МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему: **ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Виконала: студентка IV курсу,
групи 6.0531
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Нагерняк Олександра Андріївна
Науковий керівник: Гречаник М.І., PhD,
викладач кафедри психології
Рецензент: Грандт В.В., к. психол.н.,
доцент кафедри психології

Запоріжжя

2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти бакалаврський
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології _____

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

«____»_____2025 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Нагерняк Олександрі Андріївні

Тема роботи Психологічні чинники розвитку емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування

керівник роботи Гречаник М.І., PhD, викладачка кафедри психології

затверджені наказом ЗНУ від «27» 01 2025 року № 134—с

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: розкрити сутність і зміст поняття емоційного вигорання в науковій літературі; визначити чинники емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування; проаналізувати наслідки емоційного вигорання для працівників сфери обслуговування; емпірично дослідити емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування.

5. Перелік графічного матеріалу: 7 рисунків, 5 таблиць.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання Видав	Завдання Прийняв
Вступ	Гречаник М.І., викладачка		
Розділ 1	Гречаник М.І., викладачка		
Розділ 2	Гречаник М.І., викладачка		
Розділ 3	Гречаник М.І., викладачка		
Висновки	Гречаник М.І., викладачка		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-лютий 2025 р.	Виконано
2	Робота над вступом	лютий 2025 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	березень 2025 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	квітень 2025 р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	квітень-травень 2025 р.	Виконано
6	Написання висновків	травень 2025 р.	Виконано
7	Передзахист	червень 2025 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	червень 2025 р.	Виконано

Студент _____ О.А. Нагерняк

Керівник роботи _____ М.І. Гречаник

Нормоконтроль пройдено
Нормоконтролер _____ А.О. Неманежина

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота бакалавра: 63 сторінки, 7 рисунків, 5 таблиць, 52 джерела, 4 додатки.

Об‘єкт дослідження - психологічні ознаки емоційного вигорання.

Предмет дослідження - чинники розвитку проявів емоційного вигорання у працівників громадського харчування.

Мета - виявлення психологічних чинників котрі впливають на емоційне вигорання у працівників сфери обслуговування.

Гіпотеза: Інтенсивність міжособистісної взаємодії на робочому місці позитивно корелює з ризиком розвитку емоційного вигорання.

Методи дослідження: теоретичні методи: аналіз наукової літератури, синтез, узагальнення та систематизація наукових знань; емпіричні методи: психодіагностичне тестування, анкетування; інтерпретаційні методи: аналіз та інтерпретацію отриманих результатів; математичні методи: кореляційний аналіз; методи статистично-математичної обробки даних: виявлення ступеня узгодженості змінних за допомогою критерію ρ-Спірмена.

Наукова новизна: полягає у зосередженні уваги на працівниках сфери громадського харчування як специфічної категорії зайнятості, що рідко виступає об'єктом вивчення у контексті емоційного вигорання. Досліджено взаємозв’язок між інтенсивністю міжособистісної взаємодії на робочому місці та ризиком розвитку синдрому вигорання.

Практичне значення: полягає у дослідженні чинників виникнення емоційного вигорання працівників сфери громадського харчування. Результати дослідження можуть бути використані практичними психологами під час побудови діагностико-корекційних заходів по зниженню емоційного вигорання працівників сфери громадського харчування.

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ, ЕМОЦІЙНЕ ВИСНАЖЕННЯ, СФЕРА ОБСЛУГОВУВАННЯ, ГРОМАДСЬКЕ ХАРЧУВАННЯ.

SUMMARY

Naherniak O.A. Psychological factors in the development of emotional burnout in service sector workers

Bachelor's qualification work: 63 pages, 7 figures, 5 tables, 52 used sources and literature, 4 appendices.

The object of the study is the psychological signs of emotional burnout.

The subject of the study is the factors of development of manifestations of emotional burnout in catering workers.

The aim is to identify psychological factors that influence emotional burnout in service sector workers. Hypothesis: The intensity of interpersonal interaction in the workplace is positively correlated with the risk of developing emotional burnout.

Research methods: theoretical methods: analysis of scientific literature, synthesis, generalization and systematization of scientific knowledge; empirical methods: psychodiagnostic testing, questionnaires; interpretative methods: analysis and interpretation of the results obtained; mathematical methods: correlation analysis; methods of statistical and mathematical data processing: identifying the degree of consistency of variables using the ρ-Spearman criterion.

Scientific novelty: focuses on food service workers as a specific employment category that is rarely studied in the context of burnout. The relationship between the intensity of interpersonal interaction in the workplace and the risk of developing burnout syndrome is investigated. Practical significance: consists in studying the factors of emotional burnout of catering workers. The results of the study can be used by practical psychologists when developing diagnostic and corrective measures to reduce emotional burnout of catering workers.

Keywords: emotional burnout, factors of occurrence, emotional exhaustion, service sector, public catering.

ЗМІСТ

ВСТУП 7
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ..... 11
1.1 Синдром емоційного вигорання як соціальна та особистісна проблема .. 11
1.2 Психологічні чинники емоційного вигорання 19
РОЗДІЛ 2 АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ТА МЕТОДІВ ЗАПОБІГАННЯ ВИГОРАННЯ СЕРЕД ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ 27
2.1 Особливості емоційного вигорання працівників сфери обслуговування . 27
2.2 Засоби профілактики професійного вигорання у працівників 32
РОЗДІЛ 3 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ ТА АНАЛІЗ ОТРИМАНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ 41
3.1. Характеристика методик та методів дослідження..... 41
3.2 Опис вибірки та етапів дослідження..... 42
3.3 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження..... 44
ВИСНОВКИ..... 55
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 58
ДОДАТКИ..... 64

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сьогодні дослідження емоційного вигорання є досить гострою проблемою. Це визначається потребою науки і практики в пізнанні індивідуальних чинників і особливостей травмуючої дії емоційного вигорання на психіку людини. Також актуальність цього питання можна пояснити відсутністю надійної системи психологічних технологій запобігання розвитку синдрому емоційного вигорання. Особливого значення вивчення цієї проблеми набуває у діяльності працівників сфери обслуговування, а точніше громадського харчування.

Сучасні наукові дослідження на мою думку мало вивчають це питання, тому знайти інформацію з цієї теми вкрай складно.

Виходячи з того, що розповсюдження синдрому емоційного вигорання поступово набуває все більших масштабів, це зумовлює зростання інтересу до цього феномену науковців з різних галузей, зокрема: психологів, педагогів, філософів, медиків та ін. Цією проблемою дослідники займаються впродовж останніх тридцяти років. Аналіз наукової літератури свідчить, що проблема емоційного вигорання знайшла своє відображення у роботах зарубіжних і вітчизняних вчених, присвячених змісту та структурі синдрому емоційного вигорання (Л.А. Стаднюк, Л.М. Карамушка, О.В. Давидович, В.Ю. Приходько, С.Д. Максименко, М.В. Олійник, М.І. Ширяєва, М. Сторлі, Л.І. Березовська, А.А. Висоцький, В.М. Фролов, М.О. Пересадін, В.В. Шевчук, Н.М. Маляр-Газда та ін.), а також методам його діагностики (Н.Є. Водоп’янова, С. Джексон, К. Маслач, Дж. Гібсон, А. Меграбян, К.А. Андросович та ін.)[1; 3; 4; 6; 7; 10]

На сучасному етапі розвитку психологічної науки феномен емоційного вигорання досліджується в психології стресових станів (вигорання як результат стресу), в межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як

стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях) [2; 12].

Окрему увагу слід приділити дослідженню S. Ben-Itzhak, L. Leibovich, A.B. Klomek (2015), у якому розглянуто роль екзистенційних аспектів у прогнозуванні психічного здоров'я та рівня емоційного вигорання серед керівників навчальних закладів і вчителів. Автори доводять, що відсутність особистісного сенсу життя та зниження екзистенційного ресурсу значно підвищують ризик професійного вигорання, особливо серед працівників соціально важливих сфер, до яких належать і представники сфери обслуговування [18].

У свою чергу, L.N. Dyrbye, T.D. Shanafelt та інші (2019) встановили тісний зв'язок між емоційним вигоранням, частотою відсутності на роботі та зниженням продуктивності праці серед медичних працівників. Їхнє дослідження демонструє, що вигорання не лише послаблює психоемоційний стан особистості, а й має серйозні наслідки для функціонування цілих інституцій, створюючи передумови для погіршення якості обслуговування клієнтів [24].

Не менш важливими є результати систематичного огляду, проведеного D.A.J. Salvagioni з колегами (2017), який охопив численні проспективні дослідження щодо наслідків емоційного вигорання. Автори дійшли висновку, що синдром має не лише психологічний, а й фізіологічний вимір, зокрема пов'язаний з розвитком серцево-судинних захворювань, порушеннями сну та імунної функції. Це ще раз підкреслює системний характер впливу емоційного вигорання на особистість і необхідність розробки ефективних профілактичних стратегій [43].

Працівники сфери громадського харчування витрачають багато зусиль та енергії, щоб постійно бути привітними з клієнтам, мати продуктивні стосунки з колегами по роботі та керівництвом закладу де вони працюють, а також щоб зберігати врівноваженість власного емоційного стану та управляти своїми емоціями у професійному спілкуванні. Зважаючи на це,

дослідження проблеми профілактики і подолання емоційного вигорання у працівників громадського харчування актуальне, що зумовило вибір теми дипломної роботи: «Психологічні чинники розвитку емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування».

Об‘єктом дослідження є психологічні ознаки емоційного вигорання.

Предметом дослідження є чинники розвитку проявів емоційного вигорання у працівників громадського харчування.

Метою теоретичного аналізу та емпіричного дослідження є виявлення психологічних чинників котрі впливають на емоційне вигорання у працівників сфери обслуговування.

Гіпотеза: Інтенсивність міжособистісної взаємодії на робочому місці позитивно корелює з ризиком розвитку емоційного вигорання.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз психологічних чинників емоційного вигорання.

2. Розкрити особливості емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування.

3. Провести експериментальне дослідження на визначення чинників емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування.

4. Здійснити аналіз та інтерпретацію отриманих результатів.

5.Визначити кореляційну залежність між інтесивністю міжособистісної взаємодії та ризиком розвитку емоційного вигорання.

Для вирішення поставлених завдань використовувались такі методи дослідження:

— теоретичні методи: аналіз наукової літератури, синтез, узагальнення та систематизація наукових знань;

— емпіричні методи: психодіагностичне тестування, анкетування;

— інтерпретаційні методи: аналіз та інтерпретацію отриманих результатів;

— математичні методи: кореляційний аналіз; методи статистично-математичної обробки даних: виявлення ступеня узгодженості змінних за допомогою критерію ρ-Спірмена.

Для розв’язання поставлених завдань щодо дослідження емоційного вигорання працівників сфери обслуговування, було використано ряд психодіагностичних методик:

1.Опитувальник «Професійне вигорання» у професіях системи «людина — людина» ;

2.Опитувальник методики «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна;

3.Методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» (Дж. Гібсон);

4.Методика “Самооцінка стійкості до стресу”

Наукова новизна дослідження полягає у зосередженні уваги на працівниках сфери громадського харчування як специфічної категорії зайнятості, що рідко виступає об'єктом вивчення у контексті емоційного вигорання. Уперше досліджено взаємозв’язок між інтенсивністю міжособистісної взаємодії на робочому місці та ризиком розвитку синдрому вигорання. Використання комплексу психодіагностичних методик дозволило отримати багатовимірну картину чинників, що сприяють виникненню цього явища.

Практичне значення дослідження полягає у дослідженні чинників виникнення емоційного вигорання працівників сфери громадського харчування. Результати дослідження можуть бути використані практичними психологами під час побудови діагностико-корекційних заходів по зниженню емоційного вигорання працівників сфери громадського харчування.

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що налічують 52 найменування, 4 додатків на 11 сторінках. Основний зміст роботи викладений на 63 сторінках і містить 5 таблиць та 7 рисунків. Загальний обсяг роботи 74 сторінки.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1 Синдром емоційного вигорання як соціальна та особистісна проблема

Синдром емоційного вигорання є складним багатовимірним явищем, яке охоплює як соціальні, так і особистісні аспекти життєдіяльності людини. Він є наслідком тривалого перебування в умовах інтенсивного професійного стресу, що зумовлює виснаження фізичних, емоційних та когнітивних ресурсів особистості. Сутність цього явища, а словами американських психологів К. Маслач та С. Джексон, полягає у поступовому формуванні негативного ставлення до професійної діяльності, зниженні особистої ефективності та наростанню почуття розчарування, що супроводжується хронічною втомою, цинізмом та відчуттям професійної некомпетентності.[8]

У табл. 1.1 представлені чинники виникнення емоційного вигорання, а також хто їх вивчав та коротка характеристика.

Таблиця 1.1

Чинники виникнення емоційного вигорання

Чинник	Дослідники	Характеристика
Робота з проблемними клієнтами	К. Маслач, С. Джексон, В.Ю. Приходько, Л.М. Карамушка, Н.Є. Водоп'янова, S. Ben-Itzhak, L. Leibovich	Агресія, скарги, постійна негативна взаємодія з клієнтами.
Зниження особистісних досягнень	Н.М. Маляр-Газда	Втрата віри у свої професійні досягнення, самоцінність.
Емоційне виснаження	D.A.J. Salvadgioni, L.N. Dyrbye та T.D. Shanafelt	Відчуття спустошення, втоми, нездатність емоційно включатися в роботу.
Деперсоналізація	Grandey A.A., Gabriel A.S.	Цинізм, байдужість, емоційна відстороненість від колег та клієнтів.

Продовження таблиці 1.1

Надмірне навантаження та хронічний стрес	Л.А. Стаднюк, О.В. Давидович, В.Ю. Приходько	Тривала дія стресових факторів без можливості відновлення.
Недостатність соціальної підтримки	М.В. Олійник, М.І. Ширяєва	Відсутність підтримки з боку колег, керівництва, родини.
Втрата мотивації	М.М. Павлюк, Д.С. Журавської та Н. Клімишиної	Зниження бажання розвиватись, ініціювати нове, втеча у механічне виконання обов'язків.

