

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра авіаційної психології

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ

Завідувач кафедри

_____ Любов ПОМИТКІНА

«__» _____ 2023 р.

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)
ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ
«БАКАЛАВР»
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ 053 «ПСИХОЛОГІЯ»**

Тема: “Зв'язок професійної спрямованості з емоційним вигоранням у працівників сфери обслуговування”

Виконавець: студента групи ПС - 406 Листопадський Антон Андрійович

Керівник: старший викладач кафедри авіаційної психології

Гірчук Олеся Василівна

Нормоконтролер: завідувач лабораторії Загнойко Анна Олегівна

Київ 2023

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій

Кафедра авіаційної психології

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітньо-професійна програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач випускової кафедри

_____ Любов ПОМИТКІНА

« ____ » _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ

на виконання кваліфікаційної роботи

Листопадського Антона Андрійовича

1. Тема дипломної роботи: «Зв'язок професійної спрямованості з емоційним вигоранням у працівників сфери обслуговування», затверджена наказом ректора № 463/ст від 07.04.2023 р

2. Термін виконання роботи: з 07 квітня 2023р. по 25 червня 2023 р.

3. Вихідні дані роботи: вибірку склали працівники готельно-ресторанного комплексу у кількості 60 осіб у віковому діапазоні від 20-58 років.

Методи дослідження: аналіз, узагальнення, порівняння, індукція та дедукція; психодіагностичні методики «Вивчення спрямованості особистості (Б.Басса, Б.Смекала, М.Кучера); Опитувальник професійної спрямованості (ОПС) Д. Голанда; «Дослідження рівня емоційного вигорання» В. Бойка.

4. Зміст пояснювальної записки: кваліфікаційна робота складається з 2-х розділів. Перший розділ містить теоретичний аналіз феномену професійного стресу та емоційного вигорання. У другому розділі представлено результати емпіричного дослідження зв'язку професійної спрямованості з емоційним вигоранням працівників сфери обслуговування.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 3 рисунка, 3 таблиці.

6. Календарний план-графік

№ з/пор.	Завдання	Термін виконання	Виконано
1.	Вибір теми та формулювання завдань	Квітень	
2.	Тематичний добір та аналіз наукових праць	Квітень	
3.	Оформлення теоретичної частини	Квітень	
4.	Методологічне обґрунтування емпіричного дослідження	Квітень	
5.	Проведення емпіричного дослідження	Травень	
6.	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Травень	
7.	Оформлення кваліфікаційної роботи відповідно до ДСТУ	Травень	
8.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	Червень	
9.	Виправлення зауважень, оформлення рецензії	Червень	
10.	Подання кваліфікаційної роботи нормоконтролеру та на підпис завідувачу кафедри	Червень	
11	Захист кваліфікаційної роботи	Червень	

7. Дата видачі завдання: «07 квітня» 2023 р.

Керівник дипломної роботи _____ Олесь ГІРЧУК
(підпис керівника)

Завдання прийняв до виконання _____ Антон ЛИСТОПАДСЬКИЙ
(підпис випускника)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи «Зв'язок професійної спрямованості з емоційним вигоранням у працівників сфери обслуговування»: 56 сторінок, 3 рисунка, 3 таблиці, 40 використаних джерела.

ПРОФЕСІЯ, ПРОФЕСІЙНА СПРЯМОВАНІСТЬ, СТРЕС, ПРОФЕСІЙНИЙ СТРЕС, ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ОСОБИСТІТЬ.

Об'єкт дослідження: професійний спрямованість особистості

Предмет дослідження: зв'язок професійної спрямованості з емоційним вигоранням у працівників сфери обслуговування.

Мета дослідження: встановити зв'язок професійної спрямованості з емоційним вигоранням у працівників сфери обслуговування.

Методи дослідження: аналіз, узагальнення, порівняння, індукція та дедукція; психодіагностичні методики «Вивчення спрямованості особистості (Б.Басса, Б.Смекала, М.Кучера); Опитувальник професійної спрямованості (ОПС) Д. Голанда; «Дослідження рівня емоційного вигорання» В. Бойка.

Отримано дані щодо наявності зв'язків між професійною спрямованістю та емоційним вигоранням у працівників сфери обслуговування.

Практичне значення отриманих результатів. Матеріали кваліфікаційної роботи рекомендовано використовувати при розробці профілактичних заходів, тренінгових програм психологічного супроводу професійної діяльності працівників сфери обслуговування.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ АНАЛІЗУ НАУКОВИХ ПРАЦЬ З ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМАТИКИ ПРОФЕСІЙНОЇ СПРЯМОВАНОСТІ, ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	9
1.1. Роль професійної спрямованості особистості.....	9
1.2. Висвітлення поняття “емоційного вигорання” у наукових працях	14
1.3. Особливості умов та вимоги до професійно важливих якостей працівників сфери обслуговування	24
1.4. Висновки до розділу 1	27
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ПРОФЕСІЙНОЇ СПРЯМОВАНОСТІ З ЕМОЦІЙНИМ ВИГОРАННЯМ У ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	31
2.1. Організація та методи дослідження	31
2.2. Аналіз результатів дослідження	35
2.3. Встановлення кореляційного зв'язку за допомогою методів математичної статистики	44
2.4. Рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.....	48
2.5. Висновки до розділу 2.....	46
ВИСНОВКИ	57
ДОДАТКИ	65

ВСТУП

Актуальність теми. Всесвітня організація охорони здоров'я вперше офіційно визнала синдром емоційного вигорання – хворобою. І якщо раніше вважалося, що від нього потерпають переважно усі, хто працює у сфері підвищеного спілкування з людьми – вчителі, менеджери, продавці, соціальні працівники, то нині говорять про медиків різного профілю.

Емоційне вигорання або синдром вигорання – це стан, який досить часто можна спостерігати серед широкого кола професіоналів, що працюють у сфері обслуговування. Це люди, робота яких так чи інакше вимагає залучення в безперервний прямий контакт з різного роду клієнтами та споживачами послуг. Діяльність цих професіоналів дуже різна, але всіх їх об'єднує близький контакт з людьми, спілкування з якими часто дуже емоційно насичене.

Людина більшу частину життя займається трудовою, зокрема, професійною діяльністю. Особливості й умови цієї діяльності є важливим фактором розвитку її особистості. На сьогоднішній день, проблема професійного розвитку з різних точок зору розкрита у роботах як зарубіжних так і вітчизняних психологів: К. Аймедов, Т. Вежновець, Н. Водоп'янова, Е. Зеєр, Н. Карачина Є. Клімов та ін. Одним з дуже важливих аспектів даної проблеми є питання про зміни особистості майбутнього фахівця в процесі професіоналізації. Останнім часом в багатьох публікаціях (Ю. Вихляєв, В.Орел, Н. Пилипенко, Дж. Фрейденбергер, У. Шуфелі та ін.) вказується на те, що дуже розповсюдженою професійною деформацією для представників багатьох професій є така зміна, як емоційне вигорання.

Аналіз літератури свідчить, що проблема синдрому емоційного вигорання знайшла своє відображення у роботах зарубіжних і вітчизняних вчених, присвячених змісту та структурі цього синдрому (Г. Діон, Л.М. Карамушка, С.Максименко, М. Смульсон та ін.), а також методам його діагностики (В. Бойко, С. Джексон, К. Маслач, О. Старченкова та ін.). Окрім

того, деякі вияви синдрому емоційного вигорання вивчалися, як зарубіжними, так і вітчизняними дослідниками, у представників різних професійних груп – працівників медичних закладів (В. Артьоменко, О. Громцева, Н. Кавецька та ін.), соціальних працівників (Л.С. Ваг, К. Ван Вак, Б. Содерфельдт, М. Содерфельдт та ін.), спортсменів (Л. Армстонг, Р.С. Велей, К.А. Гренліф, В. Комар та ін.) тощо. Проте, все ще залишається малодослідженою проблема емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.

У діяльності працівників сфери обслуговування акцент робиться, перш за все, на позитивні аспекти роботи з людьми, але водночас цілком очевидно, що саме робота з людьми вимагає особливої відповідальності та емоційних навантажень, потенційно містить у собі небезпеку важких переживань, пов'язаних із робочими ситуаціями та ймовірністю виникнення при тривалому стресі синдрому емоційного вигорання. Крім того, низький, порівняно з іншими галузями, рівень заробітної плати, виступають факторами, які знижують мотиваційну спрямованість працівників сфери обслуговування, їх стресостійкість, сприяють накопиченню негативних емоцій та незадоволенням життям. Тому, нам видається досить актуальним питання встановлення зв'язку професійної спрямованості з емоційним вигоранням працівників сфери обслуговування.

Мета роботи – встановити зв'язок між професійною спрямованістю та емоційним вигоранням працівників сфери обслуговування.

Об'єкт дослідження – професійна спрямованість особистості

Предмет дослідження – зв'язок професійної спрямованості з емоційним вигоранням у працівників сфери обслуговування.

Гіпотеза дослідження – для працівників сфери обслуговування характерне емоційне вигорання, викликане емоційним та психічним перенапруженням, запитом на інтенсивний прояв емпатії, незадоволеністю умовами праці, знизити прояви якого можливо через програму психогігієни даного феномену.

Завдання дослідження:

1. Розкрити роль професійної спрямованості особистості.
2. Розкрити сутність поняття “емоційного вигорання” та його виникнення у працівників сфери обслуговування.
3. Провести емпіричне дослідження професійної спрямованості респондентів, їх рівень емоційного вигорання.
4. Встановити зв'язок професійної спрямованості з емоційним вигоранням працівників сфери обслуговування.
4. Сформулювати рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.

Методи дослідження: аналіз, узагальнення, порівняння, індукція та дедукція; психодіагностичні методики «Вивчення спрямованості особистості (Б.Басса, Б.Смекала, М.Кучера); Опитувальник професійної спрямованості (ОПС) Д. Голанда; «Дослідження рівня емоційного вигорання» В. Бойка.

Організація дослідження. Емпірична частина дослідження проводилася на базі KNZS Hotel – restaurant Complex Central Park, м. Київ. Основну вибірку дослідження склали працівники готельно-ресторанного комплексу у кількості 60 осіб у віковому діапазоні від 20-58 років. Дослідження тривало в продовж січня-березня 2023 року.

Теоретичне значення дослідження полягає в аналізі та систематизації наукових досліджень з проблеми емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.

Практичне значення роботи у тому, що результати дослідження можуть бути застосовані для розробки профілактичних заходів, тренінгів, консультацій, програми психологічного супроводу професійної діяльності працівників сфери обслуговування.

Структура дослідження. Робота складається зі вступу, двох розділів, загальних висновків, списку використаної літератури (45 джерел) та додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ АНАЛІЗУ НАУКОВИХ ПРАЦЬ З ВИВЧЕННЯ ПРОБЛЕМАТИКИ ПРОФЕСІЙНОЇ СПРЯМОВАНOSTІ, ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Роль професійної спрямованості особистості

Сучасному молодому фахівцю для успішної конкуренції на ринку праці недостатньо мати професійні знання та вміння, необхідним є чітке уявлення свого професійного шляху. Це можливо, якщо людина є суб'єктом свого професійного самовизначення, має сформовану професійну самосвідомість і професіональну спрямованість.

Професійне самовизначення – це процес пошуку та знаходження особистісного сенсу в обраній, освоєній та виконуваній трудовій діяльності; процес знаходження сенсу у процесі самовизначення [26]. Цей процес обумовлений проявами внутрішніх ресурсів, сил, установок на шляху професійного становлення особистості та її розвитку.

На думку О. Корець, професійне самовизначення – це багатовимірний та багатоступінчастий процес, який можна розглядати як:

- систему завдань, які ставить суспільство перед особистістю і які їй слід вирішувати;
- процес поетапного прийняття рішення, з якого людина формує баланс між власними уподобаннями, інтересами, цілями і вимогами трудової діяльності, потребами суспільства тощо;
- процес формування особистості професіонала, його індивідуального стилю та оцінки дій [17].

Професійне самовизначення особистості часто пов'язують лише з первинним вибором професії, що здійснюється у юнацькому віці. Однак це дуже вузьке трактування цього феномену. Проблема професійного

самовизначення слід розглядати у зв'язку з питаннями професійного розвитку особистості, які охоплюють не лише вибір професії, а й здобуття диплома про освіту, професійну діяльність, освоєння професії, підвищення кваліфікації, перепідготовку, оволодіння суміжними професіями, творчу діяльність спеціаліста, побудову професійних династій тощо.

В. Галузьяк вважає, що головне призначення професійного самовизначення – це поступове формування у особистості внутрішньої готовності самостійно та усвідомлено планувати, коригувати та реалізовувати перспективи свого розвитку (професійного, життєвого та особистісного) [7].

Одним з важливих напрямків реалізації професійного самовизначення є формування в особистості професійної спрямованості. У психології професійну спрямованість особистості розглядають у руслі певної професії або трудової діяльності, якою опановує людина, проте ставлення до професії не можна відокремлювати від ставлення до праці загалом [12; 18]. Розуміння потреби та значущості праці також є складовою професійної спрямованості особистості, що пов'язує її із загальною спрямованістю особистості.

Проблему розвитку професійної спрямованості особистості розглянуто, зокрема, у працях Ю. Андреєвої, В. Жуковського, Н. Кузьміної, М.Пряжнікова та ін. Дослідники акцентують на значущості формування професійної спрямованості в процесі професійного та життєвого самовизначення молоді. Розглядаючи структуру особистості, психологи виділяють спрямованість в окремий блок чи підструктуру особистості. Зокрема, як:

- «динамічну тенденцію» (С.Л.Рубінштейн),
- «сенсоутворюючий мотив» (О. Леонтьєв),
- «домінуюче ставлення» (В. Мясіщев),
- «основну життєвої спрямованості» (Б. Ананьєв),
- «системоутворюючу властивість особистості» (Б. Ломов),
- «динамічну організацію сутнісних сил людини» (А. Прингішвілі) [20].

