МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

Виконала: студентка ІІ курсу,
групи 8.0533-з-1-дн
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: Психологія
Павлова Анастасія Валеріївна
Керівник: д-р.психол.н., професор
кафедри психології Горбань Г.О.
Рецензент: к.психол.н., доцент
кафедри психології Мосол Н.О.

Запоріжжя
2025

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

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

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри_____
к.психол.н.,доцент Н.О.Губа
«_____»_____2025 р.

З А В Д А Н Н Я
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Павловій Анастасії Валеріївні

1 Тема роботи (проєкту) Особливості професійного вигорання працівників сфери послуг
керівник роботи Горбань Г.О., доктор психологічних наук, професор,
затверджені наказом ЗНУ від «24» вересня 2024 року № 1446-с
2 Термін подання студентом роботи _____
3 Вихідні дані до роботи: феномен професійного вигорання, особливості перебігу синдрому вигорання серед працівників сфери послуг, концепції вивчення вигорання, опитувальники рівня вигорання працівників.
4 Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) провести теоретичні дослідження щодо підходів розуміння феномену професійного вигорання, його причин і наслідків; проаналізувати особливості роботи в сфері послуг, які сприяють розвитку вигорання; провести емпіричне дослідження рівня професійного вигорання працівників напрямку по роботі з клієнтами; визначити особливості прояву професійного вигорання працівників сфери послуг; розробити рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання.
5 Перелік графічного матеріалу 5 рисунків, 5 таблиць з результатами дослідження.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Горбань Г.О., професор		
Розділ 1	Горбань Г.О., професор		
Розділ 2	Горбань Г.О., професор		
Висновки	Горбань Г.О., професор		

7. Дата видачі завдання_____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Термін виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	квітень-травень 2024 р.	виконано
2	Робота над вступом	червень 2024 р.	виконано
3	Робота над першим розділом	липень-серпень 2024 р.	виконано
4	Робота над другим розділом	вересень-жовтень 2024 р.	виконано
5	Написання висновків	листопад 2024 р.	виконано
6	Передзахист	грудень 2024 р.	виконано
7	Нормоконтроль	січень 2025 р.	виконано

Студент _____ А.В. Павлова

Керівник роботи (проєкту) _____ Г.О. Горбань

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ А.О. Неманежина

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 72 сторінки, 5 таблиць, 5 рисунків, 63 джерела.

Об’єкт дослідження – професійне вигорання.

Предмет дослідження – особливості професійного вигорання працівників сфери послуг.

Мета дослідження – виявити та систематизувати особливості прояву професійного вигорання серед працівників сфери послуг; розробити практичні рекомендації для запобігання його розвитку.

Гіпотеза: професійна діяльність працівників сфери послуг зумовлює високий рівень професійного вигорання, що передбачає необхідність цілеспрямованої роботи з його профілактики.

Методи дослідження:

1. Теоретичний – вивчення, аналіз, систематизація та порівняння сучасних підходів до трактування процесів вигорання.

2. Емпіричний – опитування, психодіагностичні, математична статистика.

Наукова новизна дослідження полягає в поглибленні знань специфіки та особливостей виникнення та протікання фаз синдрому професійного вигорання у працівників сфери послуг.

Практична значущість дослідження полягає у розробці та впровадженні практичних рекомендацій для попередження та запобігання розвитку професійного вигорання серед працівників сфери послуг.

ДЕПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ, ЕМОЦІЙНА САМОРЕГУЛЯЦІЯ, ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, РЕДУКЦІЯ, РЕЗИСТЕНЦІЯ, СФЕРА ПОСЛУГ.

SUMMARY

Pavlova A.V. Peculiarities of professional burnout of service sector workers.

The qualifying work consists of Introduction, 3 Chapters, Conclusion, References (63 items, 16 of foreign origin). The qualifying work volume is 75 pages, 66 of them – main text. There are 5 tables and 5 illustrations.

The qualification work provides a theoretical survey and describes an experimental study of the features of the development of professional burnout in service sector workers. The master's thesis consists of 3 sections, each of which concerns a separate aspect of the consideration of professional burnout.

The research object: features of professional burnout.

The research subject: professional burnout of service sector workers.

The research goal: to identify and systematize the features of the emergence and development of professional burnout among service sector workers; to develop practical recommendations to prevent its development.

The research tasks are:

1. To conduct theoretical research into approaches to understanding the phenomenon of professional burnout, its causes and consequences.

2. To analyze the features of work in the service sector that contribute to the development of burnout.

3. To conduct an empirical study of the level of professional burnout of employees in the customer service area.

4. To analyze and interpret the results of the data obtained.

5. To develop recommendations for the prevention and overcoming of professional burnout, which may be useful for service sector employees.

Chapter 1 «Theoretical analysis and justification of the burnout syndrome of service sector workers» contains a theoretical analysis of the phenomenon of burnout

syndrome, the causes of its occurrence, the stages of its course, theoretical approaches have been generalized and systematized to design the empirical research.

In chapter 2 «Empirical Research on Burnout Syndrome in Service Sector Workers» provides a list of tools and methods for conducting the study, as well as an analysis and interpretation of the study results.

Chapter 3 «Developing and Implementing a Burnout Prevention Program for Service Sector Workers,» explains the selection of tools and a plan of practical recommendations for burnout prevention.

Key words: burnout, depersonalization, emotional self-regulation, resistance, service sector.

ЗМІСТ

ВСТУП…… 8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ……. 12
1.1. Поняття, причини та стадії перебігу синдрому вигорання…… 12
1.2. Концептуальні підходи до вивчення вигорання…… 15
1.3. Особливості професійного вигорання серед працівників сфери послуг…. 22
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ……..…… 32
2.1. Зміст та підбір інструментів для проведення дослідження…… 32
2.2. Організація, аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження……..... 34
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ ……...……...… 48
3.1. Принципи профілактики вигорання та огляд сучасних методів…… 48
3.2. Практичні рекомендації для профілактики та подолання вигорання працівників сфери послуг…… 53
ВИСНОВКИ ……..…… 63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ …….…… 66

ВСТУП

Актуальність теми. Активні зміни, що відбуваються в сучасному політичному, економічному, соціальному та культурному житті України нівелюють спроби громадян підвищувати або хоча б утримувати на достатньому рівні психологічну стійкість та комфортно розвиватися у професійному середовищі.

Суспільство постійно стикається з великою кількістю стресових факторів, таких як: активний розвиток технічного та технологічного прогресу, пришвидшення темпу життя, підвищення вимог продуктивності без чіткої регуляції, зростання конкуренції, пандемії, політичні конфлікти по всьому світі, війна в Україні. Це неповний перелік чинників, які викликають широкий спектр негативних відчуттів та захворювань – від суму та апатії до емоційного вигорання та депресії. Постійне знаходження в подібній нездоровій атмосфері призводить до збільшення помилок, непорозумінь, конфліктів як всередині сім'ї так і на робочому місці. Саме тому виникла потреба більш детального вивчення явища вигорання та знаходження оптимальних шляхів запобігання його появи та розвитку.

Початок XX століття запустив процес дослідження теми втоми та вигорання. Ці явища зайняли центральне місце в медицині, психіатрії та навіть бізнес-сфері. Найбільш активний стрибок у кількості досліджень та написаних публікацій зафіксували у 2005 році. [46]. З того часу вигорання набуло ще більшої популярності і щороку кількість досліджень, статей, дисертацій та книг лише зростає, що говорить про актуальність даної теми.

Під час вивчення синдрому вигорання увагу дослідників привернув той факт, що найбільш вразливою категорією виявилися спеціалісти допомагаючих професій – це педагоги, лікарі, медсестри, представники соціальних служб,

рятувальники, психологи та інші працівники, чия робота знаходиться в площині «людина-людина».

Серед зарубіжних науковців, які займалися проблематикою синдрому вигорання важливо виділити Герберта Дж. Фройденберга як батька-засновника концепції та автора терміну, Крістіну Маслач, яка розробила та адаптувала найбільш відомий та часто використовуваний опитувальник для встановлення вигорання. Великий внесок зробили праці В. Шауфелі, С. Джексон, А. Бейкер та інші.

Українські науковці також активно сприяли дослідженню та розкриттю теми вигорання. Серед них Л. Карамушка, Л. Бегун-Трачук, М. Сергієнко, Н.Мирончук, В. Халанський, Т. Зайчикова, Л. Мітіна, В. Орел, Т. Форманюк, Л.Березовська.

Аналіз робіт присвячених темі вигорання показав, що більшість досліджень фокусувалися на декількох великих групах:

- працівники сфери освіти: вчителі, вихователі, соціальні службовці;

- працівники сфери медицини: лікарі, молодший медичний персонал, психотерапевти, психологи;

- працівники сфери безпеки та оборони: військовослужбовці, рятувальники, поліцейські.

Одним з важливих, на нашу думку, напрямків, який не мав широкого вивчення серед дослідників та науковців, є сфера послуг. Це великий відсоток працівників на сучасному ринку праці, серед яких можна виокремити менеджерів з продажу та по роботі з клієнтами, HR-фахівців, працівників технічної та психологічної підтримки, продавців, консультантів, офіціантів тощо. Спеціалісти сфери послуг є тими людьми, які у своїй роботі найбільше стикаються з негативними або суперечливими ситуаціями. Специфіка праці передбачає високу емоційну залученість, необхідність швидко орієнтуватися в конфліктних ситуаціях і знаходити оптимальний вихід, підтримувати клієнта та підвищувати його лояльність до продукту або компанії. Усі ці фактори створюють сприятливе

середовище для погіршення психоемоційного стану працівників та розвитку професійного вигорання [58].

Отже, вибір теми магістерської роботи обумовлений важливістю вивчення особливостей розвитку професійного вигорання та знаходження методів запобігання появи та перебігу синдрому серед працівників сфери послуг.

Об'єкт дослідження – професійне вигорання.

Предмет дослідження – особливості професійного вигорання працівників сфери послуг.

Мета дослідження – виявити та систематизувати особливості прояву професійного вигорання серед працівників сфери послуг; розробити практичні рекомендації для запобігання його розвитку

Гіпотеза: професійна діяльність працівників сфери послуг зумовлює високий рівень професійного вигорання, що передбачає необхідність цілеспрямованої роботи з його профілактики.

Завдання дослідження:

1. Провести теоретичні дослідження щодо підходів розуміння феномену професійного вигорання, його причин і наслідків.

2. Проаналізувати особливості роботи в сфері послуг, які сприяють розвитку вигорання.

3. Провести емпіричне дослідження рівня професійного вигорання працівників напрямку по роботі з клієнтами.

4. Визначити особливості прояву професійного вигорання працівників сфери послуг.

5. Розробити рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання.

Методи дослідження:

1. Теоретичний – вивчення, аналіз, систематизація та порівняння змісту проблематики через літературні джерела.

2. Емпіричний – опитування, психодіагностика, математична статистика.

Наукова новизна дослідження – необхідність дослідити особливості виникнення та протікання фаз синдрому професійного вигорання у працівників сфери послуг.

Теоретична значущість результатів роботи полягає у розширенні інформації, як додаткового вектора для подальших досліджень професійного вигорання серед працівників сфери послуг.

Практична значущість дослідження полягає у розробці та впровадженні практичних рекомендацій для попередження та запобігання розвитку професійного вигорання серед працівників сфери послуг.

Структура кваліфікаційної роботи. Складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків та списку використаних джерел. Основний обсяг роботи викладено на 58 сторінках. Кваліфікаційна робота містить 5 таблиць, 5 рисунків, 63 літературних джерела.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕНЬ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Поняття, причини та стадії перебігу синдрому вигорання

Більша частина життя людини присвячена роботі. Саме завдяки професійній діяльності ми будуємо економічний базис, формуємо соціальні зв'язки, розвиваємо власну ідентичність через самореалізацію та кар'єрне зростання. Проте все частіше спостерігається тенденція, коли професійна діяльність перетворюється на джерело перманентного стресу, що з часом може призводити до вигорання [7, 6].

Синдром вигорання – це досить тривалий в часі процес виснаження людини на різних рівнях, від емоційно-вольового, морального до фізичного.

Не дивлячись на те, що проблема професійного вигорання є дуже важливою і з кожним роком зростає її актуальність, вчені та медики досі не можуть зійтися на одному визначенні та діагностичних критеріях, які б дозволили класифікувати вигорання як психологічний розлад або хворобу. Але у 1990 році в МКХ-10 (Міжнародна класифікація хвороб) вигорання вперше було включено в перелік під кодом «Z73.0: Стрес, пов'язаний з роботою». В МКХ-11 синдром описаний вже більш широко [32, 30]. І хоча сьогодні ми розглядаємо синдром вигорання лише як професійне явище, проте важко заперечити той факт, що його наслідки відображаються на усіх сферах життя людини. Стан вигорання розвивається під дією постійного дистресу, який виснажує емоційні, фізичні, професійні та вольові ресурси індивіда. Внаслідок цього людина почувається повністю спустошеною, без бажання робити будь що і без енергетичних запасів на те, щоб зробити перший крок для покращення свого стану.

В’ячеслав Халанський охарктеризував вигорання як: «салат, що складається з надвимог до себе, приправлений ідеальним уявленням про роботу та результати, змащений соусом травматичного досвіду у вигляді заперечення» [46]. Синдром вигорання – це складний феномен, який виникає під дією різних чинників та впливів. Умовно їх можна розділити на індивідуальні (внутрішні) та організаційні (зовнішні) [34].

До індивідуальних відносяться:

- завищені вимоги до себе та своєї роботи, бажання досягти ідеалу, перфекціонізм;
- заглиблення в роботу, перевантаження задачами без належного відпочинку, недотримання work-life balance;
- нездатність справлятися зі стресовими ситуаціями на роботі, важкість прийняття важливих рішень, негативне сприйняття конструктивної критики;
- нечутливість та ігнорування сигналів власного організму та переживань;
- страх втрати роботи (вікова, гендерна дискримінація);
- небажання побачити та визнати проблему.

До організаційних чинників відносяться:

- нерівномірний розподіл навантаження між співробітниками;
- відсутність чіткої структури роботи і відпочинку (вихідні, відпустки, лікарняні тощо);
- нечітке рольове розподілення, відсутність ієрархії із переліком зазначених зон відповідальності;
- негативний мікроклімат у команді;
- відсутність підтримки з боку колег та керівництва;
- несправедлива система нагород (грошові виплати, просування кар’єрними сходами, визнання заслуг, нестача заохочень);
- відсутність можливостей для розвитку та росту (як горизонтального, так і вертикального);

- часті або постійні стресові умови роботи;
- висока конкуренція;
- відсутність можливості на помилку;
- наявність покарання (штрафи, перекладання додаткових задач).

Синдром професійного вигорання виникає поступово і може протікати сповільнено або більш динамічно, залежно від індивіда та кількості стрес-факторів. Виділяють 3 характерні фази перебігу вигорання.

1 фаза – зародження та формування синдрому. В цей період людина помітно змінюється поведінково, втрачає добрий гумор, стає більш закритою і намагається зменшити кількість спілкування і перетинів з колегами та партнерами. Починаються механічні незначні помилки в роботі, які переростають в постійну неуважність, забування. Зростає відчуття незадоволеності професійною діяльністю, що переходить на незадоволеність собою в цілому. Виникає незрозуміла безпричинна агресія до колег, партнерів, клієнтів.

