

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ
Факультет управління
Кафедра психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА
на тему: **«ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ СЕРЕД ПРАЦІВНИКІВ**
СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ»

Виконав:

студент групи ПС21-1
спеціальність 053 «Психологія»

Черненко Д.І.

Науковий керівник:

Лихолат О. А., д.біол.н., проф., професор кафедри психології;

Рецензент:

(місце роботи)

(посада)

(вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Черненко Денис Іванович. Професійне вигорання серед працівників сфери обслуговування.

Дане дослідження полягає в аналізі основних причин та чинників, що детермінують процес професійного вигорання у працівників сфери обслуговування. Основна мета роботи полягала у всебічному вивченні цих факторів та розробці практичних рекомендацій, спрямованих на ефективну профілактику та подолання синдрому вигорання шляхом оптимізації умов праці, забезпечення належної соціальної підтримки та впровадження стратегій управління стресом на робочому місці. Для досягнення поставленої мети було використано комплекс методів дослідження, включаючи аналіз наукової літератури, а також емпіричні методи збору даних, такі як анкетування, опитування та інтерв'ю. За результатами дослідження встановлено, що цілеспрямоване покращення умов праці, активне надання соціальної підтримки та допомога працівникам у подоланні стресових ситуацій здатні значно покращити їхній психоемоційний стан та ефективно попередити розвиток професійного вигорання. Отримані висновки мають важливе практичне значення і можуть бути застосовані для вдосконалення умов праці у сфері обслуговування. Зокрема, вони можуть слугувати основою для створення спеціалізованих тренінгових програм, спрямованих на підвищення стресостійкості та психологічного комфорту, а також для розробки та реалізації політик щодо посилення соціальної та психологічної підтримки персоналу.

Ключові слова: професійне вигорання, емоційне вигорання, сфера обслуговування, стресостійкість, профілактика вигорання.

SUMMARY

Chernenko Denys Ivanovych. Professional burnout among service sector workers.

This study provides a deep analysis of the main causes and factors that determine the process of professional burnout among service sector employees. The main goal of the work was a comprehensive study of these factors and the development of practical recommendations aimed at effective prevention and overcoming burnout syndrome by optimizing working conditions, ensuring proper social support, and implementing workplace stress management strategies. To achieve this goal, a complex of research methods was used, including the analysis of scientific literature, as well as empirical data collection methods such as questionnaires, surveys, and interviews. The results of the study established that purposeful improvement of working conditions, active provision of social support, and assistance to employees in overcoming stressful situations can significantly improve their psycho-emotional state and effectively prevent the development of professional burnout. The findings have important practical significance and can be applied to improve working conditions in the service sector. In particular, they can serve as a basis for creating specialized training programs aimed at increasing stress resistance and psychological comfort, as well as for developing and implementing policies to strengthen social and psychological support for personnel.

Keywords: professional burnout, emotional burnout, service area, stress tolerance, burnout prevention.

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ 1: ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	8
1.1. Сутність професійного вигорання та його роль у сфері обслуговування	8
1.2. Характеристика сфери обслуговування та чинники, що впливають на професійне вигорання	12
1.3. Модель вигорання Маслач та інші концепції	15
1.4. Основні підходи до вивчення професійного вигорання та вплив організаційних факторів на нього	19
1.5. Вплив організаційних чинників на професійне вигорання	20
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	23
РОЗДІЛ 2: АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	26
2.1. Методики, використані для дослідження професійного вигорання у працівників	26
2.2. Опис дослідження та його етапи	28
2.3 Результати дослідження професійного вигорання у працівників сфери обслуговування, їх інтерпретація та рекомендації	33
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	49
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	54
ДОДАТКИ	60

ВСТУП

Актуальність дослідження. Дослідження професійного вигорання серед працівників сфери обслуговування надзвичайно актуальне з кількох причин. По-перше, цей сегмент праці розширюється і стає все більш суттєвим у сучасному світі. Зростаюча конкуренція і змінність у цій сфері призводять до підвищеного рівня стресу і емоційного напруження серед працівників. По-друге, їхня робота часто пов'язана з високим рівнем емоційного контакту з клієнтами, що може призвести до емоційного виснаження та вигорання. Дослідження цієї проблеми може допомогти розробити ефективні стратегії запобігання вигоранню та покращити якість життя працівників у цій сфері

Мета дослідження: На основі отриманих емпіричних даних та теоретичного узагальнення розробити науково обґрунтовані та практично орієнтовані рекомендації, спрямовані на ефективну профілактику та подолання професійного вигорання а також розвиток особистісної стресостійкості через аналіз причинно-наслідкових зв'язків серед респондентів.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання у працівників, зайнятих у сфері обслуговування.

Предмет дослідження: вплив комплексу специфічних факторів трудової діяльності, що включають інтенсивні міжособистісні взаємодії, емоційно навантажені ситуації, психоемоційний та фізичний стан, на рівень професійного вигорання працівників сфери обслуговування.

Гіпотеза дослідження: Передбачається, що рівень професійного вигорання у працівників сфери обслуговування суттєво залежить від таких

ключових факторів як якість, інтенсивність, тривалість та важкість умов праці, тоді як покращення умов праці, підвищення стресостійкості та стабілізація робочого графіку сприяють профілактиці вигорання.

Завдання дослідження:

1. Опрацювання теоретичних джерел щодо феномену емоційного вигорання у працівників сфери людина-людина.
2. Провести діагностику та емпіричну оцінку поточного рівня професійного вигорання у працівників сфери обслуговування, аналізуючи його основні компоненти (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень), а також оцінити рівень загального стресу, пов'язаного з професійною діяльністю.
3. Виявити та систематизувати ключові внутрішні (індивідуальні психологічні характеристики) які призводять та посилюють розвиток професійного вигорання у досліджуваній групі працівників.
4. Розробити та обґрунтувати комплекс практичних рекомендацій для працівників, підвищення стресостійкості та зниження ризику та рівня професійного вигорання.

Методики дослідження: 1. Тест на виявлення професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н.Е.Водоп'янової). 2. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко. 3. Опитувальник для визначення джерел мотивації (Motivation Sources Inventory - MSI) Джона Барбуто та Річарда Сколла в обробці О. Сидоренка.

Новизна дослідження полягає у поглибленому та цілеспрямованому аналізі синдрому професійного вигорання не загалом, а саме в специфічному та вимогливому контексті сфери обслуговування. Ця галузь праці вирізняється унікальним поєднанням факторів, таких як: інтенсивна "емоційна праця" (необхідність постійно виражати певні емоції незалежно

від власних почуттів), високі стандарти якості сервісу, часті та різноманітні міжособистісні взаємодії з клієнтами (включно з потенційно конфліктними ситуаціями) та часто ненормований графік роботи.

Існуючі дослідження вигорання часто фокусуються на інших "допомагаючих" професіях (медики, педагоги), але специфіка сфери обслуговування вимагає окремого аналізу. Дане дослідження має на меті виявити та систематизувати унікальні детермінанти та прояви професійного вигорання, характерні саме для працівників цього сектору. Це дозволить не тільки розширити теоретичні уявлення про феномен вигорання, але й розробити адресовані, адаптовані та ефективні практичні стратегії профілактики та подолання цього явища, які враховуватимуть особливості умов праці та характеру взаємодії у сфері обслуговування.

Апробація дослідження: Результати дослідження були представлені на наукових конференціях:

1. *Економіко-правові та управлінсько-технологічні виміри сьогодення: молодіжний погляд* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Дніпро, 8 листоп. 2024 р.) / УМСФ, Дніпро, 2024. Т. 2 с. 426.,
2. *Суспільне життя в умовах війни та повоєнного відновлення: соціально-психологічні аспекти* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Дніпро, 25 квіт. 2025 р.) / Ун-т мит. справи та фінансів. Дніпро, 2025.

Структура та обсяг. Робота складається з вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел - 52, з них іноземних - 24, додатків. Робота містить 15 таблиць, 8 рисунків.

РОЗДІЛ 1: ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Сутність професійного вигорання та його роль у сфері обслуговування

Професійне вигорання є багатогранним явищем, що розвивається внаслідок тривалого впливу стресу та інтенсивної емоційної взаємодії, зокрема, з клієнтами. У галузі обслуговування, де комунікація є центральним елементом роботи (наприклад, у роздрібній торгівлі, готелях, кол-центрах, адміністративних посадах у медичних закладах), вигорання проявляється у низці аспектів. Серед них – значне зменшення мотивації, що веде до втрати інтересу як до конкретної роботи, так і до професії загалом. Також спостерігається зниження професійних амбіцій, що негативно позначається на загальній ефективності праці.

Професійне вигорання - це процес професійної кризи, пов'язаної з трудовою діяльністю та порушенням міжособистісних стосунків [43, 44]. У роботі Павленко В. зазначено, що у системі «людина-людина» - п'ять відсотків високий і чотири відсотки - критичний рівень емоційного вигорання [48].

Згідно з однофакторною моделлю А.М. Пайнса та Е. Аронсона, вигорання визначається як фізичне, емоційне та когнітивне виснаження. Воно розвивається у людей, які тривалий час перебувають у ситуаціях з високим рівнем емоційного перевантаження [46].

Першим, хто визнав проблему вигорання, був американський психолог німецького походження Г. Фройденберг, він працював в клініці для наркозалежних та безпритульних людей в Нью-Йорку в 1974 році, але об'єктом його досліджень були волонтери лікарні [41].

Як визначає Я.В. Крушельницька, залежно від функціональних зрушень в організмі працівників під впливом трудових навантажень розрізняють чотири ступені втоми: втома першого ступеня (мало виражена), другого ступеня (помірна), третього ступеня (виражена), четвертого ступеня (сильно виражена). У стані мало вираженої і помірної втоми трудова діяльність можлива, оскільки вона підвищує тренованість організму, і може тривати впродовж третини робочого часу. За вираженої та сильно вираженої втоми працездатність знижується, фізіологічна ціна роботи значно підвищується, а відновлювальні процеси впродовж 16-24 год після роботи можуть бути недостатніми, у зв'язку з чим несприятливі зрушення в організмі кумуються [31].

Постійний контакт із клієнтами супроводжується значним емоційним виснаженням, вичерпанням внутрішніх ресурсів, хронічною втомою та відчуттям розгубленості. зниження сенсорної чутливості (зорової, слухової, нюхової, тактильної); також може призводити до екзистенційний розпач

Зниження професійної активності, що є одним із ключових проявів вигорання, спричиняє погіршення якості надання послуг та зниження загальної продуктивності. Це також може призводити до проблем з концентрацією уваги, ухваленням рішень та ефективним вирішенням робочих завдань. Професійне вигорання має виражений негативний вплив як на самих працівників, так і на якість сервісу. Важливість вивчення цього явища полягає у визначенні його першопричин, наслідків та розробці ефективних методів боротьби з ним [2].

Концепція "емоційної праці" (emotional labor) є ключовою для розуміння вигорання у сфері обслуговування. У своїй роботі «Emotional Labor: Putting the Service in Public Service» [3] Бангер досліджує, як працівники цієї сфери докладають значних зусиль для виявлення необхідних емоційних реакцій на робочому місці, навіть якщо ці емоції не відповідають їхньому внутрішньому стану. Необхідність постійно справляти позитивне

враження часто змушує працівників імітувати чи фальсифікувати позитивні емоції, приховуючи відчуття стресу, перевтоми чи роздратування. Ця постійна "фальсифікація" емоцій створює значне емоційне навантаження та внутрішній конфлікт, що є типовим для багатьох працівників сервісу. Відчуття невідповідності між тим, що демонструється зовні, та внутрішніми почуттями збільшує втому та рівень стресу. Часто недостатня підтримка з боку колег чи керівництва ускладнює підтримку стабільного емоційного стану в робочому середовищі, що посилює стрес та напругу, негативно впливаючи на ефективність роботи та виконання обов'язків. Дослідження Бангера підкреслює, що усвідомлення цих станів та здатність керувати емоціями є важливими кроками для профілактики професійного вигорання.

Високий темп роботи та широке впровадження інноваційних технологій у сфері обслуговування, є суттєвим чинником тиску на працівників [4, 35]. Безперервний потік клієнтів, вимога швидких відповідей та забезпечення високих стандартів обслуговування призводять до значного перенавантаження. Необхідність швидко приймати рішення у динамічному середовищі вимагає постійної концентрації, продуктивності та зосередженості, що виснажує працівників та є ще однією причиною розвитку вигорання. Дослідження наголошує на важливості врахування цих факторів, своєчасного реагування на виклики, підтримки працівників та створення сприятливих умов праці. Ці заходи є критично важливими для підвищення задоволеності роботою, підтримання функціональності та запобігання вигоранню.

Дослідження Wanberg, Allen та Bhagat, представлене в журналі «Work, Stress, and Coping» [2], виділяє взаємозв'язок між сприйняттям контролю, тривалістю робочого часу та рівнем стресу як важливий компонент вигорання. Тривалі робочі зміни можуть спричинити фізичну та емоційну перевтому, зниження продуктивності та погіршення загального самопочуття. При цьому, відчуття контролю над робочими процесами відіграє значну роль

у визначенні рівня стресу. Працівник, який відчуває обмеженість у можливості впливати на свою роботу або контролювати своє навантаження, може відчувати безсилля та втрачати мотивацію. Втрата контролю та надмірне робоче навантаження є суттєвими факторами, що сприяють розвитку професійного вигорання у сфері обслуговування. Дослідження Wanberg, Allen та Bhagat акцентує на значенні ефективного управління робочим часом та створенні умов, що сприяють збереженню відчуття контролю над роботою, як засобів запобігання вигоранню та підтримки психічного здоров'я працівників.

Гірник А. М трактує емоційне вигорання як професійну деформацію людини, яка розвивається під впливом ряду зовнішніх та внутрішніх передумов[36].