Узагальнюючи представлені вище підходи до визначення та змісту поняття професійної спрямованості особистості можна виокремити три основні напрями її пояснення:

- 1) як систему відносин;
- 2) як систему мотиваційних комплексів;
- 3) як систему регуляції поведінки, яка визначається соціально-психологічними установками.

На думку К. Платонова, спрямованість особистості представляє собою ієрархічний ряд взаємопов'язаних форм: починаючи від потягу, через бажання, інтереси, схильності, прагнення, ідеали до світогляду та переконання. У цих формах проявляються ставлення, моральні якості та різні форми потреб особистості. Відповідно, залежно від провідного мотиву діяльності визначають такі види спрямованості: "на себе", "на спілкування", "на справу".

Поруч із названими видами виділяють як особливий вид професійну спрямованість особистості. Професійна спрямованість входить до структури загальної спрямованості особистості, вона є системою домінуючих професійних потреб і мотивів, ціннісних орієнтацій, які втілюється у професійних уявленнях, намірах, цілях, установках та активній діяльності з усіма досягненнями [31].

У вітчизняній та зарубіжній психології існує ціла низка теоретичних підходів до проблеми вивчення та формування професійної спрямованості особистості. Так, зарубіжні психологи до розуміння професійної спрямованості особистості підходять з позиції загальнопсихологічних концепцій або теорій особистості (Д. Голланд, А. Маслоу, А. Ро, Д. Сьюпер та ін.). Позитивною стороною зарубіжних концепцій є те, що психологи розглядають формування професійної спрямованості у взаємодії з цілісним розвитком особистості.

Розробляючи проблему професійної спрямованості у рамках інтегративного підходу у дослідженні комплексного професійного розвитку

та становлення кар'єри та особистості спеціаліста, вітчизняні дослідники трактують її як проекцію загальної спрямованості на світ професій, як щодо самостійні особистісні характеристики, пов'язані з професійним самовизначенням.

Вітчизняні дослідники виходять з того, що професійна спрямованість є внутрішнім джерелом професійного розвитку й особистісного зростання будь-якого суб'єкта діяльності. Знаний учений С. Рубінштейн стверджував, що проблема спрямованості – це питання про динамічні тенденції, де мотиви, з одного боку, визначені завданнями людської діяльності, а з іншого – визначають її особливості. Розвиваючи ідеї С. Рубінштейна, О. Леонтьєв характеризує спрямованість особистості як систему порівняно стійких, ієрархізованих мотивів діяльності, що формуються в процесі індивідуального розвитку [35].

Л. Шевченко трактує професійну спрямованість як психологічну готовність людини до вибору напряму майбутньої професійної діяльності. На думку дослідника, професійна спрямованість пов'язана з усвідомленням особистістю вагомих аспектів й особливостей майбутньої професійної діяльності. Вона виявляється в підвищеній зацікавленості до процесів і фактів, що прямо чи опосередковано стосуються певної професії [41]. Інтереси реалізуються в пізнавальній діяльності особистості: накопиченні відповідної інформації, участі у відповідних гуртках, навчальній діяльності тощо.

Натомість С. Тихолаз визначає професійну спрямованість як сторону особистості, яка обумовлює мотивовану цілеспрямовану діяльність під час підготовки до вибору професії та виявляється в намірах, ідеалах, інтересах, установках і схильностях [37]. Цей процес має певні етапи реалізації: спершу виникає професійний інтерес, виникають стійкі професійні наміри, які своєю чергою сприяють формуванню професійної спрямованості особистості. Професійна спрямованість є важливим психологічним чинником професійного самовизначення та професіоналізації особистості.

Т. Тітова, розглядаючи професійну спрямованість, зазначає, що справжня професійна спрямованість включає такі елементи, як свідомість обов'язку та інтерес до справи. Інтерес може виступати як інтерес до самої діяльності і як опосередкований, тобто до результатів праці. Автор виділяє такі форми інтересу до результатів праці [38]: 1) матеріальний інтерес – заробіток; 2) інтерес до становлення професійної майстерності; 3) інтерес до загального розвитку особистості, якому сприяє оволодіння професією та праця у відповідній галузі виробництва. Оптимальною умовою для розвитку особистості та зростання продуктивності праці є гармонійне поєднання безпосереднього та опосередкованого інтересу.

На думку Л. Шевченко, у професійній спрямованості проявляються: позитивне ставлення до професії, схильність та інтерес до неї, бажання вдосконалювати свою підготовку, задовольняти матеріальні та духовні потреби займаючись працею у обраній галузі економіки. Професійна спрямованість, на думку авторів, передбачає розуміння і внутрішнє розв'язання цілей і завдань професійної діяльності, зокрема інтересів, ідеалів, установок, переконань, поглядів [41].

У процесі формування професійної спрямованості, зазначає А. Ткаченко, відбувається становлення особистості, розвиток її здібностей і можливостей, духовне зростання та збагачення. Сформована професійна спрямованість безпосередньо не тільки визначає успішність діяльності у вибраній професії, а й впливає на статус і життєву позицію особистості.

На думку Б. Ломова, професійна спрямованість є властивістю особистості, що визначає ставлення до обраної професії, впливає на успішність підготовки до неї та її виконання. Професійна спрямованість відображає загальне ставлення особистості до професії.

Отже, слід розрізняти широке й вузьке трактування поняття «професійна спрямованість». У широкому значенні професійна спрямованість – це система емоційно-ціннісних ставлень, ієрархічна структура мотивів, які переважають і спонукають особистість до їх втілення в професійній

діяльності. У вузькому значенні – це професійно важлива властивість, що посідає центральне місце в структурі особистості фахівця й визначає його індивідуально-типологічну своєрідність. У своєму дослідженні ми будемо розглядати професійну спрямованість працівників сфери обслуговування у вузькому значенні, як результат процесів професійного самовизначення, ідентифікації та самоорганізації, що виявляється в усвідомленні себе представником певної професії, прийнятті професійних норм і цінностей, зміцненні професійних намірів, активному професійному самовдосконаленні.

1.2. Висвітлення поняття “емоційного вигорання” у наукових працях

Відомо, що становлення особистості в професії процес тривалий, складний і багатоаспектний, при цьому він ще й безперервний у своєму осягненні та розвитку. У ході професіоналізації з людиною відбуваються зміни, зумовлені сферою обраної діяльності, її змістом та метою. Під час навчання, людина оволодіває певною сукупністю знань, відповідними вміннями та навичками, які сприяють формуванню її професійної компетентності, яка забезпечує професійну самореалізацію. Але, як у будь-якому складно організованому процесі розвитку, тут є свої етапи, кризи та можливість розгортання негативних сценаріїв при подоланні окремих складних точок професійного становлення (професійна стагнація, деформації особистості, різні деструкції поведінки та діяльності).

Феномен емоційного вигорання відноситься до категорії деструктивних змін особистості. Її джерелом є хронічно існуюча напруженість при виконанні професійних обов’язків, яка супроводжується негативними емоціями і почуттями.

На вигорання як психологічне явище вчені звернули увагу лише у минулому столітті. Наукові розробки з цієї проблеми з’явилися майже

одночасно в США та Радянському Союзі у 60-70-ті рр. XX ст. Вперше цей феномен був описаний Б. Ананьєвим у 1968 році. На його думку, «професійне згоряння» є негативним явищем, що виникає у представників «допомагаючих» професій, пов'язаних з безпосереднім спілкуванням з людьми.

У 1969 році Г. Бредлі дослідив і описав подібні стани у співробітників американських пенітенціарних установ. Автором самого поняття «вигорання» (англ. burnout) вважається американський психіатр Г. Фройденбергер, який описав у 1974 році даний феномен як психологічний стан людей, які в силу своєї професії надають допомогу людям і перебувають з ними у постійному близькому спілкуванні, часто в емоційно напруженій атмосфері [18, с. 126].

Вітчизняні психологи у своїх роботах використовували різні варіанти перекладу англійського поняття «burnout»: емоційне вигорання (Т. Яценко, Т. Форманюк), емоційне вигорання (В. Бойко) та емоційне перегорання (В. Вид, Є. Лозинська), психічне вигорання (Н. Водоп'янова) та професійне вигорання (Т. Ронгінська).

У 1976 році соціальний психолог К. Маслач розширила межі дослідження цього феномена, визначивши його вже як синдром, що включає у собі як емоційне та фізичне виснаження, деструктивні професійні та особистісні зміни. Наприклад, негативне ставлення до роботи, втрату емпатії та зростаюче негативне ставлення до клієнтів, колег [24, с. 126].

У роботах Г. Сельє, Р. Лазаруса, М. Фрідмана показано деструктивний вплив тривалого стресогенного впливу на психологічну стійкість, загальне самопочуття людини, а також її задоволеність результатами своєї діяльності, як стрес-реакції на міжособистісні відносини у соціально спрямованих професіях [24, с. 128].

Окреслені термінологічні розвідки позначають те саме явище, але водночас мають деякі відмінності один від одного. Так, визначальне значення емоційного компонента у структурі синдрому професійного

вигорання повністю не відображає сутності досліджуваного явища. Термін «психічне вигорання» є дещо розмитим через те, що відносить даний синдром до досить великої групи психологічних станів.

В основному, науковці пояснюють виникнення синдрому емоційного вигорання з позиції теорії стресу. Однак, незважаючи на спільність механізмів виникнення та подібну картину протікання, є певні відмінності між стресом та вигоранням, які проявляються насамперед у тривалості процесу. На думку Т. Вежновець [4], вигорання – більш тривалий процес вичерпування ресурсів індивіда без можливості їх адекватного відновлення. Причому цикли втрати ресурсів під час вигорання є повільними, ілюзорними, іноді – навмисно прихованими. Такі втрати непомітні та поступово вичерпують особистісні ресурси та призводять до професійного вигорання.

Інша суттєва різниця між стресом і вигоранням полягає у специфіці впливу останнього на поведінку та діяльність суб'єкта. Якщо стрес як адаптаційний синдром може мобілізувати усі сторони психіки людини і здатний не лише знижувати показники ефективності професійної діяльності, а й покращувати їх, то вигорання призводить лише до зниження самооцінки у професії, а надалі до погіршення показників професійної діяльності. Тому професійне вигорання не є особливим видом стресу, а самостійним феноменом із специфічними характеристиками.

Сприйняття емоційного вигорання як стану має важливе значення, оскільки такий підхід дає можливість точніше зрозуміти суть цього психологічного явища, його функціональне значення для суб'єкта праці, подолати односторонній підхід щодо нього лише як до переживання свого ставлення до чогось.

Зокрема, Х. Фроуденбергер та Дж. Рейчелсон визначають вигорання як «хронічне стомлення (втому), депресію і фрустрацію, причиною яких в основному є те, що людина змушена займатися справою, яка не задовольняє її амбіції і не приносить очікуваного результату» [24]. У даному визначенні визначальним є тривалість (хронічність) формування синдрому емоційного

вигорання, що сприяє виникненню певних психосоматичних проявів у фахівця.

Емоційне вигоряння, на думку Н. Кавецької завжди пов'язане з почуттям невдачі, є негативним досвідом для особистості [13]. Відмінною ознакою вигорання є його належність до професійної діяльності, тоді як стани зниженої працездатності можуть бути присутніми і в інших її видах (навчання, спорт тощо). Крім цього, симптоматика вигорання має більш широку палітру проявів.

У цьому контексті набула широкого поширення думка, що професійне вигоряння є специфічним проявом професійної деформації в цілому. Так, наприклад, у дослідженнях О. Громцевої [8], Т. Зайчикової [9] та Т. Карачиної [14] професійне вигорання розглядається як форма професійної деформації. Проте, на нашу думку, деформація це лише одна із ознак виникнення досліджуваного феномену, а не лише його форма.

Професійне вигорання спричиняє виникнення деформації особистісних якостей особистості у зв'язку із тим, що виникає невідповідність між очікуваннями від професійної діяльності та домаганнями особистості. Даний феномен, будучи для суб'єкта механізмом подолання психотравмуючої ситуації, сам по собі конструктивний, проте як явище у професійній діяльності типу «людина-людина» має вкрай негативні наслідки і для професійної діяльності, і для міжособистісних відносин. У зв'язку із цим синдром вигорання входить до Міжнародної класифікації хвороб (МКБ-10) під рубрикою Z-73 як «стрес, пов'язаний із труднощами підтримки нормального життя» [5].

Західними психологами на конференції в Сан-Франциско в 1993 році була здійснена спроба сформулювати єдину позицію до розуміння феномену емоційного вигорання, проте єдиного підходу напрацьовано так і не було. Проте, було означено трикомпонентну структуру синдрому емоційного вигорання, яка охоплює психоемоційне виснаження, деперсоналізацію особистості та редукцію професійних досягнень. Доведено, що зазначений

синдром притаманний лише представникам професій типу «людина-людина».

I. Аршава виділяє джерела виникнення процесу емоційного вигорання, а саме внутрішньоособистісна напруга внаслідок конфлікту суб'єктивно існуючих очікувань, ідеалів і бажань особистості з вимогами, що існують об'єктивно у професійній діяльності. Саме це запускає процес «тривалого стресу», протягом якого і розвивається вже емоційне вигорання як стійкий синдром [2].

Таким чином, можемо говорити про емоційне вигорання як про динамічний процес, розвиток якого проходить в кілька етапів, для кожного з яких характерні певні симптоми: напруга, резистенція та виснаження.

Для фази «напруги» характерне переживання нездоланих психотравмуючих обставин, неможливість впоратися з якими провокує дратівливість, невдоволення собою, відчуття безвиході, «загнаності у глухий кут», тривожність та депресію.

