

Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т.Г.Шевченка

Навчально-науковий інститут психології та соціальної роботи

Кафедра загальної, вікової та соціальної психології
імені М.А.Скока

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
освітнього ступеня «магістр»
на тему

**ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ У СФЕРІ
ОБСЛУГОВУВАННЯ**

Виконала:
студентка 2 курсу, 61 групи
Устименко Карина Юріївна

Науковий керівник:
Ющенко Ірина Миколаївна,
кандидат психол. наук,
доцент кафедри загальної ,
вікової та соціальної психології

Захищено з оцінкою _____
Голова ЕК _____

Чернігів
2024

Студент (ка)

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Науковий керівник

(підпис)

(прізвище та ініціали)

Рецензент

(підпис)

(прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ЙОГО ОСОБЛИВОСТЕЙ У ФАХІВЦІВ У СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	5
1.1. Емоційне вигорання: визначення та прояви	5
1.2. Чинники, що сприяють емоційному вигоранню у сфері обслуговування.....	9
1.3. Психологічні особливості фахівців у сфері обслуговування, зумовлені вимогами до професійної діяльності	13
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ФАХІВЦІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	17
2.1. Опис групи досліджуваних.....	17
2.2. Методика та процедура дослідження	20
2.3. Отримані результати та їх аналіз	22
РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	29
3.1. Практичні рекомендації з профілактики емоційного вигорання працівників у сфері обслуговування	29
3.2. Тренінг профілактики емоційного вигорання працівників у сфері обслуговування	36
ВИСНОВКИ	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	51
ДОДАТКИ	56

ВСТУП

Сучасне українське суспільство переживає період динамічних соціально-економічних змін, які стосуються усіх сфер життя. Уміння ефективно адаптуватись до цих змін впливає на якість життя людини, визначає особливості її самореалізації та професійної діяльності. Це зумовлює необхідність підготовки висококваліфікованих фахівців, здатних швидко реагувати на суспільні зміни. У протилежному випадку, недостатній рівень стресостійкості та адаптивності призводить до стрімкого емоційного вигорання спеціаліста. Саме тому, питання емоційного вигорання та особливостей його подолання є актуальною темою для дослідження сучасними українськими науковцями.

Обґрунтування проблеми емоційного вигорання зустрічається у наукових працях М. Андрусак [1], який досліджував способи боротьби з емоційним вигоранням працівників сфери послуг. Вітчизняні психологи І. Брецько [5], Г.Волошко [9], Г. Дьоміна [13], О. Єренко [14], З. Кісіль [17], Л. Климчук [18], Т. Красюк [20], О. Петренко [28], І. Савченко [32], Т. Спіріна [33] вивчали особливості та працездатність в професійній діяльності як чинник емоційного вигорання у різних напрямках сфери обслуговування. Сучасні дослідники О.Величко, В. Возна [8], Л. Матвієнко [23] висвітлювали чинники емоційного вигорання молоді, зайнятої в сфері обслуговування. В роботах Кулешової [21], Н.Пилипенко [29], К. Хаврової [34], досліджені особливості діагностики синдрому емоційного вигорання серед банківських працівників, І. Пахомов [27], Н. Расторгуєва [31], С. Шевченко [36] вивчали особливості профілактики та попередження професійного та емоційного вигорання. У низці робіт (В. Потокі та ін.) [30], розглядається тренінг як інструмент профілактики емоційного виснаження працівників.

Попри наявність численної кількості наукових досліджень, присвячених проблемі емоційного вигорання, питання психологічних особливостей подолання емоційного вигорання працівників сфери обслуговування досі залишається недостатньо вивченим, чим і зумовлена його актуальність.

Об'єкт дослідження – феномен емоційного вигорання

Предмет дослідження – особливості емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.

Мета дослідження – дослідити особливості емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.

Відповідно до мети, виділено наступні **завдання дослідження**:

- 1) проаналізувати наукові підходи у розуміння феномену емоційного вигорання;
- 2) виявити особливості та чинники професійного вигорання у працівників сфери обслуговування.
- 3) здійснити емпіричне дослідження особливостей емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування.
- 4) на основі даних емпіричного дослідження розробити програму тренінгу, спрямованого на профілактику та подолання емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування.

Теоретико-методологічна основа дослідження складають теорії (концепції) емоційного вигорання К. Маслач, Дж. Гібсона, В. Бойко. Зокрема, К.Маслач систематизувала описові характеристики даного феномену і описала його як професійний стрес, виснаження, що впливає на різні грані трудового процесу – професійну діяльність, професійне спілкування, особистість професіонала. Дж. Гібсон висував теорію стосовно того, що при сприйнятті людиною навколишньої реальності в її свідомості одночасно присутні дві різні групи психічних явищ. В. Бойко характеризуючи феномен емоційного вигорання, підкреслював зв'язок між вигоранням і стресом.

Науково-методичною основою даної роботи також стали розробки сучасних українських дослідників Л.Гридкевець, Л.Карамушки, М.Корольчук, І.Овдієнко, К.Балакіревої та інших.

Методи дослідження – *теоретичні*: аналіз науково-методичної літератури з обраної проблеми, порівняння, систематизація, узагальнення наукових даних; *емпіричні*: опитування, анкетування, узагальнення передового наукового досвіду з

питань емоційного вигорання; *математико-статистичні методи*: групування даних, графічне представлення даних, обробка, аналіз та інтерпретація отриманих даних за допомогою статистичних методів.

Практичне значення отриманих результатів. Результати дослідження можуть бути використані для розробки та впровадження програм профілактики та корекції емоційного вигорання працівників сфери обслуговування з урахуванням виявлених психологічних особливостей. Матеріали дослідження можуть стати основою для створення рекомендацій щодо психологічного супроводу фахівців сфери послуг як складової системи управління персоналом організацій.

Структура роботи – робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що налічує 39 найменувань та 6 додатків. Робота містить 7 рисунків та 9 таблиць. Загальний обсяг роботи – 82 сторінки, із яких 50 сторінок основного тексту.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ЙОГО ОСОБЛИВОСТЕЙ У ФАХІВЦІВ У СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Емоційне вигорання: визначення та прояви

Психічне здоров'я є одним із найважливіших ресурсів, необхідних для успішної професійної діяльності. Зниження рівня психоемоційного здоров'я призводить до зростання нервово-психічного та інформаційного навантаження, що може стати причиною виникнення проявів емоційного вигорання. Різномасштабність причин, проявів та наслідків дії емоційного вигорання на життєдіяльність людини призводить до розвитку різних підходів науковців до трактування сутності поняття «емоційне вигорання».

А.Кашлюк зазначає, що емоційне вигорання – це вироблений людиною механізм психологічного захисту у формі повного або часткового ігнорування власних емоцій у відповідь на вибірково психічно травмуючі події. Емоційне вигорання зазвичай пролонговане у часі. Його може зумовити сильний стрес та невідповідність можливостей людини поставленим перед нею вимогам. Проявами емоційного вигорання можуть бути:

- песимістична ситуаційна реакція (людина втрачає віру у позитивний майбутній результат роботи, мотивація відсутня);
- ситуаційна реакція демобілізації (людина може ігнорувати необхідність виконання професійних обов'язків, уникає контакту з колегами, продуктивність роботи значно знижена);
- ситуаційна реакція опозиції (людина провокує виникнення конфліктів на робочому місці, бажання виконувати професійні обов'язки – відсутнє);
- ситуаційна реакція дезорганізації (людина втрачає контроль над ситуацією, обстановка на робочому місці здається їй хаотичною, вона допускає численну кількість помилок при виконанні завдань) [16].

Інший підхід до трактування сутності «емоційне вигорання» пропонує українська психологиня Л.Гридковець. Вона стверджує, що емоційне вигорання – це психофізична реакція організму людини на постійний стрес різного рівня інтенсивності, обумовлений її професійною діяльністю. Вигорання розгортається поетапно. Серед етапів емоційного вигорання дослідниця виділяє три основних: напруження, резистенція, виснаження. На виникнення проявів емоційного вигорання також впливає професійний стаж. Чим більший у людини стаж роботи, тим більша вірогідність виникнення проявів вигорання. Емоційне вигорання – це деформація не тільки емоційної сфери, а й інших (рис.1.1).

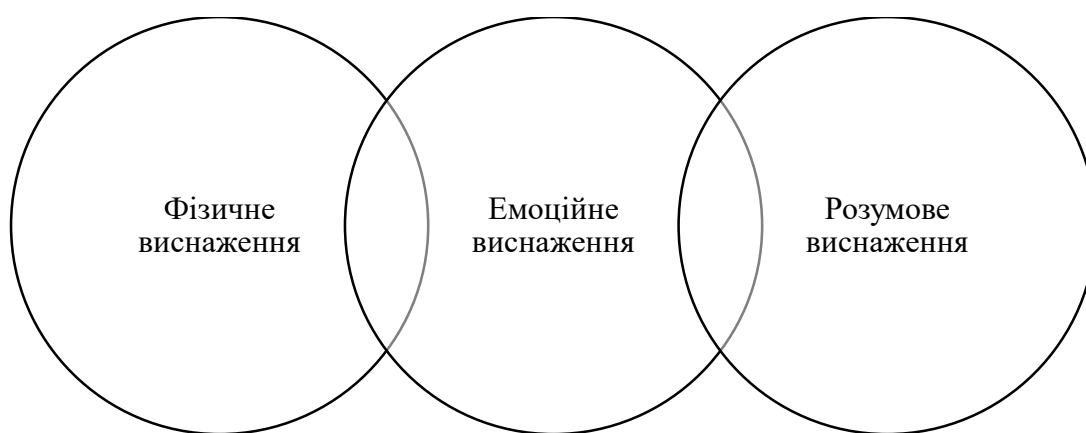


Рис.1.1.Компоненти емоційного вигорання (за Л.Гридковець) [11]

Фізичне виснаження характеризується постійною слабкістю у людини (вона швидко втомлюється, але навіть після відпочинку не відчуває себе продуктивною; уникає фізичного навантаження), порушенням сну (може виникати безсоння або навпаки – надмірна сонливість), виникненням психосоматичних хвороб різного характеру, появою знемоги (людина не може продуктивно виконувати навіть повсякденні обов’язки), відсутністю апетиту, почуттям хронічної втоми. Для емоційного виснаження характерним є бажання ізолювати себе від зовнішньої комунікації (колег, друзів, знайомих), уникання тісних соціальних контактів, переважання негативних емоцій, прояви агресивності або навпаки – байдужої реакції навіть на сильні стресові фактори. Розумове виснаження характеризується хаотичністю думок, зниженням рівня критичності мислення, обмеженістю розумових операцій. У сукупності вищезазначені фактори перешкоджають не

тільки продуктивному здійсненню професійної діяльності, а й негативно впливають на усі інші сфери життя людини [11].

Схоже визначення поняття «емоційне вигорання» пропонують Л.Матвієнко та А.Коваленко. На думку дослідників, емоційне вигорання – емоційне, мотиваційне та фізичне виснаження людини. Емоційне вигорання можна вважати стрес-реакцією у відповідь на професійні й емоційні вимоги. Воно є наслідком внутрішнього накопичення негативних емоцій, від яких людина не може звільнитись. Відповідно до цього, ознаками емоційного вигорання є:

- несприйняття соціального оточення (може спостерігатись відокремлення від соціального оточення, агресивна реакція на незначні зовнішні подразники);
- труднощі в міжособистісних стосунках (людина стає замкненою, вона може провокувати виникнення конфліктів з колегами, друзями, сім'єю; мінімізує кількість соціальних контактів) [25, 255-269].

Л.Балакірева зазначає, що емоційне вигорання – це сформований механізм психологічного захисту у формі повного або часткового «виключення» емоцій. Провокуючим фактором для активізації цього механізму є тривалий стрес різної інтенсивності. Вигорання є таким стереотипом, який дозволяє людині заощадливо використовувати наявні ресурси її організму. Серед проявів емоційного вигорання науковиця виділяє:

- емоційний дефіцит (емоційні реакції на зовнішні та внутрішні подразники або відсутні, або виражені слабо);
- деперсоналізація або емоційна відстороненість (людина відчуває байдужість до свого життя, навколишнього світу, інших людей);
- психосоматичні порушення (хвороби різної етіології);
- психовегетативні порушення (людина страждає від безсоння або надмірної сонливості, підвищеного потовиділення, прискореного серцебиття тощо);
- редукція професійних досягнень (знижується рівень продуктивності професійної діяльності, людина починає знецінювати свої досягнення, відчуває незадоволення результатом роботи) [3].

На думку А.Бачинської, у більшості випадків працівники, що переживають емоційне вигорання не розуміють, що з ними відбувається. Вони відчують посилення внутрішнього напруження, дратівливість, зниження працездатності. У людей порушується сон, збільшується пристрасть до шкідливих звичок. Результатом емоційного вигорання є відсутність бажання здійснювати професійну діяльність надалі.

Дослідниця стверджує, що емоційне вигорання може стрімко поширюватись і на інших співробітників організації. Найбільш схильними до нього є люди з песимістичними поглядами на життя або ті, які мають меланхолійний тип темпераменту. Саме тому, важливе значення має робота з профілактики емоційного вигорання задля попередження поширення проявів емоційного вигорання на інші сфери життя людини [4, с.48-55].

К.Маслак та С.Джексон пропонують тривимірну модель емоційного вигорання. Серед компонентів емоційного вигорання науковці виділяють: редукцію особистих досягнень, емоційне виснаження, деперсоналізацію (табл.1.1).

Таблиця 1.1

Компоненти емоційного вигорання

Компонент	Характеристика
Редукція особистих досягнень	У людини переважає негативна самооцінка. Вона применшує власну гідність, схильна недооцінювати актуальні можливості та ігнорувати поставлені перед нею обов'язки. Людина уникає відповідальності, втрачає віру у себе. Може відчувати синдром «самозванця».
Деперсоналізація	Людина не ініціює та не підтримує комунікативний контакт з іншими людьми (колегами, друзями, знайомими). Вона уникає ситуацій, які потребують взаємодії з соціумом.
Емоційне виснаження	У людини прослідковується відсутність емоційної чутливості внаслідок емоційного перенасичення. Її

	реакція характеризується байдужістю. Навіть на сильнодіючі стресові фактори людина реагує спокійно. Зовнішні прояви емоцій характеризуються скутістю та замкненістю.
--	--

Дана таблиця складена автором на основі джерела [40]

Наслідками емоційного вигорання є зниження рівня фізичного та психічного здоров'я людини, поява особистісних проблем, зниження працездатності, рівня доходу та продуктивності. Дослідники стверджують, що ключова причина емоційного вигорання – розбіжність між очікуваннями людини та поточною реальністю [40].

Отже, за результатами аналізу різних підходів науковців до трактування сутності поняття «емоційне вигорання» ми визначили, що емоційне вигорання – це механізм психологічного захисту у формі повного або часткового блокування емоцій із метою заощадження внутрішніх ресурсів організму задля подальшого здійснення професійної діяльності. Ознаками емоційного вигорання є труднощі в міжособистісних стосунках, деперсоналізація, емоційне виснаження, редукція власних досягнень, психосоматичні порушення, знижений рівень працездатності, відсутність мотивації, замкненість. Деструктивність наслідків емоційного вигорання свідчить про важливість своєчасної діагностики його проявів та систематичної профілактики, що сприятиме попередженню негативних поведінкових тенденцій у майбутній професійній діяльності.

1.2. Чинники, що сприяють емоційному вигоранню у сфері обслуговування

Сучасні дослідники стверджують, що фахівці, які працюють у сфері обслуговування найбільш схильні до емоційного вигорання. Вони змушені постійно стикатись із негативними переживаннями клієнтів, що стає причиною виникнення підвищеного емоційного напруження. Внаслідок цього, у них

з'являються прояви емоційного вигорання та значно знижується працездатність [24, с. 201-204].

Емоційне вигорання працівників сфери обслуговування пояснюється специфічними умовами праці, змістом та характером роботи, тривалістю та різноаспектністю комунікативних контактів, гостротою поставлених проблем, не регламентованим робочим днем тощо. Працівники сфери обслуговування щодня взаємодіють із різновіковим контингентом клієнтів, що може зумовлювати швидке емоційне виснаження і, як наслідок, вигорання [24, с. 201-204].

Виникнення проявів емоційного вигорання можуть провокувати різні фактори, які А.Кашлюк поділяє на дві групи – зовнішні та внутрішньо-особистісні (рис.1.2).

