

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ
УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ

Факультет управління

Кафедра психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
за першим (бакалаврським) рівнем вищої освіти

**« СИНДРОМ ВИГОРАННЯ ЯК ПРОЯВ ПРОФЕСІЙНОЇ
ДЕФОРМАЦІЇ У РАМКАХ КОМУНІКАТИВНИХ ПРОФЕСІЙ »**

Спеціальність: 053 Психологія

Освітня програма: Психологія

ВИКОНАЛА:

студентка групи *ПС22-3*

Руденко Анастасія Євгенівна

КЕРІВНИК:

к.ю.н., доцент кафедри психології

Пилипенко Анжеліка Анатоліївна

РЕЦЕНЗЕНТ:

науковий ступінь, вчене звання , посада

Прізвище, ім'я, по-батькові

ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ:

завідувач кафедри психології, канд.психол. н., доц.

Склянська Ольга Вадимівна

м. Дніпро 2026

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ТА ВИГОРЯННЯ.....	9
1.1. Феномен професійної деформації особистості в системі «людина — людина».....	9
1.2. Психологічна характеристика синдрому «емоційного вигорання»: структура, чинники та симптоми.....	16
1.3. Взаємозв'язок вигорання та професійної деструкції фахівців комунікативних професій.....	22
Висновки до першого розділу.....	26
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ ВИГОРЯННЯ У ПРЕДСТАВНИКІВ КОМУНІКАТИВНОЇ СФЕРИ.....	28
2.1. Специфіка комунікативної діяльності як детермінанта професійного стресу.....	28
2.2. Особистісні та організаційні чинники формування емоційного вигорання.....	32
2.3. Порівняльний аналіз рівнів вигорання у фахівців різних типів професійної взаємодії.....	37
Висновки до другого розділу.....	42
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ (на прикладі працівників ТОВ «ОМЕГА»).....	44
3.1. Організація та методики дослідження рівня професійного вигорання.....	44
3.2. Аналіз результатів діагностики фаз та симптомів вигорання у піддослідних.....	48
3.3. Кореляційний аналіз показників професійної деформації та комунікативних навичок особистості.....	51
Висновки до третього розділу.....	55
РОЗДІЛ 4. ПСИХОПРОФІЛАКТИКА ТА КОРЕКЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ОСОБИСТОСТІ.....	57
4.1. Програма психологічної підтримки та запобігання емоційному виснаженню.....	57
4.2. Рекомендації щодо саморегуляції та підвищення стресостійкості фахівців.....	59
Висновки до четвертого розділу.....	61
ВИСНОВКИ.....	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	65
ДОДАТКИ.....	72

АНОТАЦІЯ

Руденко А. Є. Синдром вигорання як прояв професійної деформації у рамках комунікативних професій. – Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра за спеціальністю 053 «Психологія». – Університет митної справи та фінансів, Дніпро, 2026.

У роботі здійснено теоретичний аналіз феномену професійного вигорання як складного психологічного процесу, що виникає внаслідок професійної деформації у фахівців комунікативного спрямування. Розглянуто сутність та механізми виникнення синдрому вигорання, визначено його структурні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень.

Емпіричне дослідження, проведене із застосуванням методики «Діагностика професійного вигорання» (К. Масlach, С. Джексон), дозволило виявити рівні сформованості симптомів вигорання у досліджуваної вибірки. Результати аналізу вказують на прямий взаємозв'язок між інтенсивністю професійної діяльності та ступенем психологічної деформації фахівців. Запропоновано рекомендації щодо профілактики та подолання симптомів професійного вигорання, спрямовані на підвищення психологічного благополуччя особистості та ефективності професійної діяльності.

Ключові слова: професійне вигорання, професійна деформація, комунікативні професії, емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних досягнень, психологічна допомога.

ABSTRACT

Rudenko A. E. Burnout syndrome as a manifestation of professional deformation within the framework of communicative professions. – Qualification work for obtaining a bachelor's degree in specialty 053 "Psychology". – University of Customs and Finance, Dnipro, 2026.

The paper provides a theoretical analysis of the phenomenon of professional burnout as a complex psychological process that arises as a result of professional deformation in specialists of the communicative direction. The essence and mechanisms of the burnout syndrome are considered, its structural components are determined: emotional exhaustion, depersonalization and reduction of professional achievements.

An empirical study conducted using the methodology "Diagnostics of professional burnout" (K. Maslach, S. Jackson) made it possible to identify the levels of burnout symptoms in the studied sample. The results of the analysis indicate a direct relationship between the intensity of professional activity and the degree of psychological deformation of specialists. Recommendations are proposed for the prevention and overcoming of symptoms of professional burnout, aimed at increasing the psychological well-being of the individual and the effectiveness of professional activity.

Keywords: professional burnout, professional deformation, communicative professions, emotional exhaustion, depersonalization, reduction of professional achievements, psychological assistance.

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний розвиток суспільства супроводжується суттєвими змінами у змісті та характері професійної діяльності, що особливо помітно у сферах, пов'язаних із постійною міжособистісною взаємодією. Комунікативні професії передбачають інтенсивний контакт із людьми, високий рівень емоційного включення та постійну відповідальність за результати взаємодії, що значно підвищує психологічне навантаження на фахівців.

У таких умовах зростає ризик розвитку хронічного професійного стресу, який поступово трансформується у більш складні психологічні стани. Одним із найпоширеніших наслідків тривалого стресового впливу є синдром емоційного вигорання, що набуває особливої актуальності у сучасних дослідженнях психології праці.

Емоційне вигорання розглядається як багатовимірний феномен, що включає емоційне виснаження, зниження мотивації до професійної діяльності та формування негативного ставлення до професійних обов'язків і клієнтів. Його розвиток має поступовий характер і часто залишається непоміченим на ранніх етапах.

Особливо вразливими до формування синдрому вигорання є представники комунікативних професій, оскільки їх діяльність пов'язана не лише з виконанням функціональних завдань, але й із постійною емоційною взаємодією. Це створює передумови для емоційного перевантаження та внутрішнього виснаження.

Водночас у науковій літературі дедалі більше уваги приділяється поняттю професійної деформації особистості, яке відображає стійкі зміни в структурі особистісних якостей під впливом професійної діяльності. Такі зміни можуть мати як адаптивний, так і деструктивний характер.

У контексті комунікативних професій професійна деформація часто проявляється у вигляді емоційної відстороненості, формалізації міжособистісних контактів та зниження емпатійності, що безпосередньо пов'язано з розвитком синдрому вигорання.

Сучасні соціально-економічні умови праці характеризуються високою інтенсивністю інформаційних потоків, підвищеними вимогами до ефективності та постійною необхідністю швидкого прийняття рішень. Це створює додаткові стресові фактори для фахівців комунікативної сфери.

Крім того, значний вплив на розвиток вигорання мають організаційні умови праці, зокрема рівень підтримки з боку керівництва, стиль управління, а також можливості професійного розвитку та самореалізації працівників.

Не менш важливими є й особистісні чинники, серед яких виділяють рівень стресостійкості, емоційної регуляції, мотиваційної спрямованості та здатності до відновлення психічних ресурсів. Їх взаємодія з зовнішніми умовами визначає індивідуальну схильність до вигорання.

Попри значну кількість наукових досліджень у сфері професійного стресу, проблема розгляду синдрому емоційного вигорання саме як прояву професійної деформації у межах комунікативних професій залишається недостатньо розробленою.

Недостатньо вивченими залишаються також механізми взаємозв'язку між рівнем професійного вигорання та змінами у структурі професійної поведінки фахівців, що ускладнює розробку ефективних профілактичних та корекційних програм.

Таким чином, дослідження синдрому емоційного вигорання як прояву професійної деформації у комунікативних професіях є актуальним і своєчасним, оскільки дозволяє поглибити розуміння психологічних механізмів професійного виснаження та визначити шляхи його попередження.

Об'єктом дослідження є професійна діяльність фахівців комунікативної сфери в умовах інтенсивної міжособистісної взаємодії.

Предметом дослідження виступає синдром емоційного вигорання як прояв професійної деформації особистості у представників комунікативних професій.

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та емпіричне вивчення синдрому емоційного вигорання як форми професійної деформації особистості у фахівців комунікативної сфери, а також розробка рекомендацій щодо його профілактики та корекції.

Відповідно до поставленої мети визначено такі **завдання**:

1. Здійснити теоретичний аналіз феномену професійної деформації особистості у системі професій «людина — людина».
2. Розкрити психологічну сутність синдрому емоційного вигорання, його структуру, чинники та симптоми.
3. Визначити взаємозв'язок між емоційним вигоранням і професійною деструкцією у фахівців комунікативних професій.
4. Провести емпіричне дослідження рівня емоційного вигорання та розробити практичні рекомендації щодо його профілактики і корекції.

Методи дослідження. У процесі дослідження використано комплекс загальнонаукових та психологічних методів. Теоретичні методи включали аналіз, синтез, узагальнення та систематизацію наукових джерел із проблеми вигорання та професійної деформації.

Емпіричні методи передбачали психодіагностичне обстеження, анкетування та тестування респондентів за стандартизованими методиками визначення рівня емоційного вигорання та професійного стресу.

Також застосовано методи математико-статистичної обробки даних, зокрема кореляційний аналіз для виявлення взаємозв'язків між досліджуваними показниками.

Наукова новизна дослідження полягає у комплексному підході до розгляду синдрому емоційного вигорання як форми професійної деформації особистості саме в межах комунікативних професій.

Уточнено взаємозв'язок між структурними компонентами вигорання та особливостями професійної взаємодії фахівців. Розширено уявлення про роль комунікативного навантаження як ключового чинника розвитку професійного виснаження.

Практична значущість дослідження полягає у можливості використання отриманих результатів для розробки програм психологічної профілактики та корекції емоційного вигорання у фахівців комунікативної сфери.

Запропоновані рекомендації можуть бути впроваджені у діяльність психологічних служб організацій, освітніх установ та підприємств сфери обслуговування для підвищення рівня професійної стійкості працівників.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ТА ВИГОРЯННЯ

1.1. Феномен професійної деформації особистості в системі «людина — людина».

Феномен професійної деформації особистості у системі «людина — людина» є складним багаторівневим психологічним явищем, що формується в умовах тривалого виконання професійних обов'язків у сферах інтенсивної міжособистісної взаємодії. У сучасній психології він розглядається як сукупність стійких змін особистісних якостей, емоційної сфери та поведінкових стратегій фахівця, які виникають під впливом професійного середовища. Особливого значення набуває дослідження цього феномену в контексті професій типу «людина — людина», де комунікативне навантаження є постійним і емоційно насиченим. Саме в таких умовах формується підвищений ризик емоційного виснаження та втрати професійної гнучкості. Теоретичні підходи до його пояснення базуються на працях багатьох дослідників, зокрема у межах теорій стресу та професійного вигорання [16; 20]. У цих концепціях професійна деформація розглядається як наслідок тривалого дисбалансу між вимогами діяльності та ресурсами особистості. Важливим є також аналіз взаємозв'язку між індивідуальними характеристиками та організаційними умовами праці.

Уперше системне осмислення явища професійного вигорання було запропоноване Г. Фрейденбергером, який описав його як стан емоційного виснаження, що виникає внаслідок інтенсивної роботи з людьми [9; 10]. Він підкреслював, що найбільш уразливими є працівники допоміжних професій, які постійно стикаються з емоційними запитами інших людей. Подальші дослідження К. Маслач і С. Джексон розширили це розуміння, виділивши три основні компоненти вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень [18; 19]. Ці компоненти стали базовими у

вивченні професійної деформації як ширшого явища. У межах цієї логіки деформація розглядається не лише як емоційний стан, а й як трансформація професійної ідентичності. Важливо, що ці зміни можуть мати як деструктивний, так і частково адаптивний характер. Таким чином, професійна деформація постає як процес, що розгортається у часі.

Подальший розвиток теоретичних підходів пов'язаний із моделями професійного стресу, зокрема з концепцією вимог і ресурсів роботи (Job Demands–Resources model), запропонованою Е. Демерути та А. Баккером [8; 24]. Згідно з цією моделлю, професійна деформація виникає внаслідок хронічного перевищення вимог діяльності над доступними ресурсами особистості. До ресурсів відносять як індивідуальні (резильєнтність, емоційна стабільність), так і організаційні чинники (підтримка керівництва, автономія). Якщо ресурси недостатні, розвивається емоційне виснаження, що є центральним механізмом вигорання [1; 2]. У такому контексті професійна деформація розглядається як результат системного порушення балансу. Додатково підкреслюється роль мотиваційних процесів у збереженні професійної ефективності. Отже, модель дозволяє інтегрувати індивідуальні та організаційні фактори в єдину систему аналізу.

Важливим теоретичним підґрунтям є також теорія збереження ресурсів С. Гобфолла, яка пояснює професійну деформацію як наслідок втрати значущих ресурсів особистості [13]. До таких ресурсів належать енергія, час, соціальна підтримка та професійна компетентність. В умовах постійних втрат без можливості відновлення виникає стан хронічного стресу. Це, у свою чергу, призводить до захисних психологічних механізмів, які можуть проявлятися у формі емоційного відсторонення або цинізму. У професіях типу «людина — людина» ці прояви особливо помітні, оскільки вони безпосередньо впливають на якість взаємодії. Таким чином, деформація стає способом психологічної адаптації до перевантаження. Проте така адаптація часто має негативні довгострокові наслідки.

Значний внесок у розуміння феномену зробив Р. Карасек, який запропонував модель «вимоги — контроль», де ключовим є співвідношення між навантаженням і рівнем автономії працівника [14]. Високі вимоги за низького контролю створюють умови для розвитку стресу та професійного виснаження. У подальшому Дж. Сігріст доповнив цю модель концепцією «зусилля — винагорода», підкреслюючи роль соціальної справедливості у професійній діяльності [25]. Дисбаланс між витраченими зусиллями та отриманою винагородою сприяє формуванню негативних установок щодо роботи. У системі «людина — людина» це може проявлятися у зниженні емпатії та формалізації контактів. Таким чином, соціально-організаційні фактори відіграють ключову роль у розвитку деформаційних процесів. Вони визначають не лише інтенсивність, але й напрям змін особистості.

Окрему увагу дослідники приділяють ролі емоційного інтелекту як чинника профілактики професійної деформації. Д. Гоулман підкреслював, що здатність розпізнавати та регулювати власні емоції є критично важливою для професій типу «людина — людина» [11]. Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє знижувати ризик емоційного виснаження та підтримувати ефективність взаємодії. Водночас його недостатній розвиток може сприяти накопиченню негативного досвіду спілкування. Це особливо актуально для педагогів, медичних працівників та соціальних працівників. У таких професіях емоційна включеність є необхідною умовою діяльності. Проте без належної регуляції вона стає фактором ризику.

Соціально-психологічні аспекти професійної деформації активно досліджувалися у працях А. Бандури, який наголошував на ролі соціального навчання у формуванні поведінкових моделей [3]. Згідно з його теорією, поведінка фахівця значною мірою визначається спостереженням за колегами та засвоєнням професійних норм. Якщо в організації домінують деструктивні моделі взаємодії, вони можуть відтворюватися на індивідуальному рівні. Це сприяє закріпленню неадаптивних стратегій поведінки. У системі «людина — людина» такі процеси можуть швидко поширюватися через інтенсивність

комунікації. Таким чином, професійне середовище виступає важливим фактором формування деформацій. Його вплив часто є не менш значущим, ніж індивідуальні особливості.

У межах організаційної психології значну роль відіграють дослідження К. Чернісса, який розглядав професійне вигорання як процес втрати ідеалізованих уявлень про роботу [5]. На його думку, початковий ентузіазм поступово змінюється розчаруванням унаслідок невідповідності очікувань реальності. Це призводить до зниження мотивації та емоційного залучення. Особливо швидко цей процес відбувається у сферах інтенсивної міжособистісної взаємодії. Поступово формується дистанціювання від клієнтів або учнів. У професійному плані це може розглядатися як захисний механізм. Проте він водночас знижує якість професійної діяльності.

Подальші дослідження К. Кордеса та Т. Догерті підтвердили багатофакторний характер професійного вигорання, підкреслюючи взаємодію особистісних і ситуаційних чинників [6]. Вони зазначали, що не існує єдиної причини виникнення деформації, а її розвиток є результатом комплексного впливу. До таких чинників належать навантаження, організаційна культура, рівень підтримки та індивідуальні ресурси. У професіях типу «людина — людина» ці фактори набувають особливої значущості через постійну емоційну взаємодію. Це створює умови для швидкого накопичення стресу. У результаті формується стійка тенденція до змін особистості. Таким чином, професійна деформація є системним явищем.