Забезпечення безпеки та охорони здоров'я працівників є не менш важливим аспектом. Вплив як фізичних, так і емоційних аспектів робочих умов на здоров'я та добробут працівників цієї галузі. Робота в сфері обслуговування може бути фізично виснажливою (наприклад, при потребі виконання важкої фізичної праці або високої активності), а також емоційно напруженою [5]. В умовах стресу організм реагує комплексно: прискорюється серцебиття, змінюється артеріальний тиск та ритм серцевих скорочень, з'являються відчуття спраги. Також спостерігаються зміни у роботі головного мозку, реакції зіниць, температурі тіла, а також показниках електроенцефалограми, електроокулограми та електроміограми. Ці зміни охоплюють як динаміку психічних пізнавальних процесів, так і психосоматичну сферу. Водночас виникають зміни, що відображаються в особистісних оцінках власного стану [39, 40]. Працівники постійно вимушені демонструвати позитивний настрій, навіть стикаючись зі складними ситуаціями, конфліктами з клієнтами, що є прямим шляхом до вигорання. Дослідження підкреслює критичну важливість забезпечення безпеки, оскільки працівники можуть стикатися з травмуючими подіями. Також

надзвичайно важливо створити умови для підтримки стійкого психічного стану та емоційної рівноваги. Розробка та впровадження спеціалізованих програм та правил може допомогти зменшити негативний вплив на психіку працівників сфери обслуговування.

Загалом, професійне вигорання у сфері обслуговування є спричиненим сукупністю факторів: високим емоційним навантаженням, інтенсивним темпом роботи, обмеженим відчуттям контролю та недостатньою увагою до охорони здоров'я та безпеки праці. Ефективне управління цими ризиками, підтримка працівників, створення сприятливої робочої атмосфери та забезпечення доступу до ресурсів для подолання стресу є ключовими для збереження здоров'я працівників, підвищення їхньої задоволеності роботою та забезпечення високої якості обслуговування. Невирішене професійне вигорання може призвести до довгострокових негативних наслідків як для окремих осіб (проблеми зі здоров'ям, зниження якості життя), так і для організацій (плинність кадрів, зниження продуктивності, погіршення репутації).

1.2. Характеристика сфери обслуговування та чинники, що впливають на професійне вигорання

Сфера обслуговування являє собою багатогранний сектор економіки, що об'єднує низку індустрій, діяльність яких спрямована на надання послуг для задоволення потреб споживачів. Цей сектор охоплює різноманітні напрями, кожен з яких має свою специфіку.

Наприклад, готельний бізнес включає широкий спектр закладів тимчасового розміщення, таких як готелі, мотелі, курорти та інші. Ключові послуги в цій галузі охоплюють процеси реєстрації та виселення гостей, забезпечення їх комфортного перебування, надання різноманітних послуг обслуговування та організацію дозвілля [6, 7].

Ресторанний бізнес фокусується на процесах приготування та подачі страв і напоїв. Він представлений різними форматами закладів харчування, від простих кафе до вишуканих ресторанів високого класу [8].

Галузь медичних закладів охоплює лікарні, поліклініки, приватні клініки та інші установи, що надають медичні послуги населенню, спрямовані на збереження та відновлення здоров'я [5].

В індустрії туризму та гостинності об'єднані туристичні оператори та агенції, організатори екскурсій, постачальники транспортних послуг, а також заклади розміщення, які спільно забезпечують можливості для подорожей та відпочинку клієнтів [6, 7].

Сфера консультування представлена професіоналами, які надають експертну підтримку та рекомендації клієнтам у специфічних галузях, таких як бізнес-управління, освіта, фінансове планування тощо.

Важливо розуміти, що кожна із зазначених галузей сфери обслуговування має унікальні особливості, які істотно впливають на умови праці та психологічний стан працівників. Тому для глибокого аналізу професійних ризиків, зокрема синдрому професійного вигорання, необхідно детально розглядати специфіку конкретної галузі, посадові обов'язки та функції, які виконують співробітники [6, 7].

Фактори, що сприяють формуванню професійного вигорання, є багатограниними та взаємопов'язаними. Одним із провідних чинників, особливо виразним у працівників сфери обслуговування, є рівень емоційного навантаження. Необхідність постійно демонструвати позитивне ставлення, підтримувати ефективну комунікацію з клієнтами, а також оперативно вирішувати їхні проблеми та запити, становить основу взаємодії у цій сфері [8, 9]. Тривале перебування у стані емоційної напруги може мати значний згубний вплив, виснажуючи психоемоційні ресурси працівника та створюючи сприятливі умови для розвитку синдрому професійного вигорання [8].

Продовжуючи аналіз умов праці у сфері обслуговування, слід зазначити, що вона часто характеризується нестабільними та виснажливими робочими графіками [37]. Це може проявлятися у нерегулярних змінах, мінімальній кількості вихідних днів, обмежених відпустках чи недостатніх перервах протягом робочого дня. Такий режим створює додаткове джерело стресу та психоемоційного напруження для працівників. Коли співробітникам бракує часу на відновлення, особисте життя, спілкування з близькими чи заняття улюбленими справами, це неминуче призводить до зниження їхнього емоційного стану, падіння ефективності на робочому місці та втрати мотивації. Ці зміни вже можуть розглядатися як ранні прояви синдрому професійного вигорання [9].

Крім того, працівники сфери обслуговування стикаються з високою частотою стресових ситуацій, зумовлених безпосереднім контактом з різноманітною клієнтською аудиторією. Робота передбачає взаємодію з людьми, які можуть бути незадоволеними, агресивними, засмученими або мати складні запити. Необхідність підтримувати професійний контакт, вирішувати проблеми та залагоджувати конфлікти у таких умовах є значним психологічним викликом. Часте повторення подібних ситуацій, особливо без належної підтримки з боку керівництва чи можливості отримати позитивну оцінку своєї праці, може призвести до зниження самооцінки працівника, відчуття неефективності та емоційного виснаження [25, 50].

Таким чином, професійне вигорання у сфері обслуговування є комплексним явищем, що формується під впливом сукупності несприятливих чинників, зокрема: інтенсивного емоційного навантаження, пов'язаного з постійною взаємодією з клієнтами; нестабільних та виснажливих робочих графіків; а також частих стресових ситуацій, що виникають під час обслуговування [8, 9].

З огляду на це, забезпечення психологічної підтримки працівників сфери обслуговування набуває критичної важливості як ефективний захід для

запобігання професійному вигоранню та підтримки їхнього загального добробуту. Психологічна підтримка може включати різні елементи, спрямовані на допомогу співробітникам в адаптації до стресових умов та управлінні емоційним навантаженням.

Для ефективної профілактики синдрому професійного вигорання та покращення психоемоційного стану персоналу рекомендується впроваджувати комплексні заходи. До них належать: регулярний моніторинг психологічного стану працівників; проведення тренінгів та семінарів з розвитку стресостійкості та навичок ефективної комунікації; забезпечення легкого доступу до кваліфікованої психологічної допомоги та консультування; створення атмосфери підтримки у колективі та з боку керівництва; а також постійне покращення умов праці, включно з оптимізацією графіків та наданням достатніх можливостей для відпочинку [8, 9].

1.3. Модель вигорання Маслач та інші концепції

Продовжуючи розглядати теоретичні підходи до розуміння професійного вигорання, слід виділити модель Крістіни Маслач, яка вважається однією з фундаментальних у цій галузі досліджень [10, 11]. Її роботи детально описують цей синдром, розкривають його причини, наслідки, ключові прояви та особливості розвитку. Згідно з поглядами Маслач, вигорання є складним психологічним синдромом, що формується як реакція на хронічний стрес, пов'язаний з професійною діяльністю. Він складається з трьох взаємопов'язаних компонентів:

Емоційне виснаження: характеризується відчуттям глибокої емоційної спустошеності та надмірної втоми. Працівники, які перебувають у стані вигорання, часто відчують, ніби їхні емоційні ресурси повністю вичерпані, а професійні навички суттєво знизилися. Це робить виконання

робочих обов'язків вкрай складним або майже неможливим. Наслідками емоційного виснаження можуть бути зниження продуктивності праці, підвищена дратівливість, розвиток психосоматичних захворювань, а також поява або посилення тривожних і депресивних розладів [47].

Деперсоналізація / Цинізм: проявляється у формуванні цинічного, байдужого або навіть негативного ставлення до своїх професійних обов'язків та клієнтів. Працівники можуть відчувати емоційну відстороненість, зниження емпатії, формалізацію контактів та втрату інтересу до своєї роботи. Такий стан часто є захисною реакцією на часті стресові контакти, необхідність вирішувати проблеми клієнтів, відсутність належної підтримки з боку керівництва чи колег.

Зниження особистих досягнень (або знижена професійна ефективність): відображає схильність негативно оцінювати власну компетентність та досягнення у професійній діяльності. Працівник відчуває зниження ефективності на робочому місці, втрату мотивації до праці, відсутність задоволення від результатів виконаної роботи та сумнівається у власних здібностях [11, 42].

Іншим важливим теоретичним підходом, що може бути застосований для розуміння та профілактики вигорання, є Теорія збереження ресурсів (Conservation of Resources Theory), розроблена Стівеном Хобфоллом [12]. Згідно з цією теорією, люди прагнуть здобувати, утримувати та захищати цінні для них ресурси (об'єкти, стани, особисті характеристики, енергія). Вигорання та стрес виникають тоді, коли ці ресурси знаходяться під загрозою втрати, фактично втрачаються, або коли інвестування ресурсів не приносить очікуваного результату.

Для профілактики вигорання та збереження, зокрема, емоційних ресурсів, згідно з теорією COR, можна застосовувати стратегії їх "консервації". Це означає створення таких умов, за яких ці цінні ресурси не

будуть надмірно вичерпуватися. Для реалізації цього підходу варто детальніше розглянути основні положення теорії COR [12, 45].

Продовжуючи виклад Теорії збереження ресурсів (COR) Стівена Хобфолла [12], варто деталізувати її ключові елементи:

- Ресурси: визначаються як будь-які об'єкти, особистісні характеристики, умови чи енергія, що мають цінність для індивіда та допомагають йому досягати своїх цілей. До них можуть належати як матеріальні блага (фінанси), так і психосоціальні аспекти (соціальна підтримка, час, самооцінка, навички) та енергетичні ресурси (фізична сила, час).
- Процес збереження ресурсів: теорія наголошує, що люди мотивовані не лише накопичувати ресурси, але й активно їх захищати від втрати. Однак, не завжди індивіди володіють ефективними стратегіями для запобігання вичерпанню своїх ресурсів.
- Втрата та накопичення ресурсів: ресурси можуть як накопичуватися з часом (сприяючи добробуту), так і швидко втрачатися під впливом стресових факторів. Саме значна втрата ресурсів або неможливість їх відновлення призводить до виснаження та розвитку стресових реакцій, включно з вигоранням.

Відповідно до цієї теорії, професійне вигорання виникає як прямий наслідок часткої втрати ресурсів або через нездатність їх своєчасно поповнювати після використання. Це пояснює високу поширеність синдрому вигорання серед працівників сфери обслуговування, де ресурси (особливо емоційні та тимчасові) інтенсивно витрачаються під час взаємодії з клієнтами та виконання обов'язків, але процеси їх відновлення можуть бути недостатніми або відбуватися надто повільно [10, 11].

Іншою важливою моделлю, що пояснює вигорання, є Теорія зусиль і винагороди (Effort-Reward Imbalance Model) Йоганнеса Зігреста [13]. Центральна ідея цієї моделі полягає у тому, що професійний стрес і, як

наслідок, вигорання виникають тоді, коли існує значний дисбаланс між високими зусиллями, які докладає працівник на роботі, та недостатньою винагородою чи визнанням, які він за це отримує. Винагорода в даному контексті включає не лише фінансову компенсацію, але й соціальну підтримку, можливості для кар'єрного зростання, визнання заслуг та гарантії стабільності робочого місця.

Дослідження, що базуються на моделі зусиль і винагороди, активно проводяться та публікуються у провідних наукових виданнях, присвячених психології праці та здоров'ю. Серед них варто відзначити такі журнали, як "Journal of Occupational Health Psychology" [14] та "Burnout Research". Ці видання детально аналізують взаємозв'язок між дисбалансом зусиль та винагороди та його впливом на психоемоційний стан працівників різних професій.

Значний внесок у дослідження феномену вигорання зробив Герберт Фрейденбергер [15]. Саме йому належить заслуга введення терміна "вигорання" (burnout) у психологічний обіг. Фройденбергер описував його як стан, що характеризується глибоким фізичним та емоційним виснаженням, безпосередньо спричиненим хронічним професійним стресом. Він розглядав вигорання як багатогранний феномен, що охоплює фізичні, емоційні та психологічні аспекти. Варто зазначити, що Фройденбергер одним із перших звернув увагу на те, що синдром вигорання особливо поширений серед людей, які працюють у професіях, що передбачають інтенсивну міжособистісну взаємодію або належать до так званої сфери «людина-людина» (наприклад, соціальні працівники, медики, вчителі) [27].

1.4. Основні підходи до вивчення професійного вигорання та вплив організаційних факторів на нього

Дослідження професійного вигорання може бути реалізоване шляхом аналізу теоретичних засад та вивчення стратегій його запобігання. Одним із ключових напрямів дослідження є глибокий аналіз теоретичних концепцій професійного вигорання [16]. Цей процес вимагає ретельного вивчення та порівняння наявних теоретичних даних. Необхідно детально ознайомитися зі спеціалізованою літературою [17], що містить дослідження синдрому вигорання, його характерні особливості, а також ключові напрями та підходи, які розкривають сутність цього явища та дозволяють його осмислити.

Наступним кроком є виокремлення основних моделей у межах кожного визначеного підходу чи напрямку. Це включає ідентифікацію ключових понять, аналіз зв'язків між ними та їх внутрішньої структури [17, 18]. Важливим етапом є порівняльний аналіз різних теорій та моделей для виявлення їхніх відмінностей, взаємозв'язків та спільних положень. На підґрунті результатів теоретичного аналізу доцільно розробляти візуальні засоби, такі як схеми або таблиці, які структурують інформацію по кожному з напрямів, сприяючи систематизації отриманих даних [19, 20].

Крім того, практичне дослідження професійного вигорання може включати такі етапи [18]:

- Оцінка рівня вигорання: використання стандартизованих інструментів, зокрема «Maslach Burnout Inventory» (MBI). Цей опитувальник є широко використовуваним для дослідження рівня, ступеня вираженості та специфічних проявів вигорання, наприклад, серед працівників сфери обслуговування. MBI дозволяє оцінити такі аспекти, як емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистих досягнень.
- Розробка та реалізація інтервенцій: проектування та впровадження організаційних заходів, спрямованих на запобігання або зменшення вигорання. Детальніше ці стратегії можуть бути розглянуті у спеціалізованих виданнях, таких як «The Oxford Handbook of Organizational Well-being» [19].