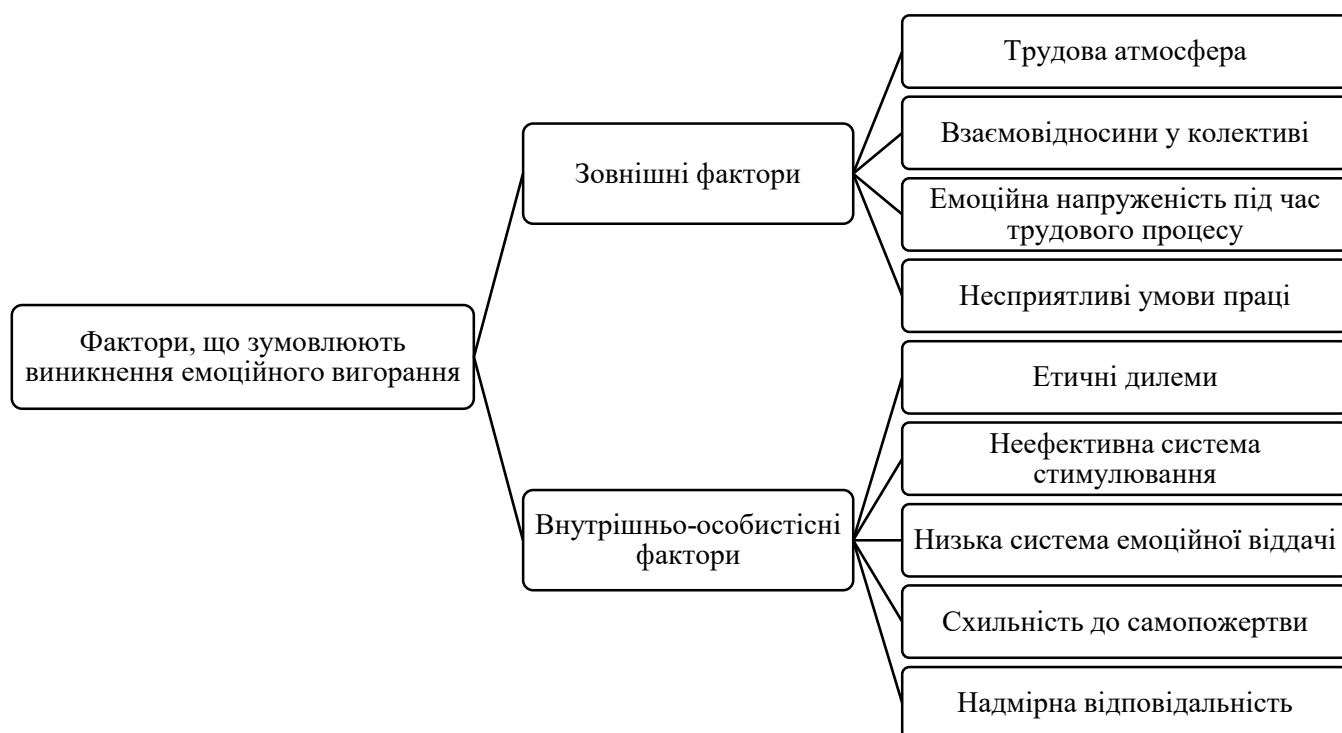


Рис.1.2. Фактори, що зумовлюють виникнення емоційного вигорання [16]

До зовнішніх факторів дослідник відносить: трудову атмосферу та взаємовідносини у колективі (напружені стосунки у колективі можуть сприяти виникненню емоційного виснаження та провокувати постійні конфлікти між співробітниками), емоційна напруженість під час трудового процесу (авторитарний стиль керівництва, конфлікти між колегами тощо), несприятливі умови праці (несталий графік, недотримання санітарно-гігієнічних вимог та інше).

Внутрішньо-особистісними факторами є: етичні дилеми, неефективна система стимулювання, низький рівень емоційної віддачі, схильність до самопожертви (ігнорування інших сфер життя заради роботи, власних інтересів та цінностей), надмірна відповідальність (переоцінювання власних можливостей, завищені вимоги до своєї професійної діяльності тощо) [16].

Інший підхід до визначення причин емоційного вигорання працівників у сфері обслуговування пропонує І.Аршава. Дослідниця зазначає, що виникнення вигорання провокує внутрішньоособистісна напруга, яка виникає внаслідок неспівпадіння існуючих очікувань особистості, її ідеалів та бажань тим вимогам, що існують у професійній діяльності. Конфлікт очікувань та вимог викликає у людини постійний стрес, який є головною причиною емоційного вигорання [2].

Емоційне вигорання працівників у сфері обслуговування є своєрідним захисним механізмом, який дозволяє людям заощадливо використовувати ресурси власного організму. Найчастіше, емоційне вигорання зумовлює професійна діяльність у сфері обслуговування, а саме:

- напруження, яке супроводжується відчуттям емоційної виснаженості, постійної перевтоми, причиною якої є робота у сфері обслуговування;
- резистенція, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій – замкнутість, відстороненість, байдужість до виконання професійних обов'язків та майбутнього результату роботи;
- виснаження, якому властиві психофізична перевтома людини, емоційна спустошеність, нівелювання власних професійних досягнень, порушення процесів професійної комунікації, розвиток цинічного ставлення до колег, виникнення психосоматичних порушень [12].

Емоційне вигорання у працівників сфери обслуговування виникає поетапно. В. Городовіченко виділяє три стадії емоційного вигорання (рис.1.3).



Рис.1.3.Стадії професійного вигорання

Перша стадія – нервове напруження. Вона характеризується порушенням процесів на рівні неусвідомлюваної поведінки. Людина може забувати незначні факти, які стосуються її роботи, виникає відчуття «провалів» у пам'яті. Працівник допускає помилки під час роботи, але помічає їх та виправляє. Перша стадія може тривати від трьох до п'яти років.

Друга стадія – опір. Для неї характерним є зниження інтересу до професійної діяльності. Людина мінімізує контакти з соціумом (не тільки у професійному середовищі, а й в особистому житті). Наприкінці робочого тижня рівень апатії підвищується, у працівника виникає бажання прискорити настання вихідних та відпочинку. Виконання звичних робочих обов'язків викликає у неї дратівливість. На думку науковиці, друга стадія триває від десяти до п'ятнадцяти років.

Остання стадія – емоційне виснаження. Людина втрачає інтерес як до роботи, так і до життя. Вона емоційно байдужа до навколишнього світу. Працівник може страждати від хронічної перевтоми, прагнути усамітнення. До виконання професійних обов'язків ставиться негативно, може провокувати виникнення конфліктів у колективі. Третя стадія характеризується виникненням психосоматичних розладів, загальним ослабленням фізичного стану особистості. Вона може тривати від десяти до двадцяти років [10, с. 30].

Ю.Вихляєв виділяє дві стадії емоційного вигорання: фаза «напруги» та фаза «резистенції». Фаза «напруги» характеризується переваживанням працівником

обставин, які здійснюють на нього психотравматичний вплив. Людина втрачає контроль над емоціями, може провокувати конфлікти через надмірну дратівливість. Вона знецінює результати власної професійної діяльності, що стає причиною зниження рівня самооцінки. Працівник незадоволений собою, концентрує увагу на слабких сторонах та ігнорує сильні. У нього може з'являтися відчуття безвиході. Це стає причиною підвищення рівня тривожності та виникнення депресивних станів.

Для фази «резистентності» характерною є емоційно-моральна дезорієнтація, що виникає як наслідок формування несвідомого опору. Людина байдуже ставиться до виконання професійних обов'язків та ігнорує вимоги, які ставляться перед нею. Загальний стан нервової системи – ослаблений, рівень продуктивності – знижений. Працівник відчуває дефіцит емоцій. Він стає замкнутим, відстороненим. Рівень емпатії також значно знижується [7, с. 50-54].

Таким чином, фактори виникнення емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування можна умовно поділити на внутрішні та зовнішні. Внутрішніми факторами є етичні дилеми, невідповідність професійних вимог можливостям особистості, низький рівень самооцінки, схильність до самопожертви, надмірний рівень відповідальності, відсутність професійної мотивації. До зовнішніх факторів можна віднести – незадовільні умови праці, несприятлива атмосфера у колективі, наявність конфліктів, авторитарний стиль керівництва. Усі вищезазначені фактори та рівень їх прояву визначає стадії емоційного вигорання і тривалість його етапів. Тому, у сфері обслуговування важливо здійснювати систематичний моніторинг емоційного вигорання у колективі задля вчасного його виявлення та запобігання подальших негативних наслідків.

1.3. Психологічні особливості фахівців у сфері обслуговування, зумовленні вимогами до професійної діяльності

Для сучасної людини сфера обслуговування становить невід'ємну частину її життєдіяльності. Вона включає в себе групу галузей, які надають населенню різні

послуги та забезпечують процес споживання ними матеріальних та нематеріальних ресурсів [22, с. 1-9].

До працівників сфери обслуговування ставиться ряд вимог, що визначають їх психологічні особливості, які узагальнила українська науковиця В.Хмурова (рис.1.4).

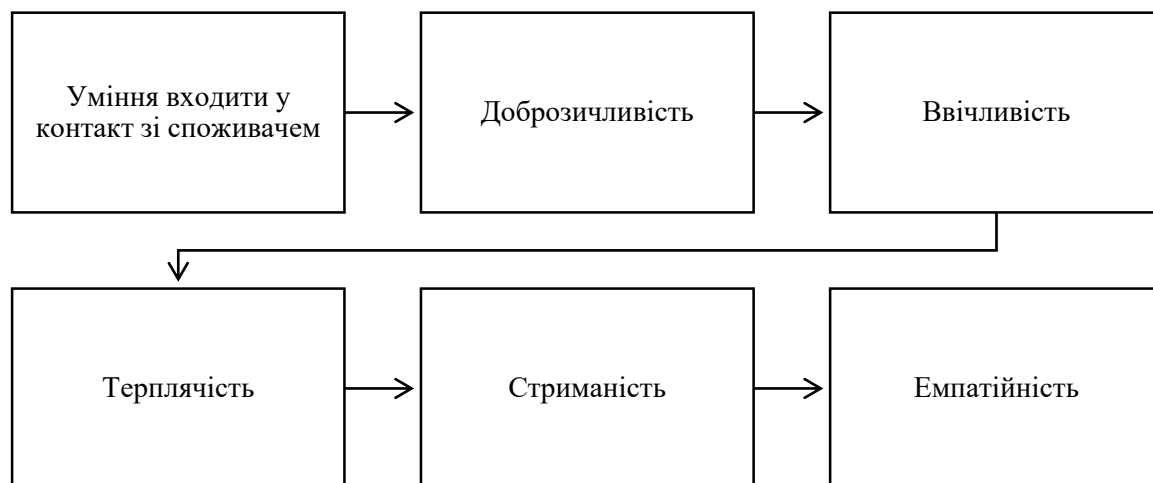


Рис.1.4. Психологічні особливості фахівця у сфері обслуговування [35, с. 32-35]

Наявність перерахованих якостей та умінь становлять основу психологічної готовності до здійснення професійної діяльності у сфері обслуговування. Психологічна готовність включає в себе запас професійних знань, умінь та навичок, а також – певні риси особистості (переконання, професійна пам'ять, критичне мислення, увага, працездатність, моральний потенціал особистості). Саме тому, для фахівця сфери обслуговування важливе значення має знання не тільки фахової інформації, а й психології [38].

Інший підхід до обґрунтування психологічних особливостей пропонує І.Овдієнко. Дослідниця стверджує, що психологічні особливості фахівців у сфері обслуговування визначаються необхідністю взаємодіяти з різними людьми. Однією із важливих вимог є володіння правилами ділового спілкування, а саме:

- володіння навичками самопрезентації та формування першого позитивного враження;

- знання алгоритмів передбачення та вирішення конфліктів;
- уміння враховувати індивідуальні особливості кожного споживача у процесі спілкування [26].

Умовно психологічну структуру діяльності працівників у сфері обслуговування можна поділити на три блоки: мотиваційний, діяльнісний та результативний.

Мотиваційний блок включає в себе рівень професійної мотивації, а також потреби та цілі професійної діяльності. Працівник сфери обслуговування має усвідомлювати наявність суспільної потреби у тому продукті діяльності, який є основою його професійної діяльності. Тобто, він має розуміти рівень вагомості власного вкладу у розвиток соціуму. На формування мотивів професійної діяльності впливають і зовнішні, і внутрішні фактори. Відповідно до цього, ключовими завданнями діяльності у сфері обслуговування є:

- задоволення потреб споживача;
- особистісна орієнтованість на споживача як на самодостатню особистість;
- індивідуалізація послуги, яку надає працівник у сфері обслуговування (або продукту);
- забезпечення умов для ефективної взаємодії зі споживачем;
- врахування індивідуальних особливостей клієнта, його потреб та інтересів [19, с. 87-90].

Діяльнісний блок – це професійні якості, уміння, знання, навички, операції та дії, необхідні для реалізації потенціалу особистості у сфері обслуговування. До важливих професійних якостей можна віднести наступні:

- відповідальність (працівник у сфері обслуговування має відповідально ставитись до покладених та нього обов'язків та усвідомлювати важливість майбутнього результату взаємодії зі споживачем);
- комунікабельність (фахівець взаємодіє з різними споживачами, тому він має вміти знаходити підхід до кожного із них, ефективно використовуючи вербальні та невербальні засоби спілкування у процесі спілкування);

- стресостійкість (працівник сфери обслуговування має вміти здійснювати контроль над власними емоціями, передбачати виникнення конфліктів та вирішувати їх у разі потреби);
- достатній рівень емпатії (фахівець має вміти здійснювати критичний аналіз поведінки споживача, її зовнішніх проявів; враховувати настрій клієнта та розуміти його емоційний стан у процесі взаємодії).

Професійні уміння включають в себе знання особливостей професійних обов'язків, вимог до професії, навички спілкування з клієнтами, уміння попереджати та вирішувати конфлікти, враховувати індивідуальні особливості споживачів, здатність впроваджувати інновації у професійну діяльність та адаптуватись до них.

Результативний блок включає уміння співвідносити отриманий результат у процесі професійної діяльності:

- з метою (працівники сфери обслуговування мають вміти співвідносити отриманий результат із заделегідь поставленою метою, оцінювати міру її досягнення);
- з «ціною» досягнення (фахівці мають вміти співвідносити якість отриманого результату професійної діяльності із кількістю та характером ресурсів, витрачених у процесі його досягнення) [15].

Вищезазначені блоки визначають психологічні особливості працівників у сфері обслуговування. Труднощі, які можуть виникати під час формування будь-якого із перерахованих блоків, призводитимуть до появи проявів емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1. Опис групи досліджуваних

Здійснимо, насамперед, характеристику вибірки дослідження. Відповідно до умов емпіричного дослідження, нами було здійснено дослідницьку роботу із вивчення емоційного вигорання працівників у сфері обслуговування. Групу досліджуваних учасників склали 100 осіб, серед яких 50 чоловіків та 50 жінок, працівників сфери обслуговування.

Серед учасників були присутні чоловіки та жінки у віці від 17 до 55 років.

Основну частку учасників дослідження склали респонденти у віці від 17 до 30 років, серед яких 33 чоловіки та 41 жінка – 33% та 41% від загального числа учасників дослідження відповідно. У віці від 31 до 44 осіб було залучено 24 учасники, серед яких 16 чоловіків та 8 жінок – 16% та 8% від загального числа учасників дослідження відповідно. У віковій категорії від 45 до 55 років було виявлено 2 учасники, обидва із яких чоловічої статі, що склало 2% (Табл.2. 1).

Таблиця 2.1

Розподіл учасників дослідження за віком

Вікова категорія					
17-30		31-44		45-55	
74		24		2	
33	41	16	8	2	0
Ч	Ж	Ч	Ж	Ч	Ж

Проаналізовані дані у відсотковому виразі наводимо на рис. 2.1.

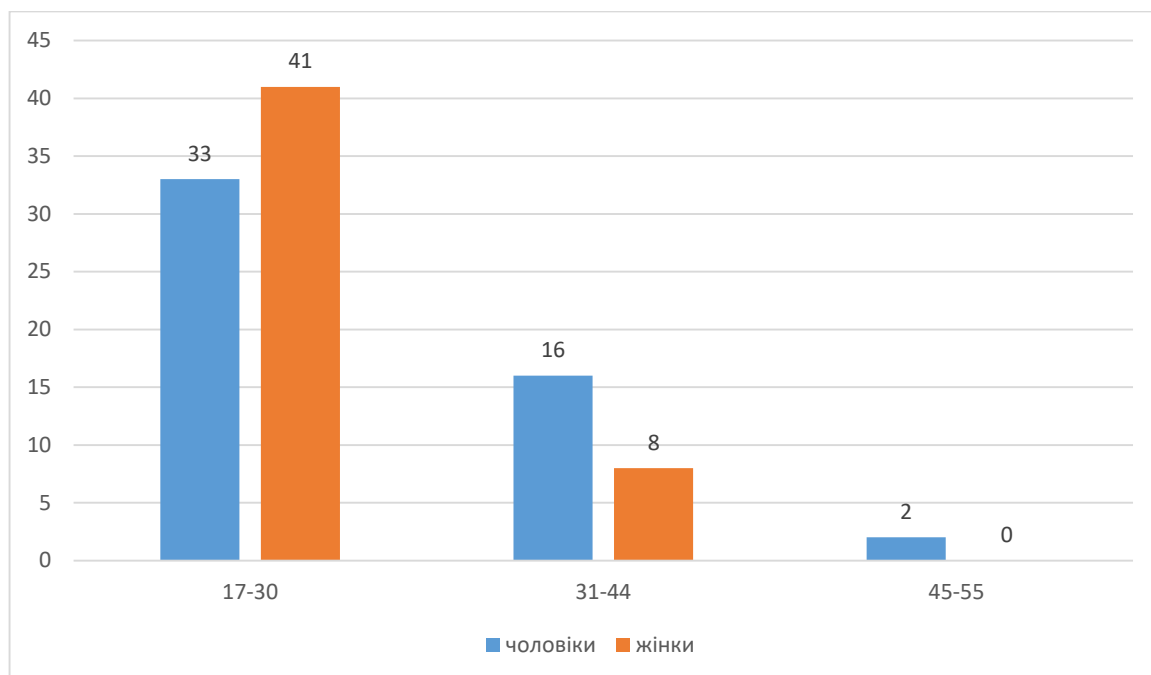


Рис. 2.1. Розподіл учасників дослідження за віком і гендерною ознакою, %

Із учасників нашого дослідження стаж до 1 року мають 13 осіб, серед яких 1 чоловік та 12 жінок. Стаж у діапазоні від 1 до 5 років мають 65 осіб, що складає основну частку учасників дослідження, у цій категорії виявлено 33 чоловіки та 32 жінки. Зі стажем 6-10 років у дослідженні взяли участь 14 учасників, серед яких 11 чоловіків та 3 жінки. Зі стажем понад 10 років у дослідженні взяли участь 6 осіб, серед яких 4 чоловіки та 1 жінка. Також у дослідженні взяли участь 1 чоловік та 3 жінки, які обрали варіант відповіді «без стажу» (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Розподіл учасників дослідження за стажем

Стаж професійної діяльності									
до 1 року		1-5 роки		6-10 років		понад 10 років		без стажу	
13		65		14		5		3	
1	12	33	32	11	3	4	1	1	2
Ч	Ж	Ч	Ж	Ч	Ж	Ч	Ж	Ч	Ж

Проаналізовані дані у відсотковому виразі наводимо на рис. 2.2.