2 фаза – формування захисного механізму та оборонної позиції. Людина відчуває спустошення як емоційне, так і фізичне. Виникає апатія і безсилля. На заміну агресії і дратівливості приходить відчуття дезорієнтації. В цей період людина часто може відчувати бажання розплакатися від найменшої дрібниці (незначна помилка на роботі, не такий погляд або вислів від колег тощо). Крім цього відступає бажання перфекціонізму і людина намагається навпаки зменшити об’єм задач, які вимагають більшого енергетичного залучення з її сторони. Робота сприймається як ярмо, яке хочеться скоріше скинути. Тому дуже часто на цій фазі люди можуть помічати, що робочий день і тиждень тягнеться занадто довго, у середу вже є відчуття п’ятниці і виникає бажання постійно уникати робочих обов’язків.

3 фаза – характеризується загостренням усіх відчуттів з попереднього етапу. Прослідковується відчуження людини від роботи, спілкування, рідних і близьких. Розвиваються психовегетативні, психосоматичні та фізичні розлади, які

вимагають професійного втручання та корекції. Виникають розлади сну, часті хронічні захворювання. З'являється відраза до людей, до оточення і до всього світу [1].

Проаналізувавши загальну характеристику феномену вигорання та стадії його протікання, можемо зробити висновок, що це складна реакція організму на дію стресових факторів, яка має негативний вплив на професійне, емоційне та психологічне життя людини. Саме тому його детальне вивчення і пошук оптимальних профілактичних заходів є важливим завданням на сьогоднішній день для науковців, дослідників, психологів та психотерапевтів.

1.2. Концептуальні підходи до вивчення професійного вигорання

Термін «синдром вигорання» вперше з'явився у 1974 році від американського психоаналітика та психолога німецького походження Герберта Фройденберга, коли вчений разом з успішною індивідуальною практикою у Верхньому Іст-Сайді (Нью-Йорк) почав роботу в безкоштовній лікарні Гейт-Ешбері. Діяльність лікарні була побудована навколо обслуговування людей з наркотичною та алкогольною залежностями. Спочатку поняття вигорання використовували, щоб описати стан людини в процесі руйнації від наркотичних та психотропних препаратів. Але пізніше Фройденберг разом з лікарями Гейт-Ешбері почали використовувати цей термін для опису стану, який переживали не пацієнти, а медичний персонал в процесі роботи з наркозалежними.

Фройденберг розглядав синдром вигорання як відчуття невдачі, яку людина зазнає внаслідок виснаження або зношування через надмірні вимоги до власної енергії, сили чи ресурсів [51]. Тісний зв'язок між вигоранням і роботою психоаналітик прослідкував саме під час своєї діяльності у безкоштовній клініці. Описуючи власний стан, а пізніше спостерігаючи за колегами, Фройденберг зумів детально описати процес появи і розвитку вигорання, а також його характерні

симптоми. Він всебічно намагався описувати зміни людей, які вигоріли, щоб систематизувати цей стан та вивести маркери перебігу. На основі своїх спостережень він створив модель вигорання [46], до якої увійшли дванадцять стадій, що наведені у таблиці 1.1.

Таблиця 1.1

Стадії вигорання за класифікацією Г. Фройденберга

№	Назва	Характеристика
1	Вимушене доведення себе до точки	Перфекціонізм. Бажання людини показати свої навички та вміння і довести свою значущість.
2	Понаднормова робота	Підвищена робоча активність, постійні затримки і перепрацювання. Зростання навантаження, проєктів. Неспроможність делегувати. Бажання повного власного контролю кожного кроку виконання задачі.
3	Закриття конфліктів і потреб	Ігнорування власних потреб на користь роботи. Збільшення темпу та ритму життя. Зменшення соціальних зв'язків, крім робочих. Проблеми зі сном.
4	Придушення конфліктів і потреб	Зниження емоційного спектру або його повна втрата. Відчуття порожнечі. Збільшення конфліктів на роботі та вдома. Поява конфлікту із самим собою.
5	Переосмислення цінностей	Зміна цінностей. Перше місце завжди посідає робота.
6	Активне заперечення проблем	Заперечення і уникнення проблем. Часто виснаження компенсується алкоголем або наркотичними препаратами. Знижується продуктивність і бажання з'являтися на роботі. Цинізм по відношенню до оточуючих.
7	Відступ	Постійний хворобливий стан. Повна ізоляція від людей. Відчуття безнадійності.
8	Спостереження за зміною поведінки	Апатія і байдужість до всього навколо. Симптоматика схожа на депресивний стан.
9	Втрата особистості	Деперсоналізація. Людина сприймає себе виключно як робочий інструмент, який повинен працювати. Життя втрачає будь-який сенс. Людина закривається в собі.
10	Внутрішня порожнеча	Повне розчарування і пустота. Часто спостерігається поява постійної тривожності, панічних атак.
11	Депресія	Відчуття безвиході, ненависті, повного виснаження і бажання покінчити життя самогубством.
12	Повне виснаження	Потреба медикаментозного лікування.

Досить часто можна зустріти вислів про те, що вигоріти може лише той, хто горить. Появу синдрому вигорання Герберт Фройденберг відзначив саме високим рівнем ентузіазму, який охоплює людину і підштовхує повністю занурюватися в

роботу. Вже за декілька місяців, в залежності від інтенсивності роботи та віддачі працівника, можуть почати проявлятися однакові симптоми – втома, надмірна дратівливість, цинізм по відношенню до інших і в кінці втрата мотивації.

Поведінкові особливості вигорання вчений визначив наступні:

1. Самовпевненість і переоцінювання власних сил;
2. Підвищена дратівливість і розчарування;
1. Неконтрольований імпульсивний гнів;
2. Поява недовіри до оточуючих і параноїдальні думки;
3. Цинізм;
4. Тріада депресії: негативні думки про себе, про світ і про майбутнє.

Фізичні особливості вигорання за Фройденбергом:

1. Швидка стомлюваність;
2. Відчуття повного виснаження;
3. Частий головний біль;
4. Розлади шлунково-кишкового тракту;
5. Важкість дихання;
6. Проблеми зі сном, безсоння [52].

Другим яскравим іменем у вивченні та класифікації синдрому вигорання стала американська соціальна психологиня Крістіна Маслач. Саме вона зайнялася емпіричною частиною дослідження вигорання, що у подальшому дало плацдарм іншим науковцям і психологам розширювати та нашаровувати знання про синдром вигорання. Під час опрацювання інтерв'ю з працівниками служб захисту населення Маслач побачила пряму залежність між вигоранням та специфікою роботи респондентів, відзначивши, що найбільш вразливими категоріями є представники соціономічних професій [49, 53]. Крім того, дослідниця вперше звернула увагу на те, що вигорання є не лише індивідуальною проблемою працівника, але виступає соціальним феноменом, який формується через структуру організації праці та робочого процесу в колективі та компанії. Для

профілактики та лікування професійного вигорання вона запропонувала системний підхід. Науковиця акцентувала увагу на важливості створення та підтримуванні здорового робочого середовища, де кожен працівник може відчувати себе спокійно, захищено, розслаблено і розуміє, що в разі потреби отримає допомогу, визнання та зростання.

Разом з Сьюзен Джексон Маслач створила опитувальник Maslach Burnout Inventory (MBI), який на сьогоднішній день вважається найбільш адаптованим та найчастіше використовується для виявлення та діагностування вигорання [14]. В основі опитувальника Маслач використала тривимірну модель (рис. 1.2.), яка має наступні складові:

1) емоційне виснаження;

2) цинізм (соціальне відчуження, деперсоналізація);

3) зниження відчуття компетентності власних професійних досягнень (редукція) [57].

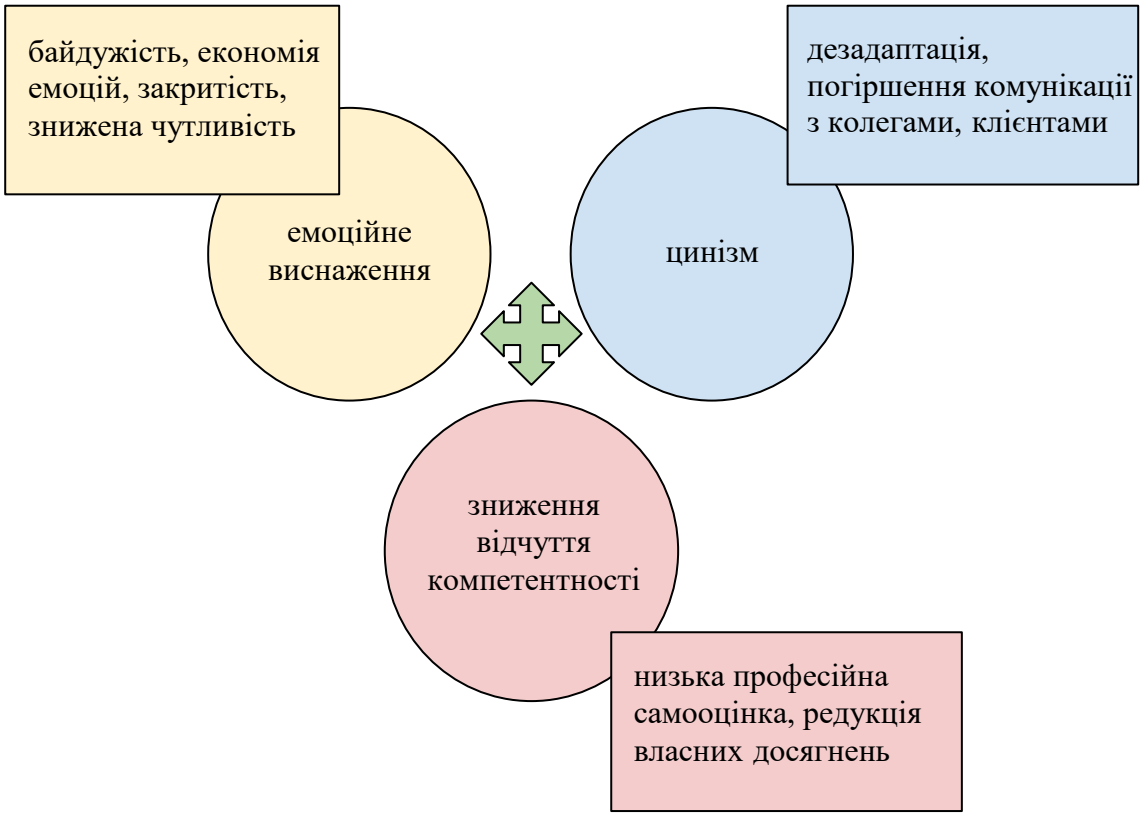


Рис. 1.2. Трьохфакторна модель вигорання за К.Маслач

Завдяки невпинній роботі дослідників, психологів та науковців на сьогоднішній день існують багато різних концепцій, які розкривають і деталізують вигорання. Це допомагає розширювати та систематизувати знання, а також мати більше точок визначення та методів профілактики і запобігання синдрому.

Так В. Шауфелі та Д. Енцман запропонували енергетичну концепцію. Вчені порівняли організм людини з акумуляторною батареєю. Внаслідок дисбалансу, коли витрата енергії на роботу перевищує можливості її відновлення, відбувається вигорання працівника. Основними чинниками, що викликають вигорання є хронічний стрес та втрата мотивації через емоційне виснаження [61].

Також існує концепція Job-Demands-Resources за А. Беккером та Е. Демеруті, яка базується на двох принципах:

1. Високі робочі вимоги (Job-Demands): стрес-фактори, пов’язані з професійною діяльністю, що потребують значних фізичних та психологічних витрат від працівника;

2. Нестача ресурсів (Job-Resources): низька оплата праці, відсутність заохочень і підтримки від керівника та команди, жорсткий контроль виконання завдань без автономії.

Тобто, концепція говорить, що малі ресурси потребують великих затрат, це призводить до втрати зацікавленості та мотивації, а в подальшому до професійного вигорання [50].

Психодинамічна концепція З. Еккеля говорить про вигорання як про результат невідповідності між очікуваннями та реальністю. Ядром концепції виступають ідеалізовані уявлення людини про професію в цілому і про себе в цій професії. Внаслідок неможливості досягти бажаного ідеалу, людина виснажується, зневірюється і вигорає.

Концепція когнітивного вигорання [48] базується власне на когнітивних аспектах, таких як:

- зміна мислення людини (шлях від позитиву до негативу і песимізму);

- втрата мотивації через невиправдані очікування;

- проблеми та складнощі в прийнятті професійних рішень.

Є також концепція особистісного вигорання, запропонована М. Лейтером та К.Маслач, яка говорить про вигорання як наслідком розриву між працівником та 6 ключовими царинами її роботи [55]:

1. Об’єм задач (навантаження);

2. Контроль;

3. Винагорода (оплата праці, визнання, заочення тощо);

4. Соціум (колектив, команда);

5. Цінності (співпадіння з поглядами і вектором руху компанії);

6. Справедливість.

Якщо одна або більше сфер не відповідають уявленням працівника, то є великий ризик появи та розвитку синдрому вигорання.

Секуляризаційна концепція А. Пайнса вбачає можливою причиною появи вигорання результат заміщення людиною релігії на роботу. Таким чином робота стає своєрідним сенсом життя. Поява проблем на роботі, неможливість просування кар’єрною драбиною, розчарування в професії та інші подібні фактори можуть слугувати грунтом для розвитку синдрому. Проте автор також припускає, що подібний сценарій може трапитися лише з людьми, які мають високий рівень професійної мотивації [59].

Існує ще концепція організаційного вигорання, що фокусується на вирішальній ролі організації в появі та розвитку вигорання. Основні причини, які провокують синдром – це непродумана і нераціонально побудована структура роботи, відсутність можливості змін та підлаштувань під особистісні потреби і несправедливі умови керування.

Дж. Грінберг, професор Університету Арізони визначає професійне вигорання активним процесом, який проходить 5 стадій [26].

1. «Медовий місяць» – працівник, що тільки починає свій професійний шлях бачить роботу ніби крізь рожеві окуляри. Йому подобається компанія, колектив, задачі, об’єм навантаження, кожний проєкт сприймається з цікавістю і бажанням виконати його ідеально. Проте через певний час ентузіазм починає слабшати і виконавець починає втрачати запал.

2. «Нестача палива» – відзначається швидка втомлюваність працівника, апатичність. Виконання показників вимагає зовнішньої мотивації від керівництва або колективу. З’являються помилки, сумніви у правильності обраної професії, дистанціювання від роботи та обов’язків, порушення трудової дисципліни.

3. «Хронічна втома» – постійна робота і відсутність відпочинку провокує появу дратівливості і відчуття нестачі часу. Людина почувається загнаною у куток без можливості маневрувати.

4. «Криза» – старі сценарії повністю перестають працювати, а сформувати нові вже не вистачає ресурсів. Людина починає часто хворіти і випадати з робочого процесу, що ще більше підриває емоційний стан і відчуття своєї професійної важливості.