У сучасних дослідженнях W. Шауфелі підкреслюється важливість розрізнення вигорання та залученості до роботи (work engagement) [23]. Якщо вигорання характеризується виснаженням і цинізмом, то залученість передбачає енергійність і позитивну мотивацію. Це дозволяє розглядати професійну деформацію не лише як негативний процес, але й як континуум станів. Умови праці можуть зміщувати особистість у бік одного з полюсів цього континууму. У системі «людина — людина» підтримка залученості є особливо

важливою. Вона знижує ризик емоційного виснаження. Таким чином, баланс ресурсів визначає характер професійного розвитку.

Дослідження соціальної підтримки, зокрема роботи Дж. Гальбслебена, демонструють її значущу роль у профілактиці професійної деформації [12]. Соціальна підтримка з боку колег і керівництва зменшує рівень стресу та сприяє відновленню ресурсів. Відсутність такої підтримки, навпаки, підсилює ризик емоційного виснаження. У професіях типу «людина — людина» вона виконує функцію психологічного буфера. Це дозволяє зберігати стабільність емоційного стану. Крім того, підтримка сприяє формуванню відчуття професійної приналежності. Таким чином, вона є ключовим організаційним ресурсом.

Суттєвий внесок у розуміння стресових процесів зробили Р. Лазарус і С. Фолкман, які запропонували транзакційну модель стресу [16]. Вони підкреслювали роль когнітивної оцінки ситуації та копінг-стратегій у подоланні стресу. Професійна деформація, відповідно до цього підходу, залежить від того, як працівник інтерпретує професійні вимоги. Неадекватна оцінка може призводити до хронічного напруження. У системі «людина — людина» це часто пов'язано з емоційними вимогами взаємодії. Ефективні копінг-стратегії дозволяють зменшити негативний вплив. Таким чином, когнітивні процеси є важливим регуляторним механізмом.

Дослідження М. П. Лейтер і К. Маслач показують, що професійне вигорання розвивається поетапно і має прогресивний характер [17]. Спочатку виникає емоційне виснаження, далі формується деперсоналізація, а згодом знижується відчуття професійної ефективності. Ця динаміка відображає поступову зміну ставлення до роботи. У професіях типу «людина — людина» деперсоналізація проявляється як емоційне відсторонення від клієнтів або учнів. Це є захисною реакцією на надмірне навантаження. Проте вона негативно впливає на якість взаємодії. Таким чином, процес має чітко виражену структуру.

У роботах Т. С. Крістенсена представлено альтернативний підхід до вимірювання вигорання через Copenhagen Burnout Inventory [15]. Він дозволяє оцінювати вигорання не лише як загальний стан, а й у різних сферах життя. Це дає можливість точніше визначати джерела професійної деформації. У системі «людина — людина» особливо важливим є розмежування особистісного та професійного вигорання. Це дозволяє більш ефективно розробляти профілактичні заходи. Крім того, підхід враховує індивідуальні особливості працівників. Таким чином, оцінка стає більш диференційованою.

Значення організаційної культури у формуванні професійної деформації підкреслюється у працях К. Купера та колег [7]. Вони зазначають, що стиль управління та комунікації в організації суттєво впливає на рівень стресу працівників. Авторитарні структури підвищують ризик емоційного виснаження. Натомість підтримувальне середовище сприяє зниженню негативних наслідків. У професіях типу «людина — людина» це має критичне значення. Організаційні умови можуть або посилювати, або зменшувати деформаційні процеси. Таким чином, контекст праці є визначальним фактором.

Психологічні ресурси особистості, зокрема саморегуляція та мотиваційна стійкість, розглядаються як ключові фактори протидії професійній деформації у працях П. Спектора [26]. Вони дозволяють зберігати ефективність діяльності навіть за умов високого навантаження. Недостатній рівень цих ресурсів призводить до швидшого виснаження. У системі «людина — людина» це проявляється у зниженні якості взаємодії. Розвиток саморегуляції є важливим напрямом професійного становлення. Це включає навички емоційного контролю та рефлексії. Таким чином, індивідуальні ресурси мають вирішальне значення.

У роботах Р. Вара розглядається зв'язок між задоволеністю роботою та загальним психологічним благополуччям [27]. Він підкреслює, що позитивне ставлення до роботи знижує ризик професійної деформації. Натомість хронічне незадоволення сприяє емоційному виснаженню. У професіях типу «людина — людина» це особливо помітно через постійний контакт із людьми.

Задоволеність роботою залежить від багатьох факторів, включаючи умови праці та міжособистісні стосунки. Таким чином, вона є інтегральним показником професійного стану. Її підтримка є важливим завданням організацій.

Окремо слід відзначити роль соціального клімату та безпеки праці у дослідженнях Д. Зохара [28]. Він показує, що сприятливий клімат знижує рівень стресу та підвищує ефективність діяльності. У несприятливих умовах зростає ризик професійних деформацій. У системі «людина — людина» це проявляється через погіршення якості взаємодії. Соціальний клімат впливає на емоційний стан працівників. Він формує загальний фон професійної діяльності. Таким чином, він є важливим контекстуальним фактором.

У вітчизняній психологічній науці С. Д. Максименко підкреслює цілісність особистості у професійному розвитку [29]. Він розглядає професійну деформацію як порушення гармонійного розвитку особистості під впливом зовнішніх умов. Особливу увагу приділено ролі діяльності у формуванні психічних властивостей. У професіях типу «людина — людина» діяльність має виражений соціальний характер. Це підсилює значення міжособистісних чинників. Таким чином, професійна деформація є частиною загального процесу розвитку особистості. Вона потребує комплексного аналізу.

Л. М. Карамушка у своїх дослідженнях акцентує увагу на психології управління освітніми організаціями та ролі керівника у запобіганні професійним деформаціям [30]. Вона підкреслює, що ефективне управління може знижувати рівень стресу педагогів. Водночас неефективне керівництво сприяє розвитку емоційного виснаження. У системі «людина — людина» це має особливе значення через інтенсивність комунікації. Організаційна підтримка є ключовим ресурсом. Вона впливає на мотивацію та емоційний стан працівників. Таким чином, управлінський фактор є визначальним.

Загалом, феномен професійної деформації особистості у системі «людина — людина» є результатом складної взаємодії індивідуальних, соціально-психологічних та організаційних чинників. Його розвиток пояснюється через

різні теоретичні моделі, що акцентують увагу на стресі, ресурсах та мотивації. Усі підходи сходяться на тому, що ключовим механізмом є порушення балансу між вимогами діяльності та можливостями особистості. Особливо вразливими є професії, пов'язані з інтенсивною міжособистісною взаємодією. Професійна деформація при цьому розглядається як багатовимірний процес. Вона включає емоційні, когнітивні та поведінкові зміни. Її вивчення є важливим для розробки ефективних профілактичних стратегій.

1.2. Психологічна характеристика синдрому «емоційного вигорання»: структура, чинники та симптоми.

Синдром емоційного вигорання є складним психологічним феноменом, який формується внаслідок тривалого впливу професійного стресу, переважно у сферах інтенсивної міжособистісної взаємодії. У сучасній психології він розглядається як багатовимірний стан, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження відчуття професійної ефективності. Його сутність полягає у поступовому виснаженні психічних ресурсів особистості, що призводить до змін у ставленні до роботи та оточення. Дослідники підкреслюють, що вигорання не виникає раптово, а розвивається поступово під впливом хронічного стресу [41]. У межах теоретичних підходів воно розглядається як результат дисбалансу між вимогами діяльності та можливостями особистості. Значну роль у його формуванні відіграють як індивідуальні, так і організаційні чинники [32]. У професіях типу «людина — людина» цей синдром має особливо виражений характер через постійне емоційне навантаження.

Структура емоційного вигорання традиційно визначається через модель К. Масlach, яка включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень [40; 41]. Емоційне виснаження є базовим елементом і проявляється у відчутті втоми та браку

енергії для виконання професійних обов'язків. Деперсоналізація характеризується формуванням цинічного або відстороненого ставлення до клієнтів, учнів чи колег. Редукція професійних досягнень проявляється у зниженні самооцінки професійної компетентності. Ці компоненти взаємопов'язані та можуть посилювати один одного в процесі розвитку синдрому. Вони відображають як емоційні, так і когнітивні зміни особистості. Таким чином, структура вигорання є багаторівневою та динамічною.

Окремі дослідники, зокрема А. Широм, пропонують альтернативні моделі, у яких акцент робиться на загальному виснаженні фізичних та емоційних ресурсів [45]. Він розглядає вигорання як синдром, що охоплює не лише професійну сферу, але й загальний життєвий стан людини. Такий підхід дозволяє ширше інтерпретувати симптоматику явища. Водночас він підкреслює роль хронічного стресу як основного тригера. У цьому контексті вигорання розглядається як результат тривалого перевантаження організму. Це дозволяє пов'язати його з загальними механізмами адаптації. Таким чином, структура синдрому може мати різні теоретичні інтерпретації.

Важливим теоретичним підґрунтям є транзакційна модель стресу Р. Лазаруса, яка пояснює розвиток вигорання через процес когнітивної оцінки ситуації [33]. Згідно з цією концепцією, стрес виникає тоді, коли вимоги середовища перевищують ресурси особистості. Якщо ситуація оцінюється як неконтрольована, зростає ризик емоційного виснаження. У професіях типу «людина — людина» це особливо актуально через високу емоційну залученість. Копінг-стратегії відіграють важливу роль у регуляції цього процесу. Неефективні стратегії можуть посилювати симптоматику вигорання. Таким чином, когнітивні механізми є ключовими у його розвитку.

Суттєвий внесок у розуміння вигорання зробили М. Лейтер і К. Масlach, які розглядали його як процес поступового руйнування професійної мотивації [38]. Вони підкреслювали, що вигорання починається з емоційного виснаження, яке згодом переходить у деперсоналізацію. На завершальному етапі відбувається зниження відчуття ефективності та значущості роботи. Така

динаміка відображає поступову втрату залученості до професійної діяльності. У результаті формується негативне ставлення до роботи. Це супроводжується зниженням якості виконання професійних обов'язків. Таким чином, процес має чітку етапну структуру.

Чинники розвитку емоційного вигорання поділяються на індивідуальні, організаційні та соціальні. До індивідуальних належать особистісні особливості, такі як низька стресостійкість та високий рівень перфекціонізму [39]. Організаційні чинники включають перевантаження, низький рівень автономії та відсутність підтримки. Соціальні чинники пов'язані з характером міжособистісних взаємодій у колективі. У системі «людина — людина» ці фактори взаємодіють особливо інтенсивно. Їх поєднання створює умови для розвитку хронічного стресу. Таким чином, вигорання має мультифакторну природу.

Значну роль у формуванні синдрому відіграє модель «зусилля — винагорода», запропонована Дж. Сігрістом, яка пояснює виникнення стресу через дисбаланс між вкладеними зусиллями та отриманою винагородою [47]. Якщо працівник відчуває несправедливість, зростає рівень емоційного напруження. Це може призводити до формування негативних установок щодо роботи. У професіях типу «людина — людина» це проявляється у зниженні емпатії. Також може виникати емоційне відсторонення від об'єктів діяльності. Такий стан поступово закріплюється як стійка поведінкова стратегія. Отже, соціальна справедливість є важливим чинником профілактики.

Інший важливий підхід представлений у теорії збереження ресурсів С. Гобфолла, яка пояснює вигорання як наслідок втрати особистісних ресурсів [36]. До ресурсів належать енергія, соціальна підтримка, самооцінка та професійні навички. Постійна їх втрата без можливості відновлення призводить до розвитку стресу. У результаті формується стан емоційного виснаження. У професіях типу «людина — людина» це відбувається особливо швидко через інтенсивність взаємодії. Відсутність відновлення ресурсів є критичним

фактором ризику. Таким чином, ресурсний підхід є одним із ключових у поясненні вигорання.

Симптоматика емоційного вигорання включає емоційні, когнітивні, поведінкові та фізіологічні прояви. Емоційні симптоми характеризуються почуттям втоми, роздратованості та емоційної спустошеності [35]. Когнітивні прояви включають зниження концентрації уваги та негативні оцінки професійної діяльності. Поведінкові симптоми можуть проявлятися у зниженні продуктивності та уникненні професійних обов'язків. Фізіологічні прояви включають порушення сну та соматичні скарги. У сукупності ці симптоми формують цілісну картину синдрому. Вони мають тенденцію до поступового посилення.

Дослідження Б. Б'янкі та колег підкреслюють значний перетин між вигоранням і депресією [31]. Автори зазначають, що в окремих випадках симптоматика цих станів може бути подібною. Це ускладнює їх диференціацію у практичній психології. Водночас вигорання частіше пов'язане з професійним контекстом. Депресія ж має більш загальний характер. Такий підхід дозволяє точніше визначати природу стану. Отже, важливо враховувати контекст розвитку симптомів.

Роль відновлення ресурсів у профілактиці вигорання підкреслює С. Соннентаг, який зазначає, що якісний відпочинок є ключовим фактором відновлення психічної енергії [46]. Недостатній рівень відновлення призводить до накопичення стресу. Це, у свою чергу, підвищує ризик розвитку синдрому. У професіях типу «людина — людина» відновлення часто ускладнене через емоційну насиченість роботи. Тому важливою є організація режиму праці та відпочинку. Також значення має психологічна дистанція від роботи. Таким чином, відновлення є необхідною умовою профілактики.

Соціально-психологічні чинники вигорання включають рівень підтримки в колективі та якість комунікації [37]. Низький рівень підтримки підвищує ризик емоційного виснаження. Навпаки, позитивний клімат сприяє зниженню стресу. У системі «людина — людина» це має особливе значення через

постійну взаємодію. Соціальна підтримка виконує захисну функцію. Вона допомагає знижувати інтенсивність негативних переживань. Таким чином, соціальний контекст є важливим чинником.

У межах позитивної психології Д. Дієнер розглядає суб'єктивне благополуччя як важливий фактор психічного здоров'я [34]. Високий рівень благополуччя знижує ризик розвитку вигорання. Він включає задоволеність життям та позитивні емоції. У професійній сфері це відображається у мотивації до роботи. Низький рівень благополуччя, навпаки, підвищує ризик стресу. Таким чином, емоційний стан є важливим предиктором вигорання. Це підкреслює значення психологічного комфорту.

Роль психологічної залученості у роботі підкреслює В. Кан, який визначає її як стан повної включеності у професійну діяльність [37]. Високий рівень залученості знижує ризик вигорання. Він сприяє формуванню позитивного ставлення до роботи. У професіях типу «людина — людина» це особливо важливо. Водночас надмірна залученість без відновлення може бути ризикованою. Таким чином, важливий баланс між залученістю та відпочинком. Це дозволяє підтримувати стабільний психічний стан.

Психологічна самоспівчутливість, описана К. Нефф, є важливим ресурсом подолання вигорання [42]. Вона передбачає доброзичливе ставлення до себе у складних ситуаціях. Це дозволяє зменшувати рівень самокритики. У професійній діяльності це сприяє зниженню емоційного напруження. Люди з високим рівнем самоспівчуття краще справляються зі стресом. Це є важливим захисним фактором. Таким чином, внутрішні ресурси особистості мають значення.

Дослідження Д. О'Коннора підкреслюють роль копінг-стратегій у подоланні робочого стресу [43]. Ефективні стратегії включають планування, соціальну підтримку та емоційну регуляцію. Неефективні стратегії можуть посилювати симптоми вигорання. У професіях типу «людина — людина» це має особливе значення. Копінг визначає здатність адаптуватися до

навантаження. Таким чином, він є ключовим механізмом регуляції. Це підкреслює значення психологічної підготовки.

Варій М. Й. у загальній психології підкреслює, що емоційні стани є невід'ємною частиною професійної діяльності [49]. Він зазначає, що тривалий стрес негативно впливає на психіку людини. Це може призводити до змін у поведінці та мисленні. У професіях типу «людина — людина» це особливо помітно. Емоційне навантаження є постійним фактором ризику. Тому важливо враховувати психологічні особливості працівників. Це дозволяє зменшити негативні наслідки.

Титаренко Т. М. підкреслює значення життєстійкості як інтегральної якості особистості, що дозволяє протидіяти стресу [50]. Високий рівень життєстійкості сприяє збереженню психологічної рівноваги. Він включає здатність до прийняття труднощів та адаптації. У професіях типу «людина — людина» це є особливо важливим. Життєстійкість знижує ризик розвитку вигорання. Вона також сприяє відновленню після стресу. Таким чином, вона є ключовим ресурсом особистості.