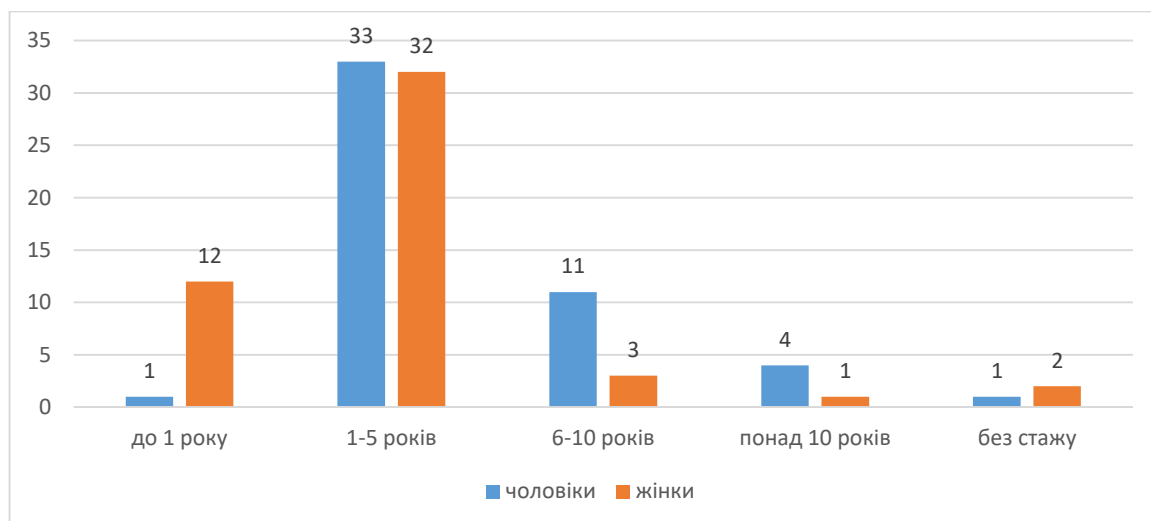


Рис. 2.2. Розподіл учасників дослідження за стажем, %

Досліджуючи вибірку звернемо увагу і сферу зайнятості учасників дослідження. Серед респондентів у сфері торгівлі працюють 18 учасників, із яких 5 чоловіки, решта – 13 жінки. У індустрії краси задіяні 15 осіб, серед яких переважають жінки – 11 осіб; працюючих чоловіків у цій сфері – 4 особи. У ресторанному бізнесі працює 24 учасники дослідження – по 12 чоловіків та жінок. Поштові послуги іншим надають 8 учасників дослідження, із яких усі 8 є чоловіками. У сфері доставки працюють вісім осіб, усі із яких також є чоловіками. Також при заповненні анкети велика кількість учасників зазначала, що вони працюють за різними напрямками надання послуг: банківській, фінансовій, зв'язку, тощо. В загальному число учасників які віднесені до категорії «Інші сфери роботи» склала 27 осіб, серед яких 13 чоловіків та 14 жінок.

Таблиця 2.3

Розподіл учасників дослідження за сферою зайнятості

Сфера зайнятості											
Торгівля		Індустрія краси		Ресторанний бізнес		Поштові послуги		Доставка		Інші сфери роботи	
18		15		24		8		8		27	
5	13	4	11	12	12	8	0	8	0	13	14
Ч	Ж	Ч	Ж	Ч	Ж	Ч	Ж	Ч	Ж	Ч	Ж

Проаналізовані дані у відсотковому виразі наводимо на рис. 2.3.

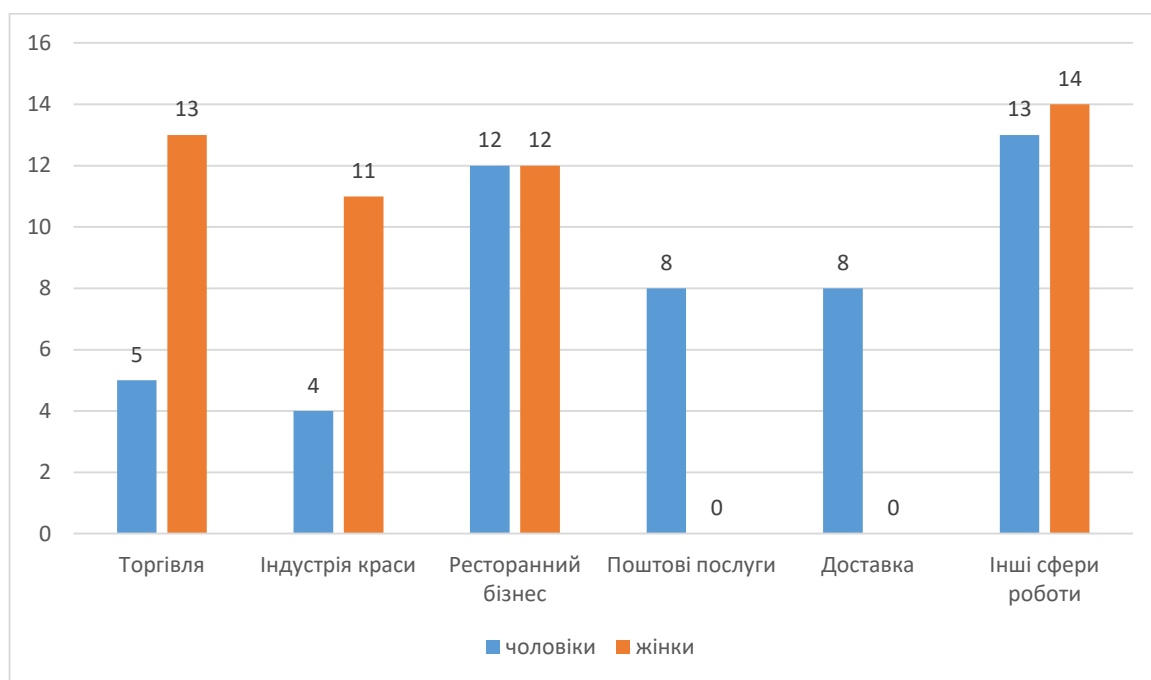


Рис. 2.3. Розподіл учасників дослідження за сферою діяльності, %

Отже, вибірка учасників дослідження дозволяє нам проаналізувати та вивчити за допомогою психолого-методологічного інструментарію прояви емоційного вигорання у чоловіків та жінок у різному віці, з різним стажем роботи та за різними напрямками надання сфери послуг та встановити залежність між виявленими ступенями тяжкості емоційного вигорання та цими характеристиками.

2.2. Методика та процедура дослідження

Для здійснення емпіричного дослідження емоційного вигорання нами було підібрано та застосовано три діагностичні методики, зокрема:

1. Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) (Додаток А).

Методика дає детальну характеристику синдрому «емоційного вигорання». Стимулюючий матеріал включає форму бланку, який містить 84 питання. Респондент знайомиться зі змістом форми і має висловити своє ставлення до змісту, даючи чітку відповідь – «так» або «ні». Оцінка результатів дослідження

дозволяє діагностувати три стадії вигорання: напругу, опір і виснаження. Кожна стадія вигорання діагностується за вираженістю характерних симптомів:

«напруга»: переживання травматичних обставин, незадоволеність собою, «загнаність у клітину», тривога та депресія;

«резистенція»: неадекватна емоційна реакція, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери збереження емоцій, зниження професійної відповідальності;

«виснаження»: емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість (деперсоналізація), психосоматичні та психовегетативні розлади.

На підставі «ключа» проводяться наступні розрахунки:

- підраховуються бали окремо для кожного із 12 симптомів вигорання;
- підсумовуються показники симптомів для кожної з 3-х фаз вигорання;
- шляхом підсумовування балів, отриманих за “фазами”, виявляється кінцевий показник синдрому вигорання (СЕВ).

2. Методика «Психологічне вигорання» (розроблена Н. Є. Водоп'яною, О. С. Старченковою. на основі моделі К. Маслач та С. Джексона (MBI Maslach Burnout Inventory) (Додаток Б).

Дана методика зорієнтована перш за все на дослідження тих категорій фахівців, які працюють в системі «людина – людина», насамперед менеджерів та педагогічних працівників. Тому саме цю методику, на думку авторів, доцільно використовувати організаційним психологам, аналізуючи синдром «вигорання» у менеджерів організацій та працівників освітніх закладів. Варто нагадати, що методика базується на теорії синдрому вигорання, розробленій К. Маслач і С. Джексоном, і дає можливість визначити такі основні складові синдрому вигорання: емоційне виснаження; деперсоналізація; редукція особистих досягнень. Методика є досить компактною і найбільш вживаною на сьогодні дослідниками феномену емоційного вигорання в різних галузях та сферах життя — вона включає лише 22 запитання, при цьому залишається дуже змістовною і лаконічною. Тому її доцільно застосовувати у ситуації, коли потрібно дуже швидко провести опитування. На основі результатів, отриманих за допомогою опитувальника,

можна також розробити програми подолання синдрому вигорання як для окремої особистості, так і для групи людей, які співпрацюють разом в умовах колективу.

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

Методику оцінки власного потенціалу вигорання можна використовувати для виміру компонентів та складових синдрому вигорання. Дана методика містить 18 запитань, які розподіляються між трьома компонентами синдрому вигорання: деперсоналізація, особиста задоволеність, емоційне виснаження. Досліджуваним пропонується обрати на кожне питання одну з 6 відповідей. За кожним компонентом вигорання підраховується середній бал, а потім за ключем визначаються рівня вигорання (низький, середній, високий).

Процедура дослідження передбачала:

1. Підбір методик дослідження проявів емоційного вигорання у працівників сфери послуг.
2. Створення гугл-форм для заповнення учасниками дослідження та збору результатів анкетування за підібраними методиками.
3. Обробка та опрацювання даних.
4. Аналіз отриманих результатів.
5. Виявлення груп учасників, які є потенційно «емоційно виснаженими»² або мають високий рівень емоційного виснаження.
6. Формулювання методичних рекомендацій з профілактики та зняття емоційного вигорання працівників у сфері обслуговування.
7. Розробка тренінгової програми щодо профілактики емоційного вигорання працівників у сфері обслуговування.

2.3. Отримані результати та їх аналіз

Проаналізуємо отримані за підібраними методиками результати дослідження.

За методикою «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) можна отримати детальну картину синдрому «емоційного вигорання». Насамперед, при

обробці результатів ми звернули увагу на окремі симптоми, визначивши їх показник вираженості, який для кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Результати дослідження за методикою «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) за показникам фаз дослідження, %

Назва фази	Фаза «Напруження»				Фаза «Резистенція»				Фаза «Виснаження»			
	Переживання психотравмуючих обставин	Незадоволеність собою	«Загнаність у кут»	Тривога і депресія	Неадекватне вибіркове емоційне реагування	Емоційно-моральна дезорієнтація	Розширення сфери економії емоцій	Редукція професійних обов'язків	Емоційний дефіцит	Емоційне відчуження	Особистісне відчуження (деперсоналізація)	Психосоматичні та психосоматичні порушення
симптом не сформований	53%	60%	41%	61%	15%	38%	53%	27%	25%	23%	44%	61%
симптом на стадії формування	12%	16%	30%	17%	27%	37%	18%	77%	36%	34%	18%	22%
симптом сформований	35%	24%	29%	22%	58%	25%	29%	50%	39%	43%	38%	17%

Як бачимо у фазі «Напруження» за показником переживання психотравмуючих обставин встановлено, що у 53% цей симптом не сформований, у 12% він перебуває на стадії формування, тоді як у решти 35% симптом вважаємо сформованим.

За показником незадоволеності собою симптом не сформований у 60%, у 16% він перебуває на стадії формування, а у решти – 24% симптом є сформованим.

За показником «Загнаність у кут» симптом не сформований у 41%, у 30% він перебуває на стадії формування, а у решти – 29% симптом є сформованим.

За показником тривоги і депресії симптом не сформований у 61%, у 17% він перебуває на стадії формування, а у решти – 22% симптом сформований.

У фазі «Резистенція» за показником неадекватного вибіркового емоційного реагування симптом не сформований у 15%, у 27% він перебуває на стадії формування, а у решти – 58%, основної частки учасників дослідження, симптом є сформованим. За показником емоційно-моральної дезорієнтації симптом не сформований у 38%, у 37% він перебуває на стадії формування, а у решти 25% – симптом сформований. За показником розширення сфери економії емоцій у 53 осіб цей симптом не сформований, у 18% він перебуває на стадії формування, тоді як у решти 29% симптом вважаємо сформованим. За показником редукції професійних обов'язків у 27% цей симптом не сформований, у 77%, які складають основну частку дослідження, він перебуває на стадії формування, тоді як у решти 50% симптом вважається сформованим.

У фазі «Виснаження» за показником емоційного дефіциту симптом не сформований у 25%, у 36% він перебуває на стадії формування, а у решти – 39% симптом є сформованим.

За показником емоційного відчуження симптом не сформований у 23%, у 34% він перебуває на стадії формування, а у решти – 43%, які складають основну частку учасників дослідження за даним показником, симптом сформований.

За показником особистісного відчуження (деперсоналізації) бачимо, що симптом не сформований у 44%, у 18% він перебуває на стадії формування, а у решти – 38% симптом є сформованим.

За показником психосоматичного та психовегетативного порушення симптом не сформований у 61%, у 22% він перебуває на стадії формування, а у решти – 17% симптом є сформованим.

Відзначаємо, що для усіх фаз, симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Таким чином, проаналізувавши дані табл. 2.4, ми побачили, що дана методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання».

Оскільки наступним кроком в інтерпретації результатів є осмислення показників фаз розвитку: «вигорання», «напруження», «резистенція» та «виснаження», нами було підраховано оцінку в межах від 0 до 120 балів шляхом

співставлення балів за показників за кожною фазою та виявлення сформованості, стадії формування чи не сформованості кожної фази. Результати дослідження наводимо у табл. 2.5.

Таблиця 2.5

Результати дослідження за методикою «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) за сформованістю фаз, %

Назва фази	«Напруження»	«Резистенція»	«Виснаження»
фаза не сформована	49	22	35
фаза на стадії формування	28	37	36
фаза сформована	23	41	29

Як бачимо із даних, наведених у табл. 2.5, фаза напруження сформована у 23%, перебуває на стадії формування у 28%, не сформована у 49%.

Що стосується фази резистенції, вона не сформована у 22%, перебуває на стадії формування у 37%, сформована у 41%.

Як бачимо із наведених даних щодо фази виснаження:

у 35% ця фаза не сформована;

у 36% перебуває на стадії формування;

а у решти – 29% є сформованою.

Отже, із отриманих за методикою «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) можемо зробити висновок, що більшість учасників перебувають на стадії формування або вже мають сформовані фази резистенції та виснаження, що свідчить про високий рівень емоційного вигорання. Тому, у даному випадку, для покращення емоційного стану слід розробити програми психоемоційної підтримки, які допоможуть зменшити негативний вплив цього синдрому.

Проаналізуємо отримані за методикою «Психологічне вигорання» (розроблена Н. Є. Водоп'яною, О. С. Старченковою. На основі моделі К. Маслач та С. Джексона (MBI) Maslach Burnout Inventory) результати.

Таблиця 2.6

**Рівень професійного вигорання на основі моделі К. Маслач та
С.Джексона (MBI) Maslach Burnout Inventory), у%**

Емоційне виснаження						Деперсоналізація						Редукція особистих досягнень					
Низький рівень 0-18		Середній рівень 19-37		Високий рівень 38-54		Низький рівень 0-10		Середній рівень 11-21		Високий рівень 22-30		Низький рівень 0-16		Середній рівень 17-33		Високий рівень 34-48	
42		45		13		48		51		1		0		81		19	
23 %	19 %	25 %	20 %	4 %	9 %	20 %	28 %	31 %	20 %	0 %	1 %	0 %	0 %	45 %	36 %	6 %	13 %
ч	ж	ч	ж	ч	ж	ч	ж	ч	ж	ч	ж	ч	ж	ч	ж	ч	ж

Як бачимо із отриманих результатів у 42%, із яких 23% чоловіки та 19% – жінки виявлено низький рівень емоційного виснаження. У основної частки учасників рівень емоційного виснаження виявлено на середньому рівні – це 45% серед яких 25% чоловіків та 20% жінок. У решти – 13% рівень емоційного виснаження – високий, таким чином 4% чоловіки та 9% жінок потребують психокорекційної допомоги з метою подолання емоційного виснаження.

