

Міністерство освіти і науки України
Чернівецький національний університет
імені Юрія Федьковича
факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
кафедра практичної психології

Причини емоційного вигорання
працівників сфери обслуговування

Дипломна робота
Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконала:
студентка VI курсу, групи 622
спеціальності: 053 «Психологія»
Спеціалізація: «Практична психологія»
Старух Каріна Олегівна
Науковий керівник: к.п.н., доцент
Сімак Алла Анатоліївна

До захисту допущено:

Протокол засідання кафедри № _____

від «_____» _____ 2021 р.

Зав кафедри _____ доц. Радчук В.М.

Чернівці 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ РАКУРСИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРИЧИН ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	
1.1. Експлікаційний модус феномену емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.....	
1.2.Онтологічний огляд класифікаційних фаз розвитку емоційного вигорання.....	
1.3.Ретроспективна пресупозиція передумоврозвитку феномену емоційного вигорання.....	
1.4. Базові фактори ризику емоційного вигорання в професіях сфери послуг.....	
1.5. Когерентність конститuentів професійних патернів працівників сфери обслуговування та психологічних особливостей емоційного вигорання.....	
1.6. Соціально-психологічні способи подолання та профілактики синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування.....	
Висновки до першого розділу.....	
РОЗДІЛ 2. КОНСТАТУВАЛЬНО-ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРИЧИН ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	
2.1. Організаційно-методичні засади емпіричного дослідження: характеристика вибірки та методів дослідження.....	
2.2. Індикація базових конститuentів змістовно-процесуального континууму у працівників в сфері обслуговування(за матеріалами авторської анкети).....	
2.3. Ідентифікація показників ступеню вираженості рівнів переживань професійного стресу серед працівників сфери обслуговування.....	

2.4. Автентифікація домінуючих налаштувань в інтеракційних відносинах серед працівників сфери обслуговування.....	
2.5. Релевантні показники порівняльного аналізу емоційного вигорання серед працівників сфери обслуговування.....	
2.6. Психокорекційна програма нівелювання симптомів емоційного вигорання та стабілізації психоемоційного стану у працівників сфери обслуговування.....	
Висновки до другого розділу.....	
ВИСНОВКИ.....	
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	
ДОДАТКИ.....	

ВСТУП

Одним із чинників, які впливають на професійне здоров'я працівників, є синдром емоційного вигорання. Інтерес до синдрому емоційного вигорання зумовлений тим, що за останній час значно збільшилася кількість робітників, які відчують себе виснаженими, знесиленими та емоційно спустошеними, що у наслідку проявляється негативно на продуктивності роботи.

За останній час проводиться безліч досліджень, які присвячені вивченню проблеми вигорання, активно поповнюється список професій ризику, стала очевидною соціальна значущість явища. Серед цікавих досліджень варто відзначити роботи В. Бойка, Н. Самоукіної, В. Масленікової, Н.Л. Росіна, А.Г. Абрумової, М.М. Авхіменка, М. Розанової, Н.Є. Водоп'янової, В.Є. Орла та ін. [12].

Незважаючи на різноманітні дослідження, все ж немає спільної думки ні про те, робітники яких професій мають схильність до вигорання, ні про структуру даного синдрому. Багато науковців зазначають, що синдром вигорання притаманний переважно представникам комунікативних професій системи «людина-людина», крім того найбільш вивчена дана проблема у працівників сфери обслуговування і у соціальних робітників.

Робітники сфери обслуговування, значно схильні до емоційного спустошення, виснаження та мотиваційно вигорання. Факторами, визначальними вигорання, є як комунікативне навантаження (тривалість, інтенсивність і когнітивна складність службового спілкування), так і незадоволеність якістю життя: незахищеність, переживання соціальної несправедливості, соціальної престижності і рольового статусу. А тому саме у цій сфері, як у жодній іншій, велика роль належить таким вродженим особливостям індивідуума, як інтроверсія – екстраверсія [3].

Актуальність вибраної теми в тому, що, незважаючи на наявність достатньої кількості досліджень, уваги до проблеми розвитку синдрому

емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування недостатньо. А наявні на сьогоднішній день наукові дослідження, відрізняються фрагментарністю або лише незначно стосуються цієї проблеми. Отже, вивчення даної проблеми є досить актуальним через прямий вплив синдрому емоційного вигорання на збереження психічної стійкості, здоров'я, надійності та професійного довголіття спеціалістів сфери обслуговування.

Об'єкт дослідження: специфіка феномену емоційного вигорання.

Предмет дослідження: емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування.

Мета роботи – полягає в теоретико-методичному обґрунтуванні й емпірично-діагностичній експлікації когерентності причин та структурних рівнів емоційного вигорання з організацією культури та рівнем відповідальності на роботі у працівників сфери обслуговування.

Основною гіпотезою дослідження стало припущення про наявність когерентності між рівнем прояву емоційного вигорання та типом організаційної культури; взаємна детермінація рівнів відповідальності індукує релевантний рівень емоційного вигорання.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретично-епістемологічні напрямки соціально-психологічних особливостей феномену емоційного вигорання.
2. Проаналізувати специфіку роботи працівників сфери обслуговування та психологічні особливості їх емоційного вигорання.
3. Здійснити емпірично-діагностичне дослідження когерентності структурних рівнів емоційного вигорання з організацією культури у працівників сфери обслуговування.
4. Розробити психокорекційну програму нівелювання симптомів емоційного вигорання та стабілізації психоемоційного стану у працівників сфери обслуговування.

У процесі дослідження застосовано такі **методи:**

- *теоретичні*: аналіз, синтез та узагальнення теоретико-методичних засад досліджуваної проблеми, представлених у науковій літературі;

- *психодіагностичні*: «Методика професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон адаптована Н. Е. Водоп'яною) – варіант для продавців»; «Шкала PSM-25 Лемура-Тесьє-Філіон (Lemur-Tessier-Fillion)»; «Методика домінуючих налаштувань у стосунках з людьми (Т. Лірі)».

- *статистичні*: знаходження середніх величин, процентних співвідношень, дисперсії, стандартного відхилення та достовірності відмінностей.

База дослідження. Експериментально-діагностичне дослідження проводилося на базі закладіву сфері обслуговування організації «Intertop». Сукупна вибірка становила 50 осіб (віком від 18 до 46 років), з них 33 жінки та 17 чоловіків (31 досліджуваний респондент – продавці-консультанти та 19 досліджуваних – представники адміністрації).

Структура та обсяг роботи. Магістерська робота складається із вступу, 2 розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел (42 найменувань), додатків. Загальний обсяг роботи викладено на 116 сторінках, з яких сторінок – основний зміст, проілюстровано тринадцятьма рисунками, чотирма таблицями і трьома додатками.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ РАКУРСИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРИЧИН ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1. Експлікаційний модус феномену емоційного вигорання працівників сфери обслуговування

Американський психолог Фройденбергер в 1974 році вперше ввів в практику термін «вигорання», або «згорання»(Burnout) у статті «Staff Burnout», щоб охарактеризувати психологічний стан здорових людей, які знаходяться в емоційно перенапруженій атмосфері під час інтенсивного спілкування з клієнтами в процесі надання їм професійної допомоги[6]. Автор розробив профілактичні заходи для боротьби з емоційним вигоранням на робочому місці, а його праця стала основою для майбутніх досліджень у цій сфері, оскільки у ній були охарактеризовані базові концепти та моменти щодо явища вигорання.

Зазвичай, цестосується людей, які працюють в системі «людина – людина»: працівники сфери обслуговування, лікарі, соціальні працівники, юристи, священники та особливо – психологи, психотерапевти і психіатри. У процесі своєї діяльності вони вимушені постійно стикатися з емоційними переживаннями клієнтів, часто й негативними, мимоволі втягуються в них, і як результат починають відчувати підвищене емоційне напруження[12].

Фройденбергер визначив синдром вигорання як «виснаження, ураження або знос, який відбувається в людині внаслідок різко завищених вимог до власних сил і ресурсів» (Freudenberger, 1974).

Спочатку під терміном «вигорання» мався на увазі стан знемоги. Пізніше симптоматика дедалі більше розширювалася, і науковці почали пов'язувати це з психосоматичним станом. Нині дослідники виділяють понад сто симптомів емоційного вигорання [36].

Існує безліч різних визначень вигоряння. Наприклад, М. Буріш зазначає, що «Вигоряння – це психологічний термін, що означає симптомокомплекс наслідків тривалих робочих стресів та певних видів професійних криз» [5].

Інакше визначення тлумачить вигоряння як «стан, у якому особа очікує не винагороду від виконаної роботи, а покарання, що відбувається внаслідок нестачі контрольованих результатів, мотивації або ж недостатньої компетенції» (Meir, 1983).

Згідно з підходом американських психологів С.Є. Джексона та К. Маслач до методики визначення синдрому вигоряння виділяють три провідних симптоми: емоційне виснаження, деперсоналізація і брак почуття особистого досягнення (Maslach, 1993; Maslach et al, 1996; Slavicki, Cooley, 1982)[12].

Емоційне виснаження – це почуття втоми і емоційної спустошеності, яке викликане власною роботою.

Під деперсоналізацією розуміється цинічне ставлення до праці та її об'єктів. Зокрема, в сфері обслуговування та в соціальній сфері деперсоналізація – це негуманне та бездушне ставлення до клієнтів, які приходять для консультації та отримання соціальних послуг. Клієнти сприймаються не як живі люди, а всі їхні біди і проблеми, з якими вони звертаються до професіонала, видаються йому заслуженими для них.

Брак почуттів особистих досягнень або ж редукція професійних досягнень – це виникнення у працівника почуттів власної некомпетентності у своїй професійній сфері та усвідомлення провалу в ній.

Дослідження проведені за останні роки дещо змінили поняття «вигоряння» та його структуру. Тепер психічне вигоряння трактується як професійна криза, пов'язана з роботою загалом, а не лише з професійними міжособистісними відносинами. Таке тлумачення трохи змінило і його головні складові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізація та професійна ефективність. Роз'яснення цих позицій залишилося сталим, тоді як поняття деперсоналізації отримало більш широке значення – негативне

ставлення не лише до клієнтів, але й до роботи та її предмету загалом (Maslach, Letter, 1997).

Науковці вказують на специфічні відношення власне до роботи, в тому числі і роботи консультанта, які спричиняють появу синдрому вигорання.

До таких установок відносяться наступні:

- тотальна присвята себе роботі, коли робота практично заміняє нормальне соціальне життя працівника;
- ілюзія незамінності та потрібності виконуваної роботи, яка служить «опорою» для самооцінки.

Як наслідок, коли працівник розуміє, що це не приносить бажаних результатів і робота не дає почуття цінності та значимості, якого йому не вистачає, з'являється синдром вигорання (Maslach-Pines, 2001)[12].

Вигорання також описується як поєднання емоційної та фізичної втоми. Це не адаптивна реакція на стресові ситуації на роботі, яка відбиває неспроможність впоратися з зовнішнім і внутрішнім тиском умов професійної діяльності[14].

К. Кондо визначає синдром «емоційного згоряння» як дезадаптованість до робочого місця через неадекватні міжособистісні відношення та надмірне робоче навантаження. Цьому визначенню відповідає і дане їм трактування поняття «згоряння», якому схильні передусім ті, хто інтенсивно та альтруїстично працює з людьми.

Пострадянська наукова спільнота, відома дослідженнями емоцій та вигорання Н. Є. Водоп'янової, В.В Бойка та О. С. Старченкової. Саме В. В. Бойко детально охарактеризував природу емоцій та емоційної поведінки, а також виокремив трьохетапний (фазний) розвиток емоційного вигорання[8].

В. Бойко дає наступне тлумачення емоційного вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту, який проявляється повним або частковим виключенням емоцій у відповідь на певні психотравмуючі чинники. Емоційне вигорання є придбаним функціональним стереотипом емоційної, частіше професійної поведінки, так як дає

можливість людині економно витратити та дозувати свої енергетичні ресурси. Проте, можуть виникати і його дисфункційні наслідки, коли вигорання обумовлює негативний вплив на професійну діяльність та стосунки з колегами або ж партнерами[3].

Отже, емоційне вигорання – це неоднорідна обширна група особливих психологічних станів, які розвиваються у здорової людини в умовах емоційного перенапруження в процесі професійної діяльності, зокрема – при наданні послуг обслуговування іншим особам.

У літературі описуються безліч симптомів емоційного вигорання, які ми розподілимо на декілька основних груп[3]:

1) Психофізіологічні симптоми емоційного вигорання:

- астенизація – постійна підвищена втомлюваність, наростаюче відчуття втоми та нервового виснаження; емоційне та фізичне спустошення;
- зниження сприйняття та реактивності варіативності змін довкілля: притуплення цікавості і страху.
- знижений настрій та легко виникаюча тривожність;
- почуття незавершеності контакту та безпідставної провини;
- порушення режиму сну і неспання (швидке безпроблемне засинання і відсутність сну рано вранці, або ж навпаки: важко засинати раніше 2-3 години ночі і важко прокидатися вранці), що, на додаток, іноді пов'язано з добовим режимом роботи та нічними робочими змінами;
- постійна загальмованість, сонливість і бажання спати протягом усього дня;
- психосоматичні реакції, часто із сторони серцево-судинної системи, знижена активність, загальна слабкість, задишка при фізичних навантаженнях та навіть у спокої, неприємні відчуття в області серця, коливання артеріального тиску, часті головні болі, рідше – з боку шлунково-кишкового тракту, зміна ваги, неврологічні розлади, зокрема в літературних джерелах були описані випадки порушень за типом поперекового радикуліту.

А у працівників-жінок іноді можуть виникати порушення регулярності менструального циклу;

- зниження сенсорної чутливості (зорової, слухової, нюхової, тактильної)[5];

2) Соціально – психічні симптоми емоційного вигорання:

- байдужість, нудьга, пасивність, зниження емоцій, почуття пригніченості, депресія;

- підвищення дратівливості на незначні, дріб'язкові події;

- часті нервові зриви (спалахи гніву або занурення у себе, відмова від спілкування);

- зміна ставлення до своєї сфери професійної діяльності та до себе;

- постійне переживання негативних емоцій: скутості, підозрілості, сорому, образи, провини, які не підкріплюються зовнішніми стимулами;

- почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривоги;

- короточасні психогенні реакції: нав'язливі думки, уявлення, сумніви і навіть фобії після емоційно складних ситуацій;

- почуття гіпервідповідальності та постійне почуття страху, що «не вийде»;

- загальна негативна установка на життя та професійні перспективи[7].

3) Поведінкові симптоми емоційного вигорання[12]:

- поява негативного ставлення до клієнтів, що проявляється в тому, що клієнти починають викликати у працівників огиду, гнів, злість, роздратування й інші негативні почуття, які були відсутні раніше.

- відчуття, що робота все важча і виконувати її все важче;

- працівник помітно змінює свій робочий режим, рано приходить і пізно йде чи навпаки;

- керівник не приймає важливі рішення, формулюючи різні відмовки собі та іншим;

- почуття марності, зневіри у поліпшеннях, зниження інтересу до роботи, байдужість до результатів;

- невиконання пріоритетних завдань та застрявання на дрібницях, витрата часу на елементарні дії;

- дистанційність від співробітників та клієнтів, зростання неадекватної критичності;

- зловживання тютюном, алкоголем або ж навіть наркотиками [19, 21].

У процесі роботи у працівників сфери обслуговування спостерігаються: зниження професійної самооцінки; переживання як особистої, так і професійної неспроможності; розчарування у собі як у фахівці, здатному якісно надавати певний вид послуг. Описуються зміни у відношенні до своєї сфери професійної діяльності, які проявляються у формі сумнівів в корисності та потрібності своєї праці для суспільства, відчуття безглуздості своєї професії. У працівників формуються наступні думки: «Кому це взагалі потрібно, всі мої зусилля марні, робота більше забирає, аніж дає» і т.д.

Інакшим негативним проявом професійної діяльності, а швидше наслідком емоційного вигорання є стандартизація спілкування, застосування стереотипних навичок, однакових заготовок в роботі, а також зміна творчої продуктивної діяльності на формальне виконання своїх обов'язків [11].

Окрім вище перерахованих проявів емоційного вигорання, до безпосередніх симптомів синдрому вигорання можна віднести й такі:

- збільшення негативної взаємодії із значущими людьми та сім'єю (Guu, Liaboe, 1986),

- неможливість успішно розв'язувати власні професійні і особисті проблеми (Corey, 1993).

Вигорання також проявляється в:

- відчуття постійної стурбованості щодо роботи;

- відчуття спустошеності і важкості, що пов'язані з роботою;

- роздратування, яке спрямоване на колег;

- відношення до роботи як до важкої необхідності, а не як до того, що приносить задоволення [1].

У науковій літературі розглядається безліч класифікацій симптомів емоційного вигорання. Однією з найбільш обширних є класифікація вченої Софії Кахілл (1988), яка об'єднала симптоми в певні категорії [19]:

1) Зміни в емоційній сфері – песимізм, цинізм, емоційна холодність, агресивність, почуття провини, безнадія, почуття самотності, втрата ідеалів та надії.

2) Фізичні симптоми – безсоння, швидке фізичне виснаження, зміна ваги, запаморочення, підвищений артеріальний тиск, серцево-судинні та травні розлади, пітливість, нудота.

3) Поведінкові зміни – бажання швидко вийти на перерву чи завершити робочий день, зловживання алкоголем, тютюном або ж навіть наркотиками, байдужість до спорту та їжі, імпульсивна поведінка, часті травмування.

4) Когнітивні зміни – втрата цікавості до життя, нудьга, пасивність, немає бажання вивчати щось нове, шаблонне виконання роботи.

5) Зміни в соціальній сфері – втрата інтересів та хобі, відчуття недостатньої підтримки і нерозуміння, мінімальна соціальна активність.

Отже, емоційне вигорання є набутим стереотипом емоційної поведінки, найчастіше професійної поведінки. «Вигорання» – частково функціональний стереотип, так як дозволяє людині дозувати та економно витратити свої енергетичні ресурси. Але можливе і виникнення його дисфункціональних наслідків, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійних обов'язків, стані здоров'я та стосунках із колегами[6].

Таким чином, поняття синдрому емоційного вигорання нині є дуже актуальною темою досліджень багатьох психологів, серед яких зустрічаються дослідження впливу різних чинників формування синдрому емоційного вигорання. Одним із зовнішніх факторів, що сприяють цьому є особливості професії та умови праці[21].

1.2. Онтологічний огляд класифікаційних фаз розвитку емоційного вигорання

Картина синдрому емоційного вигорання виглядає як динамічний процес, який поетапно трансформується відповідно з механізмом розвитку стресу (В.В. Бойко)[12]:

- фаза «Тривожна напруга»: «пусковий механізм» і передвісник емоційного вигорання. Динамічна еволюція напруги внаслідок вимотуючої постійності або посилення дії психотравмуючих факторів;
- фаза «Резистенція»: стадія опору до наростаючого стресу;
- фаза «Виснаження»: стадія ослаблення нервової системи та вираженого падіння енергетичного тону.

Фаза «Тривожна напруга». Пусковий механізм – нервова напруга, яка проявляється наступними симптомами.

1. Вплив психотравмуючих обставин: відбувається усвідомлення підвищення психотравмуючих чинників професійної діяльності.

2. Незадоволеність собою: при неможливості конструктивного розв'язання ситуації розвивається відчуття невдоволеності собою та обраною професією, посадою.

3. «Загнаність до клітки»: характеризується відчуттям безвиході, гостро відчуються психотравмуючі обставини, які дуже тиснуть і їх неможливо усунути. Формується при безрезультатних спробах усунути натиск травмуючих обставин. Це стан інтелектуальної та емоційної перевантаженості, безвиході[18].

4. Тривожність і депресія: проявляються тривожно-депресивними симптомами, пов'язаними з виконанням професійної діяльності в особливо важких умовах. Почуття незадоволеності своїми діями і собою створює сильне напруження у вигляді переживання ситуативної або особистої тривоги.

Фаза «Резистенція» (опір). Для даної стадії розвитку емоційного вигорання характерні такі симптоми[18]:

1. Неадекватна селективна емоційна реакція: спостерігається, коли професіонал не бачить різниці між двома принципово різними явищами: ощадливим вираженням емоцій і неадекватною вибірковою емоційною реакцією. Це означає, що професіонал неадекватно «щадить» на емоціях, обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркової реакції на ситуацію суб'єктів дії; емоційний контакт встановлюється не з усіма суб'єктами, а за принципом «хочу – не хочу» – недоречним або вибірково вираженим чином[12].

2. Емоційно-етична дезорієнтація: проявляється, коли емоції працівника не мотивують або недостатньо стимулюють етичні почуття. Не виявляючи правильного емоційного ставлення до свого клієнта, він відстоює свою стратегію: виправдовується перед собою за припущені грубості або недостатню увагу до суб'єкта, аргументує свої вчинки або проектує звинувачення на суб'єкта, замість того, щоб адекватно визнати провину. У емоційно важких ситуаціях використовуються такі думки: «Це не той випадок, щоб хвилюватися», «Таким людям не можна співчувати». Тобто, спостерігаються негативні почуття до колег і клієнтів, неадекватні емоційні реакції, які партнери інтерпретують як неповагу.

3. Розширення сфери збереження емоцій: проявляється поза роботою – вдома, під час спілкування з друзями та знайомими. На роботі працівник настільки втомлюється від розмов, контактів, відповідей на запитання, що не хоче спілкуватися навіть з близькими людьми.

4. Зниження (спрощення) професійної відповідальності: проявляється в спробах полегшити або обмежити обов'язки, що потребують емоційних витрат, хоча інтелект і навички збережені[31].

Фаза «Виснаження». Характеризується ослабленням нервової системи і вираженим зниженням загального тону. Невід'ємним атрибутом людини стає емоційний захист. Ця фаза характеризується низкою симптомів:

1. Емоційний дефіцит: проявляється увідчутті, того що емоційно професіонал більше не в змозі допомогти суб'єктам своєї діяльності. Немає емоцій, ні сил, ні волі.

2. Емоційневідчуження: робітник майже повністю виключає емоції із сфери своєї професійної діяльності. Його ніщо не турбує, не викликає емоційної реакції: ні позитивних, ні негативних. Діє один розум, а робота відбувається «на автопілоті», різкість, небажання, грубість, засудження колишніх професійних цінностей[31].

3. Особисте відчуження, або деперсоналізація: проявляється в широкому діапазоні коливань настрою та вчинків працівника у сфері спілкування. Перш за все, має місце повна або часткова втрата інтересу до особи – суб'єкта професійної діяльності[31].

4. Психосоматичні та психовегетативні розлади: проявляються на рівні психічного та фізичного самопочуття: головний і спинний біль, безсоння або сонливість, апатія, депресія, нудота, а потім і будь-які інші психосоматичні захворювання, наприклад анорексія (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Фази стресу та симптоми емоційного вигорання за В.В. Бойко

Фаза	Симптом
Тривожна напруга	Вплив психотравмуючих обставин Невдоволення собою Почуття «Загнаності в клітку» Тривога і депресія
Резистенція	Неадекватна (вибіркова) емоційна реакція Емоційна та етична дезорієнтація Емоційна економія Спрощення професійних обов'язків
Виснаження	Емоційний дефіцит Емоційну відчуження

	Деперсоналізація Психосоматичні і психофізіологічні розлади
--	--

З вище розглянутого видно, що розвиток синдрому носить стадіальний характер. Разом з В.В. Бойком, М. Буріш також виокремлював фази розвитку синдрому емоційного вигорання[8]:

1. Попереджувальна фаза:

а) Надмірна участь:

- відчуття незамінності, надмірна активність;
- відкидання потреб, які не пов'язані із роботою, витіснення розчарувань та невдач;
- зменшення соціальної контактності.

б) Виснаження:

- втома, безсоння, часті нещасні випадки.

2. Зниження рівня власної участі:

а) Стосовно співробітників, клієнтів тощо:

- втрата позитивного сприйняття колег;
- не допомога працівникам, а нагляду та контроль;
- звинувачення інших у власних невдачах;
- домінування стереотипів у поведінці стосовно співробітників, клієнтів – прояв нелюдського ставлення до людей.

б) По відношенню до інших:

- байдужість, відсутність емпатії, цинічне оцінювання.

с) У сфері професійної діяльності[14]:

- відсутність бажання виконувати свої обов'язки;
- штучне пролонгування перерв у роботі, затримки, дострокове закінчення з роботи;
- акцент на матеріальний аспект та незадоволеність роботою.

д) Зростання вимог:

- втрата ідеалу життя, орієнтація на потреби;

- хвилювання через те, що інші люди користуються тобою, заздрість

3. Емоційні реакції:

а) Депресія:

- низька самооцінка, постійне почуття провини;
- невинувдані страхи, перепади настрою, апатія.

б) Агресія:

- захисні установки, звинувачення інших, ігнорування своєї участі у невдачах;
- відсутність толерантності та вміння йти на компроміс;
- підозри, конфлікти з оточуючими.

4. Фаза деструктивної поведінки[12]:

а) Сфера інтелекту:

- зниження концентрації уваги та здатності виконувати складні завдання;
- скутість мислення та уяви.

б) Мотиваційна сфера:

- відсутність власної ініціативи, втрата ефективності, виконання поставлених завдань.

в) Емоційно-соціальна сфера:

- уникнення неформальних контактів, байдужість;
- відсутність участі у житті інших людей чи надмірна схильність до зациклювання;
- уникнення тем, пов'язаних із роботою;
- нудьга, усамітнення, відмова від хобі[12].

5. Психосоматичні реакції:

- імуносупресія;
- нездатність відпочивати у вільний час;
- безсоння, статева дисфункція;
- підвищений тиск, тахікардія, головний біль;
- біль у спині, порушення травлення;
- пристрасть до нікотину, кофеїну та алкоголю.

6. Розчарування:

- негативне ставлення до життя;
- почуття безпорадності та безглуздості життя;
- екзистенційний розпач [13].

1.3. Ретроспективна пресупозиція передумов розвитку феномену емоційного вигорання

У більшості проведених дослідженнях фактори, що сприяють вигоранню, традиційно поділяються на дві групи: організаційні чинники (особливості професійної діяльності) та індивідуальні характеристики самих працівників (Dion, 1989; Schaufeli, Enzmann, 1999). Деякі вчені виокремлюють і третій блок факторів, розглядаючи змістовні аспекти діяльності як самостійні (Dion, 1989)[21].