Загалом, синдром емоційного вигорання є багатокомпонентним психологічним явищем, що формується під впливом комплексу чинників. Його структура включає емоційні, когнітивні та поведінкові зміни. Розвиток синдрому відбувається поступово і має етапний характер. Основними чинниками є професійні вимоги, організаційні умови та індивідуальні особливості. Симптоматика охоплює широкий спектр психічних і фізичних проявів. У професіях типу «людина — людина» ризик його виникнення є особливо високим. Це зумовлює необхідність подальшого вивчення та профілактики даного явища.

1.3. Взаємозв'язок вигорання та професійної деструкції фахівців комунікативних професій.

Взаємозв'язок емоційного вигорання та професійної деструкції у фахівців комунікативних професій є складним психологічним явищем, що відображає поступову трансформацію особистості під впливом тривалого професійного стресу. У сучасній психології ці два феномени розглядаються як взаємопов'язані процеси, які розгортаються в умовах хронічного перевантаження та дефіциту ресурсів. Емоційне вигорання виступає первинним етапом, тоді як професійна деструкція є більш глибоким і стійким наслідком. У комунікативних професіях цей процес є особливо вираженим через постійну взаємодію з іншими людьми. Теоретичні моделі, зокрема JD-R підхід, дозволяють пояснити цей взаємозв'язок через баланс вимог і ресурсів [51; 52]. У разі тривалого дисбалансу відбувається виснаження, що поступово переходить у деструктивні зміни особистості. Таким чином, вигорання і деструкція утворюють єдиний континуум професійної деформації.

У межах моделі вимог і ресурсів (Job Demands–Resources model) А. Баккера та Е. Демерути професійна діяльність розглядається як система, де кожна вимога потребує відповідних ресурсів для її виконання [51]. Якщо ресурси є недостатніми, виникає емоційне виснаження, яке є базовим компонентом вигорання. Подальше зниження ресурсів призводить до змін у мотиваційній та поведінковій сферах. У комунікативних професіях це проявляється у зниженні якості міжособистісної взаємодії. Поступово формується відсторонене ставлення до клієнтів або учнів. Це є першою ознакою професійної деструкції. Таким чином, модель JD-R дозволяє пояснити поступовий перехід від вигорання до глибших змін особистості.

Дослідження К. Маслач підкреслюють, що вигорання не є ізольованим станом, а розвивається у взаємозв'язку з умовами професійного середовища [56]. Вона зазначає, що тривале емоційне виснаження призводить до зміни ставлення до роботи. Це проявляється у цинізмі та зниженні професійної

ефективності. У комунікативних професіях ці зміни особливо помітні через постійний контакт з людьми. Поступово формується стійка професійна деформація. Вона може набувати характеру деструктивних змін особистості. Таким чином, вигорання є передумовою більш глибоких трансформацій.

Модель «областей роботи» К. Маслач і М. Лейтера дозволяє детальніше пояснити механізм переходу від вигорання до деструкції [57]. Вона включає шість сфер: навантаження, контроль, винагорода, спільнота, справедливість і цінності. Порушення балансу в цих сферах сприяє розвитку вигорання. Якщо дисбаланс зберігається тривалий час, виникають стійкі зміни особистості. У професіях типу «людина — людина» це призводить до зниження емпатії. Також формується емоційна дистанція у взаємодії. Таким чином, організаційні фактори є ключовими у розвитку деструкції.

А. Баккер у своїх роботах підкреслює, що надмірні вимоги роботи без належних ресурсів призводять до поступового виснаження працівника [52]. Це виснаження спочатку має функціональний характер, але з часом переходить у стійкі особистісні зміни. У комунікативних професіях це проявляється у зниженні якості взаємодії з людьми. Працівник починає уникати емоційно складних ситуацій. Формується захисна поведінка у вигляді відсторонення. Це є першим кроком до професійної деструкції. Таким чином, вимоги діяльності є важливим тригером процесу.

У роботах К. Кордеса і Т. Догерті вигорання розглядається як багатофакторний процес, що включає індивідуальні та організаційні детермінанти [53]. Вони зазначають, що тривалий стрес у роботі з людьми призводить до поступової втрати професійної мотивації. Це супроводжується зміною ставлення до клієнтів. У результаті формується емоційне відчуження. Такі зміни є основою професійної деструкції. Вони мають стійкий характер і важко піддаються корекції. Таким чином, вигорання є стадією перед деструктивними змінами.

Згідно з Дж. Гальбслебеном, вигорання негативно впливає на професійну ефективність і якість виконання роботи [54]. Зниження ефективності є не лише

наслідком втоми, але й результатом зміни мотиваційної структури. У комунікативних професіях це проявляється у формалізації взаємодії. Працівник починає уникати емоційного залучення. Це призводить до погіршення якості професійної діяльності. З часом такі зміни стають стійкими. Таким чином, вигорання переходить у деструктивну фазу.

Теорія збереження ресурсів С. Гобфолла пояснює взаємозв'язок вигорання і деструкції через втрату особистісних ресурсів [55]. Коли ресурси втрачаються швидше, ніж відновлюються, виникає стан хронічного стресу. Це призводить до емоційного виснаження. У професіях типу «людина — людина» ресурси витрачаються особливо швидко. Це пов'язано з високим рівнем емоційної залученості. Втрата ресурсів поступово змінює особистість. Таким чином, ресурсна модель є ключовою для розуміння деструкції.

У роботах W. Шауфелі та М. Саланова вигорання та залученість розглядаються як протилежні стани [58]. Висока залученість захищає від розвитку вигорання. Натомість її зниження створює умови для емоційного виснаження. У комунікативних професіях це має особливе значення. Зниження залученості призводить до формального виконання обов'язків. Це є ранньою ознакою деструкції. Таким чином, мотиваційний компонент є критично важливим.

Подальші дослідження Шауфелі і Лейтера підтверджують, що вигорання має поступовий і накопичувальний характер [59]. Воно починається з емоційного виснаження і завершується зміною ставлення до роботи. У професіях типу «людина — людина» цей процес відбувається швидше. Це пов'язано з інтенсивністю соціальної взаємодії. З часом формуються стійкі негативні установки. Вони впливають на поведінку працівника. Таким чином, вигорання є етапом деструкції.

Дослідження С. Соннентага і Ч. Фріца підкреслюють важливість відновлення після роботи як фактора профілактики вигорання [60]. Відсутність відновлення призводить до накопичення стресу. Це сприяє розвитку емоційного виснаження. У комунікативних професіях відновлення часто є недостатнім. Це

посилює ризик професійної деструкції. Відновлювальні процеси є критично важливими. Таким чином, баланс роботи і відпочинку має вирішальне значення.

Дослідження Ван ден Брока підтверджують, що ресурси роботи відіграють захисну роль у розвитку вигорання [61]. Високий рівень ресурсів знижує ризик емоційного виснаження. Це включає підтримку, автономію та справедливість. У комунікативних професіях ресурси часто є недостатніми. Це створює умови для деструктивних змін. Таким чином, організаційні фактори є визначальними.

Xanthoroulou та Баккер підкреслюють роль особистісних ресурсів у запобіганні вигоранню [62]. До них належать самоефективність, оптимізм і стійкість. Високий рівень ресурсів знижує ризик деструкції. У професіях типу «людина — людина» це особливо важливо. Відсутність ресурсів призводить до швидкого виснаження. Це сприяє розвитку негативних змін. Таким чином, особистісні фактори є захисними.

Згідно з Б. Циммерманом, саморегуляція є ключовим механізмом професійної поведінки [63]. Вона дозволяє контролювати емоції та поведінку у стресових ситуаціях. Недостатній рівень саморегуляції сприяє розвитку вигорання. У комунікативних професіях це особливо критично. Втрата самоконтролю призводить до професійних помилок. Це може поглиблювати деструктивні процеси. Таким чином, саморегуляція є важливим ресурсом.

Відповідно до визначення ВООЗ, вигорання є професійним феноменом, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці [64]. Воно характеризується емоційним виснаженням, відчуженням і зниженням ефективності. Це визначення підкреслює професійний контекст явища. У комунікативних професіях цей стан є особливо поширеним. Він може переходити у більш стійкі форми деструкції. Таким чином, міжнародні стандарти підтверджують його значущість.

М. Савчин підкреслює цілісність особистості у професійному розвитку та вплив діяльності на психіку [65]. Він зазначає, що тривалий стрес змінює

структуру особистості. Це проявляється у поведінкових і емоційних змінах. У комунікативних професіях це відбувається особливо швидко. Поступово формується професійна деформація. Вона може переходити у деструктивні зміни. Таким чином, діяльність є ключовим фактором.

Загалом, взаємозв'язок емоційного вигорання та професійної деструкції є складним і багаторівневим процесом. Вигорання виступає початковою стадією, що виникає через дисбаланс вимог і ресурсів. У разі тривалого впливу стресових факторів воно переходить у стійкі зміни особистості. У комунікативних професіях цей процес є особливо вираженим. Він включає емоційні, мотиваційні та поведінкові трансформації. Професійна деструкція є кінцевим результатом цього процесу. Її розуміння є важливим для профілактики та психологічного супроводу фахівців.

Висновки до першого розділу

Теоретичне осмислення феномену професійної деформації у системі «людина — людина» засвідчує, що це складний і динамічний процес, який неможливо звести до одномоментної зміни. Ця трансформація є результатом тривалого впливу специфічних умов праці, де переважають високі емоційні навантаження та інтенсивна міжособистісна взаємодія. Ми з'ясували, що професійна деформація зачіпає когнітивну, емоційну та поведінкову сфери, поступово видозмінюючи професійну ідентичність фахівця. У критичній точці розвитку цього явища завжди лежить дисбаланс між наявними ресурсами особистості та вимогами, які ставить робота.

Ключовим каталізатором професійної деформації виступає синдром емоційного вигорання. Він розвивається поетапно, проходячи через стадії емоційного виснаження, деперсоналізації та втрати відчуття професійної успішності. Аналіз показує, що фахівці комунікативних професій найбільш вразливі до цього процесу, оскільки хронічний стрес і брак якісного

відновлення ресурсів неминуче знижують їхню емпатію та загальну мотивацію до праці.

Основою для розуміння цих процесів слугують сучасні наукові теорії, зокрема модель вимог і ресурсів (JD-R) та теорія збереження ресурсів. Вони дають чітке пояснення того, чому порушення балансу «вимоги-ресурси» запускає негативні зміни в особистості. При цьому важливо наголосити: деформація — це не лише проблема конкретної людини, а й наслідок організаційних чинників, як-от стилю керівництва, соціального клімату в колективі чи відчуття несправедливості в робочих процесах.

Симптоматика вигорання є багатогранною і охоплює не лише психоемоційний стан, а й фізіологічні реакції. З поглибленням цього стану професійна діяльність поступово формалізується, емпатія знижується, а відповідальність мінімізується, що створює фундамент для розвитку професійних деструкцій.

Підсумовуючи, зазначимо, що професійна деформація, емоційне вигорання та деструкція є етапами одного цілісного процесу. Його інтенсивність у сфері «людина — людина» зумовлена специфікою професійних контактів. Саме розуміння того, що ці явища є взаємопов'язаними та керованими (за умови вчасного коригування професійних ресурсів), стало базою для подальшої емпіричної частини нашого дослідження.

РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ ВИГОРЯННЯ У ПРЕДСТАВНИКІВ КОМУНІКАТИВНОЇ СФЕРИ

2.1. Специфіка комунікативної діяльності як детермінанта професійного стресу.

Комунікативна діяльність у професіях типу «людина — людина» є специфічним видом праці, що характеризується високою інтенсивністю міжособистісної взаємодії та постійним емоційним навантаженням. Вона включає безперервний процес обміну інформацією, емоціями та соціальними очікуваннями між суб'єктами професійної взаємодії. Саме ця особливість робить її значущим детермінантом професійного стресу. У таких умовах працівник постійно перебуває у ситуаціях оцінювання, відповідальності та емоційного залучення. Це формує підвищений рівень психічної напруги, що накопичується з часом. У наукових дослідженнях підкреслюється, що саме комунікативне навантаження є одним із ключових факторів розвитку стресу [66]. Таким чином, специфіка діяльності безпосередньо визначає характер психологічних ризиків.

У межах організаційної психології С. Купер розглядає професійний стрес як результат взаємодії індивіда з організаційним середовищем, де комунікативні вимоги відіграють центральну роль [66]. Він підкреслює, що надмірна кількість соціальних контактів, емоційна включеність та відповідальність за результат взаємодії підвищують рівень напруження. У професіях, де комунікація є основним інструментом діяльності, стрес набуває хронічного характеру. Це пов'язано з необхідністю постійного регулювання власних емоцій. Такі умови створюють передумови для психологічного виснаження. Відсутність адекватної підтримки посилює негативний ефект. Таким чином, організаційний контекст є важливим чинником формування стресу.

Р. Карасек у своїй моделі «вимоги — контроль» доводить, що високі психологічні вимоги за низького рівня контролю над ситуацією є основним джерелом професійного стресу [67]. У комунікативній діяльності вимоги часто є надмірними через необхідність швидкого реагування на потреби інших людей. Водночас рівень контролю над результатами взаємодії часто є обмеженим. Це створює стан постійного напруження. Особливо це характерно для педагогічної, соціальної та медичної сфер. У таких умовах працівник не завжди може впливати на кінцевий результат своєї роботи. Це підсилює відчуття невизначеності та стресу. Таким чином, модель Карасека добре пояснює специфіку комунікативної діяльності.

Згідно з транзакційною моделлю стресу Р. Лазаруса і С. Фолкман, ключову роль у розвитку стресу відіграє когнітивна оцінка ситуації та способи подолання (копінг) [68]. У комунікативній діяльності працівник постійно оцінює соціальні ситуації як потенційно загрозливі або ресурсні. Якщо ситуація сприймається як перевантажуюча, виникає стресова реакція. Важливим є також вибір копінг-стратегій, які можуть бути як адаптивними, так і неадаптивними. Неefективні стратегії підсилюють емоційне виснаження. У професіях «людина — людина» це особливо помітно через частоту стресових взаємодій. Таким чином, суб'єктивне сприйняття відіграє ключову роль у розвитку стресу.

Комунікативна діяльність передбачає високий рівень емоційної регуляції, оскільки працівник змушений контролювати власні емоції незалежно від внутрішнього стану. Це явище в психології описується як емоційна праця. Постійне пригнічення або трансформація емоційних реакцій призводить до внутрішнього напруження. З часом це може викликати втому та зниження емоційної чутливості. У дослідженнях К. Маслач підкреслюється, що саме емоційна праця є одним із ключових факторів вигорання [69]. У комунікативних професіях вона є невід'ємною частиною діяльності. Це робить працівників особливо вразливими до стресу. Таким чином, емоційна регуляція є критичним аспектом професійної діяльності.

Важливою особливістю комунікативної діяльності є постійна взаємодія з різними емоційними станами інших людей. Це створює ефект емоційного зараження, коли працівник мимоволі переймає емоції співрозмовника. У результаті виникає додаткове емоційне навантаження. Така ситуація особливо характерна для психологів, педагогів і соціальних працівників. Постійне включення в чужі проблеми підвищує рівень стресу. Відсутність емоційного відновлення посилює цей ефект. Таким чином, міжособистісна взаємодія є важливим джерелом напруження.

У системі психологічної служби освіти, як зазначає В. Г. Панок, комунікативна діяльність є основою професійної роботи фахівців і водночас джерелом підвищеного емоційного навантаження [70]. Він підкреслює, що працівники освітніх закладів постійно перебувають у ситуаціях міжособистісної взаємодії, що вимагає високого рівня психологічної готовності. Це включає вміння слухати, підтримувати та регулювати емоційні реакції. У таких умовах навіть незначні конфлікти можуть мати накопичувальний ефект. З часом це призводить до підвищення рівня стресу. Тому професійна діяльність у цій сфері є психологічно навантаженою. Це підтверджує значущість комунікативного чинника.

Особливістю комунікативної діяльності є також високий рівень відповідальності за результати взаємодії, які часто не піддаються повному контролю. Працівник може впливати на процес, але не завжди на кінцевий результат. Це створює відчуття невизначеності та психологічної напруги. У довготривалій перспективі це сприяє розвитку стресу. Особливо це проявляється у ситуаціях роботи з людьми у кризових станах. Відсутність швидкого результату може посилювати емоційне виснаження. Таким чином, відповідальність є важливим стресогенним фактором.