Загалом, відзначаємо, що емоційне виснаження - процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми, яке проявляється в хронічному емоційному і фізичному стомленні, байдужості і холодності по відношенню до оточуючих з ознаками депресії і дратівливості.

За показниками деперсоналізації, тобто особистісного віддалення, яка є специфічною формою соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми, встановлено, що у основної частки дослідження особистісне віддалення проявилось на середньому рівні – 51% (серед яких 31% чоловіків та 20% жінок). У 48% учасників, серед яких 20% чоловіків та 28% жінок, деперсоналізація

проявилась на низькому рівні та лише у однієї особи – жінки, виявлено високий рівень деперсоналізації.

Редукція особистих досягнень – зниження почуття компетентності в своїй діяльності, невдоволення собою, зменшення цінності своєї діяльності, негативне самосприйняття в контексті виконання обов’язків проявилась на середньому рівні – у 81%, із яких 45% чоловіки та 36% жінки. У решти – 19% (6% чоловіків та 13% жінок), виявлено високий рівень редукції особистих досягнень. Осіб із редукцією особистих досягнень, яка проявилась у учасників на низькому рівні не виявлено.

Таким чином, виходячи із проаналізованих даних можемо сказати, що емоційне виснаження частіше зустрічається серед чоловіків із середнім та високим рівнем, хоча жінки також демонструють подібні показники. Деперсоналізація значно менш виражена в обох групах, однак жінки мають дещо вищі показники середнього рівня порівняно з чоловіками. Редукція особистих досягнень більш характерна для жінок на високому рівні, що може вказувати на певні труднощі з самореалізацією. Тому, вважаємо, що найбільш вираженими аспектами психологічного вигорання серед учасників є емоційне виснаження та редукція особистих досягнень, тоді як деперсоналізація залишається на низькому рівні для більшості.

Проаналізуємо отримані результати за методикою «Оцінка власного потенціалу «вигорання» (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Результати анкетування учасників дослідження за методикою «Оцінка власного потенціалу «вигорання», %

Компоненти вигорання	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
Деперсоналізація	78		22		0	
	ч - 37	ж - 41	ч - 13	ж - 9	ч - 0	ж - 0
Особиста задоволеність	10		64		26	
	ч - 5	ж - 5	ч - 33	ж - 31	ч - 15	ж - 11
Емоційне виснаження	56		37		7	
	ч - 29	ж - 27	ч - 21	ж - 16	ч - 1	ж - 6

За середніми балами середні кожного з компонентів визначено рівень вигорання» у учасників дослідження.

У 78% учасників виявлено низький рівень деперсоналізації, зокрема. У 37% чоловіків та 41% жінок. Середній рівень деперсоналізації встановлено у 22%, із яких 13% чоловіків та 9% жінок. Високий рівень деперсоналізації за цією методикою у учасників дослідження не виявлено.

У 10%, серед яких 5% чоловіків та 5% жінок виявлено низький рівень особистісної задоволеності. У основної частки учасників дослідження за цією шкалою, а саме у 64% (33% чоловіків та 31% жінки), виявлено середній рівень особистої задоволеності. У решти 26% учасників дослідження. Серед яких 15% чоловіків та 11% жінок встановлено високий рівень особистісної задоволеності.

За показником емоційного виснаження у 56%, серед яких 29% чоловіків та 27% жінок було виявлено низький рівень емоційного виснаження, середній рівень емоційного виснаження виявлено у 37% – 21% чоловіка та 16% жінок, тоді як високий рівень за цим показником спостерігається лише у 7% – 6% жінок та 1% чоловіка.

Отже, аналіз даних, отриманих за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» показує, що серед учасників дослідження спостерігається переважно низький або середній рівень компонентів вигорання, тоді як високий рівень зафіксований лише у небагатьох. Тому, зазначаємо, що основна частина учасників не демонструє високих показників вигорання, за винятком окремих випадків емоційного виснаження та особистої задоволеності.

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1. Методичні рекомендації з профілактики емоційного вигорання працівників у сфері обслуговування

Сфера послуг є наріжним каменем зайнятості, охоплюючи широкий спектр галузей від гостинності до охорони здоров'я. Однак цей сектор також сумно відомий високим рівнем емоційного вигорання серед співробітників – явища, яке може призвести до згубних наслідків як для індивідуального добробуту, так і для продуктивності організації. Емоційне вигорання характеризується відчуттям виснаження, відстороненості та відсутності досягнень, які можуть виникати внаслідок тривалого впливу стресових факторів, які зазвичай зустрічаються на посадах, орієнтованих на обслуговування.

Синдром емоційного вигорання сприймається як емоційне виснаження та спустошення, спровоковані роботою. Розвивається на фоні хронічного стресу, призводить до виснаження емоційних, енергетичних і особистісних ресурсів людини. Синдром професійного вигорання – небезпечне професійне захворювання XXI століття тих, хто працює з людьми. Відомий американський психолог Христина Масlach, яка однією з перших вчених взялася за дослідження цієї проблеми, стверджувала, що емоційне вигорання – це ціна співчуття.

Основними передумовами синдрому професійного вигорання є:

- 1) напруга великої кількості вимог;
- 2) метушлива робоча ситуація, яка викликає підвищену увагу та напругу;
- 3) не завжди доцільна організація праці;
- 4) недбале ставлення до свого здоров'я.

Оскільки психологічна втома згодом призводить до зниження якості робочого процесу, погіршується психологічний клімат у колективі, а відповідно і емоційний стан працівників та їх клієнтів, тому актуальним є проведення профілактичної роботи щодо своєчасного виявлення та попередження поява синдрому емоційного вигорання.

Ознаки емоційного вигорання включають наступне.

1. Знижена самооцінка, про що свідчать, наприклад: відсутність позитивних емоцій, певна відчуженість у стосунках з рідними та колегами; стан тривоги, невдоволення (повертаючись додому, все частіше хочеться сказати: «Дайте мені спокій!»); безпорадність і апатія, які на більш пізньому етапі можуть перерости в агресію і лютю.

2. Відчуття самотності, яке існує: у нерозумінні з клієнтами та критичних зауваженнях серед колег; в агресії безпосередньо до клієнтів – спочатку відкрита відраза, пізніше спалах гніву; у безнадії мати будь-який емоційний зв'язок з клієнтами та колегами.

3. Знижується ціннісне ставлення до життя. Відчуженість до всього, навіть до особистого життя, і погане самопочуття, і ангедонія, нарешті, створюють шлях для розвитку соматичних захворювань – гастриту, мігрені, синдрому хронічної втоми та ін.

Вигорання – це напружений стан, опірність і виснаження. Кожен із цих станів має свої специфічні прояви:

- напруженість – працівник не виявляє позитивних емоцій, що викликає падіння самооцінки;
- опір – працівник починає психологічно захищатися від нелюбимої інформації, поступово з'являється відчуття самотності;
- виснаження – людина стає байдужим до роботи і особистого життя, так як вона порожня і емоційно виснажена.

Розробка та реалізація профілактичних та «оновлюючих» програм є цілком виправданим і ефективним способом допомоги працівникам сфери обслуговування із професійним вигоранням. Профілактика професійного вигорання повинна включати великий перелік заходів, зокрема тих, які можуть бути використані для мобілізації особистих ресурсів фахівця для ефективного усунення наслідків негативного професійного та організаційного стресу.

На етапі розробки профілактичних заходів необхідно враховувати специфіку факторів ризику, особливості професійної діяльності (а також вік, стать, досвід роботи в галузі)

Робота фахівця в умовах емоційного вигорання завжди супроводжується почуттям байдужості. Заангажованість перетворюється на відчуженість, відкритість перетворюється на самозахист, довіра – на недовіру. Дослідники кажуть, що причиною цих змін є те, що працівник змушений захищати себе від болю, тривоги, провини, від фізичного та емоційного виснаження. Так чи інакше, перебуваючи в постійній емоційній та інтелектуальній напрузі, працівник змушений якимось чином зменшувати вплив інших людей, обмежувати контакти, зумовлені професійною діяльністю.

Керівництво закладів та компаній, які надають послуги за різними напрямками, має вживати заходів для того, щоб їхній персонал не стикався з виснаженням або щоб наслідки вигорання були пом'якшені. Адже необхідною умовою для психологічно комфортної роботи є відповідність реального характеру діяльності особистим очікуванням фахівця.

Кращою стратегією подолання вигорання є звичайно профілактика. Спеціалісти рекомендують для цього розвивати інтереси, не пов'язані з фахом. На думку аналітиків, це дозволить суттєво знизити тривожність, викликану важкою роботою, і в кінцевому підсумку знизити силу її впливу на співробітника. Врівноважити внутрішній стан допоможуть література, творчість, спорт, танці, туризм, фотографія. У колективі часто встановлюються міцні міжособистісні зв'язки, щоб мати підтримку. Групове єднання може служити найефективнішим засобом підтримки особистості. Тому почуття причетності до спільної праці стає протидією в ситуації зменшення професійних переваг.

У закладах сфери послуг можуть бути застосовані й інші способи запобігання та боротьби з професійним вигоранням:

- якщо є явні ознаки емоційного вигорання через інформаційне навантаження, доцільно тимчасово скоротити кількість годин роботи працівника з цією категорією користувачів;

- повинен бути оптимальний розподіл обов'язків і трудова дисципліна (перерви, вихідні та святкові дні, відпустки);

- мати в організації достатню кількість працівників, щоб не допустити надмірного навантаження на них і забезпечити якісні послуги та ефективність робочого процесу;

- запровадити послуги психолога працівникам, облаштувати кімнату психологічної релаксації;

- надати кімнату для усамітнення та відпочинку;

- здійснювати нагляд за процесом роботи та працівниками;

- покращувати атмосфери в колективі;

- пред'явлення вимог до працівника, які б відповідали кваліфікації, обов'язкам, здібностям;

- забезпечення належних умов праці, задоволення потреб працівників на робочих місцях, матеріально-технічне забезпечення;

- етичні норми та професійні межі повинні дотримувати усі працівники та учасники робочого процесу.

- організовувати заохочення працівників і призначення викладачів для виконання творчих завдань для підвищення самооцінки та задоволеності роботою, а також для впровадження програм матеріального та морального стимулювання, що сприяють виникненню позитивних емоцій від роботи, а також для організації неформальних заходів для колективу;

- організувати навчання працівників з оволодіння методами подолання внутрішньої напруги, методами перемикання уваги, спокійного сну.

Вважаємо, що психопрофілактична робота має бути, перш за все, інформативною щодо зазначеної проблеми для фахівців, щоб вплив факторів емоційного вигорання міг негативно проявитися (усунення стресорів), вчасно виявити їх маркери; а також – ефективне використання факторів, що позитивно впливають на суб'єкт професійної діяльності (стан здоров'я, індивідуально-психологічні особливості, взаємодія з оточуючими, професійне довголіття та інше) і в цілому на ефективність його діяльності.

Заходи первинної, вторинної та третинної профілактики емоційного вигорання можуть багато в чому бути схожими: які запобіжні засоби від розвитку цього синдрому можна застосувати при його лікуванні.

Усі обрані методи та дії мають бути спрямовані на усунення впливу стресового фактора: усунення напруги праці, підвищення мотивації працівників, досягнення балансу між витраченими зусиллями та отриманим результатом. При виявленні та формуванні проявів емоційного вигорання слід звернути увагу на покращення умов праці (організаційний рівень), характеру стосунків у колективі (міжособистісний характер) та особистісних реакцій (індивідуальний рівень).

Роль у боротьбі з синдромом емоційного вигорання дуже значна і покладена в першу чергу на фахівця. Щоб синдром емоційного вигорання не виникав або знижувався вже наявний ступінь, фахівцеві необхідно забезпечити:

реалізацію специфіки короткострокових і довгострокових цілей, яка не тільки дає сигнал про те, що він на правильному шляху, але й підвищує мотивацію на довгострокову перспективу. Тоді як реалізація короткострокових цілей є успіхом, який підвищує ступінь самоосвіти більше;

використання «тайм-аутів», які є обов'язковими для надання відпочинку душі і тіла (перерва в роботі);

оволодіння ресурсами та техніками саморегуляції (релаксація, постановка цілей допомагає знизити рівень стресу, який прискорює вигорання);

професійний розвиток і самовдосконалення (одним із шляхів профілактики синдрому емоційного вигорання є обмін професійною інформацією з представниками інших сфер роботи, що дає людині відчуття ширшого світу, ніж той, що існує в окремому колективі);

втеча від непотрібної конкуренції (хоча бувають випадки, коли уникнути такої неможливо, бажання перемогти дуже сильно тривожить, робить людину агресивною – все це сприяє виникненню синдрому емоційного вигорання);

емоційне спілкування (аналіз людиною своїх почуттів і обмін ними з іншими зводить практично до нуля ймовірність вигорання або цей процес стає набагато менш вираженим);

підтримання хорошої фізичної форми (стан тіла і психічний стан тісно пов'язані: неправильне харчування, зловживання алкоголем і курінням, втрата ваги або ожиріння посилюють прояви синдрому емоційного вигорання).

У формуванні підходів до профілактики синдрому емоційного вигорання у фахівців сфери послуг необхідно:

- чітко розраховувати та ретельно розподіляти навантаження;
- вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший;
- легше справлятися з конфліктами на роботі не намагайтеся завжди і в усьому бути краще.

Профілактичні підходи до вигорання дуже широкі і повинні вибиратися відповідно до специфіки конкретного випадку працівника та характеру його роботи. Треба підкреслити, що більшість із них мають бути застосовні у співпраці з психологами, оскільки при неправильному застосуванні вони можуть завдати шкоди нашій психіці. Можливість використання цих методів визначається особистими якостями та уподобаннями індивіда. Найбільш доступними для кожного є самоосвіта і медитація.

У профілактичних заходах необхідна послідовність та обов'язково правильний підбір заходів для первинної, вторинної та третинної профілактики.

Емоційне вигорання є серйозною проблемою для працівників сфери обслуговування, що може призвести до втрати мотивації, зниження продуктивності та погіршення якості обслуговування клієнтів, тому, вважаємо, що для попередження та профілактики доцільно сформулювати та навести перелік методичних рекомендацій (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Напрямок	Мета	Рекомендації
Підвищення усвідомленості щодо емоційного вигорання	Навчити працівників розпізнавати ознаки вигорання	- Організувати тренінги про симптоми вигорання. - Проводити регулярні опитування для моніторингу емоційного стану.
Створення	Забезпечити	- Оптимізувати робочі процеси для

сприятливого робочого середовища	комфортні умови праці для зниження стресу.	зменшення перевантаження. - Забезпечити можливість коротких перерв протягом дня. - Організувати зручні робочі місця.
Розвиток навичок емоційної саморегуляції	Навчити працівників ефективно керувати емоціями та стресом.	- Проводити тренінги з технік емоційної саморегуляції (дихальні вправи, медитація, майндфулнес). - Заохочувати працівників до застосування цих технік під час стресових ситуацій.
Формування мотивації та позитивного ставлення	Підтримувати мотивацію та розвивати позитивне ставлення до роботи.	- Впровадити програму визнання та заохочення працівників. - Заохочувати ведення щоденників досягнень. - Проводити командні заходи для підтримки дружньої атмосфери.
Підтримка фізичного та психічного здоров'я	Підтримувати фізичне та психічне здоров'я для підвищення стійкості до стресу.	- Заохочувати фізичну активність на роботі (зарядка, йога під час перерв). - Надавати можливості для консультацій з психологом або коучем.
Регулярний зворотний зв'язок та підтримка керівництва	Забезпечити відкритий діалог між керівництвом і працівниками для своєчасного вирішення проблем.	- Проводити регулярні зустрічі керівництва з працівниками для обговорення проблем. - Створити систему підтримки колег. - Впровадити анонімний механізм звернень.
Баланс між роботою та особистим життям	Забезпечити працівникам можливість підтримувати здоровий баланс між роботою та особистим життям.	- Заохочувати планування часу для відпочинку. - Організовувати корпоративні заходи з родинами для зміцнення сімейних стосунків.

Окрім профілактичних заходів, організаціям не менш важливо розробити ефективні стратегії подолання емоційного вигорання після його виникнення. Важливим першим кроком є проведення регулярних оцінок для виявлення працівників, яким загрожує вигорання. Цього можна досягти за допомогою анонімних опитувань або оцінок, які вимірюють настрої та рівень стресу

співробітників. Виявляючи групу ризику на ранній стадії, організації можуть втрутитися до того, як вигорання закріпиться. Крім того, розробка та просування гнучкої організації роботи може значно покращити баланс між роботою та особистим життям, що часто є основною причиною вигорання. Наприклад, дозвіл співробітникам працювати віддалено або пропонування гнучкого графіка може допомогти їм ефективніше керувати особистими та професійними обов'язками. Також важливо звернути увагу на можливість сприяння залученню фахівців за допомогою програм визнання та діяльності з формування команди може відновити почуття причетності та мети серед працівників. Дослідження показали, що організації, які активно залучають своїх співробітників, повідомляють про вищий рівень задоволеності роботою та нижчий рівень вигорання. Такі прості заходи, як публічне визнання досягнень співробітників або організація командних зустрічей, можуть привести до більш згуртованої та мотивованої робочої сили. Розставляючи ці стратегії за пріоритетністю, організації можуть створити сприятливе середовище, яке не тільки вирішить проблему вигорання, але й підвищить загальний моральний дух і продуктивність співробітників.