Приклади таких інтервенцій включають: покращення умов праці (ергономіка, безпека), оптимізацію робочого навантаження та графіків, забезпечення достатньої соціальної та інструментальної підтримки з боку керівництва та колег, організацію можливостей для професійного розвитку, забезпечення часу для відпочинку та відновлення, а також доступ до послуг психологічної допомоги та консультування.

- Впровадження специфічних інтервенцій: Розробка та реалізація програм, адаптованих до потреб конкретних професійних груп. Наприклад, для вчителів можуть бути створені спеціалізовані інтервенції, що охоплюють професійний розвиток, посилення соціальної підтримки (як з боку колег, так і адміністрації), впровадження програм для підтримки загального добробуту та ментального здоров'я, а також стратегії зменшення стресу, пов'язаного з навчальним процесом та роботою з учнями/батьками.

1.5. Вплив організаційних чинників на професійне вигорання

Організаційні чинники відіграють значну роль у формуванні рівня професійного вигорання працівників [21, 49]. До таких чинників належать, зокрема: організаційна культура та домінуючий стиль управління, психологічний клімат у колективі та характер взаємодії між співробітниками, роль лідерства та ефективність керівництва, умови праці та рівень робочого навантаження, а також аспекти організаційної справедливості.

Серед цих факторів особливо важливими є організаційна культура та стиль управління. Саме вони значною мірою визначають загальну атмосферу на робочому місці та справляють вагомий вплив на психоемоційний стан працівників [38].

Організаційна культура являє собою сукупність цінностей, норм, переконань та практик, що характеризують діяльність підприємства чи установи. Якщо організаційна культура є негативною або створює значний

тиск на працівників (наприклад, через надмірну конкуренцію, відсутність довіри, нечіткі очікування), це може призводити до хронічного стресу в такій організації.

Стиль управління відображає те, яким чином керівництво взаємодіє з підлеглими, приймає рішення та розподіляє повноваження. Наприклад, якщо в організації переважає авторитарний стиль управління, де рішення приймаються одноосібно, а співробітники мають обмежену автономію та можливості для участі, існує висока ймовірність того, що працівники частіше стикатимуться зі стресом. Цей хронічний стрес, своєю чергою, є одним із ключових чинників виникнення професійного вигорання [28, 33].

Крім того, важливе значення має характер взаємодії в колективі та зі сторони керівництва. Якість міжособистісної взаємодії істотно впливає на емоційний стан працівників. Часті конфлікти як між колегами, так і у стосунках з безпосереднім керівництвом створюють напружену атмосферу, що може значно підсилювати рівень стресу та сприяти розвитку вигорання. Здоровий психологічний клімат, побудований на взаємопідтримці та повазі, навпаки, є важливим буфером проти стресу та вигорання.

- Ці фактори (організаційна культура, стиль управління, клімат) визначають, наскільки захищено почуваються працівники на своєму робочому місці, і безпосередньо впливають на їхній емоційний стан та загальне самопочуття [22].

Важливу роль у формуванні психологічного клімату та запобіганні вигоранню відіграє керівництво. Неефективні або деструктивні дії керівників можуть створювати несприятливу атмосферу в колективі, що негативно позначається на стані працівників [23]. Натомість, лідери, які підтримують відкриту та здорову комунікацію як на своєму рівні, так і з підлеглими, створюють умови, що сприяють психологічному благополуччю співробітників. Це включає не лише вербальну підтримку, але й адекватне управління робочим навантаженням: уникнення надмірного тиску,

встановлення реалістичних дедлайнів, запобігання швидким темпам роботи, які ведуть до поспіху, та уникнення надмірного фізичного виснаження. Таке неадекватне розподілення завдань та ресурсів призводить до перевантаження працівників, їх виснаження та накопичення втоми, що є прямим шляхом до вигорання [24].

Окрім дій керівництва та загальної культури, значущим аспектом є поведінка самих співробітників у колективі, зокрема прояви так званої громадянської поведінки на робочому місці. Вона полягає у формуванні атмосфери взаємної підтримки, розуміння та конструктивної співпраці між колегами. Така проактивна та позитивна взаємодія в колективі є важливим чинником, що допомагає попередити накопичення виснаження та, як наслідок, розвиток професійного вигорання серед працівників [26].

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Професійне вигорання слід розглядати як багатогранний і складний процес, який є прямим наслідком хронічного стресу на робочому місці та тісного емоційного зв'язку, що виникає під час взаємодії з клієнтами. У сфері обслуговування, де комунікація та безпосередній контакт зі споживачами є центральною функцією, синдром вигорання проявляється особливо виразно і може мати різноманітні наслідки для працівника та його ефективності.

Одним із перших та найбільш помітних симптомів вигорання є емоційне виснаження. Воно виникає через постійну необхідність демонструвати позитивне ставлення, контролювати власні емоції та відповідати очікуванням клієнтів, що вимагає значних внутрішніх зусиль – так званої емоційної праці. Згодом це призводить до вичерпання емоційних ресурсів, відчуття спустошеності та втоми. Цей стан, у свою чергу, часто веде до розвитку деперсоналізації або цинізму – емоційного відсторонення від роботи та клієнтів, втрати інтересу та байдужості. На завершальних етапах вигорання спостерігається зниження рівня професійних навичок та загальної ефективності, що проявляється у втраті мотивації, відчутті некомпетентності та відсутності задоволення від виконаної роботи.

Окрім внутрішніх психологічних процесів, значний вплив на розвиток професійного вигорання мають несприятливі умови праці. До таких факторів належать: нестабільні та ненормовані робочі графіки, недостатня кількість вихідних днів чи відпусток, брак вільного часу для особистого життя, відновлення сил та власних захоплень, а також невідповідність між прикладеними зусиллями та отриманою нагородою (фінансовою, соціальною чи визнанням). Недостатній рівень внутрішніх ресурсів працівника (таких як стресостійкість, самооцінка, навички подолання труднощів) у поєднанні із зовнішніми стресорами також підвищує ризик вигорання. Таким чином, вигорання у сфері обслуговування є результатом складної взаємодії

індивідуальних особливостей, специфіки професійної діяльності та організаційних умов праці.

Професійне вигорання є надзвичайно складним та багатогранним феноменом, що виникає як реакція на хронічний стрес на робочому місці. Воно має руйнівний вплив не лише на професійну ефективність, але й, що критично важливо, на психічне та фізичне благополуччя працівників, особливо в тих сферах, де присутня інтенсивна взаємодія з людьми, як-от у сфері обслуговування. Наслідки вигорання можуть варіюватися від почуття виснаження, цинізму та відчуженості до серйозних проблем зі здоров'ям, зниження якості життя та погіршення міжособистісних стосунків.

Дослідження цього складного явища вимагає застосування різноманітних методів та підходів, які дозволяють поглянути на проблему під різними кутами. Фундаментальним кроком є проведення глибокого теоретичного аналізу. Це передбачає вивчення та порівняння існуючих концепцій, моделей та теорій вигорання, що описані у спеціалізованій літературі. Такий аналіз допомагає осмислити сутність феномену, його структуру та динаміку розвитку, виявити ключові детермінанти та наслідки.

Поряд з теоретичним осмисленням, важливим напрямом є вивчення інтервенцій, спрямованих на запобігання або зменшення проявів вигорання. Дослідження ефективності різних стратегій, як індивідуальних (наприклад, тренінги стресостійкості), так і організаційних (наприклад, зміни в умовах праці, програми підтримки), є ключовим для розробки практичних рекомендацій.

Безпосереднє вивчення рівня та специфіки вигорання у працівників здійснюється за допомогою якісних та кількісних методів. Кількісні методи, такі як стандартизовані опитувальники (наприклад, Maslach Burnout Inventory або Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко), дозволяють отримати статистично значущі дані про поширеність вигорання, його вираженість за окремими компонентами та динаміку в різних групах

працівників. Використання закритих питань з фіксованими варіантами відповідей забезпечує стандартизацію та полегшує обробку великих масивів даних. Якісні методи, зокрема глибинні інтерв'ю, надають можливість отримати більш деталізовану та суб'єктивну інформацію. Вони дозволяють дослідити індивідуальний досвід переживання вигорання, специфіку стресових ситуацій, особистісні ресурси та бар'єри, а також глибше зрозуміти контекст, в якому розвивається вигорання, включаючи особливості взаємодії з колегами, клієнтами та керівництвом.

Таким чином, для отримання цілісного та глибокого розуміння феномену професійного вигорання та розробки ефективних заходів протидії, у дослідженні варто застосовувати саме комплексний підхід. Такий підхід поєднує теоретичний аналіз для осмислення природи вигорання, емпіричне вивчення його проявів та рівня за допомогою якісних і кількісних методів, глибокий аналіз впливу організаційних та індивідуальних чинників, а також дослідження існуючих та розробку нових інтервенцій. Лише всебічне вивчення причин, факторів, особливостей та наслідків вигорання дозволить ефективно діагностувати цей синдром та розробляти дієві стратегії для його профілактики та подолання.

РОЗДІЛ 2: АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1. Методики, використані для дослідження професійного вигорання у працівників

Дослідження синдрому вигорання є багатоаспектним процесом, що вимагає застосування різноманітних діагностичних методик. Використання інструментів, які фокусуються на різних особливостях та проявах вигорання, дозволяє отримати максимально повну інформацію. Це, своєю чергою, є основою для розробки ефективного плану дій та профілактичних заходів.

Основними інструментами в дослідженні синдрому вигорання є кількісні методики, такі як стандартизовані опитувальники. Вони дають змогу отримати статистичні дані, які легко піддаються обробці та аналізу. Переважно опитувальники складаються із закритих питань із фіксованими варіантами відповідей, що значно спрощує процес збору та інтерпретації даних. Серед широко використовуваних кількісних методик:

Методика дослідження синдрому вигорання (К. Масlach, С. Джексон в адаптації Н.Е. Водоп'янової). Цей інструмент є адаптованою версією оригінального Maslach Burnout Inventory (MBI) і складається з 22 запитань. Він призначений для оцінки трьох ключових компонентів вигорання: фізичного та емоційного виснаження, деперсоналізації (що проявляється як цинічне або відчужене ставлення до клієнтів/колег) та редукції особистих досягнень (зниження відчуття компетентності та успіху у професійній діяльності). Кожне питання має шість варіантів відповідей, які відображають частоту переживання певного симптому — від "ніколи або рідко" до "завжди або майже завжди". Респонденти обирають варіант, що найбільш відповідає їхньому досвіду на роботі. Наприкінці проводиться

підрахунок балів за кожною шкалою, що дозволяє визначити загальний рівень вираженості вигорання: низький (відсутність серйозних симптомів), середній (помірні прояви) або високий (виражені симптоми, що можуть суттєво впливати на професійну діяльність).

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко [29].

Цей опитувальник спрямований на виявлення факторів та механізмів розвитку синдрому емоційного вигорання, враховуючи як об'єктивні аспекти робочого середовища, так і суб'єктивні переживання працівника. Він містить 84 твердження, на які необхідно дати відповідь "так" або "ні". Запитання згруповані за шкалами, що відображають різні фази або компоненти синдрому. Зокрема, виділяють шкалу "Напруга", що визначає симптоми, пов'язані з незадоволенням собою, роботою та початковими проявами тривоги чи депресивних станів. Шкала "Психологічний опір" (або резистенція) характеризується прагненням до відсторонення та зниження емоційної реактивності. Шкала "Виснаження" фіксує симптоми повного емоційного виснаження.

Опитувальник для визначення джерел мотивації (Motivation Sources Inventory - MSI) Джона Барбуто та Річарда Сколла в обробці О. Сидоренка. Хоча цей опитувальник фокусується на мотивації, він також використовується в контексті дослідження вигорання, оскільки джерела мотивації можуть впливати на стійкість до стресу та вигорання або вказувати на сфери, де їх недостатність створює ризик. Опитувальник оцінює різні аспекти, що мотивують працівника, розділені на категорії: внутрішні потреби (прагнення отримати задоволення від самої роботи), зовнішня мотивація (потреба у фінансовій винагороді), соціальна мотивація (бажання отримати підтримку та похвалу), інтерналізована мотивація (потреба діяти відповідно до власних цінностей та ідеалів) та інтегративна мотивація (потреба у досягненні спільних цілей). Респонденти оцінюють твердження за 5-бальною шкалою Лайкерта, де 1 означає "повністю не погоджуюсь", а 5 — "повністю

погоджуюсь". Згідно з інтерпретацією, високі оцінки за певними шкалами можуть вказувати на потребу в змінах у відповідних сферах роботи або необхідність допомоги, тоді як низькі оцінки свідчать про те, що ці мотиваційні потреби менш виражені або достатньо задоволені, що може розглядатися як фактор, який сприяє боротьбі з вигоранням (забезпечує певну підтримку).

2.2. Опис дослідження та його етапи

У дослідженні взяли участь 50 осіб, які працюють у сфері обслуговування. Серед опитаних були працівники різних закладів ("OneDollarbar", "Crazy Land Dnipro", "Mammy", "Base", "Square 59"), та різних посад серед яких адміністратори, офіціанти, бармени, баристи, касири та продавці.

Таблиця 2.1

Кількість досліджуваних серед закладів (n=50)

Назва закладу	Кількість досліджуваних
OneDollarbar	26
Crazy Land Dnipro	3
Mammy	11
Base	8
Square 59	2

Таблиця 2.2

Посади досліджуваних (n=50)

Назва посади	Кількість досліджуваних
Адміністратори	8
Офіціанти	18
Бармени	10
Баристи	4
Касири	6
Продавці	4

Учасники належать до вікової категорії від 18 до 36 років, велика кількість з яких є студентами (36 осіб).