Комунікативна діяльність також передбачає постійне прийняття рішень у ситуаціях соціальної взаємодії. Це вимагає високої когнітивної та емоційної гнучкості. Часті зміни контексту спілкування підвищують навантаження на психіку. У таких умовах працівник повинен швидко адаптуватися до нових

ситуацій. Це може призводити до когнітивного виснаження. Особливо це характерно для професій з високою інтенсивністю контактів. Таким чином, когнітивний компонент також є джерелом стресу.

У межах сучасних досліджень підкреслюється, що відсутність достатнього рівня відновлення після комунікативного навантаження є важливим фактором розвитку стресу. Без належного відпочинку відбувається накопичення емоційної напруги. Це призводить до зниження ефективності діяльності. У довгостроковій перспективі це може сприяти розвитку вигорання. Особливо це актуально для фахівців, які працюють у режимі постійного контакту з людьми. Відновлення ресурсів є необхідною умовою збереження психічного здоров'я. Таким чином, баланс роботи і відпочинку є ключовим.

Комунікативна діяльність характеризується також високим рівнем соціальних очікувань, які часто є суперечливими. Працівник повинен відповідати вимогам різних сторін одночасно. Це створює додатковий психологічний тиск. У таких умовах зростає ризик внутрішнього конфлікту. Це може проявлятися у зниженні задоволеності роботою. Також виникає відчуття емоційного перевантаження. Таким чином, соціальні очікування є важливим стресогенним фактором.

Узагальнюючи, можна зазначити, що комунікативна діяльність є специфічною формою професійної праці, яка характеризується високим рівнем емоційного, когнітивного та соціального навантаження. Саме ці особливості визначають її як потужний детермінант професійного стресу. Різні теоретичні підходи — від моделі Карасека до транзакційної теорії стресу — підтверджують багатофакторний характер цього явища. У професіях типу «людина — людина» стрес набуває хронічного характеру. Це створює передумови для розвитку вигорання та професійної деформації. Тому дослідження специфіки комунікативної діяльності є важливим для розуміння психологічних ризиків професійної праці.

2.2. Особистісні та організаційні чинники формування емоційного вигорання.

Емоційне вигорання розглядається як складний багатовимірний феномен, що формується під впливом як індивідуально-психологічних, так і організаційних чинників. У сучасних дослідженнях підкреслюється, що жоден із цих факторів не діє ізольовано, а їх взаємодія визначає як інтенсивність, так і швидкість розвитку вигорання. Особистісні характеристики можуть або посилювати вразливість до стресу, або, навпаки, виступати ресурсом стійкості. Водночас організаційне середовище здатне як підтримувати працівника, так і створювати хронічні стресові умови. Саме тому комплексний аналіз цих чинників є необхідною умовою розуміння механізмів виникнення вигорання. У науковій літературі акцент робиться на балансі між вимогами професійної діяльності та наявними ресурсами особистості [55]. Порушення цього балансу призводить до поступового виснаження емоційних, когнітивних і мотиваційних ресурсів.

Одним із ключових особистісних чинників є рівень емоційної чутливості та здатність до емпатії. З одного боку, високий рівень емпатії є необхідною умовою ефективної професійної взаємодії, особливо у сфері освіти чи допомагаючих професій. З іншого боку, надмірна емоційна залученість може призводити до швидкого виснаження. Людина починає переживати чужі проблеми як власні, що збільшує внутрішнє напруження. У таких умовах відбувається накопичення негативних емоцій без можливості їх конструктивного опрацювання. Це створює передумови для формування емоційного виснаження як першого компонента вигорання [56]. Відсутність навичок емоційної саморегуляції лише посилює цей процес.

Важливим чинником виступає рівень самооцінки особистості. Особи з нестійкою або заниженою самооцінкою частіше сприймають професійні труднощі як підтвердження власної некомпетентності. Це призводить до підвищеної тривожності та внутрішньої напруги. У результаті навіть незначні невдачі можуть викликати сильні емоційні реакції. Водночас завищена

самооцінка також може бути ризик-фактором, оскільки формує нереалістичні очікування щодо результатів діяльності. Коли ці очікування не виправдовуються, виникає розчарування і фрустрація. Таким чином, адекватна самооцінка виступає захисним чинником у контексті вигорання [54]. Вона дозволяє зберігати психологічну рівновагу навіть у складних ситуаціях.

Наступним особистісним чинником є рівень стресостійкості. Особи з високою стресостійкістю здатні ефективніше адаптуватися до змін і зберігати працездатність у складних умовах. Вони використовують конструктивні стратегії подолання труднощів, такі як планування, пошук підтримки або переоцінка ситуації. Натомість низька стресостійкість супроводжується уникненням проблем і накопиченням напруження. Це призводить до поступового виснаження ресурсів. У таких умовах навіть звичайні робочі навантаження можуть сприйматися як надмірні. Згідно з ресурсною теорією, саме втрата або загроза втрати ресурсів є ключовим механізмом розвитку стресу [55]. Відповідно, стресостійкість виступає важливим буфером у цьому процесі.

Особливу роль відіграють мотиваційні установки особистості. Внутрішня мотивація, заснована на інтересі до діяльності, сприяє більшій задоволеності роботою. Людина відчуває сенс у своїй діяльності, що знижує ризик вигорання. Натомість зовнішня мотивація, орієнтована лише на винагороду або уникнення покарання, є менш стійкою. У разі відсутності очікуваних результатів виникає відчуття безглуздості зусиль. Це може призводити до емоційного виснаження та цинізму. Дослідження показують, що саме втрата значущості роботи є одним із ключових чинників вигорання [57]. Таким чином, мотиваційна структура особистості суттєво впливає на її професійне благополуччя.

Ще одним важливим чинником є рівень перфекціонізму. Перфекціоністичні установки часто пов'язані з високими стандартами та прагненням до бездоганності. З одного боку, це може сприяти високим результатам діяльності. З іншого боку, надмірний перфекціонізм створює постійне відчуття незадоволеності собою. Людина фіксується на помилках і

недоліках, ігноруючи досягнення. Це призводить до хронічного напруження та емоційного виснаження. У довгостроковій перспективі така установка сприяє формуванню вигорання. Вона підсилює внутрішній тиск і знижує здатність до відновлення ресурсів.

Важливим аспектом є також стиль мислення особистості. Особи з негативним стилем мислення схильні інтерпретувати події у песимістичному ключі. Вони очікують невдач і часто перебільшують значення труднощів. Це призводить до формування відчуття безпорадності. У свою чергу, оптимістичний стиль мислення сприяє більш гнучкому реагуванню на стрес. Людина бачить можливості для вирішення проблем і не зациклюється на негативі. Такий підхід дозволяє зберігати психологічні ресурси. Відповідно, когнітивні особливості виступають важливим фактором у профілактиці вигорання [54].

Не менш значущим є рівень професійної ідентичності. Коли людина чітко усвідомлює свою роль і значущість у професії, вона відчуває більшу стабільність. Це сприяє формуванню внутрішньої опори. Водночас розмитість професійної ідентичності створює невизначеність. Людина може сумніватися у своїй компетентності та цінності. Це підсилює тривожність і знижує задоволеність роботою. У результаті зростає ризик вигорання. Стабільна професійна ідентичність, навпаки, виступає захисним фактором.

Серед організаційних чинників ключову роль відіграє рівень робочого навантаження. Надмірні вимоги до працівника без відповідних ресурсів призводять до швидкого виснаження. Особливо небезпечним є хронічне перевантаження, коли відсутній час на відновлення. У таких умовах навіть високомотивовані працівники починають втрачати енергію. Це проявляється у зниженні продуктивності та емоційному виснаженні. Дослідження підтверджують, що дисбаланс між вимогами та ресурсами є ключовим чинником вигорання [59]. Саме тому оптимізація навантаження є важливою умовою профілактики.

Важливим фактором є також рівень автономії у професійній діяльності. Можливість самостійно приймати рішення підвищує відчуття контролю над ситуацією. Це позитивно впливає на мотивацію та задоволеність роботою. Натомість жорсткий контроль і відсутність свободи дій викликають напруження. Працівник відчуває себе обмеженим і недооціненим. Це може призводити до формування цинізму як компонента вигорання. Таким чином, автономія виступає важливим ресурсом у професійній діяльності [58].

Не менш значущим є характер міжособистісних взаємин у колективі. Підтримка з боку колег і керівництва сприяє зниженню рівня стресу. Людина відчуває, що не залишається наодинці з труднощами. Це створює сприятливий психологічний клімат. Натомість конфлікти і напружені стосунки підсилюють емоційне виснаження. Вони потребують додаткових ресурсів для їх подолання. У результаті знижується загальний рівень задоволеності роботою. Соціальна підтримка розглядається як один із ключових захисних чинників [55].

Важливу роль відіграє стиль керівництва. Демократичний стиль сприяє залученню працівників до прийняття рішень. Це підвищує їхню відповідальність і мотивацію. Авторитарний стиль, навпаки, часто викликає напруження і незадоволення. Працівники можуть відчувати себе недооціненими. Це негативно впливає на їхній емоційний стан. У довгостроковій перспективі це сприяє формуванню вигорання. Ефективне керівництво передбачає баланс між контролем і підтримкою [57].

Значущим фактором є також справедливість організаційних процесів. Відчуття несправедливості може викликати сильні негативні емоції. Працівники починають сумніватися у цінності своїх зусиль. Це знижує мотивацію і підвищує рівень стресу. Справедливий розподіл ресурсів і винагород, навпаки, сприяє задоволеності роботою. Він формує довіру до організації. У результаті знижується ризик вигорання. Організаційна справедливість є важливим компонентом здорового робочого середовища [59].

Важливим чинником є можливості професійного розвитку. Коли працівник має змогу навчатися і розвиватися, він відчуває перспективу. Це

підвищує його мотивацію і залученість. Відсутність таких можливостей може призводити до застою. Людина починає відчувати втрату інтересу до роботи. Це сприяє формуванню емоційного виснаження. Професійний розвиток виступає важливим ресурсом у контексті профілактики вигорання [58].

Окремо варто відзначити роль організаційної культури. Вона визначає норми і цінності, що панують у колективі. Підтримуюча культура сприяє відкритості і взаємодопомозі. Це створює сприятливі умови для роботи. Токсична культура, навпаки, підсилює напруження. Вона може включати конкуренцію, критику і відсутність підтримки. У таких умовах ризик вигорання значно зростає. Організаційна культура є фундаментом психологічного клімату [57].

Важливим є також рівень зворотного зв'язку. Конструктивний зворотний зв'язок допомагає працівнику розуміти свої сильні і слабкі сторони. Це сприяє професійному розвитку. Відсутність зворотного зв'язку створює невизначеність. Людина не розуміє, наскільки ефективною є її діяльність. Це може викликати тривожність і невпевненість. У результаті зростає ризик вигорання. Регулярний зворотний зв'язок є важливим елементом ефективного управління.

Значущим фактором є баланс між роботою та особистим життям. Порушення цього балансу призводить до хронічного перевантаження. Людина не має можливості відновити свої ресурси. Це сприяє накопиченню втоми. У довгостроковій перспективі це призводить до вигорання. Забезпечення балансу є важливим завданням як для працівника, так і для організації. Воно сприяє збереженню психологічного здоров'я [55].

Важливим є також характер робочих завдань. Монотонна і рутинна робота може викликати втрату інтересу. Це знижує мотивацію і задоволеність. Водночас надто складні завдання можуть викликати стрес. Оптимальний рівень складності сприяє розвитку і залученості. Він дозволяє відчувати задоволення від досягнень. Таким чином, зміст роботи також впливає на ризик вигорання.

Окрему роль відіграє рівень відповідальності. Надмірна відповідальність без відповідних ресурсів створює напруження. Людина відчуває постійний тиск. Це призводить до емоційного виснаження. Водночас відсутність відповідальності може викликати втрату сенсу діяльності. Оптимальний баланс є ключовим фактором. Він сприяє стабільному функціонуванню.

Важливим чинником є також фізичні умови праці. Неприйнятні умови можуть підсилювати стрес. Це включає шум, перевантаження або відсутність комфорту. Такі фактори впливають на загальне самопочуття. Вони знижують працездатність. У результаті підвищується ризик вигорання. Комфортні умови є важливим ресурсом.

Таким чином, емоційне вигорання формується під впливом складної взаємодії особистісних і організаційних чинників. Жоден із них не є визначальним сам по собі. Важливим є їх поєднання і контекст. Розуміння цих чинників дозволяє розробляти ефективні стратегії профілактики. Це включає як індивідуальні, так і організаційні заходи. Комплексний підхід є найбільш ефективним. Він сприяє збереженню психологічного здоров'я працівників.

2.3. Порівняльний аналіз рівнів вигорання у фахівців різних типів професійної взаємодії.

Проблема диференціації рівнів емоційного вигорання є однією з ключових у сучасній психології праці. Це пов'язано з тим, що вигорання не виникає миттєво, а розгортається поступово, проходячи певні стадії розвитку. Кожен рівень має свої специфічні прояви, які відрізняються за інтенсивністю та якісними характеристиками. Порівняльний аналіз дозволяє більш точно визначити стан працівника та своєчасно вжити профілактичних заходів. У науковій літературі підкреслюється необхідність комплексного підходу до оцінки вигорання. Це включає аналіз емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної ефективності. Саме ці компоненти формують основу для визначення рівнів вигорання [64].

Низький рівень вигорання характеризується відносною стабільністю психоемоційного стану. Працівник зберігає інтерес до діяльності та здатність ефективно виконувати свої обов'язки. Емоційне виснаження проявляється епізодично і не має системного характеру. Людина здатна швидко відновлювати ресурси після навантаження. Водночас можуть виникати окремі симптоми втоми, які не впливають суттєво на загальне функціонування. Такий рівень розглядається як допустимий у межах професійної діяльності. Він не потребує спеціального втручання, але вимагає уваги до профілактики [60].

Середній рівень вигорання відзначається більш вираженими змінами у психоемоційній сфері. Емоційне виснаження стає регулярним і відчутним. Працівник починає втрачати інтерес до роботи та демонструє ознаки зниження мотивації. З'являється тенденція до формального виконання обов'язків. Деперсоналізація проявляється у відстороненому ставленні до інших людей. Це може негативно впливати на якість професійної взаємодії. Такий рівень потребує цілеспрямованих заходів щодо відновлення ресурсів [62].

Високий рівень вигорання характеризується глибокими порушеннями у всіх сферах діяльності. Емоційне виснаження стає хронічним і супроводжується відчуттям спустошеності. Людина втрачає здатність до співпереживання і проявляє цинічне ставлення до оточення. Професійна ефективність значно знижується. Зростає кількість помилок і знижується якість роботи. У таких умовах часто виникає бажання змінити професію або залишити роботу. Цей рівень вимагає серйозного психологічного втручання [64].

Порівнюючи різні рівні вигорання, можна відзначити поступове зниження ресурсного потенціалу особистості. На низькому рівні ресурси ще достатні для ефективного функціонування. На середньому рівні вони починають виснажуватися. На високому рівні відбувається їх критичний дефіцит. Це підтверджує ресурсний підхід до розуміння вигорання. Згідно з ним, ключовим фактором є баланс між витратами та відновленням ресурсів [62]. Порушення цього балансу визначає динаміку розвитку вигорання.

Важливим аспектом порівняльного аналізу є роль відновлення після роботи. Дослідження показують, що ефективне відновлення сприяє зниженню рівня вигорання. Особи з низьким рівнем вигорання демонструють кращу здатність до психологічного відновлення. Вони використовують активні стратегії релаксації та відпочинку. Натомість при високому рівні вигорання ця здатність значно знижується. Людина не може повноцінно відновити сили навіть після відпочинку. Це створює замкнене коло виснаження [60].

Суттєві відмінності між рівнями вигорання спостерігаються у мотиваційній сфері. На низькому рівні переважає внутрішня мотивація. Людина відчуває інтерес до діяльності та задоволення від результатів. На середньому рівні мотивація стає нестійкою. Вона залежить від зовнішніх факторів. На високому рівні відбувається її значне зниження або повна втрата. Це супроводжується відчуттям безглуздості роботи. Така динаміка підтверджує важливість мотиваційних процесів у структурі вигорання [61].

Когнітивні процеси також зазнають змін залежно від рівня вигорання. На початкових етапах зберігається здатність до концентрації та прийняття рішень. При середньому рівні виникають труднощі з увагою та пам'яттю. Людина частіше допускає помилки. На високому рівні ці порушення стають системними. Знижується здатність до аналізу та планування. Це негативно впливає на професійну діяльність. Таким чином, когнітивні зміни є важливим індикатором вигорання.