Фактори, які впливають на вигорання

Індивідуальні чинники	Організаційні чинники
- Вік	- Умови роботи
- Стать	- Тривалість робочого дня
- Соціально-демографічні	- Робочі перевантаження
- Сімейний стан	- Дефіцит часу
- Рівень освіти	- Зміст праці
- Стаж роботи	- Кількість клієнтів
- Особистісні характеристики	- Характер їх проблем
- Витривалість	- Глибина контактів з клієнтами
- Локус контролю	- Зворотній зв'язок
- Самооцінка	- Участь у прийнятті рішень
- Стиль опору	
- Невротизм (тривожність)	
- Екстраверсія	

В.Бойко трактує емоційне вигорання як професійну деформацію людини, яка розвивається під впливом ряду зовнішніх та внутрішніх передумов[14].

Зовнішні причини:

1. Хронічно напружена психоемоційна діяльність (інтенсивне спілкування, цілеспрямоване сприйняття партнерів, підкріплення спілкування емоціями), яка відбувається у випадках, коли особі, яка працює з людьми, приходиться постійно емоційно підкріплювати різні аспекти своєї професійної діяльності[23].
2. Дестабілізуюча організація діяльності –це нечітка організація та планування праці, погано структурована та розпливчаста інформація. Усе це негативно позначається взаємодії суб'єктів спілкування[23].
3. Великаморальна чи юридична відповідальність завиконану роботу.
4. Деструктивна психологічна атмосфера професійної діяльності конфліктністьміж підлеглими і начальником, між партнерами,між колегами. Тобто, відбувається постійний контакт з психологічно складним контингентом. У обслуговуючого персоналу – це примхливі та грубі клієнти.

Внутрішні чинники:

1. Схильність до емоційної ригідності – феномен емоційного вигорання частіше спостерігається у тих, хто більш емоційно стриманий та менш виразний і реактивний, тобто у імпульсивних людей (у яких рухомі нервові процеси)розвиток синдрому емоційного вигорання відбувається значно повільніше. Підвищена чутливість і вразливість можуть повністю блокувати механізми психологічного захисту.
2. У людей, яким властива підвищена відповідальність більше шансів піддатися феномену вигорання (інтенсивна інтеріоризація).
3. Слабка мотивація емоційної віддачі у своїй професійній діяльності:працівник не вважає за потрібне або просто не зацікавлений провити співпереживання до об'єкту діяльності; або ж людина не вміє та не

звикла заохочувати себе до співучасті і співпереживання до суб'єктів діяльності.

4. Дезорієнтація людини та етичні дефекти.

Тобто, це, насамперед темперамент, стиль спілкування, точніше його інтенсивність, до якої звикла людина, екстравертованість чи інтравертованість.

Внаслідок цих передумов, поступово спрацьовує механізм емоційного відсторонення, ігноруються якісь конкретні люди. Однак цей інструмент має дисфункціональну сторону, коли емоційна економія спрямована не за адресою, а на всіх оточуючих [3].

1.4. Базові фактори ризику емоційного вигорання в професіях сфери послуг

До головних чинників, які грають провідну роль в розвитку «емоційного вигорання», відносять особистісний, рольовий і організаційний.

Рольові фактори ризику вигорання включають: рольовий конфлікт; рольову невизначеність; незадоволеність професійним та особистісним зростанням (самоактуалізацією); низький соціальний статус; рольові поведінкові стереотипи, які перешкоджають творчій активності; відданість у референтній групі; негативні статево-рольові (гендерні) установки, що обмежують свободу і права особистості [9].

Серед організаційних чинників В.І. Ковальчук наголошує на наступних причинах «вигорання»: надмірний рівень напруги та обсяг роботи, особливо заскорочені терміни її виконання; монотонність роботи як наслідок надмірної кількості повторень; трата на роботу великої кількості особистісних ресурсів та нестача визнання і позитивного оцінювання; фізична втома, недостатній відпочинок, відсутність нормального режиму сну; робота без майбутнього кар'єрного росту; конфлікти та напруженість у міжособистісних відносинах; недостатня підтримка від партнерів та колег; емоційна насиченість чи когнітивна складність комунікації та інших [17].

Пошуки відповідей на запитання щодо впливу різних факторів на формування вигорання призвели до підходу С. Maslach та М. Leiter, які припустили, що вигорання – результат невідповідності між роботою та особистістю, збільшення якої підвищує ймовірність виникнення вигорання. Вони пропонують шість сфер невідповідності:

1. Невідповідність між підвищеними вимогами, які висуваються до працівника та його можливими ресурсами.

2. Невідповідність між бажаннямробітників мати більшу самостійність в роботі, визначати засоби досягнення тих результатів, за які вони несуть відповідальність, та нераціональною, жорсткою політикою керівництва в сфері організації робочої активності та контролю. Як результат –відсутність відповідальності за свою діяльність, виникнення почуття марності і професійне вигорання як наслідок.

3. Невідповідність роботи та особистості через відсутність винагороди, що сприймаєтьсяробітником як невизнання його роботи.

4. Невідповідність особистості та роботи з огляду на втрату почуття позитивної взаємодії з іншими людьми в робочому середовищі. Люди краще працюють, коли одержують схвалення, втіху, підтримку, радість, гарний настрій від людей, яких вони поважають.

5. Невідповідність між роботою та особистістю може сформуватисяпри відсутності уявлення про справедливість на робочому місці.

6. Невідповідність між вимогами роботи, принципами особистості та етичними принципами. Як приклад можна навести ситуацію, коли людину примушують вводити когось в оману, говорити щось, що не відповідає дійсності тощо. [53].

Багато авторів акцентують на формуванні вигорання у професіях конкретного типу, так, Т.В. Форманюк зазначає, що активна трудова поведінка є однією з форм самореалізації, а саме, пошуком самореалізації у сфері професійної діяльності робітників сфери «людина-людина» з їхніми високими ідеалами служіння людям, із завищеними вимогами, які

висуваються щодо представників даних професій та результатів їхньої діяльності з боку суспільства і часто приймаються ними, задаючи високі критерії «суб'єктного вкладу індивідів у професійне заняття» [12].

Відповідно зростають і їхні власні очікування щодо тих «особистісних нагород», якими забезпечує професійна діяльність, так як гідна професія, почуття приналежності, причетність до системи цінностей настільки суттєві для психологічного благополуччя, як самоповага, безпека і любов.

Потенційно професії типу «людина-людина» дають хорошу можливість самоактуалізації за рахунок сильного емоційного залучення в діяльність, що є важливим елементом самоактуалізації за А. Маслоу, який стверджував, що «люди, які самоактуалізуються, залучені до справи, що виходить за їхні межі, у щось поза ними самими», що утворює сферу їхньої «метамотивації» – посвячення себе чомусь «поза собою». Фрустрація метапотреб призводить до «метапатології», яка проявляється у безнадійності, небажанні чогось домагатися, розпачі, безглуздості чи безцільності життя. Поява цих почуттів не задовольняє потреби індивіда в набутті сенсу життя, наповненні свого життя змістом, а навпаки руйнує його віру в те, що життя має сенс, та, що те, що він робить, важливе і потрібне [14].

Н.Д. Творогова, вивчаючи особливості професій сфери обслуговування, відзначає, що ці професії характеризуються тим, що сам суб'єкт діяльності є первинним інструментом своєї роботи, а побудова стосунків із клієнтом виявляється недостатнім використанням методичних прийомів; діяльність працівника сфери обслуговування передбачає особистісну залученість, відкритість відносин, вміння співчувати та співпереживати, а також здатність розуміти інтереси інших людей; велика відповідальність за результат комунікації, часта відсутність мотиваційного підкріплення (позитивного зворотного зв'язку); велика кількість випадкових контактів та висока динамічність; чіткі вимоги до самоконтролю та інтерперсональної чутливості [15].

На думку Водоп'янової Н.Є. та Старченкової О.С. зміст праці робітників сфер обслуговування відрізняється:

- високою насиченістю робочого дня, що обумовлена спілкуванням з іншими людьми;
- великою кількістю різних за емоційною напруженістю та змістом ділових контактів;
- високою відповідальністю за результат спілкування;
- певна залежність від комунікативних партнерів;
- необхідністю розуміти їх потреби та індивідуальні особливості;
- частими претензіями на неформальні відносини під час вирішення їхніх проблем;
- конфліктними чи напруженими ситуаціями спілкування, які спровоковані недовірою, незгодою і різноманітними відмовами від подальшої взаємодії (спілкування).

У професіях сфер обслуговування тривалі, різноманітні та когнітивно складні випадки спілкування з іншими людьми висувають високі вимоги до якості спілкування (довірливості, професіоналізму, емоційної стійкості та ін.) та до високої комунікативної компетентності, тому що від якості спілкування найбільшою мірою залежать результат цієї взаємодії майбутніх ділових чи інтерперсональних контактів [6].

А тому саме для цих професій характерні щоденне різноманіття когнітивно та емоційно складних випадків спілкування, висока відповідальність за результат комунікацій, часта відсутність позитивного результату чи мотиваційного підкріплення (позитивного зворотного зв'язку).

Тому сфера обслуговування пред'являє до працівників спеціальні вимоги, наприклад, Ісаков В.В., Сухоруков М.М., виокремлюють такі вміння та навички, потрібні персоналу сфери обслуговування[12]:

- аналізування поведінки споживачів послуг з метою вибору найліпшого способу їх обслуговування;

- пізнання себе та свого внутрішнього світу для свідомого регулювання своєї поведінки;

- адекватне ставлення до своїх колег та їхньої поведінки для надання їм допомоги та підтримки разі такої потреби;

- вміння обрати правильну стратегію поведінки під час обслуговування;

- врахування психологічних особливостей окремих типів клієнтів, а також підбір індивідуальних способів роботи з ними [5].

Усі ці вміння та навички потрібні у роботі фахівців сфери обслуговування, а при їх недостатньому розвитку виникають певні труднощі у роботі працівників, спілкуванні з клієнтами і замовниками тощо. Проблеми такого роду є однією з найвагоміших передумов до розвитку синдрому емоційного вигорання.

У дослідженнях О.В. Полуніної було виявлено, що значно знижують ризик розвитку вигорання у працівників сфери обслуговування такі фактори як захопленість роботою в цілому, кар'єрний ріст, наявність вільного часу, гарні взаємини з адміністрацією, вміння будувати стосунки з відвідувачами та колегами, стабільність, передбачуваність роботи та гідний зарібок.

Високий ступінь вигорання та несприятливі оцінки діяльності, на думку вченої, вказують на невідповідність між роботою та особистістю [21].

О.В. Іноземцева у дослідженнях впливу захопленості роботою на емоційне вигорання виділяє такі особливості вигорання працівників сфери обслуговування:

1. Стан: бажання відпочити, постійна втома, емоційне спустошення та апатія;

2. Особливості відносин працівників до відвідувачів (клієнтів): черствість, байдужість, відсутність інтересу до них, прагнення якнайменше спілкуватися і без емоцій;

3. Специфіка ставлення до життя: незадоволеність здобутками, зневіра у здійсненні планів, втрата інтересу до того, що тішило в минулому [18].

При аналізованні інших праць щодо проблеми емоційного вигорання працівників сфери обслуговування, привертає увагу класифікація І.Г. Малкіна-Пих. Вона об'єднує багато досліджень у цій галузі та описує такі прояви емоційного вигорання:

- астенизація – швидка стомлюваність, відчуття постійної втоми, нервово виснаження;
- знижений настрій із легко виникаючою тривожністю;
- почуття провини та незавершеності контактів;
- порушення режиму сну та неспання;
- психосоматичні реакції, часто із сторони серцево-судинної системи, неприємні відчуття в області серця, головний біль, коливання артеріального тиску, рідше – із сторони шлунково-кишкового тракту, порушення регулярності менструального циклу у жінок; неврологічні розлади, а саме, порушення по типу попереково-крижового радикуліту[34];
- короточасні психогенні реакції у вигляді нав'язливих думок, уявлень, сумнівів і навіть фобій після тяжких, емоційно-складних ситуацій;
- зміна ставлення до своєї професійної діяльності та себе: розчарування у собі як у спеціалісті, здатному надавати даний вид послуги, зниження професійної самооцінки, переживання як особистої, так і професійної неспроможності. Зміни щодо своєї професійної діяльності проявляються у формі сумнівів у корисності та необхідності своєї праці для суспільства, відчутті безглуздості своєї роботи. Виникають думки: «Кому це взагалі потрібно, всі мої зусилля марні, робота більше бере, ніж дає.» і т.д[34].
- зміна позитивного ставлення до клієнтів на негативне, яке проявляється в тому, що клієнт викликає у робітника роздратування, агресію, гнів, гидливість та інші негативні почуття, які раніше були відсутні.

Серед інших наслідків емоційного вигорання описується такий негативний прояв професійної діяльності, як застосування в роботі стереотипних навичок та однакових заготовок, стандартизація спілкування,

зміна творчої продуктивної діяльності на формальне виконання своїх обов'язків[34].

І.Г. Малкіна-Пих описує також інші прояви синдрому, які стосуються міжособистісних відносин, а точніше – їх деформацій на фоні синдрому:

- збільшення негативної взаємодії із значущими людьми та сім'єю;
- неможливість успішно розв'язувати власні професійні і особисті проблеми;
- постійне відчуття стурбованості щодо власної роботи, почуття важкості та порожнечі, які пов'язані з роботою;
- роздратування, яке спрямовується на колег;
- ставлення до роботи як до важкої необхідності, а не як до того, що приносить задоволення[23].

Отже, у діяльності працівників сфери обслуговування специфічні особливості професійної діяльності та існує неминучість негативних чинників, які сприяють фізичній та психоемоційній напрузі. Це є передумовою для розвитку синдрому емоційного вигорання, який проявляється у працівників сфери обслуговування у якійсь своєрідності.

Окрім організаційних факторів, сприяють формуванню синдрому вигорання, не меншу роль відіграють особливості особистості робітників, а саме їх динамічні характеристики, зокрема екстраверсія та інтроверсія.

1.5. Когерентність конститuentів професійних патернів працівників сфери обслуговування та психологічних особливостей емоційного вигорання

Відомо, що на сучасному етапі розвитку в Україні та інших країнах найпопулярнішою є сфера обслуговування, яка активно розвивається.

Робота в сфері «Людина-Людина» передбачає постійне спілкування із великим потоком людей віч-на-віч, по телефону чи у чатах та надання їм

якісної технічної підтримки, яке займає більшість робочого часу. У таких великих містах України, як Львів, Київ, Дніпро та інших, концентруються десятки компаній, які пропонують подібні вакансії.

Якщо у минулому столітті особливу увагу приділяли професійному й емоційному вигоранню лікарів та вчителів, то зараз кількість професій «групи ризику» невпинно зростає. Всі професії типу «Людина-Людина» беззаперечно характеризуються схильністю робітників до емоційного вигорання, причиною розвитку якого у них є специфіка роботи.

Можна виокремити загальний перелік особистісних рис, якими повинен володіти такий працівник та на які звертає увагу керівництво [6]:

- доброзичливість;
- комунікабельність;
- правильна вимова;
- чиста й гарна дикція;
- володіння комп'ютером та базовими комп'ютерними програмами;
- вміння швидко навчатись;
- письмова грамотність;
- стресостійкість;
- витривалість;
- емоційну стабільність [3].

Специфіка роботи працівників сфер обслуговування з клієнтами полягає в наданні професійної підтримки та обслуговування клієнтів, обробляння запитів клієнтів віч-на-віч, прямому контакті із клієнтами, а отже від робітника вимагається бути емоційно холодним «всередині» та емпатичним до проблем клієнтів «ззовні». Із такими контрастами відчуттів та іншими супутніми нюансами може справитись не кожен, а отже працівники цієї сфери мають схильність до вигорання [11].

Також працівники сфери обслуговування стикаються із тим, що за одну робочу зміну кожен робітник обробляє десятки, а то й сотні запитів клієнтів і до її закінчення відчувається повністю спустошеним та виснаженим. До того

ж, існують певні протоколи дій, яким робітникам варто користуватися у тих чи інших випадках. Така специфіка професії призводить до виснаження й вигорання, чим обумовлюється швидка зміна кадрів в компаніях даного типу.

До того ж, у своїй роботі працівники сфери обслуговування можуть стикатися із іншими постійними проблемами, які можуть призводити до емоційного виснаження і, разом із ним, до вигорання:

- недостатня кількість відгуків від керівництва;
- сувора політика адміністрації компанії;
- великий об'єм роботи без повноцінного відпочинку;
- моральна сторона: випадки введення людей в свідому оману;
- неясність щодо стратегії та цілей та розвитку компанії;
- постійні негативні емоції та стрес;
- недостатня кількість визнання та похвали;
- усвідомлення того, що кожного працівника легко замінити іншим;
- відчуття себе лише як «маленького гвинтика у великому механізмі».

Щоб досягнути успіху в сфері обслуговування, отримувати більше бонусів та досягти кар'єрного росту, робітники повинні виховувати [34]:

- здатність до співпраці з іншими;
- розвивати навички управління різними проектами;
- розвивати навички спілкування з клієнтами та ведення переговорів;
- розвивати навички міжособистісної комунікації;
- будувати гармонійні стосунки з клієнтами;
- інноваційність та креативність навичок;
- створення організованого підходу до роботи;
- уважність до деталей;
- терпіння;
- здатність до вирішення проблем;
- клієнтоорієнтоване мислення;
- здатність працювати у мінливих умовах.

Проблема емоційного вигорання робітників активно впливає на дохід та розвиток компанії. Так, нещодавно було проведено дослідження Gallup, яке виявило, що серед 7500 штатних працівників кол-центрів США 23% робітників відчувають повне вигорання, тоді як 44% тількиноді відчувають вигорання. Із цього випливає, що дві третини робітників сфери обслуговування вигорають на роботі[4].

Хоча в останній час вигорання для багатьох працівників стало «просто частиною роботи» організації, в яких вони працюють, втрачають значні кошти: такі працівники на 63% частіше за інших беруть відгули за станом здоров'я, а ризик того, що вони шукають нову роботу, у 6 рази більший. А у випадку, якщо вони залишаються, то мають на 13% нижчу впевненість у показниках своєї ефективності та на 50% менше готовності обговорювати це зі своїм керівництвом. А тому, компанії зацікавлені у створенні комфортних робочих умов для ефективної праці своїх робітників[14].

Компанією Deloitte у 2015 році було проведено ще одне опитування 1000 працівників, яке показало наступні результати наступні[14]:

1) Вигорання працівників не обмежується лише роботою: 91% респондентів кажуть, що стрес чи розчарування негативно позначається на якості їх роботи. Крім того, 83% респондентів впевнені, що вигорання на роботі може негативно вплинути на їхні особисті стосунки.

2) Пристрасть або ж запал до роботи все ж не запобігають стресу на робочому місці: 87% респондентів кажуть, що вони захоплені своєю теперішньою роботою, але 64% з них відзначають, що вони часто піддаються впливу стресу, спростовуючи уявлення про те, що пристрасні робітники застраховані від вигорання стресу або стресу.

3) Більшість компаній недостатньо роблять для того, щоб мінімізувати емоційне вигорання: майже 70% працівників впевнені, що їхнє керівництво робить недостатньо для зменшення або ж запобігання вигорання у своїй компанії. Також, 21% опитаних стверджують, що їхня організація не пропонує ніяких ініціатив для запобігання чи зменшення вигорання.

4) Для профілактики вигорання, організації мають враховувати вплив своєї корпоративної культури, а не тільки створювати програми добробуту: кожен четвертий робітник каже, що ніколи або ж рідко використовує всі своюоплачувану відпустку. Найвагоміший рушій вигорання, про який йдеться в опитуванні – це відсутність визнання чи підтримки керівників, що свідчить про роль лідерів у встановленні атмосфери в організації[23].

5) Вигорання впливає на покоління Y: так 84% міленіалів стверджують, що вони пережили вигорання на своїй теперішній роботі, порівняно з 77% всіх опитаних. Майже половина з них заявляє, що вони залишили роботу через те, що відчували вигорання, порівняно з 42% всіх респондентів.

Н. Є. Водоп'янова акцентує увагу на тому, що умови праці робітників сфери обслуговування призводять до їхнього вигорання, навіть якщо організація робить все можливе для запобігання проблеми. Двома визначальними факторами для розвитку синдрому емоційного вигорання є комунікація та складні ситуації з клієнтами[12].

За Н. Є. Водоп'яною, під час робочого процесу, працівники сфери обслуговування стикаються із випадками, які характеризуються підвищеною складністю та емоційною напругою, наприклад[14]:

1) Ситуації когнітивного напруження, пов'язані із важкою поведінкою клієнтів: домагання, панібратство, нездатність пояснити проблему, брехня, неадекватні запитання, нерозуміння ситуації, наполягання на своєму.

2) Випадки вербального напруження, пов'язані із складністю сприйняття інформації від клієнтів: дефектна або невиразна мова, нечітка вимова слів, тихий голос, мовлення з діалектом або акцентом.

3) «Гальмівні» ситуації: коли клієнти змінюють теми на особисті.

4) Ситуації емоційного напруження: конфліктні та агресивні клієнти, ті, які проявляють хамство, образи, обвинувачення, переходять «на особистості», приниження.

5) Дисонанснівипадки: клієнт звертається із справедливими та логічними скаргами, алеробітник не може розв'язати ситуацію на користь клієнта через політику організації.

Отже, до кінця робочого дня 95% працівників відчують гостру емоційну і фізичнувтому. Н. Є. Водоп'янова зазначає, що в більшості, робітників супроводжують астенічні відчуття безпорадності, емоційної спустошеності, безсилля, неспроможності (54% випадків). На другому місці серед частоти переживань є меланхолійні почуття: втрата життєвих інтересів, знижений емоційний фон, почуття апатії і безсилля (36% випадків). Тільки в 10% випадків робітники відчують насолоду і задоволення, що пов'язується з очікуванням кінця робочої зміни. Вченою були виокремленні наступні закономірності [19]:

- чим вищий рівень емоційного виснаження, тим частіше робітник шукає соціальної та психологічної підтримки і надає перевагу таким моделям поведінки, як «маніпуляція» і «уникнення»;

- чим вищий рівень деперсоналізації, тим частіше працівники вдаються до агресивних і асоціальних моделей поведінки;

- редукція особистих досягнень – зниження впевненості і значимості в особистій ефективності, які проявляються самоусуненням від соціальних контактів, зниженням соціальної активності і підвищенням інтровертності [6].

1.6. Соціально-психологічні способи подолання та профілактики синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування

Діяльність професій сфери обслуговування пов'язується з дією сильних стресогенних факторів, невизначеністю оточуючої обстановки, необхідністю безперервного психологічного і логічного аналізу мінливої обстановки, напруженістю роботи, зіткненням з людьми чинять неоднозначний в

потужний вплив на людську психіку, потребують мобілізації всіх його психічних і фізичних можливостей для успішного вирішення поставлених завдань. Тому знання прийомів профілактики емоційного вигорання і впровадження системи профілактики в структуру професійної діяльності є вагомим фактором збереження професійного здоров'я[19].

Профілактика емоційного вигорання працівників – це багаторівневий процес. Варто зазначити, що неможливо досягти успіху без свідомого і активного включення в систему профілактики самих робітників, тому, що сам працівник повинен стати суб'єктом власної діяльності. Тобто, працівники є не пасивними споживачами, а активними учасниками системи профілактики емоційного вигорання.

Ризик вигорання зменшують приваблива й стабільна робота, яка дає можливість для особистісного, творчого і професійного росту, перспективні життєві плани, задоволеність якістю життя і наявність різнобічних інтересів. Рідше емоційному вигорання підпадають життєрадісні й оптимістичні робітники, які можуть успішно боротися з життєвими негараздами та віковими кризами; ті, хто займають активну життєву позицію і звертаються до творчих рішень при зіткненні з важкими випадками, володіє способами психічної саморегуляції, турбується про поповнення своїх психоенергетичних та соціально-психологічних ресурсів[15].

Дії спрямовані на боротьбу із синдромом вигорання, поділяються на самодопомогу і зовнішню професійну допомогу. У першому випадку «вигораючим» робітникам варто навчитися розпізнавати симптоми психологічного стресу та керувати ними, оволодіти широким спектром прийомів саморегуляції та подолання перших симптомів стресових проявів на роботі. Якщо ж, така самодопомога виявляється недостатньою, тоді додається професійна допомога спеціалізованими фахівцями.

Існує багатоспособів припинення розвитку синдрому емоційного вигорання: формування інших інтересів, які не пов'язані з професійною діяльністю; відкритість новому досвіду; внесення різноманітності в

свій робочий процес; підтримання стану здоров'я, дотримання режиму харчування і сну; опанування техніками медитації; давати собі достатньо часу для досягнення поставлених результатів у житті та роботі; читання хорошої літератури; прослуховування семінарів, конференцій, де є змога зустрітися з новими людьми й обмінятися досвідом; періодична спільна діяльність з колегами; участь у роботі професійної групи та обговорювання особистісних проблем, пов'язаних із роботою; хобі[25].

Профілактика синдрому емоційного вигорання починається з *аналізування професійної ситуації* – когнітивна оцінка ситуації (ідентифікація стресових факторів, аналізування власної стресової толерантності та реактивності) та зниження впливу стресорів. Це проявляється в застосуванні системи спеціальних прийомів, які є бар'єрами на шляху розвитку стресу: 1) розпізнавання стресу – ідентифікація сигналів, які попереджають про стрес; 2) здійснення глибокого когнітивного оцінювання ситуації, а саме з'ясування основних стрес-факторів у професійних ситуаціях особи та здійснення спроб подолати їх; 3) ведення «Щоденника стресових ситуацій», де щоденно записується інформація за 7 компонентами (сьогоднішні стреси, реакції на кожен новий стресор, способи адаптації до стресорів, кращі способи адаптації, прийоми релаксації, які Ви використовували в цей день та їх ефективність, ваші відчуття в цей день); 4) аналізування того, чи мають місце в певній ситуації глобальні професійні (або ж життєві) зміни (зміна місця проживання, реорганізація на роботі); 5) ідентифікація головних стрес-чинників, які спричиняють емоційне вигорання та використання прийомів самоподолання стресу і визначення певної системи покарань або винагород для себе самого; 6) визначення провідних мотивів виконання людиною професійної діяльності. Для цього варто скласти список усіх факторів, які спонукають робітника виконувати дану роботу; 7) прийняття рішення про те, чи продовжувати робітнику працювати на робочому місці; 8) тимчасове зниження навантажень та оволодіння навичками раціонального управління своїм часом; 9) за допомогою

спеціальних засобів та прийомів спробувати змінити свій імідж «трудоголіка»; 10) складання списку чим «Я справді хочу цим займатися»; 11) демонстрація асертивної поведінки, оскільки впевненість у собі – це можливість виразити себе та власні потреби; 12) розуміння значення успіху в житті; 13) формування групи соціальної підтримки, які приймають тебе таким, яким ти є, а не тому, що ти що-небудь робиш для когось; 14) дотримання правильного харчування: збалансована дієта[12, 25].