Таблиця 2.3

Вік учасників опитування (n=50)

Вік	Кількість досліджуваних
18 років	2
19 років	5
20 років	19
21 рік	10

22 роки	2
24 роки	2
27 років	4
29 років	2
33 роки	1
36 років	3

Вік опитуваних

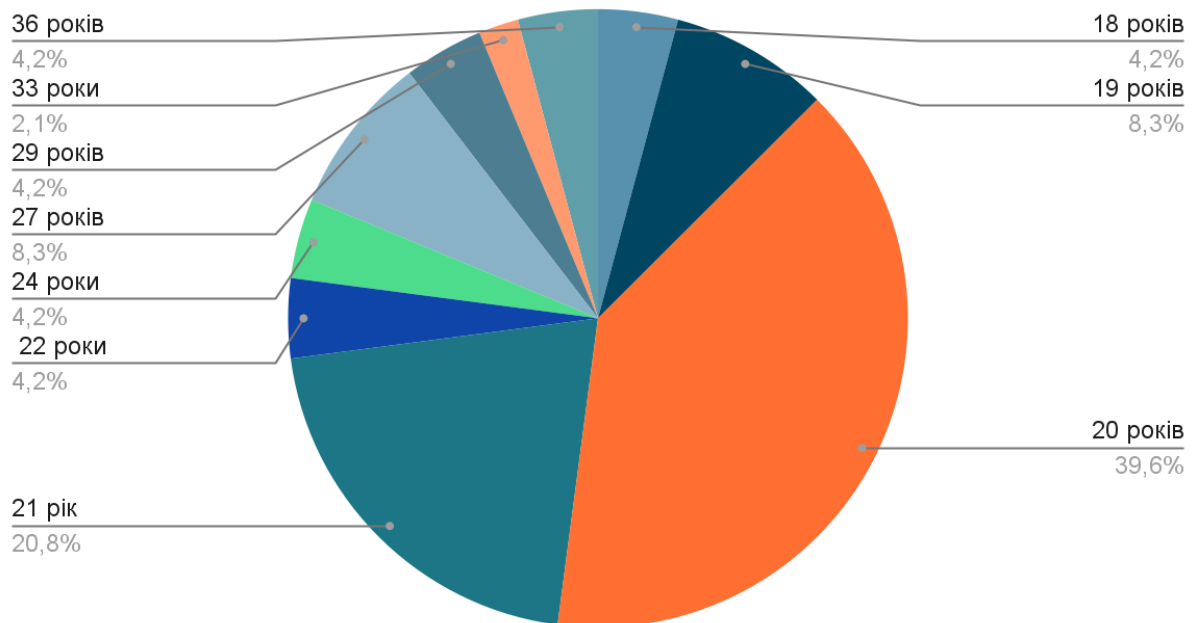


Рис 2.1 Вік учасників опитування

Для дослідження було визначено досвід роботи кожного досліджуваного найбільша кількість досліджуваних, а саме 54% (27 осіб) мають досвід роботи сфері обслуговування від 6 місяців до 1 року, 22% (11 осіб) – від 1 до 2 років, 14% (7 осіб) – від 2 до 3 років та найменша кількість, а саме 10% (5 осіб) працює менше 6 місяців.

Вибір цієї групи обумовлений необхідністю вивчення специфічних характеристик вигорання серед молодих працівників, що часто мають інтенсивні робочі навантаження. Дослідження професійного вигорання серед респондентів проходило в Офлайн-форматі у вигляді бланку та складалося з кількох етапів

Досвід роботи

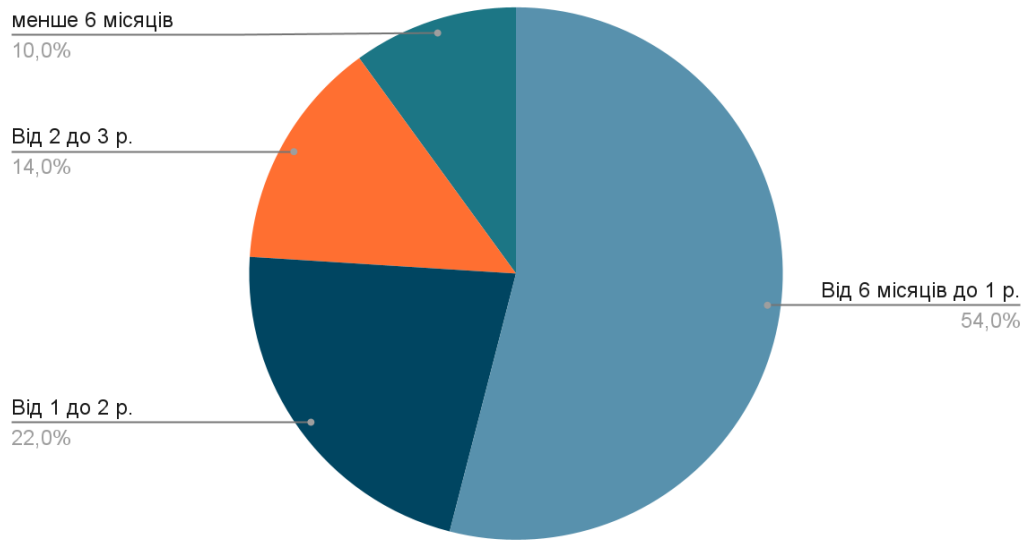


Рис. 2.2 Досвід роботи опитуваних

Перший етап включав застосування методики для виявлення професійного вигорання (К.Маслач, С.Джексон, в адаптації Н.Е.Водоп'янової). Методика оцінює чи наявне у працівників професійне вигорання та досліджує його вираженість. Згідно цієї методики, наявні три рівні вигорання, такі як високий, середній та низький, також досліджуються такі аспекти вигорання як емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження професійної активності.

Другий етап полягає у використанні методики для дослідження рівня професійного вигорання В.В.Бойко. Оскільки професійне вигорання має тісний зв'язок із емоційним вигоранням, важливим є також і його

дослідження та діагностика. Так як емоційне вигорання – більш ширше поняття, а також і процес, чинники і причини, що впливають на стан людини, набагато більшої кількості, це практично все, що оточує людину не лише на роботі, а й поза нею. Саме це дозволяє виявити методика В.В.Бойко, яка визначає на якому етапі знаходиться вигорання. Сам автор виділив три основні етапи :

1. Етап – фаза напруги, яка включає в себе наступні симптоми і обставини: переживання травмованих подій, незадоволеність собою та своєю роботою, стан безнадії, депресивні та тривожні стани.
2. Етап – фаза психологічного опору, яка має такі складові: неповноцінна емоційна реакція, знижена емоційна та моральна орієнтація, емоції знаходяться в стані «економії», погіршуються професійні навички.
3. Етап – фаза повного виснаження, характеризується дефіцитом емоційних реакцій, відстороненість, прояви деперсоналізації та порушення в плані психосоматики.

Під час третього етапу для дослідження джерел мотивації працівників використовувався опитувальник «Motivation Sources Inventory – MSI» Дж.Барбуто та Р.Сколла в обробці О. Сидоренка. Опитувальник дає змогу визначити, які саме джерела дають змогу боротися з емоційним навантаженням та стресом, дають додаткову енергію та мотивацію для праці та адекватного функціонування. Дослідники виділили п'ять основних їх категорій:

1. Основні внутрішні потреби (потреба у задоволенні, насолоді від процесів).
2. Утилітарна мотивація (бажання отримати винагороду, підвищення, премію, матеріальну похвалу).
3. Зовнішня мотивація (бажання отримати похвалу, визнання, підтримку чи прийняття з боку інших).

4. Внутрішня мотивація (потреба у прийнятті самого себе, відповідність своїм стандартам та характеристикам).
5. Інтегративна мотивація (бажання досягати поставлених цілей, але вже привласнених/запозичених).

2.3 Результати дослідження професійного вигорання у працівників сфери обслуговування, їх інтерпретація та рекомендації

Для дослідження вияву професійного вигорання було обрано методику К.Маслач та С.Джексона в адаптації Н.Е.Водоп'янової (Додаток А), який дозволяє виявити вираженість певних шкал (емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження професійних навичок), що більша буде кількість набраних балів в цих шкалах, то більш вираженою буде сторона вигорання, потім необхідно додати бали з усіх шкал та порахувати. Значна частина опитаних (44%) має середній рівень професійного вигорання, що свідчить про наявність певних симптомів, які можуть впливати на їхню ефективність та самопочуття. 18% працівників демонструють високий рівень вигорання, що є тривожним показником і вимагає уваги та втручання. Лише 38% опитаних мають низький рівень вигорання.

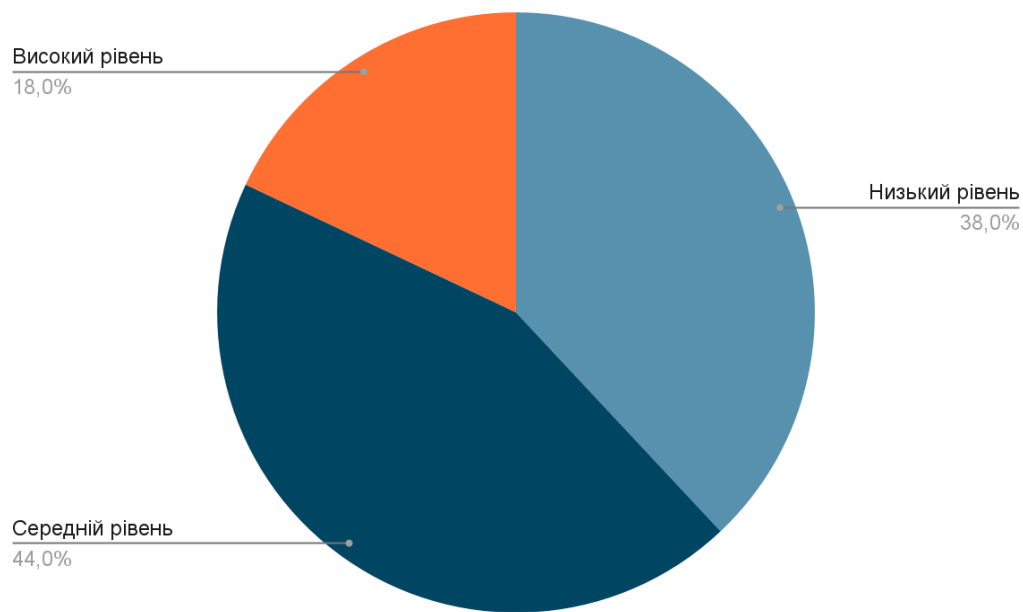


Рис. 2.3. Результати тестування на виявлення професійного вигорання

В результаті дослідження було виявлено симптоми, які найчастіше зустрічаються при професійному вигоранні, де: 62% – психоемоційне виснаження, 20% – деперсоналізація та 18% – зниження професійних досягнень.

Таблиця 2.4

Симптоми професійного вигорання серед популяції (n=50)

Симптоми професійного вигорання	Кількість досліджуваних
Психоемоційне виснаження	31
Деперсоналізація	10
Зниження професійних досягнень	9

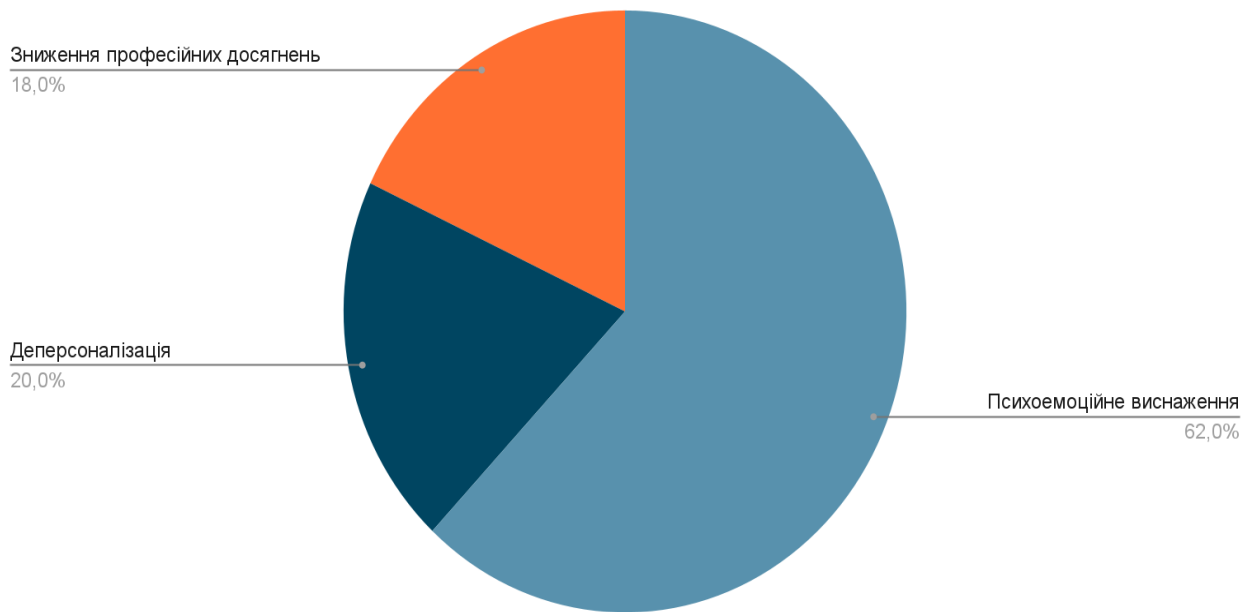


Рис 2.4 Рівень вигорання обстеженої популяції за методикою К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н.Е.Водоп'янової

Для дослідження емоційного вигорання було використано методику діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко (Додаток В). Для того, щоб ефективно дослідити стан працівників сфери обслуговування, важливо також визначити, який емоційний стан, не пов'язаний із впливом роботи, переважає в учасників дослідження[30]. У дослідженні важливо визначити, які саме прояви наявні у респондентів згідно даної методики: прояви фази напруги, психологічного опору чи повного виснаження. В ході дослідження було отримано такі результати: фаза напруги та фаза виснаження мають схожий розподіл, де значна частина опитаних (40% та 40% відповідно) перебуває на стадії формування цих фаз, а 24% мають вже сформовані симптоми. Фаза резистенції менш виражена: у більшості (54%) вона не сформована, хоча у 34% перебуває на стадії формування. Це може свідчити, що працівники частіше відчувають початкову напругу та кінцеве виснаження, тоді як психологічний опір (відсторонення) формується рідше або пізніше.

Результати дослідження представлені в таблицях 2.5, 2.6, 2.7, рис. 2.5., 2.6., та 2.7.

