

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Факультет психології

Кафедра соціальної психології

**Соціально-психологічні чинники професійного вигорання працівників
сфери послуг**

Кваліфікаційна робота

Студентки 2 року ОР Магістр
(спеціальність 053 «Психологія»,
освітня програма «Психологія»,
заочна форма навчання)

Стахурської Марини Геннадіївни

Науковий керівник:

Грищук Елісо Юріївна,

кандидат психологічних наук, доцент

Роботу рекомендовано до захисту на ЕК №

Протокол № _____ від _____ року

Завідувачка кафедри соціальної психології

_____ Тетяна ТРАВЕРСЕ

Київ – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ЙОГО ЧИННИКІВ У СФЕРІ ПОСЛУГ	10
1.1. Еволюція концепції професійного вигорання: історичний та сучасний контекст.....	10
1.2. Модель вимог–ресурсів (JD-R модель) як інтегративна теоретична рамка дослідження.....	14
1.2.1. Рольовий конфлікт як ключова робоча вимога у сфері послуг: теоретичний аналіз.....	19
1.2.2. Соціальні ресурси у JD-R моделі: роль сприйнятої соціальної підтримки.....	23
1.2.3. Суб'єктивно сприйнятий хронічний стрес як екзогенний чинник та його вплив на вигорання.....	26
1.3. Специфіка професійної діяльності та ризики вигорання у працівників сфери послуг.....	30
Висновки до розділу 1	34
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ	36
2.1. Методологічні засади, організація та емпірична модель дослідження.....	36
2.1.1. Аналіз методологічних підходів до вивчення професійного вигорання та його чинників у сучасних дослідженнях.....	37

2.1.2. Загальна характеристика та етапи проведення дослідження, опис вибірки.....	39
2.1.3. Емпірична модель дослідження.....	45
2.2. Методи та інструментарій емпіричного дослідження.....	47
2.2.1. Психодіагностичні методики дослідження.....	47
2.2.2. Методи математично-статистичного аналізу даних.....	51
Висновки до розділу 2.....	51
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ...56	
3.1. Аналіз рівня професійного вигорання та його складових у працівників сфери послуг.....	56
3.2. Взаємозв'язки емпіричних показників робочих вимог й ресурсів із професійним вигоранням працівників сфери послуг.....	62
3.3. Предиктори професійного вигорання працівників сфери послуг за результатами ієрархічного регресійного та модераційного аналізу.....	65
3.4. Обговорення отриманих результатів у контексті JD-R моделі. Обмеження та подальші перспективи дослідження.....	69
Висновки до розділу 3.....	74
ВИСНОВКИ.....	77
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	79
ДОДАТКИ.....	94

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Професійне вигорання сьогодні є однією з ключових проблем у сферах психології праці та організаційної поведінки. Його значущість зростає через постійне прискорення робочих процесів, підвищені вимоги до працівників та динамічні зміни на ринку праці (Rahaman et al., 2024). Це не просто втома, а складний психофізіологічний стан, що виникає внаслідок тривалого впливу хронічного стресу і проявляється як емоційне, когнітивне та фізичне виснаження (Edú-Valsania et al., 2022; Tang et al., 2025).

На світовому рівні професійне вигорання є дуже поширеним явищем. За даними різних досліджень, рівень помірного вигорання в Європі коливається від 15% до 25% (Gil-Monte et al., 2022), а значна частка працівників стикається зі стресом, тривогою або депресією, спричиненими психосоціальними ризиками на роботі (Dollard & Potter, 2025; Györi et al., 2025). У сфері послуг, де професійна діяльність вимагає інтенсивної взаємодії з клієнтами та значного емоційного залучення, ризик розвитку вигорання особливо високий. Працівники часто працюють у стресових умовах, стикаючись з високими вимогами з боку клієнтів, керівництва та суспільства загалом (Benítez et al., 2023; Moustafa et al., 2024).

Одним із ключових чинників, що сприяють вигоранню, є рольовий конфлікт, який розглядається як значна структурна вимога (Saiyed et al., 2024; Xu, 2017). Він виникає, коли працівник стикається з несумісними або суперечливими очікуваннями чи вказівками щодо своєї ролі, що призводить до високого психологічного напруження та емоційного виснаження (Asfahani, 2022; Xu, 2017). Водночас, сприйнята соціальна підтримка від колег та керівництва є важливим ресурсом, здатним протидіяти негативним наслідкам робочих вимог, знижуючи їхній деструктивний вплив. Проте, її роль в умовах екстремальних стресорів залишається предметом дискусій.

Актуальність теми додатково підкреслюється необхідністю врахування впливу екзогенних чинників, зокрема суб'єктивно сприйнятого хронічного стресу. В умовах сучасної нестабільності, особливо в українському суспільстві під час повномасштабної війни, працівники різних сфер, включно з приватним сектором та сферою послуг, стикаються зі значним стресом, що походить із зовнішнього середовища (Klymenko & Cherurko, 2024). Хронічний стрес, викликаний високими вимогами та виснажливими ролями, є значним чинником вигорання (Edú-Valsania et al., 2022). Дослідження серед українського академічного персоналу вказують на тривожну динаміку рівня вигорання, посилену кризовими подіями та війною (Tsybuliak et al., 2023).

Незважаючи на значний обсяг досліджень професійного вигорання та її чинників, аспекти комплексної взаємодії робочих вимог (таких як рольовий конфлікт), ресурсів (соціальна підтримка) та модераційного впливу екзогенного хронічного стресу в умовах українського професійного середовища сфери послуг залишаються недостатньо вивченими. Зокрема, брак емпіричних даних щодо кумулятивного ефекту внутрішніх робочих вимог та зовнішнього хронічного стресу, а також ефективності захисних ресурсів у таких умовах, зумовлює науковий та практичний інтерес до цього дослідження. Це підкреслює актуальність нашого дослідження та його потенційний внесок у розвиток моделі вимог-ресурсів (JD-R model) (Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014).

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити як співвідносяться та взаємодіють соціально-психологічні чинники професійного вигорання у працівників сфери послуг.

Завдання дослідження.

1. Систематизувати та проаналізувати теоретичні підходи до вивчення професійного вигорання, зокрема в контексті моделі вимог-ресурсів (JD-R модель).
2. Визначити вираженість професійного вигорання у працівників сфери послуг.

3. Встановити взаємозв'язки між вираженістю рольового конфлікту, сприйнятої соціальної підтримки, хронічного стресу і професійного вигорання, а також виявити вплив суб'єктивно сприйнятого хронічного стресу на ці взаємозв'язки.
4. Сформулювати практичні поради та рекомендації для запобігання та корекції професійного вигорання у працівників сфери послуг, базуючись на отриманих результатах.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання працівників сфери послуг.

Предмет дослідження: соціально-психологічні чинники, що визначають розвиток професійного вигорання у працівників сфери послуг.

Дослідження ґрунтується на ключових положеннях моделі вимог-ресурсів (JD-R модель) (Bakker & Demerouti, 2007, 2016; Schaufeli & Taris, 2013). Ця модель є найбільш адаптивною та евристичною для пояснення динаміки професійного вигорання, розглядаючи два паралельні процеси: процес погіршення здоров'я та мотиваційний процес. Крім того, ми використовуємо концепції професійного вигорання, теорії стресу та адаптації, а також сучасні уявлення про рольовий конфлікт та соціальну підтримку в професійній діяльності (Portoghese et al., 2020). Системний підхід та принципи детермінізму і розвитку в психології слугують методологічною основою нашої роботи.

Методи дослідження.

Для досягнення поставлених мети та завдань ми застосовували такі групи методів:

- теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення, систематизація, порівняння, класифікація та моделювання.
- емпіричні: опитувальник для виявлення синдрому професійного вигорання (Чабан, О., Хаустова, О., Омелянович, В., 2025), шкала сприйняття стресу (PSS-10) (Veldbrekht, O., & Тавровецька, Н. І., 2022), опитувальник «Шкала локусу рольового конфлікту» (Горностаї

П.П.,2004), MSPSS — Багатомірна шкала сприйняття соціальної підтримки (Мельник Ю. Б., Стаднік А. В., 2023).

- математично-статистичні методи обробки даних: описові статистики (середнє арифметичне, стандартне відхилення, мінімальне та максимальне значення, відсоткові розподіли), кореляційний аналіз Пірсона, ієрархічний регресійний та модераційний аналіз. Обробка даних здійснювалася за допомогою статистичного пакета Jamovi (версія 2.3.26).

Дослідницька вибірка. Базою дослідження стала група закладів ресторанного господарства м. Києва, яка нараховує генеральну сукупність у 150 співробітників. Дослідницьку вибірку склали 116 респондентів, які є працівниками цієї сфери. Метод відбору – цільовий відбір. Була обрана мережа з сталим ядром команди (критерій: низька плинність кадрів) з метою дослідження вигорання у досвідченого персоналу. Фінальна вибірка складала N=116 осіб, що відповідає рівню відгуку 77.3% від загальної генеральної сукупності.

Обґрунтування дизайну: одномоментний збір даних в онлайн-форматі був обумовлений специфікою HoReCa, що включає позмінний графік роботи та різну локацію закладів, що ускладнювало б традиційні методи збору даних. Добровільність участі та анонімність опитування були забезпечені відповідно до етичних норм з метою мінімізації додаткового навантаження та стресу для працівників. Дослідження було проведене в онлайн-форматі протягом жовтня-листопада 2025 року серед 116 респондентів, які є працівниками сфери послуг в Україні. До вибірки увійшли особи віком від 18 років, які є співробітниками групи ресторанів.

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

- розширено уявлення про механізми розвитку професійного вигорання у працівників сфери послуг в умовах сучасної нестабільності, зокрема в українському контексті.

- уточнено роль суб'єктивно сприйнятого хронічного стресу як чинника, що посилює негативний вплив робочих вимог (рольового конфлікту) на розвиток вигорання, демонструючи його кумулятивний ефект;
- набули подальшого розвитку положення JD-R моделі завдяки емпіричному аналізу її застосовності та особливостей функціонування в умовах зовнішнього хронічного стресу на українській вибірці.

Практичне значення роботи полягає у тому, що одержані результати можуть бути застосовані для розробки цілеспрямованих програм з профілактики та корекції професійного вигорання. Ці програми будуть спрямовані на зниження рівня рольового конфлікту, посилення непрямих механізмів соціальної підтримки та покращення адаптації до стресових ситуацій серед працівників сфери послуг. Наші висновки також можуть стати основою для оптимізації організаційних умов, розробки психологічних тренінгів для керівників та працівників, що сприятиме ефективному управлінню персоналом та створенню більш сприятливого психологічного клімату в умовах підвищеного стресового навантаження.

Достовірність і обґрунтованість наукових результатів забезпечено завдяки:

- ретельному аналізу сучасних теоретичних джерел з проблематики професійного вигорання та його чинників, що відповідає актуальним науковим уявленням.
- використанню валідизованих та адаптованих психодіагностичних методик, що пройшли апробацію на українській вибірці, забезпечуючи надійність та точність вимірювання.
- адекватності застосованих методів математико-статистичного аналізу (описові статистики, кореляційний аналіз Пірсона, ієрархічний регресійний та модераційний аналіз), що відповідають типу даних та поставленим дослідницьким завданням.

- науково обґрунтованій інтерпретації отриманих результатів у контексті моделі вимог-ресурсів, що дозволяє робити висновки з урахуванням теоретичних положень та емпіричних даних.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного з розділів, загальних висновків, практичних рекомендацій, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг основного тексту роботи становить 72 сторінки. Список використаних джерел налічує 95 найменувань, у тому числі 90 іноземними мовами. Додатки містять 4 матеріали.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ЙОГО ЧИННИКІВ У СФЕРІ ПОСЛУГ

1.1. Еволюція концепції професійного вигорання: історичний та сучасний контекст

Професійне вигорання, відоме також як "burnout", є багатовимірним психологічним конструктом, що відображає хронічну реакцію на тривалий стрес, який виникає у контексті роботи. Ця концепція, зародившись у клінічних спостереженнях, пройшла шлях від поодиноких інтуїтивних описів до розгалужених наукових моделей, що дозволяють всебічно досліджувати вплив інтенсивності роботи на психіку працівника. Сучасне розуміння вигорання наголошує на його системному характері, що виходить за межі індивідуальної вразливості, та підкреслює потребу в подальших дослідженнях, що враховують як внутрішні, так і зовнішні детермінанти цього феномену (Edú-Valsania et al., 2022; Maslach et al., 2001).

Витоки ідеї професійного вигорання зазвичай пов'язують з американським психіатром Гербертом Фройденбергером, який на початку 1970-х років описав стан глибокої втоми, відчуження та втрати мотивації серед волонтерів, що працювали в умовах високого емоційного навантаження (Fontes 2020; Maslach et al., 2001). Його визначення акцентувало увагу на "внутрішньому спустошенні" та виснаженні серед тих, хто згоряв через надмірні зусилля без належного відпочинку (Canu et al., 2020; Schmid et al., 2020). Ці перші спостереження заклали основу для подальшого академічного осмислення.

Значний прорив у науковому осмисленні вигорання стався завдяки дослідженням соціальної психологині Крістіни Маслач та її колег, які з кінця 1970-х років розпочали систематичне вивчення цього явища серед

працівників допоміжних професій (Maslach et al., 2001; Schaufeli, 2017). Їхній підхід призвів до створення найвпливовішого та найпоширенішого інструменту діагностики — Опитувальника вигорання Маслач, який став стандартом у дослідженні вигорання (Maslach et al., 2001). Модель Маслач виокремила три взаємопов'язані складові, що дозволили чітко визначити феномен та зробити його вимірним (Bai et al., 2025; Maslach et al., 2001; Méndez et al., 2023):

1. Емоційне виснаження вважається центральним компонентом вигорання. Воно характеризується відчуттям перевантаження, вичерпаності фізичних та психологічних сил, пов'язаних з інтенсивним емоційним навантаженням, особливо у професіях, що вимагають активної взаємодії з людьми та інтенсивної емоційної праці (Ruisoto et al., 2021).

2. Деперсоналізація/Цинізм проявляється як розвиток негативного, відстороненого або байдужого ставлення до клієнтів, колег або до самої роботи. Цей компонент часто розглядається як захисний механізм, що дозволяє дистанціюватися від стресових ситуацій та емоційного перевантаження (Lani, 2010; Méndez et al., 2023).

3. Зниження особистих досягнень/Неефективність означає тенденцію негативно оцінювати власні професійні навички, успіхи та компетентність, що супроводжується відчуттям втрати продуктивності та сенсу своєї праці (Méndez et al., 2023).

Спочатку модель Маслач фокусувалася на "людиноцентричних" професіях (Schmid et al., 2020), проте пізніші дослідження показали, що вигорання може виникнути в будь-якій професійній сфері, де працівники стикаються з хронічним стресом та невідповідністю між вимогами та наявними ресурсами (Maslach et al., 2001). Цей перехід до більш універсальної інтерпретації був ключовим для інтеграції концепції вигорання в широкий контекст психології праці та організаційної поведінки.

Незважаючи на домінуюче становище моделі Маслач, у сучасному науковому дискурсі існують й інші підходи та моделі, що прагнуть краще пояснити динаміку вигорання:

1. *Модель збереження ресурсів С. Хобфолла*: ця модель розглядає вигорання як результат втрати або загрози втрати цінних особистих ресурсів (об'єктів, станів, особистих характеристик) (Klymenko & Cherurko, 2024). Коли людині не вистачає ресурсів для задоволення вимог, вона відчуває стрес, що може призвести до вигорання. Ця модель підкреслює циклічний характер втрати ресурсів, де одна втрата може викликати наступну, посилюючи виснаження.
2. *Теорія відповідності особистості-роботі Д. Лейтера та К. Маслач*: ця перспектива припускає, що вигорання є результатом невідповідності між працівником та шістьма основними сферами робочого життя (робоче навантаження, контроль, винагорода, спільнота, справедливість та цінності) (Schaufeli et al., 2009). Коли ці сфери не відповідають потребам і цінностям працівника, виникає дисбаланс, що призводить до вигорання. Ця модель акцентує увагу на організаційних факторах як першопричині вигорання, зміщуючи фокус з індивідуальної патології на системну проблему.
3. *Клінічні та нозологічні дискусії*: сучасні дебати також стосуються статусу вигорання як окремого діагнозу. У Міжнародній класифікації хвороб Всесвітньої організації охорони здоров'я вигорання визначено як "синдром, концептуалізований як результат хронічного робочого стресу, який не був успішно керований" (Gil- Monte et al., 2022). Воно не класифікується як медичне захворювання, а скоріше як "явище, пов'язане з професією", що виникає виключно у робочому контексті. Ця класифікація підкреслює, що вигорання є професійним феноменом, а не загальним медичним станом, таким як депресія (Gil- Monte et al., 2022). Подібні дискусії тривають у наукових колах, щодо відмінності

між вигоранням та депресією, оскільки вони мають схожі симптоми, але різні етіологічні корені (Hillert et al., 2020; Mańkowska, 2025).

Ключова зміна в сучасному розумінні полягає в тому, що вигорання сприймається не як індивідуальна проблема або слабкість людини, а як системна проблема, що корениться в несприятливих робочих умовах та організаційному контексті (Edú-Valsania et al., 2022; Maslach et al., 2001). Такий підхід підкреслює, що вигорання — це результат тривалого розриву між людиною та її робочим середовищем, що призводить до руйнування психологічного благополуччя та втрати залученості (Schaufeli et al., 2009). Ця зміна парадигми вимагає розробки більш цілісних та прогностичних моделей, здатних пояснити складну взаємодію між індивідуальними та організаційними факторами.

В українському контексті особливого значення набувають адаптовані інструменти діагностики. У даному дослідженні використовується опитувальник для виявлення синдрому професійного вигорання, який є сучасною українською адаптацією, що відображає комплексний підхід до діагностики цього стану (Чабан, О., Хаустова, О., Омелянович, В., 2025). Цей опитувальник, що враховує 10-факторну структуру вигорання, є особливо чутливим до сучасних викликів та унікальних стресових факторів, що діють в українському суспільстві, включаючи вплив воєнних дій на психіку працівників. Його використання дозволяє отримати валідні та надійні дані, релевантні до національного контексту.

У пошуках інтегративної моделі, здатної пояснити складні взаємодії чинників вигорання, модель вимог–ресурсів (Job Demands–Resources Model, JD-R) стала провідною парадигмою для вивчення вигорання та залученості в роботу (Bakker et al., 2022; Bakker & Demerouti, 2007). Ця модель дозволяє перейти від простого опису симптомів до пояснення динамічних процесів, які призводять до вигорання або, навпаки, сприяють психологічному благополуччю та ефективності працівників (Bakker et al., 2022; Bakker & Vries, 2020). JD-R модель надає всебічну теоретичну основу для розуміння

того, як різні аспекти роботи взаємодіють, впливаючи на психологічний стан працівника (Bakker & Demerouti, 2016; Lesener et al., 2020). Згідно моделі, вигорання виникає тоді, коли робочі вимоги перевищують доступні ресурси, що спричиняє напругу та виснаження (Bakker & Demerouti, 2016; Heijden et al., 2019; Zhao et al., 2023). Ця модель є гнучкою, що дозволяє адаптувати її до різних професійних контекстів та включати різноманітні змінні відповідно до специфіки дослідження (Nguyen-Phuoc et al., 2022; Zhao et al., 2023).

Таким чином, шлях концепції професійного вигорання від перших інтуїтивних спостережень до сучасних комплексних моделей свідчить про поглиблення наукового розуміння цього явища. JD-R модель, завдяки своїй здатності інтегрувати численні фактори, надає необхідну теоретичну базу для подальшого аналізу. Однак, незважаючи на значний прогрес, залишаються малодосліджені аспекти, що стосуються складної взаємодії робочих чинників із модераційним впливом зовнішнього хронічного стресу в українському професійному середовищі сфери послуг. Це підкреслює актуальність та наукову новизну запропонованого дослідження.

1.2. Модель вимог–ресурсів (JD-R модель) як інтегративна теоретична рамка дослідження

Модель вимог–ресурсів (JD-R модель) є однією з найвпливовіших та найпоширеніших теоретичних концепцій у психології праці, що використовується для вивчення професійного стресу, вигорання та рівня залученості в роботу (Bakker & Demerouti, 2007, 2016; Bakker & Vries, 2020). Розроблена Ар'є Демеруті та Арно Баккером, ця модель пропонує гнучкий та універсальний підхід до пояснення того, як різні характеристики роботи впливають на психологічний стан працівників у найрізноманітніших професійних контекстах, незалежно від конкретних вимог чи ресурсів (Bakker & Demerouti, 2007, 2016).

Основна ідея JD-R моделі полягає в тому, що всі аспекти роботи можна розділити на дві великі категорії: робочі вимоги (job demands) та робочі ресурси (job resources) (Bakker & Demerouti, 2007; Bakker & Vries, 2020). Кожна професійна сфера має свої унікальні специфічні фактори ризику та захисні механізми (Bakker & Demerouti, 2007).

Робочі вимоги – це фізичні, психологічні, соціальні або організаційні елементи роботи, які вимагають постійних фізичних та/або психологічних зусиль чи навичок, і, як наслідок, пов'язані з певними фізіологічними та/або психологічними витратами (Bakker & Demerouti, 2016).

Робочі вимоги можуть бути різними:

- Кількісні: високе робоче навантаження, інтенсивний темп роботи, тиск часу.
- Емоційні: емоційна праця (необхідність приховувати власні емоції або демонструвати певні емоції, що не відповідають внутрішнім переживанням), взаємодія з вимогливими клієнтами, робота з травмованими особами.
- Когнітивні: висока концентрація уваги, складність завдань, потреба у постійному прийнятті рішень.
- Фізичні: несприятливі умови праці, фізично важка праця, тривала робота стоячи.
- Організаційні/Соціальні: невизначеність щодо ролі, рольовий конфлікт, бюрократичні перешкоди, конфлікти з колегами або керівництвом (Bakker & Demerouti, 2016).

Хоча самі по собі робочі вимоги не є шкідливими (і навіть можуть бути стимулюючими, якщо працівник має достатньо ресурсів), вони стають джерелом стресу та призводять до виснаження, якщо їхнє виконання вимагає значних зусиль, а працівник не має змоги належним чином відновитися (Bakker & Vries, 2020). Хронічні та надмірні робочі вимоги виснажують психічні та фізичні ресурси працівників, що призводить до хронічного

стресу, виснаження та, зрештою, до професійного вигорання та проблем зі здоров'ям (Russo et al., 2023).