5. «Пробивання стіни» – загострення стану працівника, що провокує розвиток нових хвороб, які можуть загрожувати життю людини. Потреба у психологічній та медичній допомозі.

Українські дослідники також активно продовжують вивчення та розширення теми вигорання серед працівників різних професій. Український психолог В. Моляко вивчав вплив вигорання на продуктивність роботи серед освітян [20]. Л. Бегун-Трачук займалася розглядом та дослідженням негативного впливу вигорання на професійне становлення особистості [2]. В. Батюх, І. Юрченко, О. Буряк концентрувалися на вивченні вигорання серед медичних працівників, Т. Зайчикова розглядала цей феномен та перебіг серед студентської молоді, О. Чуприна досліджувала проблему вигорання людей на робочому місці [47]. Дослідниці Ю. Юдчиц та Г. Абрамова розглядають професійне вигорання як один

із компонентів професійної деформації людини. Л. Гридковець феномен вигорання трактує як психофізіологічну реакцію на пролонгований стрес, обумовлений чинниками професійної діяльності [9].

Отже, аналіз літературних джерел показав, що синдром вигорання є актуальною темою сьогодення і з кожним днем зацікавленість науковців до нього підвищується. Також було виявлено, що вигорання досліджене ще не в усіх професійних напрямках людської діяльності. Саме тому вигорання в контексті працівників сфери послуг залишається гострою проблемою і потребує більш детального вивчення та систематизації.

1.3. Особливості професійного вигорання серед працівників сфери послуг

Сучасний світ давно перейшов на споживчу модель існування. Щодня кількість офлайн та онлайн-магазинів, розважальних центрів, ресторанів, освітніх та спортивних хабів зростає в геометричній прогресії. Усі ці установи створені для того, щоб розважити людей, зняти напругу після робочих буднів, розвантажити морально і ментально від постійного стресу. Разом з тим, для успішного функціонування усі заклади і платформи потребують найбільшого капіталу – працівників сфери послуг. В нашому суспільстві цей напрям роботи не видається дуже перспективним або високоінтелектуальним, часто його вважають прерогативою студентів, проте важливість роботи спеціалістів сфери послуг насправді важко переоцінити [25].

Сфера послуг – це доволі широкий напрям економіки, що складається з різноманітних сервісів, які надаються організаціями, закладами і, звісно фізичними особами. Для вивчення особливостей професійного вигорання працівників сфери послуг у дипломній роботі розглянуто не весь напрям загалом. Для дослідження феномену професійного вигорання, його причин та стадій

розвитку було обрано працівників відділу по роботі з клієнтами компанії «Ворк Україна» ТОВ (представники служби підтримки та менеджери з продажів). Аналіз літературних джерел показав, що тема професійного вигорання у вищезазначених спеціальностях не досліджувалася активно [5; 8; 18; 27; 40; 45]. Саме тому ця проблема є актуальною на сьогодні і потребує ґрунтовного вивчення та систематизації.

Працівники напрямку роботи з клієнтами – це люди, які мають широкий і дуже часто розмитий набір завдань та обов’язків:

- обробка вхідних звернень від клієнтів через телефон, електронну пошту, онлайн-месенджери та соціальні мережі (конкурентоспроможність бізнесу продиктована його обов'язковою наявністю у всіх можливих каналах зв’язку);
- підтримка активної безпомилкової роботи існуючого продукту або послуги (вчасне виявлення та усунення проблем, поламок, багів, слабких моментів);
- здійснення вихідних дзвінків у відповідь на запити клієнтів, для проведення соціальних опитувань стосовно продукту та наданих послуг, сповіщення про нові функції та реклама акційних пропозицій;
- супровід продажів, допомога з вибором, оплатою послуг, післяпродажне обслуговування;
- підтримка високого рівня знань продукту та послуги (постійне оновлення методичних посібників для роботи);
- виконання планування і досягнення KPI (зростання ринку і бізнесу диктує постійне підвищення особистого та організаційного планування);
- підтримка високих показників роботи, оскільки весь робочий процес грунтується на постійному оцінюванні і показниках успішності;
- координація клієнтів, допомога з технічними питаннями (швидкість опрацювання запитів, багатозадачність, утримання великих об’ємів інформації у пам’яті);

- побудова довготривалих позитивних стосунків з клієнтами, підвищення лояльності, вирішення конфліктних ситуацій;
- підтримка емоційного стану клієнтів.

Зазвичай у роботі з людьми увага акцентується на позитивних аспектах, таких як розвиток комунікативних навичок, різноплановість завдань та ситуацій, формування глибоких соціальних зв'язків, можливість впливати на суспільство, емоційне задоволення від допомоги іншим, відчуття потрібності і важливості тощо. Водночас, очевидним є той факт, що діяльність в системі «людина-людина» висуває до працівників високі вимоги. Робота в сфері послуг, як і в кожному іншому напрямі допомагаючих професій, має свої специфічні особливості.

1. Динамічність. Професійна діяльність напрямку обслуговування дуже інтенсивна. Вона вимагає постійної концентрації і активної розумової діяльності. Спеціалісти повинні бути готовими одночасно обробляти декілька запитів з різних каналів звернень. Ситуації можуть бути різноманітними, тому надважливо швидко орієнтуватися, приймати рішення і знаходити найбільш комфортні варіанти закриття потреби клієнтів. Потреба постійної активності та увімкненості в процес може впливати на пришвидшення темпу життя, підвищення рівня неспокою та провокувати зростання відчуття тривожності.

2. Багатозадачність. Спектр обов'язків постійно розширюється і вимагає від працівників сфери послуг мультизадачності, безупинного навчання та покращення навичок. Тренінги, підвищення кваліфікації, підтримка стабільно високих показників обслуговування клієнтів – усі інструменти для кращого сервісу потребують часу, опрацювання, введення в роботу. Без правильного розподілу роботи, навчання та особистого життя, відбувається дисбаланс, який може спровокувати вигорання.

3. Лояльність клієнтів. Щоб продукт або послуга були конкурентними на ринку, дуже важливою є довіра цільової аудиторії, яка формується саме через відділи сервісу. Вміння надати кваліфіковану відповідь на питання, підібрати

потрібну послугу або товар, повністю закрити потребу клієнта, спокійно опрацювати заперечення і підсвітити вигоди, витримати емоційний тиск та завершити спілкування на позитивній ноті допоможуть справити гарне враження на клієнтів і підвищити рівень лояльності [9].

4. Емпатія. Серед особливостей роботи працівників сфери послуг також можна виділити важливість чуйності і зацікавленості до клієнтів та їх проблем. Без чіткого розуміння емоційного фону клієнтів та відсутності істинного бажання допомогти, спеціаліст не зможе створити сприятливу атмосферу, підібрати правильні слова та інструменти для вирішення задачі або залагодження конфлікту. У той же час емпатія вимагає емоційних затрат від працівника. Без вчасного поновлення цього ресурсу спеціаліст може почати відчувати цинізм, відразу тощо.

5. Стресостійкість Під час аналізу переліку вакансій на посаду працівників служби підтримки та support-менеджерів на українських сайтах з пошуку роботи [54; 60; 63], одразу впадає в очі обов’язкова вимога високого рівня самовладання і готовності до роботи в стресових умовах. Ця навичка є одразу і сильною стороною працівників сфери послуг, і одним з найбільш вразливих місць. Постійна комунікація з різноманітними клієнтами вимагає не лише концентрації та знань, але також психологічної та емоційної готовності зіштовхнутися з негативом, образами, криками і неконтрольованою поведінкою людей, які звертаються за допомогою. При цьому самі представники сфери послуг повинні продовжувати демонструвати витримку, доброзичливість і залишатися позитивними незалежно від обставин, які склалися. Постійне або часте стримування емоцій і неможливість їх вчасно виявити та вивільнити, може провокувати у працівників втрату саморегуляції та розвиток професійного вигорання.

Запуск появи та розвитку будь-якого явища супроводжується набором певних факторів. Синдром професійного вигорання у представників сфери послуг не є виключенням. Можна виділити низку чинників, які поділяються на зовнішні, як, наприклад, вплив робочого середовища та колектив, та внутрішні, як

особистісні переживання та сприйняття робочих обов’язків кожним працівником окремо [1; 24; 27]. Серед факторів, що провокують професійне вигорання у працівників сфери послуг можна виокремити такі:

1. Зовнішні (об’єктивні):

- висока інтенсивність роботи;
- відсутність достатньої підтримки серед колег, від керівництва;
- постійний контакт з негативом клієнтів;
- динамічна емоційна праця;
- багатозадачність;
- високі показники KPI;
- щоденне оцінювання роботи за жорсткими показниками;
- інформаційне перевантаження;
- висока конкуренція;
- понаднормова робота
- низька винагорода;
- відсутність можливості кар’єрного зростання;
- відсутність можливості розвитку;
- погані умови облаштування робочого простору;
- незрозумілі умови мотивації або їх повна відсутність;
- обмеженість ресурсів;
- висока плинність кадрів в команді і компанії загалом;
- відсутність психологічної підтримки;
- відсутність балансу між роботою та особистим життям.

2. Внутрішні (суб’єктивні):

- висока емоційна залученість в кожну задачу чи проєкт;
- редукція власних професійних компетенцій;
- низька самооцінка;
- перманентний стан «синдрому самозванця»;

- вимога перфекціонізму у кожній деталі;
- низький поріг переживання конфліктів і складних робочих ситуацій;
- необхідність приховувати або замовчувати переживання;
- нерозуміння або невідповідність між цінностями компанії та власними;
- страх втрати роботи через невиконання показників;
- схильність до самопожертви;
- етичні дилеми;
- слабкий тайм-менеджмент;
- відсутність мотивації, інтересу до роботи;
- розчарування у професії.

Отже, постійна дія стресових факторів на роботі підриває ентузіазм працівників сфери послуг, а неможливість знизити стрес або навчитися з ним працювати призводить до появи і розвитку синдрому вигорання. Для запобігання цьому явищу компаніям варто впроваджувати програми зі зниження робочого навантаження, розвитку емоційного інтелекту працівників і забезпечення постійної психологічної підтримки [4]. Такі зміни допоможуть спеціалістам почуватися більш впевнено у робочому процесі і додадуть розуміння власної професійної важливості.

Як уже було виявлено, професійне вигорання – це не одномоментне явище, а досить тривалий у часі процес, який розгортається поступово і супроводжується нашаровуванням негативних відчуттів всередині індивіда.

У контексті діяльності працівників сфери послуг ми відзначаємо такі етапи розвитку вигорання.

На перших етапах працівникам важко помітити початок розвитку синдрому вигорання, тому що ознаки можуть бути досить нечіткими, проявлятися дуже поступо і в загальному вигляді нагадувати звичайну втому [43]. Кожен новий робочий процес зазвичай починається з етапу захоплення і характеризується високою вмотивованістю. Працівник «горить» роботою, налаштований активно

взаємодіяти з клієнтами, виконувати плани показників і охоче бере додаткові завдання. Він відчуває радість, піднесення, цікавість, спортивний інтерес. Гарні результати, закриття угод, вирішення запитів клієнтів, зростання грошової винагороди, позитивні відгуки підганяють працівника робити ще більше.

Період активної професійної діяльності плавно переходить в етап стагнації. З'являється перша втома і перше зниження мотивації. Робота починає здаватися рутиною з одними і тими ж зверненнями, питаннями, проблемами. Конфліктні ситуації вже не виглядають як задача із зірочкою, а починають викликати роздратування, обурення. В цей момент комунікація з клієнтом може перетворитися у формальність, працівник не готовий емоційно залучатися в кожну розмову, не намагається пропонувати нові рішення або альтернативні варіанти. Також починають з'являтися помилки в звичайних процесах – забув надіслати рахунок, заплутався в оформленні звичної документації, не надав зворотний зв'язок клієнту, якому обіцяв та ін. На етапі стагнації починаються перші фізичні прояви вигорання, такі як головний біль, порушення сну, погіршення або навпаки приріст апетиту. Симптоми часто можуть здаватися незначними і списуватися на втому. Зазвичай працівники починають думати, що вихідні або відпустка допоможуть вийти з цього стану. Але цей метод не спрацьовує, тому що вигорання це не просто втома. Саме на етапі стагнації дуже важливим є підвищена увага до власного стану, відслідковування відчуттів, почуттів та емоцій, а також активне їх пропрацювання.

Третій етап характеризується нарощуванням фрустрації. Працівник відчуває тривожність, відразу до роботи. Йому може здаватися, що усі зусилля, яких він докладає, не цінуються оточуючими. В спілкуванні з колегами та клієнтами з'являється байдужість, а подекуди навіть неконтрольована агресія. На цій стадії працівник намагається активно уникати роботи, а особливо важких задач, перекидати їх на інших. Звернення клієнтів сприймаються нервово і вороже. Часто від спеціаліста можуть звучати цинічні вислови в сторону клієнтів, поза їх

спиною. Таким чином людина з вигоранням намагається абстрагуватися, заховати власні емоції від інших.

Остання стадія повного виснаження і закріплення синдрому вигорання характеризується повною байдужістю до своєї роботи і результатів діяльності. Працівник не намагається виконувати план, втримувати клієнтів, комунікація будується відсторонено і без бажання допомогти. Людина з вигоранням не може дати увагу і підтримку іншим, оскільки не відчуває в собі сил на це. В період виснаження працівник постійно відчуває брак енергії, погано засинає або навпаки не може прокинутися зранку, з'являються хронічні захворювання, падає концентрація та увага.

Негативним наслідком вигорання для працівника може бути звільнення з роботи через низьку продуктивність, неможливість мотивації з боку керівництва, конфлікти з клієнтами. Негативним наслідком для колективу, в якому працює людина з вигоранням може бути збільшення суперечок всередині команди, зниження показників якості обслуговування клієнтів [29].

Отже, професійне вигорання – це гостра проблема сьогодення, особливо серед працівників сфери послуг. Синдром, який починається як звичайна втома, може перерости в стан, який не дає людині повноцінно жити, працювати та будувати соціальні зв'язки. В особливо тяжких та запущених випадках вигорання може переходити в депресивні епізоди та вимагати медикаментозного втручання. Тому надважливим є активна робота з цим явищем, яку варто будувати на системному підході. Це і запровадження ознайомчих та профілактичних програм роботи з вигоранням всередині компанії, так і навчання працівників особистим методам саморегуляції та самодопомоги. Комплекс запобіжних заходів дасть можливість створити здорове середовище для професійного та особистісного розвитку і зростання кожного працівника сфери послуг.

Отже, у першому розділі магістерської роботи проведено теоретичний аналіз феномену професійного вигорання та обґрунтовано актуальність даної теми для працівників сфери послуг. Завдяки проведеному дослідженню вдалося зробити низку важливих висновків стосовно сутності синдрому вигорання, чинників та причин, які провокують його появу, стадій розвитку, а також специфіку проявів серед працівників, чия професійна діяльність передбачає роботу в системі «людина-людина» і пов'язана з постійною взаємодією з клієнтами.