Таблиця 2.5

Сформованість симптомів фази напруги серед популяції (n=50)

Сформованість симптомів фази напруги	Кількість досліджуваних
Не сформована	18
Формується	20
Сформована	12

Фаза напруги

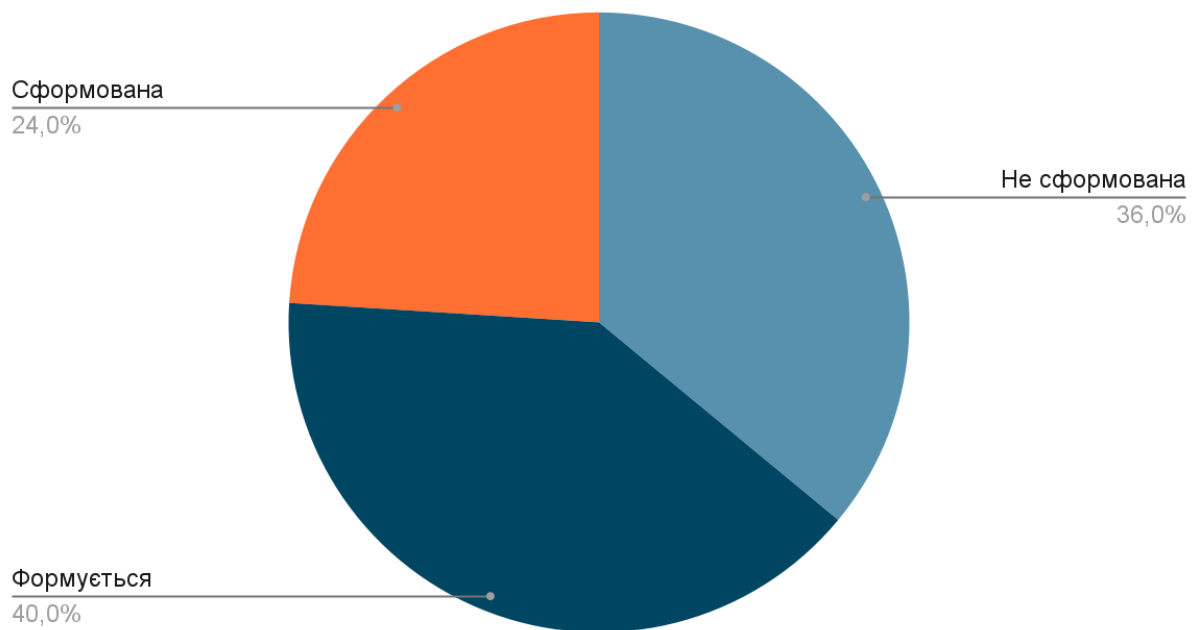


Рис. 2.5. Сформованість симптомів фази напруги за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко.

Таблиця 2.6

Сформованість симптомів фази резистенції серед популяції (n=50)

Сформованість симптомів фази резистенції	Кількість досліджуваних
Не сформована	27
Формується	17
Сформована	6

Фаза резистенції

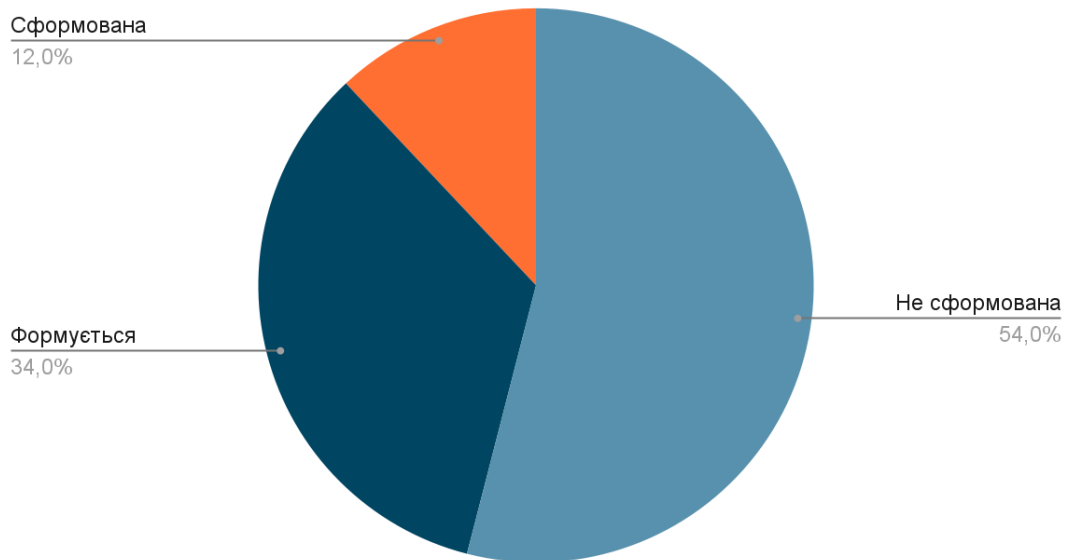


Рис. 2.6. Сформованість симптомів фази резистенції за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко.

Таблиця 2.7

Сформованість симптомів фази виснаження серед популяції (n=50)

Сформованість симптомів фази виснаження	Кількість досліджуваних
Не сформована	18
Формується	20
Сформована	12

Фаза виснаження

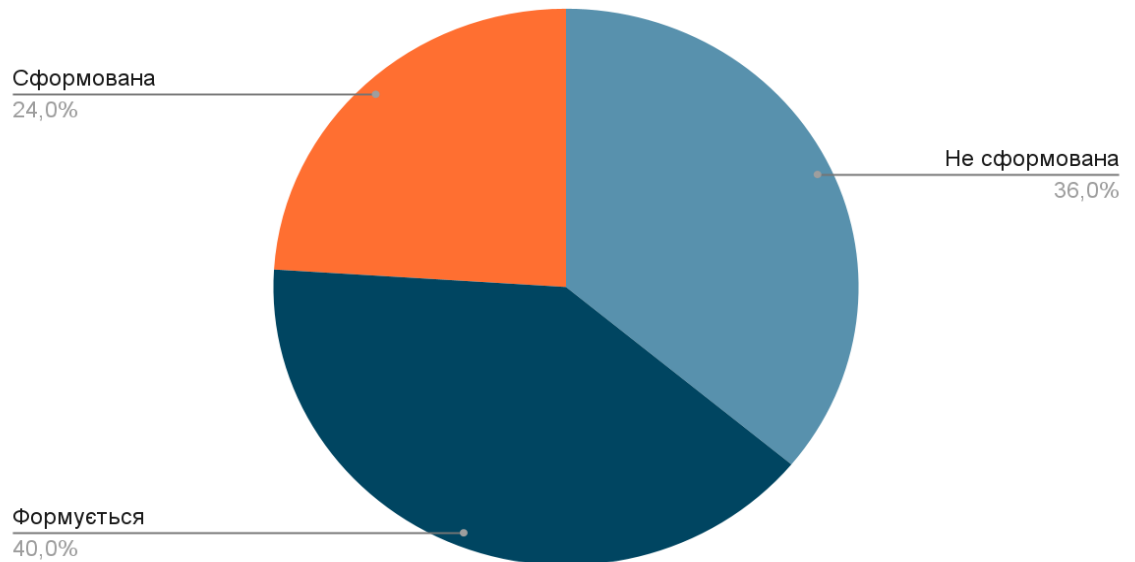


Рис. 2.7. Сформованість симптомів фази виснаження за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко.

Для дослідження джерел мотивації було обрано методику Motivation Sources Inventory - MSI Джона Барбуто та Річарда Сколла в обробці О.Сидоренка (Додаток Д). Дана методика допомагає дослідити, які з аспектів мотивації домінують у працівників сфери обслуговування [30].

Найпоширенішим джерелом мотивації серед опитаних є внутрішня мотивація (34%), що пов'язана з прагненням відповідати власним стандартам та цінностям. Інтегративна мотивація (20%), яка відображає бажання досягати цілей компанії, також є значущою. Зовнішня мотивація (матеріальна винагорода) та внутрішні потреби (задоволення від процесу) мають однаковий відсоток (16%), а соціальна мотивація (схвалення іншими) є найменш вираженою (14%). Це може вказувати на те, що для працівників цієї

сфери внутрішні чинники та узгодженість з цілями організації є важливішими мотиваторами, ніж зовнішнє схвалення чи лише матеріальна винагорода. Результати дослідження представлені на таб 2.8 та рис 2.8

Таблиця 2.8

Джерела мотивації серед опитаної популяції (p=50)

Джерела мотивації	Кількість досліджуваних
Внутрішні потреби	8
Зовнішня мотивація	8
Соціальна мотивація	7
Внутрішня мотивація	17
Інтегративна мотивація	10

Джерела мотивації (MSI)

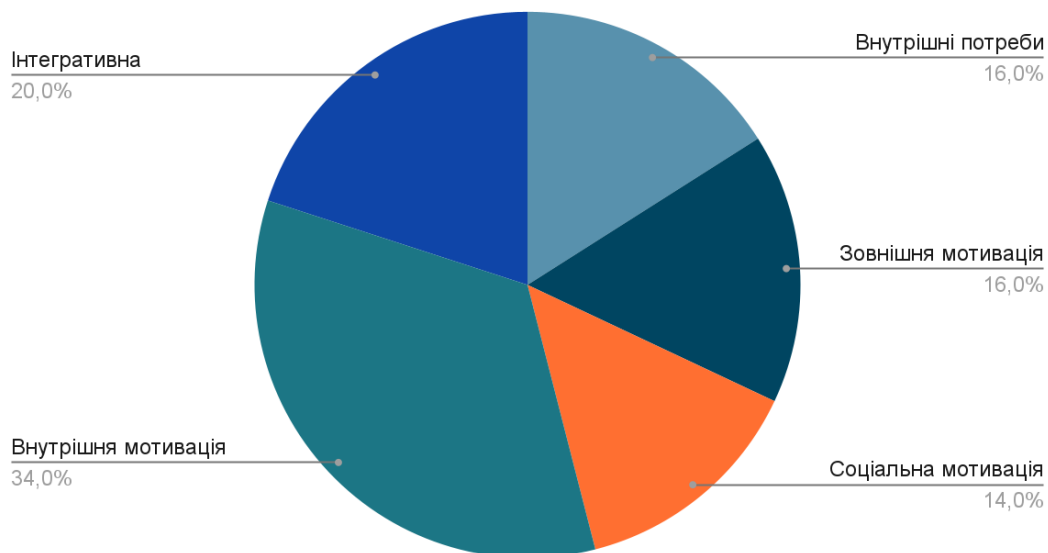


Рис. 2.8. Результати опитувальника для визначення джерел мотивації (Motivation Sources Inventory - MSI) Джона Барбуто та Річарда Сколла в обробці О. Сидоренка.

В ході проведення кореляційного аналізу за коефіцієнтом кореляції рангу Спірмена [32] було отримано такі значущі дані представлені у Додатку Є.

Інтерпретація результатів кореляційного аналізу:

Результати кореляційного аналізу між дослідними показниками наведені в таблицях 2.9, 2.10., 2.11.

Таблиця 2.9

Взаємозв'язок компонентів вигорання

Показник 1	Показник 2	rs
Емоційне виснаження (Масlach)	Деперсоналізація (Масlach)	0.80
Емоційне виснаження (Масlach)	Зниження проф. досягнень (Масlach)	0.72
Деперсоналізація (Масlach)	Зниження проф. досягнень (Масlach)	0.81

Аналіз підтверджує сильні позитивні кореляції між основними компонентами професійного вигорання за Масlach: емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням професійних досягнень (rs від 0.72 до 0.81). Це свідчить про те, що ці три аспекти розвиваються взаємопов'язано, підсилюючи один одного, що відповідає класичній моделі вигорання. Чим більше працівник відчуває емоційну спустошеність, тим більше він схильний

чинічно ставитися до роботи та клієнтів і тим нижче оцінює власні професійні успіхи.

Таблиця 2.10

Зв'язок між показниками емоційного вигорання та фазами виснаження

Показник 1	Показник 2	rs
Емоційне виснаження (Масlach)	Фаза напруги (Бойко)	0.65
Емоційне виснаження (Масlach)	Фаза виснаження (Бойко)	0.68
Деперсоналізація (Масlach)	Фаза напруги (Бойко)	0.60
Деперсоналізація (Масlach)	Фаза виснаження (Бойко)	0.70
Зниження проф. досягнень (Масlach)	Фаза напруги (Бойко)	0.55
Зниження проф. досягнень (Масlach)	Фаза виснаження (Бойко)	0.66

Спостерігаються помітні та сильні позитивні кореляції між шкалами вигорання за Масlach та фазами вигорання за Бойко, особливо з фазами напруги та виснаження (r_s від 0.55 до 0.70). Емоційне виснаження та деперсоналізація тісно пов'язані як з початковою фазою напруги (переживання травмуючих обставин, тривога), так і з кінцевою фазою повного виснаження (емоційний дефіцит, відстороненість). Це вказує на те, що обидві методики вимірюють схожі, хоч і дещо різні, аспекти єдиного процесу вигорання.

Таблиця 2.11

Вплив віку та досвіду на показники емоційного вигорання

Показник 1	Показник 2	rs
Вік	Емоційне виснаження (Масlach)	0.18
Вік	Деперсоналізація (Масlach)	0.20
Вік	Зниження проф. досягнень (Масlach)	0.15
Досвід роботи	Емоційне виснаження (Масlach)	0.35
Досвід роботи	Деперсоналізація (Масlach)	0.38
Досвід роботи	Зниження проф. досягнень (Масlach)	0.30

Вік демонструє слабкі та переважно незначущі зв'язки з більшістю показників (rs від 0.15 до 0.20). Досвід роботи показує слабкий, але позитивний зв'язок із компонентами вигорання (rs від 0.30 до 0.38), що може свідчити про накопичення стресу та втоми з часом, хоча цей зв'язок не є дуже сильним у даній вибірці.

Кореляційні зв'язки між видами мотивації та показниками емоційного вигорання наведені в таблицях 2.12, 2.13, 2.14, 2.15.

Внутрішня мотивація (самовдосконалення, відповідність власним стандартам) показує помітний негативний зв'язок із усіма компонентами вигорання (rs від -0.30 до -0.45). Це підтверджує ідею, що працівники з високою внутрішньою мотивацією можуть бути більш стійкими до

вигорання. Вони знаходять сенс у самій роботі, що може слугувати буфером проти стресу.