Фаза «резистенції» характеризується формуванням несвідомого опору наростаючому стресу як прояву емоційно-моральної дезорієнтації, «розширення сфери економії емоцій», вибіркового, не завжди адекватного емоційного реагування, і навіть, зміни ставлення (редукції) до професійних обов'язків. Ослаблення нервової системи та загальне зниження енергії є характерними ознаками фази виснаження. На цьому етапі людині властиві емоційна відстороненість, деперсоналізація, зниження емпатії (аж до повної її відсутності) та дефіцит емоцій [5, с. 51-54].

Дж. Грінберг виділяє п'ять етапів формування синдрому емоційного вигорання [16]:

- 1) «медовий місяць»;
- 2) «нестача палива»;
- 3) утворення хронічних симптомів;
- 4) криза;
- 5) «пробивання стіни».

Б. Перлман та Е. А. Хартман виділяють чотири фази утворення синдрому емоційного вигорання [24]:

- напруженість, спричинена додатковими зусиллями, спрямованими на адаптацію до ситуаційних вимог трудової діяльності;
- сильні відчуття та переживання стресу;
- поведінкові, афективно-когнітивні, фізіологічні реакції в індивідуальних варіаціях;
- вигорання як багатостороннє переживання хронічного психологічного стресу.

Н. Водопьянова [6] вважає, що формування синдрому емоційного вигорання проходить через певні періоди: спочатку формується суттєві енергетичні витрати – результат надзвичайно високої позитивної установки на здійснення професійної діяльності. У міру формування синдрому виникає відчуття втоми, що поступово змінюється зменшенням інтересу до своєї трудової діяльності, розчарування.

Відповідно до цього виділяють стадії формування синдрому емоційного вигорання [2]:

- попереджувальна;
- зниження рівня емоційної участі;
- насиченості емоційних реакцій;
- поведінкової деструктивності;
- прояву (психо)-соматичних реакцій та ознак зниження імунітету;
- розвитку розчарування та негативної життєвої установки;
- прояву почуття безпорадності та безглуздості життя;
- екзистенційного розпачу.

Інтенсивність прояву окреслених стадій залежить від результатів професійної діяльності людини.

В. Бойко, виділив три базові фази синдрому емоційного вигорання з властивими кожній симптомами [11]. Першою фазою є «фаза напруги» з

характерними для неї переживаннями існуючих обставин як травмуючих, з переживанням почуття невдоволення собою та нездатності нічого змінити та контролювати те, що відбувається (почуття «загнаності у глухий кут») в сукупності з наростанням тривоги та появою фонового депресивного настрою.

Другою є фаза «резистентності» – етап формування захисних реакцій на вигорання. Зовні це проявляється в неадекватному емоційному реагуванні людини, причому на окремі вибіркові ситуації. Також відзначається моральна дезорієнтація разом із зміною характеру та спрямованістю емоцій, їх приглушення («економія» прояву) і в кінці-кінців урізання (редукція) виконання професійних обов'язків.

Третьою фазою розгортання синдрому емоційного вигорання є прояв психофізичного виснаження особистості (фаза виснаження), яка характеризується низьким тонусом, слабкістю нервової діяльності, що проявляється у вигляді дефіцитарності емоцій, загальної відстороненості особистості, відсутності нормального емоційного реагування на емоціогенні ситуації. Особистісно людина теж усувається, відокремлює як би частину себе, – деперсоналізується.

Таким чином, за В. Бойко [11], синдром емоційного вигорання розвивається поетапно і кожному етапу характерні певні ознаки, що викликаються певними чинниками.

Узагальнюючи уявлення вітчизняних та зарубіжних вчених щодо етапів, фаз та стадій розвитку синдрому емоційного вигорання, можемо зробити висновок, що він формується з наростанням від окремих проявів виражених показників та симптомів до розгорнутого психоемоційного особистісного розладу, що супроводжується порушеннями поведінкової та діяльнісної сфери людини. Психосоматичні чи вегетативні прояви синдрому емоційного вигорання засвідчують те, що організм не може справитися самостійно з руйнівним психологічним навантаженням навіть за допомогою «вигорання» як неусвідомлюваного емоційного захисту.

Загалом, усі симптоми емоційного вигорання умовно поділяють на три групи: психофізичні, соціально-психологічні та поведінкові. До психофізичних симптомів емоційного вигорання відносять: відчуття хронічної втоми, виснаженість протягом дня, астенизацію (загальне зниження рівня енергії), слабкість, зміну біохімічних та гормональних показників, появу головного болю, шлунково-кишкові розлади, порушення сну, загальмованість, зниження рівня реактивності та сприйнятливості, аж до відсутності інстинктивних реакцій тривожності та страху у відповідь на небезпечну ситуацію, зміну сенсорної чутливості – слуху, зору, дотику, нюху тощо.

До соціально-психологічних симптомів синдрому емоційного вигорання відносять: гіпервідповідальність, яка супроводжується постійним страхом не відповідності завищеним вимогам, підвищеною тривожністю через побоювання «не впоратися», сталий негативний емоційний фон (почуття провини, невпевненість, скутість, спалахи невмотивованого гніву, образа, дратівливості, нудьга, апатія тощо), сформовані негативні установки на професійні та життєві перспективи загалом.

Синдром емоційного вигорання можна визначити і за змінами у поведінці, зокрема за відчуттям зростаючої напруженості робочого процесу, прокрастинації, небажанням виконувати основні професійні обов'язки, зацикленістю на другорядних завданнях, автоматизмі в діях, байдужому ставленні до результатів роботи, відсутності ентузіазму, зацікавленості тощо.

Процес редукування особистих досягнень розпізнається через зниження почуття власної компетентності як здатності вирішувати завдання у рамках професійної діяльності. Це, звичайно, впливає на розвиток невдоволення собою, зниження значимості виконуваної роботи, формування негативного сприйняття себе. Рефлексуючи і відзначаючи подібні почуття та переживання, особистість продукує процес самозвинувачення, результатом якого є зниження самооцінки, причому як Я-професійної, так і Я в цілому.

Почуття власної неспроможності продукує стійку незадоволеність якістю життя, зниження мотивації і появу байдужості до роботи.

Загалом, синдром емоційного вигорання як динамічний процес, що формується в часі, можна охарактеризувати зростаючим рівнем виразності його проявів. Він охоплює усі сфери особистості та має складний симптомокомплекс з ознаками порушень у соматичній та психічній сферах людини, впливаючи також на її соціальне життя.

Якщо на початку формування синдрому емоційного вигорання у людини присутні ознаки нервового напруження, що супроводжуються підвищеною стомлюваністю, зниженням звичного рівня активності, складнощами зі сном, перепадами настрою та дратівливістю, які людина зазвичай сприймає як наслідок втоми або звичайних побутових та рутинних ситуацій, то далі, коли реакції не слабшають і не зникають навіть після відпочинку та вирішення будь-яких проблем, людина починає звертати на це увагу, намагаючись розібратися з джерелом того, що відбувається з нею. Це відбувається вже на наступній стадії емоційного вигорання, де зазначені симптоми набувають постійного характеру прояву і посилюються появою відрази до роботи, що супроводжується формалізацією виконання обов'язків, появою емоційного та соціального дистанціювання. Також зростає «пригніченість» настрою з вираженою песимістичністю, цинічністю, байдужістю та апатичністю. Помітними стають вегетативні порушення – загальна слабкість, погіршення сну, з'являються ознаки постійних нездужань та стан поганого самопочуття. На цьому етапі розвитку професійного вигорання людина має високі шанси усвідомити зміст свого стану, визначити для себе його та пов'язати це з професійною діяльністю.

Далі з'являється стійкість проявів негативних станів, описаних вище, які поступово набувають хронічного характеру, і в особистості не залишається ресурсів ні для боротьби, ні для розуміння та усвідомлення того, що відбувається. Наростання тяжкості в емоційній сфері проявляється у виключенні, так би мовити, нормальних емоцій із сфери професійної

діяльності, формуванні байдужості та професійних обов'язків та суб'єктів професійної діяльності. Погіршується загальне самопочуття, усе виразнішими стають порушення функціонування будь-якої системи організму (або відразу кількох), можлива поява порушень поведінки (харчової, алкогольної, посилення тютюнопаління тощо).

Аналіз симптомів та проявів синдрому емоційного вигорання, уможлиблює виділення факторів його формування: діяльнісні, зумовлені характером професії, та індивідуальні (особистісні) [15].

До індивідуальних факторів відносять соціально-демографічні характеристики особистості (стать, вік, рівень освіти та кваліфікації, місце проживання, статус, фінансове становище тощо) та особистісні атрибути (самооцінка, характер стратегій опору тиску, спрямованість локусу контролю, фізіологічні та психічні ресурси (наприклад, витривалість)).

До організаційних факторів відносимо умови професійної діяльності, її зміст та специфіку реалізації завдань, існуючу в організації систему мотивації та соціально-психологічний клімат загалом.

Отже, синдром емоційного вигорання – це негативне психологічне явище, яке проявляється через психоемоційне виснаження, розвиток дисфункціональних професійних установок та зниження професійної мотивації. Професійне вигорання виникає в міжособистісних відносинах у системі «людина – людина», коли одна сторона повинна постійно підтримувати іншу. Умови, які опосередковують виникнення синдрому емоційного вигорання – це не тільки високе навантаження (інтенсивність, тривалість та когнітивна складність ситуацій спілкування у медицині), але й невисока заробітна плата, а крім того, пов'язані з цим незадовільні якості життя: соціальна несправедливість та відсутність захищеності, втрата престижності професії тощо.

1.3. Особливості умов та вимоги до професійно важливих якостей працівників сфери обслуговування

Сфера обслуговування, або соціальна інфраструктура, – це група галузей народного господарства, які надають населенню різні послуги і організують процес споживання духовних і матеріальних благ. Для сучасної людини сфера обслуговування є необхідною базою її повноцінного життя.

Соціальну інфраструктуру не можна цілком віднести ні до матеріального виробництва, ні до невиробничої сфери. Частина її галузей, наприклад, громадське харчування, пошиття та ремонт одягу або взуття, ремонт побутової техніки та ін. відноситься до матеріального виробництва, так як в них створюються або відновлюються предмети споживання. Інші галузі відносяться до невиробничої сфери: народна освіта, охорона здоров'я, культурно-просвітнє обслуговування. Деякі послуги займають проміжне положення між матеріальним виробництвом та невиробничої сферою: роздрібна торгівля, послуги особистої гігієни (лазні, перукарні). При цьому, послугою називається праця, спрямована на задоволення потреб конкретних людей. Саме конкретних – замовників, клієнтів, покупців тощо, а не знеособленої, усередненої маси споживачів, з якою має справу, наприклад, легка промисловість. Сфера обслуговування в зв'язку з цим повинна враховувати їх індивідуальні особливості, смаки, інтереси.

Під обслуговуванням розуміється система трудових операцій, корисних дій, різних зусиль, які здійснюють виробники послуг по відношенню до споживача, задовольняючи його запити та надаючи йому необхідні блага та зручності. У своєму дослідженні під сферою обслуговуванням ми будемо розуміти процес безпосереднього та опосередкованого контактування виробників послуг із споживачами, що охоплює широке коло питань, пов'язаних із прийомом, оформленням та видачею замовлення (рис. 1.1). включають до сфери обслуговування наступні елементи [31]:

- 1) прогресивні форми обслуговування;

- 2) раціональне розміщення підрозділів підприємства;
- 3) підвищення культури обслуговування;
- 4) підвищення якості обслуговування;
- 5) встановлення зручного режиму роботи підприємства;
- 6) розвиток реклами;
- 7) художньо-естетичне оформлення підприємства.

Усі окреслені елементи є своєрідною зовнішньою оболонкою процесу обслуговування.

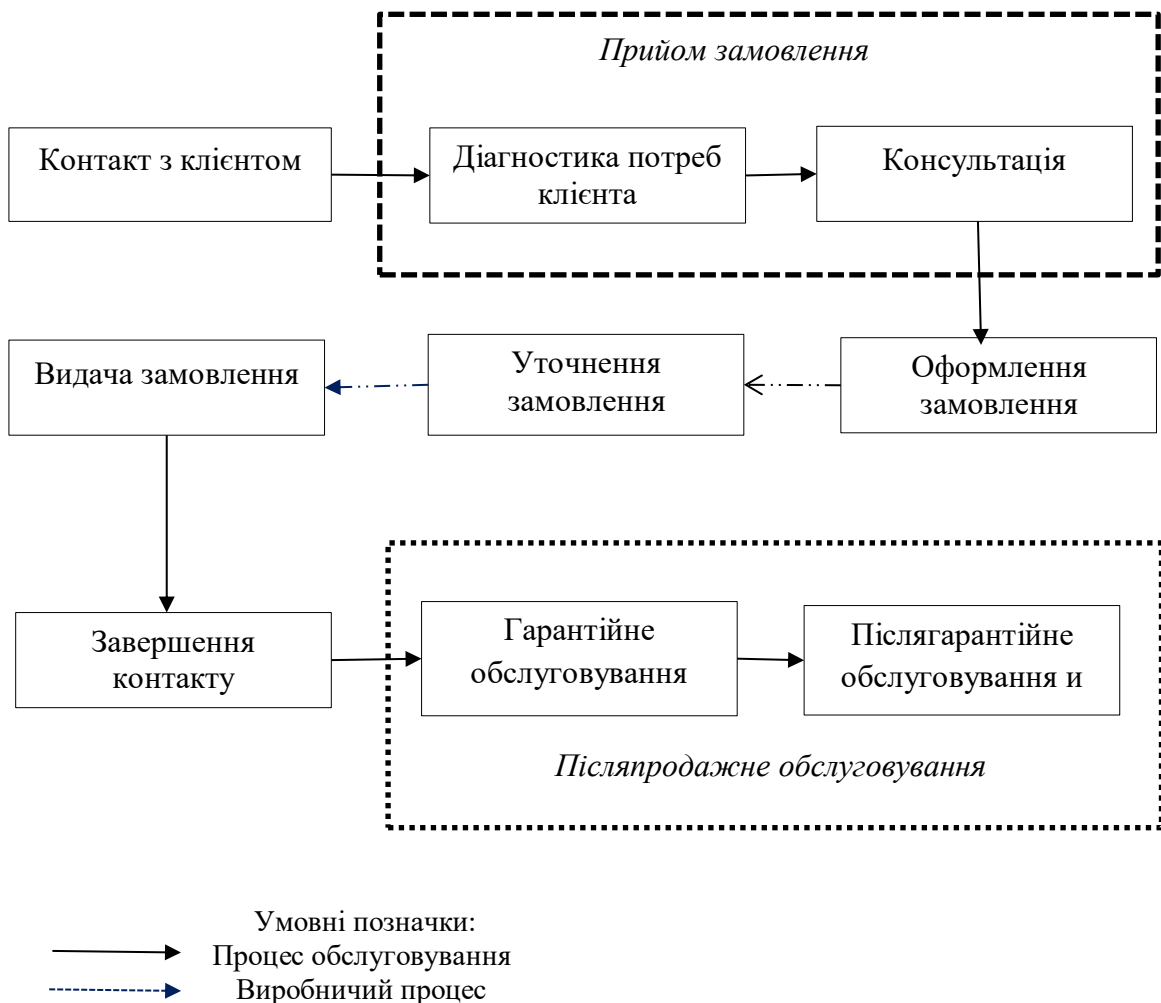


Рис. 1.1. Процес надання послуг у сфері обслуговування

Процес обслуговування на підприємствах сфери обслуговування у загальному вигляді складається з кількох етапів. На першому етапі працівникам контактної зони (тобто місця надання послуг, де працівник підприємства сфери послуг взаємодіє з клієнтами) необхідно увійти в