Емоційна сфера є центральною у структурі вигорання. На низькому рівні емоції залишаються контрольованими. Людина здатна регулювати свої переживання. На середньому рівні зростає дратівливість і напруження. З'являються негативні емоції, які важко контролювати. На високому рівні домінує емоційна спустошеність. Людина відчуває байдужість і апатію. Це свідчить про глибоке виснаження емоційних ресурсів [64].

Поведінкові прояви також відрізняються залежно від рівня вигорання. На низькому рівні зберігається активність і ініціативність. Людина бере участь у професійному житті. На середньому рівні спостерігається зниження активності.

З'являється уникнення складних завдань. На високому рівні формується пасивність і відстороненість. Працівник мінімізує контакти та відповідальність. Це негативно впливає на ефективність роботи.

Соціальна взаємодія зазнає значних змін у процесі розвитку вигорання. На низькому рівні людина підтримує позитивні стосунки з колегами. Вона відкрита до співпраці. На середньому рівні зростає дистанція у взаєминах. З'являються конфлікти і непорозуміння. На високому рівні формується ізоляція. Людина уникає контактів і втрачає соціальну підтримку. Це посилює негативні наслідки вигорання [62].

Важливим є також вплив саморегуляції на рівень вигорання. Особи з розвиненими навичками саморегуляції краще справляються зі стресом. Вони здатні контролювати свої емоції та поведінку. Це сприяє зниженню ризику вигорання. Натомість низький рівень саморегуляції підвищує вразливість до стресу. Людина не може ефективно управляти своїм станом. Це прискорює розвиток вигорання [63].

Порівняльний аналіз показує, що рівень вигорання тісно пов'язаний із задоволеністю роботою. На низькому рівні вона залишається високою. Людина отримує задоволення від діяльності. На середньому рівні задоволеність знижується. З'являється незадоволення окремими аспектами роботи. На високому рівні задоволеність практично відсутня. Це супроводжується негативним ставленням до професії. Така динаміка є закономірною.

Значущим є також вплив організаційного середовища. Сприятливі умови роботи сприяють зниженню рівня вигорання. Вони забезпечують необхідні ресурси для діяльності. Натомість несприятливі умови підсилюють стрес. Це призводить до швидшого розвитку вигорання. Таким чином, організаційні фактори відіграють важливу роль у формуванні рівнів вигорання [61].

Порівнюючи рівні вигорання, важливо враховувати індивідуальні особливості. Різні люди по-різному реагують на однакові умови. Це зумовлено їхніми психологічними характеристиками. Зокрема, рівень стресостійкості та

мотивації впливають на динаміку вигорання. Тому оцінка рівнів повинна бути індивідуалізованою. Це дозволяє більш точно визначити потреби людини.

Важливим аспектом є також тривалість перебування на певному рівні вигорання. Короткочасні прояви не завжди мають серйозні наслідки. Натомість тривале перебування у стані виснаження є небезпечним. Воно може призводити до психосоматичних порушень. Це підкреслює необхідність своєчасного втручання. Раннє виявлення дозволяє запобігти ускладненням.

Особливу увагу слід приділити переходам між рівнями вигорання. Вони не є різкими, а відбуваються поступово. Це дає можливість виявити негативні тенденції на ранніх етапах. Важливо звертати увагу на перші симптоми. Це дозволяє своєчасно змінити стратегії поведінки. Таким чином, профілактика є ключовим елементом.

Порівняльний аналіз також показує роль особистісних ресурсів. Високий рівень ресурсів сприяє підтримці низького рівня вигорання. Низький рівень ресурсів, навпаки, підвищує ризик. Це підтверджує ресурсний підхід у психології. Відновлення ресурсів є важливим завданням. Воно сприяє стабілізації стану [62].

Значущим є також вплив зовнішніх стресорів. Інтенсивні стресові події можуть прискорювати розвиток вигорання. Це особливо актуально у кризових умовах. Людина швидше переходить до високого рівня виснаження. Це потребує додаткових заходів підтримки. Важливо враховувати контекст діяльності.

Важливим аспектом є взаємозв'язок вигорання та здоров'я. На низькому рівні негативний вплив мінімальний. На середньому рівні можуть з'являтися перші симптоми. На високому рівні ризик значно зростає. Це включає як психологічні, так і фізичні порушення. Таким чином, вигорання має комплексний характер [64].

Порівнюючи рівні вигорання, варто зазначити їх вплив на професійну ефективність. На низькому рівні ефективність залишається високою. На середньому рівні вона поступово знижується. На високому рівні

спостерігається значне падіння продуктивності. Це має негативні наслідки для організації. Тому важливо своєчасно реагувати на зміни.

Таким чином, порівняльний аналіз рівнів емоційного вигорання дозволяє глибше зрозуміти механізми його розвитку. Він демонструє поступовість змін у різних сферах функціонування. Кожен рівень має свої специфічні ознаки. Їх врахування є важливим для діагностики та профілактики. Комплексний підхід забезпечує більш точну оцінку стану. Це сприяє збереженню психологічного здоров'я та професійної ефективності.

Висновки до другого розділу

Аналіз особливостей професійної діяльності у системі «людина — людина» доводить, що саме специфіка комунікації є головним джерелом стресу. Фахівці цієї сфери перебувають у стані постійної «емоційної напруги»: вони змушені не лише виконувати свої прямі обов'язки, а й безперервно контролювати власні реакції. Це створює середовище, де високі вимоги до емпатії поєднуються з обмеженим контролем над ситуацією, що закономірно призводить до накопичення психологічного виснаження.

Ми підтвердили, що «емоційна праця» — це не просто частина роботи, а ключовий механізм запуску вигорання. Потреба постійно демонструвати професійно прийнятні емоції, стримуючи власні справжні почуття, виснажує психіку. Крім того, явище «емоційного зараження» змушує працівника переймати негативні переживання клієнтів, що без належних методів психологічного відновлення призводить до професійної байдужості (деперсоналізації).

Важливим є також внесок особистісних якостей. Ми виявили, що вразливість до вигорання напряму залежить від індивідуального «психологічного капіталу»: емпатії, самооцінки та стресостійкості. Наприклад, надмірна емпатійність без навичок саморегуляції стає фактором ризику, тоді як

здорова самооцінка — надійним «щитом». Водночас перфекціонізм та негативні патерни мислення лише підсилюють внутрішній тиск.

Організаційний контекст у цьому процесі відіграє роль, не меншу за індивідуальні особливості. Рівень автономії фахівця, стиль керівництва та соціальна підтримка в колективі можуть як посилювати, так і нівелювати наслідки професійного стресу. Відсутність справедливості в організаційних процесах та брак можливостей для професійного зростання є тими «каталізаторами», що прискорюють емоційне вигорання.

Порівняльний аналіз динаміки вигорання демонструє чітку градацію: від легкого зниження мотивації на початкових етапах до повної соціальної ізоляції та когнітивних порушень на критичних стадіях. Ключовою проблемою тут є «замкнене коло виснаження»: що вищий рівень вигорання, то менше ресурсу залишається у людини для якісного відновлення після робочого дня.

Загалом, вигорання — це системний процес, що зачіпає всі сфери життя: від емоційної стабільності до здатності приймати рішення. Наші результати доводять, що запобігання цьому стану не може бути однобоким. Ефективна профілактика вимагає поєднання «внутрішньої» роботи (розвиток навичок саморегуляції) та «зовнішніх» змін (оптимізація умов праці та розвиток організаційної підтримки). Ці теоретичні висновки стають фундаментом для розробки наших наступних корекційних програм.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ (на прикладі працівників ТОВ «ОМЕГА»)

3.1. Організація та методики дослідження рівня професійного вигорання.

Для проведення емпіричного дослідження було сформовано вибірку, до якої увійшли 30 працівників ТОВ «Омега» віком від 20 до 50 років. Середній вік респондентів становив 35 років, що дозволяє охопити як молодих фахівців, так і працівників із достатнім професійним досвідом. Гендерний склад вибірки представлений 18 чоловіками та 12 жінками. Така структура дає можливість врахувати можливі відмінності у сприйнятті професійного навантаження та реагуванні на стресові ситуації. Вибірка є відносно збалансованою та придатною для аналізу досліджуваної проблеми. Це створює підґрунтя для отримання об'єктивних результатів.

Організація дослідження передбачала три послідовні етапи: підготовчий, діагностичний та аналітичний. На підготовчому етапі було проведено інструктаж учасників і отримано їхню інформовану згоду на участь у дослідженні. Усі респонденти були ознайомлені з метою роботи та умовами конфіденційності. Це дозволило сформувати атмосферу довіри та відкритості. На діагностичному етапі було здійснено безпосереднє тестування за допомогою обраних психодіагностичних методик. Аналітичний етап передбачав обробку отриманих результатів і їх подальшу інтерпретацію.

Отже, організація дослідження була побудована відповідно до наукових вимог і забезпечила отримання якісних емпіричних даних. Використаний діагностичний інструментарій дозволяє комплексно дослідити рівень професійного вигорання. Це створює основу для подальшого кількісного та якісного аналізу результатів. Отримані дані можуть бути використані для розробки рекомендацій щодо профілактики вигорання.

Таблиця 3.1

Кількісний та відсотковий розподіл респондентів за статтю

Стать	Кількість	%
Чоловіки	18	60%
Жінки	12	40%
Разом	30	100%

Аналіз таблиці 3.1 показує, що у вибірці переважають чоловіки, які становлять 60% від загальної кількості респондентів. Жінки, відповідно, складають 40%. Такий розподіл відображає певні особливості кадрової структури підприємства. Він може впливати на загальні результати дослідження, зважаючи на гендерні відмінності у переживанні стресу. Водночас представництво обох статей дозволяє здійснити порівняльний аналіз.

Переважання чоловіків у вибірці може свідчити про специфіку професійної діяльності підприємства. У деяких сферах чоловіки частіше займають посади, пов'язані з підвищеним навантаженням або відповідальністю. Це може впливати на рівень професійного стресу. Водночас важливо враховувати, що чоловіки і жінки по-різному реагують на емоційні перевантаження. Це може відображатися у показниках вигорання.

Жіноча частина вибірки, хоча і є менш чисельною, також має важливе значення для аналізу. Жінки, як правило, демонструють вищий рівень емоційної чутливості. Це може підвищувати їхню вразливість до емоційного виснаження. Водночас вони частіше використовують соціальну підтримку як ресурс подолання стресу. Це може знижувати ризик розвитку вигорання. Таким чином, гендерний аспект є важливим у дослідженні.

Загалом гендерний розподіл вибірки дозволяє отримати достатньо репрезентативні результати. Він створює можливості для аналізу відмінностей у рівнях вигорання. Водночас варто враховувати дисбаланс у чисельності груп. Це може впливати на узагальнення результатів. Тому інтерпретація даних має здійснюватися з урахуванням цієї особливості.

Таблиця 3.2

Кількісний та відсотковий розподіл респондентів за віком

Вік	Кількість	%
20–30 років	10	33%
31–40 років	12	40%
41–50 років	8	27%
Разом	30	100%

Аналіз таблиці 3.2 свідчить, що найбільшу частку вибірки становлять працівники віком 31–40 років (40%). Це період активної професійної реалізації, коли людина має достатній досвід, але ще зберігає високий рівень мотивації. Саме у цьому віці часто спостерігається підвищене навантаження. Це може впливати на рівень вигорання. Таким чином, дана вікова група є ключовою для дослідження.

Група респондентів віком 20–30 років становить 33%. Це переважно молоді фахівці, які перебувають на етапі професійного становлення. Вони можуть відчувати труднощі адаптації до вимог роботи. Це створює додаткове психологічне навантаження. Водночас у них ще зберігається високий рівень енергії та мотивації. Це може виступати захисним фактором.

Респонденти віком 41–50 років складають 27% вибірки. Це працівники з великим професійним досвідом. Вони краще адаптовані до умов роботи та мають сформовані стратегії подолання стресу. Водночас тривале перебування у професії може сприяти накопиченню втоми. Це підвищує ризик емоційного виснаження. Таким чином, ця група також є важливою для аналізу.

Узагальнюючи, віковий розподіл вибірки є достатньо збалансованим і дозволяє дослідити динаміку вигорання на різних етапах професійного розвитку. Кожна вікова група має свої особливості реагування на стрес. Це дає змогу більш глибоко проаналізувати досліджуване явище. Врахування вікового фактору підвищує точність інтерпретації результатів.

Для дослідження рівня емоційного вигорання було використано комплекс взаємодоповнюючих методик. Першою з них стала методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка. Вона дозволяє дослідити особливості

розвитку вигорання за трьома фазами: напруження, резистенція та виснаження. Такий підхід забезпечує глибше розуміння структури цього феномену. Методика дає змогу виявити як загальний рівень вигорання, так і специфіку прояву окремих симптомів. Це робить її доцільною для використання у прикладних дослідженнях.

Другим інструментом став опитувальник «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач та С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової. Дана методика орієнтована на три ключові компоненти вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Її використання дозволяє оцінити рівень професійної деформації особистості. Поєднання цієї методики з підходом В. Бойка забезпечує комплексність дослідження. Це дозволяє отримати більш повну картину досліджуваного явища.

Третім інструментом стала методика «Діагностика рівня тривожності» Ч. Спілбергера в адаптації Ю. Ханіна. Вона дозволяє визначити як ситуативну, так і особистісну тривожність. Це є важливим для розуміння взаємозв'язку між емоційним вигоранням і внутрішнім психоемоційним станом. Аналіз тривожності дає змогу з'ясувати, чи є вигорання наслідком зовнішніх факторів або індивідуальних особливостей. Таким чином, ця методика доповнює загальну картину дослідження.

У процесі організації дослідження було підготовлено стимульний матеріал, інструкції та бланки відповідей. Це забезпечило чіткість і зручність процедури тестування. Проведення дослідження в умовах робочого середовища дозволило отримати більш природні результати. Учасники виконували завдання у звичному для себе контексті. Це сприяло достовірності отриманих даних. Усі методики відповідають критеріям валідності та надійності.

3.2. Аналіз результатів діагностики фаз та симптомів вигорання у піддослідних.

Аналіз результатів дослідження за методикою В. Бойка був спрямований на визначення ступеня сформованості основних фаз емоційного вигорання у працівників ТОВ «Омега». Для цього було обчислено середні значення показників та стандартні відхилення, що дозволило узагальнити отримані емпіричні дані. Такий підхід забезпечив можливість не лише кількісної оцінки, але й якісної інтерпретації психоемоційного стану колективу. Отримані результати відображають загальні тенденції розвитку вигорання у професійному середовищі ритейлу. Вони свідчать про наявність різного ступеня сформованості окремих фаз. Це дозволяє говорити про неоднорідність процесу вигорання у вибірці. Узагальнені показники представлено у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Показники фаз емоційного вигорання за методикою В. Бойка (n = 30)

Фаза вигорання	Середнє значення (M)	Стандартне відхилення (SD)	Рівень сформованості
Напруження	38.4	5.2	В стадії формування
Резистенція	62.8	7.1	Сформована
Виснаження	41.2	6.4	В стадії формування

Інтерпретація результатів показує, що найбільш вираженою є фаза «резистенції». Це означає, що працівники активно використовують психологічні механізми захисту для зниження впливу стресових факторів. У поведінці це проявляється у формалізації спілкування та емоційному дистанціюванні. Особливо це характерно для працівників, які постійно взаємодіють із клієнтами. Домінування цієї фази свідчить про високий рівень напруження у професійному середовищі. Водночас це є сигналом про можливий перехід до більш глибоких стадій вигорання. Така тенденція потребує своєчасного реагування.

Фаза «напруження» перебуває на стадії формування, що свідчить про наявність первинних симптомів стресу. Працівники відчують емоційне перевантаження, однак ще зберігають здатність до мобілізації ресурсів. Це проявляється у підвищеній тривожності та внутрішній напрузі. Водночас ці симптоми не мають критичного характеру. Вони можуть бути компенсовані за рахунок ефективних копінг-стратегій. Проте за відсутності підтримки існує ризик їх посилення. Таким чином, ця фаза є важливим індикатором початкових змін.

Фаза «виснаження» також перебуває на стадії формування. Це означає, що процес вигорання ще не досяг завершальної стадії. Однак уже спостерігаються ознаки зниження енергетичного потенціалу. Працівники можуть відчувати втому та зниження мотивації. Такі прояви мають тенденцію до накопичення. У довгостроковій перспективі це може призвести до хронічного виснаження. Тому важливо своєчасно вжити профілактичних заходів.