Таблиця 2.12

Кореляційні зв'язки між внутрішньою мотивацією та показниками емоційного вигорання

Показник 1	Показник 2	rs
Внутрішня мотивація (MSI)	Емоційне виснаження (Масlach)	-0.40
Внутрішня мотивація (MSI)	Деперсоналізація (Масlach)	-0.42
Внутрішня мотивація (MSI)	Зниження проф. досягнень (Масlach)	-0.45
Внутрішня мотивація (MSI)	Фаза напруги (Бойко)	-0.30
Внутрішня мотивація (MSI)	Фаза виснаження (Бойко)	-0.38

Таблиця 2.13

Кореляційні зв'язки між соціальною мотивацією та показниками емоційного вигорання

Показник 1	Показник 2	rs
Соціальна мотивація (MSI)	Емоційне виснаження (Масlach)	-0.30
Соціальна мотивація (MSI)	Деперсоналізація (Масlach)	-0.35
Соціальна мотивація (MSI)	Зниження проф. досягнень (Масlach)	-0.38
Соціальна мотивація (MSI)	Фаза виснаження (Бойко)	-0.33

Соціальна мотивація також демонструє негативний зв'язок із вигоранням (r_s від -0.30 до -0.38), що підкреслює важливість підтримки та визнання з боку колег та керівництва для запобігання вигоранню. У дослідженні Мозоль соціальна мотивація була основним джерелом для більшості працівників.

Таблиця 2.14

Кореляційні зв'язки між зовнішньою мотивацією та показниками емоційного вигорання

Показник 1	Показник 2	r_s
Зовнішня мотивація (MSI)	Емоційне виснаження (Масlach)	-0.19
Зовнішня мотивація (MSI)	Деперсоналізація (Масlach)	-0.17
Зовнішня мотивація (MSI)	Зниження проф. досягнень (Масlach)	-0.20

Зовнішня мотивація показує слабкий негативний зв'язок (r_s від -0.17 до -0.20), що може вказувати на те, що сама по собі матеріальна винагорода не є сильним захисним фактором проти емоційного та професійного виснаження.

Таблиця 2.15

Кореляція між внутрішньою та інтегративною мотивацією

Показник 1	Показник 2	r_s
Внутрішня мотивація (MSI)	Інтегративна мотивація (MSI)	0.55

Спостерігаються позитивні зв'язки між різними типами мотивації, особливо між внутрішньою та інтегративною ($r_s=0.55$), що свідчить про те, що працівники, які прагнуть до самореалізації, часто також прагнуть узгоджувати свої цілі з цілями організації.

Таким чином, аналіз результатів трьох опитувань дозволяє зробити наступні загальні висновки щодо професійного та емоційного вигорання серед опитаних працівників сфери обслуговування:

1. **Професійне вигорання є актуальною проблемою:** Більше половини опитаних (62%) мають середній або високий рівень професійного вигорання, що підкреслює необхідність профілактичних заходів та програм підтримки.
2. **Емоційне вигорання перебуває на стадії формування:** Хоча фаза резистенції виражена менше, фази напруги та виснаження активно формуються у значної частини працівників. Це свідчить про накопичення стресу та ризик подальшого розвитку синдрому.
3. **Внутрішня мотивація є домінуючою:** Переважання внутрішньої та інтегративної мотивації може бути позитивним фактором, що сприяє стійкості. Однак, наявність значного відсотка працівників з середнім та високим рівнем вигорання вказує на те, що однієї лише внутрішньої мотивації недостатньо для повного захисту від вигорання в умовах стресової роботи у сфері обслуговування.

Ці висновки підтверджують гіпотезу, підкреслюють важливість розробки та впровадження цілеспрямованих програм для підтримки психоемоційного благополуччя працівників сфери обслуговування.

Результати дослідження показали, що значна частина опитаних працівників сфери обслуговування (44% середній рівень, 18% високий рівень) мають прояви професійного вигорання. Це вказує на вплив

негативних факторів робочого середовища. Аналіз симптомів виявив домінування психоемоційного виснаження (62%), що безпосередньо пов'язано з інтенсивністю та важкістю умов праці, особливо в сфері обслуговування, де потрібна постійна "емоційна праця". Дані методики В.В. Бойко свідчать, що фази напруги та виснаження активно формуються у значної частини працівників (40% формується і 24% сформована для фази напруги; 40% формується і 20% сформована для фази виснаження), що також вказує на вплив тривалих стресових умов. Кореляційний аналіз виявив слабкий, але позитивний зв'язок досвіду роботи (тривалість) із компонентами вигорання (r_s від 0.30 до 0.38), що може свідчити про накопичення стресу з часом. Хоча внутрішня мотивація є домінуючою для працівників (34%), дослідження зазначає, що її недостатньо для повного захисту від вигорання в умовах стресової роботи. Це опосередковано вказує на значущість зовнішніх факторів, таких як умови праці. Висновки та рекомендації роботи послідовно наголошують на необхідності покращення умов праці, забезпечення соціальної підтримки та впровадження стратегій управління стресом для профілактики вигорання. Це прямо відповідає другій частині гіпотези.

На основі проведеного дослідження можна сформулювати наступні рекомендації:

I. На індивідуальному рівні:

Тренінги з розвитку навичок стресостійкості та емоційної саморегуляції:

Техніки усвідомленості (Mindfulness): Навчання практикам медитації усвідомленості, сканування тіла, усвідомленого дихання для зниження реактивності на стресори та кращого розуміння власних емоційних станів.

Когнітивно-поведінкові техніки: Навчання ідентифікації та реструктуризації негативних автоматичних думок, пов'язаних з роботою та клієнтами; розвиток навичок вирішення проблем.

Техніки релаксації: Освоєння прогресивної м'язової релаксації, аутогенного тренування, дихальних вправ для швидкого зняття напруги.

Розвиток навичок ефективної комунікації та асертивності:

Тренінги з асертивної поведінки: Навчання вмінню відстоювати свої права та межі у спілкуванні з клієнтами та колегами, не вдаючись до агресії чи пасивності.

Навички деескалації конфліктів: Освоєння технік управління складними клієнтами та вирішення конфліктних ситуацій з мінімальними емоційними затратами.

Управління часом та енергією:

Техніки тайм-менеджменту: Навчання пріоритезації завдань, планування робочого дня, встановлення реалістичних цілей.

Формування здорового способу життя: Дотримання режиму сну, збалансоване харчування, регулярна фізична активність як основа для відновлення енергетичних ресурсів.

Підвищення рівня самоусвідомлення:

Ведення щоденника емоцій для відстеження власних реакцій на робочі ситуації.

Регулярна саморефлексія щодо власних потреб, цінностей та професійних цілей.

Пошук та використання соціальної підтримки:

Активне спілкування з колегами, друзями, родиною для обговорення робочих труднощів та отримання емоційної підтримки.

За потреби – звернення за професійною психологічною допомогою.

II. На організаційному рівні

- 1) Заохочення командної роботи та взаємодопомоги в колективі.
- 2) Регулярний зворотний зв'язок від керівництва, визнання досягнень працівників.
- 3) Впровадження політики "відкритих дверей" для обговорення проблем та пропозицій.

4) Регулярні тренінги з клієнтоорієнтованості, управління конфліктами, тайм-менеджменту, що проводяться за рахунок компанії.

5) Організація корпоративних заходів, спрямованих на зняття напруги та неформальне спілкування (наприклад, спортивні заходи, тимбілдінги).

6) Забезпечення доступу до психологічного консультування (наприклад, через корпоративного психолога або компенсацію витрат на зовнішніх спеціалістів).

7) Інформаційно-просвітницькі заходи щодо важливості психічного здоров'я та методів боротьби зі стресом.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Результати дослідження за методикою К. Масlach та С. Джексон засвідчили актуальність проблеми професійного вигорання серед опитаних: 44% респондентів мають середній рівень вигорання, а 18% – високий. Це означає, що більше половини працівників (62%) тією чи іншою мірою страждають від цього синдрому. Найбільш поширеним симптомом виявилось психоемоційне виснаження, що свідчить про значне емоційне навантаження, характерне для сфери обслуговування. Деперсоналізація та зниження професійних досягнень спостерігалися у меншій частини досліджуваних.

Дослідження рівня емоційного вигорання за методикою В.В. Бойко доповнило отриману картину, проаналізувавши його розвиток через фази напруги, резистенції та виснаження. Було встановлено, що фази напруги та виснаження активно формуються у значної частини працівників. Ці дані підтверджують, що працівники часто переживають значну початкову напругу, яка згодом може призводити до повного емоційного виснаження. Фаза резистенції виявилася менш вираженою: може вказувати на те, що механізми психологічного захисту у вигляді відсторонення формуються рідше або на пізніших етапах.

Аналіз джерел мотивації за опитувальником MSI показав, що для працівників сфери обслуговування найбільш значущою є внутрішня мотивація, пов'язана з прагненням відповідати власним стандартам та цінностям. Інтегративна мотивація також є важливим чинником. Зовнішня мотивація (матеріальна винагорода) та внутрішні потреби (задоволення від процесу) мають середню вираженість тоді як соціальна мотивація (схвалення іншими) є найменш вираженою. Переважання внутрішньої та інтегративної мотивації може розглядатися як позитивний фактор, що потенційно сприяє

стійкості до вигорання. Однак, високий рівень вигорання серед опитаних свідчить, що однієї внутрішньої мотивації недостатньо для повного захисту в умовах емоційно навантаженої роботи.

Кореляційний аналіз за Спірменом підтвердив сильні позитивні зв'язки між компонентами вигорання за Масlach, а також помітні позитивні кореляції між шкалами Масlach та фазами напруги і виснаження за Бойко. Досвід роботи показав слабкий позитивний зв'язок із компонентами вигорання. Важливо, що внутрішня мотивація продемонструвала помітний негативний зв'язок з усіма компонентами вигорання, а соціальна мотивація також показала негативний зв'язок, підкреслюючи їх захисну роль.

Таким чином, отримані в ході емпіричного дослідження дані підтверджують теоретичні положення про багатофакторну природу професійного вигорання. Високий відсоток працівників із середнім та високим рівнем вигорання, а також активне формування фаз напруги та виснаження емоційного вигорання свідчать про значний вплив стресових факторів у сфері обслуговування на психоемоційний стан персоналу. Незважаючи на домінування внутрішньої мотивації, вона не забезпечує повного захисту. Результати дослідження чітко вказують на актуальність проблеми та наголошують на необхідності розробки й впровадження цілеспрямованих програм профілактики та подолання цього синдрому в сфері обслуговування що підтверджує гіпотезу дослідження.

ВИСНОВКИ

Теоретичний аналіз проблеми дозволяє окреслити сутність професійного вигорання як багатогранного явища, що розвивається внаслідок тривалого стресу та інтенсивної емоційної взаємодії. Вигорання проявляється у зниженні мотивації, емоційному виснаженні, хронічній втомі, зниженні професійної активності та погіршенні якості надання послуг. Було розглянуто модель вигорання К. Масlach, яка виділяє три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію/цинізм та зниження особистих досягнень. Також були проаналізовані інші концепції, такі як Теорія збереження ресурсів С. Хобфолла та Теорія зусиль і винагороди Й. Зігриста, які пояснюють механізми виникнення стресу та вигорання через втрату ресурсів або дисбаланс між зусиллями та винагородою.

Емпіричне дослідження, проведене серед 50 працівників сфери обслуговування віком від 18 до 36 років, дозволило отримати конкретні дані щодо поширеності та проявів професійного вигорання, а також визначити ключові аспекти, пов'язані з цим явищем.

За методикою К. Масlach та С. Джексона (адаптація Н.Е. Водоп'янової) виявлено, що 62% опитаних працівників мають середній (44%) або високий (18%) рівень професійного вигорання. Лише 38% респондентів продемонстрували низький рівень. Це свідчить про актуальність проблеми у досліджуваній вибірці. Найбільш поширеним симптомом вигорання є психоемоційне виснаження, яке діагностовано у 62% випадків. Деперсоналізація спостерігається у 20% досліджуваних, а зниження професійних досягнень – у 18%.

Фази емоційного вигорання (за В.В. Бойко): У значної частини працівників активно формуються або вже сформовані фаза напруги (40%

формується, 24% сформована) та фаза виснаження (40% формується, 24% сформована). Фаза резистенції виявилася менш вираженою (54% не сформована, 34% формується).

Джерела мотивації (за MSI Дж. Барбуто та Р. Сколла): Провідним джерелом мотивації є внутрішня мотивація (34%), пов'язана з прагненням відповідати власним стандартам. Далі йде інтегративна мотивація (20%). Зовнішня мотивація та внутрішні потреби мають по 16%, а соціальна мотивація – 14%.

Кореляційні зв'язки: Підтверджено сильні позитивні кореляції між компонентами вигорання за Масlach (емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження професійних досягнень; r_s від 0.72 до 0.81). Виявлено помітні позитивні кореляції між шкалами Масlach та фазами напруги і виснаження за Бойко (r_s від 0.55 до 0.70). Досвід роботи показав слабкий позитивний зв'язок із компонентами вигорання (r_s від 0.30 до 0.38). Внутрішня мотивація продемонструвала помітний негативний зв'язок із усіма компонентами вигорання (r_s від -0.30 до -0.45), соціальна мотивація також демонструє негативний зв'язок (r_s від -0.30 до -0.38), вказуючи на їхню захисну роль.

Отримані емпіричні дані повністю підтвердили висунуту гіпотезу дослідження: рівень професійного вигорання у працівників сфери обслуговування дійсно суттєво залежить від факторів умов праці, а покращення умов праці, підвищення стресостійкості та стабілізація робочого графіку є необхідними для профілактики вигорання. Незважаючи на домінування внутрішньої мотивації (34% респондентів), високі показники вигорання свідчать, що її однієї недостатньо для протистояння стресовим умовам праці в сфері обслуговування.