Сучасні соціально-економічні реалії, що супроводжуються нестабільністю, високими вимогами до працівників та необхідністю підтримання високого рівня продуктивності, сприяють зростанню поширеності синдрому емоційного вигорання. Особливо гостро ця проблема проявляється у сфері обслуговування, де співробітники змушені постійно взаємодіяти з клієнтами, що передбачає значне емоційне залучення та самоконтроль. Тривале перебування в умовах необхідності демонструвати доброзичливість, терпіння та емпатію може призводити до емоційного виснаження та зниження рівня задоволеності професійною діяльністю.

Науковці, зокрема К. Маслач [8], С. Джексон [3], В.Ю. Приходько [4], Л.М. Карамушка [10] та Н.Є. Водоп’янова [6], вказують на те, що постійна взаємодія з людьми у стресогенних умовах є одним із провідних чинників розвитку вигорання. У дослідженнях D.A.J. Salvadgioni [43], L.N. Dyrbye [24] та T.D. Shanafelt [44] також доведено, що подібні професійні навантаження викликають хронічне емоційне виснаження, знижують задоволення від роботи та підвищують ризик розвитку психосоматичних розладів.

Ці наукові спостереження підтверджуються і в дослідженнях S. Ben-Itzhak, L. Leibovich та A.B. Klomek, які підкреслюють важливість особистісних ресурсів у попередженні вигорання серед працівників допоміжних професій [18].

З огляду на індивідуально-психологічні особливості особистості, синдром емоційного вигорання є серйозною загрозою для психологічного благополуччя людини. Він не лише впливає на професійну сферу, але й позначається на міжособистісних відносинах, самооцінці та загальному рівні задоволення життям. Люди, які страждають від вигорання, часто відчувають зниження мотивації, втрачають інтерес до роботи, демонструють емоційну відстороненість та байдужість. Вони можуть відчувати роздратування, агресію або, навпаки, апатію, що супроводжується фізичним та психічним виснаженням. Ці симптоми були докладно описані в роботах К. Маслач та С. Джексона, які розглядають вигорання як комплексний феномен, що охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистісних досягнень. Подібні спостереження також підтверджені у дослідженнях Н.Є. Водоп'янової, яка акцентує увагу на зміні поведінкових та емоційних реакцій у працівників, що перебувають у стані вигорання, а також у статті М.М Павлюка, Д.С. Журавської тп Н. Клімишиної. У своїй статті "Емоційне вигорання - актуальна проблема медицини сьогодення" Н.М. Маляр-Газда згадує за ці та інші симптоми емоційного вигорання та психодить до загального висновку, що синдром емоційного вигорання характеризується вираженим поєднанням симптомів порушень у психічній, соматичній та соціальній сферах життя.[3; 6; 5; 7]

Фізичні прояви синдрому, зокрема головний біль, порушення сну, хронічну втому та соматичні розлади, досліджували D.A.J. Salvsdgioni з колегами (2017), які встановили тісний взаємозв'язок між вигоранням та погіршенням загального стану здоров'я. Також, згідно з результатами дослідження L.N. Dyrbye і T.D. Shanafelt (2019), тривалий перебіг синдрому вигорання підвищує ризик розвитку депресивних станів, тривожних розладів і вимагає комплексного психотерапевтичного втручання [43; 24].

Соціальний аспект синдрому емоційного вигорання виявляється у зміні поведінки працівника в професійній та особистісній сферах. Одним з ключових проявів є емоційне дистанціювання, що характеризується

зниженням рівня співчуття та емпатії, небажанням підтримувати активну комунікацію та зменшенням інтересу до соціальної взаємодії. Це може мати серйозні наслідки для колективу, оскільки вигорання часто призводить до зростання конфліктності, порушення групової динаміки та зниження ефективності командної роботи. Варто зазначити, що вигорання одного працівника може мати ефект «зараження», коли його емоційний стан впливає на колег, сприяючи поширенню негативної атмосфери в колективі. У сфері обслуговування, де якість роботи значною мірою залежить від міжособистісної взаємодії, цей фактор набуває особливої важливості.

Окрім впливу на окремих працівників, синдром емоційного вигорання має значний вплив на організаційний рівень. Підприємства, де високий рівень вигорання серед співробітників, стикаються зі зниженням продуктивності праці, зростанням плинності кадрів та погіршенням якості обслуговування клієнтів. Це, у свою чергу, може призводити до фінансових втрат та втрати репутації компанії. Організації змушені витрачати додаткові ресурси на навчання та адаптацію нових співробітників, а також на запровадження програм зниження стресу та підвищення рівня задоволеності роботою. Як зазначає М.Г. Ткалич, важливим чинником профілактики вигорання є досягнення балансу між професійною діяльністю та особистим життям, що дозволяє зменшити негативні наслідки хронічного стресу та підвищити психологічне благополуччя працівників [11].

Варто також звернути увагу на механізми розвитку синдрому емоційного вигорання. Психологічні дослідження, зокрема роботи К. Маслач, С. Джексона, а також Н.Є. Водоп’янової [3; 6], вказують на те, що формування вигорання відбувається поступово, проходячи кілька стадій. На початковому етапі людина може відчувати підвищену мотивацію та ентузіазм у роботі, проте з часом високі навантаження та постійні стресові фактори сприяють наростанню емоційного виснаження. Це супроводжується зростанням тривожності, порушенням сну та зниженням концентрації уваги. Наступний етап характеризується появою негативних емоцій щодо роботи,

колег і клієнтів. Працівники починають відчувати незадоволеність, втому, можуть знижувати рівень відповідальності та уникати професійних обов’язків. На завершальній стадії емоційного вигорання спостерігається глибоке розчарування у професії, зниження самооцінки, а іноді й розвиток депресивного стану.

Дослідники Л.А. Стаднюк, О.В. Давидович, В.Ю. Приходько, М.В. Олійник, М.І. Ширяєва виокремлюють кілька основних факторів, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання. Першочерговим є надмірне навантаження, яке призводить до емоційного і фізичного виснаження. Недостатність соціальної підтримки також відіграє важливу роль, оскільки відсутність емоційної взаємодії та підтримки з боку колег та керівництва може посилювати відчуття ізольованості та стресу. Крім того, важливими факторами є невизначеність професійних обов’язків, відсутність кар’єрного зростання, низький рівень контролю над робочими процесами та конфлікти на робочому місці. Усі ці аспекти у взаємодії з особистісними характеристиками людини, такими як низька стресостійкість, перфекціонізм або підвищена відповідальність, створюють передумови для розвитку синдрому емоційного вигорання [4].

Одним із ключових досліджень на цю тему є робота М.М. Павлюк, Д.С. Журавської та Н. Клімишиної "Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності". У цій науковій статті автори підкреслюють, що емоційне вигорання є не просто втратою мотивації, а набутим стереотипом емоційної поведінки, що дозволяє людині дозувати та економно витрачати свої енергетичні ресурси. Вони також наголошують, що вигорання не виникає миттєво, а розвивається поступово, проходячи через приховані етапи, що можуть залишатися непоміченими до моменту різкого виснаження.

Авторами зроблено важливий висновок про те, що емоційне вигорання супроводжується розвитком емоційної дистанції між працівником та його професійним середовищем, а також негативним ставленням до власних

професійних досягнень. Це підтверджується тим, що люди, які відчувають вигорання, часто намагаються уникати глибоких емоційних контактів, що, у свою чергу, впливає на якість їхньої роботи та міжособистісних відносин у колективі. Крім того, у статті підкреслено, що стресостійкість та рівень самоставлення особистості є визначальними факторами у процесі розвитку емоційного вигорання, що вказує на необхідність впровадження програм психологічної підтримки на робочих місцях [5].

Окрім того, слід зазначити роботу C. Maslach & M.P. Leiter "Burnout at Work: A Psychological Perspective" (2016) де дослідники детально аналізують концепцію емоційного вигорання як професійного феномена. Вони підкреслюють, що вигорання виникає через дисбаланс між вимогами професії та ресурсами працівника, а також наголошують на необхідності створення сприятливого робочого середовища для мінімізації стресових факторів [36].

Наукові дослідження свідчать про те, що проблема емоційного вигорання є багатовимірною і потребує комплексного підходу до профілактики. Важливо впроваджувати психологічні тренінги, програми підтримки та стратегії управління стресом для збереження емоційного благополуччя працівників.

Поточна ситуація в Україні, пов'язана з військовими діями, створює додаткові фактори стресу, які можуть призвести до емоційного вигорання. Постійна тривога, невизначеність майбутнього, втрати близьких та руйнування інфраструктури значно впливають на психоемоційний стан населення. Особливо вразливими є ті, хто працює з великою кількістю людей та змушений багато спілкуватися, працювати без відпочинку, в ритмі "все зробити та все встигнути". Розвиток цього синдрому характерний для професій, де домінує турбота про людей (соціальні працівники, лікарі, медичні сестри, учителі та ін.). В групі ризику також вразливі люди, а також ті, у кого сильно розвинута емпатія.

Також потрібно зазначити, що одним із ключових аспектів розуміння емоційного вигорання є аналіз психологічних механізмів, які сприяють його розвитку. На когнітивному рівні вигорання пов’язане з порушенням процесів сприйняття та оцінки власної діяльності. Людина, яка стикається з високими вимогами та обмеженими ресурсами, поступово формує негативне уявлення про свою компетентність, що веде до появи почуття неефективності та зниження самооцінки. При цьому спостерігається тенденція до когнітивних спотворень, таких як перебільшення власних невдач, ігнорування досягнень, песимістичне прогнозування майбутнього.

З точки зору поведінкових механізмів емоційне вигорання нерідко супроводжується розвитком захисних стратегій, спрямованих на зменшення рівня стресу. Однією з найпоширеніших є психологічна деперсоналізація – коли працівник починає сприймати клієнтів не як індивідуальностей, а як механістичну частину своєї роботи. Це допомагає зменшити емоційне навантаження, проте призводить до зниження якості міжособистісних контактів, формування байдужого або навіть негативного ставлення до людей. Інші поведінкові реакції можуть включати уникнення складних завдань, прокрастинацію, зниження продуктивності, а у важких випадках – повну втрату інтересу до роботи та бажання змінити професійну діяльність.

Окрім психологічних аспектів, важливо розглянути організаційні чинники, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання. Дослідження показують, що найвищий рівень емоційного виснаження спостерігається у працівників, які працюють в умовах жорсткої ієрархії, де відсутня можливість висловлювати власну думку та приймати самостійні рішення. Недостатність соціальної підтримки з боку керівництва та колег також є вагомим предиктором вигорання, оскільки працівники, які не отримують емоційного підкріплення, більш схильні до розвитку почуття ізоляції та професійної незадоволеності.

На основі "Кривої стресу емоційного вигорання", яка представлена на рисунку 1.1 можна зазначити, що рівень продуктивності працівника

змінюється залежно від інтенсивності стресу. На початковому етапі низький рівень стресу призводить до інертності та низької активності, що знижує ефективність роботи. Оптимальний рівень стресу, навпаки, стимулює активність і сприяє максимальній продуктивності. Проте, коли рівень стресу перевищує адаптаційні можливості людини, спостерігається виснаження, зниження продуктивності, а також виникнення таких станів, як тривога, паніка або агресія. На фінальній стадії надмірного стресу може відбуватися емоційний та фізичний "зрив" працівника, що вказує на настання емоційного вигорання. Така візуалізація допомагає глибше зрозуміти механізм переходу від ефективної роботи до вигорання.



Рис. 1.1 Крива стресу емоційного вигорання

Таким чином, синдром емоційного вигорання є серйозною соціальною та особистісною проблемою, що має комплексний вплив як на індивіда, так і на суспільство в цілому. Його поширення в сучасному світі вимагає розробки ефективних стратегій профілактики та подолання, зокрема, шляхом оптимізації умов праці, розвитку навичок саморегуляції та психологічної підтримки працівників. Оскільки професійний стрес є невід'ємною частиною багатьох професій, особливо у сфері обслуговування, важливим завданням є пошук шляхів мінімізації його негативного впливу та створення

сприятливого робочого середовища, що сприятиме збереженню психологічного здоров'я працівників.

1.2 Психологічні чинники емоційного вигорання

Емоційне вигорання є багатовимірним феноменом, що формується під впливом низки психологічних чинників, які взаємодіють між собою та зумовлюють розвиток виснаження, деперсоналізації та зниження професійної ефективності. Розгляд цих чинників є важливим для глибшого розуміння природи емоційного вигорання та пошуку ефективних стратегій його подолання. Перелік психологічних чинників виникнення емоційного вигорання з короткою характеристикою, а також того хто їх вивчав можна побачити у таблиці 1.2.

Таблиця 1.2

Психологічні чинники виникнення емоційного вигорання

Чинник	Дослідники	Характеристика
Рівень стресостійкості	A.B. Bakker, J.D. Vries	Низька стресостійкість - вища схильність до розвитку вигорання.
Рівень емоційного інтелекту	J.J. Gross	Відіграє критичну роль у регулюванні власних емоційних станів та побудові ефективних міжособистісних взаємодій.
Мотивація	W.B. Schfufelir, T.W. Taris	Наявність внутрішньої мотивації знижує шанс отримати вигорання.
Баланс між роботою та особистим життям	S. Sonnentag, C. Fritz	Хронічне перевантаження робочими обов'язками, відсутність часу для відпочинку та відновлення сприяє поступовому виснаженню як фізичних, так і емоційних ресурсів.
Баланс між роботою та особистим життям	S. Sonnentag, C. Fritz	Хронічне перевантаження робочими обов'язками, відсутність часу для відпочинку та відновлення сприяє поступовому виснаженню як фізичних, так і емоційних ресурсів.
Хронічний стрес	S.A. Fahlman, L.K. Mercer, C.J. Gaskin	Підсилює почуття безвиході та знижує рівень задоволеності роботою.

Продовження таблиці 1.2

Рівень розвитку когнітивної гнучкості	O.P. Pawlenko	Дозволяє швидко адаптуватися у стресових умовах.
Особисті риси	W.B. Schaufeli, A.B. Baker	Такі як тривожність, невротизм, емоційна лабільність та схильність до перфекціонізму.

Одним із ключових психологічних чинників емоційного вигорання є рівень особистісної стресостійкості. Люди з низькою стресостійкістю більш схильні до розвитку вигорання, оскільки вони мають обмежені психологічні ресурси для протидії тривалому впливу стресових ситуацій. Відсутність адаптивних механізмів подолання стресу призводить до того, що негативні емоції накопичуються, формуючи основу для емоційного виснаження. Дослідження A.B. Bakker та J.D. Vries (2021) вказують на те, що особи з високим рівнем невротизму частіше стикаються з проявами вигорання, оскільки схильні до підвищеної тривожності, емоційної нестабільності та песимістичної оцінки власної діяльності [16].