Під час фази сприймання професійної ситуації як стресової – такої, що викликає стурбованість варто використовувати прийоми, які виконуватимуть роль бар'єрів на шляху до стресу: 1) стратегія селективного сприйняття; 2) сприймання життя як свята; 3) використання гумору як бар'єра між людиною та стресовою ситуацією; 4) ідентифікація типу поведінки в стресовій ситуації, яка притаманна для людини; 5) виховування впевненості у собі та своїх діях, адже це уможливорює ефективний контроль за власним життям; 6) аналізування локусу контролю в управлінні стресом – це ступінь контролю, який дає змогу особі керувати подіями її життя); 7) застосування різних методик аутогенного тренування та медитації, а також фізичних вправ, які варто застосовувати із врахуванням індивідуальних та психологічних особливостей[29].

Піклування про власне фізичне і психологічне благополуччя є професійним обов'язком працівника. Серед заходів, які спрямовані на попередження розвитку синдрому вигорання, є такі, які робітник може здійснювати самостійно. Використання музикотерапії, прослуховування заспокійливої музики сприятливо впливає на психоемоційний стан, заспокоює та мобілізує. Класична музика (А. Вівальді, Й.С. Бах,) гармонізує стан. Можна використовувати прийом комбінації музичних фрагментів, коли необхідно перейти з одного стану в інший (зі стану розслабленості в стан готовності до дії).

Використання ароматерапії – вплив на функціональний стан за допомогою запахів. Асоціативні зв'язки психічних станів і запахів є одними з

найстійкіших. Процес підбору запахів загальний та суто індивідуальний: для тонізації і стимуляції використовуються терпкі, теплі, яскраві запахи (ірис, гвоздика, кава). З метою розслаблення використовуються легкі, прохолодні, світлі запахи (троянда, валеріана). А запах м'яти сприяє покращенню адаптаційних можливостей[1].

Методи саморегуляції:

Дихання – не лише найважливіша функція організму, але й ефективний засіб впливу на центри мозку і тонус м'язів. Глибоке і повільне дихання сприяє м'язовому розслабленню і знижує збудливість нервових центрів. Тахіпноє, навпаки ж, забезпечує високий рівень активності організму. Змінюючи ритм, вигляд дихання, тривалість видиху і вдих, особа може впливати і на психічні функції.

Уміння керувати тонусом скелетних м'язів дозволяє ефективно відновлювати сили, знімати м'язові затиски в умовах професійної діяльності. Скелетна мускулатура є одним з найбільш сильних джерел стимуляції мозку. Управління тонусом скелетних м'язів можливе і в процесі повсякденної діяльності та не потребує високої концентрації уваги. Потрібно максимально розслабити ті групи м'язів, робота яких не потрібна в даний момент. Так, якщо при ходьбі напружуються здебільшого м'язи ніг, то варто розслабити м'язи плечового поясу, верхніх кінцівок та обличчя. У положенні сидячи варто розслабити м'язи обличчя, верхніх і нижніх кінцівок і плечей[1].

Довільні переключання і концентрація уваги на певних явищах, об'єктах або процесах служить ефективним засобом подолання негативних психічних ситуацій. Стикаючись із втомою або занепокоєнням можна в моменти перерви сконцентрувати і перемкнути увагу на приємних зорових образах (хмара або зоряне небо), смакових відчуттях, тілесних відчуттях спокою і розслаблення, що дозволить швидше відновити сили і довше працювати без відчуття швидкої втоми.

Візуалізація – уміння довільно створювати уявний яскравий образ (зоровий, звуковий, у відчуттях). Слід, якомога яскравіше уявити собі, що у

вас в руках свіжоврізана скибочка лимона: ви чітко відчуваєте його запах, бачите краплинкилимонного соку, кладете скибочку на язик і відчуваєте його пронизливий кислий смак. Чим точніший і яскравіший образ, тим більшим буде ефект. Якщо образ лимона асоціювати з певним станом, наприклад, з бадьорістю після випитого вранці чаю з лимоном, то, ймовірно, зміниться і психічний стан[1, 4].

Аутогенне тренування—це опанування методами регуляції м'язового тону, досягнення релаксації шляхом подолання стану важкості і навчання вмінню концентрувати увагу на певних станах і об'єктах. Опанувавши аутогенне тренування, люди стають спокійнішими, поліпшуються загальне самопочуття і сон, змінюється ставлення до конфліктних ситуацій.

Самонавіювання—прийом, який не потребує зусиль з аналізування та вирішення важких ситуацій, найчастіше навіюється впевненість у своїх можливостях: «Я зроблю це! Це завдання мені під силу. Я готовий до цього! Я повний сил». Самонавіювання ефективніше, якщо здійснювати його на тлі м'язового розслаблення[12].

Самозміцнення є ефективним прийомом, який можна здійснювати у вигляді вправи: перелічіть не менше п'яти напружених ситуацій, коли на вашу думку, вдалося досягти результатів. Дайте відповідь на питання які ваші якості сприяли цьому. Виокремте ті якості, які проявлялися у всіх ситуаціях та проговоріть їх про себе або вголос. Можливо, проговорені вами якості складуться в цілісний образ, який вам сподобається, тоді запам'ятайте його і в певних ситуаціях, виможете згадати цей образ, щоб підкріпити себе.

Медитація ґрунтується на управлінні увагою. У процесі занять медитацією опановується навик в певний час концентрувати увагу на одному процесі, предметі чи образі, який в першу чергу служить для підвищення внутрішньої зібраності та поліпшення самоорганізації. Отже, людина, яка практикує медитацію отримує можливість більш цілеспрямовано і усвідомлено впливати на своє життя, вона стає більш «інтуїтивною», завдяки чому можливий швидке розуміння важкої ситуації та шляхів виходу з неї[7].

Усі перераховані вище прийоми органічно вписуються в концепцію піклування про себе, визначальний принцип, на якому базується здоровий спосіб життя (саморозвиток, самовдосконалення) – системоутворюючий і перший етап профілактики емоційного вигорання.

Варто зазначити, що ці методи включають прийоми управління диханням, м'язовим тонусом скелетних м'язів, увагою, уявою, а їх ефективність значно вище, ніж простих прийомів, які спрямовані насамперед на ситуативне зняття наслідків стресу. Відомо, що глибина стресових наслідків залежить не лише від стресового впливу, але й від сенсу, який ми вкладаємо в цю подію і від функціональних резервів організму.

Цілеспрямовану профілактику емоційного вигорання можна проводити на чотирьох рівнях [17]:

1) *зовнішньому (соціальному)*: профілактичні заходи, які спрямовуються на підвищення престижу професії, покращення оплати праці; забезпечення соціальної захищеності та соціально-економічної стабільності робітників;

2) *організаційному*: профілактичні заходи, які спрямовуються на покращення та нормалізацію санітарно-гігієнічних умов праці, на зменшення перевантажень працівників, нормований робочий день;

3) *міжособистісному*: профілактичні заходи, які спрямовуються на покращення морально-психологічного клімату в колективі, конструктивну взаємодію між учасниками робочого процесу та соціальну підтримку;

4) *особистісному*: профілактичні заходи, які спрямовуються на робітника (підвищення рівня професійної мотивації, стресостійкості профілактика хвороб, збалансованість між витраченими зусиллями й отриманою винагородою, зниження негативних особистісних властивостей).

Усі профілактичні заходи, які спрямовуються на попередження розвитку синдрому вигорання, можна розподілити на:

1) професійні (допомога спеціалістів: психологів, спеціалістів зі стрес-менеджменту – грамотне управління своєю поведінкою і станом під час сильної психологічної або фізичної напруги, тайм-менеджменту –

технологія керування та організації часу і підвищення ефективності його використання; це тренування свідомого контролю над кількістю витраченого часу на певні види діяльності, коли умисно збільшуються продуктивність і ефективність)[5];

2) непрофесійні (з боку самих робітників та їхнього близького оточення);

3) адміністративні (з боку адміністрації, хоча на сьогодні існує тенденція звернення керівництва за допомогою в профілактиці та корекції емоційного вигорання до спеціалістів)[13, 18].

До адміністративних та професійних заходів, які спрямовуються на профілактику вигорання відносяться: впровадження психологами тренінгів толерантності, психотренінгів, ситуативних тренінгів, рольових, ділових ігор, антистресових програм та ін.; проведення просвітницької роботи; організація роботи практичного психолога спрямованого на профілактику вигорання; врахування індивідуальних можливостей робітників при розподілі завдань; створення сприятливого психологічного мікроклімату в колективі; профілактика фрустрації, моббінгу, конфліктності; організація наставництва; збагачення роботи над завданнями, які допомагають боротися з монотонністю праці; конструктивна оцінка. Робітнику через відсутність змоги відразу побачити конкретний результат своєї діяльності потрібно, щоб його робота оцінювалася, щоб він відчував, що вона комусь потрібна[18].

З метою профілактики емоційного вигорання працівнику варто (непрофесійні профілактичні заходи): обдумано розподіляти та розраховувати навантаження та відпочинок від роботи; дотримуватися «психологічної безпеки» (відчуття затишку та безпеки, акустичний та візуальний комфорт, свіже повітря, здорове харчування; зручне обладнання й одяг, власний простір, хобі) та психогігієни; підтримувати гарну фізичну форму, збалансовано харчуватися, не зловживати психоактивними речовинами, слідкувати за вагою; оволодіти навичками та вміннями саморегуляції; не самоізолюватися; визначати довгострокові та короткострокові цілі, що у разі успішного виконання діяльності забезпечить

адекватну самооцінку й підвищення довгострокової мотивації; свідомо ставитися до робочого процесу, своєї участі в ньому; дбати про своє самовдосконалення і професійний розвиток (участь у семінарах, методичних об'єднаннях; проходження курсів перекваліфікації)[12].

Такі заходи дають змогу працівникам зрозуміти, що існує світ і за межами «Я» та «Я і робота»; навчитися швидко перемикатися з одного виду діяльності на інший; вносити елементи новизни до свого особистого життя і діяльності. Не даремно у великих компаніях існує традиція ротації персоналу – це дозволяє уникнути рутини, стагнації, простіше ставитися до конфліктів на роботі, бути більш відкритими до людей, забути про непотрібну конкуренцію і перфекціонізм.

Таким чином, психологічні умови корекції емоційного вигорання – це особистісні конструкти, від сили впливу та вираженості яких залежать характеристики, особливості, і рівень сформованості емоційного вигорання.

Під час фізичних навантажень під впливом дофаміну і серотоніну виникають різноманітні відчуття. Дофамін – це «гормон щастя», який хімічно викликає виникнення всіх тих щасливих відчуттів у тілі людини, коли та має справу із улюбленими заняттями, предметами чи іншими людьми. Дофамін синтезується під час інтенсивних фізичних навантажень, а його рівень продовжує збільшуватися протягом усього заняття. Як тільки заняття закінчується, то рівень дофаміну починає знижуватися. Під час заняття спортом синтезується також серотонін – це хімічний активатор мозку, який виробляється в організмі після занять спортом. Постійно підвищений рівень серотоніну вказує на відсутність ознак депресії та відчуття щастя [6]. У свою чергу, дофамін стимулює виділення білка BDNF (brain-derived neurotrophic factor), який захищає та відновлює наші нейрони пам'яті, а тому після занять спортом присутнє відчуття легкості, ясності і щастя. Ендорфіни, які синтезуються після фізичних навантажень, у свою чергу, зменшують дискомфорт після фізичних вправ, блокують больові відчуття і навіть викликають почуття ейфорії [16, 28].

Джон М. Єгер вказує, що саме спорт є механізмом, який активізує щастя. Хоча до спорту кожна людина відноситься по-своєму, автор впевнений, що більшість погодиться з тим, що систематичні залучення спорт може бути невід'ємною цінністю і може принести справжнє щастя людям. Якщо займатися спортом раціонально, правильно, то кожен рух та новий рівень приносять людині відчуття щастя та факт того, що вона дізнається про свої слабкі і сильні сторони. Систематичні заняття спортом допомагають зміцнювати та розвивати впевненість у собі. Джон М. Єгер зазначає, що саме спорт робить життя осмисленим, приємним і зайнятим, а це забезпечує щастя та піднесений позитивний настрій, а розуміння сенсу цих занять забезпечує задоволення від виконуваного процесу [10].

Р. Вайт та К. Зуліг виявили у дослідженні, що американські підлітки, які залучені в командні види спорту, оцінили як своє фізичне здоров'я вище, ніж їхні однолітки, які цим не займаються, а отже перевагами командних видів спорту є фізична активність та спільна ідентичність, яка формується завдяки поєднанню, командного духу та соціалізації [7].

У Міністерстві охорони здоров'я відзначають, що:

- регулярні фізичні навантаження корисні як для жінок, так і для чоловіків різного віку;
- переваги для стану здоров'я має навіть помірною кількість фізичних навантажень (до прикладу, 15 хвилин бігу, 30 хвилин швидкої ходьби, або ж 45 хвилин гри у якусь рухливу гру) декілька разів на тиждень. Як результат, внаслідок, невеликого збільшення щоденної активності можна покращити якість життя та здоров'я;
- ще більше користі для стану здоров'я можна одержати завдяки більшій кількості фізичних навантажень;
- фізичні навантаження знижують ризик серцево-судинних захворювань (ІХС, артеріальної гіпертензії), передчасної смерті, цукрового діабету та раку товстої кишки; мають вагомим значення для здорового розвитку опорно-рухової системи (кісток, м'язів і суглобів);

- фізичні навантаження також покращують психічне здоров'я [10].

У Міністерстві охорони здоров'я погоджуються, що дослідження серед американських жінок та чоловіків свідчать про те, що фізичні навантаження можуть зменшити симптоми тривожності та депресії, а також загалом поліпшити загальне благополуччя. До того ж, відповідно з дослідженням, люди, які не займаються спортом, мають більшу схильність до депресії [6].

У Міністерстві охорони здоров'я України також зазначають, що регулярні заняття спортом здійснюють позитивний вплив на покращення самооцінки та на якість життя [10].

Отже, вище нами були описані користь спорту для здоров'я. Але, регулярні фізичні навантаження вельми позитивно також впливають і на психологічне благополуччя і рівень щастя. Існує безліч досліджень, які підтверджують, що людям, які займаються спортом, притаманна вища самооцінка, ліпше самопочуття та настрої та, ніж тим, які не займаються. Крім того, психологічний ефект спорту також виявляється у позитивному сприйнятті свого тіла і себе, а також у бажанні самовдосконалюватися не тільки у фізичному руслі [10].

Тобто, можна виокремити такі поширені переваги занять спортом для психологічного здоров'я:

- покращення і збереження розумових навиків: регулярні фізичне навантаження допомагає з віком зберігати ключові розумові навички: здатність до навчання, критичне мислення та логічність суджень. Навіть заняття тривалістю до 30 хв за день може здійснити такий позитивний вплив на психічне здоров'я [10];

- повноцінний та якісний сон: фізичне навантаження допомагає швидко засинати та легше прокидатися. Якщо займатись спортом на вулиці та свіжому повітрі, а природне світло дає можливість знайти баланс між активністю та сном [6];

- збільшення впевненості у собі: заняття спортом додає впевненості у собі – постійне бажання поліпшувати свій фізичний стан трансформується на

інші сфери життя і як наслідок людина стає більш впевненою у своїх можливостях та силах[10];

- змагаборотися та профілакувати такі негативні відчуття як стрес, тривога, відчуття неповноцінності, тиск обставин та відчуття безнадії [6].

Тобто, будь-яка фізична активність здійснює позитивний вплив на когнітивні навички, поліпшує пам'ять та навчає приймати рішення.

Учені В. Чен та Ж. Жангдослідили, що об'єм та частота фізичних навантажень є важливими взаємозв'язаними факторами між фізичною активністю та рівнем щастя, і що ще актуальніше, навіть невелика кількість фізичних навантажень позитивно впливає на щастя. Дослідження здійснювалися у різних напрямках і внаслідок порівняння результатів респондентів, які взагалі не займалися вправами та тими, що виконували їх лише один раз на тиждень, був виокремлений цікавий факт, що заняття спортом навіть один раз на тиждень впливають на рівень щастя. Науковці довели, що навіть 10 хвилин заняття спортом на тиждень можуть значно збільшити шанси на поліпшення рівня щастя [11].

Аналогічного висновку дійшли вчені Д. Кейтеліду, Дж. Фішер та Дж. Самутіс, які досліджували студентів медичного університету на Кіпрі та довели існування чіткого взаємозв'язку між фізичними навантаженнями та рівнем щастя. Високий рівень фізичної активності діагностували у 60,8% студентів-медиків, а депресію виявили у 15,2% студентів. Було доведено позитивну кореляцію між високою фізичною активністю та рівнем щастятільки серед студенток. Проте, як студентки, так і студенти займалися фізичними вправами практично з однаковою частотою і при цьому рівень щастя також істотно не відрізнялися згідно з гендерним поділом [11].

Цікавими також є результати Шотландського Опитувальника Здоров'я, які свідчать про те, що користь для психічного здоров'я спостерігається при занятті будь-якими фізичними навантаженнями не менше 20 хв на тиждень.

Науковці із Єльського та Оксфордського університетів дослідили, що спорт має навіть сильніший вплив на рівень щастя, аніж гроші. Як виявилось,

фізично активні люди почуваються так само добре, як і ті, хто заробляє більше \$25000 на рік, але не займається спортом [26]. А отже, людина, яка має невеликий дохід, але активно займається спортом, може бути набагато щасливішою за ту, заробляє, скажімо, \$20000 на рік, але не є фізично активною[12].

Під час різноманітних соціологічних опитувань також частозгадують про регулярні фізичні вправи саме ті люди, які вважають себе щасливими.

Отже, між рівнем щастя та фізичною активністю існує не одно-, а двосторонній взаємозв'язок.

Нами вже було описано, що згідно багатьох джерел, активні заняття спортом здійснюють позитивний вплив на психічне й фізичне здоров'я людини. Якщо фізичні навантаження будь-якої інтенсивності сприяють позитивним емоціям, підвищенню рівня щастя, поліпшенню настрою, зниженню рівня депресії, то досить логічним є припущення, що спорт позитивно впливає і на явище емоційного вигорання. Звісно ж, є досить багато досліджень, які підтверджують або ж спростовують цю теорію.

Нідерландські науковці досить багато уваги приділяли аналізування існуючих досліджень у цій галузі не тільки щодо впливу занять спортом на емоційне вигорання, але й щодо потрібної «дози» фізичної активності для досягнення позитивного результату [15]:

- заняття регулярними фізичними навантаженнями 1-2 рази на тиждень протягом 4 - 18 тижнів мають позитивні перспективні наслідки для зменшення та запобігання симптомів емоційного вигорання. Це явище особливо помітно серед спочатку неактивних робітників компаній;

- більш емоційного виснажені та спустошені робітники зазвичай менш мотивовані починати або ж навіть продовжувати регулярні заняття спортом.

- хоча й фізична активність здається ефективним методом для боротьби з емоційним вигоранням, все ще незрозуміло, який вид, тривалість, інтенсивність і частота фізичних навантажень можуть спричинити якнайкращий ефект. Коли одні дослідники свідчать про те, що інтенсивні та

регулярні фізичні навантаження є досить ефективним методом для запобігання емоційного вигорання, то інші вказують, що тільки фізичні навантаження невеликої інтенсивності викликають позитивні результати. До того ж, вже детально описаний факт редукції симптомів емоційного вигорання за допомогою використання чотиритижневої програми, яка включала в себе регулярні спортивні заняття три рази на тиждень по 30 хв[23].

Р. Паніора та колеги довели існування чіткого кореляційного зв'язку між якістю життя медсестер, емоційним вигоранням та рівнем їхньої щоденної фізичної активності. Хоча серед респондентів середній рівень емоційного вигорання був не високий, але навіть за таких даних було доведено існування такого кореляційного зв'язку [15]. Отже, як результат, знову наведені нами дослідження довели шуканий факт.

У бразильському університеті Сан Пауло також розділяють думку щодо факту впливу фізичного навантаження на емоційне вигорання. Науковці К. Е. Верарді, М. Д. Мораєс та С. Л. Калє довели, що емоційне вигорання негативно пов'язане із рівнями фізичної підготовки опитаних. Також, результати свідчили, що серед жінок виявлявся вищий рівень емоційного вигорання, аніж у чоловіків навіть тоді, коли вони активно займаються кардіо-навантаженням. Дослідники впевнені, що кардіо-вправи можуть зменшити симптоми емоційного вигорання у працівників [15].

Проте, інші бразильські науковці не знайшли тісного взаємозв'язку між емоційним вигоранням та заняттям спортом. А. Р. Фрейтас разом з колегами також досліджували медсестер. Попередні результати вигорання майже не відрізнялися від тих, які були отримані після програми фізичного навантаження. Дослідники не ставляться до результатів проведеного ними дослідження як що наукового факту або ж догми та обумовлюють це невеликою кількістю учасників – респондентів було всього 58. Вчені наполягають на важливості майбутнього більш детального вивчення впливу спорту на розвиток емоційного вигорання у працівників [15].

Отже, це свідчить про те, що зв'язок між фізичним навантаженням та емоційним вигоранням все ж таки існує. А тому це дає нам теоретичне підґрунтя для виявлення впливу рівня фізичної активності, саморегуляції та саморелаксації працівників сфери обслуговування на розвиток емоційного вигорання.

Висновки до першого розділу

1. Синдром емоційного вигорання кваліфікується як один із захисних механізмів, який виражається у певному емоційному відношенні спеціаліста до своєї професійної діяльності. Клінічні прояви вигорання різноманітні і в сучасній психології їх описано близько ста. Симптоми вигорання проявляються в динаміці. На початкових стадіях розвитку це може бути переживання психотравмуючих обставин, згодом ці симптоми можуть трансформуватися в психосоматичні розлади.

2. Походження синдрому емоційного вигорання носить професійно зумовлений характер, який визначається умовами, в яких протікає професійна діяльність та динамічними характеристиками особистості. Дослідниками відзначається той факт, що організаційні та індивідуально-особистісні фактори однаковою мірою впливають на формування синдрому емоційного вигорання.

3. Загальними особливостями, що характеризують сферу обслуговування та сприяють розвитку синдрому вигорання у робітників є висока насиченість робочого дня, зумовлена спілкуванням з іншими людьми; велика кількість різних за змістом та емоційною напруженістю ділових контактів; велика відповідальність за результат спілкування та ін.

4. Серед внутрішніх передумов розвитку синдрому вигорання однією з найважливіших є динамічні особливості індивідуума, зокрема екстраверсія та інтроверсія. Екстраверсивні патерни перешкоджають формуванню та прояву емоційного вигорання, а інтроверсія, навпаки, сприяє розвитку емоційного вигорання, отже, у осіб, схильних до спілкування та взаємодії, здатність до захисту від згубних впливів вигорання, проявляється значно більшою мірою, порівняно з їхніми колегами.

РОЗДІЛ 2. КОНСТАТУВАЛЬНО-ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРИЧИН ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1. Організаційно-методичні засади емпіричного дослідження: характеристика вибірки та методів дослідження

Метою емпіричної частини нашого дослідження було виявлення структурних показників когерентності причин та структурних рівнів емоційного вигорання з організацією культури та рівнем відповідальності на роботі у працівників сфери обслуговування.

Аналіз теоретичних досліджень показав, що організаційна культура може, як сприяти розвитку синдрому емоційного вигорання, так і знижувати рівень його вираженості.

У той же час, багатьма дослідниками було підтверджено, що синдром емоційного вигорання найбільш характерний для представників комунікативних професій. Він проявляється в емоційній реакції, відсутності емоційного залучення і контакту з клієнтами, втрати співчуття, в тому, що призводить до зниження професійних обов'язків та негативного впливу роботи на особисте життя [36].

Досягнення мети дослідження стало можливим шляхом перевірки провідної гіпотези про наявність когерентності між рівнем прояву емоційного вигорання та типом організаційної культури.

На першому етапі дипломного дослідження відбулося виокремлення проблеми, вивчення теоретичних напрацювань з окремих аспектів теми дослідження, ознайомлення з сучасним станом розробки феномену емоційного вигорання, визначення специфіки роботи працівників сфери обслуговування та психологічні особливості їх емоційного вигорання.

Другим етапом дипломного дослідження було проведення емпіричного дослідження, експериментальна база якого складала 50 осіб (віком від 18 до 46 років), з них 33 жінки та 17 чоловіків (31 досліджуваний

респондент – продавці-консультанти та 19 досліджуваних – представники адміністрації).

З метою емпіричного дослідження причин емоційного вигорання працівників сфери обслуговування застосовувалися наступні методики (див. Додатки А1–А4), (процедура передбачала заповнення електронних бланків створених за допомогою платформи Google Forms): «Методика професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон адаптована Н. Е. Водоп'яноюю) – варіант для продавців»; «Шкала PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліон (Lemyr-Tessier-Fillion)»; «Методика визначення міжособистісних відносин Т. Лірі».

«Методика професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон адаптована Н. Е. Водоп'яноюю) – варіант для продавців» призначена для діагностики професійного вигорання і розроблена Маслач та Джексоном, в 1986 р., адаптована Водоп'яноюю, доповнена математичною моделлю психоневрологічного дослідницького інституту ім. Бехтерева. Діагностична методика складається з 22 тверджень, за якими можна ідентифікувати показники за трьома шкалами: «Емоційне виснаження», «Деперсоналізації», «Редукції професійних досягнень». На кожне із пунктів респондент відповідає по шкалі від 1 до 7, де 1 – це «ніколи», а 7 – «щодня». Наприклад, «Я відчуваю, що робота змінила моє життя»: ніколи, дуже рідко, рідко, інколи, часто, дуже часто, щодня [13].

МБІ К. Маслач визнано однією із провідних методик вимірювання емоційного та професійного вигорання, а тому вона широко використовується протягом уже більше ніж трьох десятиліть.

«Шкала PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліон (Lemyr-Tessier-Fillion)» призначена для вимірювання феноменологічної структури переживань стресу, дає можливість виміряти показники стресових відчуттів в соматичних, поведінкових та емоційних конститuentaх. Методика була спочатку розроблена у Франції, потім переведена і валідизована в Англії, Іспанії та Японії. Переклад і адаптація російського варіанту методики виконані Н. Е. Водоп'яноюю.