Отже, вважаємо, що профілактика та зняття емоційного вигорання є багатофакторною задачею, яка потребує комплексного підходу. Тому, вважаємо, що виконання цих рекомендацій допоможе підтримувати високу якість обслуговування, а також сприятиме підвищенню рівня задоволеності працівників їхньою роботою та життям у цілому.

3.2. Тренінг профілактики емоційного вигорання працівників у сфері обслуговування

Працівники сфери діяльності «Людина-Людина» перебувають у дуже високому рівні емоційної напруги, але, володіючи високою здатністю до співпереживання та прояву емпатії, а також застосовуючи різні техніки опору та методи психологічного захисту, вони здатні уникнути розвитку емоційного виснаження. Тому за останнє десятиліття поширена оптимізація процесу взаємовідносин між фахівцем і клієнтом миттєво різноманітними методами

навчання. Тренінгові заняття сприяють розвитку тих особистісних якостей, які надзвичайно ефективні в роботі, запобігають їх професійній деформації, зокрема, синдрому емоційного вигорання.

Тренінг – (від англ. «training» – тренувальний режим, тренування) це форма спеціально організованого спілкування, психологічний та педагогічний вплив якого ґрунтується на активних методах групової роботи.

Соціально-психологічний тренінг – це форма спеціально організованого спілкування, психологічний вплив якого заснований на активних методах групової роботи. Я вважаю, що саме соціально-психологічні тренінги допомагають адаптуватися до роботи, формувати психологічну готовність до професійної діяльності, здатність до спілкування, стійкість до конфліктів і стресу, запобігати професійному вигоранню і професійним деформаціям в майбутньому. Аналізуючи варіанти і способи проведення тренінгів, ми звертаємо увагу на те, що в процесі тренінгу значно ефективніше вирішуються питання формування суб'єктивності і розвитку особистості, успішно закріплюються комунікативні навички. Таким чином, саме завдяки участі в тренінгу учасники отримують можливість свідомо переосмислити раніше існуючі стереотипи і вирішити свої особисті проблеми.

Вважаємо, що тренінги при роботі з фахівцями соціальної сфери, повинні включати такі завдання:

- 1) інформування учасників про психологію взаємодії, впливи психіки на соматичну сферу, про можливості поліпшення стану людини через покращення його психологічного стану та міжособистісних комунікацій, про професійні стреси, синдром професійного вигорання та можливості усунення його впливу;
- 2) визначення типових психологічних проблем учасників групи, усвідомлення шляхів їх вирішення;
- 3) створення атмосфери, яка сприятиме профілактиці синдрому професійного вигорання;
- 4) формування навичок самопізнання, прийняття себе і саморозвитку особистості;

- 5) засвоєння нових стереотипів поведінки при вирішенні проблем для покращення соціального функціонування в сім'ї, в колективі та інших соціальних групах.

Вважаючи такий засіб попередження професійного вигорання у фахівців сфери обслуговування дієвим та актуальним, пропонуємо профілактичний тренінг, метою якого є створення умов для збереження та зміцнення психологічного здоров'я працівників установи, формування навичок регуляції психоемоційних станів, профілактики емоційного вигорання.

Форма проведення тренінгу – групова, дозволяється формування змішаних груп за віковим та статевим складом, або ж – однорідних. Методи роботи з групою передбачають бесіду-дискусію, ігрові вправи (психотехнічні ігри та вправи, ділова гра).

У результаті реалізації програми тренінгу очікується покращити соціально-психологічний клімат в колективі, з точки зору основних показників психічного здоров'я колективу, що, в свою чергу, передбачає визначення причин психічного навантаження, зняття симптомів вигорання і запобігання емоційної напруги.

Завдання тренінгового заняття:

- 1) зниження рівня емоційного вигорання працівників.
- 2) підвищення рівня згуртованості колективу.
- 3) розвиток емоційної стійкості, впевненості в собі.
- 4) формування позитивного ставлення до себе, до життя.
- 5) підвищення мотивації до професійної діяльності.
- 6) навчання способів саморегуляції.

Принципи програми:

- принцип добровільної участі;
- принцип самодіагностики, тобто формулювання і усвідомлення самими учасниками власних особистісних проблем;
- принцип відкритої взаємодії, тобто повноцінного міжособистісного спілкування, заснованого на повазі, емпатії і довірі один до одного.

Тренінг із профілактики емоційного вигорання

Структура тренінгу (орієнтовна тривалість: 2-3 години)

1. Вступ (30 хвилин)

- Привітання та встановлення правил групової роботи (довіра, відкритість, конфіденційність).
- Визначення очікувань учасників від тренінгу.
- Вправа «Внутрішній вогник» (для налаштування на роботу та сприятливий мікроклімат під час тренінгу)

Інструкція: Необхідно 5 хвилин для зняття стресу цим способом. Для цієї вправи використовують методику візуалізації, спрямовану на уяву про світлий промінь, який з'являється у верхній частині голови й повільно рухається зверху вниз, освітлюючи обличчя, руки, плечі приємним теплим сяйвом. Уявляти слід не тільки світло, а й його благотворний вплив: згасання напруги, заряджання внутрішньою силою тощо.

- *Міні-лекція «Синдром емоційного вигорання (СЕВ)»*

Слово тренера:

- Сучасне життя зі своїми численними труднощами вимагає від людини будь-якої професії активізації всіх своїх сил. Працівники сфери обслуговування. Як і інші представники професій «людина-людина» виявилися в найбільш важкій ситуації, так як навантажені вдвоє. Негативно забарвлені стани працівника знижують ефективність та продуктивність праці, посилюють конфліктність, здатність проявляти і закріплювати негативні риси і руйнують психіку.

Фахівці сфери обслуговування досить часто перебувають у стані стресу і потребують значних резервів самоконтролю та саморегуляції. Працівник, потрапивши в такі важкі ситуації, часто відчуває себе виснаженим, пригніченим і хоче відпочити. Емоційне напруження в деяких випадках може досягати критичної точки - результатом стає втрата самоконтролю і самоконтролю. У подібних випадках зазвичай говорять, що людина «згоріла».

У медицині такий стан називають синдром емоційного вигорання (СЕВ).

СЕВ – стан емоційного та фізичного виснаження, зниження енергетичного потенціалу, що супроводжується розладами емоційної сфери.

СЕВ властива представникам комунікативних професій або, як їх ще називають, професій типу «людина-людина».

З 1974 р. опубліковано понад 2500 статей і книг; дослідження синдрому «професійного вигорання». Але переважна більшість має описово-епізодичний характер. Літератури, яка б інформувала про науково-практичні дослідження, недостатньо. Проте дослідження синдрому триває. Нині він має вже діагностичний статус у «Міжнародній класифікації хвороб – 10»: «Z 73 - проблеми, пов'язані з труднощами управління власним життям».

Факторами, що впливають на таке явище, як вигорання, є індивідуальні особливості нервової системи та темпераменту. Працівники зі слабкою нервовою системою і, наприклад, інтроверти, з індивідуальними особливостями, що не відповідають вимогам професій «люди-люди», вигорають швидше. Процес професійного вигорання є наслідком внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» і має постійний розвиток.

Спочатку починається «вигорання», підвищення напруги в спілкуванні. Потім емоційна перевтома переходить у фізичну, людина не відчуває в собі сил виконувати навіть незначні завдання, їй доводиться докладати багато зусиль, щоб змусити себе приступити до роботи. Така втома може спровокувати стан депресії, апатії, спалахи роздратування, відчуття постійної напруги, дискомфорту.

Стає все важче зосередитися, і при більшій частоті все більше важливого просто вилітає з голови. Людина вже не завжди в змозі контролювати роздратування, викликане оточуючими – виникає потреба усамітнитися, обмежити контакти. Коли і це не працює, то певна захисна реакція організму і байдужість до людей – може навіть дійти до цинізму та агресії.

Вигорання відбувається дуже поступово:

- I стадія триває 3-5 років,
- II триває 5-15 років,
- III – від 10 до 20 років.

На його тлі можуть загострюватися хронічні захворювання та виникати нові. На основі емоційного вигорання розвивається професійне вигорання. Професійне вигорання – це:

- реакція організму і психологічної сфери людини, яка виникає внаслідок тривалого впливу на стреси середньої інтенсивності, викликані її професійною діяльністю;
- результат неконтрольованого тривалого стресу;
- психічний стан, що характеризується відчуттям емоційного виснаження та втоми або втоми, викликаних професійною діяльністю особи, і поєднує в собі емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійних досягнень;
- вид і передумова професійної деформації особистості.

Симптоми професійного вигорання включають:

- Відчуття постійної хронічної втоми;
- Відчуття емоційного та фізичного виснаження;
- Зниження сприйнятливості та реактивності до змін зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості та страху)
- Часті безпричинні головні болі, постійні розлади шлунково-кишкового тракту;
- Різку втрату або збільшення ваги;
- Повне або часткове безсоння, постійну загальмованість, сонливість і бажання спати протягом дня;
- Задишку або задиху при фізичному чи емоційному навантаженні;
- Помітне зниження зовнішньої та внутрішньої чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику;
- Байдужість, нудьгу, пасивність і депресію (зниження емоційного тону, почуття пригніченості);
- Підвищену дратівливість до незначних дрібниць та часті психічні «зриви» (спалахи безпідставного гніву або мовчазне поведіння, «ізоляція»);
- Постійну емоційну хворобу;

- Почуття безпричинного занепокоєння і наростання тривоги («щось не так, як хотілося б»);
- Почуття гіпервідповідальності та постійного страху, що щось «піде не так» або щось не зможе «придумати рішення»;
- Загальне негативне ставлення до життя і кар'єрних можливостей («Як не старайся, все одно нічого не вийде»);
- Відчуття, що робота стає все важчою, виконувати її стає все важче;
- Дистанціювання від людей тощо.

Сфери особистості, які страждають внаслідок професійного вигорання.

Як правило, професіонал, який вигорів, відчуває порушення в кількох сферах одночасно, хоча зазвичай одна з них є домінуючою та ініціює ланцюгову реакцію.

1. Сфера самооцінки (людина відчуває безпорадність у тому, що справляється зі своїми обов'язками).
2. Сфера емоцій (людина починає відчувати роздратування через людей та їхні проблеми, які вона змушена вирішувати за своїми професійними обов'язками. Тобто її стан можна охарактеризувати як внутрішню істеріку).
3. Сфера психіки (навіть якщо людині не доводиться постійно «працювати з емоціями», її психіка може під ударом навантажень при роботі в нехарактерному режимі дати збоїв).
4. Сфера інтелекту (справжня пастка для тих, хто з матеріальних переконань займає положення, що не дозволяє повною мірою реалізувати свої інтелектуальні здібності).

Захистом від вигорання такого типу є психологічна підтримка та спеціальні тренінги. Під час яких вчать правильно поводитися в складних ситуаціях, а також мовленнєві та поведінкові моделі, які дозволяють допомагати людям (не впливаючись) у їхні страждання всією душею. Працівнику сфери обслуговування «необхідно володіти» навичками та (!!!уміннями!!!) саморегуляції емоційного(!) стану для збереження та зміцнення психологічного здоров'я.

2. Активізація групової взаємодії (15 хвилин)

Вправа «Знайомство»

Інструкція: Кожен учасник називає своє ім'я та одну позитивну рису, яку цінує в собі, що сприяє формуванню позитивного ставлення до себе і колективу.

Вправа «Скріпки»

Інструкція: По колу передається пачка скріпок. Ведучий оголошує, що кожен учасник може взяти ту кількість, яку вважає потрібною для себе. Коли скріпки будуть розібрані всіма учасниками групи, ведучий просить перерахувати їх і назвати стільки позитивних фактів зі своєї біографії, скільки скріпок у них у руках.

3. Блок саморефлексії та підвищення емоційної стійкості (30 хвилин)

- *Вправа «Моя емоційна батарея»*

Інструкція: Учасники діляться своїм емоційним станом, вказуючи, наскільки вони «заряджені». Обговорення того, що викликає виснаження та як його можна уникнути.

- *Вправа «Несподівані картинки, або малюнок по колу»*

Інструкція: Кожен учасник бере аркуш паперу, підписує його на зворотному боці та за сигналом ведучого починає малювати будь-яку картинку (30 секунд). За новим сигналом розпочаті малюнки передаються наступному учаснику по колу, всі продовжують малювати на чужих аркушах. Через 30 секунд відбувається новий обмін аркушами по колу, таким чином, малюнки проходять повне коло і повертаються до власників.

Питання для обговорення:

- Чи подобається вам малюнок, який вийшов у підсумку?
- Чи сподобалося домальовувати чужі малюнки?
- На що ви орієнтувалися, домальовуючи чужі малюнки? (намагалися визначити і зберегти задум попереднього художника, втілювали власні бажання, не замислювалися)
- Де може стати в пригоді такий спосіб організації роботи?
- *Вправа «Емоційний термометр»*

Інструкція: Вимірювання власних емоцій від 1 до 10, а потім групова дискусія про способи контролю емоцій і зменшення стресу.

4. Розвиток навичок саморегуляції (40 хвилин)

- Практика дихальних технік. Навчання основних вправ для релаксації, таких як «глибоке дихання», «прогресивна м'язова релаксація».
- Візуалізація позитивного образу. Учасники уявляють приємні моменти чи місця, де вони почуваються спокійно та комфортно, що сприяє зниженню тривожності.
- *Релаксаційна вправа «Нова сукня»*

Інструкція: Сядьте зручно, опустіть плечі, вслухайтеся в спокійну музику, видихніть напругу, розслабтеся, можете заплющити очі. Ви сидите зручно, і ваші м'язи відпочивають. Простежте, щоб не були стиснуті зуби й руки в кулаки. Губи м'яко зімкнуті. М'язи плечей розслаблені, голова - трохи відкинута, плечі - розправлені. Прислухайтеся до свого дихання, постарайтесь зробити вдих - глибоким, а видих - подовжити, можна видихати крізь губи, розслабляючи черевну стінку. Ви відпочиваєте, нічим не стурбовані, і ніщо Вас не турбує і не тривожить. Тепер я повільно, тихо й ритмічно рахую до 7. Ви подумки разом зі мною йдете вулицею, робите 7 кроків і опиняєтеся в магазині «Одяг»: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7... заходите всередину. У цьому магазині багато різного одягу всіх фасонів і кольорів, є старовинне вбрання і сучасний одяг. Ви переглядаєте костюми, сукні та обираєте собі вподобані. Ви приходите додому, одягаєте на себе обрану красиву річ. Подивіться уважно своє вбрання - колір, фасон, чи зручно воно сидить на вас. Подивіться на себе в дзеркало: ви задоволені собою, ви собі подобаєтеся. Посміхніться собі та зніміть вбрання. Відкрийте шафу з вашим одягом. Ви бачите, що там немає вільних вішалок, а вам потрібно прибрати своє нове вбрання. Для цього виберіть якусь стару річ і викиньте її, звільнивши місце для нового одягу. Разом із цим старим одягом ви викидаєте свої минулі побоювання, тривоги, невдачі й помилки, і не шкодуєте про них. Повісьте нову річ у шафу. Відкрийте свою шафу, свій будинок і свій світ для змін. Відкрийте очі й повертайтеся до нас у реальний світ оновленими. Багато хто з вас готовий до змін

у вашому житті, готовий розлучитися зі старим і віджилим, і ми бажаємо вам удачі на цьому шляху.

Вправа «Телепатія»

Інструкція: ставши в один ряд, учасники мають успішно виконати 3 з 10 наведених нижче завдань. Успішним вважається, якщо всі учасники, не перемовляючись заздалегідь, одночасно (на рахунок «1, 2, 3!») покажуть або виберуть один із двох протилежних варіантів.

Завданнями можуть бути:

- підняти праву або ліву руку,
- підняти праву або ліву ногу,
- показати сердечко,
- повернутися ліворуч або праворуч,
- зробити крок уперед або назад,
- показати коло,
- витягнути руку долонею догори або вниз,
- закрити очі та присісти або залишитися стояти,
- показати палець вгору,
- голосно сказати «осінь» або «літо».

Список може доповнюватися й іншими завданнями на розсуд ведучого. Можна ускладнити вправу, ввівши умову успішного проходження 3-5 завдань поспіль.

Обговорення: Чи легко далася вправа? Що допомогло впоратися, а що ні? Чи є якийсь рух, який група зараз могла б одразу показати?

5. Формування мотивації та позитивного ставлення (30 хвилин)

- *Вправа «Візуалізація успішного робочого дня»*

Інструкція: Закрийте очі і уявіть свій робочий день від початку до кінця, сконцентруйтеся на успішних і приємних моментах. Уявіть, як ви впевнено та ефективно вирішуєте проблеми, отримуєте позитивні відгуки від клієнтів і задоволення від виконаної роботи. Виконуйте цю вправу щодня перед початком роботи для налаштування на позитивний результат.