Подальший аналіз було здійснено за допомогою опитувальника MBI К. Маслач та С. Джексона. Ця методика дозволила оцінити структуру вигорання через три ключові компоненти. Було визначено середні значення та медіани для кожної шкали. Це дало змогу виявити типовий профіль вигорання у досліджуваній групі. Узагальнені результати подано у таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

Результати діагностики професійного вигорання за методикою MBI (n = 30)

Шкали вигорання	Середній бал (M)	Медіана (Me)	Рівень вираженості
Емоційне виснаження	26.5	27.0	Високий
Деперсоналізація	11.2	10.0	Середній
Редукція досягнень	32.4	33.0	Середній

Отримані результати свідчать про те, що найбільш вираженим компонентом є емоційне виснаження. Це проявляється у втраті енергії, зниженні інтересу до роботи та фізичній втомі. Високий рівень цього показника зафіксовано у значної частини працівників. Такий стан негативно впливає на продуктивність діяльності. Він також підвищує ризик подальшого розвитку

вигорання. Таким чином, емоційне виснаження виступає ключовим індикатором проблеми.

Показники деперсоналізації мають середній рівень вираженості. Це свідчить про формування певної емоційної дистанції у взаємодії з клієнтами. Працівники можуть демонструвати формальне ставлення до своїх обов'язків. Така поведінка є захисною реакцією на стрес. Вона дозволяє зменшити емоційне навантаження. Однак у довгостроковій перспективі це може негативно впливати на якість обслуговування. Таким чином, деперсоналізація має подвійний характер.

Редукція особистих досягнень також має середній рівень. Це означає, що працівники починають сумніватися у власній ефективності. Вони можуть недооцінювати свої професійні результати. Це призводить до зниження мотивації та задоволеності роботою. У поєднанні з іншими компонентами це посилює ризик вигорання. Таким чином, зниження самооцінки є важливим аспектом проблеми.

Для більш глибокого розуміння отриманих результатів було проаналізовано рівень тривожності працівників. З цією метою використано методику Спілбергера – Ханіна. Вона дозволяє диференціювати ситуативну та особистісну тривожність. Результати подано у таблиці 3.6.

Таблиця 3.6

Рівні тривожності працівників за методикою Спілбергера – Ханіна (n = 30)

Вид тривожності	Середній бал	Стандартна помилка (m)	Інтерпретація
Ситуативна (СТ)	46.8	1.4	Висока
Особистісна (ОТ)	42.1	1.1	Помірна

Аналіз даних показує, що рівень ситуативної тривожності є значно вищим за особистісну. Це свідчить про домінування впливу зовнішніх факторів. Робоче середовище виступає основним джерелом емоційного напруження. Працівники реагують на умови праці підвищеною тривожністю. Водночас їхні особистісні характеристики залишаються відносно стабільними. Це підтверджує ситуаційний характер стресу.

Якісний аналіз результатів дозволив виявити певні гендерні відмінності. Жінки демонструють вищі показники емоційного виснаження. Це може бути пов'язано з більшою емоційною залученістю у професійну діяльність. Чоловіки частіше проявляють деперсоналізацію. Вони схильні до формалізації взаємодії з клієнтами. Це свідчить про різні стратегії подолання стресу. Такі відмінності мають практичне значення.

Аналіз вікових особливостей показав, що найбільш уразливою є група середнього віку. Саме у цієї категорії спостерігається найвищий рівень резистенції. Це може бути пов'язано з піковим професійним навантаженням. У цьому віці працівники стикаються з підвищеними вимогами. Це підсилює ризик розвитку вигорання. Таким чином, віковий фактор є важливим.

Під час інтерпретації результатів було враховано не лише статистичні показники, але й безпосередні спостереження. Високий темп роботи та постійна взаємодія з клієнтами створюють значне емоційне навантаження. Працівники змушені контролювати свої емоції протягом усього робочого дня. Це призводить до швидкого накопичення втоми. У результаті формується стійке відчуття виснаження. Таким чином, результати мають практичне підтвердження.

Узагальнюючи результати дослідження, можна зазначити, що більшість працівників перебуває на стадії адаптації до професійного стресу. Водночас ця адаптація супроводжується значними витратами ресурсів. Найбільш вираженими є ознаки емоційного виснаження та фази резистенції. Це свідчить про ризик подальшого розвитку вигорання. Отримані дані є основою для розробки корекційних заходів.

3.3. Кореляційний аналіз показників професійної деформації та комунікативних навичок особистості.

На завершальному етапі емпіричного дослідження було здійснено кореляційний аналіз взаємозв'язків між показниками професійного вигорання,

тривожності та окремими проявами комунікативної поведінки працівників. Основною метою цього етапу стала перевірка гіпотези про наявність статистично значущого зв'язку між рівнем професійної деформації та емоційно-комунікативними характеристиками особистості. Для реалізації поставленого завдання було використано коефіцієнт лінійної кореляції Пірсона, який дозволяє визначити силу та напрям зв'язку між змінними. Обробка даних здійснювалася на основі кількісних показників, отриманих за методиками В. Бойка, МВІ та Спілбергера – Ханіна. Такий підхід забезпечив комплексність аналізу. Він дозволив інтегрувати результати різних діагностичних інструментів. Узагальнені результати представлено у таблиці 3.7.

Таблиця 3.7

Матриця інтеркореляційних зв'язків показників вигорання, тривожності та комунікативних проявів (n = 30)

Показники (шкали)	Емоційне виснаження (МВІ)	Деперсоналізація (МВІ)	Ситуативна тривожність (СТ)	Особистісна тривожність (ОТ)
Фаза Напруження (Бойко)	0.68**	0.42*	0.74**	0.31
Фаза Резистенції (Бойко)	0.54**	0.61**	0.59**	0.28
Фаза Виснаження (Бойко)	0.81**	0.58**	0.67**	0.35
Ситуативна тривожність (СТ)	0.72**	0.49*	1.00	0.44*

– значущість при $p \leq 0.05$ ** – значущість при $p \leq 0.01$

Аналіз отриманих результатів дозволив виявити наявність численних статистично значущих позитивних кореляцій між досліджуваними показниками. Найсильніший зв'язок зафіксовано між фазою «виснаження» за методикою В. Бойка та шкалою «емоційного виснаження» за МВІ ($r = 0.81$; $p \leq 0.01$). Це свідчить про концептуальну та емпіричну узгодженість двох підходів до вимірювання вигорання. Фактично обидва показники відображають єдиний процес втрати психічної енергії. Високий рівень кореляції підтверджує валідність отриманих даних. Він також свідчить про системний характер

емоційного виснаження у досліджуваній вибірці. Таким чином, можна говорити про узгодженість різних діагностичних інструментів.

Значущим є також зв'язок між фазою «напруження» та ситуативною тривожністю ($r = 0.74$; $p \leq 0.01$). Це вказує на те, що підвищений рівень тривоги безпосередньо пов'язаний із початковими стадіями розвитку вигорання. Працівники, які переживають інтенсивне емоційне напруження, схильні демонструвати високі показники реактивної тривожності. Така залежність підкреслює роль зовнішніх факторів професійного середовища. Зокрема, інтенсивність міжособистісної взаємодії та необхідність постійного контролю емоцій виступають ключовими стресорами. Це підтверджує ситуаційний характер тривожності. Відповідно, її зниження можливе через оптимізацію умов праці.

Кореляційний аналіз також виявив тісний зв'язок між фазою «резистенції» та деперсоналізацією ($r = 0.61$; $p \leq 0.01$). Це дозволяє пояснити механізм формування відстороненого ставлення до клієнтів як захисної реакції. Працівники, які перебувають у стані резистенції, намагаються зменшити емоційне навантаження шляхом обмеження особистісної включеності. Така стратегія є короткостроково ефективною. Водночас у довгостроковій перспективі вона може призводити до зниження якості комунікації. Це негативно впливає на професійну ефективність. Таким чином, деперсоналізація виступає індикатором деформації комунікативної сфери.

Важливим результатом є встановлення високого зв'язку між ситуативною тривожністю та емоційним виснаженням ($r = 0.72$; $p \leq 0.01$). Це свідчить про те, що стан постійної напруги сприяє швидкому виснаженню ресурсів. Працівники, які часто переживають тривогу, швидше втрачають енергію та мотивацію. Така залежність має прямий практичний зміст. Вона вказує на необхідність зниження рівня стресогенності робочого середовища. Зокрема, важливо оптимізувати навантаження та покращити умови праці. Це може сприяти профілактиці вигорання.

Показники особистісної тривожності демонструють слабші кореляційні зв'язки з компонентами вигорання. У більшості випадків ці зв'язки не досягають високого рівня значущості. Це свідчить про те, що індивідуальна схильність до тривожності не є визначальним фактором розвитку вигорання. Натомість вирішальну роль відіграють ситуаційні умови професійної діяльності. Такий результат має важливе теоретичне значення. Він підтверджує перевагу середовищного підходу у поясненні вигорання. Таким чином, акцент слід робити на організаційних змінах.

Аналіз кореляцій дозволяє також зробити висновки щодо комунікативних навичок працівників. Зростання деперсоналізації супроводжується зниженням якості міжособистісної взаємодії. Працівники стають менш емпатійними та більш формальними у спілкуванні. Це негативно впливає на ефективність обслуговування клієнтів. Водночас високий рівень емоційного виснаження знижує здатність до конструктивного діалогу. Таким чином, професійна деформація безпосередньо впливає на комунікативну сферу. Це підтверджує взаємозалежність досліджуваних показників.

У процесі аналізу також було враховано якісні спостереження за поведінкою працівників. Було встановлено, що особи з високими показниками вигорання демонструють зниження ініціативності у спілкуванні. Вони уникають складних контактів та намагаються мінімізувати емоційні витрати. Це проявляється у скороченні тривалості взаємодії з клієнтами. Така поведінка є адаптивною у короткостроковій перспективі. Однак вона обмежує професійний розвиток. Це підтверджує результати кореляційного аналізу.

Особливу увагу привертає взаємозв'язок між різними фазами вигорання. Високі кореляції між ними свідчать про поступовий характер розвитку синдрому. Кожна наступна фаза логічно продовжує попередню. Це підтверджує стадійну модель вигорання. Водночас наявність значущих зв'язків між фазами та тривожністю підкреслює роль емоційного фактора. Таким чином, вигорання є комплексним процесом. Він охоплює різні аспекти психічного функціонування.

Узагальнюючи результати кореляційного аналізу, можна зробити висновок про підтвердження емпіричної гіпотези. Встановлено наявність статистично значущого зв'язку між рівнем професійного вигорання та ситуативною тривожністю. Отримані дані свідчать про системний характер професійної деформації у працівників. Вона формується під впливом інтенсивного комунікативного навантаження. Результати дослідження мають як теоретичне, так і практичне значення. Вони можуть бути використані для розробки програм психопрофілактики.

Висновки до третього розділу

У ході емпіричного дослідження було встановлено, що організація дослідження та обраний психодіагностичний інструментарій забезпечили отримання достовірних і репрезентативних результатів. Вибірка ($n=30$) дозволила врахувати гендерні та вікові особливості працівників, що підвищило якість інтерпретації даних.

Аналіз показав, що у працівників домінує фаза «резистенції», що свідчить про активне використання психологічних захисних механізмів. Водночас фази «напруження» та «виснаження» перебувають на стадії формування, що вказує на поступовий розвиток синдрому вигорання.

За результатами методики МБІ встановлено високий рівень емоційного виснаження та середній рівень деперсоналізації й редукції досягнень. Це свідчить про наявність ознак професійної деформації та зниження ефективності діяльності працівників.

Дослідження тривожності показало переважання ситуативної тривоги над особистісною, що підтверджує визначальний вплив умов праці на психоемоційний стан. Кореляційний аналіз виявив статистично значущі зв'язки між вигоранням і тривожністю, що підтвердило висунуту гіпотезу.

Загалом встановлено, що професійне вигорання працівників ТОВ «Омега» має системний характер і супроводжується порушеннями

комунікативної сфери. Отримані результати можуть бути використані для розробки заходів профілактики та психокорекції.

РОЗДІЛ 4. ПСИХОПРОФІЛАКТИКА ТА КОРЕКЦІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ ДЕФОРМАЦІЇ ОСОБИСТОСТІ

4.1. Програма психологічної підтримки та запобігання емоційному виснаженню.

На основі результатів проведеного емпіричного дослідження, які засвідчили підвищений рівень емоційного виснаження, сформованість фази резистенції та високі показники ситуативної тривожності у працівників ТОВ «Омега», мною було розроблено авторську програму психологічної підтримки під назвою «Ресурсний ритейл». Її створення зумовлене необхідністю переходу від констатації проблеми до практичних заходів її подолання. Я виходила з того, що ефективна профілактика професійного вигорання має бути системною, прикладною та адаптованою до реальних умов професійної діяльності у сфері роздрібної торгівлі.

Основною метою програми є формування у працівників навичок психологічної саморегуляції, підвищення стресостійкості та зниження рівня емоційного виснаження в умовах інтенсивного робочого навантаження. Особливу увагу я приділила розвитку здатності до швидкого відновлення психоемоційного ресурсу без відриву від робочого процесу. Це обумовлено тим, що більшість працівників не має можливості для тривалого відпочинку протягом зміни, а тому потребує коротких, але ефективних інструментів самодопомоги.

Структурно програма складається з чотирьох взаємопов'язаних модулів, кожен з яких спрямований на опрацювання окремого компонента синдрому емоційного вигорання.

Перший модуль – «Психоемоційна саморегуляція» – орієнтований на зниження рівня ситуативної тривожності та внутрішнього напруження. У його межах використовуються дихальні техніки, вправи на м'язову релаксацію та короткі практики усвідомлення (mindfulness). Я встановила, що регулярне

застосування навіть простих дихальних вправ дозволяє швидко стабілізувати емоційний стан у стресових ситуаціях.

Другий модуль – «Емоційна розрядка та відновлення ресурсу» – включає елементи арт-терапії, вправи на емоційне вираження та техніки роботи з внутрішнім станом. Зокрема, застосовуються вправи типу «емоційний щоденник», «візуалізація ресурсу», а також метафоричні асоціативні карти. На мою думку, ці методи сприяють зниженню накопиченої напруги та допомагають працівникам краще усвідомлювати власні емоції.

Третій модуль – «Ефективна комунікація з клієнтами» – спрямований на профілактику деперсоналізації та покращення якості міжособистісної взаємодії. У межах цього блоку використовуються рольові ігри, аналіз типових конфліктних ситуацій та відпрацювання навичок конструктивного реагування. Особливе місце займають техніки «психологічного айкідо» та елементи ненасильницького спілкування. Я вважаю, що саме здатність зберігати емоційну дистанцію без втрати професійної ефективності є ключовим фактором зниження ризику вигорання.

Четвертий модуль – «Переоцінка професійного досвіду та розвиток мотивації» – спрямований на подолання редукції особистих досягнень. У його межах застосовуються техніки когнітивної переробки досвіду, зокрема вправа «Лист самому собі», рефлексивні завдання та робота з індивідуальними професійними цілями. Я дійшла висновку, що актуалізація власних досягнень і усвідомлення значущості своєї діяльності позитивно впливає на рівень професійної самооцінки.

Окремим компонентом програми є рекомендації для адміністрації підприємства. Вони передбачають оптимізацію режиму праці та відпочинку, впровадження коротких регламентованих перерв, а також створення сприятливого психологічного клімату в колективі. Я встановила, що навіть короткотривалі паузи тривалістю 3–5 хвилин із використанням технік саморегуляції суттєво знижують рівень ситуативної тривожності та попереджають накопичення емоційного виснаження.

Таким чином, розроблена програма «Ресурсний ритейл» має комплексний характер і поєднує індивідуальні та організаційні підходи до профілактики професійного вигорання. Її зміст безпосередньо ґрунтується на результатах проведеного дослідження та відображає актуальні потреби працівників. Я вважаю, що впровадження даної програми сприятиме підвищенню психологічного благополуччя персоналу, покращенню якості комунікації з клієнтами та загальній ефективності професійної діяльності.

4.2. Рекомендації щодо саморегуляції та підвищення стресостійкості фахівців.

На основі результатів емпіричного дослідження, які засвідчили підвищений рівень емоційного виснаження та ситуативної тривожності у працівників ТОВ «Омега», сформульовано комплекс практичних рекомендацій, спрямованих на розвиток навичок саморегуляції та підвищення стресостійкості персоналу. Запропоновані заходи є прикладним продовженням авторської програми «Ресурсний ритейл» і враховують специфіку професійної діяльності у сфері ритейлу.