Робочі ресурси – це фізичні, психологічні, соціальні або організаційні аспекти роботи, які (Bakker & Demerouti, 2016):

- допомагають досягати робочих цілей;
- зменшують робочі вимоги та пов'язані з ними фізіологічні та психологічні витрати;
- стимулюють особистісний ріст, навчання та розвиток.

До прикладів робочих ресурсів належать:

- Організаційні: зворотний зв'язок щодо продуктивності, можливості для професійного зростання, автономія, справедлива оплата, безпечні умови праці, кар'єрні можливості.
- Соціальні: соціальна підтримка від колег, керівництва або організації, якість відносин у команді, визнання досягнень.
- Особистісні: саморегуляція, стресостійкість, оптимізм, самооцінка, ефективні стратегії подолання стресу (Bakker & Demerouti, 2007).

Достатня кількість ресурсів призводить до високої залученості в роботу, задоволеності роботою та позитивних організаційних результатів, таких як підвищена продуктивність та зменшення бажання звільнитися (Lee & Jo, 2023). Ресурси сприяють зростанню, навчанню та розвитку працівників, тим самим викликаючи внутрішню мотивацію (Russo et al., 2023). Крім того, вони можуть відігравати зовнішню мотиваційну роль, оскільки є інструментом для досягнення робочих цілей (Bakker & Demerouti, 2007).

Модель JD-R виділяє два взаємопов'язані, але окремі психологічні процеси, які пояснюють вплив робочих вимог і ресурсів на самопочуття та ефективність працівників (Bakker & Demerouti, 2007; Hu et al., 2010):

1. *Процес погіршення здоров'я*: цей процес зосереджений на негативних наслідках високих робочих вимог. Хронічні та надмірні робочі вимоги виснажують психічні та фізичні ресурси працівників, що призводить до хронічного стресу, виснаження та, зрештою, до професійного

вигорання та проблем зі здоров'ям (Russo et al., 2023). Вимоги створюють енергетичні витрати, які, якщо вони не компенсуються достатніми ресурсами або відновленням, ведуть до виснаження (Martínez-Díaz et al., 2023).

2. *Мотиваційний процес*: цей процес пояснює позитивні наслідки робочих ресурсів. Робочі ресурси сприяють зростанню, навчанню та розвитку працівників, тим самим викликаючи внутрішню мотивацію (Russo et al., 2023). Вони можуть також підвищувати рівень залученості в роботу, оптимізму та ефективності, оскільки надають працівникам інструменти для досягнення цілей (Bakker & Demerouti, 2007).

Ключова особливість JD-R моделі полягає не лише у прямому впливі вимог та ресурсів, а й у їхній взаємодії (Hu et al., 2010; Pulido- Martos et al., 2022). Припускається, що робочі ресурси можуть:

- Пом'якшувати (буферизувати) негативний вплив робочих вимог на вигорання: Це відбувається тоді, коли наявність ресурсів зменшує вплив стресових вимог на благополуччя працівника. Наприклад, сильна соціальна підтримка може зменшити негативні наслідки інтенсивного робочого тиску або рольового конфлікту, допомагаючи працівникові справлятися зі стресом (Bakker & Demerouti, 2007; Pulido- Martos et al., 2022).
- Посилювати позитивні ефекти від вимог: Коли вимоги є "викличними" (challenge demands), а не "перешкоджаючими" (hindrance demands), і працівник має достатньо ресурсів, це може стимулювати зростання, навчання та залученість (Pulido- Martos et al., 2022).

Модель JD-R є надзвичайно гнучкою, що дозволило її широке застосування в різних професійних середовищах та подальше розширення. За роки свого існування модель розвивалася, інтегруючи нові концепції:

- Особистісні ресурси: окрім робочих ресурсів, було визнано важливість особистісних ресурсів, таких як самооцінка, оптимізм, саморегуляція,

які можуть впливати на сприйняття робочих вимог та здатність долати стрес (Bakker & Costa, 2014).

- Лонгітюдні дослідження: модель підтверджується лонгітюдними дослідженнями, які демонструють динамічні взаємозв'язки між вимогами, ресурсами, вигоранням та залученістю з часом (Bakker et al., 2022).
- Розширення на екзогенні фактори: сучасні дослідження розширюють JD-R модель, інтегруючи зовнішні, не пов'язані з роботою, чинники, такі як соціальна нестабільність, економічні кризи або, як у випадку цього дослідження, вплив воєнного конфлікту (Klymenko & Shepurko, 2024). Ці екзогенні стресори можуть посилювати робочі вимоги або виснажувати особистісні ресурси, тим самим модифікуючи процеси в JD-R моделі.

Модель JD-R є особливо актуальною для вивчення професійного вигорання у сфері послуг, оскільки ця галузь характеризується специфічними вимогами та ресурсами (Emanuel et al., 2020; Kim & Wang, 2018; Sanclemente et al., 2022). Дослідження підтверджують ефективність JD-R моделі для аналізу добробуту працівників у різних сервісних підсекторах, включаючи комерцію, готельно-ресторанний бізнес, державне управління, освіту та охорону здоров'я (Sanclemente et al., 2022).

Для цілей нашої кваліфікаційної роботи, JD-R модель слугує інтегративною рамкою, що дозволяє:

1. Розглядати рольовий конфлікт як одну з ключових робочих вимог, що сприяє процесу погіршення здоров'я та вигорання, особливо в умовах інтенсивної взаємодії з клієнтами.
2. Вивчати сприйняту соціальну підтримку як важливий робочий ресурс, що здатний пом'якшувати негативний вплив вимог та підсилувати мотиваційний процес.
3. Інтегрувати суб'єктивно сприйнятий хронічний стрес як зовнішній чинник, що може посилювати або взаємодіяти з робочими вимогами,

впливаючи на баланс у моделі JD-R. Це дає можливість розширити класичну модель, включивши зовнішні джерела стресу, що є особливо важливим у контексті сучасних викликів, таких як соціальна нестабільність. Це також підкреслює, наскільки суттєво дисбаланс між підвищеними робочими вимогами та обмеженими ресурсами посилюється в Україні під час війни, роблячи застосування цієї моделі критично важливим (Klymenko & Cherurko, 2024).

Отже, JD-R модель надає міцну концептуальну основу для вивчення складних взаємозв'язків між факторами робочого середовища та психологічним благополуччям працівників сфери послуг. Вона дозволяє не лише діагностувати проблему вигорання, а й розробляти ефективні стратегії втручання, враховуючи як внутрішні, так і зовнішні детермінанти.

1.2.1 Рольовий конфлікт як ключова робоча вимога у сфері послуг: теоретичний аналіз

У контексті JD-R моделі рольовий конфлікт посідає місце однієї з найважливіших робочих вимог. Ця вимога суттєво впливає на психічне самопочуття працівників і є значним передбачувачем професійного вигорання. Його теоретичний аналіз вимагає глибокого розуміння сутності, механізмів виникнення та специфіки прояву, особливо у професіях, пов'язаних з обслуговуванням, де постійна взаємодія з клієнтами та подвійна підзвітність є нормою.

Рольовий конфлікт виникає, коли індивід стикається з несумісними, суперечливими або взаємовиключними очікуваннями чи вказівками щодо своєї робочої ролі, що робить одночасне виконання всіх вимог майже неможливим або дуже складним (Paradouroulou-Bayliss et al., 2001; Salama et al., 2022; Wei, 2023). Ця ситуація створює внутрішню напругу, оскільки

працівник змушений приймати рішення в умовах протилежних цілей або стандартів поведінки (Saiyed et al., 2024).

У науковій літературі традиційно виділяють кілька основних типів рольового конфлікту (Awan et al., 2021):

- Внутрішньорольовий конфлікт виникає, коли людина отримує суперечливі вказівки або очікування від різних джерел щодо однієї й тієї ж ролі, або ж коли різні аспекти однієї ролі конфліктують між собою. Наприклад, керівник може вимагати від працівника сфери послуг одночасно підвищити швидкість обслуговування та забезпечити найвищий рівень персоналізованої уваги до кожного клієнта, що часто є взаємовиключним. Іншим прикладом є конфлікт між вимогами дотримуватися корпоративних стандартів та необхідністю гнучко реагувати на унікальні, але непередбачені запити клієнтів.
- Міжрольовий конфлікт пов'язаний із суперечностями між вимогами різних ролей, які виконує індивід одночасно. Це може бути конфлікт між робочою роллю та сімейною роллю (наприклад, понаднормова робота, яка перешкоджає участі у сімейних заходах) або між двома різними робочими ролями, якщо працівник поєднує кілька посад.
- Конфлікт "людина-роль" виникає, коли вимоги ролі суперечать особистим цінностям, переконанням, моральним принципам або потребам працівника. Наприклад, працівник може бути змушений продавати товари або послуги, у які він не вірить, або поводитися з клієнтом способом, що суперечить його особистим етичним нормам.

Незалежно від свого типу, рольовий конфлікт вимагає значних когнітивних зусиль для його розв'язання, подолання або навіть приховування, що викликає високу психологічну напругу та стрес (Ху, 2017).

У рамках JD-R моделі рольовий конфлікт чітко класифікується як робоча вимога — аспект роботи, що потребує значних фізичних, психологічних, соціальних або організаційних зусиль і пов'язаний з певними витратами для працівника (Bakker & Vries, 2020). Високий рівень рольового конфлікту

виснажує ментальні та фізичні ресурси працівників, активуючи процес погіршення здоров'я (Bakker et al., 2004; Kim & Leach, 2021). Цей процес є одним із двох основних механізмів у JD-R моделі, що пояснює, як хронічні та неконтрольовані вимоги призводять до стресу, виснаження та, врешті-решт, до професійного вигорання та проблем зі здоров'ям (Martínez-Díaz et al., 2023; Russo et al., 2023). Відповідно до цієї моделі, рольовий конфлікт, будучи постійним джерелом стресу, зменшує доступні психологічні ресурси працівника. Це посилює відчуття виснаження та неспроможності ефективно справлятися з робочими завданнями. Навіть за наявності інших ресурсів, інтенсивний та хронічний рольовий конфлікт може перевантажити адаптаційні механізми, роблячи працівника вразливим до вигорання.

Емпіричні дослідження постійно показують сильний позитивний зв'язок між рольовим конфліктом та професійним вигоранням (Prentice et al., 2024; Saiyed et al., 2024; Xu, 2017; Zhou et al., 2014). Зокрема, рольовий конфлікт є надійним передбачувачем емоційного виснаження та деперсоналізації — двох ключових складових вигорання (Saiyed et al., 2024; Xu, 2017):

1. Емоційне виснаження: необхідність постійно маневрувати між суперечливими очікуваннями, прагнення задовольнити взаємовиключні вимоги та приховувати внутрішні суперечності викликає тривалу психологічну напругу. Це призводить до вичерпання емоційних ресурсів, відчуття втоми та нездатності до подальшої емоційної залученості, оскільки енергія постійно витрачається на внутрішню боротьбу та примирення протилежних вимог (Xu, 2017).
2. Деперсоналізація/Цинізм: як захисний механізм від емоційного перевантаження, спричиненого рольовим конфліктом, працівники можуть розвивати цинічне або відсторонене ставлення до своєї роботи, клієнтів та колег. Ця відстороненість дозволяє зменшити емоційну залученість та уникнути подальшого виснаження, але водночас є яскравим проявом вигорання, що руйнує якість взаємодії та сенс роботи (Kang & Jang, 2019).

Крім того, рольовий конфлікт асоціюється зі зниженням задоволеності роботою, низькою продуктивністю та підвищеними намірами звільнитися (Prentice et al., 2024; Zhou et al., 2014). Він може навіть призводити до явища «тихого звільнення», коли працівники формально залишаються на робочому місці, але зменшують свою залученість та зусилля, виконуючи мінімально необхідні обов'язки (Prentice et al., 2024). Це свідчить про значні негативні наслідки для індивіда та організації.

Працівники сфери послуг, особливо ті, хто працює на «першій лінії» (фронт-офіс), є особливо вразливими до рольового конфлікту (Paradouridou-Bayliss et al., 2001; Sams, 2005). Ця вразливість обумовлена кількома факторами, що є характерними для сервісного сектора:

- «Прикордонна» позиція: Працівники сфери послуг часто діють на межі між організацією та зовнішнім світом. Вони змушені балансувати між вимогами компанії (наприклад, щодо продажів, ефективності) та часто суперечливими очікуваннями клієнтів (наприклад, індивідуальний підхід, низька ціна, швидке вирішення проблеми) (Wei, 2023). Ця «подвійна лояльність» неминуче призводить до конфліктних ситуацій.
- Високі емоційні вимоги та емоційна праця: робота у сфері послуг часто передбачає інтенсивну емоційну працю, коли працівники повинні керувати як своїми емоціями, так і емоціями клієнтів, підтримуючи позитивний образ, навіть за несприятливих обставин (Kim & Wang, 2018). Це може посилювати внутрішній конфлікт, коли потрібно приховувати власні негативні почуття заради «професійної посмішки», що виснажує емоційні ресурси.
- Нечіткість ролі та завищені очікування: у багатьох сервісних ролях працівники можуть стикатися з невизначеністю щодо своїх обов'язків або мати нечітке розуміння того, як найкраще задовольнити різноманітні вимоги (Yoo, 2023). Водночас існують дуже високі очікування щодо їхньої ефективності та орієнтації на клієнта, що

створює простір для інтерпретації ролі та потенційного конфлікту (Wei, 2023).

- Жорсткі стандарти та клієнтоцентричність: у стандартизованих системах, які часто застосовуються у сфері послуг, працівники можуть відчувати конфлікт між дотриманням суворих операційних процедур (що забезпечують ефективність) та необхідністю гнучко реагувати на унікальні потреби клієнтів (що забезпечує задоволеність клієнтів). Це створює дилему: дотримуватися правил чи задовольнити клієнта, що може призвести до покарання з боку керівництва або невдоволення клієнта (Wei, 2023).

Таким чином, рольовий конфлікт у сфері послуг є неминучою частиною професійної діяльності, що робить його критичною робочою вимогою. Його хронічний характер та широке поширення серед працівників цієї галузі роблять дослідження механізмів його впливу на вигорання та потенційних буферів особливо актуальним для розробки ефективних стратегій профілактики та підтримки психологічного благополуччя.

1.2.2 Соціальні ресурси у JD-R моделі: роль сприйнятої соціальної підтримки

У рамках JD-R моделі соціальні ресурси відіграють ключову роль у підтриманні психічного благополуччя працівників, допомагаючи їм протистояти негативним наслідкам робочих вимог та сприяючи залученості в роботу. Серед багатьох робочих ресурсів, сприйнята соціальна підтримка є особливо значущою. Вона відображає якість соціальної взаємодії та відчуття приналежності, що критично важливо для формування адаптивних реакцій на професійні стресори.

Сприйнята соціальна підтримка — це те, наскільки працівник відчуває, що його цінують, про нього дбають, і що він може розраховувати на допомогу

від колег, керівництва, друзів та родини (Chen et al., 2024). Це не просто фактична наявність допомоги, а суб'єктивне відчуття її доступності та цінності. У моделі JD-R соціальна підтримка діє як потужний робочий ресурс, сприяючи підвищенню мотивації, досягненню цілей, зменшенню негативного впливу робочих вимог та стимулюванню особистісного розвитку (Klymenko & Cherurko, 2024). Вона є невід'ємною частиною мотиваційного процесу, що веде до високої залученості та відданості організації (Bakker & Demerouti, 2014).

Соціальна підтримка може надходити з різних джерел і виступати в різних формах:

1. Джерела підтримки:

- від керівництва: підтримка від безпосереднього керівника, яка може включати зворотний зв'язок, допомогу у вирішенні проблем, заохочення та турботу про благополуччя працівника.
- від колег: взаємодопомога, співпраця, емоційна підтримка та обмін досвідом між колегами.
- від сім'ї та друзів: підтримка поза робочим середовищем, яка допомагає працівникові відновлювати ресурси та справлятися з повсякденним стресом.

2. Типи підтримки:

- емоційна підтримка: надання співчуття, розуміння, турботи, заохочення.
- інструментальна підтримка: надання конкретної допомоги, ресурсів, інформації, що дозволяє вирішити проблему.
- інформаційна підтримка: надання порад, керівництв, знань, що допомагають працівникові впоратися з викликами.
- оціночна підтримка: підвищення самооцінки працівника через позитивний зворотний зв'язок, підтвердження його компетентності та цінності.

Вплив соціальної підтримки на самопочуття працівників проявляється через кілька механізмів:

- Буферний ефект: соціальна підтримка може пом'якшувати негативний вплив високих робочих вимог на стрес та вигорання (Doef & Maes, 1999). Коли працівник стикається зі значними вимогами або загрозами (наприклад, рольовим конфліктом, високим навантаженням), сильна підтримка з боку керівництва або організації може зменшити його сприйняття загрози, підвищити впевненість у власних силах та розширити можливості для подолання стресу (Campbell et al., 2013). Це відбувається тому, що підтримка може забезпечити додаткові ресурси (емоційні, інформаційні), які допомагають працівникові ефективніше справлятися з вимогами. Наприклад, обговорення проблеми з колегою або отримання поради від керівника може допомогти знайти рішення або зменшити емоційну напругу. Деякі дослідження, однак, показують, що буферний ефект соціальної підтримки не завжди є універсальним і може залежати від інших факторів, таких як рівень самого стресора (Doef & Maes, 1999).
- Прямий вплив на вигорання та залученість: соціальна підтримка безпосередньо пов'язана зі зниженням рівня вигорання, особливо його емоційної складової, та підвищенням залученості в роботу (Campbell et al., 2013). Навіть за відсутності високих робочих вимог, високий рівень соціальної підтримки сам по собі сприяє позитивному психологічному благополуччю, відчуттю приналежності та задоволеності роботою. Якщо працівник відчуває нестачу соціальної підтримки, це може призвести до відчуття ізоляції, невпевненості та посиленого емоційного виснаження, навіть якщо робочі вимоги є помірними (Chen et al., 2024).

Для працівників сфери послуг, які часто стикаються з інтенсивною емоційною працею, високими очікуваннями клієнтів та рольовим конфліктом, соціальна підтримка є критично важливим ресурсом:

1. Буфер проти емоційної праці: соціальна підтримка допомагає працівникам справлятися з емоційним виснаженням, яке є неминучим у сервісних професіях. Можливість обговорити складну ситуацію з клієнтом або отримати емоційне заохочення від колеги може значно знизити рівень стресу.
2. Ресурс для подолання рольового конфлікту: у ситуаціях, коли працівники стикаються з суперечливими вимогами, підтримка від керівництва може допомогти роз'яснити очікування або знайти компромісне рішення, тим самим зменшуючи внутрішню напругу.
3. Підвищення стійкості до стресорів: соціальна підтримка є фундаментальним ресурсом для подолання робочих стресорів, особливо в умовах зовнішніх загроз, таких як нестабільність або кризові події. Вона надає психологічний капітал, який допомагає працівникам зберігати мотивацію та ефективність.

Для нашого дослідження, зосередження на сприйнятій соціальній підтримці як на соціальному ресурсі є особливо актуальним. Це дозволить проаналізувати, як цей ресурс взаємодіє з рольовим конфліктом у працівників сфери послуг, а також який його вплив на професійне вигорання в умовах зовнішнього хронічного стресу. Це дасть можливість розширити існуючі знання про захисні механізми та розробити більш цілеспрямовані інтервенції для підтримання психологічного благополуччя працівників.

1.2.3 Суб'єктивно сприйнятий хронічний стрес як екзогенний чинник та його вплив на вигорання

На відміну від робочих вимог, які виникають всередині організації, екзогенний стрес має зовнішнє походження, проте значно впливає на індивіда та його професійну діяльність. Цей аспект набуває особливого значення в українському суспільстві в умовах повномасштабної війни, коли

зовнішні стресові фактори кардинально змінюють умови функціонування працівників.

Стрес — це неспецифічна відповідь організму на будь-яку пред'явлену йому вимогу, що може бути як позитивною (еустрес), так і негативною (дистрес). Важливо розрізнати гострий та хронічний стрес. Гострий стрес є короткочасним і може навіть сприяти мобілізації сил та адаптації. Натомість, хронічний стрес — це тривала психофізіологічна відповідь організму на постійні або багаторазові стресові подразники (Kraaij et al., 2020). Він поступово виснажує адаптаційні ресурси організму, призводячи до накопичувального навантаження на фізичне та психічне здоров'я, що проявляється у втомі, тривозі, депресії та інших негативних наслідках (Kraaij et al., 2020; Viertiö et al., 2021).

Суб'єктивно сприйнятий стрес відрізняється від об'єктивного стресу тим, що він фокусується на індивідуальній оцінці та переживанні стресових подій, а не на самих подіях. Це означає, що значення має не лише наявність стресорів, а й те, наскільки людина вважає їх загрозовими або такими, що перевищують її можливості долання (Veldbrekht & Тавровецька, 2022; Злобіна, 2024). Цей підхід є більш прогностичним для оцінки впливу стресу на психічне благополуччя, оскільки враховує індивідуальні відмінності в оцінці та переживанні стресових подій.

У сучасному українському контексті найпотужнішим джерелом зовнішнього хронічного стресу, безперечно, є повномасштабна війна. Збройний конфлікт створює постійну загрозу життю, руйнує звичний уклад, породжує невизначеність, страх, тривогу, недовіру та депресію (Khan & Altalbe, 2023; Klymenko & Cherurko, 2024; Kurapov et al., 2025; Tsybuliak et al., 2023). Дослідження чітко свідчать про значне погіршення психічного здоров'я українців, включаючи зростання симптомів посттравматичного стресового розладу, а також тривожних і депресивних станів серед цивільного населення та медичних працівників (Karamushka et al., 2024; Khan & Altalbe, 2023; Чорна, 2024). Ці фактори формують унікальний, всеосяжний

контекст хронічного стресу, що впливає на всі сфери життя людини, включаючи її професійну діяльність (Kurapov et al., 2025).

Навіть у ширшому європейському контексті соціальна нестабільність та політичні потрясіння також є джерелами хронічного стресу (Petru et al., 2023; Scharbert et al., 2024; Verlinden et al., 2025). Проте інтенсивність та масштаб впливу війни в Україні є безпрецедентними, створюючи особливе середовище для дослідження впливу хронічного стресу.