контакт із потенційним замовником, викликати в нього інтерес та спровокувати «усвідомлення потреби». Стимулятором виникнення бажання мати послугу може бути просте нагадування про себе, інформація про нові види послуг та форми обслуговування, використання каталогів, проспектів, рекламних роликів. Необхідно врахувати, що працівник контактної зони сам є тією важливою складовою, за допомогою якої клієнт буде своє уявлення про послугу загалом.

На другому етапі процесу обслуговування основне завдання працівника контактної зони полягає у чіткому визначенні потреб клієнта, а також у приверненні його уваги до конкретної послуги та включення її в набір альтернатив.

Третій етап полягає у консультуванні клієнта. Автоматизація процесу обслуговування, особливо в частині отримання інформації значно скорочують технологічний процес надання інформації про послуги, але практично повністю виключають можливість емоційного впливу на споживача. Вміння якнайпривабливіше охарактеризувати послугу – важливий показник професійної майстерності працівника сфери обслуговування. Надаючи інформацію про послугу, необхідно:

- підкреслити переваги та переваги цієї послуги перед іншими;
- відобразити точні характеристики послуги;
- забезпечити доступ до інформації та зразків;
- надати інформацію у досить швидкому темпі, але не поспішаючи;
- не нав'язувати свою оцінку.

На цьому етапі завдання працівника сфери обслуговування – викликати у клієнта рішення зробити замовлення. Після отримання вичерпної інформації потенційні замовники іноді протягом тривалого часу ухвалюють остаточне рішення. Якщо замовник поводить пасивно, необхідно допомогти йому визначитися з набором значущих критеріїв, а потім ухвалити рішення про придбання послуги.

Слід розуміти, що якщо відвідувач після консультації йде, не зробивши замовлення, причиною цього можуть бути обмежені можливості на даний момент або бажання ще раз зважити та все обміркувати. Іноді клієнт відвідує підприємство кілька разів. Якщо обслуговування працівниками контактної зони було високому рівні, то за всіх інших рівних умов він обов'язково повернеться.

Зазначимо, що характерною рисою підприємств сфери обслуговування є поєднання процесів виробництва послуги та обслуговування клієнтів у їх взаємодії. Тут відсутня ланка, що відокремлює виробника послуг від споживача. Так, наприклад, у процесі виробництва послуги може виникнути потреба уточнення та коригування замовлення (процес обслуговування). Після завершення виробничого процесу замовлення видається споживачеві. Після чого слід коректно схвалити покупку клієнта, подякувати йому за зроблений вибір та попрощатися.

Тривалість процесу обслуговування залежить від виду послуг і може коливатися від кількох хвилин до кількох років. Слід зазначити, що запропонована схема процесу обслуговування є приблизною. Насправді кількість етапів може бути зведеною до мінімуму (наприклад, процес надання послуги паркувальника автомобілів може включати в себе тільки один елемент процесу обслуговування – вступ у контакт) або збільшено за рахунок неодноразового їх повторення (наприклад, у процесі надання послуг ательє може знадобитися кілька примірок). Також можливе поєднання кількох етапів.

Отже, сфера обслуговування передбачає безпосередній контакт з клієнтом, тобто професійна діяльність працівника сфери обслуговування знаходиться у площині «людина – людина», яка є найбільш напруженою (у психологічному плані) серед видів соціальної діяльності та входить до групи професій з великою кількістю та інтенсивністю стрес-факторів [29]. Особливості цієї діяльності вимагають від фахівців високої відповідальності та розвинених професійних навичок у зв'язку з великими фізичними та

нервово-емоційними навантаженнями, зумовленими індивідуальним підходом до кожного клієнта, врахуванням специфіки контингенту клієнтів, необхідністю як надавати безпосередню допомогу на місцях, так і взаємодіяти з іншими органами та службами. Успішність виконання працівниками сфери обслуговування своїх обов'язків залежить тільки від загальної та спеціальної підготовки фахівців, а й від ступеня розвитку у яких низки неспецифічних психологічних і психофізіологічних якостей. До них належать індивідуально-психологічні особливості, характеристики інтелектуальної та мотиваційної сфер, показники уваги, пам'яті, моторних функцій тощо. Ці якості часто є вирішальними і визначають здатність представників зазначеної професійної сфери опанувати відповідні навички, а також можливість виконувати даний вид професійної діяльності.

Саме тому, працівники сфери обслуговування зазнають часто емоційного вигорання. У них може виникати неприйняття до об'єкта своєї праці, негативне до нього ставлення, при цьому об'єктивні умови зазначеної професійної сфери вимагають до нього уважного та позитивного ставлення. Як результат – працівникові доводиться боротися із своїм ставленням, стримувати негативні емоції, замінюючи їх на протилежні, необхідні для виконання професійних обов'язків. Це обумовлює як незадоволеність своєю працею, професією загалом, собою, дезорганізуючи професійну діяльність, і призводить до емоційної розрядки на близьких, колегах, відповідно, негативно позначаючись на міжособистісних відносинах [4].

Специфіка проявів синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності працівників сфери обслуговування обумовлена тим, що реалізовувати свою професійну діяльність їм доводиться у різноманітних умовах, які нерідко негативно впливають на працівника та його психоемоційний стан. Це зумовлено характером професійної діяльності, коли необхідно щодня спілкуватися з одноманітними проблемами, взаємодіяти з конкретними людьми. Крім того, низький, порівняно з іншими галузями, рівень заробітної плати, виступають факторами, які знижують мотиваційну

спрямованість працівників сфери обслуговування, їх стресостійкість, сприяють накопиченню негативних емоцій та незадоволенням життям.

У діяльності працівників сфери обслуговування акцент робиться, перш за все, на позитивні аспекти роботи з людьми, але водночас цілком очевидно, що саме робота з людьми вимагає особливої відповідальності та емоційних навантажень, потенційно містить у собі небезпеку важких переживань, пов'язаних із робочими ситуаціями та ймовірністю виникнення при тривалому стресі синдрому емоційного вигорання. Тому, нам видається досить актуальним питання встановлення зв'язку професійної спрямованості з емоційним вигоранням працівників сфери обслуговування.

Висновки до розділу 1

На думку Л. Шевченко, у професійній спрямованості проявляються: позитивне ставлення до професії, схильність та інтерес до неї, бажання вдосконалювати свою підготовку, задовольняти матеріальні та духовні потреби займаючись працею у обраній галузі економіки. Професійна спрямованість, на думку авторів, передбачає розуміння і внутрішнє розв'язання цілей і завдань професійної діяльності, зокрема інтересів, ідеалів, установок, переконань, поглядів [41].

У процесі формування професійної спрямованості, зазначає А. Ткаченко, відбувається становлення особистості, розвиток її здібностей і можливостей, духовне зростання та збагачення. Сформована професійна спрямованість безпосередньо не тільки визначає успішність діяльності у вибраній професії, а й впливає на статус і життєву позицію особистості.

Феномен емоційного вигорання відноситься до категорії деструктивних змін особистості. Її джерелом є хронічно існуюча напруженість при виконанні професійних обов'язків, яка супроводжується негативними емоціями і почуттями.

Працівники сфери обслуговування зазнають часто емоційного вигорання. У них може виникати неприйняття до об'єкта своєї праці, негативне до нього ставлення, при цьому об'єктивні умови зазначеної професійної сфери вимагають до нього уважного та позитивного ставлення. Як результат – працівникові доводиться боротися із своїм ставленням, стримувати негативні емоції, замінюючи їх на протилежні, необхідні для виконання професійних обов'язків.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ПРОФЕСІЙНОЇ СПРЯМОВАНОСТІ З ЕМОЦІЙНИМ ВИГОРАННЯМ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1. Організація та методи дослідження

Дослідження зв'язку професійної спрямованості з емоційним вигоранням працівників сфери обслуговування проводилося на базі KNZS Hotel – restaurant Complex Central Park, м. Київ. Основну вибірку дослідження склали працівники готельно-ресторанного комплексу у кількості 60 осіб у віковому діапазоні від 20-58 років. Дослідження тривало в продовж 2022-2023 років та складалося з чотирьох етапів.

На першому етапі: нами був проведений теоретичний аналіз наукової літератури з обраної проблеми. Аналіз та узагальнення психолого-педагогічної літератури дозволив нам визначити напрями нашого емпіричного дослідження;

На другому етапі: виокремлено комплекс методик для дослідження зв'язку професійної спрямованості з емоційним вигоранням працівників сфери обслуговування;

На третьому етапі: було проведено емпіричне дослідження зв'язку професійної спрямованості з емоційним вигоранням працівників сфери обслуговування, здійснено кількісний та якісний аналіз одержаних результатів.

На четвертому етапі (формульальний етап дослідження): на основі теоретичного аналізу наукової літератури та емпірично отриманих даних, сформовано рекомендації щодо профілактики емоційного вигоранням працівників сфери обслуговування.

У якості незалежної змінної виступали показники стресостійкості, у якості додаткової – стаж роботи та вік респондентів. Залежною змінною є

рівневі та змістовні характеристики синдрому емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.

Для дослідження зв'язку професійної спрямованості з емоційним вигоранням працівників сфери обслуговування ми використовували наступні психодіагностичні методики:

1. Методика вивчення спрямованості особистості (Б.Басса, Б.Смекала, М.Кучера) складається із двох блоків запитань (по 27 у кожному). У кожному блоці респондент повинен обрати один із трьох варіантів відповіді. У ході проведення методики виявляються основні спрямованості особистості на себе, на професійну діяльність чи спілкування. Ті, хто має спрямованість на професійну діяльність, – зацікавлені у вирішенні ділових проблем і якнайкраще виконання роботи, вони орієнтовані на ділове співробітництво, здатні відстоювати в інтересах справи власну думку, яка є корисною для досягнення спільної мети. Ті, хто мають спрямованість на себе, – схильні розраховувати на пряму винагороду, мають агресивність у досягненні статусу, владність, схильність до суперництва, дратівливості, тривожності, інтровертованості.

Ті, хто спрямовані на спілкування – прагнуть за будь-яких умов підтримувати стосунки з людьми, орієнтуються на спільну діяльність, але часто на шкоду виконанню конкретних завдань або надання щирої допомоги людям, схильні до соціального схвалення, залежності від групи, потреби у прихильності та емоційних стосунках з людьми .

2. Опитувальник професійної спрямованості (ОПС) Д. Голанда спрямований на визначення провідного професійного типу особистості. Тест складається із 42 пар професій, з кожної пари потрібно вибрати одну професію. Завдання досліджуваного – вибрати з двох представлених варіантів "А" або "Б" у кожному рядку найбільш прийнятну для себе професію. У ході роботи над методикою даються роз'яснення, пов'язані з особливостями тієї чи іншої професійної діяльності.

Опитувальник складається з 5 типів шкал:

- «Реалістичний тип» – вважає за краще працювати з речами, а не з людьми;
- «Інтелектуальний (дослідницький) тип» – орієнтований на працю з ідеями та з речами;
- «Соціальний тип» – спрямований на спілкування, взаємодію з іншими людьми;
- «Конвенційний тип» – віддає перевагу чітко структурованій діяльності;
- «Підприємливий тип» – вибирає цілі та завдання, які дозволяють йому проявити енергію, ентузіазм;
- «Артистичний тип» – складний погляд на життя, гнучкість та незалежність у прийнятті рішень.

Для підрахунку балів необхідно відзначати збіги за шістьма шкалами таблиці. Чим більше збігів з одним із шести типів шкал, тим більша схильність досліджуваного до того чи іншого виду професійної діяльності. На початку відзначаються збіги по першій шкалі, і підраховується сума балів (за кількістю збігів), потім другою і так далі.

3. Методику дослідження рівня емоційного вигорання (В. Бойко) – це особистісний опитувальник, призначений для діагностики такого психологічного феномена як «синдром емоційного вигорання», який виникає у людини в процесі виконання різних видів діяльності, пов'язаних з тривалим впливом ряду несприятливих стрес-факторів.