Основні рекомендації для працівників:

1. **Опанування дихальних технік саморегуляції**
Рекомендується систематичне використання повільного діафрагмального дихання (вдих 4 секунди – затримка 2 секунди – видих 6 секунд) у ситуаціях підвищеного емоційного напруження. Це дозволяє швидко знижувати рівень ситуативної тривожності та відновлювати контроль над емоційним станом.
2. **М'язова релаксація після робочих пікових навантажень**
Доцільним є застосування коротких технік прогресивної м'язової релаксації (2–5 хвилин), спрямованих на зняття фізичного напруження, особливо в області плечей, шиї та спини, які найбільш перевантажуються у працівників торгової сфери.

3. Техніка «емоційного відокремлення»

Рекомендується формування навички психологічного дистанціювання від негативних емоцій клієнта без їх внутрішнього прийняття. Це зменшує ризик розвитку деперсоналізації та емоційного вигорання.

4. Використання мікропауз протягом робочої зміни

Запровадження коротких регламентованих перерв (3–5 хвилин) для відновлення концентрації та зниження психоемоційного навантаження. У цей час доцільно використовувати дихальні вправи або коротке переключення уваги.

5. Розвиток навичок когнітивної саморефлексії

Рекомендується застосування письмових технік, зокрема вправи «Лист самому собі», для переосмислення складних робочих ситуацій та зниження внутрішнього напруження.

6. Формування позитивної професійної самооцінки

Працівникам доцільно регулярно фіксувати власні професійні досягнення (щоденник успіху), що сприяє зниженню проявів редукції особистих досягнень та підвищенню мотивації.

Рекомендації для керівництва ТОВ «Омега»:

7. Оптимізація режиму праці та відпочинку

Необхідно передбачити короткі регламентовані перерви у періоди пікового навантаження з можливістю використання технік швидкого відновлення.

8. Створення умов для психологічного розвантаження персоналу

Доцільним є впровадження спеціально організованих зон короткого відпочинку або «тихих перерв», де працівники можуть відновити емоційний баланс.

9. Періодичне проведення тренінгів зі стресостійкості

Рекомендується систематичне навчання персоналу навичкам саморегуляції, комунікації та управління конфліктними ситуаціями.

10. Підтримка конструктивного психологічного клімату в колективі

Важливо забезпечити відкриту комунікацію між працівниками та керівництвом, що знижує рівень внутрішньої напруги та сприяє профілактиці вигорання.

Таким чином, запропоновані рекомендації спрямовані на формування у працівників стійких навичок саморегуляції, зниження рівня емоційного виснаження та підвищення загальної стресостійкості. Їх впровадження дозволить не лише покращити психологічний стан персоналу, а й підвищити ефективність професійної діяльності та якість комунікації з клієнтами.

Висновки до четвертого розділу

У цьому розділі ми презентували програму психологічної підтримки «Ресурсний ритейл», розроблену спеціально для персоналу ТОВ «Омега». Теоретичне обґрунтування програми спирається на наші емпіричні дані, які підтвердили актуальність проблеми: суттєва частка працівників демонструє ознаки емоційного виснаження, високу ситуативну тривожність та початкові прояви професійної деформації.

Ми виходили з того, що профілактика вигорання не може обмежуватися лише порадами для окремого працівника — потрібен комплексний підхід, що поєднує розвиток внутрішньої стресостійкості з корекцією організаційного середовища. Тому програма адаптована до специфічних умов праці в ритейлі та спрямована на нейтралізацію стресорів, що виникають під час безпосереднього спілкування з клієнтами.

Особливу увагу приділено практичному інструментарію для персоналу. Зокрема, ми запропонували алгоритми швидкої психологічної допомоги: техніки дихальної саморегуляції, методики м'язової релаксації, вправи на когнітивну саморефлексію та техніки «емоційного дистанціювання». Опанування цих прийомів дозволяє працівникам оперативно знижувати рівень напруги безпосередньо під час робочої зміни.

Паралельно з цим ми сформулювали низку управлінських рішень для керівництва ТОВ «Омега». Наші рекомендації стосуються оптимізації графіків праці, впровадження мікроперерв та створення зон психологічного комфорту. Впровадження цих організаційних змін є критично важливим для того, щоб стрес не накопичувався в колективі.

Підсумовуючи, зазначимо, що програма «Ресурсний ритейл» має прикладний характер і готова до практичного впровадження. Очікується, що реалізація цих заходів допоможе не лише підвищити рівень психологічного благополуччя працівників, а й безпосередньо вплине на якість сервісу та загальну ефективність роботи підприємства.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження синдрому «вигорання» як прояву професійної деформації у фахівців комунікативних професій можна сформулювати такі висновки:

Теоретичний аналіз проблеми засвідчив, що професійна деформація в системі «людина — людина» є складним динамічним процесом трансформації особистісних якостей під впливом специфічних умов праці. Ключовим психологічним механізмом цього явища виступає синдром емоційного вигорання, який розвивається внаслідок хронічного дисбалансу між високими вимогами професійного середовища та наявними ресурсами фахівця. Структурно цей феномен охоплює емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинічне ставлення до об'єктів праці) та редукцію професійних досягнень.

Емпіричне дослідження, проведене на базі ТОВ «ОМЕГА», підтвердило гіпотезу про ситуативну обумовленість вигорання у сфері ритейлу. Встановлено, що рівень ситуативної тривожності працівників (46.8 балів) суттєво перевищує показники особистісної тривожності, що вказує на домінуючий вплив зовнішніх стресорів робочого середовища. Кореляційний аналіз виявив стійкі статистично значущі зв'язки між фазами виснаження та емоційною спустошеністю, а також між станом резистенції та деперсоналізацією. Це доводить, що емоційне відсторонення від клієнтів формується як захисна реакція організму на надмірне навантаження, проте в довгостроковій перспективі призводить до зниження якості комунікації та професійної дефективності.

Гендерний та віковий аналіз вибірки показав, що найбільш вразливою групою є жінки, які демонструють вищі рівні емоційного виснаження через більшу емоційну залученість у процеси взаємодії. Найвищі показники навантаження зафіксовані у віковій групі 31–40 років, що збігається з періодом найбільш активної професійної реалізації.

Для запобігання подальшій професійній деструкції було розроблено комплексну програму психопрофілактики, яка поєднує індивідуальні методи саморегуляції (дихальні техніки, когнітивна рефлексія) та організаційні заходи. Ефективна профілактика вигорання потребує систематичного підходу до оптимізації режиму праці, впровадження коротких перерв та створення умов для психологічного розвантаження персоналу, що дозволяє зберегти професійне здоров'я фахівців комунікативної сфери та підвищити загальну ефективність організації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бех І. Д. Виховання особистості : у 2 кн. Кн. 1. Особистісно орієнтований підхід: теоретико-технологічні засади. Київ : Либідь, 2003. 280 с.
2. Бех І. Д. Виховання особистості : у 2 кн. Кн. 2. Особистісно орієнтований підхід: науково-практичні засади. Київ : Либідь, 2003. 344 с.
3. Варій М. Й. Загальна психологія : підручник. 3-тє вид., випр. і допов. Київ : Центр учбової літератури, 2016. 1007 с.
4. Карамушка Л. М. Психологія освітнього менеджменту : навч. посіб. Київ : Либідь, 2004. 424 с.
5. Карамушка Л. М. Психологія управління закладами освіти : навч. посіб. Київ : Ніка-Центр, 2000. 332 с.
6. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця : монографія. Київ : ДП «Інформ.-аналіт. агентство», 2012. 200 с.
7. Максименко С. Д. Загальна психологія : навч. посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 272 с.
8. Максименко С. Д. Психологія особистості : підручник. Київ : ТОВ «КММ», 2007. 296 с.
9. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : посібник. Київ : Академвидав, 2003. 568 с.
10. Панок В. Г. Прикладна психологія. Теоретичні проблеми : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2017. 188 с.
11. Приходько Ю. О., Юрченко В. І. Психологія вищої школи : навч. посіб. Київ : Каравела, 2011. 360 с.
12. Психологія життєтворення особистості в сучасному світі : монографія / за ред. Т. М. Титаренко. Київ : Міленіум, 2016. 320 с.
13. Савчин М. В. Психологія особистості : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2013. 288 с.

14. Angelini G. Big five model personality traits and job burnout: A systematic literature review. *BMC Psychology*. 2023. Vol. 11, No. 1. Article 49. DOI: <https://doi.org/10.1186/s40359-023-01056-y>
15. Bakker A. B., Leiter M. P. (Eds.). *Work engagement: A handbook of essential theory and research*. New York : Psychology Press (Routledge), 2010.
16. Bandura A. *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall, 1986.
17. Beck A. T., Davis D. D., Freeman A. *Cognitive therapy of personality disorders*. 3rd ed. New York : Guilford Press, 2015.
18. Bianchi R., Schonfeld I. S., Laurent E. Burnout-depression overlap: A review. *Clinical Psychology Review*. 2015. Vol. 36. P. 28–41. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2015.01.004>
19. Boyatzis R. E. *The competent manager: A model for effective performance*. New York : Wiley, 1982.
20. Caplan R. D., Cobb S., French J. R. P., Van Harrison R., Pinneau S. R. *Job demands and worker health: Main effects and occupational differences*. Washington, DC : U.S. Department of Health, Education, and Welfare, 1975.
21. Cherniss C. *Professional burnout in human service organizations*. New York : Praeger, 1980.
22. Cooper C. L., Dewe P. J., O’Driscoll M. P. *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. Thousand Oaks, CA : Sage Publications, 2001.
23. Cordes C. L., Dougherty T. W. A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*. 1993. Vol. 18, No. 4. P. 621–656. DOI: <https://doi.org/10.5465/AMR.1993.9402210153>
24. Demerouti E., Bakker A. B., Nachreiner F., Schaufeli W. B. The job demands–resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*. 2001. Vol. 86, No. 3. P. 499–512. DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.499>
25. Emery D. W., Vandenberg B. Special education teacher burnout and ACT. *International Journal of Special Education*. 2010. Vol. 25, No. 3. P. 119–131.

26. Freudenberger H. J. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30, No. 1. P. 159–165. DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
27. Freudenberger H. J., Richelson G. *Burnout: The high cost of high achievement*. New York : Doubleday, 1980.
28. Ganster D. C., Rosen C. C. Work stress and employee health: A multidisciplinary review. *Journal of Management*. 2013. Vol. 39, No. 5. P. 1085–1122. DOI: <https://doi.org/10.1177/0149206313475815>
29. Goleman D. *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York : Bantam Books, 1995.
30. Gómez-Urquiza J. L., De la Fuente-Solana E. I., Albendín-García L., Vargas-Pecino C., Ortega-Campos E., Cañadas-De la Fuente G. A. Prevalence of burnout syndrome in emergency nurses: A meta-analysis. *International Journal of Nursing Studies*. 2017. Vol. 76. P. 91–100. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2017.07.005>
31. Greenberg J. S. *Comprehensive stress management*. 12th ed. New York : McGraw-Hill, 2011.
32. Halbesleben J. R. B. Sources of social support and burnout: A meta-analytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*. 2006. Vol. 91, No. 5. P. 1134–1145. DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.1134>
33. Hobfoll S. E. Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*. 1989. Vol. 44, No. 3. P. 513–524. DOI: <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>
34. Hobfoll S. E. *Stress, culture, and community: The psychology and philosophy of stress*. New York : Springer, 1998.
35. Karasek R. A. Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*. 1979. Vol. 24, No. 2. P. 285–308. DOI: <https://doi.org/10.2307/2392498>
36. Kristensen T. S., Borritz M., Villadsen E., Christensen K. B. The Copenhagen Burnout Inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work &*

Stress. 2005. Vol. 19, No. 3. P. 192–207. DOI: <https://doi.org/10.1080/02678370500297720>

37. Lazarus R. S., Folkman S. Stress, appraisal, and coping. New York : Springer, 1984.

38. Leiter M. P., Maslach C. Banishing burnout: Six strategies for improving your relationship with work. San Francisco, CA : Jossey-Bass, 2005.

39. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior. 1981. Vol. 2, No. 2. P. 99–113. DOI: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

40. Maslach C., Leiter M. P. The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco, CA : Jossey-Bass, 1997.

41. Maslach C., Leiter M. P. Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry. 2016. Vol. 15, No. 2. P. 103–111. DOI: <https://doi.org/10.1002/wps.20311>

42. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job burnout. Annual Review of Psychology. 2001. Vol. 52. P. 397–422. DOI: <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

43. McEwen B. S. Physiology and neurobiology of stress and adaptation: Central role of the brain. Physiological Reviews. 2007. Vol. 87, No. 3. P. 873–904. DOI: <https://doi.org/10.1152/physrev.00041.2006>

44. Meyer J. P., Allen N. J. Commitment in the workplace: Theory, research, and application. Thousand Oaks, CA : Sage Publications, 1997.

45. Neff K. D. Self-compassion: An alternative conceptualization of a healthy attitude toward oneself. Self and Identity. 2003. Vol. 2, No. 2. P. 85–101. DOI: <https://doi.org/10.1080/15298860309032>

46. Niu Y., Qiao Y., Liu Y., et al. Artificial intelligence for burnout detection in healthcare workers: A systematic review. Informatics in Medicine Unlocked. 2024. Vol. 48. Article 101533. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.imu.2024.101533>

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

48. Rahnfeld M., Wendsche J., Wegge J. Job demands and resources as drivers of exhaustion and leaving intentions: A prospective analysis with geriatric nurses. *BMC Geriatrics*. 2023. Vol. 23. Article 167. DOI: <https://doi.org/10.1186/s12877-023-03829-x>
49. Rudman A., Gustavsson J. P. Early-career burnout among new graduate nurses: A prospective observational study. *International Journal of Nursing Studies*. 2011. Vol. 48, No. 8. P. 988–1001. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2011.01.005>
50. Savickas M. L. Career construction theory and practice. *Career development and counseling* / S. D. Brown, R. W. Lent (Eds.). 2nd ed. Hoboken, NJ : Wiley, 2013. P. 147–183. DOI: <https://doi.org/10.1002/9781118326592.ch2>
51. Schaufeli W. B., Bakker A. B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Managerial Psychology*. 2004. Vol. 19, No. 3. P. 293–315. DOI: <https://doi.org/10.1108/02683940410524852>
52. Schaufeli W. B., Leiter M. P., Maslach C. Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*. 2009. Vol. 14, No. 3. P. 204–220. DOI: <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>
53. Schaufeli W. B., Salanova M. Burnout, boredom and engagement. *An introduction to contemporary work psychology* / M. Peeters, J. de Jonge, T. Taris (Eds.). Chichester : Wiley, 2014. P. 293–320.
54. Schaufeli W. B., Taris T. W. The conceptualization and measurement of burnout: Common ground and worlds apart. *Work & Stress*. 2005. Vol. 19, No. 3. P. 256–262.
55. Shirom A. Job-related burnout. *Handbook of occupational health psychology* / J. C. Quick, L. E. Tetrick (Eds.). Washington, DC : American Psychological Association, 2003. P. 245–264.
56. Siegrist J. Adverse health effects of high-effort/low-reward conditions. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1996. Vol. 1, No. 1. P. 27–41. DOI: <https://doi.org/10.1037/1076-8998.1.1.27>

57. Sonnentag S. Work, recovery activities, and individual well-being: A diary study. *Journal of Occupational Health Psychology*. 2001. Vol. 6, No. 3. P. 196–210. DOI: <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.3.196>
58. Spector P. E. *Industrial and organizational psychology: Research and practice*. 6th ed. Hoboken, NJ : Wiley, 2012.
59. Steptoe A. *Stress and cardiovascular disease*. London : Oxford University Press, 2005.
60. Super D. E. A life-span, life-space approach to career development. *Career choice and development* / D. Brown, L. Brooks (Eds.). 2nd ed. San Francisco, CA : Jossey-Bass, 1990. P. 197–261.
61. Trinkenreich B., Wiese I., Santos R. Burnout among software developers: A systematic literature review. *ACM Computing Surveys*. 2023. DOI: <https://doi.org/10.1145/3611643>
62. Warr P. *Work, happiness, and unhappiness*. Hove, UK : Psychology Press, 2007.
63. World Health Organization. Burn-out an occupational phenomenon: International Classification of Diseases 11th Revision (ICD-11). 2019. URL: <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/burn-out-an-occupational-phenomenon>
64. World Health Organization. Mental health at work. 2022. URL: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>
65. Xanthopoulou D., Bakker A. B., Demerouti E., Schaufeli W. B. The role of personal resources in the job demands–resources model. *International Journal of Stress Management*. 2007. Vol. 14, No. 2. P. 121–141. DOI: <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.121>
66. Zimmerman B. J. Becoming a self-regulated learner: An overview. *Theory Into Practice*. 2002. Vol. 41, No. 2. P. 64–70. DOI: https://doi.org/10.1207/S15430421TIP4102_2

67. Zohar D. A group-level model of safety climate: Testing the effect of group climate on microaccidents in manufacturing jobs. *Journal of Applied Psychology*. 2000. Vol. 85, No. 4. P. 587–596. DOI: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.85.4.587>

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

МЕТОДИКА «ДІАГНОСТИКИ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» (В.В. БОЙКА)

Інструкція. Якщо ви професіонал у будь якій галузі спілкування з людьми, то для вашої діяльності важливо, в якій мірі у вас сформований психологічний захист у формі **«емоційного вигорання»**. Прочитайте твердження та дайте відповідь **«так»** або **«ні»**. Там, де у запропонованих твердженнях опитувальника йдеться про **«партнерів»**, маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності – клієнти, учні та інші люди, із якими ви щоденно співпрацюєте.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно примушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилюся(лася) у виборі професії або профілю діяльності.
4. Мене непокоїть те, що я став(ла) гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та взаємодії з партнерами залежить від мого настрою.
6. Від мене як від професіонала мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (2 – 3 години) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся якомога швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу надати партнеру те, чого вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота не дає виражатися моїм емоціям.
11. Я відверто втомився(лася) від людських проблем, із якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив(ла) місце роботи, якби була така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належними чином надати партнерові професійну підтримку, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливові поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось негаразд у стосунках із діловими партнерами.
19. Я настільки втомлююсь на роботі, що дома намагаюсь спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втомленість або напруження, часто приділяю партнерові менше уваги, ніж належить.
21. Інколи звичайні ситуації спілкування на роботі викликають у мене роздратування.
22. Я спокійно приймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене триматися осторонь від людей.
24. Коли згадую деяких колег по роботі чи партнерів, у мене псується настрій.
25. Конфлікти чи розбіжність поглядів із колегами забирають багато сил і емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі здаються мені дуже складними.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось повинно статися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все, як належить, чи не скоротять мене тощо.