Хронічний стрес є одним із ключових чинників, що визначають розвиток професійного вигорання (Dollard & Potter, 2025; Edú-Valsania et al., 2022). Він посилює процес погіршення здоров'я в рамках JD-R моделі, виснажуючи фізичні, психічні та емоційні ресурси працівника (Martínez-Díaz et al., 2023). Це призводить до трьох основних компонентів вигорання:

1. Емоційне виснаження: в умовах війни в Україні постійна боротьба із зовнішніми загрозами, тривога за близьких, необхідність адаптуватися до непередбачуваних обставин, а також вплив фізичного виснаження та надмірного робочого навантаження вимагають значних енергетичних витрат (Klyumenko & Cherpurko, 2024). Це позбавляє працівника сил для ефективного виконання професійних обов'язків. Дослідження серед українських академічних працівників показують, що понад половина освітян страждає від депресії та емоційного виснаження, спричинених війною (Tsybuliak et al., 2023). Подібні тенденції спостерігаються і в інших професійних групах, що підкреслює загальнонаціональний характер проблеми.
2. Деперсоналізація/Цинізм: як захисна реакція на перевантаження, спричинене хронічним стресом, особливо в умовах війни, працівники можуть розвивати цинічне або відсторонене ставлення до роботи та оточуючих. Ця відстороненість може слугувати механізмом збереження психічної стійкості у відповідь на травматичний досвід, але водночас є проявом деструктивного процесу вигорання (Beutler et al., 2022). В українських реаліях подібні реакції були зафіксовані серед

працівників приватного сектору (Klymenko & Cherurko, 2024) та дошкільних вчителів, які працюють у зоні бойових дій (Smidt et al., 2024).

3. Зниження особистих досягнень: виснаженість та відстороненість, спричинені хронічним стресом війни, призводять до зниження продуктивності, втрати мотивації та відчуття неефективності у виконанні робочих завдань (Klymenko & Cherurko, 2024). У працівників з'являється відчуття, що їхні зусилля марні, а внесок незначний, що поглиблює синдром вигорання.

У рамках JD-R моделі, суб'єктивно сприйнятий хронічний стрес інтегрується як потужний модератор, що посилює процес погіршення здоров'я та потенційно послаблює мотиваційний процес (Bakker et al., 2022; Bakker & Costa, 2014). Це означає, що зовнішній стрес не просто додається до робочих вимог, а змінює їхній вплив на вигорання.

Підсилення впливу робочих вимог. В українському контексті високий рівень хронічного стресу, викликаного війною, багаторазово посилює негативний вплив навіть помірних робочих вимог на вигорання. Наприклад, рольовий конфлікт, який і без того є значною вимогою, стає непереборним бар'єром, оскільки загальні психологічні ресурси індивіда вже виснажені зовнішнім стресом. Війна спричинила суттєві трансформації на ринку праці, змінивши умови праці та змістивши баланс між вимогами та ресурсами (Klymenko & Cherurko, 2024). Це призводить до того, що навіть рутинні завдання можуть сприйматися як надмірні, посилюючи ризики вигорання (Nakhmigari & Diamant, 2025). Це свідчить про те, що модераційний ефект хронічного стресу змінює силу та напрямок взаємозв'язку між робочими вимогами та вигоранням.

Ослаблення захисної ролі ресурсів. Хронічний стрес, спричинений війною, може значно послаблювати позитивний вплив робочих ресурсів, таких як соціальна підтримка. За високого рівня стресу навіть наявність цих ресурсів може бути недостатньою для повного буферування негативних наслідків

робочих вимог або для підтримки мотивації та залуженості (Bakker & Costa, 2014). Зовнішні стресори можуть зменшувати здатність працівника ефективно використовувати доступні ресурси, або ж ці ресурси можуть здаватися менш значущими в умовах екзистенційних загроз. Дослідження динаміки вигорання серед українського академічного персоналу під час війни підтверджують, що кризові події є додатковим чинником вигорання, що посилюється постійно змінюваними умовами, такими як обстріли, повітряні тривоги та проблеми з інфраструктурою (Tsybuliak et al., 2023).

Таким чином, включення суб'єктивно сприйнятого хронічного стресу як зовнішнього чинника до аналізу професійного вигорання є критично важливим, особливо в умовах тривалого воєнного конфлікту в Україні. Його вплив на вигорання є не лише прямим, а й опосередкованим, через модурацію взаємозв'язків між робочими вимогами та ресурсами, що робить його ключовим елементом для вивчення в даному магістерському дослідженні, яке прагне комплексно оцінити чинники професійного вигорання працівників сфери послуг у сучасному українському суспільстві.

1.3. Специфіка професійної діяльності та ризики вигорання у працівників сфери послуг

Професійна діяльність у сфері послуг характеризується унікальним набором вимог та особливостей, що робить працівників цієї галузі однією з найбільш вразливих груп до професійного вигорання (Rahaman et al., 2024). Це пов'язано з природою їхньої роботи, яка часто передбачає інтенсивну взаємодію з клієнтами, високий рівень емоційного навантаження, динамічне та часто непередбачуване робоче середовище. У контексті JD-R моделі, ці особливості формують специфічні робочі вимоги, що виснажують психологічні ресурси та сприяють вигоранню.

Працівники сфери послуг, особливо ті, хто займає фронт-офісні позиції, є так званими "прикордонними" працівниками (boundary spanners), які взаємодіють як з внутрішнім середовищем організації, так і з зовнішнім — клієнтами (Wei, 2023). Ця подвійна роль генерує ряд специфічних робочих вимог, що виснажують психологічні ресурси та сприяють вигоранню:

1. *Емоційна праця*: це одна з найбільш визначальних характеристик сервісних професій. Працівники часто зобов'язані виражати певні емоції (наприклад, привітність, співчуття, спокій), які можуть не відповідати їхнім справжнім внутрішнім почуттям, що призводить до емоційного дисонансу (Molino et al., 2016). Цей процес регуляції емоцій є значним предиктором стресу та вигорання (Jeung et al., 2018).

Розрізняють два основні типи емоційної праці:

- *Поверхнева гра*: це вираження емоцій, які не відчуються, лише зовнішнє пристосування (наприклад, фальшива посмішка). Така поведінка призводить до вищого рівня емоційного виснаження, нижчої задоволеності роботою та підвищеного рівня вигорання, оскільки потребує постійного самоконтролю та приховування справжніх почуттів (Kim & Wang, 2018).
- *Глибинна гра*: спроба змінити власні внутрішні почуття, щоб вони відповідали бажаним вираженням (наприклад, щире намагання відчути співчуття до клієнта). Цей підхід вважається менш шкідливим для благополуччя та може знижувати рівень вигорання, хоча також вимагає значних когнітивних зусиль (Kim & Wang, 2018).

Емоційні вимоги, пов'язані з необхідністю постійно демонструвати привітність та емпатію, навіть у складних ситуаціях, є широко розповсюдженими та не обмежуються лише сферою послуг, але є найбільш вираженими саме тут (Suh & Punnett, 2022).

2. *Високі та суперечливі вимоги з боку клієнтів*: працівники сфери послуг стикаються з постійним тиском щодо задоволення потреб клієнтів, які можуть бути вимогливими, неввічливими, агресивними або мати

нереалістичні очікування (Alola et al., 2018). Необхідність діяти за принципом "клієнт завжди правий", навіть у неприємних або конфліктних ситуаціях, призводить до значного емоційного виснаження (Alola et al., 2018). Дослідження показують, що несправедливе ставлення з боку клієнтів (customer incivility) пов'язане зі збільшенням емоційної праці та посиленням виснаження (Kim & Leach, 2021).

3. *Високе робоче навантаження та інтенсивність праці*: багато сервісних професій характеризуються довгими робочими годинами, роботою у вечірній час, у вихідні та святкові дні, а також динамічним темпом, що вимагає виконання різноманітних завдань під тиском часу (Lukić & Garabinović, 2023). У готельній індустрії, наприклад, збільшення робочого навантаження та нерегулярний графік роботи є значними чинниками ризику вигорання (Ali et al., 2022). Це призводить до хронічної втоми та відсутності адекватного часу на відновлення.
4. *Рольовий конфлікт та неоднозначність ролі*: як вже було детально розглянуто в підрозділі 1.3, рольовий конфлікт є ключовою робочою вимогою у сфері послуг. Працівники часто балансують між вимогами організації та очікуваннями клієнтів, або ж отримують суперечливі вказівки (Wei, 2023). Нечіткі робочі обов'язки та конфліктні вимоги є ключовими змінними, що сприяють вигоранню (Yip & Rowlinson, 2009).
5. *Міжособистісні конфлікти*: через високий рівень командної роботи та інтенсивну взаємодію не лише з клієнтами, а й з колегами та керівництвом, в сервісному секторі поширені міжособистісні конфлікти. Вони підвищують рівень стресу, впливають на задоволеність роботою та якість послуг (Duarte et al., 2020). Емоційні вимоги, що походять від клієнтів або колег, можуть бути безпосередньо пов'язані з емоційним виснаженням (Duarte et al., 2020).

Усі вищезазначені вимоги в сукупності роблять працівників сфери послуг однією з найбільш вразливих груп до професійного вигорання.

- Висока поширеність вигорання: дослідження показують, що рівень вигорання у сфері послуг часто вищий, ніж в інших галузях. Наприклад, у готельному, ресторанному та туристичному бізнесі рівень вигорання може сягати 80.3% (Lukić & Garabinović, 2023). Працівники, що безпосередньо контактують з публікою, також демонструють високий ризик вигорання (Vázquez et al., 2014). Загалом, залучення до роботи у сфері людських послуг є найбільшим фактором ризику розвитку вигорання (Maslach & Leiter, 2016).
- «Клієнтоцентрична» культура: у сервісних організаціях часто домінує культура, орієнтована на клієнта, що може призводити до ігнорування потреб та добробуту самих працівників (Steyn & Klerk, 2015). Це посилює ризики, оскільки вигорання часто розглядається як індивідуальна проблема, а не як наслідок організаційних чинників, що вимагає системних рішень (Ali et al., 2022).
- Вплив на продуктивність та якість послуг: вигорання працівників сфери послуг має прямий негативний вплив на якість наданих послуг, задоволеність клієнтів, а також на показники плинності кадрів та абсентеїзму. Це призводить до значних економічних втрат для організацій (Alola et al., 2018).

В українському контексті ризику вигорання у працівників сфери послуг посилюються додатковими екзогенними чинниками, пов'язаними з війною. Приватний сектор, який характеризується конкурентним середовищем та динамічними вимогами, в умовах війни часто ставить працівників у ситуації підвищених ризиків та надмірного психологічного навантаження. Підвищені вимоги та зменшені ресурси, що є наслідком воєнного стану, значно збільшують ризики виникнення стресових станів та професійного вигорання серед працівників сервісних професій (Klymenko & Shepurko, 2024). Невизначеність, пов'язана з безпекою, економічною стабільністю та

майбутнім, додає додатковий шар стресу, що ускладнює відновлення ресурсів та підвищує вразливість до вигорання.

Таким чином, специфіка професійної діяльності у сфері послуг, що включає високу емоційну працю, вимоги з боку клієнтів, значне робоче навантаження та рольові конфлікти, створює сприятливе підґрунтя для розвитку професійного вигорання. В умовах додаткових екзогенних стресорів, як це спостерігається в Україні, ці ризики значно зростають, що робить дослідження чинників вигорання у цій сфері особливо актуальним.

Висновки до розділу 1

На основі ретельного теоретичного аналізу та систематизації наукових джерел з проблематики професійного вигорання, його чинників та профілактики, ми отримали такі ключові концептуальні висновки, що лягли в основу нашого емпіричного дослідження:

1. Професійне вигорання ми розглядаємо як складний багатовимірний синдром, що є тривалою психофізіологічною реакцією на хронічний стрес у робочому середовищі. Воно проявляється у формі емоційного виснаження, цинізму/деперсоналізації та зниження відчуття особистих досягнень. Сучасні погляди на вигорання підкреслюють його системний характер, де коріння проблеми лежить переважно у несприятливих умовах праці та дисбалансі між робочими вимогами та доступними ресурсами, а не лише в індивідуальних особливостях працівника. Для українського контексту актуальність цього феномену підтверджується використанням адаптованих діагностичних інструментів, що враховують сучасні виклики.
2. JD-R модель обрана як інтегративна теоретична основа дослідження. Вона є найбільш адаптивною та евристичною для пояснення динаміки професійного вигорання, розглядаючи два паралельні процеси: процес погіршення здоров'я (що веде до виснаження під впливом високих

- вимог) та мотиваційний процес (що сприяє залученості завдяки ресурсам). Ця модель дозволяє не лише діагностувати вигорання, а й досліджувати складну взаємодію чинників, що призводять до нього або, навпаки, захищають від нього.
3. Рольовий конфлікт ідентифікований як ключова робоча вимога у сфері послуг. Його «прикордонна» природа у працівників цієї сфери (між вимогами організації та очікуваннями клієнтів) призводить до постійної когнітивної та емоційної напруги. Рольовий конфлікт активно виснажує психологічні ресурси, активуючи процес погіршення здоров'я в JD-R моделі, і є прямим та значущим передбачувачем емоційного виснаження та цинізму.
 4. Сприйнята соціальна підтримка класифікована як надзвичайно важливий соціальний ресурс. Вона функціонує в рамках мотиваційного процесу JD-R моделі, сприяючи підвищенню психологічного благополуччя та залученості. Теоретично, соціальна підтримка також здатна чинити буферний ефект, пом'якшуючи негативний вплив робочих вимог на вигорання, що є критично важливим для працівників сфери послуг, які стикаються з високими емоційними та соціальними навантаженнями.
 5. Обґрунтовано необхідність розширення класичної JD-R моделі шляхом включення суб'єктивно сприйнятого хронічного стресу як зовнішнього модератора. Теоретично, хронічний стрес, викликаний екзогенними чинниками (особливо в умовах війни в Україні), виснажує загальні адаптаційні резерви людини. Ми передбачаємо, що це посилить руйнівний вплив робочих вимог, таких як рольовий конфлікт, на професійне вигорання, а також може нівелювати захисну дію ресурсів. Цей аспект є центральним для наукової новизни даного дослідження.
 6. Наш теоретичний аналіз підтверджує, що для комплексної оцінки професійного вигорання у працівників сфери послуг, особливо в умовах хронічного зовнішнього стресу, необхідне емпіричне

дослідження. Таке дослідження мало б одночасно перевірити прямі зв'язки між вимогами, ресурсами та вигоранням, а також встановити наявність та характер модераційного впливу хронічного стресу.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

2.1. Методологічні засади, організація та емпірична модель дослідження

Емпірична частина нашої кваліфікаційної роботи є необхідним і визначальним кроком верифікації теоретичних положень та гіпотез. Вона ґрунтується на JD-R моделі, обраної як провідна теоретична рамка для пояснення механізмів професійного вигорання в контексті сучасної сфери послуг (Bakker & Demerouti, 2007, 2016; Schaufeli & Taris, 2013).

Методологічна частина дослідження була організована для всебічної перевірки трьох ключових гіпотез, що охоплюють основні взаємозв'язки JD-R моделі:

Гіпотеза 1: ми передбачаємо, що чим вищий рівень рольового конфлікту та суб'єктивно сприйнятого хронічного стресу, тим більш вираженим буде професійне вигорання у працівників сфери послуг. Ця гіпотеза передбачає прямий, позитивний зв'язок між інтенсивністю робочих вимог та проявами вигорання, що відповідає "процесу погіршення здоров'я" JD-R моделі.

Гіпотеза 2: ми очікуємо, що сприйнята соціальна підтримка діятиме як захисний ресурс, який матиме зворотний зв'язок із професійним вигоранням та пом'якшуватиме вплив робочих вимог. Ця гіпотеза зосереджена на "мотиваційному процесі" JD-R моделі, де ресурси розглядаються як захисні чинники, що пом'якшують негативний вплив вимог.

Гіпотеза 3: рівень вигорання буде значуще вищим у групі працівників із високими вимогами порівняно з групою з низькими вимогами. Ця гіпотеза вносить елемент наукової новизни, перевіряючи кумулятивну взаємодію між зовнішнім стресором та внутрішньо-робочою вимогою, яка в кінцевому підсумку загострює прояви вигорання.

Для реалізації цього завдання ми обрали кореляційно-порівняльний квазі-експеримент з перехресним зрізом. Цей дизайн, де дані збираються одномоментно, є оптимальним для початкового емпіричного тестування складної моделі JD-R, особливо в умовах, коли лонгітюдні дослідження є логістично складними. Хоча cross-sectional дизайн дозволяє виявити стійкі статистичні зв'язки, він обмежений у встановленні прямої причинно-наслідкової залежності. Однак, для перевірки наявності зв'язків та відмінностей між групами, цей дизайн є цілком адекватним та широко використовується в психологічних дослідженнях (Bowling et al., 2017; Tsybuliak et al., 2023).

2.1.1. Аналіз методологічних підходів до вивчення професійного вигорання та його чинників у сучасних дослідженнях

Сучасні дослідження професійного вигорання та його чинників активно використовують різноманітні методологічні підходи, які відображають складність та багатовимірність цього феномену.

Переважає більшість робіт, присвячених перевірці JD-R моделі, ґрунтується на дизайні перехресного зрізу (cross-sectional design) (Bakker &

Demerouti, 2007, 2016). Цей підхід дозволяє швидко та ефективно збирати дані про взаємозв'язки між вимогами, ресурсами та показниками благополуччя (вигорання, залученість) у певний момент часу. Він є особливо цінним для великомасштабних опитувань, пілотних досліджень та ситуацій, коли логістичні або часові обмеження унеможливають збір даних у кілька етапів (Lesener et al., 2020). Хоча перехресні дослідження дозволяють ідентифікувати кореляційні зв'язки та виявити асоціації між змінними, вони обмежені у встановленні прямої причинно-наслідкової залежності. Однак, вони є необхідним першим кроком для виявлення значущих асоціацій, які в подальшому можуть бути перевірені за допомогою лонгітюдних досліджень. Останні дозволяють відстежувати зміни показників у часі та робити більш обґрунтовані висновки щодо причинності та динаміки процесів, наприклад, у вивченні взаємодії вимог і ресурсів з плином часу (Bakker et al., 2022).

Щодо психометричного інструментарію, то для вимірювання професійного вигорання домінуючою залишається Maslach Burnout Inventory та його численні адаптації (наприклад, General Burnout Inventory, Oldenburg Burnout Inventory), що вимірюють три ключові компоненти вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію/цинізм та зниження особистих досягнень (Edú-Valsania et al., 2022; Maslach et al., 2001). Для оцінки робочих вимог, таких як рольовий конфлікт, дослідники часто використовують шкали, що вимірюють суб'єктивне сприйняття працівником суперечливих або нечітких очікувань, такі як опитувальники Рольового конфлікту і Рольової невизначеності (Dougherty & Pritchard, 1985; Jackson & Schuler, 1985). У контексті робочих ресурсів, соціальна підтримка часто оцінюється за допомогою багатовимірних шкал, що дозволяють розрізняти джерела підтримки (колеги, керівництво, родина) та її типи (емоційна, інструментальна) (Dambi et al., 2018). Сприйнятий стрес, як-от Perceived Stress Scale, є поширеним інструментом для оцінки загального суб'єктивного рівня стресу, який не обмежується лише робочим контекстом, а відображає загальне переживання стресу індивідом (Veldbrekht & Тавровецька, 2022).

В контексті аналізу даних, крім описових статистик, що дозволяють узагальнити основні характеристики вибірки та розподіл змінних, широко застосовуються кореляційний аналіз (для виявлення взаємозв'язків) та множинний регресійний аналіз (для прогнозування вигорання на основі вимог та ресурсів) (Bakker & Demerouti, 2007). Ієрархічний регресійний аналіз та модераційний аналіз використовуються для перевірки складніших гіпотез про взаємодію змінних, зокрема для дослідження буферних ефектів ресурсів або посилювального впливу модераторів (як-от хронічний стрес) (Bakker & Vries, 2020). Ці методи дозволяють поетапно оцінювати внесок кожної групи предикторів (наприклад, демографічні дані, вимоги, ресурси, взаємодії) у пояснення дисперсії залежної змінної. Порівняльний аналіз є ключовим для виявлення статистично значущих відмінностей у рівні вигорання між групами з різними рівнями вимог та ресурсів. Важливою тенденцією є також застосування методів структурного рівняння моделювання для тестування складних гіпотетичних моделей взаємозв'язків між численними змінними, що дозволяє оцінювати прямі та непрямі ефекти одночасно.

Враховуючи вищезазначені тенденції та обмеження, наше дослідження приймає дизайн перехресного зрізу та використовує адаптовані психометричні інструменти, що дозволяють емпірично перевірити ключові положення JD-R моделі в українському контексті, особливо акцентуючи увагу на модераційному ефекті хронічного стресу. Такий підхід дозволяє отримати цінні пілотні дані, які можуть стати основою для подальших, більш глибоких лонгітюдних досліджень та розширення теоретичної моделі.

2.1.2. Загальна характеристика та етапи проведення дослідження, опис вибірки

Дане дослідження є кількісним, виконаним у рамках кореляційно-порівняльного квазі-експерименту з перехресним зрізом (cross-sectional design). Цей дизайн був обраний як оптимальний для досягнення поставленої мети та завдань в умовах обмежених часових та ресурсних можливостей, а також з огляду на актуальну ситуацію в країні. Хоча перехресний дизайн не дозволяє робити прямих причинно-наслідкових висновків, він є ефективним для виявлення наявних взаємозв'язків між змінними та порівняння груп за певними критеріями у конкретний момент часу.

Дослідження проводилося в онлайн-форматі протягом жовтня-листопада 2025 року серед працівників сфери послуг України.

Етапи проведення дослідження:

1. Підготовчий етап (серпень – вересень 2025 року):

- розробка теоретичної концепції дослідження, формулювання мети, завдань та гіпотез на основі аналізу наукової літератури;
- визначення ключових змінних та підбір релевантного психометричного інструментарію, адаптованого для української вибірки;
- підготовка онлайн-опитувальника (на базі платформи Google Forms), який включав: інформовану згоду, питання для збору соціально-демографічних даних та обрані психодіагностичні методики.
- розробка стратегії рекрутингу учасників дослідження.

2. Етап збору даних (жовтень – листопад 2025 року):

- розповсюдження посилання на онлайн-опитувальник через робочі чати обраної групи ресторанів;
- забезпечення анонімності та конфіденційності відповідей учасників.

3. Етап обробки та аналізу даних (листопад 2025 року):

- опрацювання даних згідно вимогам статистичного пакету;
- вивантаження зібраних даних у статистичний пакет;
- перевірка припущень для застосування обраних статистичних методів;

- проведення описового, кореляційного та порівняльного аналізу згідно з поставленими завданнями та гіпотезами;

- інтерпретація отриманих результатів.

4. Етап оформлення результатів (грудень 2025):

- систематизація та представлення результатів у кваліфікаційній роботі.
- формулювання висновків та практичних рекомендацій.