При розробці методики автори прагнули усунути наявні недоліки традиційних методів вивчення стресових станів, спрямованих в основному на непрямі вимірювання психологічного стресу через стресори або патологічні прояви тривожності, депресії, фрустрації та ін. Лише деякі методики призначені для того, щоб вимірювати стрес як природний стан психічної напруженості. З метою усунення цих методологічних невідповідностей Лемур-Тесьє-Філліон розробили опитувальник, який описує стан людини, що переживає стрес, внаслідок чого відпала необхідність у визначенні таких змінних, як стресори або патології. Питання сформульовані для нормальної популяції у віці від 18 до 65 років для різних професійних груп. Все це дозволяє вважати методику універсальною для застосування у різних вікових і професійних вибірках [31].

«Методика домінуючих налаштувань у стосунках з людьми» Т. Лірі.

Дана методика розроблена Т.Лірі (1954 р.) і призначена для дослідження уявлень суб'єкта про себе та ідеальне "Я", а також для вивчення взаємовідносин у малих групах. З її допомогою виявляється переважаючий тип відносин до людей у самооцінці та взаємооцінці. При цьому виділяється два фактори: "домінування-підпорядкування" та "дружелюбність-агресивність (ворожість)". Саме ці фактори визначають загальне враження про людину у процесах міжособистісного сприйняття. Залежно від відповідних показників виділяються ряд орієнтацій – типів ставлення до оточуючих. Робляться висновки про вираженість типу, про рівень адаптованості поведінки - ступеня відповідності (невідповідності) між цілями і результатами, що досягаються в процесі діяльності.

Підсумовуючи результати такого тестування різних членів групи (наприклад, трудового колективу) можна скласти узагальнений "представницький" портрет якогось її члена, наприклад, лідера. І робити висновки щодо ставлення до нього інших членів групи при прийнятті рішень або бути результатом будь-яких екстремальних ситуацій.

Третій етап дипломного дослідження. Емпіричні дані, отримані у процесі діагностування, підлягали кількісному та якісному аналізу, що репрезентовані у роботі методами математичної статистики.

2.2. Індикація базових конститuentів робочого змістовно-процесуального континууму у працівників в сфері обслуговування (за матеріалами авторської анкети)

У даному підрозділі відображена інтерпретація результатів експериментально–діагностичного дослідження орієнтованого на виявлення психологічного стресу серед працівників сфери обслуговування.

Стартом нашого дослідження можна вважати момент, коли ми зрозуміли актуальність дослідження емоційного вигорання серед працівників сфери обслуговування.

Спочатку був реалізований перший етап дослідження. Метою першого етапу було оцінювання ймовірності наявності психологічного стресу серед робітників та необхідність його подальшого дослідження. Спочатку нами було проведено коротке опитування серед персоналу компанії для розуміння загальної ситуації. Було вибрано три респонденти, які відкрито відповіли на наступні запитання:

1. Як Ви зараз себе почуваєте? Як справи на роботі? Чи справляєтеся Ви із навантаженнями?
2. Чи маєте ви час займатися улюбленими справами у вільний від роботи час?
3. Чи задоволені Ви якістю свого життя? Чи приносить вам задоволення робота?
4. Чи відповідають Ваші обов'язки на роботі Вашій заробітній платі?
5. Чи виникають у Вас думки щодо звільнення, бажання знайти іншу роботу?
6. Який зазвичай у Вас емоційний стан? Чи розумієте Ви його?
7. Чи маєте Ви пропозиції щодо поліпшення робочого процесу?

Респонденти давали відповіді не тільки від свого імені, але й описували загальні тенденції та ситуацію, які вони спостерігають серед всіх робітників. Їхні відповіді ми узагальнили наступним чином.

Робітники задоволені умовами праці: приміщенням, заробітною платою, перспективами. Але, для багатьох така робота відбивається у постійному емоційному напруженні. Працівникам необхідно постійно відповідати очікуванням керівництва та клієнтів, «рівню» компанії, а це приносить з собою виснаження та стрес. Не всі робітники знають як підтримувати життєвий баланс та як боротися із напругою. У багатьох робота забирає багато часу, а деякі перепрацьовують (40 годин на тиждень – це норма). Як результат, не вистачає часу для сім'ї, улюблених справ та друзів. Є ті робітники, які вважають роботу найважливішою частиною життя, бо тут є і друзі, є можливості гарно провести час (наприклад, поспілкуватися з колегами). Є ті працівники, які за першої вигіднішої можливості готові звільнитися. Серед усіх респондентів немає нікого, хто б стверджував, що ніколи не відчував емоційного напруження або стресу через роботу. А тому, працівники компанії висловилися, що хочуть більше дізнатись про емоційне вигорання та методи боротьби з ним.

Наступним трьом респондентам був запропонований фрілістинг. Як вказує А. М. Гірник, фрілістинг – це досить поширений вид інтерв'ю у етнографії та антропології, тоді як в психології він тільки набуває своєї популярності. Його використовують для формування адаптованих опитувальників в умовах іншої культури. У межах нашої роботи, фрілістинг дає змогу зрозуміти налаштування робітників щодо основних негативних та позитивних моментів у роботі, а також їхню обізнаність у питанні емоційного вигорання. Як виявилось, серед більшості працівників сфери обслуговування очікувалися середні показники вигорання.

Нижче ми надаємо спільні відповіді працівників на задані запитання:

1. Перерахуйте усі позитивні аспекти Вашої роботи.

Зарплата, друзі, можливості (спілкування із різноманітними людьми, саморозвиток), бонуси, премії, перерви у роботі (кава, чай, печиво), зручний офіс, розуміння, взаємоповага, гнучкий робочий графік, можливість підвищення, корпоративи, відпустки.

2. Назвіть моменти, які засмучують Вас на роботі.

Рутину, незадоволені клієнти, великенавантаження на роботі, велика кількість роботи, кропіткий контроль за якістю виконаної роботи, попередження, напруга, стрес, постійний контакт з клієнтами, шум та бажання завжди догодити клієнту, вдавання усмішки та хорошого настрою.

3. Назвіть свої способи боротьби із стресом та поганим настроєм на роботі.

Смачна їжа, розмови, прослуховування музики, малювання, спілкування з близькими та рідними, фізичні розминки, спорт, перерви на улюблену справу, обговорення проблем з колегами та керівництвом, повноцінний сон, відпочинок, лікарняні, відпустки, прогулянки, відвідування кафе з колегами після роботи, грамотне розділення обов'язків.

4. Назвіть аспекти які, на Вашу думку, відносяться до поняття емоційного вигорання.

Великий наплив роботи, багато людей навколо, багато контактів, велика кількість робочих годин, рутину, поєднання роботи і навчання, нічні зміни, тиск, відповідальність, зобов'язання, помилки, недосип, замало часу на відпочинок, мала кількість часу із близькими людьми, недостатня кількість корпоративів та зустрічей поза роботою.

Перший етап дослідження ми завершили проведенням фокус-групи. Метою було аналізування розуміння робітниками явища, які ми в подальшому будемо порівняльно досліджувати в межах однієї компанії – емоційного вигорання. Група складалась із семи працівників сфери обслуговування компанії «Intertop».

Кожне питання викликало у респондентів міні-дискусію, у якій учасники доповнювали один одного та в результаті доходили до спільної відповіді. У результаті, ми змогли виділити такі узагальнені відповіді на поставлені нами запитання:

1. Як Ви розумієте поняття емоційного вигорання?

«Це стан, у якому людина перестає бачити сенс в тому, що вона робить. Перш за все це стосується, особистого сенсу, тобто «чому Я тут і чому Я займаюся саме цим?», «для чого це Мені і чи взагалі це комусь потрібно?». Процес роботи та його результати не спричиняють більше ніяких позитивних емоцій. До того ж, разом із особистим та загальним сенсом зникає й бажання працювати, а отже й старання в робочому процесі. З часом це викликає погане самопочуття, зміни настрою, емоційну лабільність, апатії та депресії. Справи аж ніяк не поліпшаються, якщо нічого не змінювати».

2. Враховуючи Вашу посаду, наскільки сильно саме Ви схильні до явища емоційного вигорання?

«Загалом усі працівники наших компаній досить схильні до емоційного вигорання внаслідок того, що обов'язки як на роботі, так і в особистому житті дуже широкі. Ти постійно перебуваєш в нервовій напрузі, щоб регулювати всі процеси та якісно виконувати свої обов'язки. А в той же час, всі вони потребують певних підходів, активного спілкування та докладання значних зусиль. Відсутні єдині та стандартні шаблони за якими варто діяти в тих чи інакших ситуаціях. Тому це вкрай складно. До того ж, може виникнути «замикання» і різке бажання абстрагуватися від усієї робочої атмосфери. Часто виникають думки, що все це немає жодного сенсу».

3. Які проблеми, на Вашу думку, переслідують працівників сфери «людина-людина»?

«Люди активно взаємодіють і реагують, а також бажають самоствердитися за рахунок інших. Клієнти дуже різноманітні та непередбачувані. Вони можуть як ображати Вас, так і образитися. Можуть ігнорувати Ваші прохання. Можуть виявляти надто високі очікування або прив'язаність. Все це вимагає від робітників докладення значних емоційних зусиль, тому що в активному процесі роботи люди змінюються а, отже, змінюється і їхній емоційний стан. Як результат працівники повинні швидко пристосуватися до кожного з клієнтів. А згодом зрозуміло, що

виникає відчуття втоми і відчуття втрати суб'єктності, що тягне за собою процес розвитку емоційного вигорання».

4. Як, на Вашу думку, робітникам варто справлятися із тривогою та де слід знаходити ті ресурси?

«Записувати усі робочі обов'язки, тоді виникатиме відчуття контролю; виконувати завдання заздалегідь по мірі їх поступлення; активно шукати підтримки від близьких та рідних; шукати змогу делегувати частину роботи; мати відрізки часу недоторкані навіть для думок про роботу; чітко визначати свої фізичні та психічні можливості для того, щоб зрозуміти свої межі та на що ти спроможний – це також має поліпити відчуття контролю; ставити цілі і активно досягати їх, не лише робочі цілі, а й особистого характеру; шукати свої власні «зони сили, підживлення та відпочинку».

5. Чи є різниця між соціальним та психологічним благополуччям? Як Ви трактуєте ці поняття для себе?

«Соціальне благополуччя – моє місце в суспільстві. Залучення до життя соціальних спільнот та інших людей. Розвинутість контактних зв'язків з іншими людьми. Якість цих стосунків та зв'язків. Наявність або ж відсутність підтримки ззовні. Наскільки людина відчуває затребуваність з боку інших, визнання, повагу та любов.

Психологічне благополуччя – це те, як людина почуває себе внутрішньо: спокій чи тривога; впевненість чи невпевненість; добродушність чи злоба; піднесення чи розчарування; а можливо, це й про відсутність ментальних проблем».

6. Як Ви гадаєте, наскільки Ваше психологічне та соціальне благополуччя впливає на рівень емоційного вигорання на роботі?

«Вони дуже взаємопов'язані. Благополуччя як психологічне, так і соціальне є підґрунтям будь-якого іншого виду людського благополуччя. Якщо у нашому житті є речі, які нас бентежать, тривожать – різноманітні особисті проблеми, то це завжди відкладатиме слід на якості

роботи. Якщо це відбуватиметься регулярно, то емоційне вигорання працівників ближче ніж здається».

Методи, застосовані нами у першому етапі дослідження, дали нам можливість зробити декілька наступних висновків:

- враховуючи специфіку роботи працівників сфери обслуговування з організації можна очікувати високі показники емоційного вигорання;

- робітники компаній загалом ознайомлені із поняттям емоційного вигорання, більш-менш розуміють його взаємозв'язок з соціальним та психологічним благополуччям. Проте, як було виявлено у процесі опитування, самого факту розуміння проблеми емоційного вигорання, недостатньо для того, щоб цього не ставалося із працівниками;

- усі опитані респонденти виявили активність у дослідженні свого рівня емоційного вигорання та готовність до проходження наступних методик другого етапу дослідження.

2.3. Ідентифікація показників ступеню вираженості рівнів переживань професійного стресу серед працівників сфери обслуговування

Для ідентифікації показників ступеню вираженості рівнів переживань професійного стресу ми використали діагностичну методичку «Шкалу PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліона (Lemur-Tessier-Fillion)», що призначена для вимірювання феноменологічної структури переживань стресу (див. Додаток 3).

Аналіз результатів ідентифікації ступеню вираженості рівнів переживань професійного стресу на сукупній вибірці ($n = 50$) досліджуваних респондентів продемонстрував три рівні вираженості переживань професійного стресу: високий рівень, середній і низький.

По низькому рівню вираженості переживань професійного стресу відсотковий розподіл відображений у 60% респондентів.

Середній рівень професійного стресу переживають 32 % досліджуваних працівників сфери обслуговування.

По високому рівню вираженість переживань професійного стресу демонструють тільки 8% досліджуваних респондентів.

Окрім цього, сукупна вибірка була нами диференційована на чотири субвиборки за двома критеріями: посадою та статтю.

Порівняльний аналіз показників ступеню вираженості рівнів переживань професійного стресу в організації «Intertop» представлені у таблиці (табл. 3.1).

Таблиця 2.1

Показники ідентифікації ступеню вираженості рівнів переживань професійного стресу

Показники рівнів вираженості переживань професійного стресу	Адміністрація магазину (n= 19)	Продавці-консультанти (n=31)	Жінки (n=33)	Чоловіки (n=17)
ППН більше 155 балів - високий рівень стресу.	15%	4%	3%	18%
ППН в інтервалі 154-100 балів - середній рівень стресу.	43%	25%	36%	24%
Низький рівень стресу, ППН менше 100 балів	42%	71%	61%	58%

У таблиці 2.1. представлені результати порівняльного аналізу показників рівня стресу між адміністрацією магазину та продавцями-консультантами.

Як видно в таблиці, всі показники переживань стресу у адміністрації трішки вище, ніж у продавців та дорівнює середньому рівню стресу. Це зумовлено тим, що підвищений рівень відповідальності за свою роботу також спричиняє стрес та емоційне вигорання серед працівників сфери обслуговування. Адже до відповідальності перед покупцями додається ще відповідальність за колектив та вирішення конфліктних ситуацій з клієнтами. Стрес відчувається як тиск і проявляється у вигляді захисної реакції організму та дає змогу адаптуватися до змін.

Щодо результатів порівняльного аналізу показників рівня стресу жінок та чоловіків, то вони теж мають деякі розбіжності. За результатами нашого дослідження схильні до сильних стресових переживань 3% жінок та 18% чоловіків, проте до середнього рівня переживань стресу схильні 36% жінок та 24% чоловіків. За даними нашого опитування більшість чоловіків відчувають стрес через перевантаженість роботою та через брак часу для себе.

Жінки часто не можуть відпустити думки про роботу після робочого дня через тривогу мають проблеми зі сном та важко контролюють емоції через втому. Найчастіше такі відповіді давали жінки, які займають керівні посади в сфері обслуговування.

2.4. Автентифікація домінуючих налаштувань в інтеракційних відносинах серед працівників сфери обслуговування

Наступним кроком дослідження було виявлення домінуючих налаштувань в інтеракційних відносинах за допомогою методики визначення «Домінуючих налаштувань у стосунках з людьми Т. Лірі». Дана методика використовується для дослідження взаємовідносин у малих групах, в нашому випадку – робочий колектив. Кожний октант відповідає певному набору якостей (див. рис 2.1.)

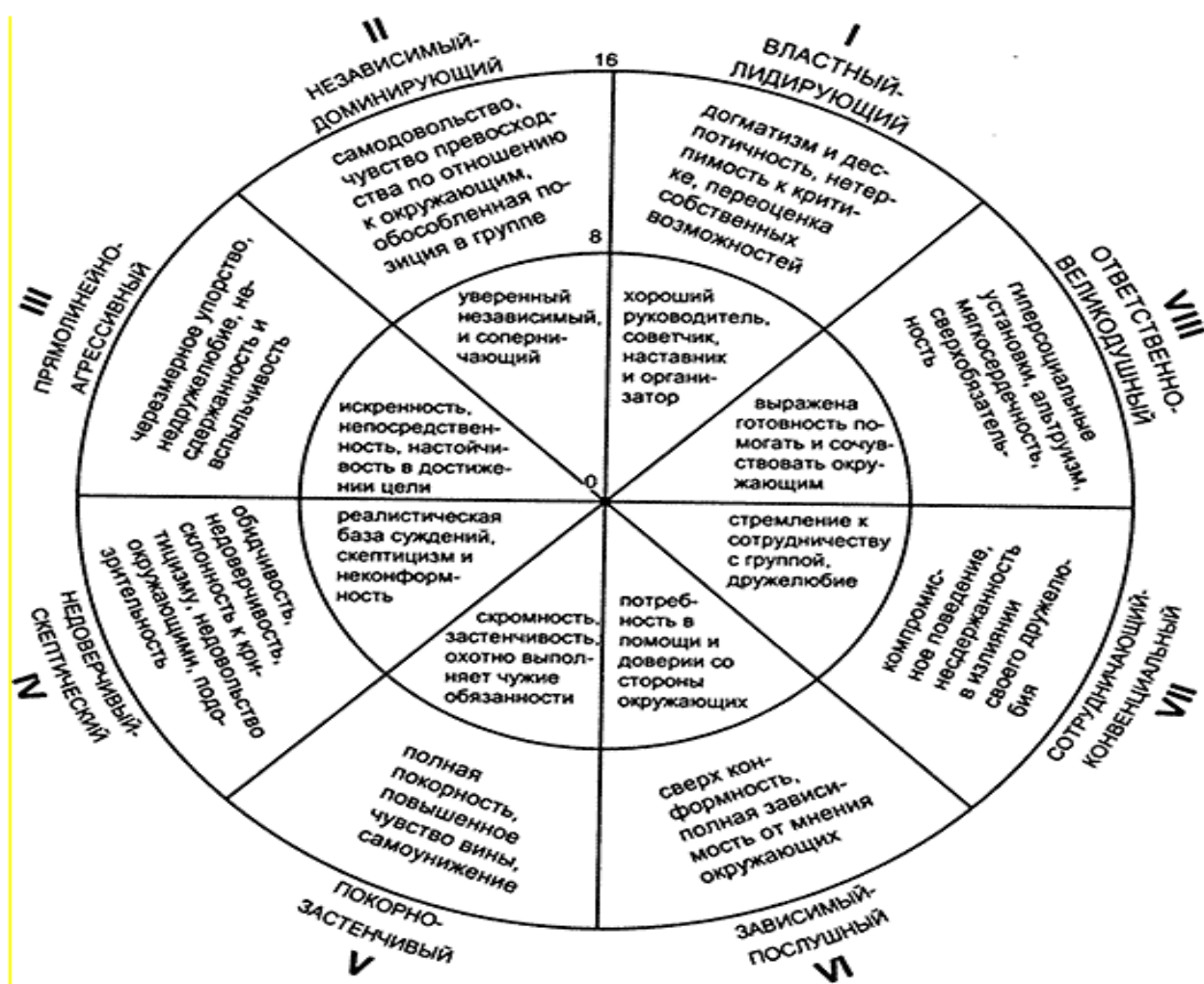


Рис.2.1 Схема домінуючих налаштувань у стосунках з людьми (за Т.Лірі)

Для представлення основної соціальної орієнтації Т. Лірі розробив умовний план, який виступав у вигляді кола, розділеного на кілька секторів. У цьому колі по горизонтальній і вертикальній осях позначено чотири напрямки: домінування-підпорядкування, дружнє-вороже. У свою чергу ці відділи поділяються ще на вісім особистих відносин. Для більш диференційованого опису коло поділено на 16 секторів, але частіше використовуються октанти, певним чином орієнтовані відносно двох основних осей.

Методика була представлена респондентам у форматі гул-форм. Респондентам пропонувалось вказати ті твердження, які відповідають його уявленню про себе, відносяться до іншої людини або її ідеалу. Результати діагностики за даною методикою відображені на рис. 2.2.-2.9.

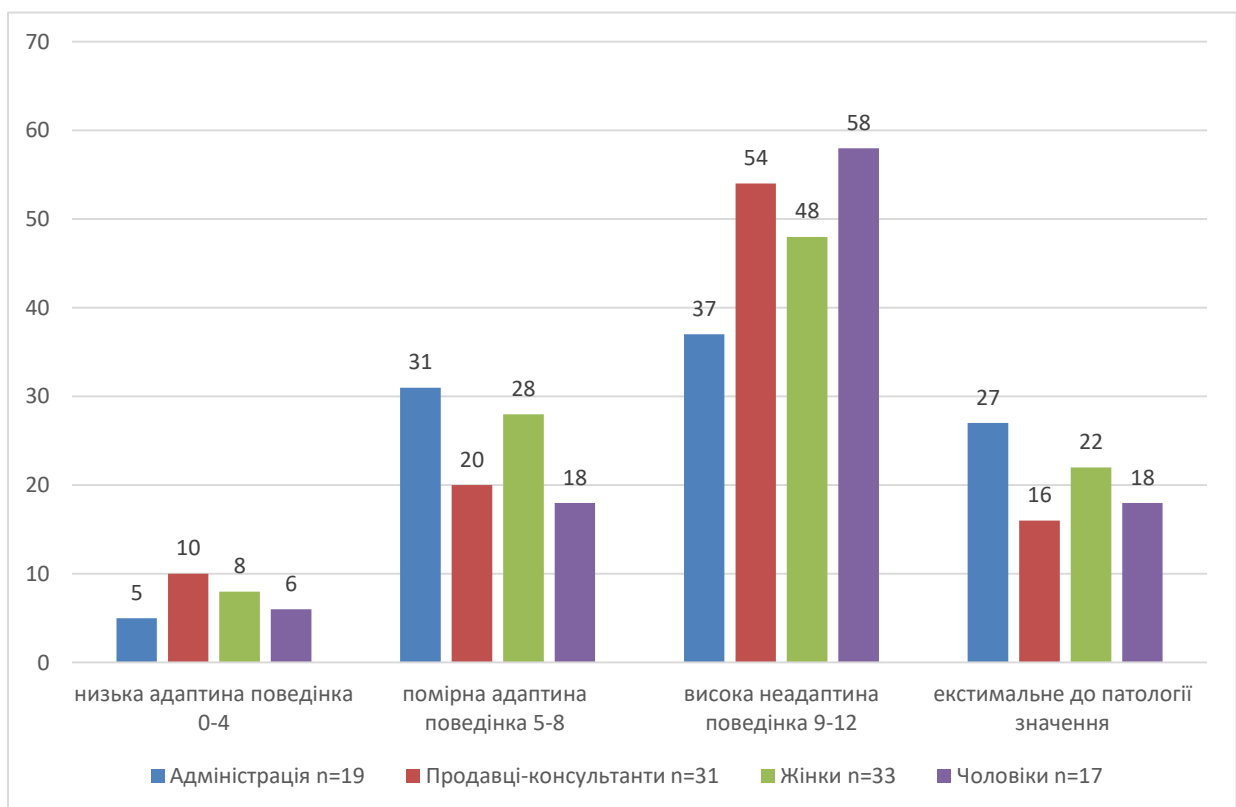


Рисунок 2.2. Автентифікація показників I (авторитарного) октанту серед працівників сфери обслуговування (у %)

Максимальна оцінка рівня – 16 балів, але вона поділена на чотири ступені виразності відношення: 0–4 бали – низька – адаптивна поведінка

5–8 балів – помірна – адаптивна поведінка, 9–12 балів – висока – екстремальна до патології поведінка, 13–16 балів – екстремальне значення.

На діаграмі 2.2 ми можемо побачити результати дослідження першого октанту (авторитарний). Показники працівників магазину «Інтертоп» продемонстрували наступні результати: низький рівень (0-4) притаманний - 5% досліджуваних респондентів адміністративної субвибірки та 10% продавцям-консультантам; помірний рівень (5-8 балів) прослідковується у 31% респондентів адміністративної субвибірки та у 20 % респондентів-продавців; високий рівень (9-12 балів) виявлений у адміністрації – 37 %; а у продавців-консультантів – 54%; екстремальний рівень (13-16 балів) діагностовано серед 27% адміністрації та 16% продавців-консультантів. Є також деякі відмінності у субвибірці між чоловіками та жінками низький рівень простежується серед 8% жінок та 6% чоловіків; помірний серед 28% жінок та 18% чоловіків; високий рівень – у 48% жінок та 58% чоловіків; екстремальний рівень серед 22% жінок та 18% чоловіків.

Отже, було виявлено, що у адміністрації магазинів проявляються високі результати в I октанті, який відповідає за оптимістичність, швидкість реакції, тенденцією до домінування. Часто ця реакція по принципу «тут і зараз», виражена тенденція до спонтанної реалізації та активний вплив на оточення. Ці якості є необхідними для того щоб реалізувати себе в даній сфері. Особистості у яких переважають низькі показники даного октанту часто мають високу тривожність, підвищену чутливість до впливу середовища а також мотивація до відносин зі значимими людьми. Відповідальність у власній роботі створює їм хорошу репутацію в колективі, але інертність у прийнятті рішення, невпевненість у собі, підвищена самокритичність не сприяє їх просуванню на роль лідерів.