Професійне вигорання – це психоемоційний стан людини, що формується під впливом хронічного стресу, спровокованого робочими обов'язками, задачами та проєктами, і проявляється емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням професійної самооцінки працівника. Це поступовий процес, який може розвиватися тривалий час, супроводжуючись все більшим переліком симптоматики. Професійне вигорання протікає за трьома стадіями: напруження, опірність та виснаження. Кожна стадія характеризується зміною інтенсивності симптомів та рівнем їх впливу на професійну діяльність працівника сфери послуг.

Літературний аналіз різних концепцій вивчення та дефініції синдрому вигорання дозволив виокремити основні наукові підходи у розумінні цього явища. Серед них:

- психофізіологічний підхід, який зосереджений на фізичних та психоемоційних реакціях організму на професійний стрес;
- когнітивно-поведінковий підхід, що характеризується підвищеною увагою на сприйняття працівником стрес-факторів та способи реагування на них;
- екзистенційний підхід, який визначає важливість переживання працівником втрати сенсу від власної роботи та відчутті професійної нереалізованості.

Вагомий внесок у вивчення синдрому вигорання зробили як зарубіжні, так і українські науковці, серед яких слід зазначити Герберта Фрейденберга, Крістіну Маслач та інших психологів і дослідників.

Розвиток та формування професійного вигорання мають свої особливості серед працівників сфери послуг, зокрема через високу емоційну залученість, постійну взаємодію з важкими клієнтами, необхідність збереження емоційного контролю та стресостійкості навіть у критичних ситуаціях. Постійна робота в умовах емоційної віддачі, інформаційного перевантаження та нерідко недооцінка рівня власної кваліфікації створюють сприятливий грунт для формування та розвитку синдрому вигорання у працівників.

Таким чином професійне вигорання у сфері послуг є комплексною проблемою, що потребує подальшого емпіричного дослідження та розробки дієвих стратегій профілактики та подолання для збереження психічного здоров’я спеціалістів та підвищення їх професійної продуктивності.

РОЗДІЛ 2
ОСОБЛИВОСТІ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

2.1. Зміст та підбір інструментів для проведення дослідження

Емпіричне дослідження на виявлення присутності та визначення рівня професійного вигорання серед працівників сфери послуг складається з трьох відібраних опитувальників.

Першою методикою було обрано опитувальник, створений Крістіною Маслач. Дана методика є найбільш розповсюдженою у світі для визначення професійного вигорання і неодноразово проходила перевірку на валідність та ефективність. Опитувальник має три субшкали вимірювання:

1. Емоційне виснаження характеризується зміною і значним зниженням емоційного фону працівника. Людина стає байдужою, втрачає концентрацію, цікавість та мотивацію до робочих задач і проєктів. Виникає складність в ідентифікації своїх емоцій, а також причин, що викликали цей стан.

2. Цинізм або деперсоналізація розкривається у зміні відношення до людей та погіршенні стосунків. Працівник стає озлобленим, може говорити жорстокі речі, агресивно спілкуватися та поводитися, виявляти байдужість до роботи та задач, а діалог та співпрацю з колегами будувати зверхньо.

3. Редукція або занижене відчуття власної професійної компетенції характеризується негативним оцінюванням власних успіхів та досягнень в роботі. Людина не може адекватно та виважено давати оцінку своєї професійної діяльності і визначає себе як слабку ланку всередині колективу.

MBI складається з 22 питань, на які респонденти можуть відповісти одним з 6 запропонованих варіантів: ніколи, дуже рідко, іноді, часто, дуже часто, кожен

день. Ключ опрацювання результатів полягає в підсумовуванні отриманих балів за кожною із субшкал та виведення кореляції рівнів вигорання.

Показник Альфа Кронбаха [11] для повної вибірки усіх 3 шкал дорівнює α=0,79, що говорить про високий рівень узгодженості. Окремо за кожною із субшкал опитувальника MBI показник Альфа Кронбаха становить:

- емоційне виснаження α=0,92 (високий);
- цинізм (деперсоналізація) α=0,75 (прийнятний);
- редукція (низька оцінка професіоналізму) α=0,81 (прийнятний).

Другою методикою для дослідження професійного вигорання серед працівників сфери послуг було обрано розширений опитувальник «Діагностика рівня емоційного вигорання» [15]. Ця методика дозволяє не лише побачити наявність або відсутність вигорання, але також провести глибокий аналіз причин та механізмів, що формують синдром.

Опитувальник містить 84 запитання закритої форми, тобто відповідь на них передбачається лише «так» або «ні». Усі разом питання висвітлюють три фази вигорання, кожна з яких має в своєму складі по чотири симптоми:

1 фаза «Напруження»: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, відчуття загнаності в куток, тривога і депресія.

2 фаза «Резистенція»: вибіркова неадекватна емоційна реакція, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії енергії, редукція професійних обов’язків.

3 фаза «Виснаження»: емоційний дефіцит, емоційне відчуження, особистісне відчуження, психосоматичні та психовегетативні порушення.

Ключ обробки результатів допомагає визначити, які симптоми є домінуючими, а також розрахувати фазу та загальний рівень вигорання. В ключі міститься оцінка кожного твердження в балах.

Для другого опитувальника також було розраховано показник Кронбаха [11] на загальну узгодженість методу. α=0,93, що говорить про відмінну внутрішню узгодженість та надійність обраної методики.

Третім етапом дослідження було обрано методику визначення емоційного інтелекту Н. Голла [13]. Емоційне виснаження є одним із показників професійного вигорання. Сильне емоційне включення в робочий процес і задачі в секторі «людина-людина», неможливість контролю емоційного навантаження, пригнічення і заборона «незручних» емоцій – усе це може стати каталізатором для появи і розвитку синдрому вигорання. Можливість розуміти власні емоції, розрізняти їх і знати, як з ними працювати є важливою навичкою для працівників допомагаючої професії.

Методика складається з тридцяти питань, які формують п’ять шкал: емоційна компетентність, емоційна неригідність, самомотивація, емпатія, вплив на емоційний стан інших людей. Респондентам потрібно надати відповідь на кожне питання в діапазоні від «повністю не згоден» до «повністю згоден».

Ключем обробки результатів опитувальника є підсумок балів за кожною зі шкал та визначення рівня (низький, середній, високий) парціального емоційного інтелекту.

Третій опитувальник також було перевірено за показником Альфа Кронбаха [11] та підтверджено його узгодженість складає $\alpha=0,81$, що демонструє нам прийнятний рівень методики для використання.

2.2. Організація, аналіз та інтерпретація емпіричного дослідження

Метою емпіричного дослідження є виявлення особливостей появи та розвитку професійного вигорання серед працівників сфери послуг та розробка практичних рекомендації для запобігання його розвитку.

Для забезпечення зручності респондентів, усі методики було подано у вигляді Google-форм. Дослідження проводилося онлайн з березня по квітень 2024 року. Під час проведення емпіричного дослідження був зроблений акцент на відповідність етичних стандартів у роботі з індивідуальними даними.

Проходження опитувальників здійснювалося анонімно

У дослідженні приймали участь 40 респондентів, з них 12 чоловіків та 28 жінок. Усі опитувані – співробітники компанії «Ворк Україна» ТОВ Дніпровського офісу. Обраний напрям посад респондентів – спеціалісти напрямку роботи з клієнтами (служба технічної підтримки та менеджери з продажів). Вікова категорія опитуваної групи від 20 до 42 років. Активний робочий стаж на займаній посаді від 1 до 10 років. Напрям роботи компанії «Ворк Україна» ТОВ – найбільший інтернет-портал з працевлаштування в Україні. Щодня відвідуваність сайту складає близько 100 тисяч користувачів [62], серед яких шукачі роботи (клієнти працівників відділу служби підтримки) та роботодавці (клієнти працівників відділу продажів).

Дослідження професійного вигорання працівників сфери послуг за методикою MBI дозволило побачити присутність синдрому вигорання та визначити, де рівні показників перевищують задані норми (рис. 2.1., табл. 2.1).

Таблиця 2.1

Розподіл працівників сфери послуг за шкалами професійного вигорання (методика К. Маслач)

Субшкала	Рівень професійного вигорання (%)		
	Низький	Середній	Високий
Емоційне виснаження	53	35	12
Деперсоналізація	71	29	-
Редукція	-	18	82

Емоційне виснаження. Більшість респондентів (53%) продемонстрували низький рівень емоційного виснаження, що свідчить про достатній емоційний ресурс для виконання робочих проєктів. Крім того, цей показник також може відображати сприятливість умов праці. В окремих випадках (35%) відзначається помірне емоційне виснаження, що може бути результатом дії періодичних

стресових факторів або свідчити про напружений період роботи. Середній рівень виснаження не є критичним, проте потребує додаткової уваги та профілактики стану працівників.

Невелика частина опитуваних (12%) показала результати високого рівня емоційного виснаження. Цей фактор є ключовим елементом синдрому вигорання і саме з нього може початися, так званий ефект доміно, коли інші показники благополуччя також почнуть стрімко падати. Високий рівень виснаження говорить про потребу негайного втручання, а більш глибокий аналіз стану працівника дасть розуміння, які інструменти можуть допомогти.

Деперсоналізація (відчуження, цинізм). Переважаюча більшість респондентів (71%) не відчуває цинізму по відношенню до професійної діяльності. Це говорить про те, що працівники зберігають позитивне ставлення до роботи, почуваються комфортно в колективі і відчувають підтримку з боку колег та керівництва. Майже 1/4 опитуваних (29%) демонструє помірний рівень відчуження. Це може бути раннім сигналом про перевантаженість працівника або переживання ним стану професійної фрустрації. Позитивним показником дослідження виступає відсутність людей, які б відзначали високий рівень деперсоналізації.

Редукція або зниження професійних компетенцій. Результат MBI проведеного дослідження показав, що низький рівень цього показника відсутній в групі респондентів. Це говорить про те, що усі працівники відчувають зниження компетентності в роботі. В середній рівень увійшли 18% опитуваних, які знаходяться на етапі сумнівів у якості виконуваних обов’язків або у своїй професійній значущості.

Найбільша частина групи (82%) продемонструвала високий рівень редукції. Це тривожний сигнал, тому що такий стан може бути викликаний переживаннями працівником перманентного стресу на роботі (наприклад, страх звільнення через низькі показники, невиконання планування, погану оцінку від користувачів та

клієнтів тощо), незадоволенням посадою або об'ємом робочих задач. Також на підвищення редукції може впливати відсутність балансу між роботою та відпочинком.

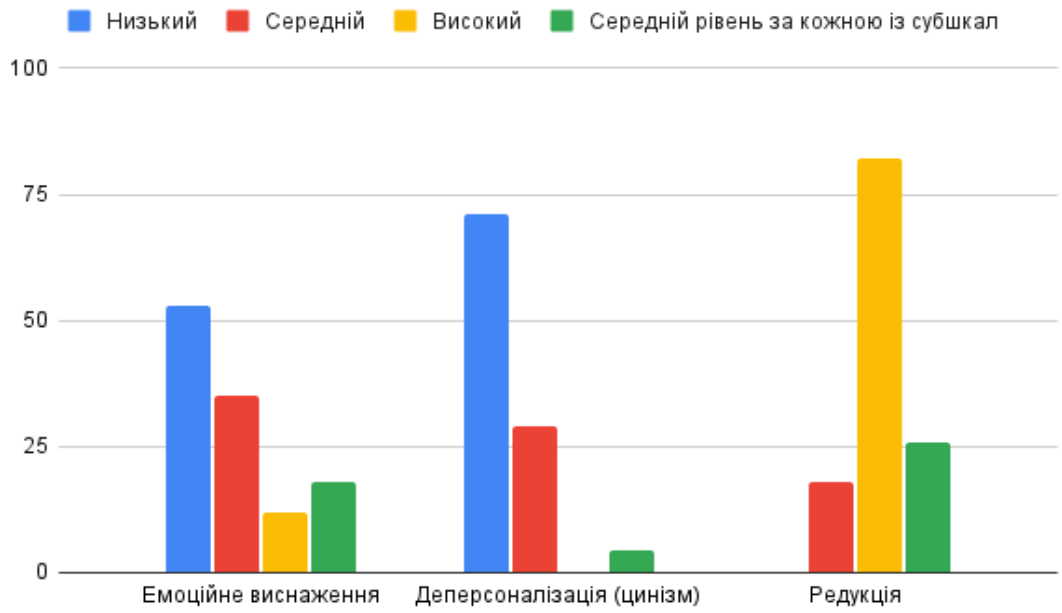


Рис. 2.1. Результати діагностики рівня професійного вигорання респондентів

Таким чином дослідження рівня професійного вигорання серед працівників служби підтримки та менеджерів роботи з клієнтами за першою методикою показав високий рівень розвитку синдрому за субшкалою редукції. Перебування у стані постійного невдоволенням своїм професійним життям та здобутками, веде до розчарування спеціалістів у власній роботі, втрати віри у її значущість і користь для суспільства. У роботі зі зниженням відчуття професійної некомпетентності важливо проводити персональну роботу з працівником, коригувати показники оцінювання, звертати увагу на сильні та слабкі сторони, підкреслювати важливість виконуваної роботи та уникати ідеалізації кожного робочого процесу.

Дослідження за методикою діагностики рівня емоційного вигорання дозволило побачити не просто фінальну стадію рівнів вигорання працівників

сфери послуг, але також розглянути динаміку процесу. Важливим уточненням цього етапу дослідження є те, що методика допомогла виділити домінуючі симптоми та їх приналежність до відповідної фази протікання синдрому.

Результат діагностики рівня емоційного вигорання показав, що у респондентів обраної групи переважає фаза «Резистенції» (табл. 2.2). В період протікання цієї фази працівник знаходиться в стані постійного опору. Бажання зберегти високі показники працездатності все ще присутні, але постійний стрес перешкоджає комфортному стану через нарощування емоційного навантаження. Індивід може спостерігати часту появу соматичних ознак, яких раніше не відчував, наприклад, головний біль ввечері, хронічні вірусні хвороби, зниження енергії і бажання займатися домашніми справами або хобі. Також може часто виникати бажання дистанціюватися від оточуючих, побути в тиші наодинці, зменшити час та кількість спілкування з колегами, партнерами, клієнтами.

Таблиця 2.2

Розподіл працівників сфери послуг за фазами професійного вигорання (методика діагностики рівня емоційного вигорання)

Рівень	Фаза вигорання (%)		
	Напруження	Резистенція	Виснаження
Несформований	41	25	50
В стадії формування	50	25	25
Сформований	9	50	25

1. Фаза напруження за отриманими даними не сформована у більшої частини респондентів (41%). Це говорить про те, що працівники мають сприятливий психоемоційний фон, а стресові чинники знаходяться в безпечній зоні. Стадія формування охоплює половину вибірки (50%) і сигналізує про те, що ці працівники відчувають перші ознаки стресу. Конфліктні ситуації, висока емоційна залученість, непорозуміння з клієнтами або з колегами, переживання за

недостатні професійні результати – все це може слугувати чинниками зростання емоційного навантаження. Показник підсвічує у половини групи наявність слабкого місця, яке, без потрібного реагування, може стати великою проблемою. Повністю сформований рівень фази напруження виявлено у 9% опитуваних, говорить про сильний вплив стресу на професійне життя працівника і може призвести до розвитку вигорання та депресії.