Етичні аспекти дослідження:

Проведення дослідження суворо дотримувалося етичних принципів наукових досліджень у психології, зокрема:

- інформована згода: перед початком опитування всі учасники були ознайомлені з метою дослідження, гарантіями анонімності та конфіденційності, а також правом відмовитися від участі на будь-якому етапі без пояснення причин. Їхня участь вважалася добровільною згодою.
- анонімність та конфіденційність: збір даних здійснювався анонімно, без ідентифікації особистих даних респондентів. Усі зібрані дані використовувалися виключно в узагальненому вигляді для наукових цілей.
- дотримання законодавства України: дослідження проводилося з урахуванням чинного законодавства України та міжнародних етичних стандартів щодо захисту персональних даних та проведення психологічних досліджень.

Опис вибірки дослідження:

Емпіричне дослідження проводилося на базі мережі закладів ресторанного господарства (група ресторанів, що функціонують під єдиним брендом у м. Київ). Формування вибірки здійснювалося методом цільового відбору (purposive sampling).

Ключовим критерієм вибору саме цієї мережі стала оцінка кадрової стабільності: за експертним висновком керівництва, дана група закладів

характеризується сформованою організаційною культурою та наявністю сталого «ядра» команди, яке зберігається протягом останніх 3 роки. Це дозволило розглядати персонал мережі як єдину соціальну групу зі схожими умовами праці та корпоративними стандартами, а також мінімізувати вплив стресу адаптації, характерного для новостворених колективів.

Генеральна сукупність дослідження (загальна чисельність персоналу мережі) на момент проведення опитування налічувала 150 співробітників. Процедура збору даних була організована у форматі онлайн-опитування (Google Forms) з дотриманням таких організаційно-методичних принципів:

1. Дизайн перехресного зрізу (Cross-sectional design): опитування проводилося одномоментно. Такий формат був обраний з огляду на специфіку організації праці у мережевих закладах HoReCa (ротація персоналу між локаціями, позмінний графік, різна завантаженість закладів мережі), що унеможлиблює фізичний збір усіх співробітників в один час без порушення операційних процесів.
2. Принцип добровільності та екологічності: участь у дослідженні була суто добровільною. Співробітникам було надіслано запрошення у корпоративні чати з поясненням мети дослідження. Такий підхід мав на меті уникнути адміністративного тиску та дозволити кожному працівнику самостійно оцінити свій ресурс і готовність приділити час опитуванню, не створюючи додаткового навантаження (що є важливою етичною вимогою при дослідженні теми вигорання).

Характеристика фінальної вибірки: із загального штату мережі (150 осіб) участь у дослідженні взяли 116 респондентів (рівень відгуку 77.3%). Такий обсяг вибірки є репрезентативним для пілотного етапу дослідження в умовах високого експлуатаційного навантаження персоналу HoReCa. Він дозволяє виявити основні тенденції та кореляційні зв'язки в межах досліджуваної організаційної структури.

Таблиця 2.1.

Соціально-демографічні характеристики досліджуваної вибірки (N=116)

Характеристика	Категорії	N (кількість)	% від загальної вибірки
Вік	18-25 років	24	20,7
	26-35 років	44	37,9
	36-45 років	40	34,5
	46+ років	8	6,9
Стать	Жінки	68	58,6
	Чоловіки	48	41,4
Сімейний стан	Одружений/заміжня	52	44,8
	Неодружений/незаміжня	28	24,2
	В стосунках	36	31,0
	Розлучені	0	0
Освітній рівень	Повна загальна середня	0	0
	Професійно-технічна	16	13,8
	Фахова передвища	8	6,9
	Бакалавр	40	34,5
	Магістр/спеціаліст	52	44,8
Стаж роботи	До 1 року	0	0
	1-2 роки	4	3,4
	3-5 років	24	20,7
	5-7 років	16	13,8
	7-10 років	24	20,7
	Більше 10 років	48	41,4
Посада	Лінійний співробітник	81	69,8
	Менеджер середньої ланки	19	16,4
	Топ-менеджер	16	13,8

Аналіз соціально-демографічних та професійних характеристик досліджуваної вибірки (N=116) дозволяє краще зрозуміти контекст дослідження та визначити потенційні обмеження щодо узагальнення результатів.

1. Демографічна структура:

- Стать та вік. Вибірка характеризується помірним переважанням жінок, які складають 58,6% (N=68), тоді як частка чоловіків становить 41,4% (N=48). Вікова структура є збалансованою в межах працездатного віку. Основне ядро колективу (близько 70%) належать до вікових груп 26–35 років (37,9%) та 36–45 років (34,5%). Така кількість досвідчених працівників свідчить про успішність цільового відбору, спрямованого на стале ядро команди.
- Освіта та сімейний стан. Переважна більшість учасників мають вищу освіту: 44,8% – магістр/спеціаліст, 34,5% – бакалавр. Це дозволяє припустити високий рівень когнітивної складності у сприйнятті робочих завдань та власної ролі. Щодо сімейного стану, більшість респондентів мають партнерські стосунки: одружені/заміжні - 44,8%. Це означає, що для 78, а перебувають у стосунках - 31,0%. Це означає, що для 75,8% вивірки сім'я і партнер можуть виступати важливим джерелом соціальної підтримки, але також створювати додаткове поле для рольового конфлікту «робота-дім», особливо враховуючи графік роботи в сфері послуг.

2. Професійний контекст:

Для дослідження вигорання особливо важливим є професійний досвід та посада, оскільки вони модифікують вплив стресових факторів:

- Досвід роботи в сфері послуг (Стаж): вибірка підтверджує успішність цільового відбору: переважна більшість (41,4%) має стаж понад 10 років, а загалом понад 73% мають досвід більше 5 років. Це дозволяє зосередитися на хронічному вигоранні досвідченого персоналу, а не на проблемах адаптації новачків.

- Посада: вибірка охоплює всі ключові ланки: найбільшу частку складають лінійні співробітники (69,8%), які займають прикордонну позицію – між керівниками та клієнтами. Це саме та група, яка, згідно з теорією, є найбільш вразливою до вигорання. Частки топ-менеджерів (13,8%) та менеджерів середньої ланки (16,4%) також є достатніми для виявлення потенційних відмінностей у сприйнятті вимог та ресурсів.

Таким чином, незважаючи на гендерний дисбаланс, дослідження фокусується на явно досвідченому та освітньому ядрі HoReCa, що є ідеальним для вивчення факторів хронічного професійного вигорання.

2.1.3. Емпірична модель дослідження

Дослідницькі гіпотези, розроблені на основі JD-R моделі, візуалізовані у вигляді емпіричної моделі. Вона чітко відображає очікувані прямі та порівняльні зв'язки між вимогами, ресурсами та професійним вигоранням. Ця модель слугує чіткою дорожньою картою для послідовного статистичного аналізу, ілюструючи, які саме зв'язки ми плануємо перевірити (табл 2.2).

Таблиця 2.2

Емпірична модель дослідження на основі JD-R моделі: очікувані зв'язки

Блок JDR-моделі	Змінна	Роль у моделі	Гіпотеза	Очікуваний напрямок зв'язку з вигоранням
Вимоги	Рольовий конфлікт	Предиктор	Г1	Позитивний (+)
Вимоги	Сприйнятий стрес	Предиктор	Г1	Позитивний (+)
Ресурси	Соціальна підтримка	Предиктор	Г2	Негативний (-)

Взаємодія	Високі вимоги (комбінація високого РК та СС)	Порівняння груп	ГЗ	Значуще вищий рівень вигорання
-----------	---	--------------------	----	-----------------------------------

Візуалізація емпіричної моделі. Для наочного представлення теоретичної концепції та взаємозв'язків між досліджуваними змінними, що лягли в основу сформульованих гіпотез, було розроблено візуальну модель (рис. 2.1). На цій схемі професійне вигорання представлено як залежна змінна. Рольовий конфлікт і сприйнятий стрес виступають як робочі вимоги, що мають прямий позитивний вплив на вигорання, відповідно до «процесу погіршення здоров'я» JD-R моделі.

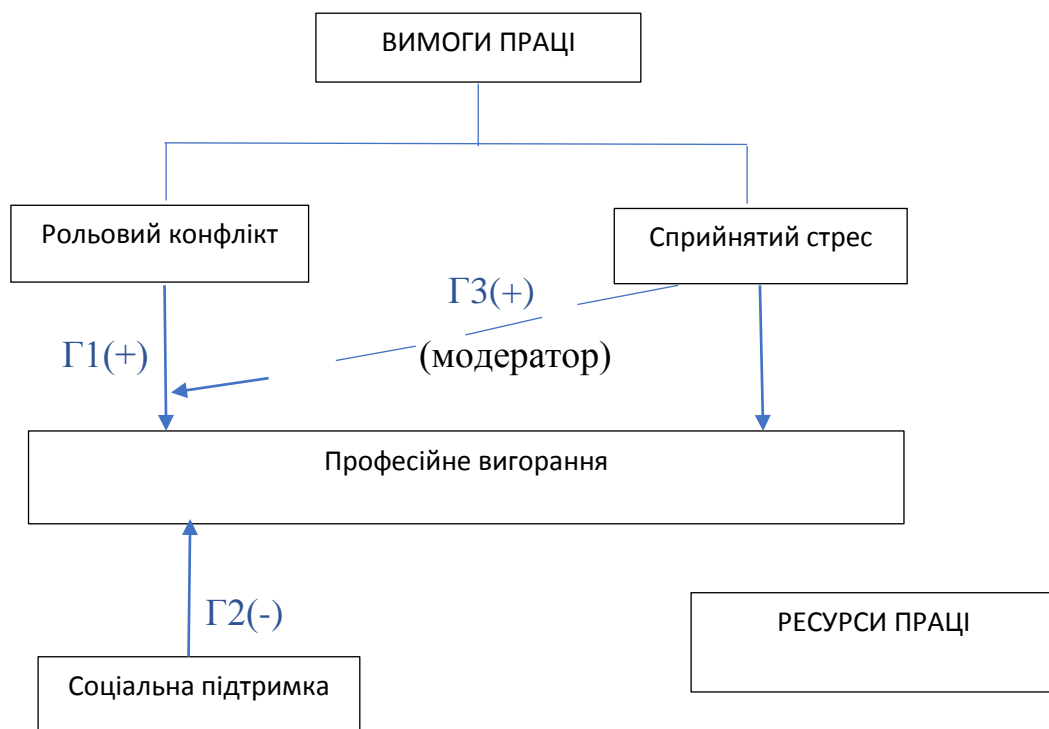


Рис. 2.1. Візуалізація емпіричної моделі

Соціальна підтримка зображена як ресурс, який, за припущенням, мав би мати прямий негативний вплив на вигорання, що відображає

«мотиваційний процес». Ключовим елементом моделі є модераційний вплив суб'єктивно сприйнятого хронічного стресу, який передбачається посилювати зв'язок між рольовим конфліктом та професійним вигоранням. Ця взаємодія перевіряється через порівняння груп з високими та низькими вимогами (ГЗ). Пунктирними лініями позначені гіпотезовані, але непрямо перевірені ефекти або ті, що не були повністю підтверджені, але мають теоретичне значення. Стрілки відображають напрямки гіпотезованих зв'язків.

2.2. Методи та інструментарій емпіричного дослідження

2.2.1 Психодіагностичні методики дослідження

Відповідно до мети та завдань дослідження, для збору емпіричних даних було використано батарею стандартизованих психометричних методик, які пройшли адаптацію та апробацію на українській вибірці. Застосування саме адаптованих методик є принципово важливим для забезпечення валідності та надійності отриманих результатів в українському соціокультурному контексті. Кожна методика була обрана з урахуванням її теоретичного підґрунтя, психометричних властивостей та релевантності до досліджуваних змінних.

1. Опитувальник для виявлення синдрому професійного вигорання (Чабан, О., Хаустова, О., Омелянович, В., 2025)

Призначення та теоретичне обґрунтування: цей опитувальник є ключовим інструментом для діагностики професійного вигорання, яке в даному дослідженні виступає як залежна змінна. Його розроблено як науково валідизовану українську методику, що дозволяє уникнути недоліки використання неперевірених перекладів та адаптацій. Його теоретичне підґрунтя корелюється з сучасними уявленнями про професійне вигорання, дозволяючи комплексно оцінити прояви синдрому з урахуванням специфіки українського менталітету та поточних суспільних викликів. Застосування

саме цього інструмента дозволяє верифікувати гіпотези дослідження щодо зв'язку робочих вимог та ресурсів з вигоранням.

Структура та опис шкали: опитувальник складається з 50 питань, скорочених з початкових 60 після аналізу. Формат відповідей є дихотомічним («Так»/«Ні»). Оцінювання проводиться за бальною системою, де різні питання мають різну «вагу» (0,1,2,3 або 5 балів) при підрахунку загальної суми балів. Максимально можливий загальний бал за опитувальником становить 75 балів. Опитувальник вимірює 10 факторів, що охоплюють різні аспекти синдрому професійного вигорання, а саме:

- професійне задоволення;
- емоційно-вольові реакції (зміни настрою, жорстокість);
- втома та брак часу;
- деперсоналізація/дереалізація («автопілот», відчуженість);
- астено-депресивні симптоми (сон, апатія);
- тривожні симптоми;
- потреба в усамітненні (втеча від людей);
- незадоволеність грошима;
- прагнення збільшити час на відпочинок;
- позитивні установки (як зворотній показник).

Процедура оцінки та інтерпретація: за результатами заповнення опитувальника обчислюється загальний бал (Додаток А). Інтерпретація отриманих результатів здійснюється відповідно до наступних діапазонів , що дозволяють віднести респондента до певного рівня вигорання:

- 0-5 балів – ознак формування та наявності професійного вигорання не спостерігається . Рекомендується дотримуватися поточної тактики та стратегії професійного життя, режиму та відпочинку;
- 6-21 балів – низька ймовірність формування синдрому професійного вигорання. Самооцінка потребує додаткового самоаналізу та спостереження за деякими ознаками цього синдрому;

рекомендовано звернути увагу на психогігієну та психоекологію професійної діяльності, розширити знання про синдром, його причини та наслідки.

- 22-59 балів – середня ймовірність формування синдрому професійного вигорання. Ситуація потребує консультації спеціаліста в області ментального здоров'я з базовими знаннями про цей синдром (наприклад, сімейного лікаря, психолога, клінічного чи медичного психолога). Рекомендовано відповідально поставитися до ситуації на роботі, власного відпочинку та інших антиборнаут дій.
- 60-75 балів – висока ймовірність формування синдрому професійного вигорання. Ситуація потребує консультації (додаткового обстеження) спеціаліста з ментального здоров'я з фаховими знаннями медичної психології, психотерапії та/або психіатрії. Рекомендовано уважно підійти до власного здоров'я та робочих відносин, оскільки є висока ймовірність формування психосоматичних розладів, розладів поведінки та емоційних порушень.

Психометричні властивості (надійність та валідність): Шкала є першою валідизованою українською методикою (на вибірці $N = 1405$), має високу надійність (коеф.Кронбаха = 0.877) та дискримінативність (коеф.Фергюсона = 0,988), що свідчить про високу стабільність та узгодженість пунктів опитувальника. Це забезпечує надійність та валідність отриманих результатів у відповідності до українського контексту.

2. Шкала сприйнятого стресу (Perceived Stress Scale, PSS-10)

Призначення та теоретичне обґрунтування: шкала PSS, розроблена Ш. Коеном та його колегами, є одним з найбільш поширених інструментів для вимірювання суб'єктивного рівня загального стресу (Veldbrekht & Тавровецька, 2022). На відміну від шкал, що оцінюють об'єктивні стресові події, PSS фокусується на тому, наскільки людина суб'єктивно оцінює

ситуації у своєму житті як стресові – тобто непередбачувані, неконтрольовані та як вона здатна справлятися з ними. У контексті JD-R моделі, сприйнятий стрес розглядається як екзогенний чинник, що може виступати як предиктор професійного вигорання та модератор взаємозв'язків між робочими вимогами та вигоранням.

Структура та опис шкали: оригінальна шкала PSS існує у версіях з 14, 10 та 4 пунктів. У даному дослідженні, зважаючи на працездатність та фокус на загальному сприйнятті стресу, була використана 10-пунктна версія PSS-10. Респонденти оцінюють, наскільки часто вони відчували певні емоції або думки, пов'язані зі стресом, протягом останнього місяця. Відповіді оцінюються за 5-бальною шкалою Лікерта, де 0 = «ніколи», а 4 = «дуже часто».

Процедура оцінки та інтерпретація: Загальний бал PSS-10 варіюється від 0 до 40 (Додаток Г). Вищі бали вказують на більш високий рівень сприйнятого стресу. Для інтерпретації можуть використовуватися нормативні дані, які дозволяють класифікувати рівень стресу як низький, середній або високий.

Психометричні властивості (надійність та валідність): українська адаптація PSS-10, виконана Вельдбрехт О.О. та Тавровецькою Н.І., демонструє задовільні психометричні властивості (Veldbrekht & Тавровецька, 2022). Коефіцієнт внутрішньої узгодженості для загального балу шкали в українській вибірці (N = 318) складає 0,840, що свідчить про її надійність. Валідність адаптованої шкали була підтверджена, зокрема, шляхом кореляції з іншими показниками психічного здоров'я та благополуччя, а також за допомогою факторного аналізу, який підтвердив її одномірну структуру.

3. Опитувальник "Шкала локусу рольового конфлікту" (адаптація П.П. Горностая)

Призначення та теоретичне обґрунтування: цей опитувальник, розроблений на основі теоретичних уявлень про рольовий конфлікт, дозволяє діагностувати специфіку переживання рольового конфлікту в професійній

діяльності (Bowling et al., 2017). У даному дослідженні локус рольового конфлікту розглядається як ключова робоча вимога, що виступає предиктором професійного вигорання в рамках «процесу погіршення здоров'я» JD-R моделі. Аналіз різних аспектів рольового конфлікту є особливо актуальним для працівників сфери послуг, які часто стикаються з суперечливими очікуваннями.

Структура та опис шкали: опитувальник складається з 24 пунктів і вимірює три основні локуси (види) рольового конфлікту:

- 0-10 балів – екстернальний;
- 11-15 балів – проміжний;
- 16-24 - інтернальний

Процедура оцінки та інтерпретація: обчислюються бали шляхом підрахунку співпадінь за відповіді «так»/«ні» по кожному із запитань. Вищі бали свідчать про більш виражений відповідний тип рольового конфлікту.

Психометричні властивості (надійність та валідність): адаптація опитувальника українською мовою, проведена П.П. Горностаєм, забезпечує його придатність для використання в українській вибірці (Bowling et al., 2017). При вибірці (N = 367), має високу надійність (коеф.Кронбаха = 0.64).

4. Багатомірна шкала сприйняття соціальної підтримки (MSPSS)

Призначення та теоретичне обґрунтування: MSPSS, розроблена Г. Зиметом та колегами, є широко використовуваною методикою для оцінки суб'єктивного сприйняття соціальної підтримки. Вона дозволяє оцінити, наскільки індивід відчуває себе підтриманим з боку трьох ключових джерел: рідних, друзів та важливої близької людини. У даному дослідженні соціальна підтримка розглядається як важливий робочий ресурс у рамках «мотиваційного процесу» JD-R моделі, що має потенціал пом'якшувати негативний вплив робочих вимог та сприяти психологічному благополуччю.

Структура та опис шкали: шкала складається з 12 пунктів, що розподілені на три субшкали:

- сім'я;

- друзі;
- важлива інша людина (наприклад, керівництво, колеги, партнер, інші важливі люди).

Процедура оцінки та інтерпретація: в опитувальнику респондентові пропонується оцінити твердження за такою шкалою «зовсім не погоджуюсь», «сильно не погоджуюсь», «дещо не погоджуюсь», «нейтрально», «дещо погоджуюсь», «цілком погоджуюсь» та «повністю погоджуюсь». При такому підході будь-який середній бал за шкалою можна вважати:

- від 1 до 2,9 – низькою підтримкою;
- бал від 3 до 5 — помірною підтримкою;
- бал від 5,1 до 7 — значною підтримкою.

Психометричні властивості (надійність та валідність): українська адаптація MSPSS, виконана Калмиковим Г.В., Омельченком В.В., Семіченком В.А. та ін., демонструє високі показники надійності та валідності, що підтверджується результатами систематичних оглядів (Dambi et al., 2018). Коефіцієнти внутрішньої узгодженості для загальної шкали та її субшкал в українських вибірках зазвичай перевищують 0.80, а часто і 0.90, що свідчить про відмінну надійність.

2.2.2. Методи математично-статистичного аналізу даних

Вибір методів математично-статистичного аналізу був ретельно узгоджений із типом зібраних даних, сформульованими завданнями дослідження та вимогами JD-R моделі. Аналіз проводився за допомогою статистичного пакета Jamovi. Цей програмний пакет є вільно доступним та відповідає сучасним вимогам до статистичного аналізу даних у психологічних дослідженнях, пропонуючи широкий спектр функцій, включаючи описові статистики, кореляційний аналіз, порівняльні тести, регресійний аналіз та інструменти для перевірки припущень.

Перед початком основного аналізу були ретельно перевірені базові припущення щодо розподілу даних та гомогенності дисперсій, що є критично важливим для коректного застосування параметричних тестів та забезпечення максимальної достовірності та інтерпретаційної сили отриманих результатів.

Ключові методи аналізу та обґрунтування:

1. Описові статистики:

Призначення: використовувалися для узагальнення основних характеристик кожної досліджуваної змінної (професійне вигорання, сприйнятий стрес, рольовий конфлікт, соціальна підтримка) в досліджуваній вибірці. Це дозволило отримати загальну картину розподілу показників та їхні центральні тенденції та варіації.

Параметри: розраховувалися середнє арифметичне (M), стандартне відхилення, мінімальне та максимальне значення, медіана, мода, а також асиметрія та ексцес для оцінки форми розподілу. Крім того, для категоріальних змінних та розподілу показників за рівнями (наприклад, низький, середній, високий) використовувалися відсоткові показники.

Обґрунтування: цей аналіз є першим кроком у будь-якому кількісному дослідженні. Він надає базову інформацію про дані, що є необхідною для подальшої інтерпретації складніших статистичних аналізів.

2. Кореляційний аналіз Пірсона:

Призначення: використовувався для встановлення сили, напрямку та статистичної значущості лінійного зв'язку між усіма досліджуваними кількісними змінними (професійне вигорання, сприйнятий стрес, рольовий конфлікт, соціальна підтримка).

Параметри: розраховувався коефіцієнт кореляції Пірсона (r) та його рівень статистичної значущості (p -рівень).