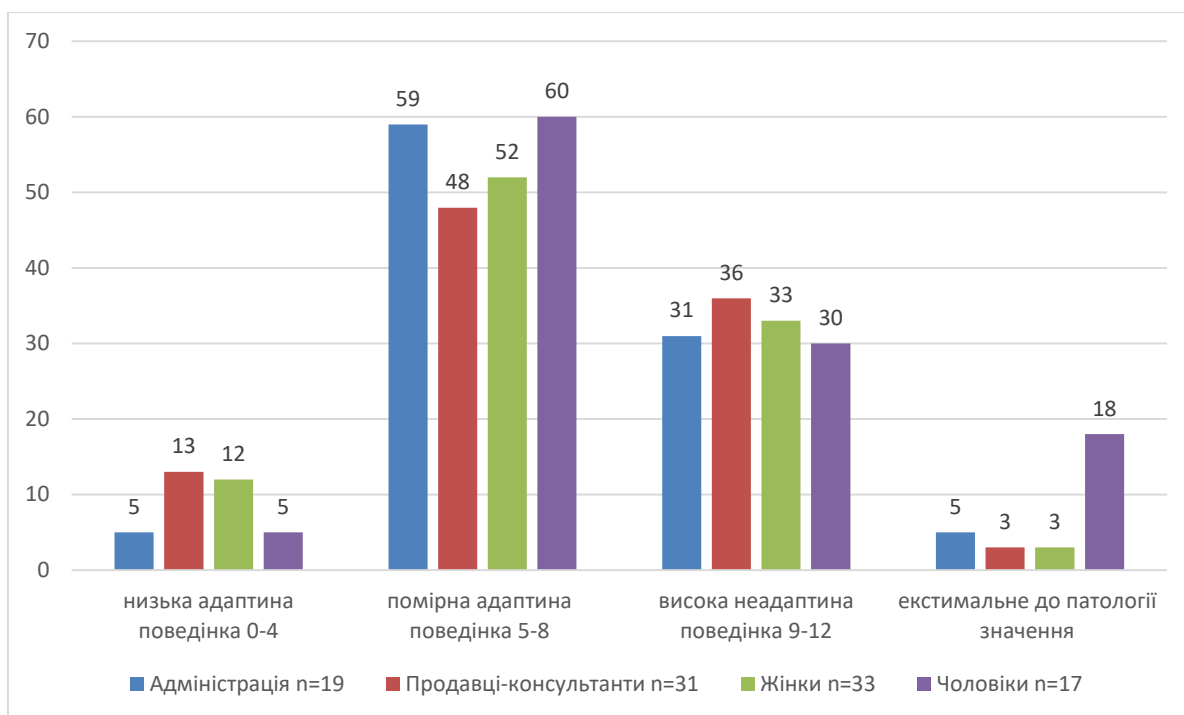


Рисунок.2.3. Автентифікація показників II (незалежного) октанту серед працівників сфери обслуговування (у%)

Дослідження II октанату (незалежний) показали наступні результати: низький рівень – 5% адміністрації та 13% продавці-консультанти; помірний- 59% адміністрації та 48% продавці-консультанти; високий рівень 31% адміністрації та 36% продавці-консультанти; естримальний рівень - 5% адміністрація та 3% продавці-консультанти. Результати дослідження при диференціації виборки за критерієм «статі» демонструють наступні значення: низький рівень виявлено у 12% жінок та у 5% чоловіків; помірний зустрічається серед 52% жінок та 60% чоловіків; високий прослідковується у 33% жінок та 30% чоловіків; екстремальний рівень-у 3% жінок та 5% чоловіків.

Другий октанат відповідає за впевненість у собі, конкурентність та незалежність. При естримальних показниках люди схильні до бажання мати завжди перевагу над іншими та мають схильність до завищеної самооцінки.

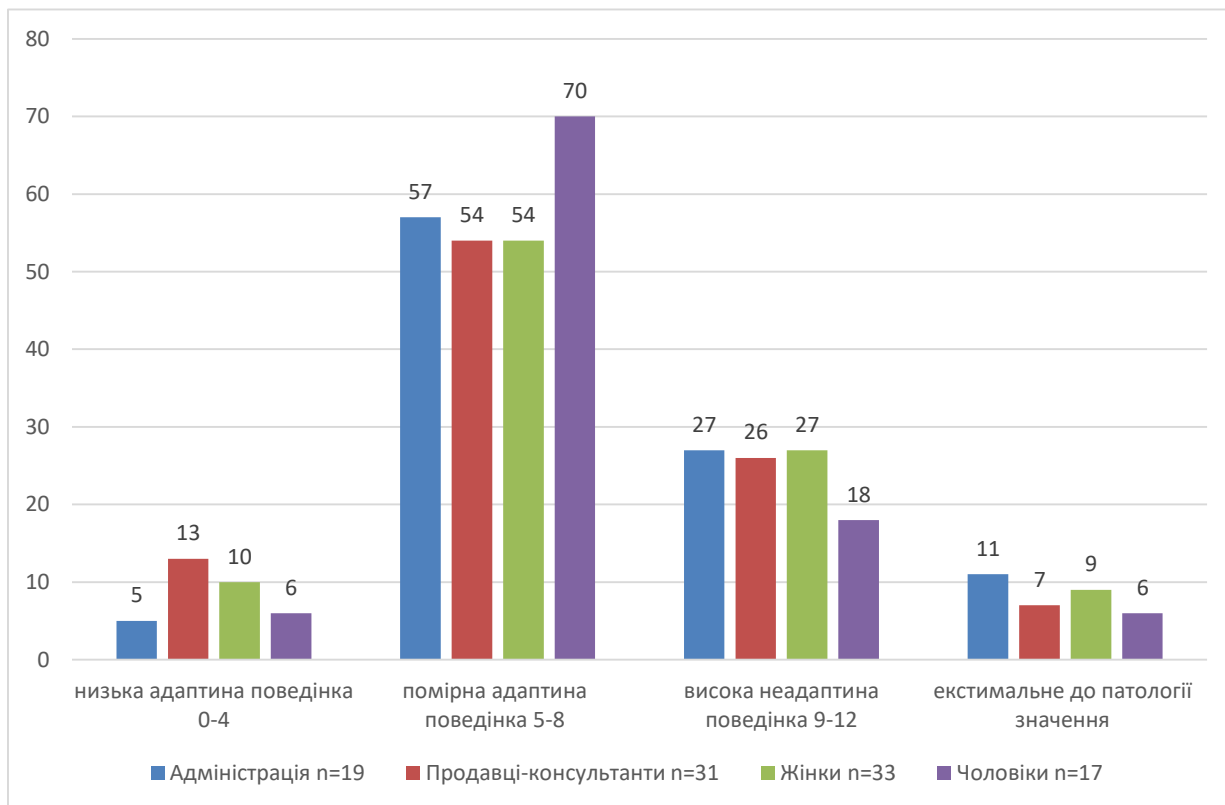


Рис.2.4. Автентифікація показників III (прямолінійно-агресивного) октанту серед працівників сфери обслуговування (у%)

Дослідження III октанту (прямолінійно-агресивного) показали наступні результати: низький виявлено у 5 % адміністрації та 13% продавців-консультантів; помірний діагностовано серед 57 % адміністраційної субвиборки та 54 % продавців-консультантів; високий – у 27% адміністрації та 26% продавців-консультантів; екстремальний виявлено серед 11% адміністрації та 7% продавців-консультантів. Результати субвибірки серед чоловіків та жінок демонструють такі результати: низький рівень виявлено у 10 % жінок та 6% чоловіків; помірний рівень зустрічається

серед 54% жінок та 70 % чоловіків; високий рівень у 27% жінок та 18 % чоловіків; екстремальний рівень виявлено серед 9% жінок та 6% чоловіків.

Отже, третьому октанату характерні такі якості як щирість, наполегливість в досягненні своїх цілей. При високих показниках люди наділені надмірною наполегливістю, недружелюбні, нестримані та надмірно запальні.

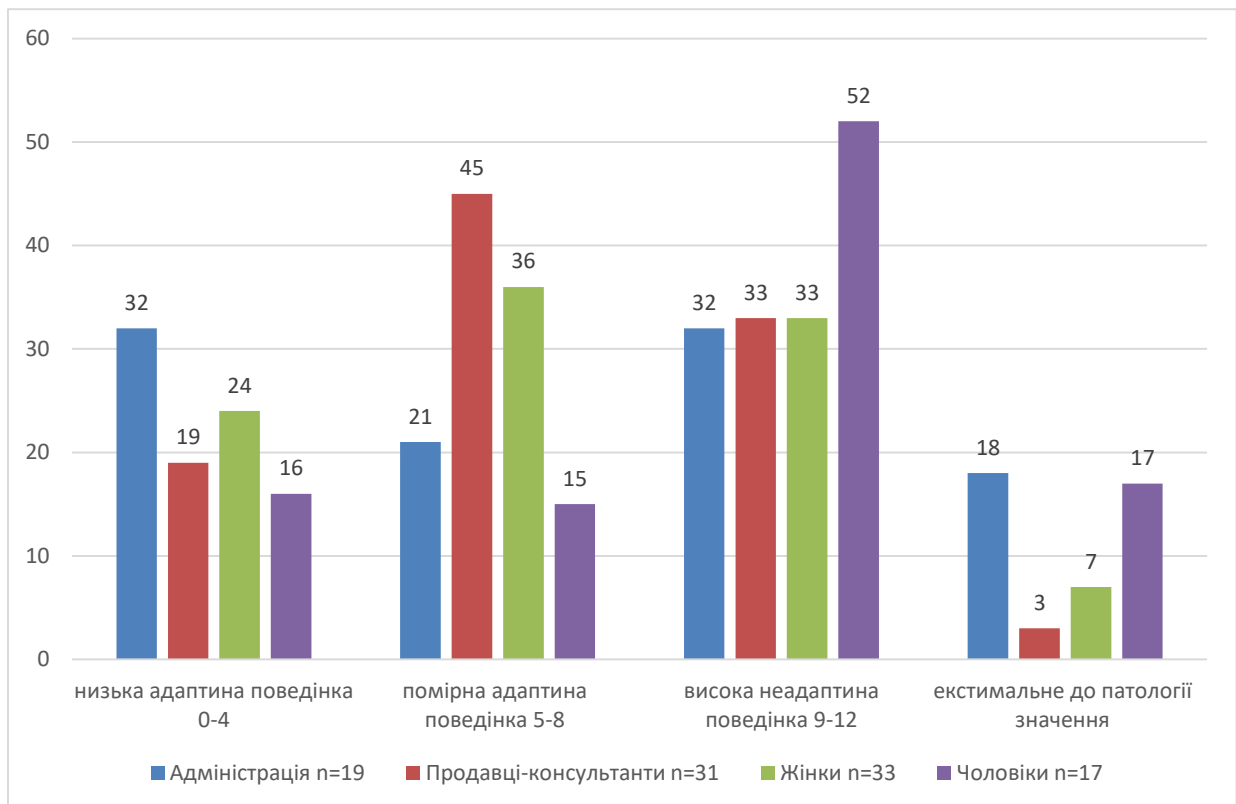


Рис.2.5 Автентифікація показників IV (недовірливо-скептичного) октанату серед працівників сфери обслуговування (у%)

Дослідження IV октанату (недовірливо-скептичного) показали наступні результати: низький виявлено у 32 % адміністративної субвиборки та у 19% продавців-консультантів; помірний зустрічається серед 21% адміністрації та 45% продавців-консультантства; високий діагностовано у 32% адміністрації та 33 % продавців-консультантів; екстремальний виявлено серед

18% адміністрації та 3% продавців-консультантів. Результати субвибірки чоловіків та жінок показали: низький рівень спостерігається серед 24% жінок та 16% чоловіків; помірний рівень у 36% жінок та 15% чоловіків; високий рівень виявлений у 33% жінок та 52% чоловіків і екстремальний рівень діагностований у 7% жінок та 17% чоловіків.

Даний октанат відповідає за схильність до критичності, недовірливості, скипчиності. При помірних показниках: реалістичне сприйняття.

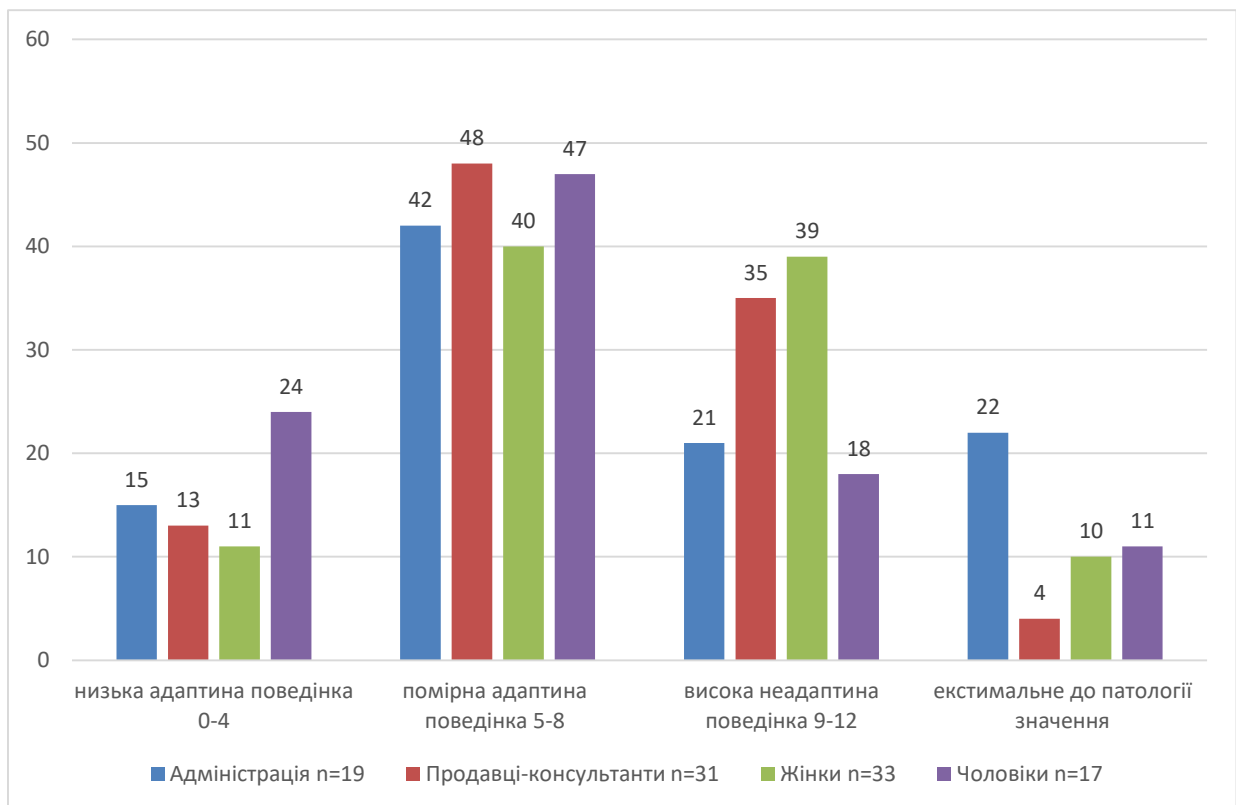


Рис.2.6. Автентифікація показників V (покірно-сором'язливого) октанату серед працівників сфери обслуговування (у%)

Дослідження V октанату (покірно-сором'язливого) показали наступні результати: серед адміністрації виявлено наступні значущі показники – (низький у 15%; помірний у 42% досліджуваних респондентів; високий у

21% і екстремальний у 22% адміністративної субвирки). Проте, у досліджуваних респондентів продавців-консультантів з'ясовано, низький рівень демонструють 13% респондентів, помірний проявлений у 48% продавці-консультантів; серед 35% досліджуваних виявлений високий рівень, а екстремальний спостерігається тільки серед 4% досліджуваних. Результати субвибірки серед чоловіків та жінок наступний: низький рівень демонструють жінки 11% та чоловіки 24%; помірний рівень жінки - 40% та чоловіки – 47%; високий рівень жінки - 39% та 18 % чоловіки; екстремальний рівень– 10% жінки та 11% чоловіки. П'ятий октант відповідає за сором'язливість, бажання виконувати чужі обов'язки при високих показниках повна покірність, почуття провини та самоприниження.

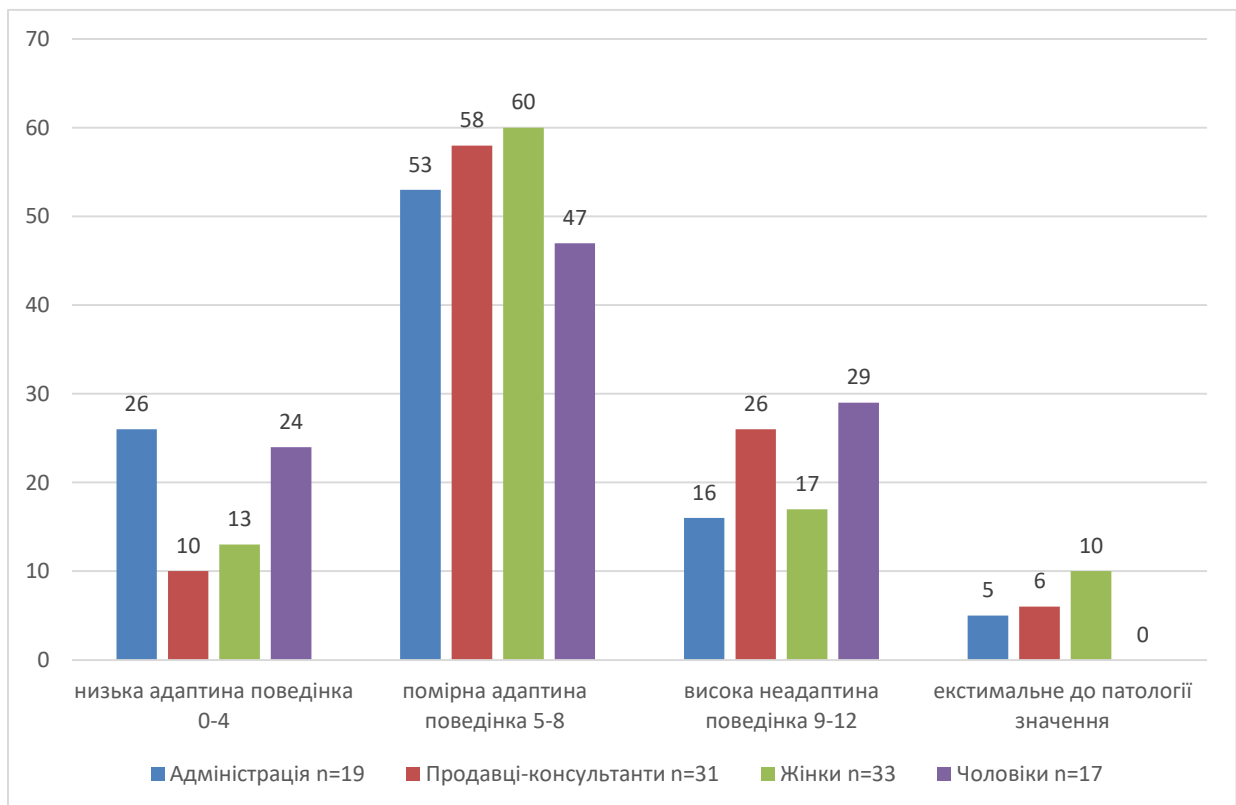


Рис.2.7. Автентифікація показників VI (залежно-слухняного) октанату серед працівників сфери обслуговування (у%)

Дослідження VI октанату (залежно-слухняного) показали наступні результати: низький рівень виявлено у 26% адміністрації та 10% продавців-консультантів; помірний у 53% адміністрації та 58% продавців-консультантів; високий рівень у 16% адміністрації та 26% продавців-консультантів; естримальний рівень у 5% адміністрації та 6% продавців консультантів. Результати жінок та чоловіків демонструють наступні значущі результати: низький рівень виявлено у 13% жінок та 24% чоловіків; помірний у 60% жінок та 47% чоловіків; високий у 17% жінок та 29% чоловіків; екстремальний рівень у 10% жінок. Шостий октант характеризується потребою у допомозі і довірою до оточуючих, при високих показниках – повна залежність від чужої думки.

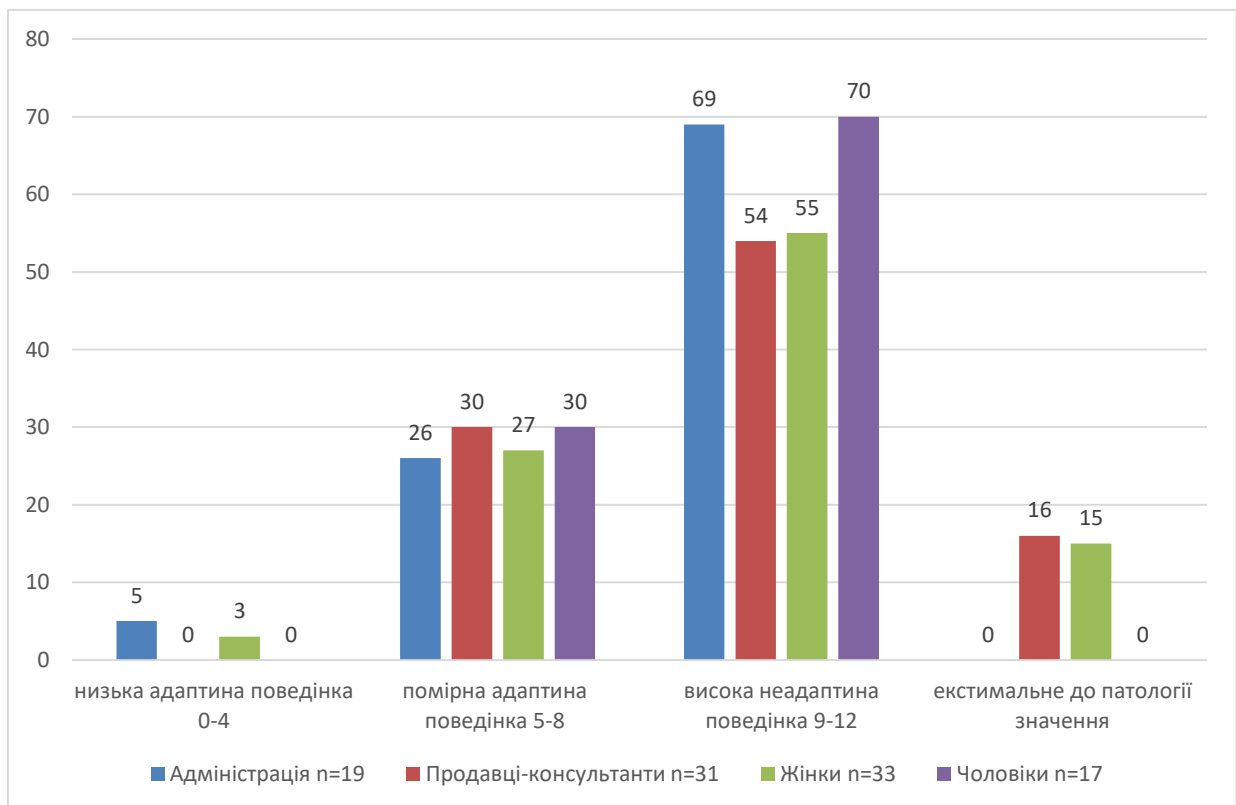


Рис.2.8. Автентифікація показників VII (співробітно-конвенційного октанту) серед працівників сфери обслуговування (у%)

Дослідження VII октанату (співробітно-конвенційного) показали наступні результати: низький рівень виявлено у 5% адміністрації; помірний- у 26% адміністрації та 30% продавців-консультантів; високий рівень зустрічається аж 69% адміністраційної субвиборки та 54% продавців-консультантів; естримальний рівень виявлено серед 16% продавців-консультантів. Результати серед досліджуваних респондентів поділені за критерієм «статі» - жінок та чоловіків, виявлено, що низький рівень притаманний 3% жінок; помірний - 27% жінок та 30% чоловіків; високий – 55% жінок та 70% чоловіків; екстремальний рівень тільки 15% жінок.

Характеризується сьомий октант прагненням до співробітництва з групою та дружелюбністю. При високих показниках відзначається схильність до компромісної поведінки та надмірна дружелюбність.

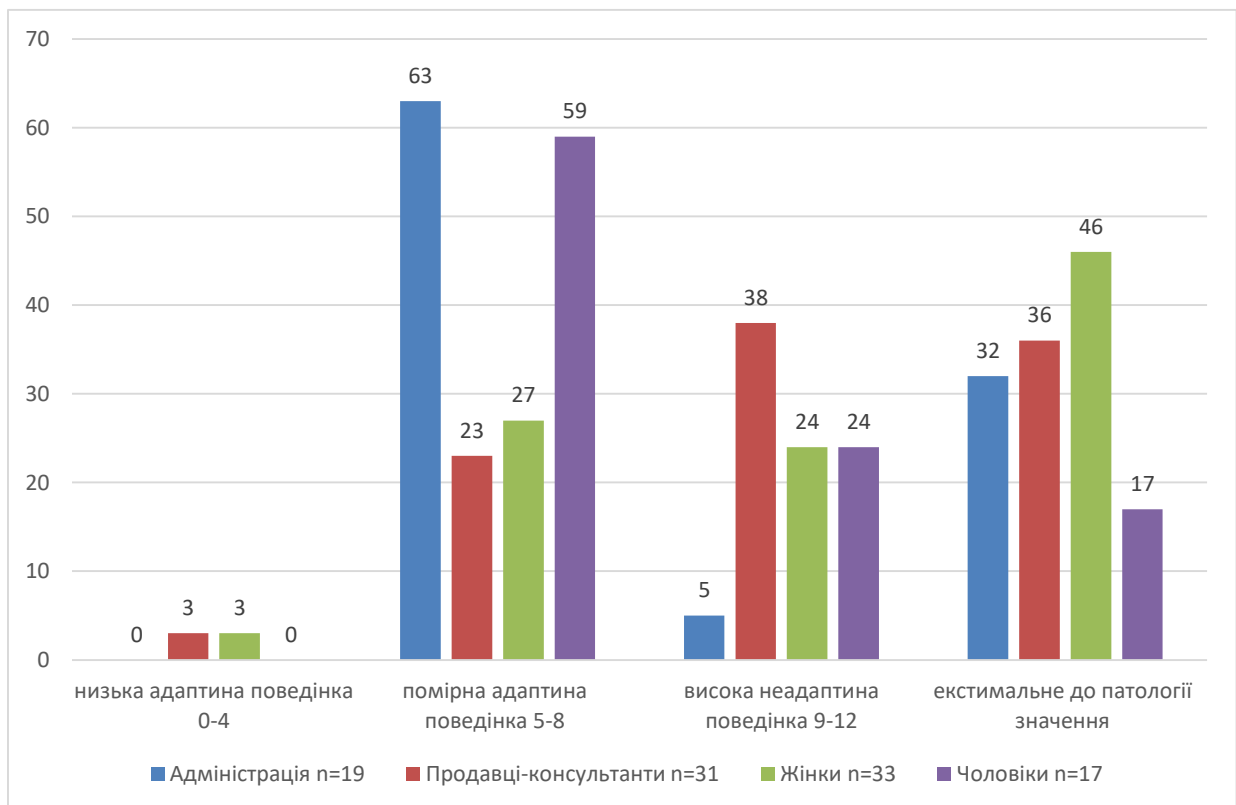


Рис.2.9. Автентифікація показників VIII (відповідально-великодушного) октанту серед працівників сфери обслуговування (у%)

Дослідження VIII октанату (відповідально-великодушний) продемонстрували наступні результати: низкий рівень характерний для 3% продавців-консультантів; помірний серед 63% адміністративної субвиборки та 23% продавців-консультантів; високий рівень зустрічається у 5% адміністрації та 38% продавців-консультантів; естримальний рівень виявлено у 32% адміністрації та 36% продавців-консультантів. Результати дослідження серед субвибірок за критерієм «статі» демонструють наявність низького рівня - 3% жінок; помірного - 27% жінок та 59% чоловіків; високий рівень виявлено у 24% жінок та 24% чоловіків; екстремальний рівень зустрічається серед 46% жінок та 17% чоловіків. Отже восьмий октант кваліфікується як готовність співчувати та допомагати оточуючим. При високих показниках проявляються гиперсоціальні установки, альтруїзм та м'якосердечність в характерологічних особливостях досліджуваних респондентів.