Таким чином, фаза напруження у більшості респондентів знаходиться в контрольованих межах, але присутність 9% сформованого рівня вказує на важливість профілактики стресу, щоб уникнути поглиблення синдрому вигорання.

2. Фаза резистенції або опірності за проведеним опитуванням не сформована у 25% опитаних. Чверть працівників зберігає емоційну стійкість і спокійну реакцію на дію стрес-чинників на роботі. Ще чверть респондентів демонструє запущений процес формування фази. Характерними рисами працівників в цьому проміжному стані є зниження відповідальності перед виконанням професійних обов'язків, несвідома економія емоцій, закритість, відстороненість. Половина опитаних увійшла в зону ризику і має сформований рівень (50%). Ці працівники постійно перебувають в стані емоційної опірності. Також може проявлятися моральна дезорієнтація, зниження емпатії, цинізм і байдужість до колег, користувачів, клієнтів.

Отже, фаза резистенції є домінуючою серед показників методики діагностики вигорання. Повністю завершений рівень формування 50% групи говорить про критичну необхідність втручання. Саме ця фаза є тією межею, за якою слідують виснаження та вигорання працівників.

3. Фаза виснаження за отриманими даними не сформувалася у половини респондентів (50%). Більшість групи не відчуває і не демонструє ознак виснаження. І це є позитивним сигналом. Стадія формування охоплює 25% опитаних працівників і говорить про те, що тут вже спостерігаються початкові симптоми, які без належної уваги можуть активно прогресувати. Рівень

сформованості виснаження показав позначку в 25%. Четверта частина працівників напрямку роботи з клієнтами знаходяться в зоні критичного значення. Такі працівники виділяються із колективу постійною втомою і хворобливим станом (вірусні захворювання, головний біль кожного дня, поганий настрій, депресивність), низьким емоційним фоном, уникненням або негативним відношенням до своїх обов'язків і роботи в цілому, відстороненістю та замкнутістю.

Хоча більшість групи респондентів не перебувають в стані виснаження, але загальна картина досить нестабільна. Це вказує на важливість розробки та впровадження програм підтримки емоційного здоров'я працівників.

Окрім визначення рівнів розвитку фаз за опитувальником, також було проаналізовано окремо симптоми та виявлено домінуючі серед них (рис. 2.2.).

Таким чином, отримано наступні результати: два симптоми повністю сформовані, сім перебувають у стадії формування, а три симптоми залишаються з позначкою «Несформовано». Показник групи з найбільшою кількістю симптомів говорить про те, що синдром вигорання вже присутній у вибірці респондентів і перебуває на середньому рівні вираженості.

Несформовані симптоми (3):

- незадоволеність собою (напруження) – 5,2%: внутрішня фрустрація, розчарування в обраній професії і в собі як в спеціалісті, відчуття невідповідності власних компетенцій до покладених обов'язків та очікувань;
- загнаність у куток (напруження) – 5,4%: відчуття безвиході з кола стресових ситуацій, неможливість знаходження правильних відповідей для вирішення конфліктів;
- психосоматичні та психовегетативні порушення (виснаження) – 9,5%: наявні стресові фактори на роботі активно впливають на фізичне здоров'я і ведуть до його погіршення.

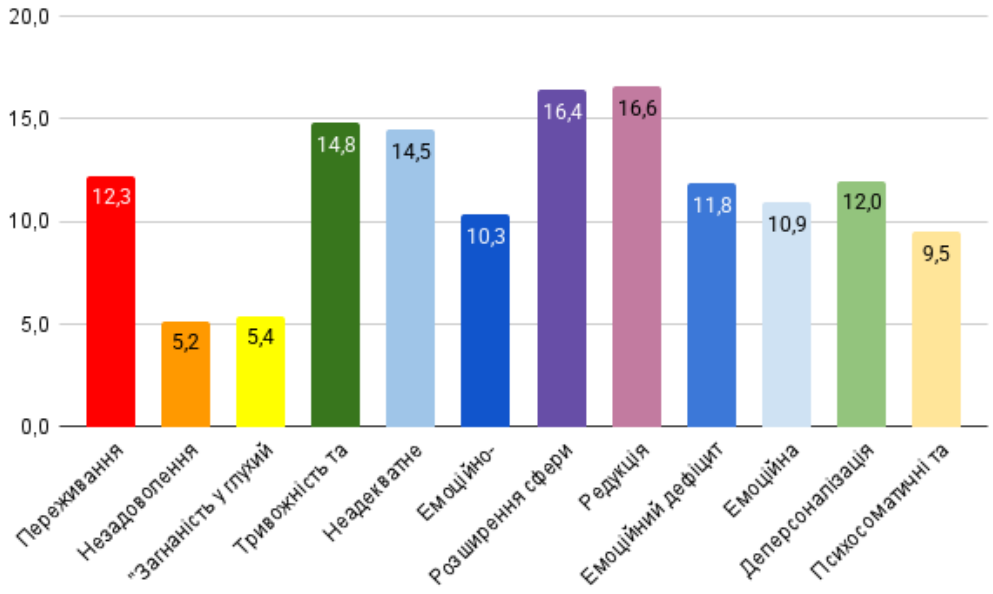


Рис. 2.2 Рівні сформованості симптомів професійного вигорання працівників сфери послуг

Симптоми на стадії формування (7):

- переживання психотравмувальних обставин (напруження) – 12,3%: постійна дія робочих стрес-факторів, які викликають у працівника емоційний дискомфорт;
- тривога і депресія (напруження) – 14,8%: емоційний стан сильно залежить від стресових чинників, пов'язаних з роботою, апатія, зменшення легкості та гумору в спілкуванні, погіршення настрою, тривожні думки;
- неадекватні вибіркові емоційні реакції (резистенція) – 14,5%: поведінкові зміни, обмеження емоцій;
- емоційно-моральна дезорієнтація (резистенція) – 10,3%: зниження моральних принпиців у робочих задачах, зниження емпатії до клієнтів, колег, цинізм;
- емоційний дефіцит (виснаження) – 11,8%: поява труднощів у налагодженні та підтримці емоційного контакту з оточуючими;
- емоційна відчуженість (виснаження) – 10,9%: байдужість не лише до людей на роботі, але також до рідних, друзів та близьких;

- деперсоналізація (виснаження) – 12,0%: взаємодія з людьми втомлює і забирає усі емоційні та енергетичні сили.

Ці симптоми не завершили своє формування, але вже мають помітні негативні прояви на професійне життя працівників. Серед семи симптомів є чотири домінуючих – тривога і депресія, вибіркові емоційні реакції, переживання психотравмувальних обставин та деперсоналізація; саме вони потребують підвищеної уваги і профілактики.

Сформовані симптоми (2):

- розширення економії емоцій (резистенція) – 16,4%: активне уникання емоційного залучення в робочих та особистих стосунках, що у подальшому призводить до накопичення непережитих емоцій, невміння розпізнати власний емоційний фон і працювати з ним;
- редукція (резистенція) – 16,6%: зниження кількості та якості обов'язків і виконаних задач, допускання помилок, уникання складних завдань.

Отже, дослідження фаз та симптоматики професійного вигорання працівників сфери послуг за методикою діагностики емоційного вигорання, показало, що у респондентів переважаючою є фаза резистенції. Тобто більшість з групи опитаних спеціалістів має синдром вигорання і знаходиться в стані активного опору стресовим чинникам у професійній діяльності.

Останній опитувальник в циклі емпіричного дослідження синдрому вигорання серед працівників сфери послуг дозволяє визначити парціальний та інтегративний рівні емоційного інтелекту. Здобуті результати (рис. 2.3., табл. 2.3) демонструють неоднорідний рівень розвитку складових емоційного інтелекту у респондентів, що може стати додатковим фактором розвитку професійного вигорання.

Таблиця 2.3

Розподіл працівників сфери послуг за рівнем емоційного інтелекту (метод Н. Голла)

Шкала	Рівень парціального емоційного інтелекту (%)		
	Низький	Середній	Високий
Емоційна компетентність	36	36	28
Саморегуляція	91	9	-
Самомотивація	66	27	7
Емпатія	13	62	25
Вміння розпізнати чужі емоції	22	60	18

Емоційна компетентність високого рівня (28%) говорить про вміння людей розпізнавати власні емоції, розрізняти їх, а також бачити причини їх появи. Такі працівники можуть відслідковувати зміни свого емоційного фону і контролювати його на початковому етапі. Респонденти з середнім рівнем (36%) – це люди, які переважно розуміють свої емоції, проте періодично можуть відчувати складнощі диференціацією та розумінням істинних причин виникнення тієї чи іншої емоційної реакції на різні робочі ситуації. Показник у 36% працівників з низькою емоційною компетентністю бентежить. Люди, які погано розуміють власні емоції, можуть бути імпульсивними, можуть замовчувати або «ковтати» емоції там, де їх потрібно вивільнити або проаналізувати. Неможливість чітко визначати власний емоційний стан може призвести до запуску процесу виснаження та прогресування синдрому вигорання.

Саморегуляція високого рівня повністю відсутня в групі опитуваних. Це тривожний дзвіночок, оскільки вміння керувати своїми емоціями – важлива навичка для будь-якого спеціаліста, і особливо необхідна для працівників

підтримуючих професій. Абсолютна більшість респондентів (91%) має труднощі з контролюванням емоційного фону. Важливо пам’ятати, що усі опитані працюють у напрямку «людина-людина», де емоційна залученість в процес роботи дуже висока, але разом з тим демонстрація негативних емоцій, таких як роздратування, злість, презирство, гнів та ін., є недопустимою з боку працівників служби підтримки та роботи з клієнтами. Відбувається внутрішній конфлікт, який працівники не можуть вирішити самостійно. Таким чином, для підвищення рівня саморегуляції респонденти потребують розробки та запровадження стратегій розвитку навичок емоційної саморегуляції.

Показник самомотивації також знаходиться на низькому рівні і складає більшу частину групи (66%). Це може мати декілька причин, серед яких втрата відчуття важливості власної роботи, відсутність високих показників, розчарування. Людям з низькою самомотивацією досить складно налаштуватися на роботу, втримувати цілеспрямованість у довготривалих проєктах. Такі працівники потребують постійної зовнішньої мотивації з боку колег, керівників.

Емпатія та вміння розпізнавати чужі емоції – ці дві шкали показали позитивні результати, де середній та високий рівень значно переважають низький. Результати говорять про те, що респонденти вміють слухати і чути, розуміють вербальні та невербальні сигнали клієнтів та колег, що сприяє побудові гарної взаємодії і позитивних стосунків.

Отже, опитувальник емоційного інтелекту за Н. Голлом допоміг визначити декілька основних моментів:

1. Респонденти продемонстрували високі показники розуміння чужих емоцій та переживань, а також рівень емпатії. Це гарні вміння для працівників сфери послуг, оскільки такі люди здатні розуміти проблеми інших та готові допомагати з їх вирішенням. Це не лише професійна навичка, а додатковий інструмент, який дозволить і робітникам служби підтримки, і менеджерам по роботі з клієнтами отримувати більше позитивних результатів своєї роботи.

2. Опитувана група показала низькі рівні розуміння власного емоційного фону. Це важливий результат, який вимагає підвищеної уваги та пропрацювання. Неможливість зрозуміти та диференціювати власні емоції може поступово привести працівника до зривів, виснаження, втрати працездатності та хвороб. Методи саморегуляції емоційного фону можна підбирати індивідуально, запроваджувати як на робочому місці, так і в домашніх умовах. Прості, поступові кроки допоможуть спеціалістам у відповідні моменти концентруватися на власних емоціях, виокремлювати їх та проживати відповідно до власних відчуттів.

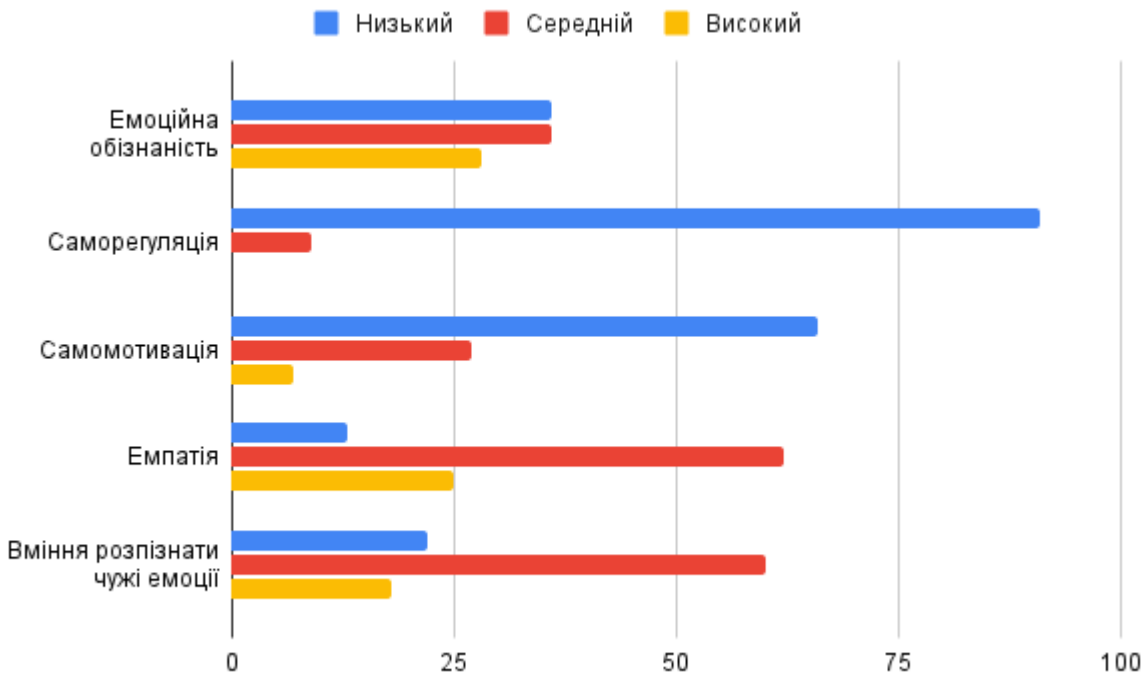


Рис. 2.3. Розподіл працівників сфери послуг за рівнем емоційного інтелекту (метод Н. Голла)

Отже, у другому розділі магістерської роботи було організовано підбір психологічних інструментів для забезпечення та проведення емпіричного дослідження на виявлення синдрому професійного вигорання серед працівників напрямку по роботі з клієнтами компанії “Ворк Україна, ТОВ”. Завдяки аналізам результатів було отримано важливі дані про рівень проявів різних компонентів

вигорання та визначено ключові психологічні проблеми, з якими стикаються працівники сфери послуг.