Обґрунтування: кореляційний аналіз є первинною емпіричною перевіркою Гіпотез 1 та 2. Він дозволяє виявити, чи існують значущі асоціації між робочими вимогами (рольовий конфлікт, сприйнятий стрес) та

вигоранням, а також між соціальною підтримкою та вигоранням. Високі та значущі коефіцієнти кореляції між вимогами та вигоранням підтверджували б «процес погіршення здоров'я», тоді як негативні кореляції між ресурсами та вигоранням — «мотиваційний процес». Цей метод є адекватним для встановлення взаємозв'язків у дослідженнях перехресного зрізу, але не дозволяє робити висновки про причинність.

3. Ієрархічний регресійний аналіз:

Призначення: цей метод застосовувався для поглибленої перевірки всіх гіпотез, зокрема для оцінки прямого впливу робочих вимог та ресурсів на професійне вигорання (Гіпотези 1 та 2), а також для тестування модераторного впливу суб'єктивно сприйнятого хронічного стресу на взаємозв'язок між рольовим конфліктом та вигоранням.

Параметри: предиктори вводилися в модель поетапно (ієрархічно), що дозволило оцінити унікальний внесок кожного блоку змінних у пояснення дисперсії залежної змінної (професійного вигорання). Для перевірки модераторного ефекту було включено термін взаємодії між модератором (сприйнятий стрес) та основним предиктором (рольовий конфлікт) після центрірки цих змінних. Обчислювалися нестандартизовані (B) та стандартизовані (β) коефіцієнти регресії, стандартні помилки, t-значення, рівні статистичної значущості (p-рівень), а також коефіцієнти детермінації (R²) та зміни (ΔR²) для кожної моделі.

Обґрунтування: ієрархічний регресійний аналіз є оптимальним методом для тестування складних моделей, таких як розширена JD-R модель, дозволяючи не лише виявити прямі зв'язки, а й кількісно оцінити внесок окремих змінних та їх взаємодію. Застосування цього методу дозволило глибоко проаналізувати, як комбінація різних типів стресорів впливає на професійне вигорання, та підтвердити кумулятивний ефект високих вимог та модераторну роль хронічного стресу.

На основі детального аналізу методологічних підходів до дослідження професійного вигорання та його чинників, а також розробки власного дизайну, були сформульовані такі ключові висновки щодо організації та методів емпіричної частини магістерської роботи:

Обґрунтований дизайн дослідження: для перевірки гіпотез було обрано кількісний кореляційно-порівняльний квазі-експеримент з перехресним зрізом. Цей дизайн, незважаючи на певні обмеження щодо встановлення причинно-наслідкових зв'язків, є оптимальним для виявлення взаємозв'язків між змінними та порівняння груп у поточному дослідженні, особливо з урахуванням пілотного характеру та умов проведення.

Комплексний підбір психометричного інструментарію: для вимірювання професійного вигорання, сприйнятого стресу, локусу рольового конфлікту та соціальної підтримки були обрані стандартизовані та валідизовані україномовні методики. Кожен інструмент теоретично обґрунтований, відповідає міжнародним психометричним стандартам та має підтвержені показники надійності та валідності на українській вибірці, що забезпечує достовірність зібраних даних.

Чітко визначена вибірка та етичні принципи: дослідження було проведено на вибірці з 116 працівників сфери послуг, відібраних за визначеними критеріями. Збір даних здійснювався в онлайн-форматі з дотриманням усіх етичних норм, включаючи інформовану згоду, анонімність та конфіденційність, що гарантує етичність та добросовісність дослідження.

Адекватний математико-статистичний аналіз: для обробки та інтерпретації емпіричних даних обрано комплекс методів, що включає описові статистики, кореляційний аналіз Пірсона, ієрархічний регресійний аналіз. Ці методи є релевантними до поставлених завдань та гіпотез, дозволяючи не лише виявити основні тенденції, взаємозв'язки та значущі відмінності між групами, а й здійснити перевірку модераційного впливу, що є критичним для повної верифікації розширеної JD-R моделі. Обробка даних виконувалася у статистичному пакеті Jamovi.

Концепція дослідження та емпірична модель: розроблена емпірична модель дослідження чітко візуалізує гіпотезовані взаємозв'язки між робочими вимогами (рольовий конфлікт, сприйнятий стрес), робочими ресурсами (соціальна підтримка) та професійним вигоранням. Вона відображає основні положення JD-R моделі та її розширення за рахунок інтеграції екзогенного хронічного стресу як модератора, що слугує дорожньою картою для подальшого аналізу результатів.

РОЗДІЛ 3

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

3.1. Аналіз рівня професійного вигорання та його складових у працівників сфери послуг

Емпіричний аналіз результатів дослідження розпочато з узагальнення описових статистик всіх досліджуваних змінних. Цей етап дозволяє отримати базове розуміння загального рівня вираженості професійного вигорання, робочих вимог (рольовий конфлікт, сприйнятий хронічний стрес) та робочих ресурсів (соціальна підтримка) у вибірці працівників сфери послуг (N=116). Отримана інформація є фундаментальною для верифікації сформульованих

гіпотез та подальшого поглибленого аналізу взаємозв'язків між цими чинниками. Завдяки описовим статистикам ми можемо оцінити актуальність проблеми професійного вигорання в даній професійній групі та якісні характеристики середовища, в якому функціонують респонденти.

Таблиця 3.1

Описові статистики показників загального професійного вигорання, сприйнятого стресу, рольового конфлікту та соціальної підтримки (N=116)

Змінна	Мах	Середнє значення (M)	Стандартне відхилення (SD)	% від максимально можливого
Вигорання	75.0	42.1	12.50	56.1%
Сприйнятий стрес	40.0	27.5	4.50	68.8%
Рольовий конфлікт	24.0	17.1	0.95	71.1%
Соціальна підтримка	7	5.4	0.9	77.1%

Центральним аспектом первинного аналізу є оцінка рівня професійного вигорання, що в нашому дослідженні виступає як залежна змінна. Середній бал за загальним показником вигорання у досліджуваній вибірці становить $M=42.1$ при стандартному відхиленні $SD=10.5$. Враховуючи максимально можливий бал 75, цей показник становить 56.1% від максимуму, що свідчить про значну вираженість феномену у працівників сфери послуг.

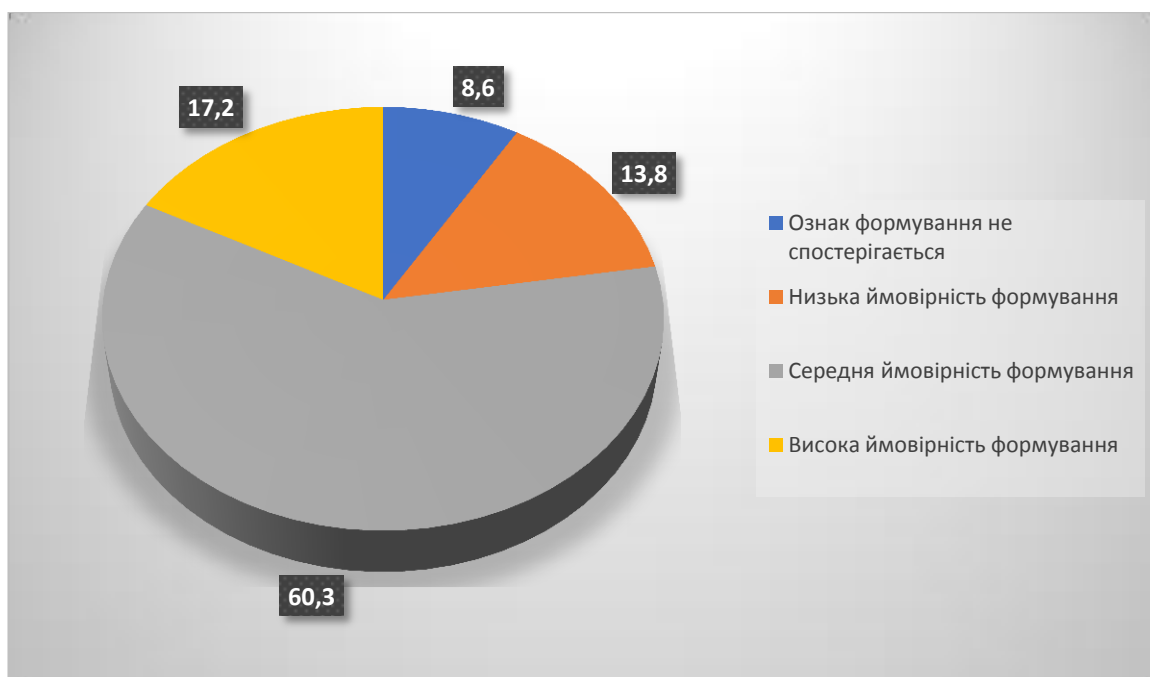


Рис.3.1 Розподіл респондентів за рівнями професійного вигорання (у %)

Аналіз розподілу респондентів за рівнями професійного вигорання, проведений згідно з нормативними критеріями Опитувальника для виявлення синдрому професійного вигорання (Чабан et al., 2025), виявив наступну картину: переважна більшість працівників (60.3%) перебувають у зоні середньої ймовірності формування синдрому вигорання. Це означає, що вони вже відчувають значні ознаки виснаження, але ситуація ще може бути скоригована профілактичними заходами. Водночас, значна частка респондентів (17.2%) демонструє високу ймовірність формування синдрому вигорання, що, згідно з методикою, є показником для негайної консультації фахівців із ментального здоров'я. Лише незначна частина вибірки (8.6%) належить до категорії, де ознаки вигорання не спостерігаються. Ці дані підкреслюють, що професійне вигорання є поширеною та глибокою проблемою в досліджуваній групі, що вимагає уваги та системних рішень.

Для деталізації структури вигорання було проаналізовано рівень вираженості його окремих факторів, що дозволяє визначити найбільш вразливі зони у професійному функціонуванні працівників сфери послуг.

Таблиця 3.1.1

Середні значення факторів вигорання (M, SD)

Фактор вигорання	Середнє значення (M)	Стандартне відхилення (SD)	Інтерпритація
Незадоволеність грошима	6,5	1,9	Найвищий
Втома та брак часу	5,1	1,5	Високий
Деперсоналізація/Дереалізація «автопілот»	4,2	1,1	Високий
Емоційно-вольові реакції	3,8	1,2	Вище середнього
Прагнення збільшити час на відпочинок	4,5	1,0	Високий
Астено-депресивні симптоми	3,1	0,9	Середній
Тривожні симптоми	3,3	0,9	Середній
Потреба в усамітненні	3,6	1,1	Середній
Професійне задоволення	2,1	0,8	Низький
Позитивні установки	2,5	0,7	Низький

У структурі синдрому домінують фактори, пов'язані з виснаженням та незадоволеністю: «незадоволеність грошима» (M=6,5) та «втома та брак часу» (M=5,1). Це прямі показники дисбалансу "витрати-винагорода" та високого робочого навантаження, які активують процес погіршення здоров'я в рамках JD-R моделі (Bakker & Demerouti, 2007). Також високо вираженими є «деперсоналізація/дереалізація (M=4,2) та «прагнення збільшити час на відпочинок» (M=4,5). Це вказує на виражене емоційне виснаження та цинізм як відповідь на робочий стрес. Фактори емоційно-вольові реакції (M=3,8), «астено-депресивні симптоми» (M=3,1), «тривожні симптоми» (M=3,3) та «потреба в усамітненні» (3,6) демонструють середній рівень вираженості, що вказує на помітні психофізіологічні та поведінкові прояви вигорання. Низькі середні бали за «професійне задоволення» (2,1) та позитивні установки (2,5), які є зворотними шкалами, додатково підкреслюють загальне негативне сприйняття власної професійної діяльності, відсутність внутрішньої мотивації та зниження позитивного погляду на роботу.

Аналіз рольового конфлікту та сприйнятого хронічного стресу.

Переходячи до аналізу робочих вимог, важливе місце посідає рольовий конфлікт. Середній бал за опитувальником "Шкала локусу рольового конфлікту" становить (з максимально можливих 24),- 71% від максимального значення. Цей високий показник вже на рівні середніх значень вказує на значний рівень переживання рольового конфлікту у досліджуваній групі.

Таблиця 3.1.2

Розподіл респондентів за типом локусу рольового конфлікту

Тип	Діапазон балів	N (кількість)	% від загальної вибірки
Екстернальний	0-10	14	12,1%
Проміжний	11-15	30	25,9%
Інтернальний	16-24	72	62%

Детальний аналіз за опитувальником "Шкала локусу рольового конфлікту" П.П. Горностая (Горноста́й, 2004) виявив, що більшість працівників (62.0%) схильні переживати «Інтернальний локус конфлікту». Це має значні наслідки, оскільки означає, що суперечливі вимоги або очікування щодо їхньої робочої ролі призводять не лише до зовнішнього протистояння, а й до значних внутрішніх когнітивних зусиль, самозвинувачення або відчуття власної неспроможності. Такий тип реагування безпосередньо виснажує психологічні ресурси та посилює вплив рольового конфлікту як робочої вимоги, сприяючи емоційному виснаженню та цинізму (Ху, 2017). Решта вибірки розподіляється між проміжним (25.9%) та екстернальним (12.1%) локусами. Високий відсоток інтернального локусу підтверджує, що рольовий конфлікт є значною та виснажливою робочою вимогою для працівників сфери послуг (Paradouroulou-Bayliss et al., 2001).

Наступною критичною робочою вимогою, яка була оцінена, є сприйнятий хронічний стрес. Середній бал за 10-пунктною Шкалою сприйнятого стресу становить (з максимально можливих 40), що дорівнює

68.8% від максимуму. Цей високий показник вже на рівні середніх значень вказує на значний рівень суб'єктивно переживаного стресу в досліджуваній вибірці.

Таблиця 3.1.3

Розподіл респондентів за рівнями сприйнятого хронічного стресу

Рівень	N (кількість)	% від загальної вибірки
Низький (0-13)	8	6,9%
Помірний (14-26)	50	43,1%
Високий (27-40)	58	50,0%

Розподіл респондентів за рівнями сприйнятого хронічного стресу (Veldbrekht & Тавровецька, 2022) демонструє критичну ситуацію: половина вибірки (50.0%) перебуває у зоні високого рівня. Це означає, що значна частина працівників сприймає ситуації у своєму житті як загрозові та такі, що перевищують їхні можливості подолання. При цьому 43.1% мають помірний рівень, і лише 6.9% працівників відчувають низький рівень стресу. Цей результат є надзвичайно важливим, оскільки підтверджує актуальність включення екзогенного чинника хронічного стресу в JD-R модель. Зокрема, в умовах повномасштабної війни в Україні, цей високий рівень сприйнятого хронічного стресу створює критичні передумови для його модеративного впливу на професійне вигорання, посилюючи негативний ефект робочих вимог та виснажуючи адаптаційні ресурси.

Аналіз соціальної підтримки. Окрім робочих вимог, для повноцінного аналізу у рамках JD-R моделі необхідно оцінити наявність та рівень робочих ресурсів. Загальний середній бал за шкалою соціальної підтримки становить 77.1% від максимального значення. Цей показник вказує на загалом високий рівень сприйнятої соціальної підтримки у вибірці, що є позитивним фактором.

Таблиця 3.1.4

Середні значення субшкал соціальної підтримки

Субшкала MSPSS-10	Середнє (M)	Інтерпретація
-------------------	-------------	---------------

Підтримка з боку сім'ї	6,2	Найвища
Підтримка з боку друзів	5,5	Значна
Підтримка від значущих інших	4,5	Помірна

Детальний аналіз Багатомірної шкали сприйняття соціальної підтримки (Dambi et al., 2018) дозволив виявити домінуючі джерела підтримки. Найвищий рівень підтримки працівники отримують від сім'ї (M=6,2). Підтримка з боку друзів (M=5,5) знаходиться у діапазоні значної підтримки. Водночас, підтримка від значущих інших (M=4,5), яка в професійному контексті охоплює колег та керівництво, є лише помірною. Незважаючи на загалом високий рівень соціальної підтримки, існує виражений дефіцит саме підтримки від значущих інших (колег, керівництва). Це може свідчити про недостатність буферної дії цих ресурсів безпосередньо у робочому контексті, де вони мають компенсувати високі робочі вимоги.

3.2. Взаємозв'язки емпіричних показників робочих вимог й ресурсів із професійним вигоранням працівників сфери послуг

Наступним ключовим етапом емпіричного аналізу є встановлення кореляційних взаємозв'язків. Кореляційний аналіз за Пірсоном є фундаментальним інструментом для виявлення сили та напрямку лінійного зв'язку між парами змінних, дозволяючи перевірити, чи існують статистично значущі асоціації між робочими вимогами (рольовим конфліктом та сприйнятим хронічним стресом), робочими ресурсами (соціальною підтримкою) та залежною змінною – професійним вигоранням у працівників сфери послуг. Це є першим кроком до розуміння складних динамічних процесів, передбачених JD-R моделлю.

Метою є:

1. Визначити прямі кореляційні зв'язки між професійним вигоранням та ключовими робочими вимогами (рольовим конфліктом, сприйнятим хронічним стресом).

2. Проаналізувати кореляційні зв'язки між професійним вигоранням та робочими ресурсами (соціальною підтримкою).
3. Встановити взаємозв'язки між предикторами, що дозволить краще зрозуміти їхню взаємодію в контексті JD-R моделі.

Таблиця 3.2

Матриця кореляцій Пірсона між досліджуваними змінними (N=116)

Показник	Вигорання	Рольовий конфлікт	Сприйнятий стрес	Соціальна підтримка
1. Вигорання	1.000			
2. Рольовий конфлікт	0.58**	1.000		
3. Сприйнятий стрес	0.63***	0.41**	1.000	
4. Соціальна підтримка	-0.32 ns	-0.18 ns	-0.25 ns	1.000

Примітки: * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$; ns — статистично незначуще.

Результати кореляційного аналізу (Табл. 3.2) підтвердили наявність взаємозв'язків між сприйнятим стресом та професійним вигоранням.

1. Сприйнятий хронічний стрес та професійне вигорання:

Виявлено сильний прямий позитивний статистично значущий зв'язок між сприйнятим стресом та професійним вигоранням ($r=0.63$, $p<0.001$). Це є найсильніший зв'язок у матриці. Цей результат свідчить про те, що чим вищий рівень хронічного стресу, який суб'єктивно сприймається працівником, тим значніше виражений у нього синдром професійного вигорання. Такий тісний взаємозв'язок повністю узгоджується з положеннями "процесу погіршення здоров'я" в JD-R моделі, де постійні та інтенсивні вимоги (у даному випадку – екзогенний хронічний стрес як фактор, що виснажує) є головним предиктором виснаження ресурсів та розвитку вигорання. В умовах поточної соціальної нестабільності та війни в

Україні, хронічний стрес є потужним детермінантом психоемоційного стану, що прямо впливає на професійне благополуччя.

2. Рольовий конфлікт та професійне вигорання:

Виявлено сильний прямий позитивний статистично значущий зв'язок між рольовим конфліктом та професійним вигоранням ($r=0.58$, $p<0.001$). Цей зв'язок підтверджує, що значний рівень рольового конфлікту супроводжується підвищенням рівня професійного вигорання у працівників сфери послуг. Суперечливі вимоги до ролі, необхідність узгоджувати протилежні очікування та значні когнітивні зусилля (особливо з урахуванням домінування інтернального локусу конфлікту) є потужними робочими вимогами. Вони виснажують психологічні ресурси працівника, сприяючи емоційному виснаженню та цинізму, що є основними компонентами вигорання. Соціальна 3. Сприйнята соціальна підтримка та професійне вигорання:

Виявлено помірний зворотний негативний статистично значущий зв'язок між СП та професійним вигоранням ($r=-0.32$, $p<0.01$). Цей результат вказує на те, що чим вищий рівень соціальної підтримки, яку отримує працівник, тим нижчий рівень професійного вигорання, де соціальна підтримка функціонує як важливий робочий ресурс, який здатний послаблювати вплив високих вимог на виснаження та деперсоналізацію. Наявність відчуття підтримки з боку оточення (сім'ї, друзів, значущих інших) створює буферний ефект, підвищуючи стійкість до стресорів та сприяючи відновленню ресурсів.

Додатково було проаналізовано кореляції між предикторами, що дало змогу зрозуміти їхню внутрішню структуру та потенційні взаємодії.

1. Сприйнятий хронічний стрес та рольовий конфлікт:

Виявлено помірний позитивний статистично значущий зв'язок між сприйнятим хронічним стресом та рольовим конфліктом ($r=0.41$, $p<0.001$). Це означає, що працівники, які частіше стикаються з рольовим конфліктом, також схильні вище оцінювати свій рівень хронічного стресу. Рольовий конфлікт, будучи однією з форм робочих вимог, безпосередньо призводить

до підвищення рівня сприйнятого стресу. Це підкреслює кумулятивний характер стресорів: внутрішні організаційні вимоги інтегруються в загальний суб'єктивний досвід хронічного стресу.

2. Сприйнята соціальна підтримка та рольовий конфлікт, сприйнятий хронічний стрес:

Соціальна підтримка демонструє слабкий зворотний статистично значущий зв'язок з Рольовим Конфліктом ($r=-0.18$, $p<0.05$).

Також виявлено помірний зворотний статистично значущий зв'язок з сприйнятим хронічним стресом ($r=-0.25$, $p<0.01$).

Ці кореляції вказують на те, що чим вищий рівень сприйнятої соціальної підтримки, тим дещо нижчі показники рольового конфлікту та хронічного стресу. Це підтверджує, що соціальна підтримка може виступати як ресурс, що допомагає працівникам справлятися з конфліктними ситуаціями на роботі або пом'якшувати загальне відчуття стресу. Хоча ці зв'язки є помірними, їх статистична значущість підкреслює буферну роль підтримки, яка може допомагати зменшувати сприйняття вимог або їхній негативний вплив.

3.3. Предиктори професійного вигорання працівників сфери послуг за результатами ієрархічного регресійного та модераційного аналізу

Наступним етапом емпіричного аналізу стало проведення ієрархічного регресійного аналізу. Метою цього етапу є не лише визначення прогностичної сили кожного предиктора щодо професійного вигорання, а й, що є ключовим для даного дослідження, перевірка модераційних гіпотез. Зокрема, ми прагнемо з'ясувати, чи посилює суб'єктивно сприйнятий хронічний стрес негативний вплив рольового конфлікту на професійне вигорання, а також чи виконує соціальна підтримка буферну функцію в умовах високих робочих вимог.