Процедура дослідження полягала в тому, що досліджуваним пропонувалося дати відповідь на ряд питань (84). Кожна відповідь оцінювалася відповідною кількістю балів. Максимальний показник – 10 балів – свідчить про синдром емоційного вигорання.

Методика дозволяє виділити наступні 3 фази розвитку стресу: «напруга», «резистенцію», «виснаження». Для кожної із зазначених фаз визначено провідні симптоми «вигорання», розроблена методика кількісного визначення ступеня їх вираженості (таблиця 2.1).

Комплекс симптомів «емоційного вигорання» на різних стадіях формування
(за методикою В.Бойко)

№ з/п	Стадія	Симптоми
1	Напруга	Переживання психотравмуючих обставин; Незадоволеність собою; «Загнаність у клітку»; Тривога і депресія.
2	Резистенція	Неадекватне емоційне виборче реагування; Емоційно-моральна дезорієнтація; Розширення сфери економії емоцій; Редукція професійних обов'язків.
3	Виснаження	Емоційний дефіцит; Емоційна відстороненість; Особистісна відстороненість (деперсоналізація); Психосоматичні і психовегетативні порушення.

Існує трирівнева система отримання показників: кількісний розрахунок вираженості окремого симптому, підсумовування показників симптомів по кожній з фаз «вигорання», визначення підсумкового показника синдрому «емоційного вигорання» як сума показників усіх 12-ти симптомів. Інтерпретація ґрунтується на якісно-кількісному аналізі, який проводиться шляхом порівняння результатів усередині кожної фази. При цьому важливо виділити до якої фази формування стресу належать домінуючі симптоми і у якій фазі їх найбільше число.

Таким чином, оперуючи смисловим змістом та кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигорання», можна дати досить об'ємну характеристику особистості і, що, на думку автора, не менш важливо, намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції.

Для статистичної обробки результатів емпіричного дослідження використовувалися такі методи математичної статистики:

- абсолютна та відносна частота (відсотки);
- коефіцієнт кореляції r -Спірмена;
- факторний аналіз.

Обробка кількісних даних проводилася за допомогою програми обчислення IBM SPSS Statistics 22.

2.2. Аналіз результатів дослідження

Для виявлення зв'язку професійної спрямованості з емоційним вигоранням працівників сфери обслуговування представимо узагальнені результати дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання у досліджуваних.

За допомогою методики «Визначення спрямованості особистості» Б. Басса було виявлено, що більшість респондентів (59,76%) спрямована на професійну діяльність. Вони легко виконують отримані завдання роботи, добре орієнтуються у виконанні, покладених на них обов'язків, схильні до співпраці з колегами. Такі фахівці завжди віддані своїй роботі та готові захищати як свої власні ідеї, так і загальні цілі та концепції компанії.

Трохи більше чверті опитаних – 24,39% орієнтовані на себе. Їм властивий певний егоїзм, для них важливо під час виконання роботи, передусім, задоволення власних потреб, статус і престиж. Такі люди часто прагнуть лідерства та досягнення влади. Віддають перевагу безпосередній нагороді за свою роботу, схильні до тривожності та зайвої збудливості, до інтроверсії.

Решта – 15,85% працівники сфери обслуговування спрямовані на спілкування. Вони схильні до екстраверсії, легко контактують з новими людьми, віддають перевагу спільній, командній роботі, але при цьому легко захоплюються розмовами на шкоду якості виконуваної роботи. Для таких працівників важлива підтримка колективу, їм властива висока емпатія, вони легко прив'язуються до свого робочого оточення і залежить від його думки (рис. 2.1).

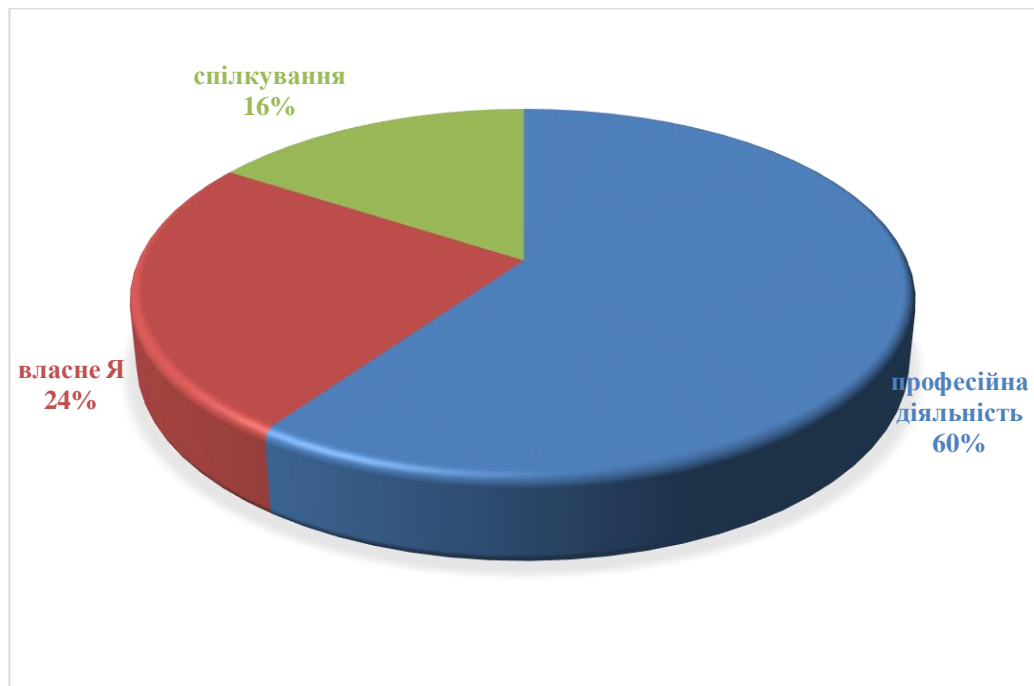


Рис. 2.1. Спрямованість особистості (методика Б. Басса)

Порівнюючи показники переважної спрямованості особистості за вибірками до 25 років і від 25 років, ми виявили, що молоді працівники сфери обслуговування в 4 рази частіше орієнтовані на спілкування та власне Я, тоді як різниця між показниками спрямованості на професійну діяльність не така значна. Спрямованість на професійну діяльність більшою мірою властива досвідченим працівникам сфери обслуговування від 25 років: вони повністю присвячують себе роботі та зосереджені на вирішенні професійних проблем більшою мірою, ніж молодь до 25 років (рис. 2.2).

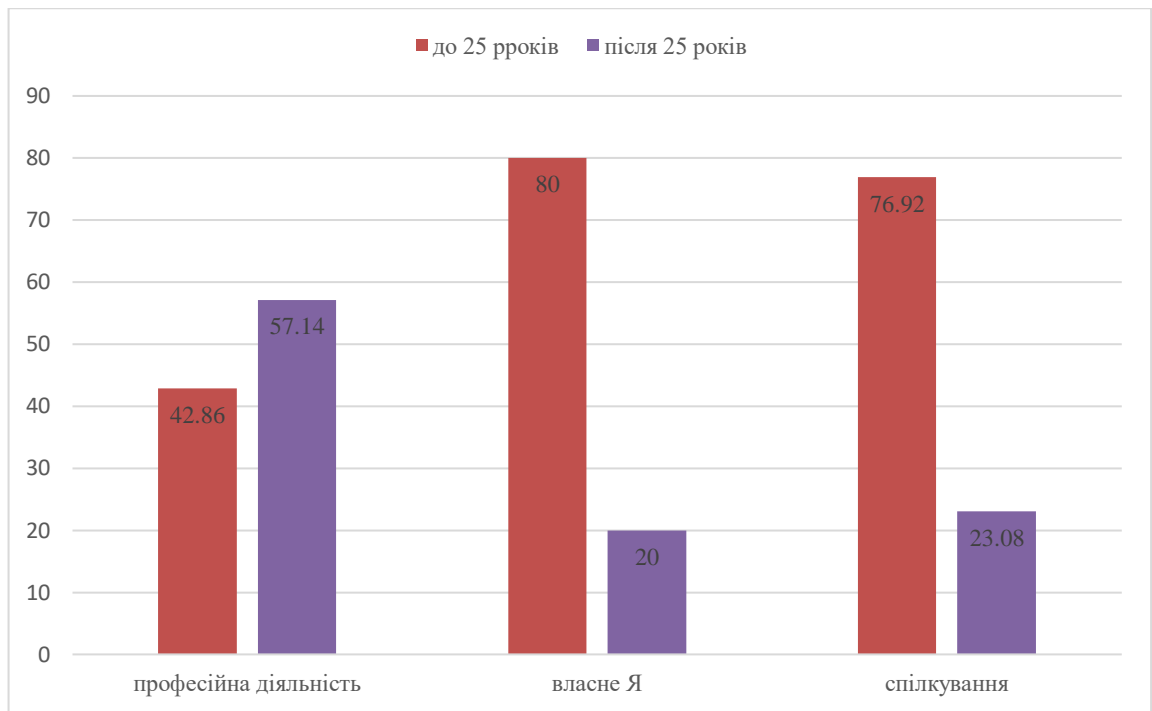


Рис. 2.2. Визначення спрямованості особистості за віком (методика Б.Басса)

Далі проаналізуємо результати дослідження за методикою визначення професійного типу особистості Дж. Голланда. Графічно результати дослідження представлено на рис. 2.3.

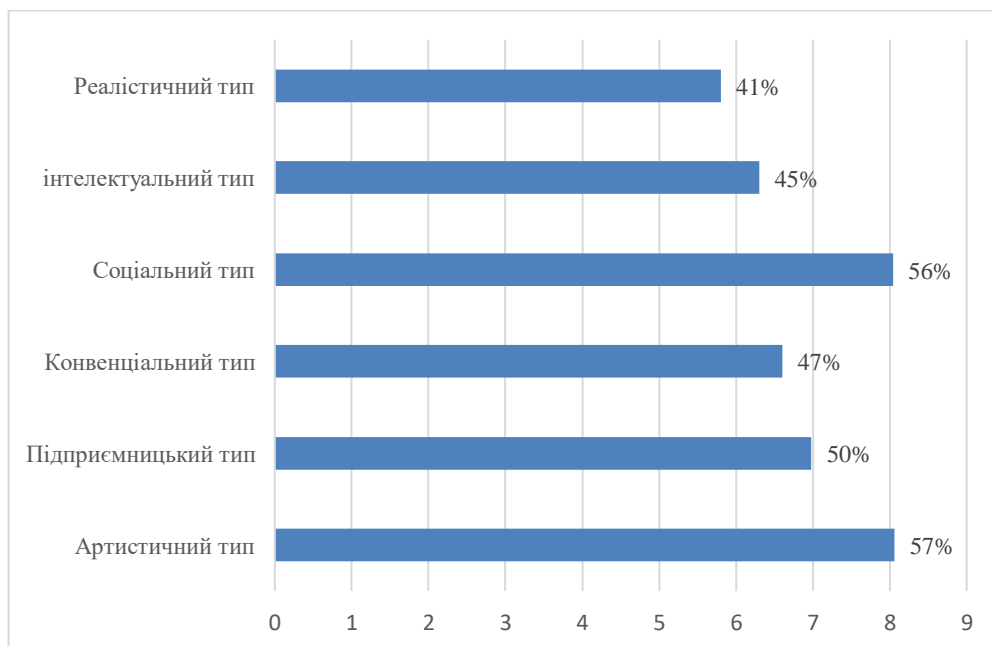


Рис. 2.3. Середні значення за методикою визначення професійного типу особистості Дж. Голланда

За даними дослідження визначення професійного типу особистості (методика Дж. Голланда) видно, що «Артистичний» та «Соціальний» типи особистості мають найбільші показники – 8,06 та 8,04 (57% середній рівень) та характеризуються спрямованістю на роботу з людьми та гнучку та творчу роботу. Ці показники допомагають зрозуміти загальну професійну спрямованість працівники сфери обслуговування.

«Підприємницький», «Конвенційний» та «Інтелектуальний» типи професійної спрямованості знаходяться на середньому рівні – 6,98, 6,6 та 6,3 (50%, 47% та 45% відповідно). Дані дослідження уможливають висновок про виражену спрямованість у працівників сфери обслуговування працювати з фінансами і грошима, чітко структуровану і практичну роботу, спрямування на інтелектуальну діяльність.

"Реалістичний" тип професійної спрямованості (41%) найменш виражений професійний тип особистості працівників сфери обслуговування. Для представників цього типу характерна несоціальна, емоційно стабільна робота з речами.

Отже, за результатами дослідження особливостей професійної спрямованості працівників сфери обслуговування можемо зробити висновок про те, що у них відсутня виразно виявлена професійна спрямованість. Усі показники за методиками визначення професійного типу особистості знаходяться у респондентів на середньому рівні.