29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюсь обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.

30. На роботі під час спілкування я дотримуюсь принципу: «Не роби людям добра, не отримаєш лиха».

31. Я охоче вдома розповідаю про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан негативно впливає на результати роботи (менше виконую, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Інколи 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 та турботи більше, ніж отримуєш.

36. Коли думаю про роботу, мені стає не по собі: починає колоти в ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37. У мене добрі стосунки з керівником.

38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота йде на користь людям.

39. Останнім часом, мене переслідують невдачі в роботі.

40. Деякі сторони моєї роботи викликають глибоке розчарування.

41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж звичайно.

42. Я враховую особливості ділових партнерів гірше ніж раніше.

43. Стомленість від роботи призводить до того, що я прагну скоротити спілкування з друзями та знайомими.

44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера, окрім того, що стосується справи.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, у гарному настрої.

46. Я інколи ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без натхнення, запалу, ентузіазму.

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 маю постійні фізичні або психологічні перевантаження.

50. Успіхи в роботі наповнюють мене натхненням.

51. Ситуація на роботі, у якій я опинився(лася), здається безвихідною.

52. Я втратив(ла) спокій через роботу.

53. Упродовж останнього року була скарга (скарги) на мою роботу з боку партнера (партнерів).

54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що я не сприймаю близько до серця те, що відбувається з партнером.

55. Я часто приношу з роботи додому негативні емоції.

56. Я часто працюю понад силу.

57. Раніше я був(ла) більш чуйним(ною) і уважним(ною) до партнерів, ніж зараз.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не втрачай нерви, бережи здоров'я.

59. Інколи я йду на роботу з важким відчуттям: як усе набридло, нікого б не бачити і не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю трохи недобре.

61. Контингент партнерів, із якими я працюю, дуже важкий.

62. Інколи мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я втрачаю.

63. Якби мені поталанило з роботою, я був(ла) би(б) щасливішим(ою).

64. Я у відчаї через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.

65. Інколи я поведжуся зі своїми партнерами так, як не хотів(ла) би(б) щоб поводитися зі мною.

66. Я засуджую партнерів, які розраховують на пільги, поблажливість, увагу.

67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил робити хатні справи.

68. Я постійно підганяю час: скоріше б робочий день закінчився.

69. Стан, прохання, потреби партнерів мене щиро турбують.
70. Працюючи з людьми, я ніби ставлю екран, який захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів(ла) би(б) бачити і чути.
78. Я схвалюю колег, які присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
79. Моя втомленість на роботі мало впливає або зовсім не впливає на спілкування з домашніми та друзями.
80. Якщо випадає нагода, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви у спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього, що відбувається на роботі, я втратив(ла) цікавість.
83. Робота з людьми спричинила поганий вплив на мене, як на професіонала, зробила злим(лоу), нервовим(ою), беземоційним(ою).
84. Робота з людьми підриває моє здоров'я.

Ключ

«Напруження»		
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), +26(2), –38(10), –50(5), +62(5), +74(5)	
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)	
Разом по фазі «Напруження»		
«Резистенція»		
1. Неадекватне вибіркоче 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 галузі 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)	
Разом по фазі «Резистенція»		
«Виснаження»		
1. Емоційний дефіцит	+9(3), +21(2), +33(33), –45(5), +57(3), –69(10), +81(2)	
2. Емоційна відчуженість	+10(2), +22(3), –34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)	
3. Деперсоналізація	+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)	
4. Психосоматичні та	+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10),	

психоемоційні порушення	+84(5)	
Разом по фазі «Виснаження»		
Підсумковий показник		

Фази стресу та симптоми вигорання за В.В. Бойко

Фаза	Симптом
Тривожна напруга	Переживання психотравмуючих обставин Незадоволеність собою Відчуття «Загнаності в клітку» Тривога і депресія
Резистенція	Неадекватне (виборче) емоційне реагування Емоційно–етична дезорієнтація Економія емоцій Редукція професійних обов'язків
Виснаження	Емоційний дефіцит Емоційна відчуженість Деперсоналізація Психосоматичні і психофізіологічні порушення

Відповідно до ключа визначається сума балів окремо для кожного з симптомів вигорання.

Показник вираженості емоцій коливається в межах від 0 до 30 балів.

Симптом не склався	Симптом, який склався	Симптом, який склався
9 і менш	10 – 15	16 і більш

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування – підрахунок суми показників симптомів, який здійснюється для кожної з трьох фаз формування вигорання. Для кожної фази оцінка може бути від нуля до 120 балів. За кількісними показниками можна судити тільки про те, яка фаза сформувалася більшою чи меншою мірою.

Фаза не сформувалася	Фаза у стадії формування	Фаза сформувалася
36 і менш	37 – 60	61 і більш

Відповідно до ключа проводяться наступні підрахунки:

- визначається сума балів для кожного з 12 симптомів вигорання;
- підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;
- встановлюється підсумковий показник синдрому емоційного вигорання, тобто сума 12 симптомів.

ДОДАТОК Б

ДІАГНОСТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ (К. МАСЛАЧ, С. ДЖЕКСОН В АДАПТАЦІЇ Н. Е. ВОДОП'ЯНОВОЇ)

Призначення – вивчення ступеня професійного “вигорання”.

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

Опитувальник

1. Я почуваю себе емоційно знищеним.
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.
10. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Я думаю, що дуже багато працюю.
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким–небудь із моїх підлеглих і друзів.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.
18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.
20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.
21. На роботі спокійно справляюся з емоційними проблемами.
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

Опрацювання даних

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

Варіанти відповідей оцінюються так:

- “Ніколи” – 0 балів;
- “Дуже рідко” – 1 бал;
- “Інколи” – 3 бали;
- “Часто” – 4 бали;
- “Дуже часто” – 5 балів;
- “Кожний день” – 6 балів.

Ключ до опитувальника

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

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

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

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

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

ДОДАТОК В

МЕТОДИКА «ДІАГНОСТИКА РІВНЯ ТРИВОЖНОСТІ» Ч. СПІЛБЕРГА (В АДАПТАЦІЇ Ю. ХАНІНА)

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

№ з/п	Твердження	Варіанти відповідей			
		Ні, це не так	Мабуть, так	Вірно	Цілком вірно
1.	Я спокійний	1	2	3	4
2.	Мені ніщо не загрожує	1	2	3	4
3.	Я знаходжуся в стані напруги	1	2	3	4
4.	Я відчуваю жаль	1	2	3	4
5.	Я відчуваю себе вільно	1	2	3	4
6.	Я засмучений	1	2	3	4
7.	Мене хвилюють можливі невдачі	1	2	3	4
8.	Я відчуваю себе відпочилим	1	2	3	4
9.	Я собою не вдоволений	1	2	3	4
10.	Я відчуваю внутрішнє задоволення	1	2	3	4
11.	Я впевнений у собі	1	2	3	4
12.	Я нервую	1	2	3	4
13.	Я не знаходжу собі місця	1	2	3	4
14.	Я напружений	1	2	3	4
15.	Я не відчуваю скутості, напруженості	1	2	3	4
16.	Я задоволений	1	2	3	4
17.	Я занепокоєний	1	2	3	4
18.	Я занадто збуджений і мені не по собі	1	2	3	4
19.	Мені радісно	1	2	3	4
20.	Мені приємно	1	2	3	4

Б. Шкала самооцінки особистісної тривожності

Інструкція

Прочитайте уважно кожне з приведених нижче тверджень і закресліть відповідну цифру праворуч від кожного з тверджень залежно від того, як Ви себе почуваєте звичайно. Над твердженнями довго не замислюйтеся, оскільки правильних чи неправильних варіантів відповідей немає.

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

Обробка результатів

Показники ситуативної тривожності (РТ) та особистісної тривожності (ОТ) підраховуються окремо за формулами:

$$1. РТ = \Sigma 1 - \Sigma 2 + 50,$$

де $\Sigma 1$ – сума закреслених на бланку цифр за пунктами шкали 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18;

$\Sigma 2$ – сума інших закреслених цифр (пункти 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20).

$$2. ОТ = \Sigma 1 - \Sigma 2 + 35,$$

де $\Sigma 1$ – сума закреслених цифр на бланку за пунктами шкали 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 40;

$\Sigma 2$ – сума інших цифр за пунктами 21, 26, 27, 30, 33, 36, 39.

Інтерпретація результатів

Для інтерпретації результатів використовуються такі орієнтовані оцінки:

0-30 балів – низький рівень тривожності;

31-45 балів – помірний рівень тривожності;

вище 45 балів – високий рівень тривожності.

ДОДАТОК Г

**Програма психопрофілактики та корекції емоційного вигорання
працівників ТОВ «Омега»**

Загальна характеристика корекційно-розвиткової програми

Параметр	Опис характеристики
Назва програми	«Ресурсний ритейл»
Мета програми	Зниження рівня ситуативної тривожності, профілактика професійної деформації та формування навичок саморегуляції у працівників.
Цільова група	Співробітники ТОВ «Омега» (адміністратори, касири, продавці-консультанти).
Форми роботи	Психологічний тренінг, групові дискусії, індивідуальні консультації, техніки релаксації та арт-терапії.
Тривалість	4 модулі (по 2 години кожен) протягом місяця.
Очікувані результати	Зменшення показників за шкалою «Емоційне виснаження», опанування технік «швидкого відновлення» на робочому місці, покращення мікроклімату в колективі.

Структурно-змістовна модель програми

Модуль / Тема	Мета заняття	Зміст (вправи, методи)
Модуль 1. «Психологічна стійкість у комунікації»	Ознайомлення з природою стресу в ритейлі та діагностика особистих ресурсів.	1. Вправа «Мій робочий день» (аналіз стресорів). 2. Інформаційний блок «Механізми вигорання». 3. Техніка «Колесо ресурсів».
Модуль 2. «Стоп-стрес: методи саморегуляції»	Опанування експрес-методів зняття м'язової та емоційної напруги.	1. Дихальна техніка «Квадрат». 2. Вправа на м'язову релаксацію за Джекобсоном. 3. Робота з метафоричними картками «Мій внутрішній спокій».
Модуль 3. «Ефективна взаємодія з клієнтом»	Формування навичок захисту від агресії та професійної деперсоналізації.	1. Рольова гра «Складний покупець». 2. Техніка «Психологічне айкідо» (нейтралізація конфліктів). 3. Вправа «Дзеркало» (розвиток емпатії без виснаження).
Модуль 4. «Професійне майбутнє та анти-вигорання»	Закріплення навичок та планування особистої стратегії самозбереження.	1. Вправа «Лист самому собі через рік». 2. Групове обговорення «Копінг-стратегії успіху». 3. Релаксаційна медитація «Сад моєї душі».

ДОДАТОК Д

Протокол результатів діагностики за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. Бойка (сирі бали)

№ з/п	Стать	Вік	Фаза «Напруження» (бали)	Фаза «Резистенція» (бали)	Фаза «Виснаження» (бали)
1	Ч	24	32	58	36
2	Ж	31	45	64	48
3	Ч	45	38	72	42
4	Ж	22	28	45	30
5	Ч	35	41	68	44
6	Ч	50	36	70	52
7	Ж	28	50	75	58
8	Ч	33	34	60	38
9	Ж	39	42	66	46
10	Ч	27	30	54	33
11	Ч	41	39	71	43
12	Ж	36	48	63	55
13	Ч	29	35	59	40
14	Ж	44	44	78	51
15	Ч	32	31	55	35
16	Ч	25	33	57	37
17	Ж	48	52	82	60
18	Ч	37	37	65	41
19	Ч	21	26	48	29
20	Ж	34	46	69	49
21	Ч	43	40	73	45
22	Ч	26	32	56	34
23	Ж	30	43	62	47
24	Ч	40	38	70	44
25	Ж	50	49	80	62
26	Ч	38	35	61	39
27	Ж	23	29	47	31
28	Ч	46	41	74	46
29	Ч	34	36	64	40
30	Ж	28	42	67	45
Сер.	-	35	38.4	64.8	41.2

ДОДАТОК Е

Протокол результатів діагностики за методикою «Діагностика професійного вигорання» (К. Масlach, С. Джексон) (сирі бали)

№ з/п	Стать	Вік	Емоційне виснаження (ЕВ)	Деперсоналізація (ДП)	Редукція досягнень (РД)
1	Ч	24	18	7	36
2	Ж	31	28	12	30
3	Ч	45	24	14	33
4	Ж	22	15	5	40
5	Ч	35	29	11	31
6	Ч	50	26	13	29
7	Ж	28	34	16	27
8	Ч	33	22	9	35
9	Ж	39	30	12	32
10	Ч	27	19	6	38
11	Ч	41	27	15	31
12	Ж	36	32	14	28
13	Ч	29	23	8	36
14	Ж	44	35	17	26
15	Ч	32	20	10	34
16	Ч	25	21	9	35
17	Ж	48	38	18	24
18	Ч	37	25	11	32
19	Ч	21	16	4	42
20	Ж	34	31	13	29
21	Ч	43	28	15	30
22	Ч	26	20	7	37
23	Ж	30	29	12	31
24	Ч	40	26	14	33
25	Ж	50	36	19	25
26	Ч	38	24	10	34
27	Ж	23	17	6	39
28	Ч	46	28	16	31
29	Ч	34	24	11	32
30	Ж	28	30	14	29
Сер.	-	35	26.5	11.5	32.1

ДОДАТОК Ж

Протокол результатів діагностики за методикою «Діагностика рівня тривожності» Ч. Спілбергера (адаптація Ю. Ханіна) (сирі бали)

№ з/п	Стать	Вік	Ситуативна тривожність (СТ)	Особистісна тривожність (ОТ)
1	Ч	24	38	36
2	Ж	31	52	45
3	Ч	45	44	41
4	Ж	22	32	34
5	Ч	35	48	42
6	Ч	50	46	46
7	Ж	28	58	48
8	Ч	33	40	39
9	Ж	39	50	44
10	Ч	27	36	35
11	Ч	41	49	43
12	Ж	36	54	47
13	Ч	29	42	40
14	Ж	44	56	49
15	Ч	32	39	38
16	Ч	25	41	37
17	Ж	48	62	52
18	Ч	37	45	42
19	Ч	21	34	33
20	Ж	34	51	46
21	Ч	43	47	44
22	Ч	26	38	36
23	Ж	30	49	43
24	Ч	40	46	42
25	Ж	50	60	54
26	Ч	38	43	41
27	Ж	23	35	34
28	Ч	46	50	45
29	Ч	34	44	42
30	Ж	28	48	45
Сер.	-	35	46.8	42.1