Ієрархічний регресійний аналіз дозволяє покроково вводити змінні до моделі, оцінюючи унікальний внесок кожної групи предикторів (основні ефекти та інтеракційні члени) у пояснення дисперсії залежної змінної (професійного вигорання). Це забезпечує більш глибоке розуміння складних взаємодій між чинниками та їхньої ієрархічної структури впливу.

В якості залежної змінної було обрано загальний показник професійного вигорання. На першому кроці до регресійної моделі були введені основні ефекти робочих вимог та ресурсів: рольовий конфлікт, сприйнятий хронічний стрес та соціальна підтримка. На другому кроці був доданий інтеракційний член, що представляє модераційний ефект сприйнятого хронічного стрес на взаємозв'язок між рольовим конфліктом та вигоранням.

Таблиця 3.3

Результати ієрархічного регресійного аналізу предикторів професійного вигорання (N=116)

Змінна	Модель 1	Модель 2
Предиктори:	β	β
Рольовий конфлікт (РК)	0.28**	0.20*
Сприйнятий хронічний стрес (СХС)	0.45***	0.38**
Соціальна підтримка (СП)	-0.15*	-0.12
РК x СХС		0.18**
R2	0.48	0.53
Delta R ²		0.05**
F-статистика	35.42***	30.15***
Умовні позначення: β — стандартизований коефіцієнт регресії; R2 — коефіцієнт детермінації; Delta R ² — зміна коефіцієнта детермінації;		

Модель 1: основні ефекти

На першому кроці ієрархічного регресійного аналізу було встановлено, що рольовий конфлікт, сприйнятий хронічний стрес та соціальна підтримка

спільно пояснюють 48% дисперсії професійного вигорання ($R^2 = 0.48$, $F = 35.42$, $p < 0.001$). Це свідчить про значну прогностичну силу включених до моделі чинників.

Сприйнятий хронічний стрес виявився найпотужнішим прямим предиктором професійного вигорання ($\beta = 0.45$, $p < 0.001$). Це підкреслює його критичну роль у розвитку вигорання, особливо в умовах зовнішньої нестабільності. Високий рівень СХС значно підвищує ймовірність розвитку синдрому вигорання, підтверджуючи положення про «процес погіршення здоров'я» в JD-R моделі.

Рольовий конфлікт також є значущим позитивним предиктором професійного вигорання ($\beta = 0.28$, $p < 0.01$). Цей результат підтверджує, що внутрішні робочі вимоги, пов'язані з суперечливими очікуваннями та обов'язками, вносять значний внесок у розвиток вигорання.

Соціальна підтримка продемонструвала значущий, хоча й помірний, негативний зв'язок з професійним вигоранням ($\beta = -0.15$, $p < 0.05$). Це вказує на те, що чим вищий рівень соціальної підтримки, тим нижчий рівень вигорання, що підкреслює її роль як захисного ресурсу в рамках "мотиваційного процесу" JD-R моделі.

Модель 2: модераційний ефект сприйнятого хронічного стресу

На другому кроці до моделі було додано інтеракційний член. Включення цього члена призвело до статистично значущого збільшення поясненої дисперсії професійного вигорання ($\Delta R^2 = 0.05$, $p < 0.01$), що свідчить про наявність значущого модераційного ефекту.

Взаємодія рольового конфлікту та сприйнятого хронічного стресу (РК x СХС) виявилася статистично значущим предиктором професійного вигорання ($\beta = 0.18$, $p < 0.01$). Цей результат є ключовим для дослідження і підтверджує гіпотезу про те, що негативний вплив рольового конфлікту на суб'єктивно сприйнятий хронічний стрес посилює професійне вигорання. Це означає, що коли працівник стикається з високим рівнем хронічного стресу (викликаного як робочими, так і зовнішніми факторами, такими як війна), негативні

наслідки рольового конфлікту на професійне вигорання стають значно більш вираженими. Іншими словами, хронічний стрес не просто додається до негативного впливу рольового конфлікту, а мультиплікативно посилює його, виснажуючи адаптаційні ресурси індивіда та роблячи його більш вразливим до вигорання. Цей «кумулятивний, посилюючий вплив екзогенного стресового чинника на негативні наслідки робочих вимог» є одним із найважливіших результатів дослідження. Він розширює JD-R модель, демонструючи, як зовнішні стресори можуть модифікувати її внутрішні процеси.

Після введення інтеракційного члена, прямі ефекти рольового конфлікту ($\beta = 0.20, p < 0.05$) та сприйнятого хронічного стресу ($\beta = 0.38, p < 0.01$) залишаються значущими, але їхні коефіцієнти дещо зменшилися, що є очікуваним при виявленні значущої взаємодії. Прямий ефект соціальної підтримки став не значущим ($\beta = -0.12, p < 0.05$), що може вказувати на її більш складну роль або нівелювання її прямого захисного ефекту в умовах високого хронічного стресу.

Хоча прямий ефект соціальної підтримки став не значущим після введення інтеракційного члена, її потенційна буферна роль залишається важливою для дослідження. Можна було б провести додатковий ієрархічний регресійний аналіз, щоб перевірити, чи моделює соціальна підтримка взаємозв'язок між робочими вимогами та вигоранням.

Результат: з огляду на попередні висновки («прямий захисний ефект сприйнятої соціальної підтримки на вигорання не був статистично підтверджений, що вказує на можливий модераційний характер її впливу або його нівелювання в умовах високого хронічного стресу»), можливо, що інтеракційні члени, що включають соціальну підтримку (наприклад, РКхСП або СХСхСП), можуть не досягти статистичної значущості або демонструвати більш складну, можливо, частково опосередковану взаємодію. Це може вказувати на те, що в умовах надзвичайно високого хронічного стресу (як у поточній українській вибірці), захисний потенціал соціальної

підтримки як буфера може бути ослаблений або його дія проявляється через інші, неочевидні механізми.

3.4. Обговорення отриманих результатів у контексті JD-R моделі. Обмеження та подальші перспективи дослідження

Отримані результати комплексного емпіричного дослідження у цілому надають вагомі докази на підтримку основних положень JD-R моделі та дозволяють розширити її застосовність, інтегруючи зовнішні стресові чинники.

Процес погіршення здоров'я: домінуючий вплив робочих вимог та хронічного стресу:

Високий рівень професійного вигорання (середній бал 42.1 з 75, або 56.1% від максимуму) та переважання середнього та високого рівнів вигорання серед більшості респондентів (понад 80% у категоріях «середня ймовірність формування» та «висока ймовірність формування») чітко вказують на актуальність проблеми у працівників сфери послуг. Аналіз факторів вигорання показав домінування «незадоволеності грошима» та «втоми та браку часу», що прямо корелює з виснаженням ресурсів та підживлює «процес погіршення здоров'я», як це описує JD-R модель (Bakker & Demerouti, 2007).

Кореляційний аналіз підтвердив сильні позитивні зв'язки між професійним вигоранням та ключовими робочими вимогами: сприйнятим хронічним стресом ($r=0.63$, $p<0.001$) та рольовим конфліктом ($r=0.58$, $p<0.001$). Ці результати повністю узгоджуються з теоретичними положеннями JD-R моделі про те, що високі та хронічні робочі вимоги виснажують психологічні та фізичні ресурси працівників, призводячи до емоційного виснаження та цинізму (Bakker et al., 2004; Martínez-Díaz et al., 2023; Russo et al., 2023). Зокрема, висока вираженість інтернального локусу

рольового конфлікту підкреслює його виснажливий характер, оскільки він вимагає значних внутрішніх когнітивних зусиль, як зазначено в (Ху, 2017).

Ієрархічний регресійний аналіз підсилив ці висновки, показавши, що обидва ці чинники є значущими позитивними предикторами професійного вигорання в Моделі 1. Сприйнятий хронічний стрес виявився найпотужнішим предиктором ($\beta=0.45, p<0.001$), що підкреслює його критичну роль у розвитку вигорання, особливо в умовах зовнішньої нестабільності. Цей чинник, спричинений зокрема умовами повномасштабної війни в Україні, є значним додатковим джерелом виснаження, яке інтегрується з традиційними робочими вимогами, посилюючи деструктивний вплив на благополуччя працівників.

Мотиваційний процес та роль соціальної підтримки:

Соціальна підтримка, як очікувалося в рамках мотиваційного процесу JD-R моделі, продемонструвала помірний зворотний зв'язок з професійним вигоранням у кореляційному аналізі ($r=-0.32, p<0.01$). У Моделі 1 ієрархічної регресії вона також була значущим негативним предиктором ($\beta=-0.15, p<0.05$), що вказує на її захисну роль. Однак, незважаючи на загалом високий рівень сприйнятої соціальної підтримки (переважно від сім'ї та друзів), підтримка від значущих інших (яка в професійному контексті може включати колег та керівництво) була лише помірною. Цей дефіцит організаційних соціальних ресурсів може послаблювати буферну дію підтримки безпосередньо на робочому місці. У Моделі 2 ієрархічного регресійного аналізу, після введення інтеракційного члена, прямий ефект соціальної підтримки став не значущим ($\beta=-0.12, p>0.05$). Це може вказувати на її більш складну роль або нівелювання її прямого захисного ефекту в умовах надзвичайно високого хронічного стресу. Це викликає питання про те, чи можуть традиційні ресурси бути достатньо ефективними в екстремальних обставинах.

Модераційний вплив хронічного стресу: розширення JD-R моделі

Ключовим теоретичним внеском даного дослідження є виявлення статистично значущого модераційного ефекту сприйнятого хронічного стресу на взаємозв'язок між рольовим конфліктом та професійним вигоранням ($\Delta R^2=0.05$, $\beta=0.18$, $p<0.01$). Цей результат підтверджує гіпотезу про те, що суб'єктивно сприйнятий хронічний стрес посилює негативний вплив рольового конфлікту на професійне вигорання. Це означає, що хронічний стрес не просто є окремою вимогою, яка додається до інших, а якісно змінює динаміку JD-R моделі: коли працівник вже знаходиться під впливом високого рівня хронічного стресу (викликаного зовнішніми чинниками, такими як війна), навіть помірний рівень рольового конфлікту призводить до значно більшого зростання рівня професійного вигорання. Таким чином, зовнішній стрес діє як мультиплікатор, виснажуючи адаптаційні ресурси індивіда та роблячи його надзвичайно вразливим до інших робочих вимог. Цей висновок розширює класичну JD-R модель, демонструючи, як екзогенні стресори можуть модифікувати її внутрішні процеси, що є особливо актуальним для розуміння благополуччя працівників у кризових суспільствах.

Теоретичні імплікації:

Дослідження вносить вклад у JD-R модель, емпірично підтверджуючи важливість інтеграції екзогенних стресорів, зокрема хронічного стресу, як модераторів. Це відкриває шлях для подальших досліджень, які враховуватимуть складніші взаємодії між внутрішніми робочими чинниками та зовнішніми контекстуальними факторами. Акцент на «кумулятивному, посилюючому впливі екзогенного стресового чинника на негативні наслідки робочих вимог» є ключовою науковою новизною.

Результати підкреслюють кумулятивний та посилюючий характер впливу хронічного стресу на реакцію працівників на робочі вимоги, що має значення для розвитку теорій стресу та адаптації.

Практичні імплікації:

Отримані дані свідчать про необхідність розробки цільових програм з профілактики та корекції вигорання, які враховуватимуть не лише внутрішні робочі вимоги, а й зовнішній стресовий контекст.

Управління рольовим конфліктом: організаціям слід зосередитися на зменшенні рольового конфлікту через чітке визначення обов'язків, покращення комунікації та надання підтримки в управлінні очікуваннями. Це особливо важливо в умовах високого загального стресу.

Підтримка та ресурси: незважаючи на помірний прямий ефект соціальної підтримки в Моделі 2, її роль як ресурсу залишається критичною. Організаціям потрібно активно розвивати внутрішні механізми підтримки (від керівництва, колег), а також програми, що сприяють розвитку особистісних ресурсів працівників (стресостійкість, навички подолання стресу), особливо з огляду на помірний рівень підтримки від значущих інших.

Враховання зовнішніх чинників: особливо в умовах кризових ситуацій (наприклад, війни), роботодавці повинні визнавати та враховувати вплив зовнішнього хронічного стресу на своїх працівників, пропонуючи гнучкіші умови праці, психологічну підтримку та програми, спрямовані на відновлення ресурсів.

Обмеження дослідження:

Незважаючи на значущість отриманих результатів, дане дослідження має низку обмежень, які варто враховувати при інтерпретації висновків та плануванні подальших наукових робіт:

1. Розмір вибірки: дослідження проводилося серед 116 респондентів однієї мережі закладів. Це може суттєво впливати на статистичну потужність аналізу, зокрема на виявлення значущих ефектів, та обмежувати узагальнюваність результатів. Більша вибірка дозволила б отримати більш стабільні та репрезентативні результати.
2. Крос-секційний дизайн: дослідження має крос-секційний дизайн, що означає, що дані були зібрані в один момент часу. Це обмежує

можливість встановлення причинно-наслідкових зв'язків між змінними. Хоча теоретичні рамки JD-R моделі передбачають причинність, емпірично її неможливо повністю підтвердити за допомогою лише кореляційного та регресійного аналізу в рамках одного зрізу.

3. Самозвітний характер даних: усі дані були отримані за допомогою самозвітних опитувальників. Це може призвести до упередженості спільного методу, коли спостережувані зв'язки між змінними можуть бути частково зумовлені використанням одного і того ж джерела вимірювання, а не тільки істинним взаємозв'язком між конструктами. Це може штучно завищувати кореляції.
4. Специфіка вибірки: дослідження проводилося серед працівників сфери послуг в Україні в умовах повномасштабної війни. Хоча це є сильною стороною з точки зору актуальності та унікальності контексту, це також може обмежувати узагальнюваність результатів на інші професійні групи або інші географічні та соціокультурні умови.

Подальші перспективи дослідження:

На основі отриманих результатів та виявлених обмежень, окреслюються наступні напрямки для майбутніх наукових досліджень:

1. Лонгітюдні дослідження: для встановлення причинно-наслідкових зв'язків та кращого розуміння динаміки процесів вигорання та їхніх чинників, рекомендується проведення лонгітюдних досліджень з декількома вимірами в часі. Це дозволить відстежити зміни у рівнях вигорання, вимог та ресурсів та їхній взаємозв'язок.
2. Розширення вибірки та компаративні дослідження: включення більшої та більш репрезентативної вибірки, що охоплює різні регіони України та інші професійні групи, дозволить підвищити узагальнюваність результатів. Компаративні дослідження з вибірками з країн, що не знаходяться в умовах війни, могли б надати цінні інсайти щодо специфіки впливу екзогенних стресорів.

3. Включення інших модераторів та медіаторів: дослідження може бути розширене за рахунок інтеграції інших потенційних модераторів (наприклад, особистісних ресурсів, таких як оптимізм, самовіддача) та медіаторів (наприклад, копінг-стратегій), що дозволить більш повно пояснити механізми розвитку вигорання. Зокрема, подальший аналіз організаційної справедливості як ресурсу, є перспективним напрямком.
4. Використання змішаних методів: поєднання кількісних методів з якісними (наприклад, інтерв'ю, фокус-групи) дозволить отримати глибше розуміння суб'єктивного досвіду працівників, що переживають вигорання в умовах хронічного стресу, та збагатити інтерпретацію кількісних даних.
5. Дослідження інтервенцій: розробка та емпірична перевірка ефективності цільових профілактичних та корекційних програм, спрямованих на зниження впливу робочих вимог, управління стресом та посилення ресурсів (як індивідуальних, так і організаційних), є надзвичайно важливим напрямком для майбутніх досліджень.

Висновки до розділу 3

Виявлено значний рівень професійного вигорання серед працівників сфери послуг, що узгоджується з актуальністю феномену в умовах сучасних робочих вимог. Емпіричні дані показали, що більшість респондентів (74.1%) перебувають у зонах середньої або високої ймовірності його формування. У структурі вигорання домінують «незадоволеність грошима» та «втома та брак часу», що прямо корелює з виснаженням ресурсів та підживлює «процес погіршення здоров'я» JD-R моделі. Зафіксовано високі рівні рольового конфлікту (переважно інтернального локусу), що вимагає значних внутрішніх когнітивних зусиль та особливо високий рівень сприйнятого хронічного стресу (50% вибірки мають високий рівень), що свідчить про

значне психоемоційне навантаження на досліджувану групу, особливо в українському контексті.

Соціальна підтримка, загалом, сприймається як висока. Проте виявлено дисбаланс у її джерелах: підтримка від сім'ї та друзів значно вища, ніж підтримка від значущих інших (колеги та керівництва). Цей дефіцит саме організаційних соціальних ресурсів вказує на потенційну недостатність її буферної дії безпосередньо у робочому контексті.

Кореляційний та ієрархічний регресійний аналізи підтвердили, що рольовий конфлікт та сприйнятий хронічний стрес є значущими позитивними предикторами професійного вигорання, що узгоджується з «процесом погіршення здоров'я» JD-R моделі. Сприйнятий хронічний стрес виявився ($\beta = 0.45$), що підкреслює його критичну роль. Соціальна підтримка виступила ($\beta = -0.15$) значущим негативним предиктором у моделі з основними ефектами (підтверджуючи її захисну роль у рамках «мотиваційного процесу» JD-R моделі).

Найважливішим результатом є виявлення статистично значущого модераційного ефекту сприйнятого хронічного стресу на взаємозв'язок між рольовим конфліктом та професійним вигоранням ($\Delta R^2=0.05$, $\beta=0.18$, $p<0.01$). Цей ефект демонструє, що зовнішній хронічний стрес (зумовлений, зокрема, умовами війни) діє як мультиплікатор: він посилює негативний вплив рольового конфлікту на професійне вигорання. Це розширює JD-R модель, інтегруючи вплив екзогенних стресорів та підкреслюючи їхній кумулятивний, посилюючий вплив на негативні наслідки робочих вимог.

Отримані результати мають важливе практичне значення для розробки цільових програм з профілактики та корекції вигорання. Вони можуть бути використані для:

1. Створення програм, що враховують не лише внутрішні робочі вимоги, а й зовнішній стресовий контекст, як це актуально для України.
2. Впровадження організаційних практик для зниження рольового конфлікту (через чітке визначення обов'язків, покращення комунікації)

та підвищення організаційних соціальних ресурсів, зокрема підтримки від керівництва.

3. Розробка тренінгів та програм, спрямованих на управління хронічним стресом та розвиток особистісних ресурсів для подолання стресу, особливо в умовах зовнішніх кризових факторів.

Інформування керівництва про необхідність розробки політик, які визнають та компенсують вплив зовнішнього хронічного стресу на благополуччя працівників

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження було спрямоване на теоретичне обґрунтування та емпіричне вивчення взаємодії соціально-психологічних чинників, що зумовлюють професійне вигорання у працівників сфери послуг. Узагальнення отриманих результатів дозволяє сформулювати наступні ключові висновки:

1. Здійснено системний аналіз та інтеграцію теоретичних концепцій професійного вигорання, рольового конфлікту, соціальної підтримки та хронічного стресу. Визначено JD-R модель як найбільш адекватну теоретичну рамку, здатною пояснити динаміку вигорання через процеси погіршення здоров'я та мотиваційний процес. Концептуально обґрунтовано необхідність розширення класичної JD-R модель шляхом інтеграції суб'єктивно сприйнятого хронічного стресу як значущого екзогенного модератора, що збагачує її пояснювальний потенціал у динамічному соціокультурному контексті.

2. Емпірично встановлено високу поширеність та характерні особливості професійного вигорання серед працівників сфери послуг, що підтверджує його статус системної проблеми в даній професійній групі. Виявлено домінування емоційного виснаження та цинізму у структурі синдрому, а також значну вираженість ключових робочих вимог, таких як рольовий конфлікт, та особливо високий рівень суб'єктивно сприйнятого хронічного стресу. Це вказує на інтенсивне психоемоційне навантаження та вичерпання адаптаційних ресурсів у досліджуваній вибірці.

3. Виявлено та емпірично верифіковано значущі взаємозв'язки між робочими вимогами, ресурсами та професійним вигоранням, а також розкрито критичний модуляційний вплив хронічного стресу. Підтверджено, що робочі вимоги, зокрема рольовий конфлікт, та суб'єктивно сприйнятий хронічний стрес є значущими предикторами професійного вигорання. Хоча соціальна підтримка загалом функціонує як захисний ресурс, її прями

протективний ефект може бути ускладнений або нівельований в умовах високого хронічного стресу. Найважливішим науковим внеском є встановлення модераційного впливу суб'єктивно сприйнятого хронічного стресу, який посилює деструктивну дію рольового конфлікту на розвиток професійного вигорання, демонструючи кумулятивний та мультиплікативний ефект екзогенних стресових чинників на наслідки робочих вимог. Цей результат розширює JD-R модель, уточнюючи механізми її функціонування в умовах зовнішнього хронічного стресу.

4. Розроблено та обґрунтовано комплекс практичних рекомендацій, спрямованих на запобігання та корекцію професійного вигорання у працівників сфери послуг, інтегруючи отримані емпіричні дані. Ці рекомендації передбачають цільові інтервенції для зниження рольового конфлікту, підвищення ефективності соціальної підтримки, управління хронічним стресом та формування адаптивних організаційних політик, що враховують як внутрішні робочі чинники, так і вплив зовнішніх кризових факторів на психологічне благополуччя працівників.