Проаналізуємо дані дослідження рівнів емоційного вигорання працівників сфери обслуговування. Ситуація у цьому напрямі виглядає наступним чином: у 25% респондентів було діагностовано високий рівень емоційного вигорання, 65% працівників сфери обслуговування знаходиться в стадії формування емоційного вигорання (середній рівень), 10% – не демонструють емоційне вигорання. Таким чином 90% працівників сфери обслуговування демонструють середній та високий рівень емоційного

вигорання. Результати оцінки ступеня вираженості емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування представлені у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Вираженість емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування

Рівні	Напруження (к-ть,%)		Резистенція (к-ть,%)		Виснаження(к-ть,%)	
Високий	34	57	18	30	8	13
Середній	8	13	21	35	33	55
Низький	18	30	21	35	19	32

Нами було встановлено, що низький рівень напруги виявлено у 13% працівників сфери обслуговування, у 57% респондентів дана фаза знаходиться на високому рівні. Як правило, ця фаза є пусковим механізмом в емоційному вигоранні. На даній фазі спостерігається приглушення та притуплення емоцій, гостроти почуттів та переживань, формується невдоволення собою та почуття власної марності. Для працівників сфери обслуговування з низьким ступенем емоційного вигорання властива поважність, професійна компетентність, тактовність при взаємодії з колегами та близькими людьми. Вони оцінюють свою професійну діяльність як соціально значиму. Такі фахівці мають внутрішні ресурси для подолання більшості емоціогенних ситуацій, з якими вони в процесі своєї діяльності стикаються. Слід зазначити, що 21 працівників сфери обслуговування (35%) перебуває на стадії формування фази резистенції (середній рівень). У 18 респондентів (30%) високий рівень, що дозволяє зробити висновок про неадекватне виборче емоційне реагування, емоційно-моральну дезорієнтацію, редукцію професійних обов'язків. У 21 (35%) – низький рівень, тобто тенденції до розширення сфери економії емоцій не виявлено. Їм притаманні: знижений емоційний фон, емоційна холодність чи, навпаки, надмірна імпульсивність, емоційне перенасичення. Такі фахівці ще тільки починають відчувати емоційну перенапругу, відчуття спустошеності, вичерпаності емоційних запасів.

Було встановлено, що з 8 респондентів (13%) спостерігається високий рівень емоційного вигорання (фаза виснаження). Середній рівень відзначений у 33 респондентів (55%), 19 опитаних (32%) – низький рівень. Працівники сфери обслуговування з високим рівнем емоційного вигорання характеризуються низькими оцінками персональних досягнень, дефіцитом ресурсів подолання емоційно напружених, стресових ситуацій, визначають свою роботу як непривабливу. Їх характерна дистанційність від оточуючих людей. Наявність у працівників сфери обслуговування фази виснаження характеризується втратою здоров'я, професійних цінностей, емоційною та особистісною відстороненістю, зниженням загального енергетичного тону, ослабленням нервової системи, де «вигорання» стає невід'ємною складовою особистості. Більш детально вираженість різних симптомів загалом у вибірковій сукупності представлена на рис. 2.4.

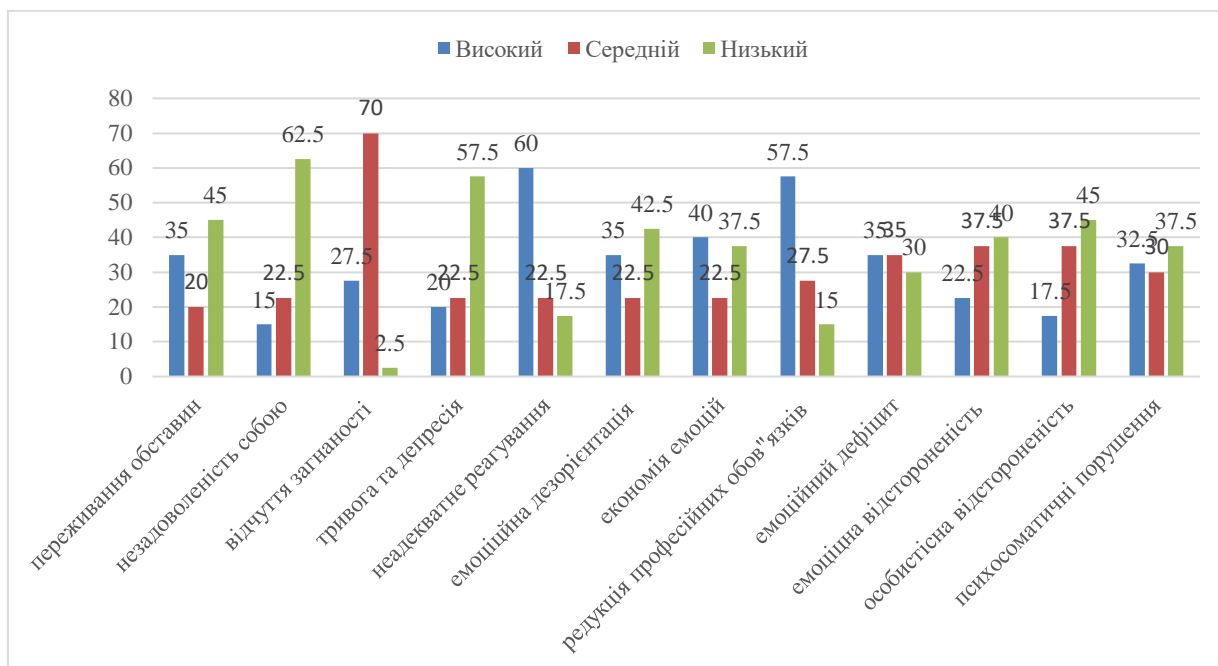


Рис. 2.4. Ступінь емоційного вигорання працівники сфери обслуговування, %

Аналіз даних рис. 2.4 показує, що серед симптомів, що склалися, домінуючим є «неадекватне виборче емоційне реагування», яке спостерігається у 36 опитаних (60%). Цей симптом проявляється у

неадекватної реакції у неадекватному обмеженні діапазону та інтенсивності включення емоцій у професійному спілкуванні, тобто перетворюється на площину моральних оцінок. Працівники сфери обслуговування економлять на емоціях, обмежують емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування в ході робочих контактів.

У 34 опитаних (57,5%) сформувався такий симптом як редукція професійних обов'язків (спрощення). Редукція проявляється у спробах і прагненні полегшити чи зменшити обов'язки, які потребують великих емоційних витрат.

У 18 опитаних (35%) – високий рівень «емоційно-моральної дезорієнтації», що поглиблює неадекватну реакцію у відносинах із діловими партнерами та симптом «емоційного дефіциту», який проявляється у відчутті, що емоційно співробітник уже не може допомагати суб'єктам своєї діяльності.

На стадії формування знаходяться (середній рівень) «відчуття загнаності» (70%), «особистісна відстороненість» (деперсоналізація) (37,5%) та «психосоматичні порушення» (30%). Як правило, у таких фахівців дана фаза проявляється у широкому діапазоні налаштувань та вчинків у процесі спілкування. Насамперед, відзначається повна чи часткова втрата інтересу до людини – суб'єкта професійної дії. Як випливає з назви, симптом проявляється на рівні фізичного та психічного самопочуття. Зазвичай він утворюється за умовно-рефлекторного зв'язку негативної якості. Багато з того, що стосується суб'єктів професійної діяльності, провокує відхилення у соматичних чи психічних станах. Перехід реакцій із рівня емоцій до рівня психосоматики свідчить про те, що емоційна захист – «вигоряння» – самостійно не справляється з навантаженнями, і енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами індивіда. У такий спосіб організм рятує себе від руйнівної сили емоційної енергії.

Отримані результати оцінки фаз емоційного вигоряння у працівники сфери обслуговування представлені у таблиці 2.3.

Кількісні показники фаз емоційного вигорання (к-ть, %)

Рівень/Фази	Емоційне виснаження		Деперсоналізація		Редукція	
Високий	34	20	18	95	8	57,5
Середній	18	72,5	21	2,5	33	30
Низький	8	7,5	21	2,5	19	2,5

Графічно представлено вираженість різних симптомів загалом у вибірковій сукупності представлено на рис. 2.5.

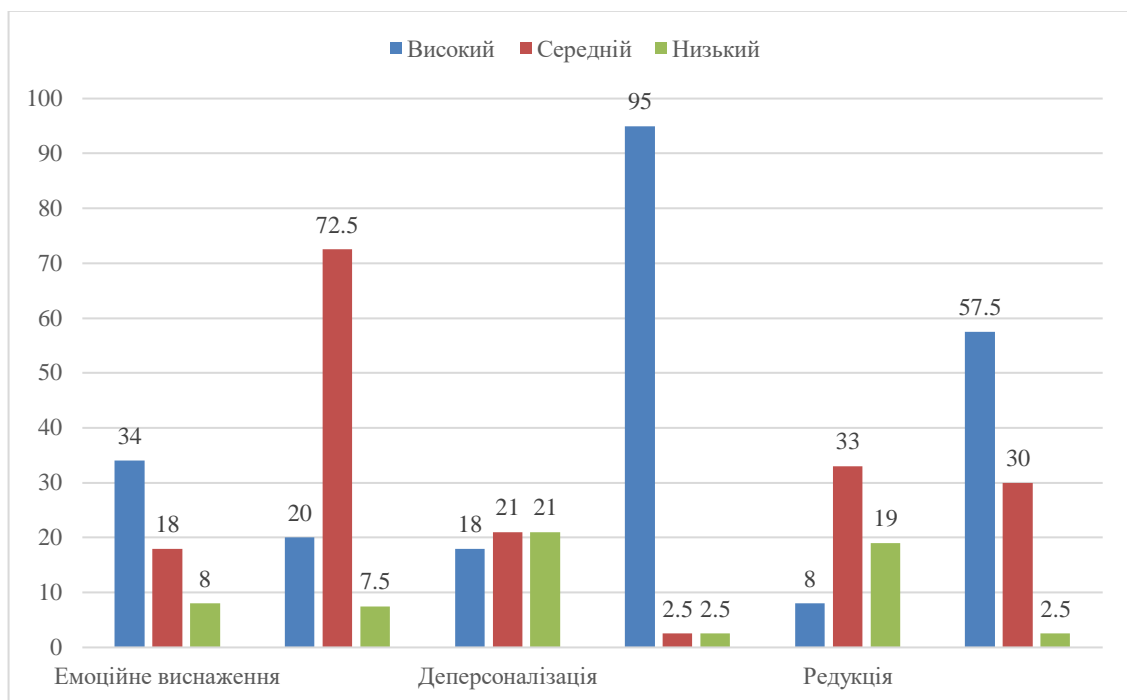


Рис. 2.5. Вираженість фаз емоційного вигорання у працівники сфери обслуговування , %

Аналіз даних рис. 2.5 показує, що для 20% працівники сфери обслуговування характерне емоційне виснаження, яке проявляється у відчуттях емоційного перенапруги, втрати інтересу до навколишнього, байдужості чи емоційному перенасиченні, почутті спустошеності, вичерпаності власних емоційних ресурсів. 72,5% працівники сфери обслуговування перебувають на середньому рівні емоційного та фізичного

виснаження. Лише у 7,5% працівники сфери обслуговування відсутнє емоційне виснаження.

У 95% працівники сфери обслуговування переважає високий рівень деперсоналізації. Що проявляється у тенденції розвитку негативного байдужого, цинічного ставлення до клієнтів, до їхніх почуттів та переживань. Для працівники сфери обслуговування контакти стають знеособленими та формальними.

2,5% працівники сфери обслуговування мають середній рівень фаз емоційного вигорання. У них негативні установки, що виникають, можуть спочатку мати прихований характер і проявлятися у внутрішньому стримуваному роздратуванні, яке з часом виринає назовні у вигляді спалахів роздратування або конфліктних ситуацій. І лише 2,5% працівники сфери обслуговування демонструють низький рівень деперсоналізації. У даної категорії фахівців тенденції розвитку негативного байдужого ставлення до відвідувачів, до їхніх почуттів та переживань немає.

Встановлено, що 57,5% працівники сфери обслуговування демонструють високий рівень редукції особистих досягнень. Фахівець, помічаючи у себе негативні почуття чи прояви, звинувачує себе, у нього знижується як професійна, так і особиста самооцінка, з'являється відчуття власної неспроможності, байдужість до роботи, помітним є зниження значимості досягнутих результатів своєї праці.

Для 30% працівники сфери обслуговування характерний середній рівень редукції індивідуальних досягнень, що свідчить про виникнення негативних установок, які можуть спочатку мати прихований характер і проявлятися у внутрішньому стримуваному роздратуванні, яке згодом виринає назовні у вигляді спалахів роздратування або конфліктних ситуацій.

Для 12,5% працівники сфери обслуговування характерний низький рівень редукції особистих досягнень, що свідчить про відсутність у фахівців

почуття некомпетентності у своїй професійній сфері, усвідомлення неуспіху в ній.

Отже, за результатами дослідження рівнів емоційного вигорання працівників сфери обслуговування виявлено, що у переважній більшості респондентів притаманний високий та середній рівні емоційного вигорання (сформованість стадій). Достатньо високого рівня емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування не виявлено.

Загалом, специфіка діяльності працівників сфери обслуговування висуває високі вимоги до їх психологічних можливостей. Синдром емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування – це процес поступової втрати емоційної та фізичної енергії, який проявляється в симптомах емоційного, розумового виснаження, фізичної втоми, особистої відстороненості та зниження рівня задоволення від професійної діяльності.

2.3. Встановлення кореляційного зв'язку за допомогою методів математичної статистики

Кореляційний аналіз результатів всієї вибіркової сукупності проведений за допомогою коефіцієнта кореляції Спірмена показав, що на рівні значущості $p < 0,05$ існує значуща кореляція між показниками «Професійна спрямованість», «Переживання психотравмуючих обставин» (0,011), «Вік, старше 40» (0,012), «Емоційно-моральна дезорієнтація» (0,018) та «Психосоматичні/ психовегетативні порушення» (0,024).

На рівні значущості $p < 0,01$, існують значні середні кореляції між показниками «Професійна спрямованість» та «Незадоволеність собою» (0,009), «Редукція професійних обов'язків» (0,002) (дод. А).

Отже, спостерігаємо прямо пропорційну залежність факторів емоційного вигорання та професійної спрямованості. Встановлено наступне: чим нижчий рівень професійної спрямованості, тим виразніше фактори емоційного вигорання, зокрема зростає роздратування чинниками

професійної діяльності, накопичується розпач та обурення, з'являється невдоволення собою, професією, заробітною платою, взаємовідносинами із суб'єктами діяльності. Низький рівень професійної спрямованості призводить до розвитку психосоматичних та психовегетативних порушень, що стає причиною погіршення фізичного самопочуття. І навпаки, високий рівень професійної спрямованості перешкоджає формуванню симптомів емоційного вигоряння та сприяє розвитку психологічної стійкості працівників сфери обслуговування до емоційних факторів.