Дані, отримані за методикою MBI (К. Маслач і С. Джексон), показали високий рівень редукції професійних досягнень та середній рівень деперсоналізації серед респондентів. Високий рівень знецінення професійних навичок і досягнень свідчить про те, що переважна частина працівників відчуває зниження власної робочої продуктивності, сумнівається у важливості своєї роботи та значущості докладених зусиль, а також нездатна високо оцінити свої досягнення. Це впливає на зниження мотивації до подальшого професійного розвитку спеціалістів і негативно відображається на якості виконання ними своїх обов'язків. Середній рівень деперсоналізації вказує на розвиток певного емоційного дистанціювання від колег та клієнтів, і формування байдужого або цинічного ставлення до робочих завдань. Така реакція може бути захисним механізмом на хронічний робочий стрес.

Результати, отримані за опитувальником Віктора Бойко, вказали на сформовану фазу резистенції. Це означає, що більша частина респондентів намагається справлятися та адаптуватися до стресових робочих умов шляхом психологічного захисту, зокрема зменшення емоційної залученості та обмеження комунікації з клієнтами. Ця фаза може бути тимчасовою адаптацією, проте важливо відмітити, що тривале перебування у фазі резистенції без профілактики та корекції може призвести до виснаження працівників.

Аналіз даних за методикою емоційного інтелекту (Н. Голл) показав низький рівень саморегуляції емоцій у опитуваних. Це свідчить про труднощі з розумінням власних емоцій та з їх управлінням у разі виникнення стресових ситуацій на роботі, що своєю чергою підсилює ризик емоційного виснаження та знижує ефективність професійної діяльності.

Загальні результати емпіричного дослідження підтвердили актуальність даної теми та показали, що проблема професійного вигорання серед працівників сфери послуг заслуговує на особливу увагу. Виявлені тенденції вказують на необхідність впровадження профілактичних програм, спрямованих на розвиток навичок емоційної регуляції, зниження рівня деперсоналізації та підтримку відчуття професійної компетентності працівників.

РОЗДІЛ 3
ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ

3.1. Принципи профілактики вигорання та огляд сучасних методів

Професійне здоров'я є важливою частиною кожного спеціаліста. Реалії сьогодення, які включають в себе постковідний період, військовий стан, активні зміни в політичному, економічному, культурному та соціальному житті диктують нові умови та правила побудови професійної діяльності. Кожна професія має свої комплікації і набір психотравмуючих чинників. Робота у напрямку послуг відноситься до однієї з найбільш емоційно затратних сфер і провокує високі ризики появи синдрому вигорання.

Професійне вигорання працівника сфери послуг можна дефініціювати наступним чином. Це комплекс негативних переломних змін особистості, які з'являються та розвиваються в процесі його професійної діяльності. Це стадійний процес, який складається з емоційного виснаження, соціального відчуження і послаблення кваліфікаційних здобутків працівника, що в сумі призводить до зниження психологічної стійкості та порушення взаємодії у системі «людина-людина» [33].

Вивчення та аналіз феномену вигорання багатьма дослідниками та науковцями показав, що формуючим фактором синдрому завжди виступає стрес, який у подальшому провокує емоційне та професійне виснаження людини. Б. Пельман і Е. Хартман [19] розглядали два види ситуацій, що припускають появу стресу:

1. Вміння, навички, професіоналізм працівника не відповідають потребам та вимогам організації.

2. Робота та її результати не відповідають уявленням та бажанням працівника.

Тож можна сказати, що стрес – це завжди певна нестиковка, протиріччя, яка запускає процес вигорання і супроводжує його на кожній стадії. І хоча синдром вигорання не є хворобою, проте має певну інфекційну стресову складову, яка може швидко розповсюджуватися в колективі [42]. Крістіна Маслач у своїх наукових роботах зазначала, що вигорання не варто сприймати як щось неминуче і підкреслювала важливість профілактичних заходів щодо попередження синдрому [56].

Відомо, що набагато ефективнішим рішенням є попередження появи якогось негативного явища, аніж подальша робота і пошук шляхів його подолання. Саме тому дуже важливим є побудова стратегій профілактики та подолання професійного вигорання, які допоможуть працівникам підвищити стресостійкість, емоційну стабільність, а також випрацювати механізми самовладання та саморегуляції. На наш погляд профілактика появи і розвитку синдрому професійного вигорання варто проводити за системою рівнів піраміди (рис. 3.1.).

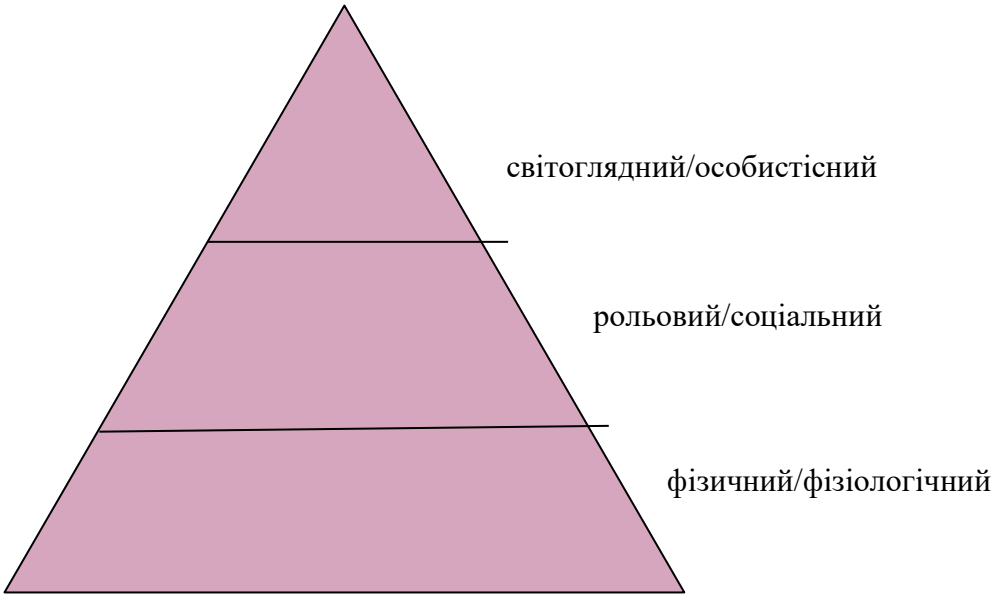


Рис. 3.1. Рівні профілактики професійного вигорання працівників сфери послуг

Важливо відмітити, що велику роль у профілактиці професійних деформацій відіграє бажання та готовність працівників застосовувати отримані знання, формувати необхідні навички та напрацьовувати методи роботи зі стресом.

Відповідно до рис. 3.1 ми пропонуємо будувати систему профілактики за системою піраміди. Перший рівень (фізичний/фізіологічний) або відносини з тілом – це комплекс параметрів, які забезпечують індивіду гарне самопочуття на рівні тіла. Важливість фізичних навантажень, міцного сну, збалансованого харчування та прогулянок на свіжому повітрі важко переоцінити. Це усім відомі, базові моменти, які більшість людей схильна ігнорувати через високу завантаженість на роботі або відчуття власної незамінності на робочому місці. Саме з ігнорування базових фізіологічних потреб починається руйнування інших сходинок. Цей рівень профілактики є відповідальністю кожної людини, яка зацікавлена прожити здорове, продуктивне професійне життя.

Другий рівень (рольовий/соціальний) або відносини з людьми – це набір навичок, вмінь та компетенцій, який забезпечує працівнику високий рівень комунікації з колегами та клієнтами, професійне виконання своїх посадових обов’язків, досягнення позитивних показників роботи і відчуття задоволеності від професійної діяльності. Цей рівень поєднує в собі сукупність відповідальностей, які мають виконуватися як самим працівником, так і забезпечуватися з боку організації та колективу.

Третій рівень (світоглядний/особистісний) або відносини із собою – це найскладніший, але в той же час і найцікавіший рівень, оскільки стосується внутрішньої роботи індивіда. Цей рівень профілактики будується на розумінні себе, своїх емоцій, цінностей, бажань і прагнень, а також побудові навичок та вмінь для роботи із власною особистістю для досягнення позитивних результатів та забезпечення психологічного здоров’я.

Опрацювання та підтримка усіх рівнів піраміди допоможе забезпечити працівникам профілактику появи професійного вигорання та підвищити резильєнтність у стресових ситуаціях.

Теоретичний та емпіричний аналіз особливостей вигорання серед працівників сфери послуг показав важливість відслідковування та контролю професійного життя кожного працівника. Оскільки поява синдрому вигорання однієї людини може в короткий термін спровокувати загальний збій в колективі та призвести до емоційного дисбалансу та зниження показників продуктивності відділу по роботі з клієнтами і організації в цілому. Існує багато напрямків психотерапевтичної роботи, які є ефективними у роботі з вигоранням. Серед них можна виділити гештальт-терапію, майндфулнес, арттерапію, екзистенційну психотерапію, КПТ, психодинамічну та ін. Сьогодні одним з найбільш ефективних методів роботи з професійним вигоранням можна назвати когнітивно-поведінкову терапію.

Когнітивно-поведінкова терапія (КПТ) – це психотерапевтичний підхід, який побудований на процесі взаємозалежності думок, емоцій, поведінки та фізіології людини [16, 3, 38, 44]. Тобто КПТ спрямована на роботу з деструктивним і стереотипним мисленням, яке негативно впливає на поведінку та емоції людини. Завдяки своїй структурованості та практичності, КПТ дає змогу отримувати швидкі дієві результати.

Інструменти когнітивно-поведінкової терапії у роботі з вигоранням:

1. Встановлення та заміна автоматичних негативних думок: часто люди несвідомо формують свої реакції на стресові чинники та ситуації, які стають постійними («Моя робота не має сенсу», «Я витрачаю час даремно», «Я займаю чуже місце», «У мене немає часу на усі задачі та завдання», «Я найгірший у відділі»). КПТ допомагає виявити ці думки, проаналізувати причину їх появи та направити ці переконання в позитивну сторону. І замість думки «Я найгірший у відділі» людина починає формувати слідом нову думку «Я роблю свою роботу

добре, минулого місяця отримала найвищу оцінку по відділу. Сьогодні просто важкий день, які іноді трапляються з усіма». Цей інструмент допомагає справлятися із заниженою професійною самооцінкою і запобігає вигоранню.

2. Поведінкові тести: люди схильні більше фокусуватися на негативному, а позитивні моменти пропускати повз, ніби це не їх заслуга. Інструмент пропонує потестувати, наскільки реалістично працівники сприймають себе у робочому середовищі і проаналізувати декілька ситуацій, коли працівник отримав схвалення і подяку від клієнтів. Цей інструмент допомагає не зациклюватися на складних конфліктних випадках, а розглядати робочий процес цілісно.

3. Реструктуризація перфекціонізму: бажання досягти ідеалу заважає працівникам насолоджуватися результатами своєї роботи і відчувати радість. Інструмент вчить знижувати завищені жорсткі критерії та формувати реальні гнучкі очікування. Перфекціонізм – один з факторів, що спричиняє вигорання, тому відмова від недосяжного ідеалу допомагає адекватно оцінювати власні можливості і закривати робочі задачі із позначкою «достатньо якісно».

4. Модель DECIDE: вирішення проблемних робочих задач шляхом пошуку найбільш ефективних рішень. Define the problem (визначити проблему) – Explore options (дослідити варіанти) – Consider consequences (оцінити наслідки) – Identify best solution (визначити найкраще рішення) – Do it (застосувати рішення) –Evaluate (оцінити результат).

5. Work-life balance: відсутність режиму, слабко розвинена навичка тайм-менеджменту і процес формування професійного вигорання запущено. Інструмент КПТ допомагає створювати адаптивний графік, який включає в себе не лише робочі проєкти, але також виділяє час для відпочинку, хобі, часу з близькими та друзями.

6. Самоспівчуття замість критики: людям набагато простіше образити себе і принизити власні досягнення, ніж похвалити і сфокусуватися на позитивних результатах. Цей інструмент когнітивно-поведінкової терапії допомагає уникати

деструктивного сценарію і забезпечує формування підтримуючого внутрішнього діалогу як додаткової опори у важкі моменти.

Інструменти КПТ розвивають емоційну стійкість, ефективну роботу зі стрес-факторами, підвищують задоволеність професійною діяльністю та запобігають розвитку синдрому вигорання.

3.2. Практичні рекомендації для профілактики та подолання вигорання працівників сфери послуг

На основі отриманих результатів в ході проведення емпіричного дослідження, було розроблено практичні рекомендації для пропрацювання складних моментів у колективі та подальшої зупинки розвитку синдрому вигорання серед працівників сфери послуг. Показники, над якими варто попрацювати – це високий рівень редукції професійних обов'язків, підвищений рівень деперсоналізації та низький рівень саморегуляції емоцій. У роботі було використано методики з напряму когнітивно-поведінкової терапії.

Профілактична програма складається з 2 блоків, які спрямовані на розвиток навичок ефективного управління емоціями, зменшення негативних когнітивних патернів і формування позитивного професійного самосприйняття. Програма складається з десяти вправ і може використовуватися як для роботи у групі, так і для індивідуального опрацювання.

Перший блок присвячений роботі з емоційною саморегуляцією. Емоційна залученість працівників напрямку роботи з клієнтами дуже висока. Кожен день спеціалісти стикаються з десятками клієнтів, які звертаються за допомогою, приносячи з собою емоційне забарвлення кожної розмови від. Складно спрогнозувати, який відсоток комунікації буде вдалим, а який матиме конфліктну складову. Від працівника сфери послуг залежить не лише поточний стан клієнта, але також те, з яким настроєм людина завершить розмову і звернеться

наступного разу. Тож емоційна складова грає велику роль. Розуміння власних емоцій, розпізнавання, що саме впливає на формування емоційного фону, розрізнення емоцій і можливість працювати з ними є важливою навичкою не лише для працівника сфери послуг, але для кожної людини. Першою вправою для емоційної саморегуляції ми обрали «Щоденник емоцій» [22]. Досить адаптивна практика, оскільки працівник може самостійно обирати варіанти ведення щоденника. Це може бути паперовий блокнот, цифрові нотатки або навіть календар в телефоні. Емоцію можна записати одним словом, розписати реченням або абзацем, позначити відповідним емоджі з переліку наявних або сформувати одразу з кількох смайлів. Частота заповнення щоденника також регулюється самим виконавцем. Частіша фіксація емоцій протягом дня допоможе ефективніше відслідкувати періоди спадів та піднесень, але визначення емоційного стану навіть один раз на день протягом певного періоду також є інформативним показником.

Друга вправа саморегуляції називається «Розумію, отже керую» і вимагає більше часового і мисленнєвого залучення. Вона заключається в тому, щоб кожен раз, коли працівник фіксує у себе негативну емоцію, зупинятися і ставити собі питання («Що я зараз відчуваю?», «Чому я це відчуваю?», «Про що я думаю, коли відчуваю цю емоцію?», «Як я хочу діяти, коли відчуваю цю емоцію?», «Як мені краще діяти у цьому становищі?»). Цю вправу краще виконувати письмово, тому що пізніше буде змога повернутися до записів і проаналізувати їх у більш спокійному стані. Через деякий час записувати кожну ситуацію з негативними емоціями не доведеться, оскільки працівник навчиться швидко відповідати на питання і орієнтуватися в тому, як подолати цей стрес і стабілізувати себе [17].