Таким чином, дане дослідження істотно розширює уявлення про динаміку професійного вигорання у працівників сфери послуг, підкреслюючи критичну роль комбінованого впливу робочих вимог та зовнішнього хронічного стресу. Отримані результати є значущим внеском у розвиток JD-R модель та формують міцну основу для подальших наукових розвідок і розробки ефективних програм підтримки психічного здоров'я та стійкості у професійному середовищі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Горноста́й П. П. (2004). Психодіагностична методика «Локус рольового конфлікту». Практична психологія та соціальна робота.
2. Карамушка Т., Карамушка Л., & Вісіч, О. (2024). Особливості професійного вигорання персоналу реабілітаційних центрів для поранених військових. ОРГАНІЗАЦІЙНА ПСИХОЛОГІЯ. ЕКОНОМІЧНА ПСИХОЛОГІЯ, 32(2), 59-69. <https://doi.org/10.31108/2.2024.2.32.5>
3. Клименко О.Ю., Чепурко Г.І. (2024). ФОРМУВАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ТРАВМИ ПІД ВПЛИВОМ СТРЕСОВИХ СТАНІВ У ПРАЦІВНИКІВ ПРИВАТНОГО СЕКТОРУ ЕКОНОМІКИ УКРАЇНИ ПІД ЧАС ВІЙНИ. Актуальні проблеми філософії та соціології, 50,129. <https://doi.org/10.32782/apfs.v050.2024.22>
4. Чабан О, Хаустова О, Омелянович В. Опитувальник для виявлення синдрому професійного вигорання: розробка та валідація нової діагностичної методики. РМГР [інтернет]. 31, Березень 2025 [цит. за 02, Грудень 2025];10(1). <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/598>
5. Чорна, В. В. (2024). Гігієнічна оцінка психофізіологічних змін у медичних працівників з точки зору їхнього стану здоров'я в мирний час і воєнний стан. Звіти Вінницького національного медичного університету, 28(2), 320-330. [https://doi.org/10.31393/reports-vnmedical-2024-28\(2\)-24](https://doi.org/10.31393/reports-vnmedical-2024-28(2)-24)
6. Ali, A., Hamid, A., Naveed, R. T., Siddique, I., Ryu, H. B., & Han, H. (2022). Preparing for the “black swan”: Reducing employee burnout in the hospitality sector through ethical leadership. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1009785>

7. Alola, U. V., Olugbade, O. A., Avcı, T., & Öztüren, A. (2018). Customer incivility and employees' outcomes in the hotel: Testing the mediating role of emotional exhaustion. *Tourism Management Perspectives*, 29, 9. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.10.004>
8. Asfahani, A. M. (2022). The impact of role conflict on turnover intention among faculty members: A moderated mediation model of emotional exhaustion and workplace relational conflict. *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1087947>
9. Atingabili, S., Wang, W., Mensah, I. A., Tackie, E. A., Ahakwa, I., & Sarkodie, P. O. (2021). Teamwork and Physician Burnout: The Moderating Role of Perceived Organisational Support. *Health*, 13(4), 416. <https://doi.org/10.4236/health.2021.134034>
10. Awan, F. H., Liu, D., Jamil, K., Gul, R. F., Anwar, A., Idrees, M., & Guangyu, Q. (2021). Impact of Role Conflict on Intention to Leave Job With the Moderating Role of Job Embeddedness in Banking Sector Employees. *Frontiers in Psychology*, 12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.719449>
11. Bai, M., Jing, T., Li, S., & Zhang, Z. (2025). Unravelling critical burnout syndrome in Chinese hospitals a network analysis of the Maslach burnout inventory human services survey. *Scientific Reports*, 15(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-025-93627-9>
12. Bakker, A. B., & Costa, P. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.04.003>
13. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands- Resources model: state of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
14. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2014). Job Demands–Resources Theory. In *Well Being* (p. 1). <https://doi.org/10.1002/9781118539415.wbwell019>

15. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2016). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. [Review of *Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward*]. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/ocp0000056>
16. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Sanz- Vergel, A. I. (2022). Job Demands–Resources Theory: Ten Years Later. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 10(1), 25. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-120920-053933>
17. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Verbeke, W. (2004). Using the job demands- resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83. <https://doi.org/10.1002/hrm.20004>
18. Bakker, A. B., & Vries, J. D. de. (2020). Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout [Review of *Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout*]. *Anxiety Stress & Coping*, 34(1), 1. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>
19. Bakker, A. B., Xanthopoulou, D., & Demerouti, E. (2022). How does chronic burnout affect dealing with weekly job demands? A test of central propositions in JD- R and COR- theories. *Applied Psychology*, 72(1), 389. <https://doi.org/10.1111/apps.12382>
20. Benítez, M. C., Orgambidez-Ramos, A., Sánchez, F. J. C., & Pérez, J. (2023). Harmonious Passion at Work: Personal Resource for Coping with the Negative Relationship between Burnout and Intrinsic Job Satisfaction in Service Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(2), 1010. <https://doi.org/10.3390/ijerph20021010>
21. Beutler, S., Mertens, Y. L., Ladner, L., Schellong, J., Croy, I., & Daniels, J. K. (2022). Trauma-related dissociation and the autonomic nervous system: a systematic literature review of psychophysiological correlates of dissociative experiencing in PTSD patients [Review of *Trauma-related dissociation and*

- the autonomic nervous system: a systematic literature review of psychophysiological correlates of dissociative experiencing in PTSD patients*]. *European Journal of Psychotraumatology*, 13(2). Taylor & Francis. <https://doi.org/10.1080/20008066.2022.2132599>
22. Bowling, N. A., Khazon, S., Alarcon, G. M., Blackmore, C. E., Bragg, C. B., Hoepf, M. R., Barelka, A. J., Kennedy, K. D., Wang, Q., & Li, H. (2017). Building better measures of role ambiguity and role conflict: The validation of new role stressor scales. *Work & Stress*, 31(1), 1. <https://doi.org/10.1080/02678373.2017.1292563>
23. Campbell, N. S., Perry, S. J., Maertz, C. P., Allen, D. G., & Griffeth, R. W. (2013). All you need is ... resources: The effects of justice and support on burnout and turnover. *Human Relations*, 66(6), 759. <https://doi.org/10.1177/0018726712462614>
24. Canu, I. G., Marca, S. C., Dell'Oro, F., Ádam, B., Bergamaschi, E., Besse, C., Bianchi, R., Bislimovska, J. K., Bjelajac, A. K., Bugge, M., Busneag, C., Çağlayan, Ç., Cernițanu, M., Pereira, C., Hafner, N. D., Droz, N., Eglíte, M., Godderis, L., Gündel, H., ... Wahlen, A. (2020). Harmonized definition of occupational burnout: A systematic review, semantic analysis, and Delphi consensus in 29 countries [Review of *Harmonized definition of occupational burnout: A systematic review, semantic analysis, and Delphi consensus in 29 countries*]. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*, 47(2), 95. Nordic Association of Occupational Safety and Health. <https://doi.org/10.5271/sjweh.3935>
25. Chen, G., Wang, J., Huang, Q., Sang, L., Yan, J., Chen, R., Cheng, J., Wang, L., Zhang, D., & Ding, H. (2024). Social support, psychological capital, multidimensional job burnout, and turnover intention of primary medical staff: a path analysis drawing on conservation of resources theory. *Human Resources for Health*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12960-024-00915-y>
26. Dambi, J. M., Corten, L., Chiwaridzo, M., Jack, H. E., Mlambo, T., & Jelsma, J. (2018). A systematic review of the psychometric properties of the

- cross-cultural translations and adaptations of the Multidimensional Perceived Social Support Scale (MSPSS) [Review of *A systematic review of the psychometric properties of the cross-cultural translations and adaptations of the Multidimensional Perceived Social Support Scale (MSPSS)*]. *Health and Quality of Life Outcomes*, 16(1). BioMed Central. <https://doi.org/10.1186/s12955-018-0912-0>
27. Doef, M. van der, & Maes, S. (1999). The Job Demand-Control (-Support) Model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research [Review of *The Job Demand-Control (-Support) Model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research*]. *Work & Stress*, 13(2), 87. Taylor & Francis. <https://doi.org/10.1080/026783799296084>
28. Dollard, M. F., & Potter, R. (2025). Managing Psychosocial Risks at Work Through National Policy and Regulation. *Occupational Health Science*. <https://doi.org/10.1007/s41542-025-00236-z>
29. Dougherty, T. W., & Pritchard, R. D. (1985). The measurement of role variables: Exploratory examination of a new approach. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 35(2), 141. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(85\)90032-9](https://doi.org/10.1016/0749-5978(85)90032-9)
30. Duarte, J., Berthelsen, H., & Owen, M. (2020). Not All Emotional Demands Are the Same: Emotional Demands from Clients' or Co-Workers' Relations Have Different Associations with Well-Being in Service Workers. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 7738. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217738>
31. Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement [Review of *Burnout: A Review of Theory and Measurement*]. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780. Multidisciplinary Digital Publishing Institute. <https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>

32. Emanuel, F., Colombo, L., Santoro, S., Cortese, C. G., & Ghislieri, C. (2020). Emotional labour and work-family conflict in voice-to-voice and face-to-face customer relations: A multi-group study in service workers. *Europe's Journal of Psychology*, *16*(4), 542. <https://doi.org/10.5964/ejop.v16i4.1838>
33. Fontes, F. F. (2020). Herbert J. Freudenberger and the making of burnout as a psychopathological syndrome. *Memorandum (Institute of Pacific Relations American Council)*. https://www.academia.edu/44626012/Herbert_J_Freudenberger_and_the_making_of_burnout_as_a_psychopathological_syndrome
34. Gil-Monte, P. R., Espejo, B., Checa, I., Gil-LaOrden, P., Angeline, J. K., Carlotto, M. S., Converso, D., Deroncele-Acosta, Á., Figueiredo-Ferraz, H., Galarza, L., Ortíz, V. G., Grau-Alberola, E., Labarthe, J., Llorca-Pellicer, M., Mekala, C., Misiolek-Marín, A., Cao, E. R., Salas-Blas, E., Schoenenberger, S., ... Viotti, S. (2022). Factor Structure and Measurement Invariance of the Spanish Burnout Inventory Among Professionals Across 17 Countries and Regions. *Applied Research in Quality of Life*, *18*(2), 869. <https://doi.org/10.1007/s11482-022-10108-1>
35. Györi, Á., Perpék, É., & Ádám, S. (2025). Mental health risk in human services work across Europe: the predictive role of employment in various sectors. *Frontiers in Public Health*, *12*, 1407998. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1407998>
36. Hakhmigari, M. K., & Diamant, I. (2025). Occupational burnout during war: The role of stress, disruptions in routine, sleep, work-family conflict, and organizational support as a moderator. *PLoS ONE*, *20*(1). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0316917>
37. Heijden, B. van der, Mahoney, C. B., & Xu, Y. (2019). Impact of Job Demands and Resources on Nurses' Burnout and Occupational Turnover Intention Towards an Age-Moderated Mediation Model for the Nursing

- Profession. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(11), 2011. <https://doi.org/10.3390/ijerph16112011>
38. Hillert, A., Albrecht, A., & Voderholzer, U. (2020). The Burnout Phenomenon: A Résumé After More Than 15,000 Scientific Publications. *Frontiers in Psychiatry*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2020.519237>
39. Hu, Q., Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2010). The Job Demands–Resources model: An analysis of additive and joint effects of demands and resources. *Journal of Vocational Behavior*, 79(1), 181. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.12.009>
40. Jackson, S. E., & Schuler, R. S. (1985). A meta-analysis and conceptual critique of research on role ambiguity and role conflict in work settings. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 36(1), 16. [https://doi.org/10.1016/0749-5978\(85\)90020-2](https://doi.org/10.1016/0749-5978(85)90020-2)
41. Jeung, D.-Y., Kim, C., & Chang, S. J. (2018). Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature [Review of *Emotional Labor and Burnout: A Review of the Literature*]. *Yonsei Medical Journal*, 59(2), 187. Yonsei University College of Medicine. <https://doi.org/10.3349/ymj.2018.59.2.187>
42. Kang, J., & Jang, J. (2019). Fostering service-oriented organizational citizenship behavior through reducing role stressors. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(9), 3567. <https://doi.org/10.1108/ijchm-12-2018-1018>
43. Karamushka, T., Karamushka, L., & Visich, O. (2024). Features of professional burnout of the staff of rehabilitation centers for wounded soldiers. *Організаційна Психологія Економічна Психологія*, 2(32), 59. <https://doi.org/10.31108/2.2024.2.32.5>
44. Khan, A. R., & Altalbe, A. (2023). Potential impacts of Russo-Ukraine conflict and its psychological consequences among Ukrainian adults: the

- post-COVID-19 era. *Frontiers in Public Health*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2023.1280423>
45. Kim, H., & Leach, R. B. (2021). Mitigating Burnout Through Organizational Justice: Customer Support Workers' Experiences of Customer Injustice and Emotional Labor. *Management Communication Quarterly*, 35(4), 497. <https://doi.org/10.1177/08933189211012040>
46. Kim, S. H., & Wang, J. (2018). The Role of Job Demands–Resources (JDR) between Service Workers' Emotional Labor and Burnout: New Directions for Labor Policy at Local Government. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(12), 2894. <https://doi.org/10.3390/ijerph15122894>
47. Kraaij, A. van, Schiavone, G., Lutin, E., Claes, S., & Hoof, C. V. (2020). Relationship Between Chronic Stress and Heart Rate Over Time Modulated by Gender in a Cohort of Office Workers: Cross-Sectional Study Using Wearable Technologies. *Journal of Medical Internet Research*, 22(9). <https://doi.org/10.2196/18253>
48. Kurapov, A., Balashevych, O., Borodko, Y., Vovk, Y., Boroznets, A., & Danyliuk, I. (2025). Psychological wellbeing of Ukrainian civilians: a data report on the impact of traumatic events on mental health. *Frontiers in Psychology*, 16. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1553555>
49. Lani, J. (2010). *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. <https://www.statisticssolutions.com/wp-content/uploads/kalins-pdf/singles/maslach-burnout-inventory-mbi.pdf>
50. Lee, D. Y., & Jo, Y. (2023). The job demands-resource model and performance: the mediating role of employee engagement. *Frontiers in Psychology*, 14, 1194018. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1194018>
51. Lesener, T., Pleiss, L. S., Gusy, B., & Wolter, C. (2020). The Study Demands-Resources Framework: An Empirical Introduction. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(14), 5183. <https://doi.org/10.3390/ijerph17145183>

52. Lukić, J., & Garabinović, D. (2023). Personal and organizational factors impacting burnout syndrome among hotel employees: A bibliometric and content analysis. *Menadžment u Hotelijerstvu i Turizmu*, 11(2), 129. <https://doi.org/10.5937/menhottur23021291>
53. Mańkowska, B. (2025). Burnout phenomenon still unresolved. The current state in theory and implications for public interest. *Frontiers in Organizational Psychology*, 3. <https://doi.org/10.3389/forgp.2025.1549253>
54. Martínez-Díaz, A., Díaz-Fúnez, P. A., Salvador-Ferrer, C. M., Hernández-Sánchez, B. R., García, J. C. S., & Mañas-Rodríguez, M. Á. (2023). Mediating effect of job crafting dimensions on influence of burnout at self-efficacy and performance: revisiting health-impairment process of JD-R theory in public administration. *Frontiers in Psychology*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1137012>
55. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
56. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
57. Méndez, R. M. Y., Sánchez-Broncano, J., Cruz-Valdiviano, C. D. L., Quiñones-Anaya, I., & Navarro, E. R. (2023). Psychometric properties of the Maslach Burnout Inventory in healthcare professionals, Ancash Region, Peru. *F1000Research*, 12, 1253. <https://doi.org/10.12688/f1000research.139258.1>
58. Molino, M., Emanuel, F., Zito, M., Ghislieri, C., Colombo, L., & Cortese, C. G. (2016). Inbound Call Centers and Emotional Dissonance in the Job Demands – Resources Model. *Frontiers in Psychology*, 7, 1133. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01133>
59. Moustafa, M. A., Elrayah, M., Aljoghaiman, A., Hasanein, A. M., & Ali, M. A. S. (2024). How Does Sustainable Organizational Support Affect Job

- Burnout in the Hospitality Sector? The Mediating Role of Psychological Capital. *Sustainability*, 16(2), 840. <https://doi.org/10.3390/su16020840>
60. Nguyen-Phuoc, D. Q., Nguyen, L. N. T., Su, D. N., Nguyen, M. H., & Oviedo-Trespalacios, Ó. (2022). Deadly meals: The influence of personal and job factors on burnout and risky riding behaviours of food delivery motorcyclists. *Safety Science*, 159, 106007. <https://doi.org/10.1016/j.ssci.2022.106007>
61. Papadopoulou-Bayliss, A., Ineson, E. M., & Wilkie, D. (2001). Control and role conflict in food service providers. *International Journal of Hospitality Management*, 20(2), 187. [https://doi.org/10.1016/s0278-4319\(00\)00052-9](https://doi.org/10.1016/s0278-4319(00)00052-9)
62. Petrů, G. J., Zychová, K., Drahotová, K., Kuralová, K., Stanislavská, L. K., & Pilař, L. (2023). Identifying the communication of burnout syndrome on the Twitter platform from the individual, organizational, and environmental perspective. *Frontiers in Psychology*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1236491>
63. Portoghese, I., Galletta, M., Leiter, M. P., Finco, G., d'Aloja, E., & Campagna, M. (2020). Job Demand-Control-Support Latent Profiles and Their Relationships with Interpersonal Stressors, Job Burnout, and Intrinsic Work Motivation. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(24), 9430. <https://doi.org/10.3390/ijerph17249430>
64. Prentice, C., Dominique-Ferreira, S., Wang, X., Tuominen, J., Duarte, M., & Belchior-Rocha, H. (2024). Work-life imbalance, burning out, feeling down, I will quit, but quietly – the case of hospitality employees. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 1. <https://doi.org/10.1080/19368623.2024.2389074>
65. Pulido-Martos, M., Cortés-Denia, D., Luque-Reca, O., & López-Zafra, E. (2022). Authentic leadership and personal and job demands/resources: A person-centered approach and links with work-related subjective well-being. *Current Psychology*, 42(33), 28994. <https://doi.org/10.1007/s12144-022-03938-7>

66. Rahaman, Md. S., Reza, S. M. A., & Rahman, Md. M. (2024). Burnout in the human service sector: causes, consequences and sustainable remedial measures. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 13(1), 129. <https://doi.org/10.1504/ijpspm.2024.135825>
67. Ruisoto, P., Ramírez, M. R., López, P. A. G., Paladines-Costa, B., Vaca, S., & Clemente- Suárez, V. J. (2021). Social Support Mediates the Effect of Burnout on Health in Health Care Professionals. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.623587>
68. Russo, D., Hanel, P. H. P., & Berkel, N. van. (2023). Understanding Developers Well-Being and Productivity: A 2-year Longitudinal Analysis during the COVID-19 Pandemic. *ACM Transactions on Software Engineering and Methodology*, 33(3), 1. <https://doi.org/10.1145/3638244>
69. Saiyed, S., Shih, I.-T., Urooj, B., Hariyadi, E., & Chiou, K.-C. (2024). Chronicles of the midnight strain: Exploring graveyard shift stress and its impact on employee burnout in call centers. *ITM Web of Conferences*, 65, 5002. <https://doi.org/10.1051/itmconf/20246505002>
70. Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K., & Shehata, H. (2022). Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9724. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>
71. Sams, D. (2005). *An empirical examination of job stress and management of emotionally-based behavior: Frontline social service personnel perspective*. <https://digitalcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1841&context=etd>
72. Sanclemente, F. J., Gamero, N., Arenas, A., & Medina, F. J. (2022). Linear and non-linear relationships between job demands-resources and psychological and physical symptoms of service sector employees. When is the midpoint a good choice? *Frontiers in Psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.950908>

- 73.Scharbert, J., Humberg, S., Kroencke, L., Reiter, T., Sakel, S., Horst, J. ter, Utesch, K., Gosling, S. D., Harari, G. M., Matz, S., Schoedel, R., Stachl, C., Aguilar, N. M. A., Amante, D., Aquino, S. D., Bastias, F., Bornamanesh, A., Bracegirdle, C., Campos, L. A. M., ... Back, M. D. (2024). Psychological well-being in Europe after the outbreak of war in Ukraine. *Nature Communications*, *15*(1), 1202. <https://doi.org/10.1038/s41467-024-44693-6>
- 74.Schaufeli, W. B. (2017). *Burnout: A Short Socio-Cultural History* (p. 105). https://doi.org/10.1007/978-3-319-52887-8_5
- 75.Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, *14*(3), 204. <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>
- 76.Schaufeli, W. B., & Taris, T. W. (2013). *A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health* [Review of *A Critical Review of the Job Demands-Resources Model: Implications for Improving Work and Health*]. 43. https://doi.org/10.1007/978-94-007-5640-3_4
- 77.Schmid, F., Huyghebaert- Zouaghi, T., Bertrand, A., Cartier, M., Deleau, K., Henry, A., & Stefaniak, N. (2020). Le burn-out est-il une entité nosographique distincte ? *Psychologie Française*, *66*(3), 241. <https://doi.org/10.1016/j.psfr.2020.07.001>
- 78.Smidt, W., Карпенко, O., Czepil, M., & Embacher, E.-M. (2024). Predictors of burnout of preschool teachers working in the warzone Ukraine. *Early Childhood Research Quarterly*, *68*, 169. <https://doi.org/10.1016/j.ecresq.2024.05.002>
- 79.Steyn, C., & Klerk, J. J. D. (2015). Serving up the self: Role identity and burnout in client service environments. *SA Journal of Industrial Psychology*, *41*(1). <https://doi.org/10.4102/sajip.v41i1.1279>
- 80.Suh, C., & Punnett, L. (2022). High Emotional Demands at Work and Poor Mental Health in Client-Facing Workers. *International Journal of*

- Environmental Research and Public Health*, 19(12), 7530.
<https://doi.org/10.3390/ijerph19127530>
81. Szűcs, D., & Ioannidis, J. P. A. (2017). Empirical assessment of published effect sizes and power in the recent cognitive neuroscience and psychology literature. *PLoS Biology*, 15(3).
<https://doi.org/10.1371/journal.pbio.2000797>
82. Tang, Y., Raffone, A., & Wong, S. Y. S. (2025). Burnout and stress: new insights and interventions. *Scientific Reports*, 15(1).
<https://doi.org/10.1038/s41598-025-92909-6>
83. Tsybuliak, N., Suchikova, Y., Шевченко, Л. С., Попова, А., Kovachev, S., & Hurenko, O. (2023). Burnout dynamic among Ukrainian academic staff during the war. *Scientific Reports*, 13(1). <https://doi.org/10.1038/s41598-023-45229-6>
84. Vaamonde, J. D., Omar, A., & Salessi, S. (2018). From organizational justice perceptions to turnover intentions: The mediating effects of burnout and job satisfaction. *Europe's Journal of Psychology*, 14(3), 554.
<https://doi.org/10.5964/ejop.v14i3.1490>
85. Vázquez, I. A., Asensio, E., Menéndez, I. V., Redondo, S. R., & Ledesma, J. L. G. (2014). Working in direct contact with the public as a predictor of burnout in the banking sector. *Psicothema*, 2(26), 222.
<https://doi.org/10.7334/psicothema2013.282>
86. Veldbrekht, O., & Тавровецька, Н. І. (2022). ШКАЛА СПРИЙНЯТОГО СТРЕСУ (PSS-10): АДАПТАЦІЯ ТА АПРОБАЦІЯ В УМОВАХ ВІЙНИ. *Problems of Modern Psychology*, 2, 16.
<https://doi.org/10.26661/2310-4368/2022-2-2>
87. Verlinden, S., Wynen, J., Doninck, D. V., Roosens, L., Block, C. D., & Boon, J. (2025). Spiraling Out of Control? The Impact of Chronic Stress on Civil Servant Perceptions of the Frequency of Workplace Changes. *Review of Public Personnel Administration*.
<https://doi.org/10.1177/0734371x241310418>

88. Viertiö, S., Kiviruusu, O., Piirtola, M., Kaprio, J., Korhonen, T., Marttunen, M., & Suvisaari, J. (2021). Factors contributing to psychological distress in the working population, with a special reference to gender difference. *BMC Public Health*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-021-10560-y>
89. Wei, W. (2023). Never cross the red line? Analysing employment relations practices and the behaviour of front-line managers in Chinese McDonald's stores. *Industrial Relations Journal*, 55(2), 100. <https://doi.org/10.1111/irj.12417>
90. Xu, L. (2017). Teacher–researcher role conflict and burnout among Chinese university teachers: a job demand-resources model perspective. *Studies in Higher Education*, 44(6), 903. <https://doi.org/10.1080/03075079.2017.1399261>
91. Yip, B. H. K., & Rowlinson, S. (2009). Job Redesign as an Intervention Strategy of Burnout: Organizational Perspective. *Journal of Construction Engineering and Management*, 135(8), 737. [https://doi.org/10.1061/\(asce\)co.1943-7862.0000023](https://doi.org/10.1061/(asce)co.1943-7862.0000023)
92. Yoo, D. Y. (2023). The Hospitality Stress Matrix: Exploring Job Stressors and Their Effects on Psychological Well-Being. *Sustainability*, 15(17), 13116. <https://doi.org/10.3390/su151713116>
93. Zimet G. D., Dahlem N. W., Zimet S. G., Farley G. K. (1988). *The Multidimensional Scale of Perceived Social Support*. (Офіційна українська версія: ТОВ «ЮЕЙ-ТЕСТ», переклад Т. В. Ніколаєвої, 2025).
94. Zhao, N., Huo, M., & Noortgate, W. V. D. (2023). Exploring burnout among preschool teachers in rural China: a job demands-resources model perspective. *Frontiers in Psychology*, 14. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2023.1253774>
95. Zhou, L., Yong, L., & Luo, D. (2014). The Mediating Role of Job Burnout in the Relationship between Role Conflict and Job Performance: An Empirical Research of Hotel Frontline Service Employees in

China. *International Journal of Psychological Studies*, 6(3).