- *Вправа «Колесо життя на роботі»*

Інструкція: Намалюйте круг, розділіть його на 8 секторів, кожен з яких символізує важливий аспект вашої роботи: взаємодія з клієнтами, якість виконання завдань, комфорт робочого місця, розвиток навичок тощо. Оцініть кожен аспект за шкалою від 1 до 10 і подумайте, що можна зробити для покращення тих сфер, де оцінки найнижчі. Складіть план дій для кожної сфери з низькими оцінками.

- *Вправа «Практика вдячності»*

Інструкція: Щодня перед завершенням робочого дня подумайте про 2-3 речі, за які ви вдячні у своїй роботі. Це можуть бути взаємини з колегами, приємні клієнти, позитивна атмосфера або можливості для розвитку. Запишіть ці речі та обміркуйте, як вони допомагають вам залишатися мотивованими.

- *Вправа «Мотиваційна дошка»*

Інструкція: Створіть дошку, на якій ви будете розміщувати зображення, цитати або слова, що надихають вас на досягнення професійних та особистих цілей.

Оновлюйте дошку кожен місяць або коли відчуваєте, що вам потрібно додаткове натхнення.

6. Підсумки тренінгу (20 хвилин)

- Обговорення нових знань і навичок, які учасники можуть застосувати в роботі.

- *Вправа «Що я заберу з собою?»*

Інструкція: Кожен учасник ділиться основними висновками. План дій на майбутнє: як застосувати техніки саморегуляції та підтримувати емоційну стійкість.

- *Вправа «Що мене надихає?»*

Інструкція: Кожен учасник пише на папері 3 речі, що його мотивують у роботі, а також фактори, що знижують мотивацію. Дискусія про шляхи підтримання мотивації.

- *Вправа «Колесо балансу»*

Аналіз життєвих сфер (робота, відпочинок, сім'я, здоров'я) і пошук балансу для підвищення задоволеності життям.

7. Завершення (10 хвилин)

- *Вправа «Дощик»*

Учасники стають у коло один за одним і кладуть руки на плечі тому, хто стоїть попереду. Легкими дотиками кожен учасник імітує краплі дощу, що починається. Краплі падають частіше, дощ стає сильнішим і перетворюється на зливу. Великі потоки стікають по спині. Потім потоки стають дедалі меншими, краплі рідшими і зовсім припиняються.

- Рефлексія: обговорення як учасники почуваються після тренінгу.
- Подяка за участь.

Отже, явище емоційного вигорання створює значні проблеми у сфері послуг, що вимагає комплексного розуміння та стратегічного підходу до профілактики. Визнаючи визначення, симптоми та фактори, що сприяють вигоранню, організації можуть краще підготувати своїх співробітників до виконання емоційних вимог, пов'язаних із їхніми посадами. Вважаємо, що реалізація тренінгових програм, спрямованих на профілактику емоційного вигорання, є не просто стратегічною необхідністю; це життєво важлива інвестиція в благополуччя співробітників і здоров'я організації.

ВИСНОВКИ

1. Емоційне вигорання – це вироблений людиною механізм психологічного захисту у формі повного або часткового ігнорування власних емоцій у відповідь на вибірккові психічно травмуючі події. Ознаками емоційного вигорання є труднощі в міжособистісних стосунках, деперсоналізація, емоційне виснаження, редукція власних досягнень, психосоматичні порушення, знижений рівень працездатності, відсутність мотивації, замкненість. Деструктивність наслідків емоційного вигорання свідчить про важливість своєчасної діагностики його проявів та систематичної профілактики, що сприятиме попередженню негативних поведінкових тенденцій у майбутній професійній діяльності.

2. Фактори виникнення емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування можна умовно поділити на внутрішні та зовнішні. Внутрішніми факторами є етичні дилеми, невідповідність професійних вимог можливостям особистості, низький рівень самооцінки, схильність до самопожертви, надмірний рівень відповідальності, відсутність професійної мотивації. До зовнішніх факторів можна віднести – незадовільні умови праці, несприятлива атмосфера у колективі, наявність конфліктів, авторитарний стиль керівництва. Усі вищезазначені фактори та рівень їх прояву визначає стадії емоційного вигорання і тривалість його етапів. Тому, у сфері обслуговування важливо здійснювати систематичний моніторинг емоційного вигорання у колективі задля вчасного його виявлення та запобігання подальших негативних наслідків.

3. Дослідження проводилось відповідно до умов емпіричного дослідження з вивчення емоційного вигорання у працівників сфери послуг. Дослідницька група складалася з 100 осіб, 50 чоловіків і 50 жінок, працівників сфери послуг. Учасниками були чоловіки та жінки віком від 17 до 55 років. Емпіричне дослідження емоційного вигорання проводилось трьома методами діагностики. Були обрані та застосовані методики: методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко), методика «Психологічне вигорання» (Н. Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова. за моделлю К. Масlach, С. Джексона (MBI), методика «Оцінка

власного потенціалу вигорання» (Дж. Гібсон). Із отриманих за методикою «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) можемо зробити висновок, що більшість учасників перебувають на стадії формування або вже мають сформовані фази резистенції та виснаження, що свідчить про високий рівень емоційного вигорання.

Виходячи із отриманих даних можемо сказати, що емоційне виснаження частіше зустрічається серед чоловіків. Деперсоналізація значно менш виражена в обох групах, однак жінки мають дещо вищі показники середнього рівня порівняно з чоловіками. Редукція особистих досягнень більш характерна для жінок.

Виявлено, що найбільш вираженими аспектами психологічного вигорання серед учасників є емоційне виснаження та редукція особистих досягнень, тоді як деперсоналізація на низькому рівні у більшості досліджуваних.

4. Тому для покращення емоційного стану слід розробляти програми психоемоційної підтримки, які допоможуть зменшити негативний вплив цього синдрому. Профілактика та зняття емоційного вигорання є багатофакторною задачею, яка потребує комплексного підходу. Для комплексного вирішення проблеми емоційного вигорання профілактику необхідно здійснювати за декількома напрямками одночасно, а саме: спрямовувати зусилля на підвищення усвідомленості щодо емоційного вигорання, створення сприятливого робочого середовища, розвиток навичок емоційної саморегуляції, формування мотивації та позитивного ставлення, підтримку фізичного та психічного здоров'я, регулярний зворотний зв'язок та підтримку керівництва, баланс між роботою та особистим життям. Вважаємо, що виконання рекомендацій допоможе підтримувати високу якість обслуговування, а також сприятиме підвищенню рівня задоволеності працівників їхньою роботою та життям у цілому. Оскільки явище емоційного вигорання створює значні проблеми у сфері послуг та вимагає комплексного розуміння та стратегічного підходу до профілактики, вважаємо, що саме тренінг є ефективним засобом профілактики емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. Таким чином, реалізація тренінгових програм, спрямованих на

профілактику емоційного вигорання, є не просто стратегічною необхідністю, – це життєво важлива інвестиція в благополуччя співробітників і здоров'я організації.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрусак М., Тимошенко Л. Способи боротьби з емоційним вигоранням працівників сфери послуг. *Студентська наука*. Секція 5. С. 148-150.
2. Аршава І. Ф. Функціональні стани людини в процесі адаптації до екстремальних умов діяльності у парадигмі "особистість - стан". *Педагогіка і психологія*. 2006. № 4. С. 82-90.
3. Балакірева К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Проект програми розвитку ООН «Підтримка реформ соціального сектору в Україні». URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>
4. Бачинська А.В. Професійне емоційне вигорання працівників організації: теоретичний підхід. *Вісник студентського наукового товариства «ВАТРА» Вінницького торговельно-економічного інституту КНТЕУ*. Вінниця: Редакційно-видавничий відділ ВТЕІ КНТЕУ, 2020. Вип.89. 348 с. С. 48-55.
5. Брецько І.І., Варга В.С., Гаврилова Н.С. Працездатність в професійній діяльності як чинник емоційного вигорання. *Актуальні проблеми обліково – аналітичного процесу в управлінні підприємницькою діяльністю: Матеріали XI Міжнародної науково-практичної інтернет - конференції*, 26 жовтня 2023 р., м. Мукачево. 393 с. С. 354-356.
6. Величко О. Б. Синдром емоційного професійного вигорання як виклик постмодерного інформаційного суспільства. *Актуальні дослідження суспільних наук : матеріали X Всеукр. наук. конф. (м. Умань, 28 берез. 2024 р.)*. Умань : Візаві, 2024. – 346 с. С. 85-88.
7. Вихляєв Ю. М. Попередження та запобігання стресу за допомогою фізичних вправ, психорегулювання та релаксації. *Педагогіка, психологія та мед.-біол. пробл. фіз. виховання і спорту*. 2007. № 5. С. 50-54
8. Возна В. В. Чинники емоційного вигорання молоді, зайнятої в сфері обслуговування. *Радіоелектроніка та молодь у XXI столітті : матеріали 28-го Міжнар. молодіж. форуму, 16–18 квіт. 2024 р.* Харків : ХНУРЕ, 2024. Т. 9. С. 13–14.

9. Волошко Г. Особливості емоційного вигорання педагогів. *Прояви резилієнтності на різних рівнях системи: сім'я, освіта, суспільство під час війни : зб. наук. матеріалів II Міжнар. наук.-практ. конф., (23–24 травня 2024 р.)*. Полтава : Нац. ун–т ім. Юрія Кондратюка, 2024. С. 68–70.
10. Городовіченко В. М. Емоційне вигорання—плата за співчуття. *Науковопрактичний журнал «Медсестринство»*. 2013. №4. С. 30.
11. Гридковець Л. М. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи: навч. посібн. Т. 3. Київ, 2018. 236 с.
12. Гуца Я.В. До питання про синдром емоційного вигорання у працівників соціальної сфери. С. 67-71. URL: https://docs.academia.vn.ua/bitstream/handle/123456789/1110/%D0%B7%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_2019-%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B5%D1%82%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BE-67-71.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Дьоміна Г.А., Мельничук О.Б. Психологічні особливості професійного вигорання психологів-психосоматологів. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Серія: Психологія. Соціальна психологія; психологія соціальної роботи*. Том 32 (71) № 4 2021. С. 28-34.
14. Єренко О. К. Особливості емоційного вигорання у працівників фармацевтичної сфери під час пандемії. *Соціально-етичні та деонтологічні проблеми сучасної медицини (немедичні проблеми в медицині) : зб. матеріалів II Всеукр. наук.-практ. конференції, (м. Запоріжжя, 18-19 лютого 2021 р.)*. Запоріжжя : ЗДМУ, 2021. С. 96-103.
15. Карамушка, Л. М. Мотивація підприємницької діяльності : монографія. Київ-Львів : Сполом, 2011. 208 с.
16. Кашлюк А. А. Профілактика емоційного вигорання у працівників соціальної сфери : автореф. дип. роботи на здобуття освітнього ступеня «магістр»: спец. 231 «Соціальна робота». Миколаїв, 2020. 12 с.

17. Кісіль З.Р., Кісіль Р.-В. В. Особливості феномену синдрому емоційного вигорання у працівників національної поліції України. *Соціально-правові студії*. 2019. Випуск 4 (6). С. 111-123.
18. Климчук Л. Емоційне вигорання працівників сфери торгівлі. URL: <https://www.inforum.in.ua/conferences/20/54/392>
19. Корольчук М. С. Психологічні особливості адаптаційного входження студентів економічного профілю у освітньо-професійну діяльність. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology* III (27). Issue: 51, 2015. P. 87–90.
20. Красюк Т.В., Федорченко А.О. Професійне (емоційне) вигорання працівників освітньої сфери: правовий аспект. *Юридичний науковий електронний журнал*. № 5/2023. С. 170-173.
21. Кулешова О., Маєвська В. Діагностика синдрому емоційного вигорання серед банківських працівників. *Науковий журнал «Психологічні травелогі»*. 2023, № 1. С. 77-86.
22. Ложкін Г. В. Споживацька поведінка. *Практична психологія та соціальна робота*. 2009. № 4. С. 1–9.
23. Матвієнко Л. І., Коваленко А. І. Чинники емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування. *Психолого-педагогічний супровід професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців в умовах трансформації освіти: Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції (21 травня 2021 р., м. Київ)*. Київ: ДЗВО «УМО», 2021. 304 с. С. 201- 206.
24. Матвієнко Л.І., Коваленко А. Детермінанти професійного вигорання працівників сфери громадського харчування. 2022. С. 255-269.
25. Овдієнко І.М. Психологічні особливості процесу обслуговування клієнтів. URL: https://ktepcknute.kyiv.ua/wp-content/uploads/2022/05/Zbirnik-tez-konferentsii_25.05.2022.pdf#page=41
26. Особистість у сучасному соціопсихологічному вимірі : монографія / за заг. ред. Г. А. Пріба, Є. М. Калюжної ; колектив авторів. Херсон : Олді+, 2022. 554 с.

27. Пахомов І.В. Профілактика професійного та емоційного вигорання педагогічних працівників закладів професійної (професійно-технічної) освіти: електронний навчальний курс. Біла Церква: БІНПО ДЗВО «УМО» НАПН України, 2022. 27 с.

28. Петренко О. М., Козубова Н. В. Емоційне вигорання працівників сфери гостинності та рекреації. *Матеріали Всеукраїнської науково-практичної інтернет-конференції «Теорія і практика розвитку туризму: досвід, проблеми, інновації»*. Харків. 2024. 222 с. С. 39-42.

29. Пилипенко Н.Г., Шестак Н.В. Емпіричне дослідження особливостей емоційного вигорання у медичних працівників. *Психологія особистості*. Випуск 16. 2020. С. 174-179.

30. Потокі В. Тренінги як інструмент профілактики емоційного виснаження працівників. *Розвиток сучасної ос'віти і науки: результати, проблеми, перспективи. Аксіологічні аспекти в розвитку науки та освіти*. Конін – Ужгород – Херсон – Кривий Ріг: Посвіт, 2018. 422 с. С. 349-353.

31. Расторгуєва Н.О. Особливості попередження емоційного вигорання поліцейських у воєнний період. *Юридичний бюлетень*. Випуск 28. 2023. С. 180-188.

32. Савченко І.І. Особливості емоційного вигорання працівників сфери послуг із різним рівнем стресостійкості. *Тези 76-ї наукової конференції професорів, викладачів, наукових працівників, аспірантів та студентів університету*. Том 2. 14 травня – 23 травня 2024 р. С. 192-194.

33. Спіріна Т.П. До питання професійного вигорання у майбутніх фахівців соціальної сфери. *Професійне та емоційне вигорання учасників освітнього процесу під час кризових і трансформаційних процесів : матеріали всеукраїнського науково-педагогічного підвищення кваліфікації*. Львів–Торунь : Liha-Pres, 2024. 164 с. С. 119-121.

34. Хаврова К.С., Когтєв Є.О. Оцінка стану емоційного вигорання працівників сфери обслуговування. *The scientific heritage*. No 83. 2022. С. 40-42.

35. Хмурова В. В. Культура обслуговування сервісного підприємства. *Вісник Хмельницького національного університету*. 2011. № 2. С. 72–75.
36. Шевченко С.В., Каткова Т.А. Профілактика емоційного вигорання працівників ризиконебезпечних професій. Інноваційні технології розвитку психологічних ресурсів особистості: колективна монографія / відпов. ред. Н.І. Тавровецька. Херсон : Вид-во ФОП Вишемирський В.С., 2019. 354 с. С. 258-267.
37. Юркевич Г.Й. Психологічні особливості процесу обслуговування. URL:
https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/31653/2/SEVIRBS_2020_Yurkevych_H_Y-Psychological_features_79-80.pdf
38. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Випуск 16 (61). 2021. Серія 12. Психологічні науки. С. 110-119.
39. Maslach C. Maslach Burnout Inventory; manual research edition. CA.: Consulting Psychologists Press, 1986. 126 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» (В. Бойко)

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні».

Текст опитувальника:

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).
33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерам, але не в змозі цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.
36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.
37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.
40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.
41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.

- 53.Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.
- 54.Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
- 55.Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
- 56.Я часто працюю через силу.
- 57.Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
- 58.У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
- 59.Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
- 60.Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
- 61.Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
- 62.Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
- 63.Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
- 64.Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
- 65.Іноді я поведжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
- 66.Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
- 67.Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
- 68.Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
- 69.Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
- 70.Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
- 71.Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.
- 72.Щоб відновити сили, я 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 через певні обставини.

- 75.Моя кар'єра склалася вдало.
- 76.Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.
- 77.Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.
- 78.Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.
- 79.Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається на спілкуванні з домашніми і друзями.
- 80.За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
- 81.Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
- 82.До всього (майже до всього), що відбувається тіа роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.
- 83.Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.
- 84.Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Обробка та інтерпретація результатів:

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

«Ключ»

Фаза «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(3)

3. «Загнаність у кут»:

+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)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов'язків:

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

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

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

2. Емоційне відчуження:

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

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання». Насамперед, необхідно *звернути увагу на окремі симптоми*. Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання».

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів — *осмислення показників фаз розвитку -«вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження».*

У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлений балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різі — реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

- ✓ 36 і менше балів — фаза не сформована;
- ✓ 37—60 балів — фаза на стадії формування;
- ✓ 61 і більше балів — фаза сформована.