Третя вправа називається «Тримати фокус» і полягає в тому, щоб проживати кожну емоцію, яка виникає в тілі і думках. Ця вправа може бути дещо заскладною для працівників роботи з клієнтами, але її завжди можна адаптувати під робочі реалії. Основна ідея цієї вправи в тому, що кожна емоція важлива і її не потрібно подавляти або замовчувати. Для психологічного і професійного здоров’я

працівника потрібно навчитися розуміти і дозволяти собі як позитивні, так і негативні емоції. Це не означає, що в момент непорозуміння, коли відчуваються тиск з боку клієнта і злість, працівник повинен розвивати конфлікт. Це означає, що в моменті працівник має вирішити проблему клієнта, а після розмови приділити час собі і прожити власну емоцію. Випустити злість, посумувати, посміятися разом з колегами, побути в тиші і глибоко подихати. Можливість вчасно зрозуміти свої відчуття і прожити їх, дозволяє вивільнити енергію і розібратися з проблемою одразу.

Четверта вправа називається «Заземлення» і покликана допомогти справлятися зі стресом у гострій фазі [10]. Коли людина стикається зі стресовою ситуацією, до якої не була готова, то може відчути як частішає її дихання, активніше б'ється серце. Можливим є також підняття тиску, тремтіння рук, голосу тощо. В такі моменти дуже важливо вміти заспокоїти себе. Інструмент «Заземлення» включає в себе техніки дихання та техніки фіксації себе у нинішньому моменті.

Техніки дихання:

- дихання по квадрату – глибокий вдих носом на 4 секунди, далі затримка дихання на 4 секунди, повільний видих ротом на 4 секунди і знову затримка дихання на 4 секунди.
- дихання «4-7-8» – глибокий вдих носом на 4 секунди, затримка дихання на 7 секунд і глибокий видих ротом на 8 секунд.

Виконувати техніки дихання потрібно доти, доки людина не відчує полегшення і що тривога відступає. Важливим є також вибір місця для розслаблення. Найкраще підійде тихе місце, де людина зможе зручно сісти, розслабитися і подихати, не переживаючи, що привертає увагу або заважає комусь працювати.

Техніка фіксації «5-4-3-2-1»: щоб повернути себе в теперішній момент і відчути безпеку, людині потрібно зручно сісти, озирнутися довкола кімнати або

простору, в якому вона знаходиться і по черзі зробити наступне – назвати 5 речей, які вона бачить перед собою, назвати 4 речі, які вона чує прямо зараз, далі назвати 3 речі, чий запах вона відчуває, 2 речі, яких людина може торкнутися і 1 річ, яку вона може спробувати на смак. Задіювання усіх 5 відчуттів допомагає організму сконцентруватися на речах, які потрібно бачити, чути, нюхати і переключає увагу зі стресу на фіксацію.

Хоча вправи на саморегуляцію виглядають дуже простими, проте перший час їх виконання може бути проблематичним. Працівникам, які не звикли звертати увагу на свої емоції та почуття впродовж робочого дня може бути складно зупиняти себе, щоб зафіксувати усі зміни. Але це вирішує одразу декілька задач, по-перше, працівники будуть робити більше перерв між задачами, по-друге, навичка відслідковувати власний стан тренується і розвивається.

Другий блок профілактичної програми професійного вигорання направлений на роботу з редукцією. Працівники напрямку роботи з клієнтами – це у більшій мірі люди альтруїсти, які активно залучаються і вирішують чужі проблеми, нерідко навіть на шкоду собі. І дуже часто кількість закритих задач і виконаних проєктів не дорівнює високому рівню професійної самооцінки спеціаліста. А негативні відгуки і конфліктні ситуації, які не завжди вдається вирішувати позитивно, спрацьовують як додатковий фактор у формуванні високого рівня знецінення власних професійних компетенцій. Більшість вправ профілактичної програми письмові. Це зроблено спеціально, щоб мати можливість аналізувати протікання змін і фіксувати прогрес.

Перша вправа для роботи з редукцією «Щоденник думок». Ця вправа схожа з щоденником емоцій, але є більш глибокою у пропрацюванні. Для виконання вправи потрібно зробити наступне:

- виділіть 15-20 хвилин наприкінці дня;
- визначте одну ситуацію, яка викликала у вас стрес сьогодні;
- опишіть детально цю ситуацію;

- опишіть ваші думки з приводу цієї ситуації;
- оцініть рівень стресу від 0 до 10, який викликала у вас ця ситуація;
- спробуйте подивитися на ситуацію зі сторони, ніби вона сталася не з вами, а з вашим колегою і пошукайте когнітивні викривлення (наприклад, катастрофізація або персоналізація);
- сформулюйте і запишіть більш конструктивні думки на заміну викривленням.

Вам не потрібно намагатися придумати ідеальне рішення для ситуації яка вже сталася. Важливим є процес відслідковування негативних упереджень і спотворених думок, які викликала ця ситуація, і замінити їх.

Друга вправа називається «Лінія професійності». Вона допомагає підвищувати самооцінку та відчуття компетентності. Для виконання вправи зробіть наступне:

- виберіть зручне тихе місце, де зможете сконцентруватися;
- виділіть 15-20 хвилин, щоб виконати вправу без поспіху;
- візьміть аркуш паперу, блокнот або відкрийте будь-який застосунок, в якому можна малювати і накресліть лінію;
- на початку лінії зафіксуйте крапку як початок власної професійної діяльності (наприклад, перший день на роботі або взагалі перша робота у житті);
- домальовуйте на лінії інші крапки кожен раз, коли пригадаєте усі успішні кейси, цікаві і важливі здобутки, складні ситуації, які вдалося вирішити і подолати, гарні оцінки клієнтів і колег, подяки від людей, яким ви допомогли професійно тощо;
- для кожної крапки запишіть, чому ви вважаєте її важливою, як вона допомогла вашому професійному розвитку, які висновки ви зробили з цих ситуацій.

Ця вправа допоможе вам побачити картину більш цілісно, без фокусування лише на негативних моментах. Конструктивний аналіз власних досягнень,

здобутків, складних ситуацій показує, що професійний шлях дуже різноманітний, але він навчає нас, додає нових навичок і підвищує наші компетенції.

Третя вправа – це «Колесо балансу». Професійне вигорання сигналізує людині про певний перекіс, в якому робочі задачі займають весь час і всі думки навіть у вихідні, під час відпустки або перед сном. “Колесо балансу” допомагає проаналізувати власне життя і побачити, які аспекти виділяються. Для виконання вправи зробіть наступне:

- виберіть зручне тихе місце і виділіть 20-30 хвилин;
- візьміть аркуш паперу, блокнот або будь-який графічний редактор на ПК або телефоні;
- намалюйте коло і поділіть його на 8 сегментів (здоров’я, родина, робота, фінанси, соціалізація, відпочинок, саморозвиток, спорт/хобі);
- у кожному сегменті намалюйте шкалу від 0 до 10 і поставте оцінку за відчуттями (0 означає, що цей сегмент взагалі не розвивається або ви незадоволені його рівнем, 10 – повне задоволення);
- з’єднайте точки кожного сегмента з тими, що поряд, щоб створити фігуру;
- проаналізуйте малюнок [56].

Дотримуватися балансу буває досить важко, але малюнок допоможе побачити, де саме просідає ваше коло і які сфери вимагають підвищеної уваги. Іноді просідання сфери здоров’я може напряму впливати на рівень вашої задоволеності роботою та оцінкою себе як професіонала. Вправу можна повторювати кожен місяць, щоб фіксувати і відслідковувати зміни фігури, а також зміни у житті.

Четверта вправа називається «Маленькі кроки» або також відома за назвою «З’їсти слона по шматочках» [28, 23]. Ця техніка часто використовується у навчанні тайм-менеджменту і є дуже дієвою для роботи з тривогою та вигоранням. Велика кількість робочих задач може лякати, людина починає відчувати

внутрішній супротив перед виконанням, тому що не знає, як підступитися до великого об’єму покладеної на неї відповідальності. Відкладання роботи веде до затягування дедлайнів, наростанню напруги і стресу. Вправа «Маленькі кроки» допомагає визначати пріоритети, тренувати систематичний підхід і не перевантажуватися роботою. Для виконання вправи зробіть наступне:

- візьміть аркуш паперу, блокнот або відкрийте нотатки на ПК чи смартфоні;
- запишіть одну велику задачу або одну мету, до якої ви хочете дійти;
- розділіть задачу на декілька підпунктів, це може бути 3-5 кроків або навіть 10-15 дуже маленьких підзавдань, які не будуть вселяти у вас жах чи відчуття наростаючої тривоги;
- відзначайте закриття кожного кроку і фіксуйте прогрес (поставити галочку, замалювати кружечок, викреслити рядок);
- хваліть себе за кожен виконаний крок.

Ця вправа допомагає не лише систематично закривати робочі задачі, але також дає позитивне підкріплення. Хвалити себе за зроблену роботу – це фіксація власних досягнень і здобутків, які впливають на формування професійного рівня і допомагають знижувати рівень редукції.

П’ята вправа називається «Позитивна рефлексія» і направлена на роботу свідоме осмислення власного досвіду з акцентом на позитивні моменти. Ця вправа ефективно допомагає знизити рівень стресу та напруги, сформувати позитивне мислення, підвищити мотивацію та підвищити професійну самооцінку. Для виконання вправи зробіть наступне:

- виділіть 10-15 хвилин у спокійному місці, де ніхто не зможе вас відволікти;
- зробіть кілька глибоких циклів дихання;
- сконцентруйтеся на позитивних моментах дня або тижня, пригадайте, що доброго сталося з вами сьогодні, хто висловив вам подяку, зацікавленість, хто

допоміг вам, які труднощі вдалося побороти, які складні питання вдалося вирішити, чим ви можете пишатися сьогодні, що або хто зробив цей день краще;

- пороздумуйте, чому усі ці події були приємними для вас, чому ви звернули увагу на них, чим вони запам'яталися;
- проаналізуйте, які емоції і відчуття виникають, коли ви пригадуєте позитивні моменти і зафіксуйте цей стан.

Коротенькі сеанси саморефлексії тренують навичку помічати хороші моменти, відчувати їх, зберігати. Вони допомагають побачити сенс в задачах, в обов'язках, в роботі і підкріпити гарними емоціями.

Шоста вправа називається «Сканування» і направлена більше на роботу з тілом, а не думками [39, 31]. Професійне вигорання – це явище, яке завжди провокується стресом. А стрес, у свою чергу, рідко коли розташовується тільки в голові. Натомість він виявляється різноманітними затисками у м'язах шиї, спини, обличчя. Вправа на сканування відчуттів у тілі допомагає зосередитися у теперішньому моменті і трошки дослідити свій організм. Краще це робити в кінці дня. Щоб виконати вправу, зробіть наступне:

- сядьте у зручне положення або ляжте на зручну поверхню;
- попіклуйтеся, щоб під час вправи вам не було спекотно або навпаки холодно, щоб зовнішні чинники не впливали на вас;
- закрийте очі і зробіть декілька циклів глибокого дихання;
- перенесіть всю увагу на кінчики пальців ніг і відчуйте їх (через дотик один до одного, до поверхні підлоги або ліжка, через їх вагу);
- якомога повільніше рухайтеся вашою увагою вгору від пальців до підйомів, литок, колін, стегон через усе тіло аж до маківки голови;
- фіксуйте ваші відчуття у кожній частині тіла, будь-який дискомфорт, але не намагайтеся виправити це;
- завершіть сканування тіла, відкрийте очі і зробіть ще декілька циклів глибокого дихання.

Подібні вправи допомагають знижувати рівень стресу, заспокоюватися, переносити свій стан в нинішній момент і відчувати безпеку.

Таким чином ми бачимо, що з синдромом вигорання можна і потрібно працювати за допомогою різних технік. Краще розуміння власного організму та емоцій, а також механізму формування деструктивних думок дозволяє використовувати вправи та методи для регуляції цих процесів. Ми рекомендуємо кожному спеціалісту сфери послуг спробувати кожну з наведених вправ і поступово запроваджувати їх у своє життя. З часом навички фіксування, аналізу та заміни негативних думок на позитивні розвинеться і не буде потребувати великих часових затрат від працівників. Натомість кожна з вправ допоможе не лише підвищити емоційний інтелект спеціалістів, але також досягти впевненості у власних силах, розвинути вміння правильно розраховувати власні ресурси та стане гарною профілактикою професійного вигорання.

Висновки до розділу 3.

У третьому розділі магістерської роботи було розроблено та обгрунтовано профілактичну програму для роботи з професійним вигоранням для працівників сфери послуг. Крім цього також було здійснено теоретичний аналіз основних принципів профілактики синдрому, а також надано огляд сучасних психотерапевтичних методів, які можуть бути помічними у зниженні його негативного впливу.

Визначено, що здійснення профілактичних заходів дозволяє вирішувати проблему вигорання на початкових етапах швидше, ніж розробка та впровадження концепцій подолання синдрому на більш пізніх стадіях розвитку. Профілактика професійного вигорання повинна складатися з комплексу підходів, які будуть враховувати як індивідуальні особливості працівників сфери послуг, так і специфіку організаційного середовища. Важливими принципами профілактики є своєчасне виявлення маркерів вигорання, розвиток навичок емоційної саморегуляції та вибудовування сприятливого робочого клімату.

Здійснено аналіз ефективності різних психотерапевтичних методів, зокрема:

- когнітивно-поведінкова терапія (КПТ), яка допомагає виявляти деструктивні мисленнєві ланцюжки та змінювати їх на конструктивні твердження, адаптувати способи реагування на робочий стрес, а також розвивати нові;
- гештальт-терапія, що спрямована на підвищення рівня свідомості працівників та роботу над незавершеними стресовими ситуаціями;
- екзистенційна терапія, що сфокусована на відновленні або віднайденні нових сенсів роботи, а також допомозі у виході з професійної кризи;
- майндфулнес-техніки, які тренують розвиток усвідомленності і знижують рівень професійного стресу.

Також було запропоновано перелік практичних рекомендацій і надано конкретні техніки та вправи для профілактики та подолання вигорання. Вони підходять як для роботі у групах, так і для самостійного опрацювання. Серед них використано:

- вправи на розвиток навичок виявлення, розпізнавання та управління емоціями, зокрема техніки глибокого дихання та м’язової релаксації;
- інструменти з підвищення професійної самооцінки, такі як «Лінія професійності».
- техніки когнітивної реструктуризації для заміни деструктивних думок на адаптивні;
- методи формування балансу між роботою та особистим життям

Таким чином розроблена профілактична програма допомагає комплексно працювати з професійним вигоранням спеціалістів сфери послуг. Вона сприяє зниженню психоемоційного навантаження працівників, підтримці їхнього професійного благополуччя та підвищенню продуктивної діяльності.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі було проаналізовано феномен професійного вигорання серед працівників сфери послуг, проведено емпіричне дослідження особливостей його появи та розвитку, а також розроблено практичні рекомендації та запропоновано програму для профілактики і зниження рівня вигорання. На основі проведеного дослідження та отриманих результатів можна зробити наступні висновки.