Професійна спрямованість працівників сфери обслуговування – це один із психологічних факторів, який впливає на оптимізацію рівня емоційного вигоряння. Він характеризується несприйнятливістю до стресогенних умов життєдіяльності та здатністю контролювати емоційні стани. Професійна спрямованість таким чином забезпечує успішне виконання професійної діяльності.

У якості додаткової змінної ми використовували показники «вік» та «стаж роботи» працівників сфери обслуговування. Тому розділили нашу вибірку на три вікові групи: 1) вік від 20 до 30 років, 2) вік від 30 до 40, 3) старше 40 років (дод. Б). В результаті, ми виявили, що у працівників сфери обслуговування старшої вікової групи спостерігаємо високий рівень редукції особистісних досягнень, яка виражається у тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо професійних здібностей та можливостей, у редукуванні власної гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших ($p \leq 0,05$). У більшості працівників сфери обслуговування молодшої вікової групи виявлено середній рівень напруження, оскільки молоді фахівці намагаються відповідати ідеальному образу, щоб бути затребуваними у професійній діяльності ($p \leq 0,01$).

Аналогічно ми розділили вибірку за професійним стажем: 1 група – стаж 1–5 років; 2 група – стаж 6-15 років; 3 група – стаж понад 15 років. «Стаж

понад 15 років» роботи у сфері обслуговування корелює з фазою «виснаження», «емоційний дефіцит», «загнаність» ($p \leq 0,01$).

Фактор «стаж роботи 1-5 років» працівників сфери обслуговування взаємопов'язаний з фазою напруги ($p \leq 0,01$) та симптомом «переживання обставин» (0,854, $p \leq 0,05$).

У групі працівників сфери обслуговування старшого віку (3 група – старше 40 років) соціально-демографічні характеристики впливають на виникнення та розвиток емоційного вигорання. Вік та професійний стаж взаємопов'язані з такими симптомами емоційного вигорання як фаза «напруги», «незадоволеність собою» ($p \leq 0,01$), «неадекватне реагування», «редукція професійних обов'язків», фаза «виснаження» ($p \leq 0,05$), «загнаність» ($p \leq 0,01$).

Таким чином, після проведення аналізу емоційного вигорання у трьох вікових групах нами було виявлено групу ризику, до якої увійшли працівників сфери обслуговування старшої вікової групи (40 і старше) зі стажем професійної діяльності понад 15 років, а також молоді співробітники зі стажем роботи до 5 років. Отримані дані уможливають висновок про те, що існують відмінності у фазах емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування з різним рівнем професійної спрямованості.

За допомогою одновибіркового критерію Колмогорова-Смирнова було встановлено, що дисперсії порівнюваних груп статистично значимо не різняться ($p > 0,05$). Тому, для систематизації симптомів емоційного вигорання та професійної спрямованості, ми використали факторний аналіз оцінок психодіагностичних показників. При обробці даних семантичних універсалій використовувався метод головних компонент, за допомогою якого було виділено 5 факторів:

1 фактор «Зниження емоційного тону» – найбільше факторне навантаження мають такі показники, як: фаза виснаження (0,993), особистісний відстороненість (0,834), фаза напруга (0,801), емоційна відстороненість (0,781), емоційний дефіцит (0,7 0,746), незадоволеність

собою (0,734). У цьому факторі для працівників сфери обслуговування характерне зниження емоційного тону, загального енергетичного тону та ослаблення нервової системи. Працівники сфери обслуговування майже повністю виключають емоції зі сфери професійної діяльності. У результаті цього утворюється хронічне психоемоційне напруження, нестабільність емоційних контактів, збільшення зони відповідальності, незадовільної взаємодії з оточуючими при незадоволеності власною діяльністю та самим собою. Переживання психотравмуючих обставин виявляється в усвідомленні психотравмуючих факторів, які важко усунути.

2 фактор «Неадекватне емоційне реагування» представлений такими змінними: неадекватне реагування (0,813), емоційне усунення (0,798), психосоматичні порушення (0,717). У цьому факторі респонденти відчують розвиток байдужості у відносинах та неконтрольований вплив настрою на міжособистісні стосунки. Це впливає на розвиток фізичного та психічного самопочуття: виникають психосоматичні та психовегетативні порушення такі як розлад сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб.

У 3 факторі «Емоційний дискомфорт» найбільше факторне навантаження мають компоненти: фаза резистенції (0,795), емоційна дезорієнтація (0,795). Даний симптом проявляється у неадекватній реакції у відносинах з колегами та клієнтами, нерідко виникає потреба у самовиправданні, захисті своєї стратегії поведінки. Працівники сфери обслуговування намагаються до певної міри захистити себе від неприємних вражень, зовнішніх впливів, що проявляється у розвитку байдужості у відносинах з оточуючими.

У 4 факторі «Соціально-демографічні характеристики» найбільше факторне навантаження мають показники: стаж (0,774), вік (0,708). Тут можемо спостерігати прямо пропорційну залежність професійної спрямованості від тієї чи іншої соціально-демографічної характеристики. Отже, що більше показники стажу та віку, то яскравіше виражені всі ці

симптоми: зростає роздратування чинниками професійної діяльності, накопичується розпач і обурення, з'являється невдоволення собою, професією, заробітною платою, взаємовідносинами з суб'єктами діяльності.

Показники 5 чинника «Економія емоцій»: розширення сфери економії емоцій (0,735). Для працівників сфери обслуговування характерна емоційна замкнутість, відчуження, бажання припинити будь-які стосунки.

В результаті застосування даного аналізу було виявлено, що працівників сфери обслуговування з різним рівнем професійної спрямованості мають статистично значущу різну вираженість симптомів емоційного вигорання: «Зниження емоційного тону» ($F=5,595$; $p \leq 0,05$); «Неадекватне емоційне реагування» ($F=2,238$; $p \leq 0,001$); «Емоційний дискомфорт» ($F=1,589$; $p \leq 0,001$); «Соціально-демографічні характеристики» ($F=1,482$; $p \leq 0,001$); «Економія емоцій» ($F=0,736$; $p \leq 0,001$).

Таким чином, для працівників сфери обслуговування з низьким рівнем професійної спрямованості характерний стан дезадаптації та психічного дискомфорту, необхідності застосування широкого спектру засобів та методів для зниження нервово-психічного напруження, психологічного розвантаження, зміни стилю мислення та життя.

2.4. Рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання працівників сфери обслуговування

Вважаємо, що рівень емоційного вигорання працівників сфери обслуговування можна знизити засобами психогієни та профілактики, які спрямовані на вирішення наступних завдань [24]:

- підвищення психологічної стійкості фахівців і більш повне використання їх психологічного потенціалу;
- підвищення соціально-психологічної компетентності та аутокомпетентності;

- розвиток вольових якостей і психологічних умінь (комунікативних, розумових, саморегуляції тощо), що здійснюється в процесі його професійної діяльності, спеціальної психологічної підготовки, проведення соціально-психологічних тренінгів);

- рефлексія професійної біографії та розробка альтернативних сценаріїв подальшого особистісного та професійного зростання;

- способами саморегуляції емоційно-вольової сфери і самокорекції негативних станів.

До таких заходів відносимо навчання навичкам боротьби зі стресом та технікам релаксації (розслаблення), хобі, підтримання соціальних відносин, фрустраційну профілактику. Також, згідно з результатами опублікованих досліджень, важливим є відновлення балансу між роботою та особистим життям [33; 39].

Загалом, при формуванні напрямів психогігієни синдрому емоційного вигорання працівників сфери обслуговування важливо пам'ятати про структуру даного феномену (К. Маслач, С. Джексон): емоційне виснаження, знеособлення (деперсоналізація) та зниження (редукції) особистих досягнень.

Емоційне виснаження проявляється у втраті психологічних ресурсів внаслідок їх спустошення, відчуття зниженого емоційного фону. Відзначається низька ефективність сну, його фрагментація, домінування фази неспанья у поєднанні із сонливістю та психічною втомою. Ці симптоми є проявом недостатньо ефективного подолання професійного стресу, зниження стресостійкості. Передбачається, що емоційне виснаження передує розвитку цинізму, деперсоналізації, зниженню досягнень особистості і часто переважає над ними.

Деперсоналізація (позбавлення індивідуальності, знеособлення чи цинічність) проявляється у конфліктних взаємовідносинах з колегами та їх деформацією. Цинічність включає проблеми взаємовідносин з клієнтами, колегами, підлеглими, негативізм, зневагу до їх почуттів. Ці проблеми виникають у результаті неякісного виконання своїх професійних обов'язків,

відстороненої відповіді на зобов'язання, пов'язані з роботою. Цинізм є наслідком недостатнього розвитку психологічних та професійних ресурсів медичних працівників, а також соціальних та матеріальних ресурсів, що забезпечують успіх професійної діяльності та якість роботи.

Зниження професійних досягнень та відсутність професійної компетентності часто породжує почуття незадоволеності наявними успіхами у роботі та зниження власної самоефективності, впевненості у виконанні своїх професійних обов'язків. З'являється відчуття недостатності обсягу виконуваної роботи чи нездатності виконати поставлені завдання.

На думку Т. Вежновець, цинічність не є проявом деперсоналізації, а дисфункціональним механізмом додання професійного стресу, механізмом психологічного захисту або емоційним буфером проти стресу на робочому місці, що призводить до дегуманізації професійної діяльності [4]. Формування симптомів професійного вигорання відбувається поступово, після тривалого професійного стресу.

На думку деяких авторів, цинічність не є проявом деперсоналізації і є дисфункціональним механізмом додання професійного стресу, механізмом психологічного захисту або емоційним буфером проти стресу на робочому місці, що призводить до дегуманізації професійної діяльності [17]. Формування симптомів вигорання відбувається поступово, після тривалого професійного стресу.

Сучасні дослідники І. Матвійків та Д.Шкурпій вважають, що для профілактики професійного вигорання у працівників сфери обслуговування на рівні закладів громадського харчування необхідно дотримуватися наступних підходів до організації праці та відносин з колективом: зміна культури професійної поведінки, створення програм професійного супроводу фахівців, створення рівнозначних умов роботи, і, головне, підвищення соціального статусу фахівців [23].

У цьому контексті Д. Романовська пропонує метод психосинтезу як ефективний у профілактиці синдрому професійного вигорання працівників

сфери обслуговування [34]. Психосинтез – це динамічна концепція психічного життя людини, розроблена італійським психологом Роберто Ассаджіолі, яка належить до трансперсональної психології. Психосинтез використовується як метод психотерапії психосоматичних розладів насамперед тоді, коли їх причиною є глибокий і складний конфлікт між різними групами свідомих і несвідомих складових клієнта або коли він відбувається внаслідок глибинних життєвих криз. Ключовим у психосинтезі є поняття «суспільності». Метод психосинтезу охоплює декілька етапів (Руффлер, 1998): 1) усвідомлення та розпізнавання, 2) прийняття, 3) координація та трансформація, 4) інтеграція та 5) синтез.

Деякі автори пропонують працювати із синдромом емоційного вигорання працівників сфери обслуговування за схемою трьох R – Recognize Reverse Resilience [29]:

- Визнання – потрібно стежити за попереджувальними знаками вигорання;
- Зворотний розвиток – управління стресом та вміння знаходити підтримку;
- Стійкість – протистояння стресу, дбаючи про своє фізичне та емоційне здоров'я.

Т. Гуде пропонує застосовувати когнітивно-поведінкову психотерапію, сеанси групової психотерапії за методом Балінта. Балінтовські групи – різновид групової тренінгової роботи, спрямованої на підвищення професійної компетентності учасників, їх професійне зростання [40]. Це міжнародна форма супервізії для фахівців допомагаючих професій, без обмежень видів терапії, досвіду роботи, лікувального чи професійного стажу. Робота у таких групах побудована на принципах емпатії, терпимості та підтримки. Працюючи в групі разом над пошуком «втрачених почуттів», над формуванням уміння оперувати почуттями – давати їм назву та розрізняти їх, клієнт розвиває навички роботи з почуттями, відчуття себе, свого внутрішнього «Я» з метою надання ефективної допомоги.

За даними Rø K.E. (2008) короткострокові консультації-семінари також сприяють зниженню професійного вигорання працівників сфери обслуговування. Дослідники провели річне когортне дослідження серед норвезьких фахівців у результаті якого виявили видиму ефективність консультаційних семінарів з проблеми профілактики синдрому емоційного вигорання у працівників сфери обслуговування [20].

Провідна роль у профілактиці синдрому професійного вигорання належить керівнику. Його завдання задовольнити насамперед т. зв. первинні потреби співробітників (в їжі, житлі, безпеці), а потім вже забезпечити достатню матеріальну винагороду за роботу. Важливо пам'ятати також про необхідність задоволення вторинних потреб: потреби у повазі, досягненні успіху, схваленні, визнанні, пізнавальні та естетичні потреби. Вищою потребою людини вважається потреба у саморозвитку: реалізації своїх цілей, здібностей, професійне та особистісне зростання. Слід чітко роз'яснити кожному співробітнику його місце у структурі, функції, посадові обов'язки, відстежувати особливості відносин між співробітниками та створювати сприятливий психологічний клімат у колективі, конструктивно вирішуючи конфліктні ситуації. Важливо створювати нові мотивації до праці, обговорювати зі співробітниками перспективи їхнього професійного зростання з чітким позначенням критеріїв просування. Слід наголошувати не на тому, що співробітник уже знає та уміє, а на тому, що є для нього напрямом зростання, щоб професія стала сприйматися як інструмент розвитку.