Іншим важливим чинником є рівень емоційного інтелекту. У дослідженні проведеному J.J. Gross (2015) сказано, що емоційний інтелект відіграє критичну роль у регулюванні власних емоційних станів та побудові ефективних міжособистісних взаємодій. Працівники сфери обслуговування, які мають низький рівень емоційного інтелекту, частіше відчувають труднощі у керуванні своїми емоціями, що призводить до швидшого виснаження та вигорання. Неможливість усвідомлювати, розпізнавати та контролювати емоційні реакції підсилює психологічний дистрес і робить працівника більш вразливим до негативних аспектів професійної діяльності. Водночас розвинений емоційний інтелект допомагає знижувати вплив стресових факторів та адаптуватися до складних робочих ситуацій [31].

Також значну роль у розвитку вигорання відіграє когнітивний стиль особистості, зокрема схильність до когнітивних викривлень. Деякі працівники сприймають робочі труднощі як особистий провал, що підсилює

негативні переживання і сприяє зниженню впевненості у власних професійних компетенціях. Наприклад, люди, які мають схильність до перфекціонізму, часто висувають до себе надмірно високі вимоги та сприймають навіть незначні помилки як серйозні невдачі. Це призводить до внутрішньої напруги, що накопичується і врешті-решт сприяє розвитку емоційного виснаження.

Окрему увагу варто приділити мотиваційним аспектам, які також впливають на розвиток вигорання, та про які згадували у своєму дослідженні W.B. Schfufelir та T.W. Taris (2017). Люди, які мають внутрішню мотивацію до роботи, рідше стикаються з вигоранням, оскільки їх діяльність приносить їм задоволення, що виступає ресурсом для подолання професійних труднощів. Натомість, якщо основним мотивом є зовнішні стимули, такі як матеріальна винагорода або соціальний статус, ризик вигорання суттєво зростає. У разі, коли очікування щодо кар'єрного росту чи фінансових винагород не справджуються, працівники можуть відчувати розчарування, що прискорює розвиток негативних емоційних станів [45].

Окрім внутрішніх особистісних характеристик, важливу роль у формуванні емоційного вигорання відіграють міжособистісні взаємини на роботі. Дослідження показують, що підтримка з боку колег та керівництва є вагомим буфером, який зменшує ризики емоційного виснаження. Відсутність такої підтримки, навпаки, призводить до почуття ізоляції, що підсилює стресові переживання та сприяє вигоранню. Соціальна підтримка у колективі створює можливість для обговорення проблем, спільного вирішення труднощів та емоційного розвантаження, що позитивно впливає на психологічний стан працівників.

Крім того, слід враховувати особливості саморегуляції та стратегії подолання стресу, які використовує особистість. Дослідження вказують на те, що люди, які схильні до використання деструктивних стратегій подолання (наприклад, уникнення проблем, ігнорування власних емоцій, вживання психоактивних речовин), мають вищий ризик розвитку вигорання. Натомість

особи, які використовують адаптивні механізми (наприклад, когнітивну переоцінку ситуації, планування дій, підтримання здорового балансу між роботою та особистим життям), значно рідше стикаються з ознаками емоційного виснаження.

Окрім цього, важливою детермінантою вигорання є баланс між роботою та особистим життям. Тут варто звернутися до дослідження проведеного S. Sonnentag та C. Fritz у 2015 році, де сказано що хронічне перевантаження робочими обов'язками, відсутність часу для відпочинку та відновлення сприяє поступовому виснаженню як фізичних, так і емоційних ресурсів. Особливо це актуально для працівників сфери обслуговування, які змушені працювати в умовах високого емоційного навантаження та часто не мають можливості для якісного відпочинку. Відсутність розмежування між професійною та особистою сферами життя призводить до накопичення стресу та зниження загального рівня психологічного благополуччя, що в довгостроковій перспективі сприяє розвитку синдрому вигорання [47].

Інший важливий когнітивний механізм, що сприяє вигоранню, пов'язаний із "тунельним мисленням" описаним у дослідженні S.A. Fahlman та колег(2019). Люди, які знаходяться в стані хронічного стресу, схильні до звуження когнітивної гнучкості та зациклення на негативних аспектах своєї роботи. Це означає, що вони не лише втрачають здатність бачити альтернативні шляхи розв'язання проблем, але й починають оцінювати свою професійну діяльність через призму негативного досвіду, навіть якщо об'єктивно їхня робота приносить значні результати [25]. У сфері обслуговування такий механізм особливо небезпечний, оскільки він підсилює почуття безвиході та знижує рівень задоволеності роботою.

Розвиток синдрому емоційного вигорання значною мірою залежить від індивідуально-психологічних характеристик особистості, які визначають її здатність до адаптації у стресогенних умовах професійної діяльності. O.P. Pawlenko (2021) говорить, що одним із важливих психологічних чинників є рівень розвитку когнітивної гнучкості, яка дозволяє працівникові ефективно

пристосовуватися до змін, приймати зважені рішення та уникати ригідного мислення у вирішенні професійних завдань. Недостатність когнітивної гнучкості може призводити до зациклення на негативних аспектах роботи та формування у працівника відчуття безвиході [39].

Спираючись на W.B. Schaufeli та A.B. Baker (2018) можна сказати, що важливу роль у виникненні емоційного вигорання відіграють також особистісні риси, такі як тривожність, невротизм, емоційна лабільність та схильність до перфекціонізму. Зокрема, перфекціоністичні тенденції спонукають працівників до встановлення надмірно високих стандартів у роботі, що підвищує ризик розчарування при неможливості їх досягнення. Тривожність і невротизм, у свою чергу, підсилюють сприйняття професійних труднощів як загрозливих, сприяючи накопиченню емоційного напруження [44].

Значущим чинником є рівень самооцінки та почуття професійної самодостатності. Люди з низьким рівнем самооцінки схильні до того, щоб занижувати значення своїх досягнень і зосереджуватися на невдачах, що може призводити до зниження впевненості у своїх професійних здібностях. Натомість висока самооцінка та впевненість у власних силах слугують захисними факторами, які зменшують вплив негативних емоційних станів .

Окрім особистісних характеристик, на розвиток синдрому емоційного вигорання впливають соціально-психологічні аспекти професійної діяльності, зокрема якість міжособистісних взаємин у колективі. Недостатня підтримка з боку колег або керівництва, низький рівень довіри в організації та конфлікти можуть виступати потужними стресогенними чинниками. Соціальна ізоляція, яку відчуває працівник у таких умовах, не лише підсилює емоційний стрес, але й знижує мотивацію до виконання професійних обов’язків.

Професійне вигорання тісно пов’язане з мотиваційними аспектами. У той час як внутрішня мотивація до праці здатна забезпечувати емоційне підкріплення у складних ситуаціях, зовнішня мотивація, наприклад

орієнтована виключно на фінансову винагороду, часто є недостатньою для подолання професійних труднощів. Нереалізовані очікування у сфері кар'єрного зростання або матеріальної винагороди можуть призводити до втрати інтересу до роботи, емоційного відсторонення та зниження продуктивності.

Крім того, значення мають психофізіологічні особливості особистості, включаючи індивідуальний рівень стресостійкості. Люди, які мають високий рівень фізичної витривалості та розвинені навички саморегуляції, здатні ефективніше протидіяти впливу стресу, у той час як ті, хто стикається з частими емоційними зривами, є більш вразливими до вигорання. Фізіологічні прояви стресу, такі як безсоння, хронічна втома або порушення роботи серцево-судинної системи, можуть підсилювати прояви емоційного виснаження.

Вигорання на робочому місці є поширеною та посилюваною проблемою. За даними дослідження SHRM проведеного D. Jalil, у 2024 році 44% працівників США повідомили про вигорання, 45% почуваються "емоційно виснаженими" від роботи, а 51% — "вичавленими" наприкінці робочого дня. Вигорання не тільки негативно впливає на продуктивність працівників, але й може призводити до зростання абсентеїзму, погіршення якості роботи та підвищення плинності кадрів[28].

Детально показники досліджень SHRM ми можемо побачити на рисунку 1.2.



Рис. 1.2 Результати дослідження SHRM

Отже, психологічні чинники емоційного вигорання охоплюють широкий спектр особистісних, когнітивних, емоційних та соціальних аспектів, що взаємодіють між собою і визначають ступінь вразливості людини до професійного стресу. Усвідомлення цих механізмів є необхідним для розробки ефективних заходів профілактики та подолання вигорання, серед яких ключову роль відіграють розвиток емоційного інтелекту, формування адаптивних стратегій регуляції стресу, підтримка здорового балансу між роботою та особистим життям, а також створення сприятливого соціального середовища в професійному колективі.

Аналіз психологічних чинників емоційного вигорання дозволяє зробити висновок, що це явище є результатом складної взаємодії особистісних, соціальних та професійних факторів, які створюють умови для емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної ефективності.

Отже, синдром емоційного вигорання слід розглядати як багатовимірне явище, яке включає психологічні, фізіологічні, соціальні та організаційні аспекти, що взаємодіють між собою і зумовлюють як індивідуальні, так і колективні наслідки. Особливу увагу слід приділити розумінню механізмів його формування та прогресування, що базуються на взаємодії внутрішніх характеристик особистості з зовнішніми стресогенними умовами.

Одними з ключових ознак синдрому емоційного вигорання є: емоційне виснаження, яке проявляється в якості відчуття емоційного спустошення, хронічної втоми, а також відсутності здатності емоційно включатися в роботу; деперсоналізація, яка включає в себе: цинізм, байдужість та емоційну відстороненість від клієнтів та колег; редукція особистих досягнень проявами якої є втрата віри у себе, свої професійні досягнення та здібності, а також нівелювання власної гідності, обмеження своїх можливостей і обов’язків.

Варто приділити увагу чинникам котрі впливають на виникнення емоційного вигорання. А саме: робота з проблемними клієнтами - агресія,

скарги, постійний негатив з боку клієнтів, надмірне навантаження та хронічний стрес, котрі характеризуються тривалою дією стресових факторів без можливості відновитися, сюди також можна додати дисбаланс між вимогами професії та ресурсами працівника, недостатність соціальної підтримки, як з боку керівництва та колег, так і з боку родини та клієнтів, і втрату мотивації, зниження бажання розвиватися, ініціювати якісь зміни, втеча у механічне виконання обов'язків.

Окремо можна виділити ще декілька психологічних чинників емоційного вигорання. Вони наступні: рівень стресостійкості, люди з низьким рівнем стресостійкості більш схильні до емоційного вигорання, оскільки їх ресурси для протидії стресу є сильно обмеженими, рівень емоційного інтелекту, він є критично важливим для сфери обслуговування, люди з низьким рівнем емоційного інтелекту відчувають труднощі у керування своїх емоцій, тому швидше виснажуються та вигорають.

Наостанок варто згадати за стратегії подолання стресу та особливості саморегуляції індивіда. Люди які використовують деструктивні стратегії мають вищий шанс емоційно вигоріти.

РОЗДІЛ 2.
АНАЛІЗ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ТА МЕТОДІВ ЗАПОБІГАННЯ ВИГОРАННЯ СЕРЕД ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

2.1 Особливості емоційного вигорання працівників сфери обслуговування

Емоційне вигорання працівників сфери обслуговування має низку характерних особливостей, що зумовлені специфікою їх професійної діяльності. Постійна взаємодія з клієнтами, необхідність демонстрації позитивних емоцій незалежно від власного психоемоційного стану, а також висока емоційна залученість у процес обслуговування створюють додаткове навантаження на психологічні ресурси особистості. Дослідження D. Xanthopoulou і A.B. Bakker (2017) засвідчують, що у сфері обслуговування ключовим фактором розвитку вигорання є саме «емоційна праця» — зусилля, спрямовані на регулювання емоцій з метою відповідності організаційним очікуванням [51].

Однією з особливостей вигорання у працівників сфери обслуговування є його швидший темп розвитку у порівнянні з іншими професіями. Працівники обслуговування змушені виконувати емоційну працю щоденно, без достатніх можливостей для емоційного відновлення. Дослідження C.M. Brotheridge і R.T. Lee (2016) показали, що часте пригнічення негативних емоцій на роботі прямо корелює з високими рівнями емоційного виснаження та деперсоналізації [20].

Крім того, для працівників сфери обслуговування характерним є високий рівень деперсоналізації, що проявляється у знеособленому ставленні до клієнтів. Працівники починають сприймати клієнтів як джерело стресу або як об'єкти, а не як особистостей. Це є захисним механізмом, що дозволяє

зменшити емоційні витрати, але водночас поглиблює відчуття емоційного відчуження та байдужості. У дослідженні A.A. Grandey і A.S. Gabriel (2015) підкреслено, що деперсоналізація виступає наслідком тривалого внутрішнього конфлікту між справжніми емоціями працівника та емоціями, які вимагає демонструвати професійна роль [30].

У своїй науковій праці К. Маслач із колегами обґрунтував і запропонував тривимірну модель для глибокого розкриття природи синдрому професійного вигорання, представлену на рисунку 2.3.



Рис. 2.3 Модель професійного вигорання К. Маслач

Наступною важливою особливістю емоційного вигорання у цій сфері є зниження рівня особистих досягнень. У працівників громадського харчування часто виникає відчуття, що їхня праця недостатньо цінується, оскільки позитивний зворотний зв'язок від клієнтів і керівництва зустрічається рідко. Це створює умови для розвитку негативного самосприйняття і зниження професійної самооцінки. За результатами дослідження H. Kim і M. Stoner (2020), працівники обслуговування, які не отримують визнання своїх зусиль, набагато частіше демонструють високий рівень емоційного виснаження та редукції особистих досягнень [34].

Важливо відзначити також гендерні особливості емоційного вигорання серед працівників сфери обслуговування. Так, дослідження K.M. Chow і

коллег (2022) показало, що жінки в умовах високої емоційної праці частіше демонструють вищий рівень емоційного виснаження порівняно з чоловіками, що може бути зумовлено як соціальними стереотипами щодо «обов'язковості» емоційної турботи, так і біопсихологічними чинниками [21].