1. У теоретичній частині дипломної роботи було здійснено теоретичний аналіз та обґрунтування феномену професійного вигорання, чинників, які сприяють його появі та розвитку, а також стадії розгортання синдрому. Було підтверджено актуальність теми професійного вигорання серед працівників напрямку роботи з клієнтами і визначено синдром як значущий фактор, який впливає на емоційну і психологічну стійкість спеціалістів та їх професійне здоров'я. Аналіз літературних джерел і наукових праць з проблеми вивчення та дослідження синдрому підкреслив важливість цього питання і дозволив зробити висновки, що проблема вигорання з кожним роком набуває все більшої популярності. Сьогодні існує багато концепцій та підходів у вивченні синдрому вигорання. Науковці, дослідники, психологи ще не дійшли до єдиного визначення цього явища, проте більшість з них підтримує концепцію Крістіни Маслач і погоджуються, що професійне вигорання – це складне психоемоційне явище, яке виникає під дією хронічного стресу на робочому місці та супроводжується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та редукцією особистісних досягнень. В ході дослідження також було встановлено, що професійне вигорання у працівників сфери послуг має свої особливості, передусім воно полягає у підвищеному рівні емоційної залученості та контролю власного емоційного фону під час роботи з клієнтами.

2. У практичній частині дипломної роботи було проведено емпіричне дослідження на виявлення ознак професійного вигорання серед працівників напрямку роботи з клієнтами. Для дослідження було використано три опитувальника:

- діагностика професійного вигорання;
- діагностика рівня емоційного вигорання;
- діагностика рівня емоційного інтелекту (EQ).

Збір даних від респондентів відбувалося у травні 2024 року за допомогою анонімних Google-форм. Проведене дослідження дозволило виявити ключові тенденції щодо проявів синдрому професійного вигорання. За отриманими результатами було виявлено високий рівень редукції особистісних досягнень та низьку професійну самооцінку працівників. Також було встановлено середній рівень деперсоналізації, що говорить про відчуження спеціалістів та їх бажання емоційно дистанціюватися від клієнтів та колег. Емпіричне дослідження також показало сформовану стадію резистенції, що вказує опірний стан працівників та їх спроби захистити себе від надмірного стресу шляхом обмеження робочих контактів та зниження емоційної залученості в робочі процеси та комунікацію. Ще одним показником, який варто відзначити, став низький рівень емоційної саморегуляції спеціалістів. Це дало можливість виявити слабке місце, яке посилює ризик емоційного виснаження та провокує розвиток професійного вигорання.

3. Отримані в ході емпіричного дослідження дані підкреслюють необхідність впровадження дієвих профілактичних заходів, спрямованих на підтримку психоемоційного стану працівників сфери послуг. Тому було розроблено практичні рекомендації для профілактики та роботи з синдромом вигорання. Під час складання комплексу вправ запропоновано конкретні техніки з КПТ-терапії, які можуть бути використані як у груповому форматі, так і індивідуально кожним працівників. Усі вправи спрямовані на зниження рівня емоційного виснаження, підтримку професійної самооцінки спеціалістів, а також

на формування навичок емоційної саморегуляції. Практичні рекомендації включають в себе: «Щоденник емоцій», «Розумію, отже керую», «Тримати фокус» – вправи, які направлення на розслаблення, виявлення та розуміння власних емоцій. Ці техніки допоможуть спеціалістам краще розуміти власні почуття, відслідковувати негативні моменти, проживати кожну емоцію, а не замовчувати її. Також було запропоновано вправи «Лінія професійності», «Маленькі кроки», «Позитивна рефлексія» та ін., які покликані допомогти сфокусувати увагу працівників на виявленні позитивних, важливих моментів в роботі. Ці техніки допоможуть знизити рівень редукції особистісних досягнень і підняти професійну самооцінку спеціалістів.

Додатково було запропоновано декілька дихальних технік, а також вправи на заземлення і розслаблення. Ці вправи допоможуть регулювати рівень стресу, з яким працівники сфери послуг стикаються щоденно під час конфліктних ситуацій і перенасиченого робочого навантаження.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балакірєва К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». *Проєкт програми розвитку ООН*. URL: https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940.

3. Бегун-Трачук Л. О. Дослідження професійного та емоційного вигорання у психолого-педагогічній теорії та практиці. *Музичне мистецтво в освітологічному дискурсі.* 2020. № 5. С.128-133.

а. Бень Н. В. Когнітивно-поведінкова терапія як інструмент розвитку здібностей людини в ситуації пошуку роботи. *Актуальні проблеми психології. Психологія обдарованості. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*. 2018. С.207-216.

4. Василик А. В., Столярук Х. С, Булуй А. В. Діагностика проблем і заходи подолання професійного вигорання працівників. *Problemy Ekonomiky*. 2021. № 1. С. 64-71.

5. Васянович Г. П. Професійні якості майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування. Звітна науково-практична конференція Львівського науково-практичного центру і статуту професійно-технічної освіти НАПН України «Професійна підготовка майбутніх кваліфікованих робітників»: зб. матеріалів. Львів : СПОЛОМ, 2014. 144 с.

6. Всеукраїнська платформа ментального здоров’я «Ти як?» URL: https://howareu.com/materials/10-rannikh-oznak-emotsiinoho-vyhorannia (дата звернення 12.12.2024).

7. Герцберг Ф., Моснер, Б., Снідерман, Б. Мотивація до роботи / Ф. Герцберг, Б. Моснер, Б. Снідерман. Вершина, 2007. 240с.

8. Грибова Л. В. Формування культури професійного спілкування фахівців сфери обслуговування в процесі підвищення кваліфікації. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Економіка і управління*. 2018. № 6. С. 23-27.

9. Гридковець Л. М. Основи реабілітаційної психології : подолання наслідків кризи : навч. посіб. Київ, 2018. 236 с.

10. Гринців, М. Роль емоцій у розвитку здатності до саморегуляції. *Науковий вісник Миколаївського державного університету імені В. О. Сухомлинського. Психологічні науки*. 2013. № 10. С. 84-89.

11. Дембіцький С. С., Любива Т. Я. Вимоги до розробки та адаптації комплексниї вимірювальних інструментів у соціології: надійність, валідність і достовірність. *Український соціум.* 2017. № 3 (62). С. 45-57.

12. Демкура Т.В., Маркови І.Б. «Колесо життєвого балансу» як інструмент підвищення самоусвідомлення та мотивації людини в контексті сучасних світових трендів. *Галицький економічний вісник*. 2023. № 82.3. С.152-164.

13. Діагностика емоційного інтелекту (Н. Голл). URL: https://www.pdau.edu.ua/content/diagnostyka-emociynogo-intelektu-n-holl (дата звернення: 16.03.2024).

14. Дігностика професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон). URL: https://vseosvita.ua/library/diagnostika-profesijnogo-vigoranna-k-maslac-s-dzekson-v-adaptacii-n-e-vodopanovoi-460627.html (дата звернення: 16.03.2024).

15. Діагностика рівня емоційного вигорання Віктора Бойко. URL: https://vseosvita.ua/library/diahnostyka-rivnia-emotsiinoho-vyhorannia-viktora-boiko-712894.html (дата звернення 16.03.2024).

16. Джаббарова Л. В. Сучасна когнітивно-поведінкова терапія. *Соціально-гуманітарний вісник.* 2020. № 34. С. 64-65.

17. Дубовик С. Г., Драбчук Т. І. Розвиток емоційного інтелекту сучасних менеджерів як умова їх успішної діяльності. *Вісник Сумського національного аграрного університету. Економіка і менеджмент*. 2014. № 5. С. 8-14.

18. Жорова І. Я. Формування професійних здібностей майбутніх кваліфікованих робітників сфери обслуговування у професійно-технічних навчальних закладах : дис. … канд. пед. наук : 13.00.04. Херсон, 2007. 218 с.

19. Збродська І. Г. Процесуальний підхід у долідженні феномену емоційного вигорання. *Збірник наукових праць РДГУ*. 2011. № 18. С. 53-59.

20. Здібності, творчість, обдарованість : теорія, методика, результати досліджень / за ред. В. О. Моляко, О. Л. Музики. Житомир : Вид-во Рута, 2006. 320 с.

21. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.

22. Кириленко Т. С., Льошенко О. А. Самоаналіз емоційних переживань як вияв емоційної компетентності особистості. *Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки*. 2013. № 18. С. 146-152.

23. Коваленко В. А. Використання тайм-менеджменту в бібліотеці. *Бібліотечний форум : історія, теорія і практика*. 2020. № 4. С. 11-13.

24. Крупник З. Стрес та професійне вигорання серед фахівців соціальної сфери: причини і способи профілактики. *Трансформаційні процеси соціально-гуманітарної освіти сучасної України в умовах війни: виклики, проблеми та перспективи.* 2024. С.31-35.

25. Лазорко О.В. Психозахисна детермінація професійного самозбереження фахівців стресогенних професій. *Проблеми сучасної психології*. 2016. Вип. 34. С. 304-316.

26. Малишева К. О. Синдром емоційного вигорання психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція : автореф. дис. … канд. психол. наук : 19.00.04. Київ, 2003. 16 с.

27. Матвієнко Л. І., Коваленко А. І. Чинники емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. *Психолого-педагогічний супровід професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців в умовах трансформації освіти* : матеріали X міжнар. наук.- практ. конф. (м. Київ, 21 трав. 2021 р.). Київ, 2021. С. 201-206.

28. Матукова Г. І., Макаренко В. О. Тайм-менеджмент у системі управління персоналом : теорія та практика впровадження. *Вісник Одеського національного університету ім. І. І. Мечникова*. 2018. № 6. С.58-63.

29. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. № 2. С. 444-452.

30. МКХ-11: оновлений погляд на типологію хвороб. *НейроNEWS : психоневрологія та нейропсихіатрія* : вебсайт URL: https://neuronews.com.ua/ua/archive/2022/1%28132%29/pages-5-6/mkhonovleniy-poglyad-na-tipologiyu-hvorob#gsc.tab=0 (дата звернення: 13.06.2024).

31. Музичко Л., Шерстюк Ю. Майндфулнес як ресурс особистості у подоланні стресу. Житомир : Житомирський державний університет ім. Івана Франка. 2023. 256 с .

32. Наказ про затвердження методичних рекомендацій «Кодування захворюваності та смертності у відповідності до Міжнародної статистичної класифікації хвороб та споріднених проблем охорони здоров'я Десятого перегляду». URL: https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0503282-08#Text (дата звернення 13.06.2024).

33. Олійник І. В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Педагогіка і психологія*. 2017. № 1. С. 118-125.

34. Павлюк М. М., Журавська Д. С., Клімишина Н. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. *Актуальні проблеми психології. Психологія особистості. Психологічна допомога особистості*. 2018. № 11. URL: https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/715424/1/Павлюк3.pdf.

35. Петренко О. М. Емоційне вигорання працівників сфери гостинності та рекреації. *Теорія і практика розвитку туризму: досвід, проблеми, інновації :* матеріали всеукр. наук.-практ. інтернет-конф., Харків, 2024. С.39-41.

36. Подкоритова Л. О. Визначення видів рефлексії у наукових джерелах. *Проблеми сучасної психології*. 2017 № 37. С. 343-358.

37. Подоляк Н. Професійно значущі якості психолога в контексті проблеми емоційного вигорання. *Проблеми гуманітарних наук. Психологія*. 2019. № 45. С. 89-99.

38. Психологічний портал 4help. URL: https://4help.com.ua/therapy/shho-take-kognitivno-povedinkova-terapiya-kpt/?utm_source=chatgpt.com.

39. Пшук Н. Г., Стукан Л. В., Сігнаєвська О. В. Використання майндфулнес-технік при тривожних розладах. *Український вісник психоневрології*. 2017. № 25, вип. 1. С. 151.

40. Сіпко Л. О., Бузницька Л. С. Психологічні детермінанти професійного вигорання у працівників соціономічних професій. *Психологічний часопис*. 2019. Т. 5, № 9. С. 220-233.

41. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки Ніжинського державного університету ім. Миколи Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. 2011. № 3. С. 98-100.

42. Тімченко О. В. Екстремальна психологія : підручник. Київ : ТОВ «Август Трейд», 2007. 502 с.

43. Ткачук Т. А., Шумейко І. Синдром професійного вигорання як проблема сучасної психологічної науки. *Технології розвитку інтелекту*. 2016. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/tri_2016_2_1_16.

44. Український інститут когнітивно-поведінкової терапії. URL: https://i-cbt.org.ua/pro-kpt/?utm_source=chatgpt.com.

45. Хаврова К. С., Когтєв Є. О., Оцінка стану емоційного вигорання працівників сфери обслуговування. *The scientific heritage*. 2022. № 80. С. 40-42.

46. Халанський В. Запал без вигоряння. Як завершити цикл стресу, працювати до сподоби й жити щасливо. Харків : Vivat, 2023. 495 с.

47. Чуприна М. О. Емоційне вигорання на робочому місці. *Молодий вчений*. 2019. № 11. С. 75.

48. Шкраб'юк В., Білик Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Молодий вчений*. 2020. № 10. С.293-296.

49. Belcastro P. A., Gold R. S. Teacher stress and burnout: Implications for school health personnel. *Journal of School Health*. 1983. № 53 (7). P. 404-407. DOI: https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1746-1561.1983.tb03148.x.

50. Demerouti E., Bakker A. B., Nachreiner F., Schaufeli, W. B. The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*. 2001. Vol. 86, № 3. P. 499-512.

51. Freudenberger H. Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30, issue 1. P. 159-165.

52. Fontes E Herbert J. Freudenberger and the making of burnout as a psychopathological syndrome. 2020. DOI: 10.35699/1676-1669.2020.19144.

53. Hill A. P., Hall H. K., Appleton P. R., Kozu, S. A. Perfectionism and burnout in junior elite soccer players : The mediating influence of unconditional self-acceptance. *Psychology of Sport and Exercise*. 2008. № 9 (5), P. 630–644. DOI: https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1469029207000921?via%3Dihub.

54. Jooble. URL : https://ua.jooble.org/.

55. Leiter M. P., Maslach C. Early predictors of job burnout. *Journal of Applied Psychology*. 2008. № 93 (3). P. 498-512. DOI: https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037%2F0021-9010.93.3.498

56. Maslach C. Job burnout: How people cope. *Public Welfare*. 1978. Vol. 36, issue 2, P. 56-58.

57. Maslach, C., Burnout : A social psychological analysis. *In The Burnout syndrome*. 1982. P. 30-53.

58. Maslach C., Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. *Appliedand Preventive Psychology*. 1998. Vol. 7, issue 1. P. 63-74. DOI: https://doi.org/10.1016/S0962-1849(98)80022-X.

59. Pines A. M., Aronson E. Career burnout : Causes and cures. New York : Free Press. 1988. 257 p.

60. Robota.ua. URL : https://robota.ua/.

61. Schaufeli W. B., Enzmann D. The burnout companion to study and practice : A critical analysis. London : Taylor & Francis, 1998. DOI: https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/120.pdf.

62. Statistics currently on the site. URL : https://www.work.ua/stat/?count=by-resumes.

63. Work.ua – сайт пошуку роботи №1 в Україні. URL :https://www.work.ua/.