Наукова новизна дослідження полягає у поглибленому аналізі синдрому професійного вигорання саме в специфічному контексті сфери

обслуговування, яка характеризується інтенсивною "емоційною працею", високими стандартами сервісу та частими міжособистісними взаємодіями. Дослідження виявило унікальні детермінанти та прояви вигорання, характерні для працівників цього сектору. Практичне значення отриманих висновків полягає в можливості їх застосування для вдосконалення умов праці у сфері обслуговування. Вони можуть слугувати основою для створення спеціалізованих тренінгових програм, спрямованих на підвищення стресостійкості та психологічного комфорту, а також для розробки політик щодо посилення соціальної та психологічної підтримки персоналу.

Загалом, дослідження підкреслює багатофакторну природу професійного вигорання. Реалізація запропонованих рекомендацій сприятиме не лише збереженню психічного та фізичного здоров'я працівників, але й підвищенню якості надаваних послуг, що є критично важливим для успішного функціонування будь-якої організації у цій галузі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Черненко Д.І., Лихолат О.А. Професійне вигорання серед працівників сфери обслуговування *Економіко-правові та управлінсько-технологічні виміри сьогодення: молодіжний погляд* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. , УМСФ, Дніпро, 25 квітня 2025 р. Дніпро: УМСФ, , 2025. Т. 2.
2. Wanberg C. R., Allen T. D., Bhagat R. S. Work, stress, and coping: An examination of the relationship between work hours, perceived control, and psychological distress. *Journal of Applied Psychology*. 2000. Vol. 85, no. 2. P. 279–290.
3. Mastracci S. H. Emotional labor: Putting the service in public service. *Public Administration Review*. 2012. Vol. 72, no. 5. P. 685–693.
4. Link A. N., Scherer F. M. Understanding service sector productivity: Measurement issues and technological capabilities in the service sector. *Economic Development Quarterly*. 2004. Vol. 18, no. 1. P. 72–82.
5. Maleki L., Havaei F., Zare M. Service workers' occupational health and safety: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2021. Vol. 18, no. 8. Art. no. 4082.
6. Fitzsimmons J. A., Fitzsimmons M. J. *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill Education, 2013.
7. *The Oxford Handbook of Service Management and Organization* / ed. by J. R. Bryson, P. W. Daniels, B. Warf. Oxford : Oxford University Press, 2012.
8. Bennett J. Employee health, coping, and methodologies. *Health Psychology*. 2000. Vol. 19, no. 1. P. 44–52.
9. Jaffe D. L. The psychology of customer service. *Human Relations*. 2001. Vol. 54, no. 2. P. 169–185.
10. Maslach C. Burnout model. *International Journal of Stress Management*. 2003. Vol. 10, no. 2. P. 101–123.
11. Maslach C. *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ :

Prentice-Hall, 1982. P. 192.

12. Hobfoll S. E. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*. 1989. Vol. 44, no. 3. P. 513–524.

13. Siegrist J. Effort-reward imbalance at work and health. *Research in Occupational Stress and Well-being*. 1996. Vol. 4, no. 2. P. 92–113.

14. Gavrilovic, J., Lecic-Tosevski, D., Dimic, S., Pejovic-Milovancevic, M., Knezevic, G., & Priebe, S. (2003). Coping strategies in civilians during air attacks. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology: The International Journal for Research in Social and Genetic Epidemiology and Mental Health Services*, 38 (3), P. 128–133.

15. Freudenberger H. J. Staff burnout. *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30, no. 1. P. 159–165.

16. *Understanding and Preventing Teacher Burnout: A Sourcebook of International Research and Practice* / ed. by R. Richards, J. Sainz. London : Routledge, 2020.

17. Maslach C., Jackson S. E. *Maslach Burnout Inventory Manual*. 2nd ed. Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press, 1986. P. 20-34

18. Cooper C. L. *Theories of Organizational Stress*. Oxford : Oxford University Press, 1998. P. 15-18.

19. Cartwright, Susan & Cooper, Cary. (2009). *The Oxford Handbook of Organizational Well Being*. P. 611-616

20. Figley C. R. *Preventing Burnout and Building Resilience: A Complete Guide for Medical Professionals*. London : Routledge, 2002. P. 50-52.

21. Robbins P., Judge A. *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Harlow : Pearson, 2014. P. 779-798.

22. Furnham A. *Work and Organizational Psychology: An Introduction with Attitude*. London : Routledge, 2005. P. 820-848.

23. Kelloway E. K., Day A. L. The role of leadership in occupational stress and

well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2005. Vol. 10, no. 2. P. 82–94.

24. *Occupational Health Psychology: Work, Stress, and Health* / ed. by J. C. Quick, L. E. Tetrick. Washington, DC : American Psychological Association, 2003. P. 18-22.

25. *Handbook of Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior* / ed. by R. Cropanzano, J. Greenberg. Amsterdam : Elsevier, 1997. P. 330-354.

26. *Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій: психологічний практикум*. Л. М. Карамушка, О. В. Креденцер, К. В. Терещенко, В. І. Лагодзінська, В. М. Івкін, О. С. Ковальчук ; за ред. Л. М. Карамушки. Київ: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2023. 76 с.

27. Бутиліна О. В., Бугай К. Є. *Професійне вигорання фахівців із соціальної роботи в умовах воєнного стану* // SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи. 2022, № 12. С. 24–32.

28. Рогов, Е. І. *Особистість вчителя: теорія і практика*. Фенікс, 1996 512 с.

29. Бойко В. В. *Методика діагностики рівня емоційного вигорання* [Електронний ресурс]. URL: https://vzia.khmnmu.edu.ua/wp-content/uploads/sites/5/bojko_opytuvalnyk.pdf

30. *Опитувальник визначення джерел мотивації (Дж. Барбуто, Р. Скол в обробці О. Сидоренка)* [Електронний ресурс]. URL: <http://testik.com.ua/opytuvalnyk-vyznachennya-dzherel-motyvatsiyi-dzh-barbuto-r-skol/>

31. Василик А. В., Дода О. Д. *Професійна втома: чинники, наслідки та обов'язки роботодавців щодо відновлення працездатності працівників. Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Серія: Економіка і управління. 2019. Том 30 (69). №3. С. 130–135.*

32. Коефіцієнт кореляції рангів Спірмена. *Вікіпедія : вільна енциклопедія*. URL: https://uk.wikipedia.org/wiki/Коефіцієнт_кореляції_рангів_Спірмена
33. Авраменко М. Л. *Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації*. Львів : Всеукр. центр проф. реабілітації інвалідів, 2008. 53 с.
34. *Суспільне життя в умовах війни та повоєнного відновлення: соціально-психологічні аспекти* : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф. (Дніпро, 25 квіт. 2025 р.) / Ун-т мит. справи та фінансів. Дніпро, 2025.
35. Гірник А. М. *Основи конфліктології*. Київ : Києво-Могилянська академія, 2010. 80 с.
36. Гірник А. М. Теоретичні засади і процедура фрілістингу. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. 2016. Т. 188. С. 50.
37. Завгородня О. В. Проблема психологічного здоров'я: теоретичні та прикладні аспекти. *Психологія і суспільство*. 2007. № 3. С. 126–127.
38. Бойко В. В., Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання». *Молодий вчений*. 2015. № 4(3). С. 103–105.
39. Циганчук Т. В. Стрес у професійній діяльності. *Проблеми сучасної психології*. 2015. № 30. С. 669.
40. Циганчук Т. В. Динаміка суб'єктивних переживань у студентів ВНЗ в стресових ситуаціях. *Практична психологія та соціальна робота*. 2011. № 1. С. 50–60.
41. Бегеза Л. Психологічні особливості емоційного вигорання лікарів. *Психологічні перспективи*. 2020. № 36. С. 37–48.
42. Дроздова А. Р. Синдром емоційного вигорання як один із видів психологічних механізмів захисту особистості. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Психологія*. 2010. № 902. С. 54–57.

43. Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами. *Наукові записки НПУ імені М.П.Драгоманова*. К., 2005. Т. 2, вип. 26. С. 107–114.
44. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В., Ковальчук О. С., Федосова Г. Л., Філатова О. Ф., Філь О. А. *Дослідження синдрому «професійного вигорання» у вчителів*. Київ : Міленіум, 2004. 24 с.
45. Карамушка Л. М., Бондарчук О. І., Грубі Т. В. *Діагностика перфекціонізму та трудоголізму особистості : психологічний практикум*. Кам'янець-Подільський : Медобори-2006, 2018. 64 с.
46. Карачина Н. П., Орищук Л. І., Зайкова В. С. Синдром «професійного вигорання»: сучасне трактування, особливості прояву та причини виникнення. *Економічний простір*. 2013. № 72. С. 148–157.
47. Мірошниченко О. А. *Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах : навчально-методичний посібник*. Житомир : Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с.
48. Павленко В. М., Дроздова А. Р. Особливості прояву «емоційного вигорання» у безробітних та у представників професій систем «людина–людина» та «людина–знак». *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Психологія*. 2011. № 959. С. 137–141.
49. Скрипаченко Т. В. Аналіз основних психологічних підходів до вивчення перфекціонізму. *Збірник наукових праць «Проблеми сучасної психології»*. 2019. Вип. 1 (15). С. 122–127.
50. Старовойт О. Невпевненість і емоційне вигорання особистості як бар'єри інноваційної діяльності. *Вісник Інституту розвитку дитини. Серія : Філософія, педагогіка, психологія*. 2014. Вип. 36. С. 50–57.
51. Камінська А.М., Панфілова Г.Б., Поляничко О.М. Використання

художніх творів за темами комплексу психомалюнків у процесі глибинного пізнання психіки суб'єкта. Науковий журнал «Габітус». №19, 2020. С. 117-122. Index Copernicus, Google

52. Сурякова М.В., Панфілова Г.Б., Склянська О.В. Соціальна психологія (з основами соціально-психологічного тренінгу): Навч. посібник [електронне видання]. Дніпро: Середняк Т. К., 2021. 150 с. *Режим доступу:* <http://biblio.umsf.dp.ua/jspui/handle/123456789/4469>

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест на виявлення професійного вигорання (К. Масlach, С. Джексон в адаптації Н.Е.Водопьянкової)

Інструкція до тесту

Будь ласка, дайте відповідь, як часто Ви відчуваєте те, що перераховано в кожному з пунктів опитувальника. Над відповідями довго не замислюватись, відповідайте, керуючись першим враженням.

1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

2. Після роботи я відчуваю себе як «вичавлений лимон».

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

3. Вранці я відчуваю втому і небажання йти на роботу.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто

- кожен день

4. Я добре розумію, що відчують мої підлеглі і колеги, і намагаюся враховувати це в інтересах справи.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

5. Я відчую, що спілкуюся з деякими підлеглими і колегами як з предметами (без теплоти до них).

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

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

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають при спілкуванні з колегами.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи

- часто
- дуже часто
- кожен день

8. Я відчуваю пригніченість і апатію.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

9. Я впевнений, що моя робота потрібна людям.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

10. Останнім часом я став більш «черствим» по відношенню до тих, з ким працюю.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

11. Я помічаю, що моя робота робить жорстоким мене.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи

- часто
- дуже часто
- кожен день

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

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

13. Моя робота все більше мене розчаровує.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

14. Мені здається, що я занадто багато працюю.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

15. Буває, що мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими моїми підлеглими і колегами.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи

- часто
- дуже часто
- кожен день

16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і всіх.

- ніколи
- дуже рідко
- інколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

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

- ніколи
- дуже рідко
- інколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

18. Під час роботи я відчуваю приємне поживання.

- ніколи
- дуже рідко
- інколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

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

- ніколи
- дуже рідко
- інколи

- часто
- дуже часто
- кожен день

20. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до чого, що радувало мене в моїй роботі.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

21. На роботі я спокійно справляюся з емоційними проблемами.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

22. Останнім часом мені здається, що колеги і підлеглі все частіше перекладають на мене вантаж своїх проблем і обов'язків.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

Обробка результатів тесту:

Варіанти відповідей оцінюються наступним чином:

«Ніколи» - 0 балів;

«Дуже рідко» - 1 бал;
«Інколи» - 3 бали;
«Часто» - 4 бали;
«Дуже часто» - 5 балів;
«Кожен день» - 6 балів.

Опитувальник має три шкали:

1. «Емоційне виснаження» (9 тверджень) - відповіді «так» по пунктах 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів - 54).
2. «Деперсоналізація» (5 тверджень) - відповіді «так» по пунктах 5, 10, 11, 15, 22 (Максимальна сума балів - 30).
3. «Зниження професійних навичок» (8 тверджень) - відповіді «так» по пунктах 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальна сума балів - 48).

Що більша сума балів за кожною шкалою окремо, то більше у обстеженого виражені різні сторони «вигорання». Про тяжкість «вигорання» можна судити за сумою балів усіх шкал.

**Результати тесту на виявлення професійного вигорання (К.
Маслач, С. Джексон в адаптації Н.Е.Водопьянної)**

Номер учасника	Рівень вигорання
Учасник номер 1	високий
Учасник номер 2	середній
Учасник номер 3	низький
Учасник номер 4	низький
Учасник номер 5	середній
Учасник номер 6	середній
Учасник номер 7	низький
Учасник номер 8	низький
Учасник номер 9	низький
Учасник номер 10	низький
Учасник номер 11	низький
Учасник номер 12	низький
Учасник номер 13	середній
Учасник номер 14	середній
Учасник номер 15	низький
Учасник номер 16	високий
Учасник номер 17	середній
Учасник номер 18	середній
Учасник номер 19	низький
Учасник номер 20	низький

Учасник номер 21	середній
Учасник номер 22	високий
Учасник номер 23	високий
Учасник номер 24	середній
Учасник номер 25	середній
Учасник номер 26	низький
Учасник номер 27	низький
Учасник номер 28	низький
Учасник номер 29	низький
Учасник номер 30	середній
Учасник номер 31	високий
Учасник номер 32	середній
Учасник номер 33	низький
Учасник номер 34	низький
Учасник номер 35	низький
Учасник номер 36	середній
Учасник номер 37	низький
Учасник номер 38	низький
Учасник номер 39	середній

Учасник номер 40	високий
Учасник номер 41	низький
Учасник номер 42	середній
Учасник номер 43	середній
Учасник номер 44	середній

Учасник номер 45	високий
Учасник номер 46	низький
Учасник номер 47	низький
Учасник номер 48	середній
Учасник номер 49	високий
Учасник номер 50	середній

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко**Інструкція до тесту**

Читайте судження і відповідайте «так» або «ні». Візьміть до уваги, що якщо у формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності - колеги, інші люди, з якими ви щодня працюєте.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно і якісно, повільніше).
5. Тепло타 взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою хорошого або поганого.
6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2 – 3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера.
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнеру того, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притуплює емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, що я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби випала нагода.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнерові професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.
21. Іноді звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.
24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.
25. Конфлікти або розбіжності з колегами забирають багато сил і емоцій.
26. Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все як треба, не скоротять чи інше.
29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або приділяти йому менше уваги.