Крім того, важливо враховувати культурні особливості розвитку емоційного вигорання. За результатами крос-культурного дослідження, проведеного S. Park, M. Lee та S. Lim (2021), рівень емоційного вигорання працівників сфери обслуговування суттєво варіюється залежно від соціокультурного контексту. У суспільствах з високою колективістською орієнтацією працівники схильні частіше придушувати власні негативні емоції заради гармонії в колективі, що призводить до більш швидкого емоційного виснаження [38].

Особливим аспектом є також взаємозв'язок між емоційним вигоранням і задоволеністю роботою. У дослідженні S. Pignata, H.R. Winefield і C. Provis (2017) встановлено, що втрата задоволення від праці є не лише наслідком емоційного вигорання, але й чинником, що посилює його розвиток у майбутньому, формуючи замкнене коло психоемоційного виснаження [40].

Варто також підкреслити, що працівники сфери обслуговування часто стикаються із так званим «емоційним дисонансом» — розбіжністю між внутрішніми емоціями та необхідністю демонструвати емоції, які диктує робоча роль. Дослідження U.R. Hulsheger і A.F. Schewe (2019) показали, що високий рівень емоційного дисонансу є сильним предиктором розвитку емоційного вигорання, зокрема емоційного виснаження і деперсоналізації [33].

Не можна також оминути увагою вплив позаробочих факторів на процес вигорання працівників сфери обслуговування. Так, результати дослідження T.D. Allen, K.A. French і S. Dumani (2020) вказують на те, що недостатній баланс між роботою і особистим життям є важливим предиктором емоційного виснаження. Працівники, які змушені витрачати значні ресурси на професійне самоконтролювання емоцій, часто не мають

можливості для повноцінного психологічного відновлення в позаробочий час, що прискорює розвиток вигорання [13].

Ще однією характерною рисою є зв'язок емоційного вигорання з фізичним здоров'ям. Згідно з дослідженням S. Barello та L. Palamenghi (2021), працівники сфери обслуговування з високим рівнем емоційного вигорання демонструють підвищену схильність до соматичних захворювань, таких як гіпертонія, порушення сну та хронічна втома [17]. Це свідчить про тісний взаємозв'язок між психологічним станом і фізичним благополуччям працівників даної професії.

Таким чином, особливості емоційного вигорання працівників сфери обслуговування включають інтенсивність емоційної праці, розвиток деперсоналізації як захисного механізму, зниження почуття професійної ефективності, вплив гендерних, культурних і організаційних чинників, емоційний дисонанс, порушення балансу між роботою та особистим життям і негативний вплив на фізичне здоров'я. Усвідомлення цих особливостей має важливе значення для розробки ефективних програм профілактики і подолання емоційного вигорання серед працівників сфери обслуговування.

У сучасних дослідженнях також наголошується на тому, що в умовах сфери обслуговування особливу роль у розвитку емоційного вигорання відіграє рівень автономії працівника. Зокрема, результати роботи B.I. Van der Heijden та колег (2018) довели, що низька автономія у прийнятті рішень на робочому місці значно підвищує ризик розвитку емоційного виснаження та деперсоналізації [50]. Обмеження свободи дій, відсутність можливості самостійно вирішувати проблемні ситуації на роботі сприяють накопиченню фрустрації та почуття безпорадності у працівників.

Окремо варто зупинитися на ролі «поведінкової адаптації» у розвитку емоційного вигорання. У працівників сфери обслуговування часто формується тенденція до прийняття соціально бажаних моделей поведінки, навіть за умови внутрішнього емоційного супротиву. Як підкреслюють R.D. Goodwin і M. Benassi (2021), така поведінкова невідповідність

внутрішньому стану особистості сприяє розвитку хронічного стресу, який зрештою проявляється в симптомах емоційного вигорання [27].

Ще однією особливістю є виявлений зв'язок між емоційним вигоранням і агресивною поведінкою працівників обслуговування. За даними дослідження S. Lavy (2022), високий рівень емоційного виснаження може призводити до втрати емоційного самоконтролю і збільшення кількості випадків неприязного або навіть агресивного ставлення до клієнтів [35]. Це, у свою чергу, не тільки погіршує якість надання послуг, але й формує негативний емоційний фон у колективі, сприяючи подальшому розвитку синдрому вигорання.

Аналіз сучасних тенденцій у вивченні цього феномену свідчить, що особливо вразливою категорією працівників у сфері обслуговування є новачки, які тільки розпочали свою професійну діяльність. Відповідно до результатів дослідження X. Zhao і колег (2023), у молодих працівників рівень емоційного вигорання зростає швидше через невідповідність очікувань реаліям професійної діяльності, нестачу досвіду емоційного саморегулювання та недостатній рівень соціальної підтримки [52].

Також останні дослідження підкреслюють роль «емоційної заразності» у поширенні вигорання серед працівників обслуговування. У дослідженні T. Sy, S. Côté і R. Saavedra (2019) показано, що негативні емоційні стани мають тенденцію передаватися від одного працівника до іншого через механізми соціальної взаємодії, що може сприяти «епідемії» емоційного вигорання в межах одного колективу [48].

Підсумовуючи, можна констатувати, що особливості емоційного вигорання працівників сфери обслуговування обумовлюються високими вимогами до емоційної праці, низькою автономією у прийнятті рішень, впливом емоційного дисонансу, недостатністю соціальної підтримки, впливом зовнішніх і внутрішніх очікувань, особливостями професійної адаптації новачків та феноменом емоційної заразності. Усі ці чинники посилюють ризик розвитку синдрому емоційного вигорання, вимагаючи

цілеспрямованої профілактики та своєчасної психологічної підтримки персоналу сфери обслуговування.

2.2 Засоби профілактики професійного вигорання у працівників

Профілактика професійного вигорання серед працівників сфери громадського харчування потребує цілісного підходу, що охоплює як індивідуальні, так і організаційні стратегії. Сучасні наукові дослідження акцентують увагу на важливості комплексного підходу до запобігання вигоранню, де кожен із рівнів — особистісний, груповий і організаційний — має критичне значення для збереження психоемоційного здоров'я працівників.

Одним із ключових засобів профілактики є розвиток емоційного інтелекту. Дослідження P. Cipresso та співавторів (2018) показало, що програми підвищення емоційної компетентності суттєво зменшують прояви емоційного виснаження, оскільки дозволяють працівникам краще усвідомлювати, розуміти та контролювати свої емоції [22]. Автори підкреслюють, що розвиток емоційного інтелекту не лише підвищує стійкість до стресових ситуацій, але й оптимізує міжособистісну взаємодію, що є надзвичайно важливим у сфері обслуговування. Працівники з високим емоційним інтелектом здатні краще моделювати свої реакції, уникаючи неконструктивних конфліктів і знижуючи загальне емоційне напруження в колективі.

Іншим ефективним напрямом є впровадження практик психологічного відновлення. Як зазначають E. Demerouti та A.B. Bakker (2017), регулярні короткострокові перерви, що включають фізичне розвантаження або вправи на усвідомленість, сприяють відновленню психоемоційних ресурсів працівника [23]. Їхнє дослідження демонструє, що навіть нетривалі перерви на відновлення мають кумулятивний ефект, дозволяючи знижувати рівень стресу і запобігати хронічному виснаженню. Такий підхід особливо

важливий у галузі громадського харчування, де працівники змушені підтримувати високий рівень клієнтоорієнтованості в умовах фізичної та емоційної втоми.

Не менш важливим засобом профілактики вигорання є формування сприятливого організаційного середовища. Дослідження M. Bria та співавторів (2018) показує, що чітке окреслення обов'язків, справедливість у розподілі навантаження та надання працівникам можливості брати участь у прийнятті рішень значно знижують ризик розвитку емоційного вигорання [19]. Зокрема, автори підкреслюють, що працівники, які мають відчуття контролю над своєю роботою та отримують визнання своїх досягнень, демонструють вищий рівень залученості та нижчий рівень виснаження. Це узгоджується із загальновизнаними положеннями теорії вимог і ресурсів праці (JD-R Model), яка наголошує на балансі між професійними вимогами та доступними ресурсами як основному чиннику профілактики стресу і вигорання.

Важливим елементом профілактики є також розвиток психологічної стійкості працівників через спеціалізовані тренінги. Робота I.T. Robertson, C.L. Cooper і M. Sarkar (2018) підкреслює, що тренінги з розвитку резильєнтності, які спрямовані на формування адаптивного мислення, позитивної саморефлексії та стійкості до змін, ефективно знижують ризик професійного вигорання [42]. Дослідники акцентують на тому, що працівники, які проходять такі тренінги, здатні швидше відновлювати свої психічні ресурси після стресових подій, зберігаючи емоційний баланс навіть у складних робочих умовах. Це має особливе значення для сфери громадського харчування, де професійна діяльність часто супроводжується високою динамікою і непередбачуваними стресовими факторами.

Наступним важливим аспектом є забезпечення балансу між професійним та особистим життям. Дослідження T.D. Allen, K.A. French і L.S. Lambert (2020) свідчить, що підтримка “work-life balance” є потужним чинником профілактики вигорання, оскільки вона дозволяє зберегти

внутрішні ресурси працівника та забезпечити необхідний рівень психологічного відновлення [14]. Автори доводять, що політика організацій, яка дозволяє гнучко планувати робочий час, надає працівникам можливість адаптувати свою професійну діяльність до особистих потреб, тим самим знижуючи рівень хронічного стресу.

Особливе місце серед засобів профілактики професійного вигорання займають когнітивно-поведінкові інтервенції. Дослідження C.J. McCarthy та співавторів (2016) наочно демонструє, що використання методик, базованих на когнітивно-поведінковій терапії (КПТ), є високоефективним способом зниження рівня емоційного виснаження серед працівників [37]. КПТ-орієнтовані тренінги спрямовані на корекцію дезадаптивних переконань і мисленнєвих схем, що часто лежать в основі професійного вигорання. Працівника навчають змінювати катастрофічне мислення, формувати більш реалістичні очікування від себе та від своєї роботи, а також розвивати навички позитивної самопідтримки у складних професійних ситуаціях.

Ці результати свідчать, що ключову роль у профілактиці вигорання відіграє саме когнітивна сфера, а здатність змінювати неадекватні переконання і підтримувати здорову атрибуцію подій значно зменшує інтенсивність суб'єктивного переживання стресу. Також C.J. McCarthy та співавтори звертають увагу на те, що КПТ-підхід є особливо корисним для працівників обслуговування, оскільки дозволяє їм краще справлятися з емоційним навантаженням, властивим їхній роботі.

Окремим аспектом профілактики професійного вигорання виступає формування позитивного соціального клімату у трудовому колективі. Дослідження D. Giauque та колег (2019) показало, що рівень довіри в організації безпосередньо корелює із рівнем емоційного благополуччя працівників [26]. Автори вказують на те, що працівники, які відчувають підтримку колег і керівництва, мають значно нижчі показники деперсоналізації, емоційного виснаження та редукції особистих досягнень. Соціальна підтримка виконує роль буфера, що захищає працівника від

руйнівного впливу стресу, сприяє емоційному розвантаженню та підвищує загальну задоволеність роботою.

Особливо важливим є те, що позитивний клімат у колективі не лише запобігає вигоранню окремих працівників, а й створює культуру психологічної безпеки, в якій працівники мають можливість відкрито висловлювати свої проблеми, отримувати підтримку і взаємодопомогу. Таким чином, організаційна культура довіри і взаємопідтримки є одним із найважливіших ресурсів у профілактиці професійного вигорання.

Важливим новим напрямом у профілактиці вигорання є використання цифрових технологій. Дослідження J. Torous, K.J.Myrick та співавторів (2020) доводить, що застосування мобільних додатків для моніторингу настрою, практик “mindfulness” та тренінгів зі стрес-менеджменту може стати ефективним інструментом самодопомоги [49]. Мобільні додатки дозволяють у зручній формі проводити щоденне самоспостереження, ідентифікувати ранні ознаки емоційного виснаження, а також використовувати швидкі вправи для зниження стресу.

Особливо важливо, що цифрові рішення доступні та гнучкі, що робить їх ідеальними для працівників сфери обслуговування, які часто працюють у змінному графіку та мають обмежений час для участі в традиційних формах психологічної підтримки. J. Torous та співавтори наголошують на потенціалі цифрових інтервенцій у масштабуванні профілактичних заходів, що дозволяє охопити широку аудиторію працівників без значних витрат ресурсів.

Таким чином, аналіз сучасних досліджень дозволяє дійти висновку, що профілактика професійного вигорання повинна здійснюватися на кількох рівнях. На індивідуальному рівні найбільш ефективними є заходи, спрямовані на розвиток емоційної компетентності, психологічної стійкості, навичок саморегуляції і стрес-менеджменту. На організаційному рівні необхідно створювати сприятливі умови праці, підтримувати баланс між роботою і особистим життям, розвивати культуру довіри та взаємопідтримки у колективах. Використання сучасних цифрових технологій також розширює

можливості профілактики, роблячи її доступною і гнучкою для широкого кола працівників.

Лише цілісний і багаторівневий підхід до профілактики професійного вигорання дозволить ефективно підтримувати психоемоційне здоров'я працівників сфери громадського харчування і підвищувати загальну ефективність організаційної діяльності.

У межах сучасних стратегій профілактики професійного вигорання важливо враховувати також психоедукаційні підходи, які передбачають підвищення рівня інформованості працівників про природу стресу, механізми емоційного виснаження та шляхи їх попередження. За даними дослідження K. Richards і колег (2020), психоосвітні програми значно знижують рівень тривожності та підвищують обізнаність про ранні ознаки вигорання, сприяючи своєчасному зверненню за допомогою та формуванню здорової профілактичної поведінки [41].

Крім індивідуальних методів, важливою є практика групової підтримки, включаючи регулярні зустрічі з колегами у форматі «груп взаємної підтримки» або фасилітованих груп. Такі групи виконують функцію «контейнера» для складних емоцій, де працівники можуть відкрито висловлювати свої переживання, отримувати емпатичний зворотний зв'язок, знижуючи рівень емоційної напруги. Дослідження N. Halbesleben (2018) показало, що групові інтервенції знижують ризик деперсоналізації та підвищують рівень задоволеності роботою, оскільки сприяють емоційному відновленню через соціальну взаємодію [32].