Методика «Психологічне вигорання» (розроблена Н. Є. Водоп'яною, О. С. Старченковою. на основі моделі К. Маслач та С. Джексон (MBI) Maslach Burnout Inventory)

Автори методики: американські психологи К. Маслач і С. Джексон.

Опитувальник адаптований Н.Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова.

Інструкція. Потрібно відповісти як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань необхідно відмітити 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.
11. 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.

Змістовні характеристик шкал

«Емоційний виснаження» - процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється в хронічному емоційному і фізичному стомленні, байдужості і холодності по відношенню до оточуючих з ознаками депресії і дратівливості.

«Деперсоналізація» (особистісне віддалення) - специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісний віддалення проявляється в зменшенні кількості контактів з оточуючими, підвищення дратівливості і нетерпимості в ситуаціях спілкування, негативізм по відношенню до інших людей.

«Редукція особистих досягнень» (професійна, діяльнісна, мотивація) - зниження почуття компетентності в своїй діяльності, невдоволення собою, зменшення цінності своєї діяльності, негативне самосприйняття в контексті виконання обов'язків. Виникнення почуття провини за власні негативні прояви або почуття, зниження самооцінки, поява почуття власної неспроможності, байдужості до виконання обов'язків. Зниження рівня діяльнісної мотивації та ентузіазму альтруїстичного змісту.

Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання»

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

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

Бланк для відповідей

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

11	Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми на своїй роботі	1	2	3	4	5	6
12	Я відчуваю себе емоційно виснаженим своєю роботою	1	2	3	4	5	6
13	Я відчуваю себе повністю стомленим після робочого дня	1	2	3	4	5	6
14	Вранці я відчуваю себе стомленим	1	2	3	4	5	6
15	Я конче незадоволений своєю роботою	1	2	3	4	5	6
16	Я відчуваю, що віддаю дуже багато сил своїй роботі	1	2	3	4	5	6
17	Безпосередня робота з людьми потребує від мене дуже великої напруги	1	2	3	4	5	6
18	Я відчуваю, що мої нерви напружені до межі	1	2	3	4	5	6

Обробка та інтерпретація результатів:

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

Деперсоналізація (пп. 1-4)

Особиста задоволеність (пп.5-11)

Емоційне виснаження (пп.12-18)

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

Рівні «вигорання»

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

Результати

вік (скільки повних років)	Вкажіть вашу стать	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих
21	Жіноча	4	3	4	5	3	5	3	4	3	3	3	5	4	1	1	5	5	3	3	4	5	1	3	1	3
40	Жіноча	4	3	3	1	1	4	5	1	4	4	1	4	3	4	3	3	1	3	1	1	4	3	6	2	2
29	Жіноча	0	3	0	6	0	3	4	0	6	0	0	6	0	3	0	3	5	6	5	0	5	0	1	0	3
45	Чоловіча	3	4	3	3	1	1	5	3	5	3	3	1	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	3	8
27	Чоловіча	0	3	1	1	0	4	0	3	3	0	4	1	0	3	1	0	5	3	1	1	5	1	1	5	1
24	Чоловіча	1	1	0	4	1	0	4	1	1	3	0	3	1	4	1	1	1	4	0	4	1	1	3	6	8
22	Чоловіча	3	0	1	3	4	1	1	0	4	3	0	5	1	0	3	1	4	3	1	0	3	3	7	3	1
22	Чоловіча	3	3	0	5	1	1	5	1	0	5	4	1	0	5	6	3	1	5	6	5	1	0	2	1	2
37	Чоловіча	5	1	0	4	4	5	0	1	4	5	5	0	4	6	0	3	5	0	5	1	1	1	6	5	0
23	Чоловіча	1	1	0	6	0	1	6	1	6	3	1	5	0	3	1	1	5	5	6	1	4	0	9	5	9
32	Чоловіча	3	0	4	1	5	1	5	5	1	0	5	3	1	5	5	5	1	5	3	5	5	1	2	1	2
33	Чоловіча	3	0	5	1	4	5	1	0	6	4	1	5	4	1	1	3	5	4	4	1	1	4	2	1	2
44	Чоловіча	3	5	1	5	3	0	1	5	5	0	0	5	3	0	5	3	3	0	1	5	0	4	5	2	5
29	Чоловіча	4	0	4	1	4	0	4	4	5	1	3	0	5	3	1	0	5	1	0	4	1	5	4	4	0
37	Чоловіча	5	0	3	3	1	3	0	4	3	4	0	3	4	0	4	4	3	3	5	1	3	1	4	0	1
28	Жіноча	0	4	3	4	1	3	3	0	4	0	1	6	3	5	1	3	3	5	5	3	4	1	4	4	2
32	Жіноча	0	4	4	4	3	3	4	0	5	3	3	4	3	4	1	3	4	1	1	1	5	1	2	1	8
19	Жіноча	3	4	3	6	1	3	4	3	6	0	3	4	3	3	1	3	4	3	4	3	3	0	8	5	4
30	Жіноча	0	3	3	4	4	0	5	0	5	3	0	5	0	1	1	1	5	5	5	0	5	0	8	8	4
20	Жіноча	1	3	1	4	1	0	6	3	6	0	1	6	0	5	3	4	4	6	5	0	5	0	7	5	6
22	Жіноча	3	1	1	4	0	1	5	1	4	0	0	6	0	0	0	1	4	6	5	0	5	0	8	0	3
31	Чоловіча	1	5	0	3	3	1	5	0	6	1	0	6	1	1	3	3	4	4	5	0	5	1	1	8	4
29	Чоловіча	4	5	4	3	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	1	2
22	Чоловіча	1	1	1	3	1	3	3	0	5	0	0	5	0	3	1	1	4	4	4	1	3	0	1	2	8
20	Жіноча	3	3	3	4	3	3	4	1	5	3	1	5	1	4	1	3	5	4	4	1	3	1	2	9	1
22	Чоловіча	3	1	3	4	3	1	4	1	6	1	1	5	1	3	4	3	4	4	4	1	4	3	7	2	2
35	Чоловіча	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	1	5	3	4	3	4	3	4	5	3	3	3	3	1	3
28	Чоловіча	3	3	3	3	3	3	3	1	5	1	3	5	4	4	3	5	4	3	4	3	3	3	9	3	0
55	Чоловіча	3	4	4	3	4	4	4	1	5	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5	3	3	1	3	1	3
53	Чоловіча	1	1	1	3	3	3	4	3	5	3	1	5	1	3	1	1	5	4	5	3	3	1	7	9	3
31	Чоловіча	1	1	3	3	3	1	4	1	4	4	4	4	4	3	3	1	4	3	4	3	3	3	8	7	9
25	Жіноча	3	3	3	3	3	3	3	1	5	1	1	5	1	3	0	1	5	4	4	1	3	1	9	6	9
38	Чоловіча	3	5	5	3	3	5	5	4	6	4	3	3	3	5	3	5	4	5	5	4	3	5	3	1	3
24	Чоловіча	0	1	1	4	1	1	4	1	4	3	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	8	5	2
37	Жіноча	0	1	1	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	1	4	4	7	6	5

Додаток Д

Результати

Вкажіть ваш вік (скільки повних років виповнилось)	Вкажіть вашу стать	Деперсоналізація																Особиста задоволеність	Емоційне виснаження	Середнє значення за показником деперсоналізації	Середнє значення за показником бистоті задовolenості	Середнє значення за показником емоційного виснаження			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4	5	6						7	8	
21	Жіноча	1	4	1	5	5	6	3	5	2	5	1	2	2	6	2	2	3	6	11	27	23	2,75	3,86	3,29
40	Жіноча	1	6	1	5	4	1	2	3	6	5	4	1	4	1	5	2	3	2	13	25	18	3,25	3,57	2,57
29	Жіноча	1	1	1	1	3	6	4	4	6	6	6	1	3	1	1	3	1	1	4	35	11	1	5,00	1,57
45	Чоловіча	3	1	3	1	5	5	3	2	5	5	3	4	3	3	2	4	3	3	8	28	22	2	4,00	3,14
27	Чоловіча	3	2	3	3	3	2	4	2	1	2	2	3	2	1	1	4	2	1	11	16	14	2,75	2,29	2,00
24	Чоловіча	3	3	3	3	1	5	2	2	4	2	5	4	1	2	1	5	2	2	12	21	17	3	3,00	2,43
22	Чоловіча	1	4	4	2	1	4	2	4	3	1	4	1	4	4	4	5	1	2	11	19	21	2,75	2,71	3,00
26	Чоловіча	2	1	3	5	2	1	2	3	4	1	1	4	3	5	4	1	5	1	11	14	23	2,75	2,00	3,29
37	Чоловіча	1	4	2	1	4	2	1	5	2	1	5	3	1	5	2	5	2	1	8	20	19	2	2,86	2,71
23	Чоловіча	1	1	1	3	5	6	3	5	6	4	6	2	3	2	1	3	2	1	6	35	14	1,5	5,00	2,00
32	Чоловіча	1	3	2	5	2	2	1	4	4	4	4	4	5	2	4	1	5	1	11	21	22	2,75	3,00	3,14

33	Чоло віча	2	5	3	2	4	5	5	2	1	4	4	1	5	3	5	4	5	3	12	25	26	3	3,5	3,7
42	Чоло віча	2	5	3	2	1	4	6	4	2	1	4	2	4	1	4	3	5	2	12	22	21	3	3,1	3,0
29	Чоло віча	1	2	5	3	2	3	1	3	5	3	3	1	3	2	2	3	1	4	11	20	16	2,75	2,8	2,2
37	Чоло віча	5	1	3	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3	5	3	2	2	1	12	23	19	3	3,2	2,7
28	Жіно ча	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	4	1	4	4	2	3	1	1	4	18	16	1	2,5	2,2
32	Жіно ча	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	4	17	13	1	2,4	1,8
19	Жіно ча	1	1	3	1	2	2	5	2	2	2	5	6	6	5	2	3	6	3	6	20	31	1,5	2,8	4,4
30	Жіно ча	3	3	1	1	3	6	4	6	6	6	1	1	1	3	1	1	3	1	8	32	11	2	4,5	1,5
20	Жіно ча	1	1	1	1	5	6	6	3	5	6	5	1	1	1	1	2	1	1	4	36	8	1	5,1	1,1
22	Жіно ча	1	1	1	1	2	3	4	4	2	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4	19	12	1	2,7	1,7
31	Чоло віча	1	1	2	1	5	6	5	5	6	6	5	1	1	1	1	1	1	1	5	38	7	1,25	5,4	1,0
29	Чоло віча	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	4	2	3	11	20	22	2,75	2,8	3,1
29	Чоло віча	1	1	1	1	5	5	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	30	7	1	4,2	1,0
20	Жіно ча	1	2	2	1	3	5	4	4	3	5	4	3	2	2	1	2	3	2	6	28	15	1,5	4,0	2,1
25	Чоло віча	2	1	2	1	5	5	4	4	4	5	4	3	2	1	1	3	2	1	6	31	13	1,5	4,4	1,8
35	Чоло віча	2	4	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4	2	10	28	22	2,5	4,0	3,1
28	Чоло віча	2	3	2	2	2	2	3	3	3	5	4	4	4	3	2	4	4	3	9	22	24	2,25	3,1	3,4
55	Чоло віча	2	2	2	3	3	3	3	2	4	5	3	4	4	3	2	4	3	3	9	23	23	2,25	3,2	3,2
30	Чоло віча	1	1	1	1	5	5	4	4	4	5	3	2	2	2	1	2	1	1	4	30	11	1	4,2	1,5
31	Чоло віча	2	2	2	2	4	4	4	4	4	6	3	2	2	1	3	3	3	1	8	29	15	2	4,1	2,1
25	Жіно ча	1	1	1	1	5	5	5	5	4	5	3	2	2	1	1	1	4	2	4	32	13	1	4,5	1,8
38	Чоло віча	4	3	3	3	6	6	3	1	3	5	4	5	5	5	3	5	4	3	13	28	30	3,25	4,0	4,2
24	Чоло віча	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	1	13	28	16	3,25	4,0	2,2
37	Жіно ча	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	15	28	13	3,75	4,0	1,8
41	Чоло віча	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	22	21	3,5	3,1	3,0
20	Жіно ча	1	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	4	24	13	1	3,4	1,8
21	Жіно ча	1	1	1	1	3	4	4	4	5	3	3	3	3	2	1	5	3	3	4	26	20	1	3,7	2,8

25	Чоло віча	1	1	1	1	3	4	4	4	3	4	3	1	1	1	2	1	1	1	4	25	8	1	3,5	1,1
37	Чоло віча	1	1	1	4	3	4	4	4	3	4	3	2	1	1	1	1	2	1	7	25	9	1,75	3,5	1,2
20	Жіно ча	1	1	1	2	6	6	6	6	6	5	6	1	2	2	1	1	1	1	5	41	9	1,25	5,8	1,2
22	Жіно ча	1	6	1	1	1	3	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	4	6	9	9	40	2,25	1,2	5,7
34	Чоло віча	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	12	21	23	3	3,0	3,2	
18	Жіно ча	1	6	1	2	6	6	3	6	6	6	3	6	6	6	6	6	5	10	36	41	2,5	5,1	5,8	
32	Жіно ча	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	8	14	18	2	2,0	2,5	
24	Чоло віча	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	2	2	1	4	28	10	1	4,0	1,4
28	Чоло віча	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	4	1	2	2	1	1	1	1	4	33	9	1	4,7	1,2
20	Жіно ча	1	1	1	1	3	6	6	4	6	6	6	3	5	5	1	3	4	1	4	37	22	1	5,2	3,1
22	Жіно ча	1	1	1	1	2	1	2	1	2	4	4	1	2	4	3	4	4	1	4	16	19	1	2,2	2,7
21	Жіно ча	3	1	1	1	4	6	3	3	4	6	1	5	6	6	3	6	6	6	6	27	38	1,5	3,8	5,4
20	Жіно ча	3	2	2	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	1	9	21	15	2,25	3,0	2,1
34	Чоло віча	1	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	7	26	19	1,75	3,7	2,7
25	Жіно ча	1	1	1	1	4	6	6	6	6	6	6	3	3	3	1	6	4	1	4	40	21	1	5,7	3,0
20	Жіно ча	4	1	1	2	5	6	2	6	4	6	4	6	6	3	1	6	6	6	8	33	34	2	4,7	4,8
22	Чоло віча	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	7	7	1	1,0	1,0
23	Жіно ча	3	4	1	4	5	3	1	4	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	12	31	40	3	4,4	5,7
22	Жіно ча	1	1	1	1	3	3	2	2	4	5	4	2	3	2	1	2	4	1	4	23	15	1	3,2	2,1
18	Жіно ча	1	2	1	2	5	5	3	3	2	6	3	2	4	4	1	4	1	1	6	27	17	1,5	3,8	2,4
23	Жіно ча	5	5	5	1	2	4	1	3	4	1	3	6	6	6	6	6	6	6	16	18	42	4	2,5	6,0
28	Чоло віча	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	2	2	1	4	28	14	1	4,0	2,0
18	Чоло віча	2	1	3	3	6	3	3	3	4	3	5	6	6	6	1	1	6	4	9	27	30	2,25	3,8	4,2
17	Чоло віча	1	4	4	2	1	1	1	1	1	2	4	2	1	4	2	2	2	1	11	11	14	2,75	1,5	2,0
38	Жіно ча	3	4	3	3	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	4	3	5	3	13	22	26	3,25	3,1	3,7
24	Жіно ча	3	3	1	1	4	3	3	3	3	4	2	5	5	4	2	5	3	2	8	22	26	2	3,1	3,7
37	Чоло віча	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	1	8	20	23	2	2,8	3,2