Резюмуючи, було з'ясовано, що для працівників компанії «Інтертоп» характерні високі показники в авторитарному та співробітно-конвенційному октантах, які вказують на домінуючі прояви енергійності, наполегливості, орієнтації на успіх, тенденції до домінування та активного впливу на оточення і при цьому схильності до компромісної поведінки, оптимістичності та надмірної дружелюбності, прагненням до співробітництва і бажання «бути хорошим» для всіх.

2.5. Релевантні показники порівняльного аналізу емоційного вигорання серед працівників сфери обслуговування

Наступним кроком дослідження було виявлення показників рівнів емоційного вигорання серед працівників сфери обслуговування за допомогою методики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон адаптована Н. Е. Водоп'яною) – варіант для продавців» (див. Додаток 1),

яка дає змогу зрозуміти поточний стан респондента щодо його емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень.

Для репрезентативного аналізу сукупну вибірку досліджуваних респондентів ми диференціювали на чотири субвиборки за двома критеріями: посадою та статтю.

Таблиця 2.3

Індикація показників рівня емоційного виснаження серед працівників сфери обслуговування (у%)

Рівні емоційного виснаження	Адміністрація (n=19)	Продавці-консультанти (n=31)	Жінки (n=33)	Чоловіки (n=17)
Низький рівень L (0-15)	10	23	21	23
Середній рівень M (16-24)	16	23	21	24
Високий рівень H (25 і більше)	74	54	58	53

Аналіз індикації показників емоційного виснаження серед працівників сфери обслуговування (див. табл.2.3.) продемонструвало наступні результати: низький рівень емоційного виснаження спостерігається у 10% адміністрації та 23% у продавців-консультантів, а середній рівень у 16% адміністрації та 23% у продавців-консультантів. Проте, високий рівень емоційного виснаження відслідковується у 74% адміністрації та 54% продавців-консультантів. Це підтверджує нашу гіпотезу про те, що більший рівень відповідальності на роботі провокує емоційне виснаження. Результати субвибірки за критерієм «статі» продемонстрував наступні значущі

результати: високий рівень емоційного виснаження спостерігається у 58% жінок та у 53% чоловіків. Емоційне виснаження у працівників сфери обслуговування характеризується відчуттям емоційної напруги та порожнечі, виснаженням власних емоційних ресурсів. Людина відчуває, що не може віддаватися роботі, як раніше. При емоційному виснаженні характерні приглушеність емоцій, а у важких формах можливі емоційні зриви.

Таблиця 2.4

Індикація показників рівня деперсоналізації серед працівників сфери обслуговування (у%)

Рівні деперсоналізації	Адміністрація (n=19)	Продавці-консультанти (n=31)	Жінки (n=33)	Чоловіки (n=17)
Низький рівень L (0-5)	5	13	12	-
Середній рівень M (6-10)	42	40	45	47
Високий рівень H (11 і більше)	53	47	43	53

Індикація показників рівня деперсоналізації серед працівників сфери обслуговування по компонентній шкалі «деперсоналізація» розподілилися у наступних відсоткових значеннях: по адміністративній субвибірці «деперсоналізація» характерна 53% досліджуваних респондентів, по субвибірці «продавці-консультанти» - 47% досліджуваним; серед субвибірки жінок «деперсоналізація» зустрічається у 43% респондентів, а серед субвибірці чоловіків у 53% досліджуваних. Слід зауважити, що «деперсоналізація» кваліфікується як тенденція до розвитку негативного,

бездушного, цинічного ставлення до власних колег, клієнтів та інших контактних суб'єктів у професійній діяльності. У процесі вигорання контакти стають формальнішими, безособовими, критичними. Негативні установки, які виникають, можуть спочатку мати прихований характер, що виявляється у внутрішньому стриманому роздратуванні, яке зрештою проявляється у вигляді спалахів роздратування, агресії, невдоволення, розвитку конфліктних відносин.

Таблиця 2.5

Індикація показників редукції професійних досягнень серед працівників сфери обслуговування (у%)

Рівні редукції професійних досягнень	Адміністрація (n=19)	Продавці-консультанти (n=31)	Жінки (n=33)	Чоловіки (n=17)
Низький рівень L (37 і більше)	21	13	12	24
Середній рівень M (31-36)	16	32	40	24
Високий рівень H (30 і менше)	63	55	48	52

Розподіл показників по компонентній шкалі емоційного вигорання «Редукція професійних досягнень» (див табл. 2.5.) серед опитуваних респондентів субвиборки «адміністрація» високий рівень виявлено у 63% досліджуваних. По субвибірці «продавці-консультанти» – у 55 % досліджуваних респондентів. Щодо субвиборки серед жінок, то редукція професійних досягнень спостерігається у 48% досліджуваних, а серед чоловіків у 52% респондентів.

Редукція професійних досягнень у співробітників проявляється у розчаруванні і відсутності очікуваної справедливої винагороди за трудову діяльність, у зниженні професійної мотивації, можливе зниження впевненості у професійній компетентності та ефективності особистих зусиль, незадоволеності собою та іншими, негативне ставлення до себе по відношенню до результатів своєї роботи тощо. У міру розвитку процесів вигорання зростає почуття власної неспроможності, «охолодження» до роботи, ймовірність психосоматичних порушень здоров'я.

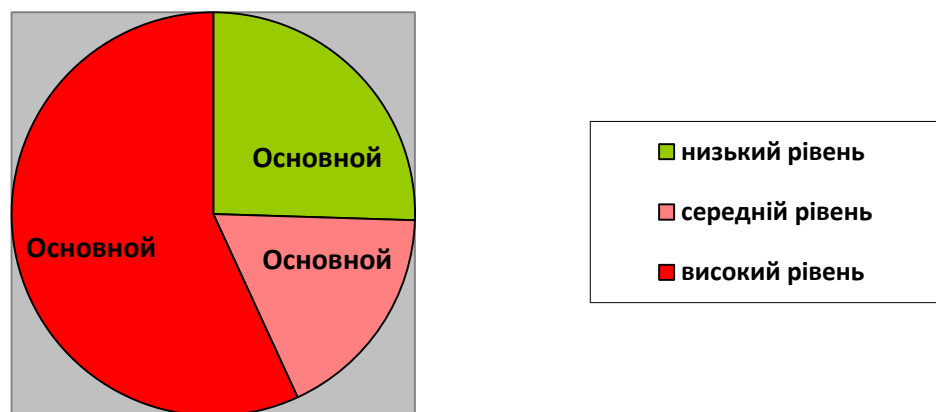


Рис.2.10. Релевантні показники рівнів емоційного вигорання за шкалою «Емоційне виснаження» (у %)

Як видно з рисунку 2.10., аналіз релевантних показників рівнів емоційного вигорання за шкалою «Емоційне виснаження» серед працівників сфери обслуговування по сукупній вибірці максимально представлений високим рівнем емоційного вигорання – у 58 % досліджуваних респондентів.

Середній рівень емоційного вигорання за даною шкалою проявляється у 18% досліджуваних респондентів і у 26% опитуваних працівників сфери

обслуговування демонструють низький рівень емоційного вигорання за шкалою «Емоційне виснаження».

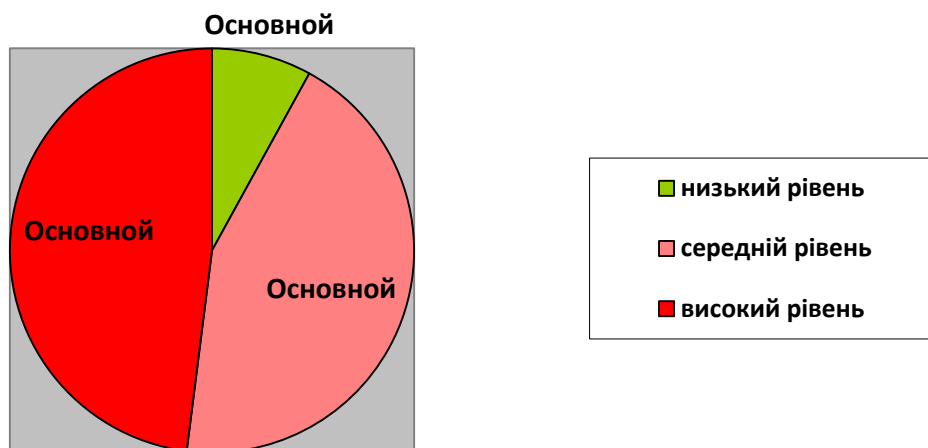


Рис..2.11. Релевантні показники рівня емоційного вигорання за шкалою «Деперсоналізація» (у %)

Аналізуючи показники рівня емоційного вигорання за шкалою «Деперсоналізація»(див. рис. 2.3.), було виявлено, що тільки у 8% досліджуваних респондентів прослідковується низький рівень емоційного вигорання по шкалі «Деперсоналізація».

Максимальний відсотковий показник виявлений по високому рівню емоційного вигорання за даною шкалою – аж у 48% опитуваних респондентів. І, досить великий показник відсоткового розподілу даних демонструють 44% працівників сфери обслуговування – по середньому рівню емоційного вигорання за шкалою «Деперсоналізація».

Отже, деперсоналізація кваліфікується як тенденція до розвитку негативного, бездушного, цинічного ставлення до власних колег, клієнтів та інших контактних суб'єктів у професійній діяльності. У процесі вигорання контакти стають формальнішими, безособовими, критичними. Негативні

установки, які виникають, можуть спочатку мати прихований характер, що виявляється у внутрішньому стриманому роздратуванні, яке зрештою проявляється у вигляді спалахів роздратування, агресії, невдоволення, розвитку конфліктних відносин.

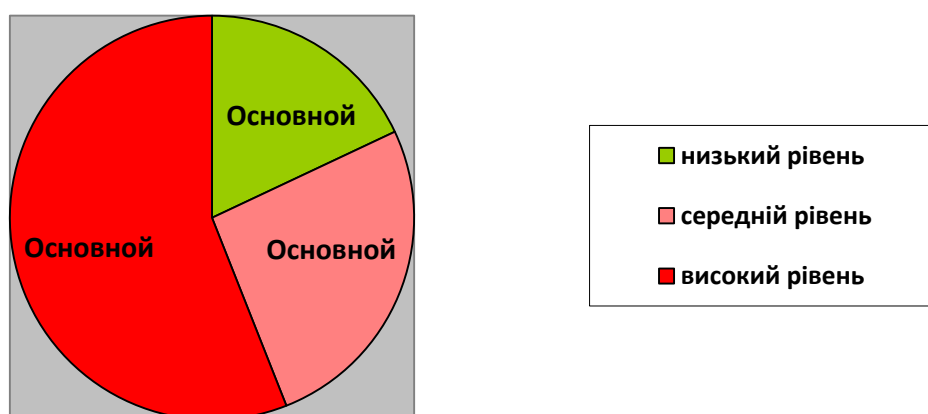


Рис.2.4.Релевантні показники рівня емоційного вигорання за шкалою «Редукція професійних досягнень» (у %)

Аналіз розподілу максимальних відсоткових показників високого рівня емоційного вигорання за шкалою «Редукція професійних досягнень» виявлені у 56% досліджуваних респондентів. Дещо менша кількість досліджуваних працівників, а це 26 % респондентів, потрапляють до середнього рівня емоційного вигорання з використанням патернів редукції професійних досягнень. І відсоток досліджуваних респондентів займають низький рівень емоційного вигорання за даною шкалою – тільки 18% опитуваних працівників.

Отже, можна резюмувати, що редукція професійних досягнень у співробітників проявляється у розчаруванні у відсутності очікуваної справедливої винагороди за трудову діяльність, у зниженні професійної

мотивації, можливе зниження впевненості у професійній компетентності та ефективності особистих зусиль, незадоволеності собою та іншими, негативне ставлення до себе по відношенню до результатів своєї роботи тощо. У міру розвитку процесів вигорання зростає почуття власної неспроможності, «охолодження» до роботи, ймовірність психосоматичних порушень здоров'я. На основі представлених вище результатів був розроблений психологічний портрет організації «Intertop», яка відноситься до ринкового типу та відповідає певним характеристикам. Це - організація орієнтована на результати та на виконання поставленого завдання. Люди цілеспрямовані та змагаються один з одним. Керівництво – тверді лідери. Організацію пов'язує бажання перемогти. Репутація та успіх – це головна проблема. Фокус перспективної стратегії налаштований на конкурентні дії, вирішення завдань та досягненні поставлених цілей. Успіх визначається з точки зору «проникнення ринку» і «збільшення частки ринку». Конкурентне ціноутворення та лідерство на ринку особливо важливі для компанії. Стиль організації – конкурентно-спроможність. Пріоритетом є «добре почуття до споживача» та «турбота про людей». Організація заохочує командну роботу та на здорову конкуренцію серед своїх працівників чим створює у колективі кращі відносини.

Таким чином, більшість працівників сфери обслуговування мають високий рівень емоційного вигорання (58%), і лише у 26% діагностовано низький рівень емоційного вигорання. До того ж, було з'ясовано, що у 48% досліджуваних респондентів проявляється високий рівень деперсоналізації, і лише у 8% опитуваних – низький рівень. Результати показників редукції професійних досягнень демонструють їх нерівномірний розподіл, оскільки низький рівень емоційного вигорання за шкалою редукції професійних досягнень виявлений у 18 % респондентів, середній у 26% досліджуваних, а високий рівень у 56% працівників сфери обслуговування.

Отже, в результаті цього дослідження було досягнуто його мети – емпірично-діагностичній експлікації когерентності причин та структурних рівнів емоційного вигорання з організацією культури та рівнем

відповідальності на роботі у працівників сфери обслуговування. Як висновок, результати дослідницької роботи дають нам зрозуміти, що більшість працівників сфери обслуговування мають високий рівень вигорання.

2.6. Психокорекційна програма нівелювання симптомів емоційного вигорання та стабілізації психоемоційного стану у працівників сфери обслуговування

Основний принцип, яким ми керувалися при складанні програми – мінімум зусиль та максимум ефекту. Працівникам сфери обслуговування компанії «Intertop» необхідно було б витратити на заняття мінімум часу, а вправи не повинні були б бути надто важкими для того, щоб всі учасники програми з легкістю справлялись із фізичними навантаженнями та не переставали займатись передчасно.

Проаналізувавши дослідження різних вчених, нами був встановлений мінімальний часовий ліміт для занять фізичною активністю – 20 хвилин на тиждень при заняттях щонайменше 2 рази на тиждень. Верхнього ліміту не було – так як все залежало від учасників та їхнього бажання. Щодо типу фізичної активності – найоптимальнішим та найбільш доступним варіантом виявилось поєднання ранкової зарядки із дихальними вправами [12].

Дихальні вправи широко відомі своєю користю як для фізичного, так і психічного здоров'я. Вони:

- знижують рівень стресу в організмі;
- знижують частоту серцевих скорочень;
- володіють гіпотензивним ефектом;
- покращують діабетичну клінічну симптоматику та її вираженість;
- зменшують рівень депресії;
- зменшують прояви хронічного болю;
- допомагають краще регулювати реакцію організму на втому та стрес;
- зменшують ймовірність емоційного вигорання [13].

З фізіологічної точки зору, людський організм звільняється від 70% своїх продуктів обміну через дихальні шляхи та процес дихання. Якщо не процес дихання неефективний, то організм не до кінця звільняється від токсинів і тоді інші системи тіла підлягають більшому компенсаторному перенавантаженню і повинні працювати понаднормово, що може врешті-решт призвести до зрушень та захворювань.

При видиху повітря з дихальних шляхів, виділяється вуглекислий газ, який є природним продуктом метаболізму організму. Насичення мозку киснем зменшує надмірний рівень тривожності. Крім того, правильне дихання забезпечує повноцінну роботу всіх внутрішніх органів: стравоходу, шлунка, кишечника, печінки та підшлункової залози. Рухи діафрагми під час глибокого дихання здійснюють контакт з серцем та його оболонками. При вдиху повітря, діафрагма опускається і живіт розширюється. Це допомагає контактено масажувати життєво-важливі внутрішні органи і покращувати трофіку та циркуляцію крові в них [5, 17].

Контрольоване дихання також зміцнює і тонізує м'язи передньої черевної стінки.

Кисень переміщується по крові, утворюючи стійку сполуку з гемоглобіном у еритроцитах. Це, в свою чергу, допомагає організму в процесі метаболізму поживних речовин і вітамінів.

Також, глибоке дихання видаляє весь вуглекислий газ і збільшує рівень кисню у крові, тим самим підвищуючи якість крові та функціонування головного мозку.

Під час глибокого дихання, головний, спинний мозок, а також периферична нервова система краще живляться. Це покращує функціонування всього організму та зміцнює здоров'я в цілому, оскільки нервова система тісно контактує та забезпечує трофіку й іннервацію усіх частин тіла [26].

Окрім глибокого контрольованого дихання, велику користь для організму відіграє ранкова зарядка. Фізичні вправи можуть бути

надзвичайним джерелом енергії. Також, ранкові вправи покращують зосередженість та розумові здібності протягом усього дня. Деякі дослідження довели, що фізичні вправи краще пробуджують організм, аніж кава[21].

Ми вже раніше згадували те, що фізична активність знижує рівень стресу в організмі, покращує настрій та робить нас щасливішими. Іншими перевагами ранкових вправ є наступні:

- дають енергію та розвивають швидкість реакції – результати багатьох проведених досліджень свідчать про те, що фізичні вправи безпосередньо впливають на центральну нервову систему, підвищуючи енергію та зменшуючи стомлюваність. Науковці з університету Джорджії виявили, що регулярні заняття спортом низької інтенсивності, можуть підвищити рівень енергії і зменшити втому [21];

- покращують сон – згідно з роботами доктора медицини та медичного директору Центру сну Чарлін Гамальдо, помірні аеробні фізичні вправи подовжують фазу повільного сну, під час якої мозок і тіло загалом омолоджуються[20, 29];

- підвищують впевненість у собі та самооцінку – з часом ми починаємо прагнути все більших результатів і радіємо досягнути звершеннями [24];

- допомагають боротися з прокрастинацією – якщо почати регулярно займатися ранковими фізичними вправами, то витрачені докладені зусилля будуть проектуватися і на інші сфери життя людини [24].

Отже, ми пропонуємо наступну програму фізичної активності до виконання:

Тривалість програми: 30 днів.

Частота занять: щонайменше 2 рази на тиждень.

Сумарний час занять на тиждень: мінімум 20 хв.

Види виконуваних фізичних вправ:

- Обов'язково:

1) Дихальні вправи. Рекомендації для виконання надано нижче[30].

Дихальні вправи варто повторювати 4-5 разів на день по 10-15 хвилин кожного разу.

А) Дихання крізь зімкнуті губи (видих із опором)

Найбільш проста, але дуже ефективна вправа, яка покращує механічні властивості легень і нормалізує газообмін.

Початкове положення: стоячи або сидячи.

Після досить глибокого вдиху через ніс необхідно повільно видихати протягом 4 – 6 секунд крізь губи, складені у трубочку.

Б) Діафрагмальне дихання:

Початкове положення – лежачи на спині.

На рахунок один-два-три зробити глибокий, потужний, тривалий видих крізь зімкнуті губи із залученням м'язів передньої черевної стінки, тобто черевного пресу (під час цього потрібно сильно втягнути живіт), на рахунок чотири – зробити діафрагмальний вдих, здійснюючи максимальне випинання живота. Після, швидко скоротити м'язи живота та одночасно з цим глухо покашляти декілька разів. Дану вправу на виконання діафрагмального дихання можна виконувати з вихідного положення стоячи, лежачи, сидячи та навіть під час ходьби або ж бігу[24].

Починати вправи слід лежачи на спині, а через деякий час, добре освоївши цю техніку, продовжувати їх у вертикальному положенні.

В) Заднє грудне дихання у поєднанні із диханням крізь зімкнуті губи:

Початкове положення – стоячи, ноги на ширині плечей, руки на рівні плечей. Кисті рук повернені долонями вперед (основне положення). На рахунок один проводиться глибокий вдих і водночас потрібно обхопити себе руками. Після чого слід затримати дихання на декілька секунд і на рахунок два видихнути крізь зімкнуті губи і знову повернутися у вихідне положення.

Г) Переднє грудне дихання у поєднанні з диханням крізь зімкнуті губи:

Початкове положення – основне положення.

На рахунок один робиться глибокий вдих і водночас відводимо руки максимально назад. Потрібно затримати дихання на декілька секунд і на

рахунок дваздійснити видих крізь зімкнуті губи і знову повернутися у вихідне положення[13].

Правила, яких необхідно дотримуватись при виконанні дихальної гімнастики:

- Одяг повинен бути зручним і не обмежувати рухів грудної клітки.
- Заняття повинні проводитися не раніше ніж через 2 години після їди.
- Дихання має бути спокійним та вільним.
- Повинна бути певна узгодженість амплітуди, ритму та глибини

дихання з рухами тіла, щоб уникнути порушень динаміки дихального акту:

а) вдих повинен проводитися одночасно з підніманням кінцівок, випрямленням тулуба, розведенням рук убік тощо, тобто у ті моменти, коли грудна клітка розширюється[11];

б) видих здійснюється, навпаки – при опусканні кінцівок, згинанні тіла тощо, тобто коли грудна клітина стискається.

- Найбільш ефективними положеннями вважаються «лежачи» та «стоячи», за яких створюються найбільш сприятливі умови для діяльності органів дихання, тоді як положення «сидячи» не є оптимальним для виконання дихальних вправ. Заняття необхідно проводити не менше 3 разів на день, протягом 10 – 15 хвилин[12].

2) Ранкова зарядка.

Загалом у ранкової зарядки є три основні фази:

Розминка шиї, кінцівок та спини (дихальні та прості вправи).

Розтяжка (допомагає розігріти тіло після сну).

Силові вправи (елементарні вправи без наднавантаження, які включають у роботу всі частини тіла).

Ідеальна тривалість:

15 хвилин.

Рекомендації для виконання комплексу ранкової гімнастики подано нижче[30].

Схема вправ для ранкової зарядки:

- Ходьба на місці 30 секунд.
- Нахили голови, обертання шиєю.
- Кругові обертання плечей, передпліч і кистей рук.
- Нахили тулуба в сторони для пресу та косих м'язів.
- Кругові обертання тазом.
- Махи ногами перед собою та в сторони.
- Вправи на розтяжку.
- Біг на місці.
- Віджимання
- Дихальні вправи для відновлення пульсу та частоти серцевих скорочень[23].

- Рекомендовано:

- 1) Вправи на прес, віджимання, різні види статичних вправ, планок;
- 2) Біг та заняття різними видами спорту за можливості (футбол, волейбол, плавання та ін.);
- 3) Йога та інші види медитації за бажанням.

Інші вимоги:

1. У кінці кожного тижня надсилати міні-звіт по зробленій за тиждень роботі – чим і скільки часу займалися.
2. У кінці програми надіслати відгук про зроблену роботу та самопочуття, які учасники відчували під час виконання різних фізичних вправ.

У запропонованій програмі брали участь 7 працівників сфери обслуговування.

Серед 7 учасників, низький рівень емоційного вигорання не виявлено, середній рівень діагностовано у 6 учасника та високий рівень у 1 учасника.

Як видно із зібраних результатів дослідження, серед учасників програми домінує середній рівень емоційного вигорання, середній рівень соціального самопочуття та знижений рівень щастя.

Як було зазначено, учасники повинні були надсилати міні-звіти щотижня та відгуки на програму після її завершення. Якщо підсумувати, більшість учасників з натхненням взялися за заняття спортом та позитивно оцінювали свій стан. Також вони могли визначити момент, коли їхній стан відчутно покращився.

Серед відгуків про програму, подаємо найцікавіші:

1. «Після занять у перший тиждень я не відчував якогось значного позитивного ефекту. Здавалося, що це не принесе серйозних результатів, адже вправи надто прості. Вже починаючи з другого тижня я відчув, що мені стає легше прокидатися щоранку. А зараз я відчуваю себе повним сил та енергії».

2. «Я давно хотіла почати займатися спортом і думаю, що програма стала хорошим стартом для мене. Спершу, після виконання дихальних вправ, я відчувала легкі запаморочення, але вже сьогодні я дихаю на повні груди та відчуваю, як набираюсь позитивної енергії та сил. А ще я за власною ініціативою почала бігати. Звісно, що не щодня, так як не дозволяє робочий графік, проте декілька разів на тиждень по вечорах. Мені здається, що в результаті моє ставлення до багатьох речей та проблем кардинально змінилося».

3. «Кілька років тому я займалася гімнастикою і була у хорошій фізичній формі. Проте зараз, через сидячу роботу та неактивний спосіб життя, я відчуваю, що запропонована програма допоможе мені повернутися до свого попереднього життя та мого улюбленого заняття – хобі. Мені здавалося, що на спорт у мене взагалі немає вільного часу. Але я дуже помилялася. 20 хв на тиждень – це зовсім мало, тому з другого тижня я вже почала займатися по 30-40 хв щодня. Зараз я відчуваю себе дуже добре».

Отже, після впровадженої та реалізованої 30-денної програми фізичної активності в учасників сфери обслуговування було зафіксовано наступні результати.

Об'єктом порівняння стали результати тестів експериментальної групи до початку регулярного виконання фізичних вправ та після закінчення місячного терміну виконання вправ. Для аналізу даних була застосована перевірка рівності середніх значень вибірки. Тобто, результати перевірки виявили, що в кожного з дванадцяти учасників контрольної групи зросли усі вимірювані показники.

Результати учасників після програми можна відобразити наступним чином: було діагностовано середній рівень емоційного виснаження та середній рівень .

Таким чином, можна зробити наступні висновки. Після проходження програми фізичної активності, у всіх 7 учасників покращився відбулися позитивні зміни у всіх показниках емоційного вигорання.

Наступним етапом ми розробили та реалізували програму саморегуляції та саморелаксації для працівників сфери обслуговування компанії «Intertop».

Ціль впровадженої програми – навчання працівників сфери обслуговування методам саморегуляції у стресових ситуаціях.

Ця програма переслідує такі задачі:

1. Ознайомити працівників сфери обслуговування із існуючими методами саморегуляції стресових станів.
2. Навчити працівників способам самодіагностики рівня стресу та пошуку резервних або ресурсних станів психіки для виходу з стресових станів.
3. Підвищити рівень психологічної стійкості до стресів у працівників завдяки використанню методів саморегуляції стресових станів.
4. Полегшити момент адаптації працівників до робочих змін.
5. Розробити індивідуальну систему саморегуляції стресових станів з урахуванням особистісних особливостей та переваг працівників сфери обслуговування.