Значного поширення набувають також інтервенції, спрямовані на мінімізацію емоційного дисонансу. Практика навчання «автентичному емоційному вираженню», заохочення до емпатійної комунікації замість формального «емоційного сервісу» дозволяє працівникам уникати внутрішнього конфлікту між внутрішніми переживаннями та вимогами професійної ролі. Як зазначають D. Grandey та J. Diefendorff (2021), організації, що сприяють більш гнучкому підходу до емоційної регуляції, зменшують ризики вигорання у персоналу.[29]

Зміни на рівні організації також можуть відігравати критично важливу роль у профілактиці емоційного вигорання. Сюди належать:

1. перегляд графіків роботи з метою уникнення хронічного перевантаження;

2. впровадження програм ротації обов’язків для зниження монотонності;

3. стимулювання працівників до професійного розвитку.

Дослідження G. Bakker та E. Demerouti (2020) в межах моделі JD-R (Job Demands-Resources) підтверджує, що наявність професійних ресурсів (навчання, зворотний зв'язок, підтримка) має сильний буферний ефект щодо професійного вигорання [15].

Крім структурних змін, особистісно орієнтовані практики саморегуляції також є надзвичайно дієвими. Працівників необхідно навчати, наприклад методам глибокого дихання або м’язової релаксації.

Окремо слід зупинитися на ролі керівництва у формуванні умов, що сприяють профілактиці вигорання. Лідери організацій, які застосовують підтримувальний стиль управління, формують довірливу атмосферу в колективі, виявляють емпатію та відкритість до зворотного зв’язку, значно рідше стикаються з вигоранням своїх підлеглих. Згідно з дослідженням A. Skakon та співавторів (2017), рівень емоційного стану керівника позитивно корелює з емоційним станом працівників, що вказує на важливість залучення менеджменту до програм запобігання вигоранню [46].

Таким чином, профілактика професійного вигорання є багаторівневим процесом, що потребує одночасного впливу на:

1. особистісний рівень — розвиток емоційного інтелекту, саморегуляції, стресостійкості;

2. груповий рівень — створення соціальної підтримки, командної згуртованості;

3. організаційний рівень — управлінська культура, розподіл навантаження, автономія працівника.

Успішна реалізація стратегії профілактики можлива лише за умови поєднання психоосвітніх, структурно-організаційних та індивідуально-психологічних інтервенцій. Розробка та впровадження таких програм має стати пріоритетним напрямом діяльності служб психологічної підтримки на підприємствах сфери громадського харчування.

У таблиці 2.3 представлено класифікацію засобів профілактики емоційного вигорання за рівнями впливу: індивідуальним, груповим та організаційним. Вона дозволяє систематизувати підходи до профілактики залежно від контексту застосування та ресурсів організації. Такий поділ особливо актуальний для сфери громадського харчування, де високий рівень емоційного навантаження вимагає мультифокусного підходу до збереження психічного благополуччя працівників.

Таблиця 2.3

Засоби профілактики професійного вигорання за рівнями впливу

Рівень профілактики	Засіб\метод	Характеристика впливу
Індивідуальний	Розвиток емоційного інтелекту	Формує навички усвідомлення та регуляції емоцій, підвищує здатність до конструктивної взаємодії з клієнтами й колегами
	Тренінги стресостійкості та резильєнтності	Зміцнюють психологічні ресурси, формують адаптивне мислення та стратегії подолання стресу
	Техніки релаксації (дихальні вправи, прогресивна м’язова релаксація)	Сприяють зниженню психофізіологічної напруги, відновленню емоційної рівноваги
	Психоосвіта	Підвищує обізнаність про природу вигорання, навчає розпізнавати його симптоми й звертатися за допомогою
Груповий	Групи емоційної підтримки	Забезпечують безпечне середовище для емоційного розвантаження, формують згуртованість колективу
	Групи самодопомоги	Активізують ресурси групи, посилюють взаємну підтримку, знижують відчуття ізольованості

Продовження таблиці 2.3

	Тренінги командної взаємодії та комунікації	Покращують міжособистісні стосунки, зменшують конфліктність, підвищують ефективність спільної діяльності
Організіційний	Гнучкий графік, справедливий розподіл навантаження	Сприяє зниженню перевтоми, дає можливість відновлення, покращує work-life balance
	Надання автономії працівникам	Підвищує відчуття контролю над роботою, знижує фрустрацію
	Визнання досягнень, позитивний зворотний зв’язок	Формує відчуття цінності праці, підвищує задоволеність роботою
	Тренінги для керівників (емпатійне лідерство, профілактика емоційного зараження)	Забезпечують емоційно безпечне середовище, зменшують рівень тривоги у підлеглих

Отже, аналіз психологічних чинників і методів запобігання емоційному вигоранню працівників сфери громадського харчування дозволяє зробити висновок, що розвиток даного синдрому є наслідком взаємодії численних індивідуальних, організаційних та соціальних чинників. Особливості професійної діяльності працівників сфери обслуговування, зокрема висока інтенсивність емоційної праці, часті випадки емоційного дисонансу, обмежена автономія у прийнятті рішень, нестача соціальної підтримки і часті очікування щодо демонстрації позитивних емоцій, істотно підвищують ризик виникнення емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень.

У другому розділі детально проаналізовано основні напрями профілактики професійного вигорання працівників сфери обслуговування. Було показано, що ефективна профілактика повинна базуватися на інтегрованому підході, що включає розвиток емоційного інтелекту,

застосування когнітивно-поведінкових інтервенцій для корекції дезадаптивних переконань, тренування психологічної стійкості (резильєнтності), створення позитивного соціально-психологічного клімату в організації, підтримку балансу між роботою і особистим життям, а також використання цифрових інструментів для моніторингу та управління емоційним станом працівників.

Результати аналізу доводять, що профілактика емоційного вигорання має бути спрямована не лише на індивідуальні стратегії саморегуляції та розвитку стресостійкості, але й на системні зміни в організаційній культурі, що сприяють підвищенню рівня соціальної підтримки, автономії працівників і справедливої оцінки їхніх професійних досягнень.

Таким чином, на основі проведеного аналізу можна стверджувати, що успішне запобігання професійному вигоранню працівників сфери громадського харчування можливе лише за умови цілісного підходу, що одночасно враховує як індивідуальні характеристики працівника, так і особливості організаційного середовища, в якому він здійснює свою професійну діяльність.

РОЗДІЛ 3.
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ ТА АНАЛІЗ ОТРИМАНИХ РЕЗУЛЬТАТІВ

3.1. Характеристика методик та методів дослідження

Для дослідження психологічних чинників емоційного вигорання у працівників сфери громадського харчування були використані наступні методики:

1.Опитувальник «Професійне вигорання» у професіях системи «людина — людина»;

2.Опитувальник методики «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна;

3.Методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» (Дж. Гібсон);

4.Методика “Самооцінка стійкості до стресу”.

Методика «Професійне вигорання» у професіях системи «людина — людина» зорієнтована перш за все на дослідження тих категорій фахівців, які працюють в системі «людина — людина», а саме працівників сфеги обслуговування. Вона базується на теорії синдрому «вигорання», яка розроблена Крістіною Маслач і Сьюзен Джексон, і дає можливість визначити такі основні складові синдрому «вигорання»: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень. Методика включає в себе 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з роботою та 6 варіантів відповіді. Респондентам пропонується уважно прочитати кожне твердження та оцінити чи почуваються вони подібним чином по відношення до своєї роботи. Текст опитувальника наведено у Додатку А.

Методика «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна дозволяє виявити загальні емпатичні тенденції досліджуваного, а саме: рівень вираженості

здатності до емоційного відгуку, ступінь відповідності/невідповідності рівня переживань об’єкта і суб’єкта емпатії. Об’єктами емпатії є соціальні ситуації і люди, до яких респонденти можуть проявляти співчуття у повсякденному житті. Методика складається з 25 суджень закритого типу, на які досліджуваний повинен оцінити ступінь своєї згоди/незгоди з кожним із них. Шкала відповідей дає змогу виразити по-своєму ставлення до кожної ситуації спілкування.Текст опитувальника наведено у Додатку Б.

Методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Гібсона використовується для визначення переважаючих компонентів «вигорання». Дана методика містить 18 запитань, які стосуються одного із компонентів вигорання: деперсоналізація, особиста задоволеність, емоційне виснаження. Респондентам пропонується обрати на кожне запитання одну із 6 відповідей. За кожним компонентом підраховується середній бал, після чого відбувається визначення рівня вигорання (низький, середній, високий). Текст опитувальника наведено у Додатку В.

Методика “Самооцінка стійкості до стресу” дає можливість визначити рівень стресостійкості особистості. Стресостійкість характеризує деяку сукупність особистісних якостей працівника, що дозволяє йому переборювати значні інтелектуальні, вольові й емоційні навантаження, обумовлені професійною діяльністю в умовах змін. Вона складається з 18 тверджень та 3 варіантів відповіді. Текст опитувальника наведено у Додатку Г.

Таким чином, описані методики дають можливість дослідити наявність синдрому емоційного вигорання, стійкості до стресу та виділити їх особливості у працівників сфери обслуговування.

3.2 Опис вибірки та етапів дослідження

Дослідження чиників розвитку емоційного вигорання серед працівників сфери обслуговування було проведено згідно з попередньо

сформульованими завданнями та метою. В опитування взяли участь 5 чоловіків та 22 жінки, загальна кількість респондентів - 27, віком від 20 до 61 року, які мають різні посади в різних закладах громадського харчування, зі стажем від 2 місяців до 15 років. Детальний опис вибірки вказавний у табл. 3.4.

Таблиця 3.4

Опис вибірки

№ респондента	Стать	Вік	Стаж	Посада
1	ж	23	3 роки	Працівник ресторану
2	ж	24	2 місяці	Повар
3	ж	21	2 місяці	Працівник ресторану
4	ж	20	1 рік та 4 місяці	Працівник ресторану
5	ж	44	6 років	Касир
6	ж	22	2 роки	Менеджер
7	ж	22	2,5 роки	Адміністратор
8	ж	25	2 роки	Продавець
9	ж	29	7 років	Офіціант
10	ч	61	15 років	Повар
11	ж	43	6 років	Власниця гастрономічного пункту
12	ж	33	3 роки	Офіціант
13	ж	21	1 рік	Менеджер
14	ч	47	10 років	Менеджер
15	ж	22	1 рік	Адміністратор
16	ж	35	6 років	Продавець
17	ж	39	3 роки	Працівник ресторану
18	ж	23	2 роки	Кухар-кондитер
19	ж	24	3 роки	Інструктор
20	ж	33	1 рік	Офіціант
21	ж	24	1,5 роки	Працівник гастрономічного пункту
22	ч	22	1 рік	Адміністратор
23	ж	35	1,5 роки	Продавець
24	ч	20	1 рік	Інструктор
25	ж	36	3 роки	Працівник кафе
26	ж	40	7 років	Продавець
27	ч	21	1 рік	Офіціант

Етапи дослідження:

1. Пошук респондентів зацікавлених у дослідженні та проходженні опитування.

2. Проведення опитування для отримання результатів.

3. Аналіз та інтерпретація отриманих даних.

Для вивчення чинників розвитку емоційного вигорання було створення спеціальну анкету(гугл-форму) та розповлюджено серед працівників сфери обслуговування за допомогою соціальних мереж. Такий спосіб розповсюдження забезпечив доступ до широкого кола респондентів. Збір інформації відбувався впродовж квітня-травня 2025 року. Опитування проводилось анонімно.

3.3 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження

Для вивчення схильності до негативного сприйняття себе як спеціаліста, зниження оцінки своїх професійних досягнень та загальний рівень самооцінки серед працівників, було використано опитувальник, котрий дозволяє оцінити прояви емоційного вигорання в системі “людина-людина”, назва опитувальника “Діагностика професійного вигорання”(К. Маслач та С. Джексон).

Опитувальник складається з 22 запитань, котрі у свою чергу поділяються на 3 субшкали: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень.

Результати отримуються відповідно до ключа шляхом підрахунку суми балів за кожною субшкалою. Рівень “професійного вигорання” визначався за допомогою таблиці рівнів вигорання для кожної субшкали окремо: низький, середній та високий.

Згідно з результатами можна стверджувати, що 67% (тобто 18 респондентів) мають високий рівень за шкалою “емоційне виснаження”, 26%

(7 респондентів) мають середній рівень та 7% (2 респонденти) низький рівень за тією ж шкалою.

За шкалою “деперсоналізація” 55% (15 респондентів) мають високий рівень, 30% (8 респондентів) середній та 15% (4 респонденти) низький рівень.

По шкалі “редукція особистих досягнень” 70%(19 респондентів) мають високий рівень, 19% (5 респондентів) середній рівень та 11% (3 респонденти) мають низький рівень редукції особистих досягнень. Результати отримані за цією методикою зображено на діаграмі (рис. 3.4).

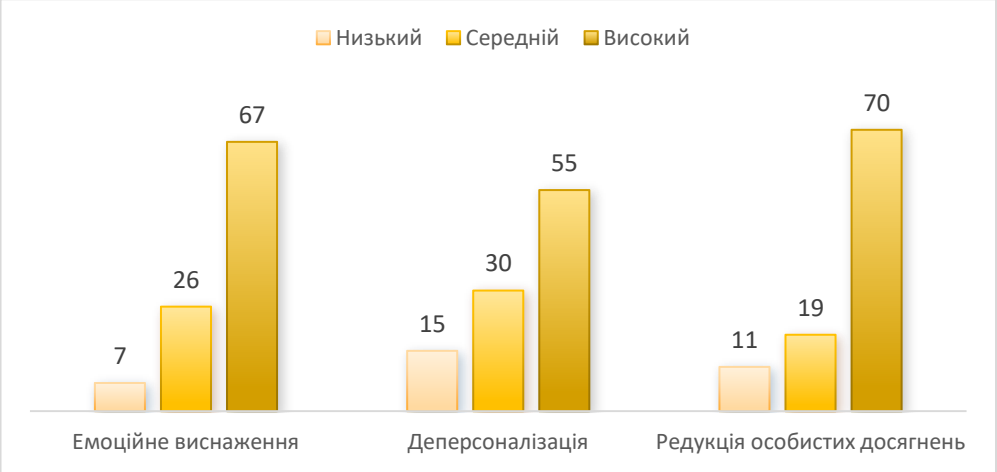


Рис. 3.4 Результати методики “Діагностика професійного вигорання” (К. Маслач та С. Джексон)

Згідно з отриманими даними, можемо констатувати що, за шкалою “емоційне виснаження” більше половини респондентів мають високий рівень емоційного виснаження, чверть має середній рівень та менше третини низький. Це проявляється у байдужості по відношенню до себе та інших, зниженим емоційним фоном та емоційним перенасиченням.