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».
31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.
32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).
33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.
34. Я дуже переживаю за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.
36. При думці про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.
37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.
40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, зневіру.
41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Останнім часом я часто помиляюся в оцінці ділових партнерів.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями і знайомими.
44. Я зазвичай проявляю інтерес до особистості партнера крім того, що стосується справи.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочив, зі свіжими силами, у гарному настрої.

46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.
49. На роботі я відчуваю постійні фізичні і психологічні перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (партнерів).
54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не гай нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.
60. Після важкого робочого дня я відчуваю нездужання.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.
64. Я в розпачі через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.
65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.

- 66.Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.
- 67.Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.
- 68.Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.
- 69.Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
- 70.Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, що захищає від чужих страждань і негативних емоцій.
- 71.Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
- 72.Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.
- 73.Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
- 74.Мої вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.
- 75.Моя кар'єра склалася невдало.
- 76.Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.
- 77.Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.
- 78.Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
- 79.Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не позначається) на спілкуванні з домашніми та друзями.
- 80.Якщо надається випадок, я приділяю партнеру менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
- 81.Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
- 82.До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.
- 83.Робота з людьми погано вплинула на мене як професіонала - розлютила, зробила нервовим, притуплює емоції.
- 84.Робота з людьми підриває моє здоров'я.

Обробка даних

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тих чи інших числом балів - зазначається в ключі поруч з номером судження в дужках. Ознаки, включені в симптом, мають різне значення у визначенні його важкості.

Відповідно до «ключа», були здійснені такі підрахунки:

- визначається сума балів роздільно для кожного з 12 симптомів (по чотири в кожній з трьох фаз) вигорання;
- підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;
- підсумковий показник синдрому емоційного вигорання - сума показників усіх 12 симптомів.

«Напруга»:

1. Переживання психотравмуючих обставин:
+ 1 (2), +13 (3), +25 (2), - 37 (3), +49 (10), +61 (5), - 73 (5).
2. Незадоволеність собою:
-2 (3), +14 (2), +126 (2), - 38 (10), - 50 (5), +62 (5), +74 (3).
3. «Загнаність у клітку»:
+3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), - 75 (5).
4. Тривога і депресія:
+4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3).

«Резистенція»:

1. Неадекватне виборче емоційне реагування:
+ 5 (5), - 17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5).
2. Емоційно-моральна дезорієнтація:
+ 6 (10), - 18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), - 78 (5).
3. Розширення сфери економії емоцій:
+ 7 (2), +19 (10), - 31 (2), +43 (5), +55 (3), +67 (3), - 79 (5).
4. Редукція професійних обов'язків:

+ 8 (5), +20 (5), +32 (2), - 44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10).

«Виснаження»:

1. Емоційний дефіцит:

+ 9 (3), +21 (2), +33 (5), - 45 (5), +57 (3), - 69 (10), +81 (2).

2. Емоційна відстороненість:

+ 10 (2), +22 (3), - 34 (2), +46 (3), +58 (5), +70 (5), +82 (10).

3. Особистісна відстороненість (деперсоналізація):

+ 11 (5), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +72 (2), +83 (10).

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення:

+ 12 (3), +24 (2), +36 (5), +48 (3), +60 (2), +72 (10), +84 (5).

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного вигорання». Показник вираженості кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

- 1) 9 і менше балів – не складений симптом;
- 2) 10-15 балів – стадія формування симптому;
- 3) 16 і більше – сформований симптом.

Симптоми з показником 20 і більше балів відносяться до домінуючих у фазі або у всьому синдромі емоційного вигорання

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко

Номер учасника	Фаза напруги	Фаза резистенції	Фаза виснаження
Учасник номер 1	Сформована	Формується	Формується
Учасник номер 2	Не сформована	Не сформована	Сформована
Учасник номер 3	Не сформована	Не сформована	Формується
Учасник номер 4	Формується	Сформована	Не сформована
Учасник номер 5	Формується	Не сформована	Формується
Учасник номер 6	Сформована	Не сформована	Не сформована
Учасник номер 7	Не сформована	Формується	Формується
Учасник номер 8	Формується	Не сформована	Сформована
Учасник номер 9	Сформована	Не сформована	Не сформована
Учасник номер 10	Не сформована	Не сформована	Не сформована
Учасник номер 11	Формується	Не сформована	Формується
Учасник номер 12	Формується	Сформована	Не сформована
Учасник номер 13	Не сформована	Сформована	Формується
Учасник номер 14	Формується	Не сформована	Не сформована
Учасник номер 15	Формується	Не сформована	Не сформована
Учасник номер 16	Сформована	Формується	Сформована
Учасник номер 17	Формується	Формується	Не сформована
Учасник номер 18	Сформована	Не сформована	Не сформована
Учасник номер 19	Не сформована	Не сформована	Формується

Учасник номер 20	Не сформована	Не сформована	Не сформована
Учасник номер 21	Формується	Не сформована	Формується

Учасник номер 22	Формується	Не сформована	Сформована
Учасник номер 23	Сформована	Сформована	Формується
Учасник номер 24	Формується	Формується	Формується
Учасник номер 25	Не сформована	Не сформована	Формується
Учасник номер 26	Не сформована	Не сформована	Не сформована
Учасник номер 27	Формується	Не сформована	Не сформована
Учасник номер 28	Сформована	Не сформована	Формується
Учасник номер 29	Не сформована	Не сформована	Формується
Учасник номер 30	Формується	Формується	Не сформована
Учасник номер 31	Сформована	Формується	Формується
Учасник номер 32	Не сформована	Формується	Формується
Учасник номер 33	Не сформована	Формується	Не сформована
Учасник номер 34	Формується	Формується	Не сформована
Учасник номер 35	Сформована	Не формується	Формується
Учасник номер 36	Формується	Формується	Не сформована
Учасник номер 37	Не сформована	Не сформована	Формується
Учасник номер 38	Формується	Не сформована	Не сформована
Учасник номер 39	Сформована	Не сформована	Формується

Учасник номер 40	Сформована	Формується	Сформована
Учасник номер 41	Не сформована	Не сформована	Не сформована
Учасник номер 42	Формується	Формується	Не сформована
Учасник номер 43	Сформована	Формується	Формується
Учасник номер 44	Формується	Формується	Сформована
Учасник номер 45	Сформована	Сформована	Сформована

Учасник номер 46	Формується	Не сформована	Не сформована
Учасник номер 47	Не сформована	Не сформована	Формується
Учасник номер 48	Формується	Не сформована	Сформована
Учасник номер 49	Сформована	Формується	Сформована
Учасник номер 50	Не сформована	Сформована	Не сформована

Опитувальник для визначення джерел мотивації (Motivation sources inventory - MSI) Джона Барбуто та Річарда Сколла в обробці О.

Сидоренка

Інструкція до тесту

Вам пропонується низка тверджень, що описують ставлення людини до роботи. Оцініть, наскільки кожне твердження відображає вашу думку. Поставте позначку у відповідній графі: «Повне НІ», «НІ», «Швидше НІ», «Не знаю», «Швидше ТАК», «ТАК», «Повне ТАК». Тут немає правильних і неправильних відповідей, намагайтеся не замислюватися над вибором відповіді надто довго.

1. Я люблю робити тільки те, що приносить мені задоволення.
2. Обсяг моїх зусиль у процесі роботи визначається вимогами цієї роботи.
3. Для мене важливо, щоб інші схвалювали мою поведінку.
4. Мої рішення зазвичай відображають ті високі стандарти, які я сам собі встановив.
5. Я б не став працювати в компанії, якби не був згоден з її цілями.
6. Якщо мені не подобається те, що треба робити на роботі, я кидаю цю роботу.
7. Кожна година роботи має бути оплачена.
8. Я часто приймаю рішення на підставі того, що подумують інші.
9. Для мене важливо працювати в такій організації, яка дозволяла б мені використовувати мої здібності та досвід.
10. Я маю повірити в ідею, перш ніж почати працювати над її втіленням.
11. Я часто відкладаю роботу, якщо можна зайнятися чимось цікавим.
12. Я працював би інтенсивніше, якби був впевнений, що отримаю більш високу оплату моїх зусиль.

13. Я наполегливо працюю над завданням, якщо його виконання пов'язане з громадським визнанням.

14. Я намагаюся домагатися того, щоб мої рішення відповідали моїм особистим стандартам поведінки.

15. Поки я не повірю в ідею, я не можу працювати по-справжньому наполегливо.

16. Коли я обираю роботу, то зупиняюся на тій, яка здається мені найцікавішою.

17. Коли я обираю роботу, то зупиняюся на тій, де платять більше.

18. Якщо я обираю роботу, то шукаю таку, у якій успіх принесе мені визнання.

19. Я вважаю себе людиною, яка сама себе мотивує.

20. Коли я обираю компанію, то шукаю ту, яка б підтримувала мої переконання та цінності.

21. Я проводжу свій час з тими людьми, з якими мені найцікавіше.

22. Мій улюблений день на роботі – день зарплати.

23. Ті люди, у кого більше друзів, живуть повним життям.

24. Мені подобається робити те, що дає відчуття особистого досягнення.

25. Для того, щоб я міг уперто працювати, цілі компанії повинні співпадати з моїми цінностями.

26. Якщо обирати між двома роботами, то критерієм для мене буде: «А яка з них цікавіша?».

27. Потрібно завжди «тримати очі і вуха відкритими», щоб отримувати інформацію про найкращі місця роботи.

28. Я докладаю максимальних зусиль, якщо мені відомо, що це буде помічено найвпливовішими людьми в організації.

29. Мені потрібно знати, що своїми вміннями та цінностями я вношу внесок у успіх організації.

30. Якщо я поділяю цілі компанії, то не має значення, чи досяг успіху.

Обробка результатів

Кожен вибір випробуваного оцінюється певною кількістю балів відповідно

Вибір	Повне “НІ”	НІ	Швидш є “НІ”	Не знаю	Швидш є “ТАК”	ТАК	Повне “ТАК”
Бали	-3	-2	-1	0	1	2	3

Підрахуйте результат за кожною категорією, використовуючи ключ до категорій:

Ключі до опитувальника

1. (1, 6, 11, 16, 21, 26);
2. (2, 7, 12, 17, 22, 27);
3. (3, 8, 13, 18, 23, 28);
4. (4, 9, 14, 19, 24, 29);
5. (5, 10, 15, 20, 25, 30).

Результати методики та їх інтерпретація

Сума I. Основні внутрішні потреби. Спрямованість на процес: бажання отримати задоволення та насолоду від процесу діяльності.

Сума II. Зовнішня мотивація. Матеріальна винагорода: бажання відчутної зовнішньої винагороди: заробітна плата, премії тощо.

Сума III. Соціальна мотивація. Схвалення іншими: бажання прийняття й підтвердження своїх рис, компетентності й цінностей з боку інших індивідів або референтної групи.

Сума IV. Внутрішня мотивація. Самовдосконалення, самореалізація: бажання відповідати власним стандартам рис, компетентності й цінностей.

Сума V. Інтегративна мотивація. Узгодженість завдань працівника із завданнями фірми: бажання досягати мети, що відповідає інтерналізованим цінностям.

Опитувальник для визначення джерел мотивації (Motivation sources inventory - MSI) Джона Барбуто та Річарда Сколла в обробці О. Сидоренка

Номер учасника	Джерело мотивації
Учасник номер 1	Внутрішня мотивація
Учасник номер 2	Внутрішні потреби
Учасник номер 3	Соціальна мотивація
Учасник номер 4	Внутрішня мотивація
Учасник номер 5	Внутрішня мотивація
Учасник номер 6	Внутрішні потреби
Учасник номер 7	Інтегративна мотивація
Учасник номер 8	Зовнішня мотивація
Учасник номер 9	Інтегративна мотивація
Учасник номер 10	Соціальна мотивація
Учасник номер 11	Внутрішня мотивація
Учасник номер 12	Інтегративна мотивація
Учасник номер 13	Внутрішні потреби
Учасник номер 14	Зовнішня мотивація
Учасник номер 15	Внутрішня мотивація
Учасник номер 16	Внутрішня мотивація
Учасник номер 17	Внутрішня мотивація
Учасник номер 18	Зовнішня мотивація
Учасник номер 19	Внутрішня мотивація

Учасник номер 20	Соціальна мотивація
Учасник номер 21	Внутрішні потреби
Учасник номер 22	Внутрішня мотивація
Учасник номер 23	Інтегративна мотивація
Учасник номер 24	Зовнішня мотивація
Учасник номер 25	Соціальна мотивація
Учасник номер 26	Внутрішні потреби
Учасник номер 27	Внутрішня мотивація
Учасник номер 28	Інтегративна мотивація
Учасник номер 29	Внутрішня мотивація
Учасник номер 30	Інтегративна мотивація
Учасник номер 31	Інтегративна мотивація
Учасник номер 32	Внутрішні потреби
Учасник номер 33	Зовнішня мотивація
Учасник номер 34	Внутрішня мотивація
Учасник номер 35	Соціальна мотивація
Учасник номер 36	Внутрішні потреби
Учасник номер 37	Внутрішні потреби
Учасник номер 38	Зовнішня мотивація
Учасник номер 39	Внутрішня мотивація

Учасник номер 40	Інтегративна мотивація
Учасник номер 41	Внутрішня мотивація
Учасник номер 42	Зовнішня мотивація
Учасник номер 43	Внутрішня мотивація

Учасник номер 44	Соціальна мотивація
Учасник номер 45	Соціальна мотивація
Учасник номер 46	Внутрішні потреби
Учасник номер 47	Соціальна мотивація
Учасник номер 48	Зовнішня мотивація
Учасник номер 49	Внутрішня мотивація
Учасник номер 50	Внутрішні потреби

[illegible]