Основу програми складають практичні методи, які можна використовувати як в індивідуальній роботі, так і для роботи в групі працівників під керівництвом психолога чи інструктора, який володіє методами саморегуляції у стресових станах[7].

Програма складається з наступних блоків:

1. Самодіагностика рівня стресу.
2. Ознайомлення з природними та спеціальними методами саморегуляції
3. Навчання швидкодіючих та довгострокових методів зподолання стресу.

Блок 1. Самодіагностика рівня стресу.

Для самодіагностики стресу на тілесному чи м'язовому рівні можна запропонувати таку вправу.

Інструкція: «Для того, щоб виявити Вашу індивідуальну реакцію на стрес виконайте наступне завдання. Намалюйте фігуру людини. Згадайте якусь недавню стресову для Вас ситуацію зі свого життя. Тепер на фігурі людини заштрихуйте тізони тіла, в яких Ви відчували певний дискомфорт. Наприклад, напруга, біль, тремтіння, поколювання, вібрація і т.д. Тобто такі відчуття, які зазвичай Ви не відчуваєте при нормальному ритмі життя»[12].

Інший хороший спосіб визначити рівень стресу – оцінити свою емоційну реакцію. Для цього дається така інструкція: «Перевірте, чи притаманні Вам емоції, наведені в таблиці 3.3. Оцініть частоту та інтенсивність емоції за шкалою від 1 до 10 балів». Якщо виявиться, що більше половини з цих емоцій працівник відчуває постійно, тоді необхідно вживати заходів для стабілізації емоційного стану. Будь-яка емоція, яка оцінюється вище 5-ти балів повинна розглядатися як показник високого рівня стресу[6].

Цю таблицю емоційних станів можна використовувати кожні 3-4 місяці для самомоніторингу, щоб визначити які почуття були в минулому, що

працівник відчуває зараз і на якіємості сподівається у майбутньому. Якщо робітник припускає, що внаступні 3-4 місяці йому належить випробувати більше чотирьохперерахованих нижче емоційних станів на рівні, що перевищує 5балів, то можна вжити превентивних заходів.

Таблиця емоційних станів

Емоції	Частота	Інтенсивність
Гнів		
Тривога		
Депресія		
Розчарування		
Відчуття провини		
Відчуття безпомічності		
Відчуття безвиході		
Роздратування		
Почуття самотності		
Почуття розгубленості		
Злість		
Нетерпимість		
Сором'язливість		
Почуття, що Вас не люблять		

Блок 2. Ознайомлення з природними та спеціальнимиметодами саморегуляції.

Природні методи саморегуляції ґрунтуються на використанні тих можливостей, які працівник має «під рукою». І пов'язані методи, насамперед, з розумним плануванням, як режиму дня, так і в цілому способу

життя працівника. Найдоступнішими та особливо корисними методами саморегуляції для працівників сфери обслуговування:

- заняття спортом, піші прогулянки та інші фізичні навантаження. Фізична втома сприяє зниженню психічного напруження;
- водні процедури (плавання, ванна, душ, лазня) допомагають заспокоїтися;
- захоплення та хобі допомагають розслабитися та підвищити настрій;
- спілкування зі спокійними та оптимістичними людьми.

Спеціальні методи саморегуляції розроблені як набір практичних вправ, які пов'язані з диханням, тому що воно дуже сильно впливає на емоційний стан людини. Кожна емоційна зміна веде до зміни дихання. Так робота над вдихом, наприклад, допомагає у випадках тривоги, безнадійності, смутку, загальної астенії. А робота над видихом показана у випадках надконтролю, блокування гніву, при надлишку напруження. Тому в залежності від стану можна більшою мірою приділяти увагу або вдиху, або видиху[9].

Орієнтовані вправи направлені на роботу з диханням:

1. Знайдіть місце, де Вас не турбуватимуть і сядьте. Одну руку покладіть на живіт, а іншу – на ділянку грудей. Прислухайтеся до свого дихання. Вдихайте та видихайте тільки через ніс. Якщо Ви чуєте своє дихання – значить воно дуже важке. Зосередьте свою увагу на диханні діафрагмою. Вдихайте через ніс, а видихайте через рот повільно і спокійно. Дивіться перед собою і тримайте очі відкритими. Робіть паузу між кожним вдихом-видихом. Дозвольте своєму тілу природним чином розслабитися, повністю звільнитися від напруження[9].

2. Виконувати цю вправу необхідно, коли у стресовій ситуації відчуєте себе напруженим і помітите, що перейшли на поверхневе дихання.

3. Іноді дихання стає інструментом візуалізації чи навіть медитації: можна уявити процес дихання таким чином. Ви просто уявляєте повітря, що вдихається, у вигляді пари. Уявіть, як ця пара проникає через ніс або рот,

потім проходить через горло в легені інаповнює все тіло ізалишає його. Постерігайте, як пар тане, змішується з повітрям, іпочніть процес знову.

4. Можна зайнятися підрахунком дихальних циклів. Під час вдихуповільно порахуйте собі «раз», на видиху скажіть «і». Під часнаступного вдиху скажіть «два» і так далі доки не порахуєте до чотирьох.Потім повторіть спочатку.

5. Якщо Вам удалося сконцентруватися на диханні шляхом йоговізуалізації, підрахунку або будь-яким іншим способом, не намагайтеся змінитийого чи керувати ним. Дозвольте диханню регулювати себесамостійно, спонтанно. Через 10-20 хвилин слід приготуватися дозакінчення сеансу. Припинення концентрації на диханні поверне Вас дореальності. Декілька разів покліпайте очима, після чого відкрийте їх.Хвилину чи дві посидіть спокійно і можна приступати до своїх звичайнихсправам[1].

До спеціальних методів саморегуляції належать системааутоотренінгу або аутогенне тренування, прогресивне м'язоварелаксація – зниження чутливості та медитація.

Аутогенне тренування або аутоотренінг– це особлива методика самонавіювання нафоні максимального м'язового розслаблення, яка була запропонованаавстрійським психіатром Йоганном Шульцем у 1932 р. Цей метод буввивчений особливо ретельно і у даний час існують різні його модифікації. Класична методика І. Шульца включає бстандартних вправ:

1. Спрямована м'язова релаксація у вигляді образноговідчуття тяжкості в такій послідовності: права рука – ліва рука – права нога – ліва нога – тулуб.

2. Навичка довільного розслаблення кровоносних судин. Колиподумки пробуємо відчути тепло в тілі. Послідовність аналогічна.

3. Вдосконалення навичок довільного дихання.

4. Довільне розширення кровоносних судин внутрішніх органів.

5. Довільна зміна частоти серцевих скорочень убікпочастішання чи уповільнення.

6. Управління судинними реакціями в ділянці голови, спрямованена звуження кровоносних судин. Для цього використовується уявлення про холоду, вітерцю в області чола та скронь[11].

Завдання аутотренінгу - зняття нервово-психічної напруги, швидке відновлення сил, керування емоційним станом. Застосовується цей метод для послаблення неприємних відчуттів. Ми пропонуємо деякі вправиз елементами аутотренінгу для групової роботи:

1. Короткий аутотренінг. Кожен учасник сідає у зручній позі. Ведучий пропонує наступну інструкцію: «Дихайте рівно. Розслабтеся. Ви відчуваєте приємний тягар у ногах і руках. Ваші повіки стають важкими. Дихайте рівно, глибоко. Ви відчуваєте приємне тепло у вашому тілі. Ви відчуваєте приємний тягар у руках та ногах. Ваші повіки стають ще важчими. Дихайте рівномірно, глибоко. Ви перестаєте відчувати свої ноги та руки. Ви літаєте в повітрі. Перед Вашими очима спливають найприємніші випадки з вашого життя. Ви згадуєте і бачите перед собою найприємніше, найкраще, що трапилося з Вами в останнє час. Тепер уявіть собі по черзі кожного з нас. Ви відчуваєте себе повними бадьорості та енергії. Зараз я рахуватиму до трьох. При слові «три» Ви розплющите очі і почуватиметеся бадьорими. Раз, два три...»[22].

2. Колективний аутотренінг. Починається із звичайного аутотренінгу. Потім ведучий пропонує подати певну ситуацію, в якій брала участь вся група. Наприклад, спільна прогулянка за місто. Кожен учасник починає подумки представляти цю прогулянку. Потім з'ясовується, хто як почувався, хто що побачив, хто з учасників там був.

3. Уявлення в думках. Після попереднього занурення ведучий пропонує наступну інструкцію: «Ви стоїте на лузі. Щеранній ранок, але вже гріє сонце. Ви відчуваєте його промені на своєму обличчі, ам'який вітер Вам щось шепоче. Ви йдете через поле до невеликого пагорба, з якого видно всю околиця... Ви стоїте на пагорбі і бачите гігантського птаха, що наближається до вас. Це величезний птах, але Ви не тікаєте від нього, бо він добрий та з м'якими крилами. Вона сідає поряд Вами і з неї сходить маленький чоловічок.

Він каже, що Ви можете літати на цьомуптаху куди завгодно –в бажане для Вас місце...повертається, маленький чоловічок сідає і відлітає».

4. «Я у групі». Інструкція ведучого – «Заплющте очі... Нехай теперкожен візьме правою рукою ліву руку сусіда і потримає його руку всвоїй: постарайтеся, не розплющуючи очей, зосередитися на звуках навколо Вас,нехай кожен зосередить свою увагу на тому, що він чує, деякий час послухайте і намагайтеся дізнатися звуки,які до нього долітають. А тепер, ще не розплющуючи очей, сконцентруйте свою увагу на долонях сусідів праворуч і ліворуч, яких Ви торкаєтесь.Постарайтеся зрозуміти, яка долоня тепліша, а яка – холодніша і запам'ятайте. А тепер, як і раніше, ззакритими очима розніміть руки і зосередьтеся на своєму диханні,відчуйте як повітря, входить і виходить через ніздрі та губи, як крухаються грудна клітка і живіт при кожному вдиху та видиху. А заразспробуйте порахувати кожен вдих і на п'ятому – розплющте очі»[34].

Прогресивна релаксація м'язів. Цей метод саморегуляціївикористовують у положенні лежачи на спині або сидячи у зручному кріслі. Данатехніка релаксації, розроблена Едмундом Якобсоном та ґрунтується вона натакій зміні фізичного стану, який викликав би позитивнізміни в мозку та вісцеральній нервовій системі. Ментальні образивикористовуються для зниження чутливості до стресових факторів та ситуацій [4].

Е.Якобсон вважає, що більшість людей втратили здатність адекватно оцінювати міру напруги м'язів. У зв'язку з цим у них постійно присутні хронічна м'язова напруга та супутня тривога. Техніка прогресивної м'язової релаксаціїспочатку передбачає придбання людиною знань про те, які м'язи в його тілі напружені, а які розслаблені. Завданням цього снавчання довільного розслаблення мускулатури.Заняття зі зниження чутливості навчаютьдосягненню реакції релаксації в умовах дії стресових та тривожних факторів. Цей метод добре зарекомендував себе, як засіб подолання страху,

емоційного напруження, коли людину переслідують нав'язливі тажахливі думки, головний біль, відчуття нервозності і т.д. [1].

М'язове розслаблення можна використовувати самостійно або ж поєднувати з ментальним розслабленням, про яке йтиметься трохи пізніше.

Орієнтована вправа для м'язового розслаблення. Ведучий «Знайдіть місце, де можна зручно сісти, головне – сидіти випроставшись. Вільно опустіть руки на стегна, ноги тримайте разом, ступні на підлозішкарпетками вперед. Подбайте про те, щоб Вас не турбували протягом 20 хвилин (вимкніть мобільний телефон і т.д.). Відкиньте неприємні думки. Уявіть собі щасливий період свого життя або гарне місце – гори, ліс, море. Коли Ви будете повністю впевнені, що перестали думати про свої проблеми, глибоко вдихніть кілька разів, а потім сконцентруйтеся на своєму тілі. Постарайтеся відчути, де в тілі є напруга. Далі по черзі напружуйте кожен частину тіла [2]:

- Ступні – сильно натисніть на підлогу, потім розслабтеся.
- Гомілки, ікри ніг, коліна – напружте, щільно притискаючи ступні до підлоги і пальці ніг до верху черевиків, розслабтеся.
- Тепер почніть напружувати ноги. Підніміть пальці ніг максимально вгору приблизно на п'ять секунд. Потім розслабтеся.
- Стегна – витягнувши ноги і піднімаючи їх на кілька сантиметрів над підлогою, напружте стегна, розслабтеся.
- Кисті – стисніть пальці в кулак, розтисніть.
- Передпліччя – напружте м'язи, розслабте.
- Сідниці – напружте, розслабте.
- Живіт – втягніть його, висуньте вперед, розслабтеся.
- Грудна клітка – з силою розправте, розслабтеся.
- Плечі – підніміть якомога вище до вух, розслабтеся, опустіть.
- Шия – потягніть підборіддя якомога вище, потім максимально опустіть його і впріть підборіддя у груди, розслабтеся.
- Обличчя – якомога сильніше зморщіть, уявіть, що їсте лимон, потім розслабте м'язи обличчя.

- Щелепа –якомога сильніше стисніть зуби, розтисніть і відкрийте рот.
- Очі –міцно заплющте, розплющте очі.
- Лоб –сильно насупіть брови, підніміть їх якомога вище, розслабте.

Робіть цю вправу строго у вказаному порядку. Це допомагає навчитися керувати своїм тілом. Не забудьте напружувати кожен групу м'язів протягом 5-ти секунд і якомога сильніше, а потім розслаблятися. У процесі розслаблення намагайтеся відчувати, що відбувається з вашими м'язами. Постарайтеся відчувати різницю між станами напруги та розслабленості[34].

Медитація. Існує багато форм і типів медитації, але в загальному – це зручний метод, який повинен допомогти набутти внутрішню рівновагу пристресовому стані.

1. Медитація під музику. Виберіть місце, де можна спокійно сидіти, заплющивши очі і послухати свою улюблену музику. Це має бути класична музика або спеціальні композиції для медитації та релаксації. Поки звучить обрана Вами композиція, дайте волю своїм думкам. Не намагайтеся їх контролювати просто слухайте – і Ви побачите, куди вони вас приведуть. Нехай музика ллється довкола Вас. Можливо, Вам буде легше, якщо Ви скористаєтесь навушниками. Коли музика закінчиться, якийсь час послухайте тишину відчуйте, наскільки Ви розслаблені.

2. Медитація під час прогулянки. Вирушайте один на прогулянку – бажано у парк або сквер для того, щоб розслабитись. Не розглядайте оточуючих – Вашу увагу акцентуйте так, щоб бачити куди Ви йдете, але при цьому не концентруйте свій погляд на чомусь конкретному. Не женіть від себе думки, але при цьому завжди намагайтеся пам'ятати, що Ви гуляєте лише для того, щоб медитувати. Відчуйте рух свого тіла, відчуйте повітря, аромат рослин. Дихайте вільно, використовуючи черевне дихання. Час від часу робіть глибокий вдих, щоб вивільнити напругу, яка може виникнути[1].

3. Медитація на предмет. Візьміть якийсь невеликий предмет, який Вам подобається, покладіть його перед собою на близькій відстані та уважно

вивчіть. Закрийте очі та уявіть цей предмет. Пройдіться по всіх деталях. Відкрийте очі і знову подивіться на нього. Можливо, тепер Ви побачите у ньому щось нове, чого раніше не помічали. Заплющте очі і знову уявіть цей предмет. Продовжуйте медитацію протягом 10 хвилин[40].

4. Слухова медитація. Знайдіть тихе місце, де Вас не будуть турбувати. Затишно розташуйтеся на стільці. Підшви поставте на підлогу. Великими пальцями рук прикрийте обидва вуха. Інші пальці повинні м'яко лежати на маківці. Прислухайтеся до звуків, які лунають у Вас всередині – до шуму свого дихання, до стукоту серця тощо.

5. Групова медитація «Слово». Група сідає колом. Дається певне слово, наприклад, «сила». Потім слід 10-15 хвилин зосередитись на ньому, промовляючи його про себе. Для пояснення завдання пропонується наступний образ – подумки промовте слово, подібно до міхура повітря, що лопнув у Вас в свідомості. Але перш ніж міхур досяг свідомості, він пройшов довгий шлях у її глибинах. Зосередитися на значенні слова – це означає простежити зародження його суті у глибинах свідомості задовго до того, як воно набуде закінченої форми. За бажанням учасники можуть закрити очі[4].

6. Медитація на відновлення сил. Ця медитація підходить для роботи зі станами сильної втоми, надмірної виснаженості, тих, що виникають в умовах надлишку інформації та емоційних перевантажень. Займіть зручне положення лежачи. Постарайтеся знайти найзручнішу позу і протягом деякого часу просто полежіть у розслабленому стані, зосереджуючи увагу на диханні. Потім постарайтеся зрозуміти, що вам потрібно в цьому вашому стані – які люди, яке навколишнє середовище, які потреби та бажання Вам хотілося б реалізувати, здійснити тощо. На наступній стадії цієї медитації Ви уявляєте, що на вдиху у ваше тіло через ноги проникає світло. Це може бути якесь яскраве світло, можна вибрати колір, в який воно буде пофарбовано. Ви збираєте це світло всередині живота або області тазу. Таку ж візуалізацію

можна робити з руками та збирати світло у центрігрудей. Протягом 15-20 хв це дозволяє позбутися фізичної та психологічної втоми [18].

Блок 3. Навчання швидкодіючим та довгостроковим методам зподолання стресу.

Якщо Ви раптово стикаєтеся зі стресовою ситуацією, то можна використовувати цю техніку швидкого розслаблення. Перш ніж почати виберіть слово, яке буде ключовим при розслабленні («спокій» чи «мир», і навіть «нічого»).

Орієнтовна техніка швидкого розслаблення. Інструкція: «Покладіть долоню на живіт і переконайтеся, що Ви дихаєте діафрагмою. Закрийте очі. Глибоко вдихніть і подумки вимовте ключове слово. Затримайте дихання і напружте плечі, підніміть їх якомога вище. Повільно видихайте крізь рот, промовляючи вголос Ваше ключове слово. Роблячи це, повністю розслабтеся – плечі опустяться у вихідне положення. Розплющіть очі» [9].

Після того, як працівники навчаться керувати стресовими станами за допомогою швидкодіючих методів слід перейти до довгострокових методик. Усі запропоновані вище методи саморегуляції можна зарахувати саме до швидкодіючих. Методики довгострокового подолання стресу будуються на засадах – попередження, планування, перспективи та практики.

Висновки до другого розділу

1. У другому розділі обґрунтовано організаційно-методичні засади емпіричного дослідження методів, застосованих нами у першому етапі дослідження, що змогу резюмувати:

- специфіка роботи працівників сфери обслуговування з організації можна очікувати високі показники емоційного вигорання;

- робітники компаній загалом ознайомлені із поняттям емоційного вигорання, розуміють його взаємозв'язок з соціальним та психологічним благополуччям. Проте, як було виявлено у процесі опитування, самого факту розуміння проблеми емоційного вигорання, недостатньо для того, щоб цього не сталося із працівниками;

2. Аналіз результатів ідентифікації ступеню вираженості рівнів переживань професійного стресу на сукупній вибірці ($n = 50$) досліджуваних респондентів продемонстрував три рівні вираженості переживань: низький рівень - 60% респондентів; середній рівень - 32% респондентів; високий рівень – 8% респондентів.

3. Результати досліджень за методикою «Домінуючих налаштувань у стосунках з людьми Т. Лірі», продемонстрували, що в більшості досліджуваних респондентів проявляються високі результати у I октанті, який відповідає за оптимістичність, швидкість реакції, тенденцією до домінування. Часто ця реакція по принципу «тут і зараз», виражена у тенденції до спонтанної реалізації та активного впливу на оточення. Ці якості є необхідними для того щоб реалізувати себе в даній сфері. Досліджувані у яких переважають низькі показники даного октанту часто мають високу тривожність, підвищену чутливість до впливу соціального середовища. Відповідальність у власній роботі створює їм хорошу репутацію в колективі, але інертність у прийнятті рішення, невпевненість у собі, підвищена самокритичність не сприяє їх просуванню на роль лідерів.

4. Аналіз результатів дослідження II октанату (незалежний) показали наступні результати: низький рівень – 5% адміністрації та 13% продавці-консультанти; помірний- 59% адміністраці та 48% продавці-консультанти; високий рівень 31% адміністраці та 36% продавці-консультанти; естримальний рівень - 5% адміністрація та 3% продавці-консультанти. Результати дослідження при диференціації виборки за критерієм «статі» демонструють наступні значення: низький рівень виявлено у 12% жінок та у 5% чоловіків; помірний зустрічається серед 52% жінок та 60% чоловіків; високий прослідковується у 33% жінок та 30% чоловіків; екстримальний рівень-у 3% жінок та 5% чоловіків. Цей октанат відповідає за впевненість у собі, конкурентність та незалежність. При естримальних показниках люди схильні до бажання мати завжди перевагу над іншими та мають схильність до завищеної самооцінки.

5. Дослідження результатів III октанату (прямолінійно-агресивного) продемонстрували наступні результати: низький виявлено у 5 % адміністрації та 13% продавців-консультантів; помірний діагностовано серед 57 % адміністраційної субвиборки та 54 % продавців-консультантів; високий – у 27% адміністрації та 26% продавців-консультантів; екстримальний виявлено серед 11% адміністрації та 7% продавців-консультантів. Результати субвибірки серед чоловіків та жінок демонструють такі результати: низький рівень виявлено у 10 % жінок та 6% чоловіків; помірний рівень зустрічається серед 54% жінок та 70 % чоловіків; високий рівень у 27% жінок та 18 % чоловіків; екстримальний рівень виявлено серед 9% жінок та 6% чоловіків. Для цього октанту характерні такі якості як щирість, наполегливість в досягненні своїх цілей. При високих показниках люди наділені надмірною наполегливістю, недружелюбні, нестримані та надмірно запальні.

6. Результати дослідження IV октанату (недовірливо-скептичного) продемонстрували наступні результати: низький виявлено у 32 % адміністративної субвиборки та у 19% продавців-консультантів; помірний

зустрічається серед 21% адміністрації та 45% продавців-консультантв; високий діагностовано у 32% адміністрації та 33 % продавців-консультантів; екстремальний виявлено серед 18% адміністрації та 3% продавців-консультантів. Результати субвибірки чоловіків та жінок показали: низький рівень спостерігається серед 24% жінок та 16% чоловіків; помірний рівень у 36% жінок та 15% чоловіків; високий рівень виявлений у 33% жінок та 52 % чоловіків і екстремальний рівень діагностований у 7% жінок та 17% чоловіків. Цей октанат відповідає за схильність до критичності, недовірчливості, скептичності. При помірних показниках: реалістичне сприйняття.

7. Дослідження V октанату (покірно-сором'язливого) продемонстрували наступні результати: серед адміністрації виявлено наступні значущі показники – (низький у 15 %; помірний у 42% досліджуваних респондентів; високий у 21% і екстремальний у 22% адміністраційної субвирки). Проте, у досліджуваних респондентів продавців-консультантів з'ясовано, низький рівень демонструють 13% респондентів, помірний проявлений у 48% продавців-консультантів; серед 35% досліджуваних виявлений високий рівень, а екстремальний спостерігається тільки серед 4% досліджуваних. Результати субвибірки серед чоловіків та жінок наступний: низький рівень демонструють жінки 11% та чоловіки 24%; помірний рівень жінки - 40% та чоловіки – 47%; високий рівень жінки - 39% та 18 % чоловіки; екстремальний рівень– 10% жінки та 11% чоловіки. П'ятий октант відповідає за сором'язливість, бажання виконувати чужі обов'язки при високих показниках повна покірність, почуття провини та самоприниження.

8. Дослідження VI октанату (залежно-слухняного) показали наступні результати: низький рівень виявлено у 26% адміністрації та 10% продавців-консультантів; помірний у 53% адміністрації та 58% продавців-консультантів; високий рівень у 16% адміністрації та 26% продавців-консультантів; екстремальний рівень у 5% адміністрації та 6% продавців консультантів. Результати жінок та чоловіків демонструють наступні значущі

результати: низький рівень виявлено у 13% жінок та 24% чоловіків; помірний у 60% жінок та 47% чоловіків; високий у 17% жінок та 29% чоловіків; екстремальний рівень у 10% жінок. Шостий октант характеризується потребою у допомозі і довірою до оточуючих, при високих показниках – повна залежність від чужої думки.

9. Дослідження VII октанату (співробітно-конвенційного) показали наступні результати: низький рівень виявлено у 5% адміністрації; помірний- у 26% адміністрації та 30% продавців-консультантів; високий рівень зустрічається аж 69% адміністраційної субвиборки та 54% продавців-консультантів; екстремальний рівень виявлено серед 16% продавців-консультантів. Результати серед досліджуваних респондентів поділені за критерієм «статі» - жінок та чоловіків, виявлено, що низький рівень притаманний 3% жінок; помірний - 27% жінок та 30% чоловіків; високий – 55% жінок та 70% чоловіків; екстремальний рівень тільки 15% жінок. Характеризується сьомий октант прагненням до співробітництва з групою та дружелюбністю. При високих показниках відзначається схильність до компромісної поведінки та надмірна дружелюбність.

10. Дослідження VIII октанату (відповідально-великодушний) продемонстрували наступні результати: низький рівень характерний для 3% продавців-консультантів; помірний серед 63% адміністраційної субвиборки та 23% продавців-консультантів; високий рівень зустрічається у 5% адміністрації та 38 % продавців-консультантів; екстремальний рівень виявлено у 32% адміністрації та 36% продавців-консультантів. Результати дослідження серед субвбірок за критерієм «статі» демонструють наявність низького рівня - 3% жінок; помірного - 27% жінок та 59% чоловіків; високий рівень виявлено у 24% жінок та 24% чоловіків; екстремальний рівень зустрічається серед 46% жінок та 17% чоловіків. Отже восьмий октант кваліфікується як готовність співчувати та допомагати оточуючим. При високих показниках проявляються гиперсоціальні установки, альтруїзм та

м'якосердечність в характерологічних особливостях досліджуваних респондентів.

11. Резюмуючи, було з'ясовано, що для працівників компанії «Інтертоп» характерні високі показники в авторитарному та співробітньо-конвенційному октантах, які вказують на домінуючі прояви енергійності, наполегливості, орієнтації на успіх, тенденції до домінування та активного впливу на оточення і при цьому схильності до компромісної поведінки, оптимістичності та надмірної дружелюбності, прагненням до співробітництва і бажання «бути хорошим» для всіх.