Відповідно до наступної шкали “деперсоналізація” видно що, більша половина респондентів мають високий рівень, третина середній рівень та менше чверті низький рівень. Прояви цього показника характеризуються деформацією стосунків з іншими людьми. В одних випадках - зростає залежність від інших людей, в інших - проявляється негативізм та цинічність по відношенню до інших(в нашому випадку клієнтів).

За останньою шкалою “редукція особистих досягнень” виявлено що, значно більше половини респондентів мають високий рівень та менше чверті мають середній і низький рівні. Це проявляється або як тенденція до негативного оцінювання себе, своїх досягнень та негативізмі до можливих службових можливостей, або у нехтуванні особистою гідністю, обмеженні власних можливостей та обов’язків тощо.

Для оцінки ступеню вираженості здібностей особистості до емоційного відгуку на переживання інших людей, тобто до емпатії, а також ступеню відповідності/невідповідності рівня переживань об’єкта та суб’єкта емпатії, було використано опитувальник “Шкала емоційного відгуку” (А. Меграбян).

Він складається з 25 тверджень закритого типу, на які респондент має оцінити ступінь своєї згоди/незгоди з кожним з них. Відповідно до ключа підраховується загальна сума балів по всім судженням. Рівень емпатії визначається за допомогою загальної класифікації котра містить 5 рівнів від дуже високого до дуже низького рявня емпатії.

Відповідно до результатів можна стверджувати, що жоден з досліджуваних не має низького або дуже низького рівня емпатії, нормальний рівень мають 22%(6 респондентів), високий рівень мають 56%(15 респондентів) та дуже високий рівень мають 22%(6 респондентів). Отримані результаті можна побачити на діаграмі нижче(рис. 3.5).



Рис. 3.5 Результати методики “Шкала емоційного відгуку” (А. Меграбян)

Згідно з отриманими результатами показаними у діаграмі(рис. 3.5) можна констатувати, що менше чверті досліджуваних мають нормальний та дуже високий рівні емпатії та більше половини мають високий рівень емпатії.

Як правило, люди з нормальним (середнім) рівнем емпатії мають високу здатність до контролю власних емоційних проявів, але їм складно прогнозувати розвиток відносин з людьми, також вони схильні до того, щоб судити інших по їх вчинках, а не по першому враженню.

У свою чергу високий рівень емпатії перебуває у зворотному зв'язку з агресивністю та схильністю до вчинення насилля, високо корелюється з поступливістю, готовністю прощати інших, але не себе, а також готовністю виконувати рутинну роботу.

При дуже високому (гіпертрофованому) рівні емпатії у людини може формуватися емоційна залежність від інших, хвороблива вразливість, котра може заважати ефективній соціалізації, та навіть можуть виникнути психосоматичні захворювання.

Для оцінки потенційного ризику виникнення емоційного вигорання на основі особистісних рис та оцінки себе самими респондентами була використана методика "Оцінка власного потенціалу вигорання" (Дж. Гібсон).

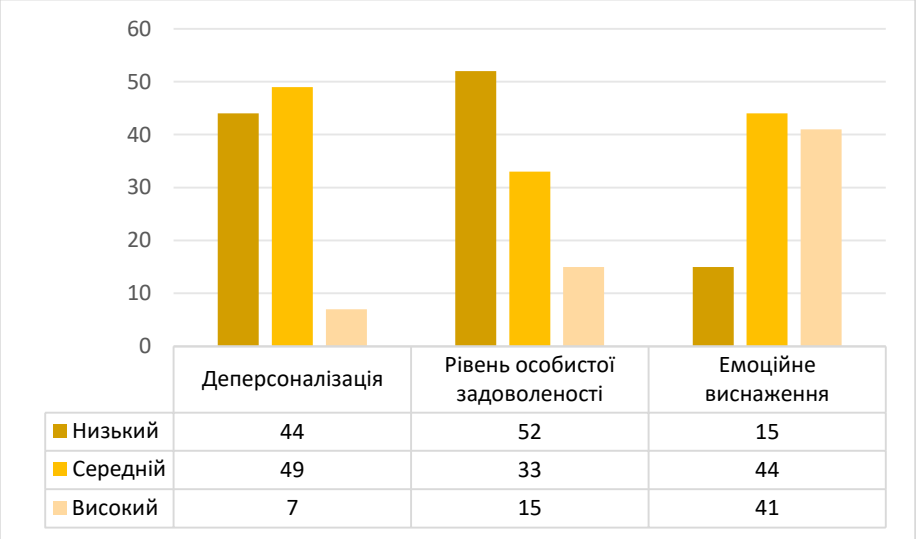
Опитувальник складається з 18 тверджень, які у свою чергу поділяються на 3 субшкали: деперсоналізація, рівень особистої задоволеності та емоційне виснаження.

Результати отримуються відповідно до ключа шляхом підрахунку суми балів за кожною субшкалою. Рівень "професійного вигорання" визначався за допомогою таблиці рівнів вигорання для кожної субшкали окремо: низький, середній та високий.

Відповідно до результатів можна стверджувати, що за шкалою "деперсоналізація" 44%(12 респондентів) мають низький рівень, 49%(13 респондентів) середній ріень та 7%(2 респонденти) мають високий рівень.

Згідно з наступною шкалою “рівень особистої задоволеності” низький рівень мають 52%(14 респондентів), середній - 33%(9 респондентів), а високий рівень мають лише 15%(4 респонденти).

За останньою шкалою “емоційне виснаження” 15%(4 респонденти) мають низький рівень, 44%(12 респондентів) - середній рівень і 41%(11 респондентів) мають високий рівень. Результати отримані за цією методикою зображені на діаграмі нижче(рис 3.6).



	Деперсоналізація	Рівень особистої задоволеності	Емоційне виснаження
Низький	44	52	15
Середній	49	33	44
Високий	7	15	41

Рис. 3.6 Результати методики “Оцінка власного потенціалу вигорання” (Дж. Гібсон)

Відповідно до результатів можна констатувати, що трохи менше половини досліджуваних мають низький рівень за шкалою “деперсоналізація”, що проявляється у збереженні зацікавленості у людях, емоційній відкритості та готовності до співпраці. Середній рівень за цим показником мають близько половини досліджуваних, при цьому спостерігається зниження залученості у роботу, емоційна втома, уникнення участі у колективних справах. Невеликий відсоток з досліджуваних мають високий рівень деперсоналізації, вони демонструють байдужість, емоційну відстороненість та цинічне ставлення по відношенню до колег, клієнтів або взагалі до робочого процесу.

Згідно з наступною шкалою “рівень особистої задоволеності” трохи більше половини досліджуваних мають низькі показники, при цьому вони відчувають сумніви у власній професійній спроможності та втрату сенсу у роботі, цей показник проявляється у пасивності, частих скаргах та втраті мотивації працювати. Третина має середній рівень особистої задоволеності, це проявляється у зниженні самооцінки, періодичними сумнівами, але при цьому мотивація працювати далі зберігається. Менше чверті мають високі показники, це свідчить про високий рівень мотивації та відчуття задоволення від своєї роботи.

За останньою шкалою “емоційне виснаження” менше чверті досліджуваних мають низький рівень, це вказує на високу стресостійкість та рівень саморегуляції; трохи менше половини мають середній і високий рівні. При середньому рівні спостерігається зниження емоційного тонусу, швидшп ніж зазвичай втомлюваність, періадичне відчуття “спустошення”. Особи з високим рівнем за цією шкалою часто відчувають постійну втому, пригніченість та небажання виконувати свої професійні обов’язки, а також у них бувають часті емоційні зриви, відчуття апатії, знижується концентрація.

Отримані результати свідчать про розбіжність між шкалою “деперсоналізація” у цій методиці та методиці “Діагностика емоційного вигорання”(С. Маслач та К. Джексон): згідно з С. Маслач 66% мають високий рівень деперсоналізації, що є тривожним індикатором сформованого вигорання. Натомість за методикою Дж. Гібсона лише 7% мають високу схильність до виникнення вигорання.

Така розбіжність, на мою думку, зумовлена різною методологічною спрямованістю опитувальників: методика С. Маслач спрямована на виявлення вже наявних клінічних проявів вигорання, тоді як методика Дж. Гібсона фокусується на особистісних особливостях і суб’єктивному сприйнятті ризику вигоряння. Отже, респонденти можуть не усвідомлювати або не визнавати симптомів, що вже присутні, особливо якщо деперсоналізація виконує захисну функцію.

Для визначення рівня стесостійкості респондентів була використана методика “Самооцінка стійкості до стресу”.

Методика складається з 18 тверджень. Відповідно до ключа підраховується загальна сума балів. Рівень стресостійкості визначається за допомогою таблиці. Усього їх 6: низький, нижчий від середнього, трохи нижчий від середнього, середній, трохи вищий від середнього вищий від середнього.

Відповідно до результатів можна констатувати, що найбільша кількість респондентів 26%(7 респондентів) мають вищий від середнього рівень така сама кількість має середній рівень, 18%(5 респондентів) мають трохи нижчий від середнього рівень, а також нижчий від середнього має теж близько 18% респондентів, 8%(2 респонденти) мають трохи вищий за середній рівень та 4%(1 респондент) мають низький рівень. Графічно можна побачити результати отримані за цією методикою на діаграмі нижче(рис. 3.7).



Рис. 3.7 Результати методики “Самооцінка стійкості до стресу”

Відповідно до отриманих даних більше чверті досліджуваних мають вищий від середнього рівень стресостійкості, це свідчить про емоційну стабільність, впевненість у собі та здатність зберігати самоконтроль у кризових або конфліктних ситуаціях.

Двоє досліджуваних мають трохи вищий від середнього рівень стійкості до стресу, це проявляється у гарному контролі власних емоційних проявів, емоційній стабільності та вмінні тримати себе у руках навіть за несприятливих умов.

Більше чверті мають середній рівень, цей рівень характеризується легкою тривожністю, схильністю до самокритики та можливою потребою у зовнішній підтримці.

Трохи нижчий за середній рівень має менше чверті досліджуваних, це свідчить про помітну чутливість до стресу, часту втрату самоконтролю в складних ситуаціях, невпевненість, труднощі у прийнятті рішень та і адаптації до змін, а також про схильність до уникнення проблем замість їх вирішення.

Менше чверті має нижчий за середній рівень, особи з таким рівнем стресостійкості часто не можуть впоратися зі стресом, тому демонструють емоційну нестабільність, високу дратівливість, або навпаки апатію, їм важко зосередитись, ухвалювати рішення, вони швидко втомлюються і втрачають мотивацію при перших ускладненнях, а також вони часто скаржаться.

Всього один досліджуваний має низький рівень стресостійкості, це найвразливіша до стресу категорія осіб, вони часто впадають у паніку, уникають відповідальності, можуть мати соматичні прояви стресу(головний біль, безсоння), а також залежні від думки інших та мають часті емоційні зриви.

Також задля якісної інтерпретації отриманих даних було використано критерій рангової кореляції Спірмена.

Критерій рангової кореляції Спірмена являє собою непараметричний показник зв’язку між двома змінними, що були виміряні у ранговій шклалі. Даний критерій застосовується до будь-яких кількісно-виміряних та ранжованих даних, а також дає змогу порівнювати не тільки індивідуальні показники, а й індивідуальні профілі. Також статистичну значимість критерію використовують для аналізу даних.

У зв’язку з тим, що анкетування щодо характеру міжособистісної взаємодії не проводилося, для проведення кореляційного аналізу було обрано показник деперсоналізації за методикою «Професійне вигорання» у професіях системи «людина — людина» К. Маслач та С. Джексон як непрямий індикатор зниження якості соціальних контактів. Це дозволяє провести аналіз між деперсоналізацією та іншими компонентами емоційного вигорання (емоційним виснаженням, рівнем задоволеності тощо), що відображають ризик розвитку синдрому.

Результати проведення кореляційного аналізу між деперсоналізацією з та іншими показниками показано у таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

Результати кореляційного аналізу

Показник	Зв’язок
Деперсоналізація - емоційне виснаження	Статистично значущий зв'язок
Деперсоналізація - редукція особистих досягнень	Статистично значущий зв'язок
Деперсоналізація - шкала емоційного відгуку	Зв’язок відсутній
Деперсоналізація - деперсоналізація	Статистично значущий зв'язок
Деперсоналізація - особиста задоволеність	Зв’язок відсутній
Деперсоналізація - емоційне виснаження	Зв’язок відсутній
Деперсоналізація - рівень стійкості до стресу	Зв’язок відсутній

Згідно з отриманими даними можна констатувати, що існує статистично значущий взаємозв’язок між деперсоналізацією та ключовими компонентами синдрому емоційного вигорання — зокрема, емоційним виснаженням та редукцією особистих досягнень. Це підтверджує припущення про те, що зниження якості міжособистісної взаємодії, відображене у високих показниках деперсоналізації, супроводжується зростанням емоційного виснаження та втратою суб’єктивного відчуття професійної ефективності.

Водночас, відсутність статистично значущих кореляцій між деперсоналізацією та такими змінними, як емоційний відгук, особиста задоволеність, рівень стресостійкості, може свідчити про їхню менш виражену роль у формуванні саме цього аспекту вигорання або про потребу в уточненні методів вимірювання цих показників. Таким чином, деперсоналізація виступає важливим маркером ризику розвитку емоційного вигорання та може бути використана для раннього виявлення працівників, які потребують психологічної підтримки.

Отже, проведене емпіричне дослідження психологічних чинників емоційного вигорання працівників сфери громадського харчування дозволило виявити низку важливих закономірностей. Застосовані психодіагностичні методики - зокрема опитувальник «Професійне вигорання» у професіях системи «людина — людина», опитувальник «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна, методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» (Дж. Гібсон), методика “Самооцінка стійкості до стресу” - забезпечили комплексну оцінку різних аспектів емоційного стану респондентів.