<https://doi.org/10.5539/ijps.v6n3p88>

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

ОПИТУВАЛЬНИК ДЛЯ ВИЯВЛЕННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

(перший робочий варіант – до факторного аналізу)

Опитувальник анонімний, тому ми розраховуємо на Ваші щирі та правдиві відповіді. Не роздумуйте над запитаннями, відповідайте якомога швидше. Питання, які містяться в ньому спрямовані на діагностику проявів емоційного вигорання – стану фізичного, емоційного та розумового виснаження внаслідок тривалих стресів чи надмірних вимог в професійному або особистому житті.

Виберіть лише один варіант, який найбільше підходить, або має найбільше значення для Вас. На кожне запитання необхідно відповісти «ТАК» чи «НІ». Правильних, чи неправильних відповідей не існує.

Ваш вік: _____ Ваша стать: _____ Ваш фах: _____ Ваш стаж: _____

Ваш сімейний стан: _____ Ви керівник? _____

1. Я повністю задоволений своєю роботою
2. Моя робота явно погіршила моє ментальне та фізичне здоров'я
3. Останнім часом я все швидше та більше втомлююсь
4. Я хотів би, щоб відпустка була більш тривалою, мені її явно не вистачає
5. Психологічна атмосфера на роботі мене повністю влаштовує
6. Я відчуваю, що моя робота робить мене більш жорстким та черствим та різко категоричним
7. Я відчуваю певне розчарування у своїй професії
8. Найкращий час для мене – це п'ятниця, по обіді, з передчуттям відпочинку попереду від всіх та всього
9. Я думаю, що на роботі мене більше навантажують, чим у інших, відчуваю цю несправедливість

10. Мене повністю влаштовує моя заробітна плата
11. Мої зусилля та старання на роботі не знаходять потрібної, належної та справедливої компенсації у заробітній платі, додаткових днях відпочинку та ін. моїх індивідуальних потребах (відпустити з роботи за потребою, дозволити гнучкий графік, дозволити запізнення та ін.)
12. Останнім часом я відчуваю пригнічення, апатію, безволля, втрату всякого інтересу
13. Мої захоплення, хобі та цікавості за межами роботи стали значно меншими, тому що на них не вистачає часу
14. Мої захоплення, хобі стали значно меншими, тому що мені це стало не цікавим, відчуття, що нічого не хочеться і нічого не радує
15. Мені часто хочеться усамітнитися та відпочити від усіх
16. Я відчуваю, що втрачаю задоволення від своєї роботи
17. Часто після роботи відчуваю себе «вичавленим лимоном» та «батареєю, яка розрядилася»
18. У мене порушився сон (погано засинаю, сон став переривчастим, зменшилась тривалість, з'явилися ранішні просинання, відсутнє відчуття відпочинку)
19. В спілкуванні в колективі я відчуваю все більше формальності, зникли теплі та дружні відносини, відчуття взаємопідтримки, надійності, щирості, довіри та «сімейності»
20. Думаю, що я надто багато працюю
21. Мої рідні та друзі вважають, що я надто багато працюю
22. Робота з людьми все більше мене втомлює, хочеться усамітнитися і поменше бути серед людей, в такому ступені, що я подумую виїхати на якийсь хутір, чи село і самому вести просте господарство
23. Я завжди детально планую своє майбутнє, в т.ч. відпустку
24. Я дуже переживаю, якщо в мене щось не складається та не вирішується на роботі
25. Іноді ситуації та події на роботі мені сняться, або проявляються у моїх денних фантазіях та роздумах навіть коли я не на роботі

26. Прогулюючись з друзями, я обов'язково вертаюсь в розмові до робочих тем
27. Буває так, що я на роботі наче «підвисаю», «туплю», можу просидіти якийсь час, ні про що не думаючи, наче провалившись кудись, наче в якомусь ступорі
28. Коли я повертаюсь після роботи додому я практично завжди продовжую думати про те, що відбувалося, чи буде відбуватися на роботі, іноді навіть веду діалоги в своїй голові з колегами чи керівництвом, в тому числі у вигляді сварок, емоційних переконуваль
29. Я відчуваю, що втрачаю задоволення від звичного життя (їжа, відпочинок, секс, час з друзями, розваги та ін.)
30. Я став (-ла) більше тривожитися та переживати з приводу будь - чого
31. Я відчуваю, що моя робота вихолощує та притуплює мої відчуття та емоції (я стаю «сухарем» та «черствію»), практично перестав (-ла) жартувати
32. Ефективність моєї роботи останнім часом дуже залежить від мого настрою (хороший настрій – я ефективний (-на) та продуктивний (-на) , мною задоволені; поганий – неефективний (-на), помилки, мої партнери незадоволені мною)
33. Коли я вертаюсь додому мені потрібно побути якийсь час (кілька годин) самому, ні з ким не спілкуватися
34. Я відчуваю, що мене найкраще розуміють лише мої домашні улюбленці (собака, кіт)
35. В мене постійне відчуття, що не вистачає часу ні на що, в т.ч. на домашню роботу, я живу наче в постійному цейтноті
36. Іноді звичайні ситуації на роботі викликають у мене надмірні емоції та подразнення
37. При згадці про деяких моїх колег, чи керівників у мене знижується, а то і псується настрій
38. Останнім часом я відчуваю, що живу у прокрастинації (безпричинно відкладаю на завтра, після завтра і т.д. робочі завдання)
39. Я дуже переживаю за свою роботу
40. Я боюся втратити свою роботу і роблю все, щоб цього не сталося, в т.ч. працюю у неробочий час, затримуюсь на роботі, можу виконувати завдання у вихідні, чи у відпустці, легкі та беззаперечно відгукуюсь на прохання вийти на роботу в позаробочий, чи вихідний час

41. Я боюсь підвести своїх колег по роботі, часто погоджуюсь замінити їх у чомусь, допомогти їм, виконати за них частину їхньої роботи
42. Я постійно ділюся вдома з рідними про те, що відбувається на роботі, раджусь з ними з приводу робочих питань
43. Іноді, з думками про наступний день роботи, я вже починаю переживати, аж до серцебиття, відчуття нехватки повітря, надмірного хвилювання, нудоти, запаморочення
44. Я завжди приходжу на роботу бадьорим (-ою), з чудовим настроєм, відчуттям радості зустрічі з колективом та розуміння своєї місії
45. Я завжди радію, коли бачу, як моя робота приносить конкретні результати
46. Відчуваю, що щось потрібно міняти на роботі, щось відбувається не так, але не розумію, що саме
47. Мені часто по роботі зустрічаються люди, від яких я відчуваю втому та сильне роздратування, настільки, що не усвідомлено хочу їм чогось поганого, навіть пошепки, чи в думках промовляю це
48. Із - за роботи я втратив спокій та душевну рівновагу, почав більше вживати неформальної лексики, особливо коли сам, за кермом авто, коментуючи дії навколишніх водіїв та пішоходів
49. В мій адрес останнім часом почали звучати скарги від колег
50. Раніше я був значно відкритим (-тою) , уважним (-ною) та дружнім (-ньою) до своїх колег, співробітників та тих, з ким я працюю
51. Впевнений (-на), що моє керівництво зовсім не думає про людей та їх здоров'я
52. Останнім часом мене все більше тягне до вживання алкогольних напоїв, почав (-ла) більше палити, хочеться розслабитися та забутись хоч на якийсь час
53. Іноді я думаю, що результати моєї роботи зовсім не вартують тих зусиль, які я затратив (-ла) на них
54. Мене не особливо хвилюють прохання та душевний стан моїх колег – це їхні справи, тут кожний сам за себе, і нікого не хвилюють чужі проблеми, своїх вистачає
55. Робота з людьми дуже розчарувала мене і якби була можливість змінити роботу, щоб було поменше контактів з людьми – зробив (-ла) би це, не задумуючись

56. Я чітко бачу перспективу та кар'єрний ріст на своїй роботі, постійно самоудосконалююсь та навчаюсь, щоб досягнути більшого

57. Якщо з'являється можливість «посачкувати», зменшити час на роботу – роблю це не задумуючись, без всяких докорів сумління

58. Я захоплююсь людьми, які повністю та всеосяжно присвятили себе професії та досягнули загального визнання, саме завдяки своєму професіоналізму

59. В цілому - я щаслива людина

60. Якби я повернувся назад, я знову обрав (-ла) би свою професію

Що для Вас Ваша сьогоднішня робота (виберіть лише одну відповідь):

- Заробітна платня, лише матеріальна складова життя
- Можливість допомагати людям
- Співчуття, альтруїзм
- Престижність, статусність
- Колектив, друзі, аналог сімейним цінностям та відносинам
- Продовження сімейної традиції, професійна династія, батьківське бажання
- Короткочасний етап на шляху до іншої професії
- Хоч якась зайнятість, втеча від самотності
- Фатум, зла доля, прокляття, покарання
- Сам не розумію чим я займаюсь і навіщо

ОПИТУВАЛЬНИК ДЛЯ ВИЯВЛЕННЯ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ (© Чабан О.С., 2025)

остаточний варіант опитувальника

Опитувальник анонімний, тому ми розраховуємо на Ваші щирі та правдиві відповіді. Не роздумуйте над запитаннями, відповідайте якомога швидше. Питання, які містяться в ньому спрямовані на діагностику проявів емоційного вигорання – стану фізичного, емоційного та розумового виснаження внаслідок тривалих стресів чи надмірних вимог в професійному або особистому житті.

Виберіть лише один варіант, який найбільше підходить, або має найбільше значення для Вас. На кожне запитання необхідно відповісти «ТАК» чи «НІ». Правильних, чи неправильних відповідей не існує.

Ваш вік: _____ Ваша стать: _____ Ваш фах: _____ Ваш стаж: _____

Ваш сімейний стан: _____ Ви керівник? _____

1. Я повністю задоволений своєю роботою
2. Моя робота явно погіршила моє ментальне та фізичне здоров'я
3. Психологічна атмосфера на роботі мене повністю влаштовує
4. Я відчуваю, що моя робота робить мене більш жорстким та черствим та різко категоричним
5. Я відчуваю певне розчарування у своїй професії
6. Найкращий час для мене – це п'ятниця, по обіді, з передчуттям відпочинку попереду від всіх та всього
7. Я думаю, що на роботі мене більше навантажують, чим у інших, відчуваю цю несправедливість
8. Мене повністю влаштовує моя заробітна плата
9. Мої зусилля та старання на роботі не знаходять потрібної, належної та справедливої компенсації у заробітній платі, додаткових днях відпочинку та ін. моїх індивідуальних потребах (відпустити з роботи за потребою, дозволити гнучкий графік, дозволити запізнення та ін.)
10. Мої захоплення, хобі та цікавості за межами роботи стали значно меншими, тому що на них не вистачає часу

11. Мої захоплення, хобі стали значно меншими, тому що мені це стало не цікавим, відчуття, що нічого не хочеться і нічого не радує
12. Мені часто хочеться усамітнитися та відпочити від усіх
13. Я відчуваю, що втрачаю задоволення від своєї роботи
14. Часто після роботи відчуваю себе «вичавленим лимоном» та «батареєю, яка розрядилася»
15. У мене порушився сон (погано засинаю, сон став переривчастим, зменшилась тривалість, з'явилися ранішні просинання, відсутнє відчуття відпочинку)
16. В спілкуванні в колективі я відчуваю все більше формальності, зникли теплі та дружні відносини, відчуття взаємопідтримки, надійності, щирості, довіри та «сімейності»
17. Думаю, що я надто багато працюю
18. Мої рідні та друзі вважають, що я надто багато працюю
19. Робота з людьми все більше мене втомлює, хочеться усамітнитися і поменше бути серед людей, в такому ступені, що я подумую виїхати на якийсь хутір, чи село і самому вести просте господарство
20. Я дуже переживаю, якщо в мене щось не складається та не вирішується на роботі
21. Буває так, що я на роботі наче «підвисаю», «туплю», можу просидіти якийсь час, ні про що не думаючи, наче провалившись кудись, наче в якомусь ступорі
22. Коли я повертаюсь після роботи додому я практично завжди продовжую думати про те, що відбувалося, чи буде відбуватися на роботі, іноді навіть веду діалоги в своїй голові з колегами чи керівництвом, в тому числі у вигляді сварок, емоційних переконуваль
23. Я відчуваю, що втрачаю задоволення від звичного життя (їжа, відпочинок, секс, час з друзями, розваги та ін.)
24. Я став (-ла) більше тривожитися та переживати з приводу будь – чого
25. Я відчуваю, що моя робота вихолощує та притуплює мої відчуття та емоції (я стаю «сухарем» та «черствію»), практично перестав (-ла) жартувати
26. Ефективність моєї роботи останнім часом дуже залежить від мого настрою (хороший настрій – я ефективний (-на) та продуктивний (-на) , мною задоволені; поганий – неефективний (-на), помилки, мої партнери незадоволені мною)

27. Коли я вертаюсь додому мені потрібно побути якийсь час (кілька годин) самому, ні з ким не спілкуватися
28. Я відчуваю, що мене найкраще розуміють лише мої домашні улюбленці (собака, кіт)
29. В мене постійне відчуття, що не вистачає часу ні на що, в т.ч. на домашню роботу, я живу наче в постійному цейтноті
30. Іноді звичайні ситуації на роботі викликають у мене надмірні емоції та подразнення
31. При згадці про деяких моїх колег, чи керівників у мене знижується, а то і псується настрій
32. Останнім часом я відчуваю, що живу у прокрастинації (безпричинно відкладаю на завтра, після завтра і т.д. робочі завдання)
33. Я дуже переживаю за свою роботу
34. Я боюся втратити свою роботу і роблю все, щоб цього не сталося, в т.ч. працюю у неробочий час, затримуюсь на роботі, можу виконувати завдання у вихідні, чи у відпустці, легкі та беззаперечно відгукуюсь на прохання вийти на роботу в позаробочий, чи вихідний час
35. Я боюсь підвести своїх колег по роботі, часто погоджуюсь замінити їх у чомусь, допомогти їм, виконати за них частину їхньої роботи
36. Іноді, з думками про наступний день роботи, я вже починаю переживати, аж до серцебиття, відчуття нехватки повітря, надмірного хвилювання, нудоти, запаморочення
37. Я завжди радію, коли бачу, як моя робота приносить конкретні результати
38. Відчуваю, що щось потрібно міняти на роботі, щось відбувається не так, але не розумію, що саме
38. Відчуваю, що щось потрібно міняти на роботі, щось відбувається не так, але не розумію, що саме
39. Мені часто по роботі зустрічаються люди, від яких я відчуваю втому та сильне роздратування, настільки, що не усвідомлено хочу їм чогось поганого, навіть пошепки, чи в думках промовляю це
40. Із - за роботи я втратив спокій та душевну рівновагу, почав більше вживати неформальної лексики, особливо коли сам, за кермом авто, коментуючи дії навколишніх водіїв та пішоходів

41. Раніше я був значно відкритим (-тою) , уважним (-ною) та дружнім (-ньою) до своїх колег, співробітників та тих, з ким я працюю
42. Впевнений (-на), що моє керівництво зовсім не думає про людей та їх здоров'я
43. Іноді я думаю, що результати моєї роботи зовсім не вартують тих зусиль, які я затратив (-ла) на них
44. Мене не особливо хвилюють прохання та душевний стан моїх колег – це їхні справи, тут кожний сам за себе, і нікого не хвилюють чужі проблеми, своїх вистачає
45. Робота з людьми дуже розчарувала мене і якби була можливість змінити роботу, щоб було поменше контактів з людьми – зробив (-ла) би це, не задумуючись
46. Я чітко бачу перспективу та кар'єрний ріст на своїй роботі, постійно самоудосконалююсь та навчаюсь, щоб досягнути більшого
47. Якщо з'являється можливість «посачкувати», зменшити час на роботу – роблю це не задумуючись, без всяких докорів сумління
48. Я захоплююсь людьми, які повністю та всеосяжно присвятили себе професії та досягнули загального визнання, саме завдяки своєму професіоналізму.
49. В цілому - я щаслива людина
50. Якби я повернувся назад, я знову обрав (-ла) би свою професію

ДОДАТОК В

**«Ключі» та інтерпретація результатів обстеження з використанням
«Опитувальника для виявлення синдрому професійного вигорання»**

(© Чабан О.С., 2025)

Оцінка проводиться за принципом дименсіальності (ваги, значущості окремих самооцінок (відповідей) для формування, або/та прояву Burn Out синдрому, у вигляді загальної суми набраних балів.

Ключі

Питання	бал и за відповідь ТАК	бали за відповідь НІ	Питання	бал и за відповідь ТАК	бали за відповідь НІ
1	0	3	26	1	0
2	5	0	27	1	0
3	0	3	28	1	0
4	2	0	29	1	0
5	2	0	30	1	0
6	1	0	31	1	0
7	1	0	32	1	0
8	0	3	33	1	0
9	1	0	34	1	0
10	1	0	35	1	0
11	1	0	36	1	0
12	1	0	37	0	2
13	1	0	38	1	0
14	1	0	39	1	0
15	1	0	40	1	0
16	1	0	41	1	0
17	1	0	42	1	0
18	1	0	43	1	0
19	1	0	44	1	0
20	1	0	45	1	0
21	1	0	46	0	1
22	3	0	47	1	0
23	1	0	48	1	0
24	1	0	49	0	5
25	3	0	50	0	5

Інтерпретація отриманих результатів опитувальника:

0 - 5 балів – ознак формування та наявності професійного вигорання не спостерігається. Дотримуйтеся цієї ж тактики та стратегії професійного життя, режиму роботи та відпочинку.

6 - 21 балів – низька, але є ймовірність формування синдрому професійного вигорання. Ваша самооцінка потребує додаткового самоаналізу та спостереження за деякими ознаками цього синдрому, зверніть увагу на психогігієну та психоекологію вашої професійної діяльності, розширте свої знання про цей синдром, його причини та наслідки.

22 - 59 балів – середня ймовірність формування синдрому професійного вигорання. Ваша ситуація потребує консультації спеціаліста в області ментального здоров'я з базовими знаннями про цей синдром, наприклад сімейного лікаря, чи іншого фахівця інтерніста, психолога, клінічного, чи медичного психолога, який має додаткові знання в області ментального здоров'я та знання про Burn Out синдром. Рекомендовано відповідально та серйозно поставитися до ситуації на роботі, власного відпочинку та інших антиборнаут дій.

60 - 75 балів – висока ймовірність формування синдрому професійного вигорання. Ваша ситуація потребує консультації (додаткового обстеження) спеціаліста з ментального здоров'я з фаховими знаннями медичної психології, психотерапії та/або психіатрії. Рекомендовано уважно підійти до власного здоров'я та робочих відносин, є висока ймовірність формування психосоматичних розладів, розладів поведінки та емоційних порушень.

ДОДАТОК Г

Додаток А

Шкала сприйнятого стресу (PSS-10)

Запитання в цій шкалі стосуються Ваших почуттів і думок протягом **ОСТАННЬОГО МІСЯЦЯ**. Будь ласка, для кожного пункту виберіть один із наступних варіантів відповіді, що відображує **ЯК ЧАСТО** ви відчували або міркували в певний спосіб:

0 = ніколи, 1 = майже ніколи, 2 = іноді, 3 = досить часто, 4 = дуже часто.

1. Як часто за останній місяць ви були засмучені через щось, що трапилося несподівано?	0	1	2	3	4
2. Як часто за останній місяць ви відчували, що не можете контролювати важливі речі у вашому житті?	0	1	2	3	4
3. Як часто за останній місяць ви відчували знервованість та стрес?	0	1	2	3	4
4. Як часто за останній місяць ви були впевнені, що зможете вирішити свої особисті проблеми?	0	1	2	3	4
5. Як часто за останній місяць ви відчували, що все відбувається по-вашому (відповідно до ваших бажань, планів та поглядів)?	0	1	2	3	4
6. Як часто за останній місяць ви відчували, що не можете впоратися з тим, що маєте зробити?	0	1	2	3	4
7. Як часто за останній місяць ви були здатні контролювати роздратованість з приводу того, що відбувається у вашому житті?	0	1	2	3	4
8. Як часто за останній місяць ви почувалися «господарем становища»?	0	1	2	3	4
9. Як часто за останній місяць ви були розсерджені через події, на які не могли впливати?	0	1	2	3	4
10. Як часто за останній місяць ви відчували, ніби труднощів накопичилося так багато, що ви не можете їх подолати?	0	1	2	3	4