18	Жіноча	6	5	1	3	4	4	1	3	4	6	1	6	6	6	6	6	6	6	15	23	42	3,75	3,2	6,0
24	Жіноча	1	1	1	1	5	4	3	3	3	3	2	1	3	3	1	1	6	1	4	23	16	1	3,2	2,2
20	Жіноча	1	1	1	1	5	3	3	3	5	2	3	1	1	1	1	1	1	1	4	24	7	1	3,4	1,0
18	Жіноча	4	5	1	1	5	5	3	5	5	5	6	4	2	5	4	6	3	4	11	34	28	2,75	4,8	4,0
20	Жіноча	3	1	1	1	3	3	4	2	5	4	3	1	2	5	1	1	2	1	6	24	13	1,5	3,4	1,8
25	Жіноча	1	1	3	1	3	5	3	3	3	4	1	4	4	4	3	1	3	2	6	22	21	1,5	3,1	3,0
22	Жіноча	1	3	1	1	2	3	1	1	3	2	2	2	4	4	1	2	2	3	6	14	18	1,5	2,0	2,5
22	Чоловіча	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	3	2	3	5	1	1	1	1	4	15	14	1	2,1	2,0
25	Чоловіча	2	1	1	1	3	6	5	5	4	6	2	1	3	1	1	1	2	1	5	31	10	1,25	4,4	1,4
17	Жіноча	3	5	1	3	6	2	5	6	6	4	5	5	6	6	2	5	5	5	12	34	34	3	4,8	4,8
34	Чоловіча	1	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	1	2	1	1	4	31	11	1	4,4	1,5
28	Чоловіча	6	3	2	6	6	6	6	6	6	5	4	2	1	1	1	4	6	1	17	39	16	4,25	5,5	2,2
21	Чоловіча	5	1	3	1	5	1	5	4	4	5	5	3	4	5	1	5	6	4	10	29	28	2,5	4,1	4,0
22	Чоловіча	1	4	3	1	5	4	2	5	2	2	6	1	2	2	2	2	2	2	9	26	13	2,25	3,7	1,8
21	Чоловіча	5	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	6	6	6	5	5	5	5	18	25	38	4,5	3,5	5,4
19	Жіноча	1	3	3	4	4	3	2	4	2	2	3	4	6	6	1	3	3	6	11	20	29	2,75	2,8	4,1
38	Жіноча	1	1	1	1	6	4	5	4	5	3	6	1	3	3	1	3	1	1	4	33	13	1	4,7	1,8
22	Жіноча	3	1	1	3	2	2	4	2	6	1	4	1	6	1	1	6	1	3	8	21	19	2	3,0	2,7
33	Жіноча	1	1	3	1	1	6	6	3	6	6	5	1	1	1	1	1	1	1	6	33	7	1,5	4,7	1,0
22	Чоловіча	2	1	4	5	2	1	1	2	1	2	1	2	6	5	3	2	2	1	12	10	21	3	1,4	3,0
21	Жіноча	5	3	1	1	3	1	1	5	1	3	1	5	5	3	3	5	2	3	10	15	26	2,5	2,1	3,7
21	Жіноча	5	1	5	6	5	6	3	4	2	1	6	6	6	6	6	4	4	2	17	27	34	4,25	3,8	4,8
22	Чоловіча	2	3	4	4	2	1	1	1	1	4	2	2	5	4	3	5	2	1	13	12	22	3,25	1,7	3,1
17	Жіноча	1	1	1	1	2	6	6	6	4	6	2	1	2	1	1	1	1	1	4	32	8	1	4,5	1,1
20	Жіноча	2	3	2	4	4	3	6	3	4	4	6	2	5	4	2	3	2	3	11	30	21	2,75	4,2	3,0
31	Жіноча	1	1	1	1	4	4	4	1	6	4	6	1	1	1	1	1	1	5	4	29	11	1	4,1	1,5
19	Жіноча	5	3	2	3	5	5	4	4	6	4	5	6	6	5	3	5	5	3	13	33	33	3,25	4,7	4,7

22	Жіноча	2	3	1	1	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	7	29	26	1,75	4,1	3,7
20	Чоловіча	1	1	1	1	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	32	7	1	4,5	1,0
21	Чоловіча	3	1	2	2	6	4	6	4	5	5	5	1	3	3	1	1	2	1	8	35	12	2	5,0	1,7
28	Чоловіча	1	1	1	1	4	5	4	5	3	4	4	1	3	1	1	1	1	1	4	29	9	1	4,1	1,2
37	Чоловіча	4	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	11	15	23	2,75	2,1	3,2
24	Чоловіча	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	2	2	4	16	22	1	2,2	3,1
23	Жіноча	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	5	4	1	2	2	2	7	13	18	1,75	1,8	2,5
25	Чоловіча	4	5	3	3	5	5	3	4	5	4	5	4	5	6	5	4	4	5	15	31	33	3,75	4,4	4,7

Додаток Ж

Результати анкетування за методикою
«Оцінка власного потенціалу «вигорання»

Вкажіть ваш вік (скільки повних років виповнилось)	Вкажіть вашу статть																	Деперсоналізація	Особиста задоволеність	Емоційне виснаження	Середнє значення за психікою	Середнє значення за психікою	Середнє значення за психікою		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16							17	18
21	Жінка	1	4	1	5	5	6	3	5	2	5	1	2	2	6	2	2	3	6	11	27	23	2,75	3,86	3,29
40	Жінка	1	6	1	5	4	1	2	3	6	5	4	1	4	1	5	2	3	2	13	25	18	3,25	3,57	2,57
29	Жінка	1	1	1	1	3	6	4	4	6	6	6	1	3	1	1	3	1	1	4	35	11	1	5,00	1,57
45	Чоловік	3	1	3	1	5	5	3	2	5	5	3	4	3	3	2	4	3	3	8	28	22	2	4,00	3,14
27	Чоловік	3	2	3	3	3	2	4	2	1	2	2	3	2	1	1	4	2	1	11	16	14	2,75	2,29	2,00
24	Чоловік	3	3	3	3	1	5	2	2	4	2	5	4	1	2	1	5	2	2	12	21	17	3	3,00	2,43
22	Чоловік	1	4	4	2	1	4	2	4	3	1	4	1	4	4	4	5	1	2	11	19	21	2,75	2,71	3,00
26	Чоловік	2	1	3	5	2	1	2	3	4	1	1	4	3	5	4	1	5	1	11	14	23	2,75	2,00	3,29
37	Чоловік	1	4	2	1	4	2	1	5	2	1	5	3	1	5	2	5	2	1	8	20	19	2	2,86	2,71
23	Чоловік	1	1	1	3	5	6	3	5	6	4	6	2	3	2	1	3	2	1	6	35	14	1,5	5,00	2,00
32	Чоловік	1	3	2	5	2	2	1	4	4	4	4	4	5	2	4	1	5	1	11	21	22	2,75	3,00	3,14

33	Чоло віча	2	5	3	2	4	5	5	2	1	4	4	1	5	3	5	4	5	3	12	25	26	3	3,5	3,7
42	Чоло віча	2	5	3	2	1	4	6	4	2	1	4	2	4	1	4	3	5	2	12	22	21	3	3,1	3,0
29	Чоло віча	1	2	5	3	2	3	1	3	5	3	3	1	3	2	2	3	1	4	11	20	16	2,75	2,8	2,2
37	Чоло віча	5	1	3	3	4	3	4	2	2	4	4	3	3	5	3	2	2	1	12	23	19	3	3,2	2,7
28	Жіно ча	1	1	1	1	3	3	3	1	1	3	4	1	4	4	2	3	1	1	4	18	16	1	2,5	2,2
32	Жіно ча	1	1	1	1	1	1	3	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	1	4	17	13	1	2,4	1,8
19	Жіно ча	1	1	3	1	2	2	5	2	2	2	5	6	6	5	2	3	6	3	6	20	31	1,5	2,8	4,4
30	Жіно ча	3	3	1	1	3	6	4	6	6	6	1	1	1	3	1	1	3	1	8	32	11	2	4,5	1,5
20	Жіно ча	1	1	1	1	5	6	6	3	5	6	5	1	1	1	1	2	1	1	4	36	8	1	5,1	1,1
22	Жіно ча	1	1	1	1	2	3	4	4	2	2	2	1	1	6	1	1	1	1	4	19	12	1	2,7	1,7
31	Чоло віча	1	1	2	1	5	6	5	5	6	6	5	1	1	1	1	1	1	1	5	38	7	1,25	5,4	1,0
29	Чоло віча	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	3	4	4	2	4	2	3	11	20	22	2,75	2,8	3,1
29	Чоло віча	1	1	1	1	5	5	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	30	7	1	4,2	1,0
20	Жіно ча	1	2	2	1	3	5	4	4	3	5	4	3	2	2	1	2	3	2	6	28	15	1,5	4,0	2,1
25	Чоло віча	2	1	2	1	5	5	4	4	4	5	4	3	2	1	1	3	2	1	6	31	13	1,5	4,4	1,8
35	Чоло віча	2	4	2	2	3	4	4	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4	2	10	28	22	2,5	4,0	3,1
28	Чоло віча	2	3	2	2	2	2	3	3	3	5	4	4	4	3	2	4	4	3	9	22	24	2,25	3,1	3,4
55	Чоло віча	2	2	2	3	3	3	3	2	4	5	3	4	4	3	2	4	3	3	9	23	23	2,25	3,2	3,2
30	Чоло віча	1	1	1	1	5	5	4	4	4	5	3	2	2	2	1	2	1	1	4	30	11	1	4,2	1,5
31	Чоло віча	2	2	2	2	4	4	4	4	4	6	3	2	2	1	3	3	3	1	8	29	15	2	4,1	2,1
25	Жіно ча	1	1	1	1	5	5	5	5	4	5	3	2	2	1	1	1	4	2	4	32	13	1	4,5	1,8
38	Чоло віча	4	3	3	3	6	6	3	1	3	5	4	5	5	5	3	5	4	3	13	28	30	3,25	4,0	4,2
24	Чоло віча	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	1	13	28	16	3,25	4,0	2,2
37	Жіно ча	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	1	15	28	13	3,75	4,0	1,8
41	Чоло віча	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	14	22	21	3,5	3,1	3,0
20	Жіно ча	1	1	1	1	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	1	1	4	24	13	1	3,4	1,8
21	Жіно ча	1	1	1	1	3	4	4	4	5	3	3	3	3	2	1	5	3	3	4	26	20	1	3,7	2,8

25	Чоло віча	1	1	1	1	3	4	4	4	3	4	3	1	1	1	2	1	1	1	4	25	8	1	3,5	1,1
37	Чоло віча	1	1	1	4	3	4	4	4	3	4	3	2	1	1	1	1	2	1	7	25	9	1,75	3,5	1,2
20	Жіно ча	1	1	1	2	6	6	6	6	6	5	6	1	2	2	1	1	1	1	5	41	9	1,25	5,8	1,2
22	Жіно ча	1	6	1	1	1	3	1	1	1	1	1	6	6	6	6	6	4	6	9	9	40	2,25	1,2	5,7
34	Чоло віча	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	12	21	23	3	3,0	3,2	
18	Жіно ча	1	6	1	2	6	6	3	6	6	6	3	6	6	6	6	6	5	10	36	41	2,5	5,1	5,8	
32	Жіно ча	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	8	14	18	2	2,0	2,5	
24	Чоло віча	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	1	2	2	1	4	28	10	1	4,0	1,4
28	Чоло віча	1	1	1	1	4	5	5	5	5	5	4	1	2	2	1	1	1	1	4	33	9	1	4,7	1,2
20	Жіно ча	1	1	1	1	3	6	6	4	6	6	6	3	5	5	1	3	4	1	4	37	22	1	5,2	3,1
22	Жіно ча	1	1	1	1	2	1	2	1	2	4	4	1	2	4	3	4	4	1	4	16	19	1	2,2	2,7
21	Жіно ча	3	1	1	1	4	6	3	3	4	6	1	5	6	6	3	6	6	6	6	27	38	1,5	3,8	5,4
20	Жіно ча	3	2	2	2	4	4	2	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	1	9	21	15	2,25	3,0	2,1
34	Чоло віча	1	2	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2	7	26	19	1,75	3,7	2,7
25	Жіно ча	1	1	1	1	4	6	6	6	6	6	6	3	3	3	1	6	4	1	4	40	21	1	5,7	3,0
20	Жіно ча	4	1	1	2	5	6	2	6	4	6	4	6	6	3	1	6	6	6	8	33	34	2	4,7	4,8
22	Чоло віча	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	7	7	1	1,0	1,0
23	Жіно ча	3	4	1	4	5	3	1	4	6	6	6	6	6	6	4	6	6	6	12	31	40	3	4,4	5,7
22	Жіно ча	1	1	1	1	3	3	2	2	4	5	4	2	3	2	1	2	4	1	4	23	15	1	3,2	2,1
18	Жіно ча	1	2	1	2	5	5	3	3	2	6	3	2	4	4	1	4	1	1	6	27	17	1,5	3,8	2,4
23	Жіно ча	5	5	5	1	2	4	1	3	4	1	3	6	6	6	6	6	6	6	16	18	42	4	2,5	6,0
28	Чоло віча	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	1	2	2	1	4	28	14	1	4,0	2,0
18	Чоло віча	2	1	3	3	6	3	3	3	4	3	5	6	6	6	1	1	6	4	9	27	30	2,25	3,8	4,2
17	Чоло віча	1	4	4	2	1	1	1	1	1	2	4	2	1	4	2	2	2	1	11	11	14	2,75	1,5	2,0
38	Жіно ча	3	4	3	3	4	3	4	3	1	4	3	4	4	3	4	3	5	3	13	22	26	3,25	3,1	3,7
24	Жіно ча	3	3	1	1	4	3	3	3	3	4	2	5	5	4	2	5	3	2	8	22	26	2	3,1	3,7
37	Чоло віча	2	2	2	2	2	4	2	2	3	4	3	2	4	4	4	4	4	1	8	20	23	2	2,8	3,2

18	Жіноча	6	5	1	3	4	4	1	3	4	6	1	6	6	6	6	6	6	6	15	23	42	3,75	3,29	6,00
24	Жіноча	1	1	1	1	5	4	3	3	3	3	2	1	3	3	1	1	6	1	4	23	16	1	3,29	2,29
20	Жіноча	1	1	1	1	5	3	3	3	5	2	3	1	1	1	1	1	1	1	4	24	7	1	3,43	1,00
18	Жіноча	4	5	1	1	5	5	3	5	5	5	6	4	2	5	4	6	3	4	11	34	28	2,75	4,86	4,00
20	Жіноча	3	1	1	1	3	3	4	2	5	4	3	1	2	5	1	1	2	1	6	24	13	1,5	3,43	1,86
25	Жіноча	1	1	3	1	3	5	3	3	3	4	1	4	4	4	3	1	3	2	6	22	21	1,5	3,14	3,00
22	Жіноча	1	3	1	1	2	3	1	1	3	2	2	2	4	4	1	2	2	3	6	14	18	1,5	2,00	2,57
22	Чоловіча	1	1	1	1	1	1	4	2	2	2	3	2	3	5	1	1	1	1	4	15	14	1	2,14	2,00
25	Чоловіча	2	1	1	1	3	6	5	5	4	6	2	1	3	1	1	1	2	1	5	31	10	1,25	4,43	1,43
17	Жіноча	3	5	1	3	6	2	5	6	6	4	5	5	6	6	2	5	5	5	12	34	34	3	4,86	4,86
34	Чоловіча	1	1	1	1	5	5	5	4	4	4	4	2	2	2	1	2	1	1	4	31	11	1	4,43	1,57
28	Чоловіча	6	3	2	6	6	6	6	6	6	5	4	2	1	1	1	4	6	1	17	39	16	4,25	5,57	2,29
21	Чоловіча	5	1	3	1	5	1	5	4	4	5	5	3	4	5	1	5	6	4	10	29	28	2,5	4,14	4,00
22	Чоловіча	1	4	3	1	5	4	2	5	2	2	6	1	2	2	2	2	2	2	9	26	13	2,25	3,71	1,86
21	Чоловіча	5	5	5	3	5	3	3	4	4	3	3	6	6	6	5	5	5	5	18	25	38	4,5	3,57	5,43
19	Жіноча	1	3	3	4	4	3	2	4	2	2	3	4	6	6	1	3	3	6	11	20	29	2,75	2,86	4,14
38	Жіноча	1	1	1	1	6	4	5	4	5	3	6	1	3	3	1	3	1	1	4	33	13	1	4,71	1,86
22	Жіноча	3	1	1	3	2	2	4	2	6	1	4	1	6	1	1	6	1	3	8	21	19	2	3,00	2,71
33	Жіноча	1	1	3	1	1	6	6	3	6	6	5	1	1	1	1	1	1	1	6	33	7	1,5	4,71	1,00
22	Чоловіча	2	1	4	5	2	1	1	2	1	2	1	2	6	5	3	2	2	1	12	10	21	3	1,43	3,00
21	Жіноча	5	3	1	1	3	1	1	5	1	3	1	5	5	3	3	5	2	3	10	15	26	2,5	2,14	3,71
21	Жіноча	5	1	5	6	5	6	3	4	2	1	6	6	6	6	6	4	4	2	17	27	34	4,25	3,86	4,86
22	Чоловіча	2	3	4	4	2	1	1	1	1	4	2	2	5	4	3	5	2	1	13	12	22	3,25	1,71	3,14
17	Жіноча	1	1	1	1	2	6	6	6	4	6	2	1	2	1	1	1	1	1	4	32	8	1	4,57	1,14
20	Жіноча	2	3	2	4	4	3	6	3	4	4	6	2	5	4	2	3	2	3	11	30	21	2,75	4,29	3,00
31	Жіноча	1	1	1	1	4	4	4	1	6	4	6	1	1	1	1	1	1	5	4	29	11	1	4,14	1,57
19	Жіноча	5	3	2	3	5	5	4	4	6	4	5	6	6	5	3	5	5	3	13	33	33	3,25	4,71	4,71

22	Жіноча	2	3	1	1	5	5	3	3	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	7	29	26	1,75	4,1	3,7
20	Чоловіча	1	1	1	1	5	5	5	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4	32	7	1	4,5	1,0
21	Чоловіча	3	1	2	2	6	4	6	4	5	5	5	1	3	3	1	1	2	1	8	35	12	2	5,0	1,7
28	Чоловіча	1	1	1	1	4	5	4	5	3	4	4	1	3	1	1	1	1	1	4	29	9	1	4,1	1,2
37	Чоловіча	4	3	2	2	3	2	2	1	2	2	3	4	3	3	4	2	4	3	11	15	23	2,75	2,1	3,2
24	Чоловіча	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	2	2	4	4	4	4	2	2	4	16	22	1	2,2	3,1
23	Жіноча	2	3	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	5	4	1	2	2	2	7	13	18	1,75	1,8	2,5
25	Чоловіча	4	5	3	3	5	5	3	4	5	4	5	4	5	6	5	4	4	5	15	31	33	3,75	4,4	4,7