На основі отриманих результатів виявлено високий рівень емоційного виснаження у значної частини учасників дослідження. Цей компонент синдрому вигорання часто супроводжувався деперсоналізацією — емоційною відстороненістю, байдужістю до клієнтів і колег, а також зниженням особистісної задоволеності професійною діяльністю. Було встановлено, що існує статистично значущий зв’язок між деперсоналізацією та такими компонентами, як емоційне виснаження та редукція особистих досягнень. Це свідчить про системну взаємодію структурних елементів синдрому вигорання.

Водночас не було виявлено значущого зв’язку між деперсоналізацією та рівнем емоційного відгуку чи стресостійкості. Це може свідчити про менш виражений вплив цих чинників на формування даного компоненту вигорання або про недостатню чутливість використовуваних інструментів для їх оцінки.

Однак самі по собі ці показники є важливими для загального розуміння психологічного стану працівників і потребують подальшого дослідження.

Отримані емпіричні дані підтверджують гіпотезу про те, що емоційне вигорання у працівників сфери обслуговування є багатофакторним феноменом, тісно пов’язаним із характером професійної діяльності, рівнем соціальної підтримки та суб’єктивною оцінкою власної ефективності. Високий рівень деперсоналізації може бути раннім показником глибоких емоційних порушень і потребує своєчасної психологічної допомоги.

Таким чином, результати дослідження є важливою основою для подальшої розробки ефективних профілактичних заходів, спрямованих на підтримку психологічного благополуччя працівників сфери громадського харчування, зокрема через розвиток стресостійкості, емоційного інтелекту та покращення умов праці.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дало змогу комплексно розглянути проблему емоційного вигорання працівників сфери обслуговування, зокрема в контексті психологічних чинників, що сприяють його виникненню, розвитку та закріпленню в професійній поведінці. Синдром емоційного вигорання сьогодні набуває ознак поширеного соціально-психологічного явища, яке охоплює все ширше коло професій, особливо тих, що пов’язані з інтенсивною міжособистісною взаємодією, високим емоційним навантаженням та низьким рівнем соціальної підтримки. У цій роботі акцент було зроблено на фахівцях сфери громадського харчування — галузі, яка поєднує всі зазначені ризики та потребує особливої уваги з боку дослідників та практичних психологів.

У першому розділі роботи розкрито теоретичні основи вивчення феномену емоційного вигорання, що дозволило сформувати загальне уявлення про його суть, механізми формування та основні прояви. Встановлено, що емоційне вигорання є складним багатокомпонентним процесом, до структури якого входять емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень. Вигорання розглядається не лише як результат перевтоми чи професійного перенавантаження, а як наслідок глибокої особистісної та соціально-психологічної дезадаптації, що виникає під впливом тривалого емоційного стресу. До числа основних чинників, що сприяють розвитку вигорання, належать: високий рівень професійного навантаження, недостатність соціальної підтримки, відсутність можливостей для особистісного та професійного розвитку, конфлікти у колективі, а також індивідуально-психологічні особливості особистості, зокрема тривожність, перфекціонізм, емоційна нестійкість, низький рівень саморегуляції та стресостійкості.

У другому розділі проаналізовано особливості прояву емоційного вигорання у працівників сфери громадського харчування, з урахуванням специфіки їхньої професійної діяльності. Виявлено, що саме ця категорія працівників знаходиться в зоні підвищеного ризику розвитку вигорання через необхідність постійної емоційної включеності, дотримання високих стандартів комунікації, а також вимоги приховувати або пригнічувати власні емоційні реакції. Характерною особливістю їхньої професійної взаємодії є наявність «емоційної праці», яка виснажує психічні ресурси особистості та веде до швидкої втрати інтересу до роботи. Наявність емоційного дисонансу між внутрішнім переживанням та зовнішньою поведінкою, як показують дослідження, є однією з головних причин деперсоналізації та професійного відчуження.

У третьому розділі було проведено емпіричне дослідження, яке дало змогу перевірити гіпотезу щодо впливу інтенсивності міжособистісної взаємодії на ризик розвитку емоційного вигорання. Отримані результати підтвердили, що більшість респондентів демонструють середній або високий рівень емоційного виснаження, а також значну схильність до редукції особистих досягнень. Встановлено статистично значущий зв’язок між емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням професійної ефективності, що свідчить про взаємозалежність компонентів синдрому вигорання. Разом з тим, не було виявлено суттєвого зв’язку між деперсоналізацією та такими параметрами, як емоційний відгук або стійкість до стресу. Це може свідчити про специфіку вибірки або необхідність залучення додаткових методик для глибшого аналізу емоційної складової особистості.

Практична цінність дослідження полягає у тому, що його результати можуть бути використані у діяльності практичних психологів, HR-менеджерів та керівників закладів громадського харчування для розробки профілактичних заходів зниження емоційного вигорання персоналу. Зокрема, ефективними можуть стати тренінги розвитку емоційного інтелекту,

програми формування навичок саморегуляції, заходи підтримки емоційного здоров’я працівників, а також оптимізація умов праці й графіку роботи. У довгостроковій перспективі впровадження таких заходів дозволить підвищити рівень психологічного благополуччя персоналу, знизити плинність кадрів та підвищити якість обслуговування клієнтів.

Отже, результати дипломної роботи підтверджують гіпотезу про існування тісного зв’язку між психологічними чинниками та рівнем емоційного вигорання працівників сфери обслуговування. Виявлені закономірності дозволяють стверджувати, що емоційне вигорання є не лише результатом впливу зовнішніх стресогенних факторів, а й наслідком невідповідності між внутрішніми ресурсами особистості та професійними вимогами. У подальших дослідженнях доцільно розширити вибірку, залучити представників інших професій сфери обслуговування та застосувати додаткові психодіагностичні інструменти для глибшого вивчення ролі емоційного інтелекту, самоставлення та екзистенційних цінностей у формуванні стійкості до емоційного вигорання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андросович К.А. Матеріали тренінгу «профілактика емоційного виснаження вчителів». *Освіта та розвиток обдарованої особистості*. 2019. № 4 (75). С. 79.

2. В.Ю. Наумова Феномен емоційного вигорання. Освіта дорослих : енциклопедичний словник / за ред. В.Г.Кременя, Ю.В.Ковбасюка; упоряд.: Н.Г.Протасова, Ю.О.Молчанова, Т.В.Куренна; ред.рада: В.Г.Кремень, Ю.В.Ковбасюк, Н.Г.Протасова та ін.; Нац. акад. пед. наук України, Нац. акад. держ. упр. при Президентові України [та ін.]. Київ : Основа, 2014. 496 с.

3. Маслач К., Джексон С. Психологія стресу на роботі. 2-ге вид. Нью-Йорк : Wiley, 2016. 368 с.

4. Стаднюк Л.А., Давидович О.В., Приходько В.Ю., Олійник М.В., Ширяєва М.І. Синдром емоційного вигорання: фактори, що сприяють його виникненню і попередженню. *Вісник наукових досліджень*. Вип. 1. 2017. С. 145-149.

5. Павлюк М.М., Журавська Д.С., Клімишина Н. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. *Актуальні проблеми психології :* збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2018. Т. XI, Вип. 18. С. 226–244.

6. Н.Є. Водоп’янова Психологічні аспекти стресу та вигорання на роботі. Київ : Ніка-Центр, 2017. 258 с.

7. Н.М. Маляр-Газда Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. № 3. С. 27–31.

8. Н.М. Яценко, В.В. Пшиченко Емоційне вигорання у працівників служби зайнятості. *Могилянські читання – 2024 : досвід та тенденції розвитку суспільства в Україні : глобальний, національний та регіональний аспекти. Психологічні аспекти розвитку особистості в сучасних реаліх* : XXVII Всеукр. наук.-практ. конф., (м. Миколаїв, 6–10 листоп. 2024 р.) Миколаїв, 2024. С. 244–247.

9. Психологічний центр "Без паніки". Тест «Чи є у вас вигорання?» *Trevog-Bolshe.net*. URL : https://trevog-bolshe.net/blog/test-chy-ye-u-vas-vygorannya (дата звернення: 02.04.2025).

10. Синдром "професійного вигорання" та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / за наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.

11. Ткалич М. Г. Баланс між роботою та особистим життям: психологічні механізми регуляції. *Актуальні проблеми психології*. 2018. Т. 3: Психологія праці, інженерна психологія, організаційна психологія. Вип. 44. С. 233–243.

12. Шевчук В.В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційне вигорання». *Габітус*. 2020. Вип.17. С. 141–145.

13. Allen T.D., French K.A., Dumani S.. Work-family conflict and employee well-being: A meta-analytic review. *Journal of Management*. Vol. 46(6). 2020. P. 1265–1299.

14. Allen T.D., French K.A., Lambert L.S. Balancing work and life: A review of the intersection of work and family research and practice. *Journal of Management*. Vol. 46(6). 2020. P. 1299–1324.

15. Bakker A.B., Demerouti E. Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2020. Vol. 25, № 3. P. 289–295.

16. Bakker A.B., Vries J.D. Burnout and Work Engagement: The JD–R Approach. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. 2021. №8. P. 389-417.

17. Barello S., Palamenghi L. Emotional exhaustion and somatic symptoms among frontline healthcare workers during the COVID-19 pandemic. *Journal of Health Psychology*. Vol. 26(8). 2021. P. 1154–1165.

18. Ben-Itzhak S., Leibovich L. & Klomek A.B. The Role of Existential Aspects in Predicting Mental Health and Burnout among Principals and Teachers. *Journal of Psychology and Behavioral Science*. 2015. Vol. 3(2), P. 121–138. URL : https://surl.li/arhbkt

19. Bria M., Baban A., Dumitraşcu D.L. Systematic review of burnout risk factors among European healthcare professionals. Cognition, Brain, Behavior. *An Interdisciplinary Journal*. 2018. Vol. 22(3). P. 243–268.

20. Brotheridge C.M., Lee R.T. Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2016. Vol. 89(2). P. 365–391.

21. Chow K.M., Tang W.K.F., Chan W.H.C., Sit W.H.J., Choi K.C., Chan S. Resilience and well-being of university nursing students in Hong Kong: A cross-sectional study. *BMC Medical Education*. 2022. Vol. 22(1). P. 151.

22. Cipresso P., Serino S., Villani D., Repetto C., Sellaro D., Riva G. (2018). Is your emotional intelligence high enough to handle stressful situations at work? *Frontiers in Psychology*. Vol. 9. P. 884.

23. Demerouti E., Bakker A.B. Job demands-resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2017. Vol. 22(3). P. 273–285.

24. Dyrbye L.N., Shanafelt T.D., Johnson P.O., Johnson L.A., SateleD. West C.P. A Cross-Sectional Study Exploring the Relationship Between Burnout, Absenteeism, and Job Performance Among American Nurses. *BMC Nursing*, 2019, Vol. 18, P. 57. URL : https://surli.cc/pndvav

25. Fahlman S.A., Mercer L.K. & Gaskin C.J. Cognitive biases and burnout: The role of automatic thinking styles in the development of burnout. *Personality and Individual Differences*. 2019. Vol. 141. P. 130-137.

26. Giauque D., Anderfuhren-Biget S., Varone F. Stress and turnover intents in international organizations: Social support and work–life balance as resources. *The International Journal of Human Resource Management*. 2019. Vol. 30(5). P. 879–901.

27. Goodwin R.D., Benassi M. Psychological predictors of emotional labor among service employees: A longitudinal study. *Personality and Individual Differences*, 2021. Vol. 175. P. 110734.

28. Gonzales M. Here's how bad burnout has become at work. Welcome to SHRM. *The Voice of All Things Work*. URL : https://www.shrm.org/topics-tools/news/inclusion-diversity/burnout-shrm-research-2024 (дата звернення: 21.03.2025).

29. Grandey A.A., Diefendorff J.M. Emotional labor: A review and integrative synthesis. *Journal of Organizational Behavior*. 2021. Vol. 42, №. 2. P. 144–168.

30. Grandey A.A., Gabriel A.S. (2015). Emotional labor at a crossroads: Where do we go from here? *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*. Vol. 2. P. 323–349.

31. Gross J.J. Emotion Regulation: Conceptual and Empirical Foundations. *Handbook of Emotion Regulation*, 2nd ed. 2015. P. 3-20.

32. Halbesleben J.R.B. A meta-analysis of work engagement: Relationships with burnout, demands, resources, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*. 2018. Vol. 102. P. 111–132.

33. Hülsheger U.R., Schewe A.F. On the costs and benefits of emotional labor: A meta-analysis of three decades of research. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2019. Vol. 24(3). P. 314–334.

34. Kim H., Stoner M. Burnout and turnover intention among social workers: Effects of role stress, job autonomy and social support. *Administration in Social Work*. 2020. Vol. 44(5). P. 456–470.

35. Lavy S. Bringing Self-Kindness into the Workplace: Exploring the Mediating Role of Self-Compassion in the Associations between Attachment, Burnout, and Professional Satisfaction among Service Workers. *Journal of Happiness Studies*. 2022. Vol. 23(3). P. 941–961.

36. Maslach C. Leiter M.P. Burnout at Work: A Psychological Perspective. Psychology Press, 2016.

37. McCarthy C.J., Lambert R.G., Beard L.M. Relating training interventions for reducing burnout among teachers: A meta-analysis. *Teaching and Teacher Education*. 2016. Vol. 59. P. 63–72.

38. Park S., Lee M., Lim S. The Effects of Cultural Orientation and Social Support on Emotional Labor and Burnout among Hotel Employees. International *Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021. Vol. 18(9). P. 4732.

39. Pavlenko O.P. Psychological Characteristics of Emotional Burnout in Service Sector Employees. *Modern Psychology Journal*. 2021. Vol. 12(3). P. 245–261.

40. Pignata S., Winefield H.R., Provis C. Stress-risk factors and resources among university employees: A comparative study. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*. 2017. Vol. 4(3). P. 238–253.

41. Richards K., Campania C., Muse-Burke J. Self-care and well-being in mental health professionals: The mediating effects of self-awareness and mindfulness. *Journal of Mental Health Counseling*. 2020. Vol. 42, №. 4. P. 350–364.

42. Robertson I.T., Cooper C.L., Sarkar M. Resilience training in the workplace from 2003 to 2014: A systematic review. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2018. Vol. 91(4). P. 778–814.