12. На основі представлених результатів було створено психологічний портрет організації «Intertop», яка відноситься до ринкового типу та відповідає певним характеристикам, а саме: організація орієнтована на результати та на виконання поставленого завдання. Люди цілеспрямовані та змагаються один з одним. Керівництво – тверді лідери. Організацію пов'язує бажання перемогти. Репутація та успіх – це головна проблема. Фокус перспективної стратегії налаштований на конкурентні дії, вирішення завдань та досягненні поставлених цілей.

13. На основі отриманих результатів емпіричного дослідження була розроблена психокорекційна програма нівелювання симптомів емоційного вигорання та стабілізації психоемоційного стану працівники, що орієнтована на покращення загального самопочуття та психоемоційного стану досліджуваних респондентів з високим рівнем емоційного вигорання.

ВИСНОВКИ

1. Синдром емоційного вигорання кваліфікується як один із захисних механізмів, який виражається у певному емоційному відношенні спеціаліста до своєї професійної діяльності. Клінічні прояви вигорання різноманітні і в сучасній психології їх описано близько ста. Симптоми вигорання проявляються в динаміці. На початкових стадіях розвитку це може бути переживання психотравмуючих обставин, а потім ці симптоми можуть трансформуватися в психосоматичні розлади.

2. Походження синдрому емоційного вигорання носить професійно зумовлений характер, який визначається умовами, в яких протікає професійна діяльність та динамічними характеристиками особистості. Дослідниками відзначається той факт, що організаційні та індивідуально-особистісні фактори однаковою мірою впливають на формування синдрому емоційного вигорання.

3. Загальними особливостями, що характеризують сферу обслуговування та сприяють розвитку синдрому вигорання у робітників є висока насиченість робочого дня, зумовлена спілкуванням з іншими людьми; велика кількість різних за змістом та емоційною напруженістю ділових контактів; велика відповідальність за результат спілкування та ін.

4. Серед внутрішніх передумов розвитку синдрому вигорання однією з найважливіших є динамічні особливості індивідуума, зокрема екстраверсія та інтроверсія. Екстраверсивні патерни перешкоджають формуванню та прояву емоційного вигорання, а інтроверсія, навпаки, сприяє розвитку емоційного вигорання, отже, у осіб, схильних до спілкування та взаємодії, здатність до захисту від згубних впливів вигорання, проявляється значно більшою мірою, порівняно з їхніми колегами.

5. У процесі роботи у працівників сфери обслуговування спостерігаються: зниження професійної самооцінки; переживання як особистої, так і професійної неспроможності; розчарування у собі як у фахівці, здатному якісно надавати певний вид послуг. Описуються зміни у відношенні до своєї сфери професійної діяльності, які проявляються у формі сумнівів в корисності та потрібності своєї праці для суспільства, відчуття безглуздості своєї професії. Емоційне вигоряння є набутим стереотипом емоційної поведінки, найчастіше професійної поведінки. «Вигоряння» – частково функціональний стереотип, так як дозволяє людині дозувати та економно витратити свої енергетичні ресурси. Але можливе і виникнення його дисфункціональних наслідків, коли «вигоряння» негативно позначається на виконанні професійних обов'язків, стані здоров'я та стосунках із колегами.

6. Вміння та навички, які потрібні у роботі фахівців сфери обслуговування: – аналізування поведінки споживачів послуг з метою вибору найліпшого способу їх обслуговування; пізнання себе та свого внутрішнього світу для свідомого регулювання своєї поведінки; адекватне ставлення до своїх колег та їхньої поведінки для надання їм допомоги та підтримки у разі такої потреби; вміння обрати правильну стратегію поведінки під час обслуговування; врахування психологічних особливостей окремих типів клієнтів, а також підбір індивідуальних способів роботи з ними, а при їх недостатньому розвитку виникають певні труднощі у роботі працівників, спілкуванні з клієнтами і замовниками тощо. Проблеми такого роду є однією з найвагоміших передумов до розвитку синдрому емоційного вигоряння.

7. Між рівнем щастя та фізичною активністю існує не одно-, а двосторонній взаємозв'язок. Нами було описано, що згідно багатьох джерел, активні заняття спортом здійснюють позитивний вплив на психічне й фізичне здоров'я людини. Якщо фізичні навантаження будь-якої інтенсивності сприяють позитивним емоціям, підвищенню рівня щастя, поліпшенню

настрою, зниженню рівня депресії, то досить логічним є припущення, що спорт позитивно впливає і на явище емоційного вигорання.

8. До адміністративних та професійних та заходів, які спрямовуються на профілактику вигорання відносяться: впровадження психологамитренінгів толерантності, психотренінгів, ситуативних тренінгів, рольових, ділових ігор, антистресових програм та ін.; проведення просвітницької роботи; організація роботи практичного психолога спрямованого на профілактику вигорання; врахування індивідуальних можливостей робітників при розподілі завдань; створення сприятливого психологічного мікроклімату в колективі; профілактика фрустрації, мобінгу, конфліктності; організація наставництва; збагачення роботи надзавдань, які допомагають боротися з монотонністю праці; конструктивна оцінку.

9. Аналізуючи наше опитування робітники задоволені умовами праці: приміщенням, заробітною платою, перспективами. Але, для багатьох така робота відбивається у постійному емоційному напруженні. Працівникам необхідно постійно відповідати очікуванням керівництва та клієнтів, «рівню» компанії, а це приносить з собою виснаження та стрес. Робітники компаній загалом ознайомлені із поняттям емоційного вигорання, більш-менш розуміють його взаємозв'язок з соціальним та психологічним благополуччям.

10. Показники переживань стресу у адміністрації трішки вище, ніж у продавців та дорівнює середньому рівню стресу. Це зумовлено тим, що підвищений рівень відповідальності за свою роботу також спричиняє стрес та емоційне вигоряння серед працівників сфери обслуговування. До сильних стресових переживань 3% жінок та 18% чоловіків, проте до середнього рівня переживань стресу схильні 36% жінок та 24% чоловіків. За даними нашого опитування більшість чоловіків відчувають стрес через перевантаженість роботою та через брак часу для себе. Жінки часто не можуть відпустити думки про роботу після робочого дня через тривогу мають проблеми зі сном та важко контролюють емоції через втому. Найчастіше такі відповіді давали жінки, які займають керівні посади в сфері обслуговування.

11. Повівши дослідження за методикою К.Маслача для визначення рівня професійного вигорання емоційне виснаження ми побачили, що 58% - високий рівень; деперсоналізація – 48% високий рівень ; редукція особистісних досягнень - 56% високий рівень.

12. Психологічний портрет організації «Intertop», яка відноситься до ринкового типу та відповідає певним характеристикам, а саме: організація орієнтована на результати та на виконання поставленого завдання. Люди цілеспрямовані та змагаються один з одним. Керівництво – тверді лідери. Організацію пов'язує бажання перемогти. Репутація та успіх – це головна проблема. Також результати дослідження за методикою «Домінуючих налаштувань у стосунках з людьми Т. Лірі», показала в більшості високі показники у домінантних ознаках. Тому, можна зробити висновок, що працівники компанії докладають зусилля для того щоб підтримувати репутацію компанії та така організаційна культура іноді призводить до емоційного виснаження.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аболин, Л. М. Психологические механизмы эмоциональной устойчивости человека / Л. М. Аболин. – Казань : КГУ, 1987. – 261 с.
2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов. – М.: Аспект Пресс, 2005. – 318 с.
3. Акиндинова И.А., Баканова А.А. Эмоциональное выгорание в профессиональной деятельности педагога: проявления и профилактика // Педагогические вести. – СПб.: Издательство РГПУ им. А.И. Герцена, 2003. – №5. – С. 34.
4. Бадалян Ю. В. Взаимосвязь личностных черт и эмоционального выгорания педагогов детского дома / Юлия Валерьевна Бадалян. // Амурский государственный университет. – 2012. – с. 3–6.
5. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньо-особистісний конфлікт [Електронний ресурс] / Алла Яківна Боднар // Науково-практична конференція НаУКМА «Конфліктологічна експертиза : теорія та методика». – 2019. – Режим доступу до ресурсу: <http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/16025>.
6. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 105 с.
7. Бойко В.В. Энергия эмоций. – СПб.: Питер, 2004. 474 с.
8. Буякина М.А. Проблема психического выгорания личности и организационная культура / М.А. Буякина // Вестник Костромского государственного университета им. Н.А. Некрасова. – 2008. – № 3. – С. 47-51.
9. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова [2-е изд.] – СПб.: Питер, 2008. – с. 96-100, 206.

10. Водопьянова Н.Е. Синдром психического выгорания в коммуникативных профессиях/Н.Е. Водопьянова // Психология здоровья. / Под ред.
11. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – СПб.: Питер, 2008.
12. Г.С. Никифорова. – СПб.: Издательство СПб ГУ, 2000. – С. 443–463.
13. Гірник А. М. Основи конфліктології / А. М. Гірник. – Київ: Києво-Могилянська академія, 2010. – 80 с.
14. Гірник А. М. Теоретичні засади і процедура фрїлістінгу / Андрій Миколайович Гірник. // Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – 2016. – с. 50.
15. Ермакова Е.В. Ценностно смысловая сфера личности и синдром психического выгорания // Материалы XIV Международной конференции студентов, аспирантов и молодых ученых «Ломоносов 2007». Секция «Психология». М., 2007.
16. Завгородня О. В. Проблема психологічного здоров'я: теоретичні та прикладні аспекти / Олена Василівна Завгородня // Психологія і суспільство. – 2007. – №3. – с. 126–127.
17. Китаев-Смык Л.А. Выгорание персонала. Выгорание личности. Выгорание души / Л.А. Смык // Психопедагогика в правоохранительных органах. – 2008. – № 2 (33). – С. 41-50.
18. Колтунович Т. А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів : дис. канд. псих. наук : 19.00.07 / Колтунович Тетяна Анатоліївна – Івано-Франківськ, 2016. – с. 12, 224-225, 232.
19. Корытова Г. С. Защитно-совладающее поведение субъекта в профессиональной педагогической деятельности : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня докт. псих. наук : спец. 19.00.07 «педагогическая психология» / Корытова Галина Степановна – Иркутск, 2007. – с. 3-44.

20. Котова Е. В. Профилактика синдрома эмоционального выгорания / Е. В. Котова. – Красноярск, 2013. – 11 с.
21. Куликов Л. В. Психогигиена личности. Вопросы психологической устойчивости и психопрофилактики / Л. В. Куликов. – Питер: Учебное пособие, 2004. – с. 71.
22. Куваева И.О. История изучения «синдрома выгорания» в американской психологии / И.О. Куваева // Проблемы исследования синдрома выгорания и пути его коррекции у специалистов помогающих профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике): сб. научных статей. – Курск, Изд-во Курского госуниверситета, 2007. – С. 85-88
23. Майстренко Е. В. Взаимосвязь степени выраженности симптомов эмоционального выгорания и доминантности полушарий мозга у педагогов Югры / Е. В. Майстренко, В. И. Майстренко. // Вестник Томского государственного университета.. – 2013. – №345. – с. 156–157.
24. Малышев И. В. Взаимосвязь синдрома эмоционального выгорания и ценностной сферы личности в процессе профессиональной социализации в экстремальных условиях / И. В. Малышев. // Известия Саратовского 119 университета. Новая серия. Серия Философия. Психология. Педагогика. – 2010. – №4. – С. 77.
25. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко / М. С. Міщенко. // Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. – с. 7.
26. Неруш Т.Г. Профессиональное выгорание как специфическая форма профессиональных деструкций / Т.Г. Неруш // Известия Саратовского университета. Новая серия. Серия: Философия. Психология. Педагогика. – 2012. – № 3. – С. 83-87.
27. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования / В.Е. Орел // Журн. практической психологии и психоанализа. – 2001. – № 3. – С. 15-24.

28. Папанова О. А. Психолого-педагогические условия профилактики синдрома эмоционального выгорания у студентов, будущих социальных работников : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. псих. наук: спец. 19.00.07 «педагогическая психология» / Папанова Ольга Анатольевна – Курск, 2008. – с. 21.

29. Рогинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях / Т.И. Рогинская // Психологический журнал. – 2002. – Том 23. – №3. – С. 85-95.

30. Рукавишников А. А. Определение Психического Выгорания [Электронный ресурс] / А. А. Рукавишников – Режим доступа до ресурсу: http://www.miu.by/kaf_new/mpp/107.pdf.

31. Сафонова И. О. Взаимосвязь профессионально эмоционального выгорания с субъективным благополучием личности медицинских сестер / Ирина Олеговна Сафонова. // Вестник Самарской гуманитарной академии. Серия «Психология». – 2011. – №1. – С. 82–83.

32. Тимофіюк О. Проблема емоційного та професійного вигорання педагогів [Електронний ресурс] / Оксана Тимофіюк – Режим доступу до ресурсу: http://mluniv-osvita.at.ua/Psychiatric/emocijne_vigoronnja.pdf.

33. Циганчук Т. В. Стрес у професійній діяльності / Т. В. Циганчук. // Проблеми сучасної психології. – 2015. – №30. – С. 669.

34. Циганчук Т. В. Стрес у професійній діяльності / Т. В. Циганчук. // Проблеми сучасної психології. – 2015. – №30. – С. 669.

35. Чотири причини займатись фізичними вправами щодня [Електронний ресурс] // Міністерство охорони здоров'я України. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <https://moz.gov.ua/article/health/4-prichini-zajmatis-fizichnimivpravami-schodnja>.

36. Cherniss, C. Long-term consequences of burnout: An exploratory study / C. Cherniss // Journal of Organizational Behaviour. – 1992. – Vol. 13 (1). – P. 1-11.

37. Freudenberger H. J. Staff Burn-Out / Herbert Freudenberger. // JOURNAL OF SOCIAL ISSUES. – 1974. – №1. – p. 160.
38. Maslach, C. Job Burnout / C. Maslach, W.B. Schaufeli, M.P. Leiter // Annual Review of Psychology. – 2001. – Vol. 52. – P. 397-422.
39. Maslach, C. Job burnout: new directions in research and intervention / C. Maslach // Current Directions in Psychological Science. – 2003. – Vol. 12. – P. 189-192.
40. Physical activity and self-esteem: testing direct and indirect relationships associated with psychological and physical mechanisms [Електроннийресурс] / [S. H. Sani, Z. Fathirezaie, S. Brand таін.] // Neuropsychiatric Disease and Treatment. – 2016. – Режимдоступудоресурсу: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5068479/>.
41. Schaufeli, W.B. The burnout companion to study and practice: A critical analysis / W.B. Schaufeli, D. Enzmann. – Washington DC: Taylor & France, 1998. – 220 p.
42. Systematic Review of the Association between Physical Activity and Burnout / L. M.Naczensk, J. D. Vries, M. L. Hooff, M. A. Kompier. // Journal of Occupational Health. – 2017. – №59. – p. 491.

ДОДАТОК 1**Опитувач вигорання (перегорання) Маслач – варіант для продавців**

Призначення – вивчення ступеня професійного “вигорання”.

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

Опитувальник

1. Я почуваю себе емоційно знищеним.
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.
10. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Я думаю, що дуже багато працюю.
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.

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

18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.

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

20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.

21. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.

22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

Опрацювання даних

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

Варіанти відповідей оцінюються так:

“Ніколи” – 0 балів;

“Дуже рідко” – 1 бал;

“Інколи” – 3 бали;

“Часто” – 4 бали;

“Дуже часто” – 5 балів;

“Кожний день” – 6 балів.

Ключ до опитувальника

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

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

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

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

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

ДОДАТОК 2

Шкала PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліон (Lemyr-Tessier-Fillion) призначена для вимірювання феноменологічної структури переживань стресу. Мета - вимір стресових відчуттів в соматичних, поведінкових і емоційних показниках. Методика була спочатку розроблена у Франції, потім переведена і валідизировать в Англії, Іспанії та Японії. Переклад і адаптація російського варіанту методики виконані Н. Е. Водоп'янової.

При розробці методики автори прагнули усунути наявні недоліки традиційних методів вивчення стресових станів, спрямованих в основному на непрямі вимірювання психологічного стресу через стресори або патологічні прояви тривожності, депресії, фрустрації та ін. Лише деякі методики призначені для того, щоб вимірювати стрес як природний стан психічної напруженості. З метою усунення цих методологічних невідповідностей Лемура-Тесьє-Філліон розробили опитувальник, який описує стан людини, що переживає стрес, внаслідок чого відпала необхідність у визначенні таких змінних, як стресори або патології. Питання сформульовані для нормальної популяції у віці від 18 до 65 років стосовно для різних професійних груп. Все це дозволяє вважати методику універсальною для застосування до різних вікових і професійних вибірок в нормальної популяції.

Методика апробована авторами на вибірці більш ніж на 5 тис. Чоловік в Канаді, Англії, США, Пуерто-Ріко, Колумбії, Аргентині, Японії. Також цю методику застосовували Клемент і Янг в Університеті Оттави, Ларсі в Університеті та в госпіталі Монреалю, а також Тесьє і його колеги в госпіталях св. Франциска Ассизького і св. Жюстіни в Монреалі. У Росії методика апробувалася Н. Е. Водоп'янової на вибірці вчителів, студентів та комерційного персоналу в кількості 500 осіб.

Численні дослідження показали, що PSM володіє достатніми психометричеськими властивостями. Були виявлені кореляції інтегрального показника PSM зі шкалою тривожності Спіл-Бергера ($r = 0,73$), з індексом

депресії [Beck Depression Inventory] ($r = 0,75$). Величини цих кореляцій пояснюються генералізованим переживанням емоційного дистресу або депресії. При цьому дослідження дивергентної валідності показують, що PSM концептуально відрізняється від методик дослідження тривожності і депресії.

ДОДАТОК 3

Опитувальник PSM-25

Інструкція: пропонується ряд тверджень, що характеризують психічний стан. Оцініть, будь ласка, ваш стан за останній тиждень за допомогою 8-бальної шкали. Для цього на бланку опитувальника поруч з кожним твердженням обведіть число від 1 до 8, яке найбільш точно визначає ваші переживання. Тут немає неправильних або помилкових відповідей. Відповідайте якомога щире. Для виконання тесту буде потрібно приблизно п'ять хвилин.

Цифри від 1 до 8 означають частоту переживань:

1 - «ніколи»; 2 - «вкрай рідко»; 3 - «дуже рідко»; 4 - «рідко»; 5 - «іноді»; 6 - «часто»; 7 - «дуже часто»; 8 - «постійно (щодня)».

1	Стан напруженості і крайньої схвильованості (напруженості)	12345678
2	Відчуття клубка в горлі і / або сухості в роті	12345678
3	Я перевантажений (а) роботою. Мені зовсім не вистачає часу	12345678
4	Я поспіхом проковтую їжу або забуваю поїсти	12345678
5	Після роботи я не можу відключитися від думок про незавершені справи, проблеми, плани; я «застряють» на переживаннях робочих ситуацій і невирішених питань, обмірковую свої ідеї знову і знову	12345678
6	Я відчуваю себе самотнім (ой) і незрозумілим (ой)	12345678
7	Я страждаю від фізичного нездужання; у мене запаморочення, головний біль, напруженість і дискомфорт в області шийного відділу, болі в спині, спазми в шлунку	12345678

8	Я поглинений (а) похмурими думками, змучений (а) тривожними станами	12345678
9	Мене раптово кидає то в жар, то в холод	12345678
10	Я забуваю про зустрічі або справах, які повинен зробити або вирішити	12345678
11	У мене часто псується настрій; я легко можу заплакати від образи або проявити агресію, лють	12345678
12	Я відчуваю себе втомленим людиною	12345678
13	У важких ситуаціях я міцно стискаю зуби (чи стискаю кулаки)	12345678
14	Я спокійний (на) і безтурботний (на) *	12345678
15	Мені важко дихати і / або у мене раптово перехоплює подих	12345678
16	Я маю проблеми з травленням і з кишечником (болі, кольки, розлади або запори)	12345678
17	Я схвилюваний (а), стурбований (а), збуджений (а)	12345678
18	Я легко лякаюся; шум або шерех змушують мене здригатися	12345678
19	Мені необхідно більш ніж півгодини для того, щоб заснути	12345678
20	Я збитий (а) з пантелику; мої думки сплутані; мені не вистачає зосередженості і я не можу сконцентрувати увагу	12345678

21	У мене втомлений вигляд; мішки або круги під очима	12345678
22	Я відчуваю тяжкість на своїх плечах	12345678
23	Я стривожений (а), мені необхідно постійно рухатися; я не можу стояти або сидіти на одному місці	12345678
24	Мені важко контролювати свої вчинки, емоції, настрої або жести	12345678
25	Я відчуваю напруженість *	12345678

Примітка. * Зворотний питання.

Обробка і інтерпретація результатів. Підраховується сума всіх відповідей - інтегральний показник психічної напруженості (ППН). Питання 14 оцінюється в зворотному порядку. Чим більше ППН, тим вище рівень психологічного стресу.

ППН більше 155 балів - високий рівень стресу, свідчить про стан дезадаптації і психічного дискомфорту, необхідності застосування широкого спектра засобів і методів для зниження нервово-психічної напруженості, психологічного розвантаження, зміни стилю мислення і життя.

ППН в інтервалі 154-100 балів - середній рівень стресу.

Низький рівень стресу, *ППН менше 100 балів*, свідчить про стан психологічної адаптоване ^{ТМ} до робочих навантажень.

ДОДАТОК 4

Метод диагностики межличностных отношений Т. Лірі.

Метод диагностики межличностных отношений представляет собой модифицированный вариант интерперсональной диагностики Т.Лири , автор которой является последователем идей Салливэна.

Описание методики.

Методика представляет собой набор лаконичных характеристик, по которым испытуемый сперва оценивает себя, свое актуальное "Я" на момент обследования. Каждая из 128 характеристик имеет свой порядковый номер. В модифицированном варианте методики предусмотрена специальная сетка - регистрационный лист (см. приложение), на котором номера от 1 до 128 размещены таким образом, чтобы дальнейший подсчет баллов по каждому октанту был максимально упрощен. Оценивая себя по пунктам (айтемам) опросника, испытуемый должен на сетке зачеркивать крестом номера, соответствующие тем чертам, которые он у себя находит, оставляя незачеркнутыми остальные, соответствующие отсутствующим у испытуемого свойствам. При этом ему предлагается придерживаться следующей инструкции: "Перед вами опросник, содержащий различные характеристики.

Следует внимательно прочесть каждую и подумать, соответствует ли она Вашему представлению о себе. Если "да", то перечеркните крестом соответствующую порядковому номеру характеристики цифру в сетке регистрационного листа. Если "нет", то не делайте никаких пометок на регистрационном листе. Постарайтесь проявить максимальную внимательность и откровенность, чтобы избежать повторного обследования. Итак, какой Вы человек?"

Я - человек, который: (или - он /она человек, который:)

1. Умеет нравиться
2. Производит впечатление на окружающих
3. Умеет распоряжаться, приказывать
4. Умеет настоять на своем

5. Обладает чувством достоинства
6. Независимый
7. Способен сам позаботиться о себе
8. Может проявить безразличие
9. Способен быть суровым
10. Строгий, но справедливый
11. Может быть искренним
12. Критичен к другим
13. Любит поплакаться
14. Часто печален
15. Способен проявлять недоверие
16. Часто разочаровывается
17. Способен быть критичным к себе
18. Способен признать свою неправоту
19. Охотно подчиняется
20. Покладистый
21. Благодарный
22. Восхищающийся и склонный к подражанию
23. Уважительный
24. Ищущий одобрения
25. Способный к сотрудничеству, взаимопомощи
26. Стремится ужиться с другими
27. Доброжелательный
28. Внимательный и ласковый
29. Деликатный 30. Ободряющий
31. Отзывчивый к призывам о помощи
32. Бескорыстный
33. Способен вызывать восхищение
34. Пользуется у других уважением
35. Обладает талантом руководителя

36. Любит ответственность
37. Уверен в себе
38. Самоуверен и напорист
39. Деловитый, практичный
40. Соперничающий
41. Стойкий и крутой, где надо
42. Неумолимый, но беспристрастный
43. Раздражительный
44. Открытый и прямолинейный
45. Не терпит, чтобы им командовали
46. Скептичен
47. На него трудно произвести впечатление
48. Обидчивый, щепетильный
49. Легко смущается
50. Неуверенный в себе
51. Уступчивый 52 Скромный
53. Часто прибегает к помощи других
54. Очень почитает авторитеты
55. Охотно принимает советы
56. Доверчив и стремится радовать других
57. Всегда любезен в обхождении
58. Дорожит мнением окружающих
59. Общительный и уживчивый
60. Добросердечный
61. Добрый, вселяющий уверенность
62. Нежный и мягкосердечный
63. Любит заботиться о других
64. Щедрый
65. Любит давать советы
66. Производит впечатление значительности

67. Начальственно - повелительный 68 Властный
69. Хвастливый
70. Надменный и самодовольный
71. Думает только о себе
72. Хитрый
73. Нетерпим к ошибкам других
74. Расчетливый
75. Откровенный
76. Часто недружелюбен
77. Озлоблен
78. Жалобщик
79. Ревнивый
80. Долго помнит обиды
81. Самобичующий
82. Застенчивый
83. Безынициативный
84. Кроткий
85. Зависимый, несамостоятельный
86. Любит подчиняться
87. Предоставляет другим принимать решения
88. Легко попадает впросак
89. Легко поддается влиянию друзей
90. Готов довериться любому
91. Благорасположен ко всем без разбора 92 Всем симпатизирует
93. Прощает все
94. Переполнен чрезмерным сочувствием
95. Великодушен и терпим к недостаткам
96. Стремится помочь каждому
- 97.. Стремящийся к успеху
98. Ожидает восхищения от каждого

99. Распоряжается другими
100. Деспотичный
101. Относится к окружающим с чувством превосходства
102. Тщеславный
- 103 Эгоистичный
- 104 Холодный, черствый
105. Язвительный, насмешливый
106. Злой, жестокий
101. Часто гневлив
- 108 Бесчувственный, равнодушный
109. Злопамятный
110. Проникнут духом противоречия
- 111 Упрямый
- 112 Недоверчивый и подозрительный
113. Робкий
114. Стыдливый
- 115 Услужливый
116. Мягкотельный
117. Почти никому не возражает
118. Навязчивый
119. Любит, чтобы его опекали
120. Чрезмерно доверчив
121. Стремится снискать расположение каждого
122. Со всеми соглашается
123. Всегда со всеми дружелюбен
124. Всех любит
125. Слишком снисходителен к окружающим
126. Старается утешить каждого
127. Заботится о других
128. Портит людей чрезмерной добротой.