43. Salvagioni D.A.J., Melanda F.N., Mesas A.E., González A.D., Gabani F.L., Andrade S.M. Physical, Psychological and Occupational Consequences of Job Burnout: A Systematic Review of Prospective Studies. *PLOS ONE*, 2017. Vol. 12(10). URL : https://surl.li/akfuej

44. Schaufeli W.B. BakkerA.B. Job Demands–Resources Model: A Practical Guide for Managers. *Journal of Applied Psychology*. 2018. Vol. 43(7), P. 562–580.

45. Schaufeli W.B. & Taris T.W. The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart. *Work & Stress*, 2017. Vol. 31(3). P. 288-298.

46. Skakon J., Nielsen K., Borg V., Guzman J. Are leaders' well-being, behaviours and style associated with the affective well-being of their employees? A systematic review of three decades of research. *Work & Stress*. 2017. Vol. 24, № 2. P. 107–139.

47. Sonnentag S., Fritz C. Recovery from Job Stress: The Stressor–Detachment Model as an Integrative Framework. *Journal of Organizational Behavior*. 2015. Vol. 36(S1). P. 72-103.

48. Sy T., Côté S., Saavedra R. (2019). The contagious leader: Impact of the leader's mood on the mood of group members, group affective tone, and group processes. *Journal of Applied Psychology*. Vol. 104(3). P. 391–405.

49. Torous J., Myrick K.J., Rauseo-Ricupero N., Firth J. Digital mental health and COVID-19: Using technology today to accelerate the curve on access and quality tomorrow. *JMIR Mental Health*. 2020. Vol. 7(3), e18848.

50. Van der Heijden B.I., Mulder R.H., König C., Anselmann V. Toward a mediation model for nurses' well-being and psychological distress effects of quality of leadership and social support at work. *Journal of Advanced Nursing*, 2018. Vol. 74(3). P. 616–627.

51. Xanthopoulou D., Bakker A.B. State work engagement: The significance of within-day measurement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 2017. Vol. 90(3). P. 437–461.

52. Zhao X., Wang J., Zhao Y. The impact of role stress and emotional labor on emotional exhaustion among hotel employees: A moderated mediation model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 2023. Vol. 35(1). P. 239–258.

ДОДАТКИ

Додаток А

Опитувальник «Професійне вигорання» у професіях системи «людина — людина»

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

Інструкція. Вам пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з роботою. Будь ласка, прочитайте уважно кожне твердження і вирішіть, чи почуваєте Ви себе таким чином відносно Вашої роботи. Якщо у Вас не було такого почуття, у бланку для відповідей позначте позицію 0 - «ніколи». Якщо у Вас було таке почуття, вкажіть, як часто Ви його відчували. Для цього навпроти питання поставте бал, що відповідає частоті виникнення того чи іншого почуття.

Відповіді випробуваного оцінюються:

0 балів- «ніколи»,

1 бал – «дуже рідко»,

2 бали – «іноді»,

3 бали – «часто»,

4 бали – «дуже часто»,

5 балів – «кожен день».

Текст опитування

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим.

2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе, як вичавлений лимон.

3. Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюсь пранці і мушу йти на роботу.

4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі та колеги, та використовую це в інтересах справи.

5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими, як з предметами (без теплоти та приязні до них). 6. Я відчуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.

7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.

8. Я відчуваю пригніченість і апатію.

9. Я можу позитивно впливати па продуктивність роботи моїх підлеглих та колег.

10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.

11. Як правило, ті, з ким мені доводиться працювати, — нецікаві люди, що скоріше втомлюють, ніж радують мене.

12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їх здійснення.

13. У мене все більше життєвих розчарувань.

14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.

15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх підлеглих і колег.

16. Мені хочеться усамітнитися й відпочити під усього й усіх.

17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості та співпраці в колективі.

18. Я легко спілкуюся з людьми незалежно від їх статусу і характеру.

19. Я багато встигаю зробити.

20. Я відчуваю себе на межі можливостей.

21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.

22. Іноді підлеглі та колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків.

Обробка результатів і інтерпретація:

Опитувальник має 3 шкали: «емоційне виснаження» (9 тверджень), «деперсоналізація» (5 тверджень) і «редукція особистих досягнень» (8 тверджень).

«Емоційне виснаження» – відповіді «так» по пунктах 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. (максимальна сума балів-54).

«Деперсоналізація» – відповіді «так» по пунктах 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів–30).

«Редукція особистих досягнень» -відповіді так по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальна сума балів-48). Чим більша сума балів по першій і другій шкалою окремо, тим більше у обстежуваного виражені різні сторони «вигорання». Чим менше сума балів по третьої шкалою, тим менше професійне «вигорання».

Інтерпретація результатів проводиться на підставі порівняння отриманих оцінок по кожній з субшкалі з середніми значеннями в досліджуваній групі або з демографічними даними, представленими в таблиці нижче.

Рівні вигорання:

	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	0-16	17-26	27 і більше
Деперсоналізація	0-6	7-12	13 і більше
Редукція особистих досягнень	39 і більше	38-32	31-0

Інтерпретація даних.

Згідно з моделлю американських дослідників К. Маслач і С. Джексон, «вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків із іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших — зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: пацієнтів, клієнтів, підлеглих тощо.

Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Додаток Б

Методика «Шкала емоційного відгуку»
(А. Меграбян)

Бланк для відповідей

Прізвище, ім'я,
побатькові_____Стать_____
Вік_____ Дата_____

№ п/п	Твердження	Відповідь			
		Згоден (завжди)	Скоріше згоден (часто)	Скоріше не згоден (рідко)	Не згоден (ніколи)
1	Мене засмучує, коли я бачу, що незнайома людина почувається серед інших людей самотньо	4	3	2	1
2	Мені неприємно, коли люди не вміють стримуватися і відкрито проявляють свої почуття	1	2	3	4
3	Коли хтось поруч зі мною нервує, я теж починаю нервувати	4	3	2	1
4	Я вважаю, що плакати від щастя нерозумно	1	2	3	4
5	Я близько до серця приймаю проблеми своїх друзів	4	3	2	1
6	Іноді пісні про кохання викликають у мене багато почуттів	4	3	2	1
7	Я б сильно хвилювався (хвилювалася), якби мав (мала) повідомити людині неприємне для нього звістка	4	3	2	1

8	На мій настрій сильно впливають оточуючі люди	4	3	2	1
9	Мені хотілося б отримати професію, пов'язану з спілкуванням з людьми	4	3	2	1
10	Мені дуже подобається спостерігати, як люди приймають подарунки	4	3	2	1
11	Коли я бачу, як плаче людини, то й сам (сама) засмучуюсь	4	3	2	1
12	Слухаючи деякі пісні, я часом відчуваю себе щасливою (щасливим)	4	3	2	1
13	Коли я читаю книгу (роман, повість тощо), то так переживаю, ніби все, про що я читаю, відбувається насправді	4	3	2	1
14	Коли я бачу, що з ким-то погано поводяться, то завжди серджуся	4	3	2	1
15	Я можу залишатися спокійним (спокійного), навіть якщо всі навколо хвилюються	1	2	3	4
16	Мені неприємно, коли люди при перегляді кінофільму зітхають і плачуть	1	2	3	4
17	Коли я приймаю рішення, ставлення інших людей до нього, як правило, ролі не грає	1	2	3	4
18	Я втрачаю душевний спокій, коли оточуючі чимось пригнічені	4	3	2	1

19	Я переживаю, коли бачу людей, легко расстраивающихся з-за дрібниць	4	3	2	1
20	Я дуже засмучуюсь, коли бачу страждання тварин	4	3	2	1
21	Нерозумно переживати з приводу того, що відбувається в кіно або про що читаєш в книжці	1	2	3	4
22	Я дуже засмучуюсь, коли бачу безпорадних старих людей	4	3	2	1
23	Я дуже переживаю, коли дивлюся фільм	4	3	2	1
24	Я можу залишитися байдужим (байдужою) до будь-якого хвилювання навколо	1	2	3	4
25	Маленькі діти плачуть без причини	1	2	3	4

Обробка результатів

Для обробки відповідей зручно скористатися Бланком підрахунку результатів. Обробка проводиться у відповідності з ключем. За кожну відповідь нараховується від 1 до 4 балів.

Загальна оцінка підраховується шляхом підсумовування балів. Ступінь вираженості здібності особистості до емоційного відгуку на переживання інших людей (емпатії) визначається за таблицею перерахунку «сирих» балів у стандартні оцінки шкали стенів.

Таблиця перерахунку «сирих» балів у стіни

Стіни	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**
Стандартний відсоток	2,28	4,40	9,19	14,98	19,15	19,15	14,98	9,19	4,40	2,28
Чоловіки	<=45	46-51	52-56	57-60	61-65	66-69	70-74	75-77	79-83	>=84
Жінки	<=57	58-63	64-67	68-71	72-75	76-79	80-83	84-86	87-90	>=91

Аналіз і інтерпретація результатів

82-90 балів - дуже високий рівень;

63-81 бал - високий рівень;

37-62 балів - нормальний рівень;

36-12 балів - низький рівень;

11 балів і менше - дуже низький рівень.

Додаток В

Методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» (Дж. Гібсон)

Інструкція. Дайте відповідь на кожне запитання, закреслюючи одне число із шкали, яка подається нижче. Відповівши на всі запитання, підрахуйте бали. Пам'ятайте, що немає правильних або неправильних відповідей.

Варіанти відповіді:

1	2	3	4	5	6
Декілька разів на рік	Щомісяця	Декілька разів на місяць	Щотижня	Декілька разів на тиждень	Щодня

Бланк для відповідей

№ з/п	Питання	**Варіанти відповідей**
1	Я почав ставитися до людей жорсткіше з того часу, як почав працювати на цій роботі	
2	Я турбуюся, що ця робота робить мене більш жорстким	
3	Я фактично байдужий до того, що відбувається з деякими людьми, які потребують моєї допомоги	
4	Я відчуваю, що люди, які потребують моєї допомоги, вважають мене причиною деяких своїх проблем	
5	Я достатньо ефективно вирішую проблеми людей, які потребують моєї допомоги	
6	Я відчуваю, що своєю працею я позитивно впливаю на життя інших людей	
7	Я відчуваю себе наповненим значною енергією	
8	Я легко створюю настрій розслаблення у людей, які потребують моєї допомоги	

9	Я відчуваю радість від тісного спілкування з людьми, які потребують моєї допомоги	
10	Я здійснив на цій роботі багато гідних справ	
11	Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми на своїй роботі	
12	Я відчуваю себе емоційно виснаженим своєю роботою	
13	Я відчуваю себе повністю стомленим після робочого дня	
14	Вранці я відчуваю себе стомленим	
15	Я конче незадоволений своєю роботою	
16	Я відчуваю, що віддаю дуже багато сил своїй роботі	
17	Безпосередня робота з людьми потребує від мене дуже великої напруги	
18	Я відчуваю, що мої нерви напружені до межі	

Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте середні бали за наступними позиціями, що характеризують кожен компонент «вигорання».

Деперсоналізація (пп. 1-4)

Особиста задоволеність (пп. 5-11)

Емоційне виснаження (пп. 12-18)

Підрахуйте середні бали кожного з компонентів та визначте рівень «вигорання» за наведеною нижче таблицею.

Рівні «вигорання»

Компоненти «вигорання»	**Низький рівень**	**Середній рівень**	**Високий рівень**
Деперсоналізація	1-2,99	3-4,99	5 і вище
Особиста задоволеність	5 і вище	3-4,99	1-2,99
Емоційне виснаження	1-2,99	3-4,99	5 і вище

Додаток Г

Опитувальник «Самооцінка стійкості до стресу»

(Синдром "професійного вигорання" та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / За наук. ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. – К. : Міленіум, 2004. – 264 с.)

Загальна характеристика методики

Методика дає можливість визначити рівень стресостійкості особистості. Стресостійкість характеризує деяку сукупність особистісних якостей працівника, що дозволяє йому переборювати значні інтелектуальні, вольові й емоційні навантаження, обумовлені професійною діяльністю в умовах змін. Вона виступає умінням ефективно працювати в напруженому ритмі, розв'язувати одночасно декілька завдань у обмежених часових проміжках, оперативно та розумно організувати процес їх виконання.

Інструкція для учасників дослідження

Різноманітні негативні чинники нашого життя створюють нервові стани та часто призводять до стресу. Нижче пропонується тест, який дозволить Вам дати самооцінку стійкості до стресу. Результат буде об'єктивнішим, якщо Ваші відповіді будуть якомога щирішими.

Текст опитувальника

№ п/п	Запитання	Рідко	Іноді	Часто
1.	Я думаю, що мене недооцінюють в колективі	1	2	3
2.	Я намагаюся працювати, навіть якщо буваю не цілком здоровим	1	2	3
3.	Я постійно переживаю за якість своєї роботи	1	2	3
4.	Я буваю налаштованим агресивно	1	2	3
5.	Я не терплю критики на свою адресу	1	2	3
6.	Я буваю роздратованим	1	2	3
7.	Я стараюся стати лідером там, де це можливо	1	2	3

8.	Мене вважають людиною наполегливою і напористою	1	2	3
9.	Я страждаю на безсоння	1	2	3
10.	Своїм недругам я можу дати відсіч	1	2	3
11.	Я емоційно і хворобливо переживаю неприємності	1	2	3
12.	У мене бракує часу для відпочинку	1	2	3
13.	У мене виникають конфліктні ситуації	1	2	3
14.	Мені бракує влади, щоб реалізувати себе	1	2	3
15.	Мені бракує часу, щоб зайнятися улюбленою справою	1	2	3
16.	Я все роблю швидко	1	2	3
17.	Я відчуваю страх, що втрачу роботу	1	2	3
18.	Я дію гарячково, а потім переживаю за свої справи та вчинки	1	2	3

Обробка та інтерпретація результатів

Далі підрахуйте суму балів, яку Ви набрали, і визначте, який рівень Вашої стійкості до стресу.

Сумарне число балів	Рівень стійкості до стресу
51-54	1 - Дуже низький
47-50	2 - Низький
43-46	3 - Нижчий від середнього
39-42	4 - Трохи нижчий від середнього
35-38	5 - Середній
31-34	6 - Трохи вищий від середнього
27-30	7 - Вищий від середнього
23-26	8 - Високий
18-22	9 -Дуже високий

Чим менше сумарне число балів Ви набрали, тим вища стійкість до стресу і навпаки.