Традиційні методи профілактики емоційного вигорання зазвичай не передбачають навчання конкретним прийомам та методам, що сприяють саморегуляції в ситуації психічної напруги. Ці вміння та навички фахівці змушені часто набувати самотійно в процесі оволодіння професією, і, не маючи достатньо досвіду, вони діють багато в чому інтуїтивно і допускають безліч помилок.

У сучасній практиці профілактики синдрому професійного вигорання активного застосування набуває метод соціально-психологічного тренінгу.

Соціально-психологічний тренінг – це форма спеціально організованого спілкування, психологічний вплив якого заснований на активних методах групової роботи. У результаті тренінгу значно ефективніше вирішуються питання розвитку особистості, успішно формуються комунікативні навички. Тренінг дозволяє учасникам свідомо переглянути сформовані раніше стереотипи та вирішувати свої особистісні проблеми.

Тому у якості засобу психогієни синдрому емоційного працівників сфери обслуговування обрано соціально-психологічний тренінг, в основу якого покладено модель тренінгу «антивигорання», запропонованої Н. Водоп'яною з урахуванням ресурсних концепцій вигорання (С. Хобфол, А. Пайнс) [23].

Кожне заняття має чітку структуру, яка містить такі компоненти [23]:

Мотиваційно-організаційний – рефлексія учасниками попереднього заняття, аналіз домашнього завдання, актуалізація знань та досвіду з теми заняття та формування інтересу до нього. У вступній частині до кожного заняття пропонуються короткі тематичні історії-притчі; вправи для зняття емоційної, тілесної і поведінкової скрутності.

Розвиток почуттєво-особистісної сфери. Основна частина тренінгу спрямована на самопізнання можливостей й обмежень, емоційний самоаналіз; виконання вправ на поглиблення емоційного самоусвідомлення, формування умінь управляти емоціями, компетентності у часі, позитивного мислення, соціальної чуйності, толерантності до інших, асертивності поведінки, готовності до кооперації і співтворчості; розвиток особистісної автентичності, експресивності та емоційної виразності, підвищення емоційної свободи учасників тощо.

Рефлексивний. На завершальному етапі здійснюється підбиття підсумків, обговорення результатів роботи учасників труднощів під час заняття, а також можливостей застосування набутого досвіду в житті. Аналіз вправ і рефлексія охоплюють когнітивний, емоційний і поведінковий компоненти.

Методика проведення тренінгу з подолання синдрому професійного вигорання ґрунтується на принципі поетапності розвитку групи і наступності у самопізнанні та самовдосконаленні. Кожне наступне заняття є логічним продовженням попереднього, а у змістовому плані – підґрунтям наступного. Кожне заняття складається із наступних етапів:

1. «Привітання», мета якого зняти напругу, створити умови безоцінності та відкритості, створити встановлення на роботу.
2. «Психологічне просвітництво»: обговорення проблеми в аспекті мети програми відповідно до тематичного плану програми.
3. «Профілактика» – комплекс доцільних змістовних методів та прийомів, спрямованих на аналіз станів та способів його зміни та регуляції.
4. «Завершення» – заключна частина заняття, де вирішуються завдання його завершення з підбиттям підсумків, виділенням головного та акцентуванням емоційно-позитивного стану.

Усього за програмою заплановано 9 зустрічей із працівниками сфери обслуговування тривалістю від 2 до 4 годин. Організаційна підготовка до проведення тренінгу містить: вибір приміщення, в якому учасники тренінгу могли б активно взаємодіяти між собою; підготовка технічних засобів (фліпчарт, магнітофон та ін.) і необхідних для проведення конкретного заняття предметів (додаток В).

Тренінг починається зі вступного заняття, яке містить: знайомство, оголошення змісту тренінгу, виявленн я очікувань учасників, обговоре ння норм взаємоді і тощо.

У реалізації запропонованої методики було застосовано комплекс спеціальних методів [5]:

- дискусія (обговорення спірного питання, проблеми);
- рольова гра (навчальна гра, учасники якої діють у межах обраних ними ролей, створюючи сюжет чи слідуючи йому);

- психогімнастика (метод, у якому учасники проявляють себе і спілкуються самостійно);
- лекція (вербальне подання інформації лектором);
- ділова гра (імітація різних аспектів професійної діяльності, соціальної взаємодії);
- метод санаційного мислення;
- мозковий штурм (груповий метод знаходження ідей на вирішення проблеми);
- метод самоаналізу (аналіз власних переживань, суджень, вчинків та потреб);
- методи саморегуляції (управління диханням, нервово-м'язова релаксація, самопрограмування, способи самосхвалення, концентрація на предметі/слові, способи візуалізації).

Послідовність застосування активних та інтерактивних методів навчання не є чіткою, визначається темою, особливостями аудиторії та логікою розвитку подій у конкретній групі. Бажано під час тренінгу чергувати та поєднувати різні методи навчання і форми організації роботи учасників. Це сприятиме збереженню уваги, працездатності групи, робить процес навчання справді творчим, цікавим, поглиблює розуміння і засвоєння матеріалу.

При досягненні поставлених в програмі завдань, передбачається достовірна зміна у працівників сфери обслуговування таких показників особистісних детермінант емоційного вигорання як: локус контролю, Я-концепції, мотивації професійної діяльності та рівня фрустрації особистості. Припускаємо, що застосування тренінгу у системі профілактики емоційного вигорання працівників сфери обслуговування сприятиме зменшенню показників досліджуваного феномену.

Висновок до розділу 2

Результати психодіагностики вказують на те, що працівникам сфери обслуговування притаманні високі значення показників емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професіоналізму, що свідчить про не достатню емоційну включеність респондентів у професійну діяльність і розвиток позиції дистанціювання від клієнтів. Встановлено, що показники інтегральної задоволеності професійною діяльністю також є не достатніми: працівники сфери обслуговування не достатньо проявляють інтерес до роботи, не задоволені взаємовідносинами з керівництвом та рівнем оплати праці. Виявлено, що більшість працівників сфери обслуговування мають низький рівень професійної спрямованості, що свідчить про стан дезадаптації та психічного дискомфорту, необхідність застосування широкого спектру засобів та методів для зниження нервово-психічної напруженості, психологічного розвантаження, зміни стилю мислення та життя. Високих показників професійної спрямованості у респондентів не виявлено.

Аналіз даних наочно ілюструє прямо пропорційну залежність симптомів емоційного вигорання від професійної спрямованості особистості. Виявлено наступне: чим нижчий рівень професійної спрямованості, то яскравіше виражені симптоми емоційного вигорання: зростає роздратування чинниками професійної діяльності, накопичується розпач і обурення, з'являється невдоволення собою, професією, заробітною платою, взаємовідносинами з суб'єктами діяльності.

Найбільш схильні до емоційного вигорання працівники сфери обслуговування старшої вікової групи (від 40 і старше) зі стажем професійної діяльності понад 15 років. Працівники старшої вікової групи часто негативно оцінюють себе, свої професійні досягнення та успіхи. У молодих фахівців виявляються симптоми напруги в результаті динамічної психоемоційної атмосфери, підвищеної відповідальності, оскільки молоді працівники намагаються відповідати ідеальному образу.

ВИСНОВКИ

Емпіричне дослідження присвячене актуальній темі дослідження зв'язку професійної спрямованості з емоційним вигоранням працівників сфери обслуговування. Відповідно до мети роботи, виконано усі завдання та сформовано відповідні висновки, зокрема:

1. З'ясована роль професійної спрямованості особистості у професійному становленні особистості: вона допомагає ефективно виконувати професійні обов'язки та забезпечує психологічне благополуччя особистості. У контексті сфери обслуговування, професійна спрямованість працівників цієї сфери розглядається як результат процесів професійного самовизначення, ідентифікації та самоорганізації, що виявляється в усвідомленні себе представником певної професії, прийнятті професійних норм і цінностей, зміцненні професійних намірів, активному професійному самовдосконаленні.

2. Розкрито сутність поняття “емоційного вигорання” та особливостей його формування у працівників сфери обслуговування. Емоційне вигорання – це динамічний процес, що формується в часі, охоплює усі сфери особистості та має складний симптомокомплекс з ознаками порушень у соматичній та психічній сферах людини, впливаючи також на її соціальне життя. Розвиток даного синдрому проходить в кілька етапів, для кожного з яких характерні певні симптоми: напруга, резистенція та виснаження.

Синдром емоційного вигорання формується з наростанням від окремих проявів виражених показників та симптомів до розгорнутого психоемоційного особистісного розладу, що супроводжується порушеннями поведінкової та діяльнісної сфери людини. Загалом, усі симптоми емоційного вигорання умовно поділяють на три групи: психофізичні (відчуття хронічної втоми, виснаженість протягом дня, астенизацію (загальне зниження рівня енергії), слабкість, зміну біохімічних та гормональних показників, появу головного болю тощо); соціально-психологічні (гіпервідповідальність,

підвищена тривожність, сталий негативний емоційний фон (почуття провини, невпевненість, скутість, спалахи невмотивованого гніву, образа, дратівливості, нудьга, апатія тощо) та поведінкові (відчуття зростаючої напруженості робочого процесу, прокрастинація, небажання виконувати основні професійні обов'язки, автоматизм у діях, байдуже ставлення до результатів роботи, відсутності ентузіазму, зацікавленості тощо).

Специфіка діяльності працівників сфер обслуговування висуває високі вимоги до їх психологічних можливостей. Синдром емоційного вигорання у представників даної професії виявляється у поступовій втраті емоційної та фізичної енергії, розумовому виснаженні, фізичній втомі, особистій відстороненості та зниженні рівня задоволення від професійної діяльності.

3. Емпіричне дослідження зв'язку професійної спрямованості з емоційним вигоранням працівників сфери обслуговування проводилося у декілька етапів: 1) здійснено теоретичний аналіз наукової літератури з обраної проблеми; 2) виокремлено комплекс продуктивних психодіагностичних методик (Вивчення спрямованості особистості (Б.Басса, Б.Смекала, М.Кучера); Опитувальник професійної спрямованості (ОПС) Д. Голанда; методику дослідження рівня емоційного вигорання (В. Бойко); 3) кількісний та якісний аналіз одержаних результатів дослідження; 4) сформовано рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання працівників сфери обслуговування.

Результати психодіагностики вказують на те, що працівникам сфери обслуговування притаманні високі значення показників емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професіоналізму, що свідчить про не достатню емоційну включеність респондентів у професійну діяльність і розвиток позиції дистанціювання від клієнтів. Встановлено, що показники інтегральної задоволеності професійною діяльністю також є не достатніми: працівники сфери обслуговування не достатньо проявляють інтерес до роботи, не задоволені взаємовідносинами з керівництвом та рівнем оплати праці.

Виявлено, що більшість працівників сфери обслуговування мають низький рівень професійної спрямованості, що свідчить про стан дезадаптації та психічного дискомфорту, необхідність застосування широкого спектру засобів та методів для зниження нервово-психічної напруженості, психологічного розвантаження, зміни стилю мислення та життя. Високих показників професійної спрямованості у респондентів не виявлено.

Аналіз даних наочно ілюструє прямо пропорційну залежність симптомів емоційного вигорання від професійної спрямованості особистості. Виявлено наступне: чим нижчий рівень професійної спрямованості, то яскравіше виражені симптоми емоційного вигорання: зростає роздратування чинниками професійної діяльності, накопичується розпач і обурення, з'являється невдоволення собою, професією, заробітною платою, взаємовідносинами з суб'єктами діяльності.

Найбільш схильні до емоційного вигорання працівники сфери обслуговування старшої вікової групи (від 40 і старше) зі стажем професійної діяльності понад 15 років. Працівники сфери обслуговування старшої вікової групи часто негативно оцінюють себе, свої професійні досягнення та успіхи, відчують негатив щодо службових чи особистісних достоїнств та можливостей, обов'язків щодо інших. У молодих фахівців виявляються симптоми напруги в результаті динамічної психоемоційної атмосфери, підвищеної відповідальності, оскільки молоді працівники сфери обслуговування намагаються відповідати ідеальному образу, щоб бути затребуваними у професійній діяльності.

4. Отримані дані емпіричного дослідження уможливають висновок про необхідність упровадження програми психогієни синдрому емоційного вигорання працівників сфери обслуговування. Тому у якості засобу психогієни обрано соціально-психологічний тренінг, в основу якого покладено модель тренінгу «антивигорання», запропонованої Н. Водоп'яною з урахуванням ресурсних концепцій вигорання (С. Хобфол, А. Пайнс). Кожне заняття має чітку структуру, яка містить такі компоненти:

мотиваційно-організаційний, розвиток почуттєво-особистісної сфери, рефлексивний.

В результаті проведення дослідження було сформульовано рекомендації щодо попередження емоційного вигорання працівників сфери обслуговування, а саме:

1. Правильна організація робочого часу та часу відпочинку.
2. Необхідно підвищувати стресостійкість організму, опановуючи техніки психорелаксації.
3. Слід дотримуватись правил гігієни сну.
4. Навчитися балансувати між особистим життям, роботою, друзями, особистими інтересами та хобі.
5. Навчитися конструктивно вирішувати конфлікти.

До перспектив подальших досліджень відносимо дослідження особливостей стресостійкості працівників сфери обслуговування в умовах змін.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аймедов К. В. Синдром професійного "вигорання" у викладачів медичного університету // Архів психіатрії. 2013. Т. 19, № 4. С. 171-176.
2. Аршава І. Ф. Функціональні стани людини в процесі адаптації до екстремальних умов діяльності у парадигмі "особистість - стан" // Педагогіка і психологія. 2006. № 4. С. 82-90.
3. Болтівець С. І. Психогігієна як дисциплінарний напрям психологічної науки // Психологія і суспільство. 2020. № 3. С. 33-52.
4. Вежновець Т. А. Особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у медичних працівників з різними типами трудової мотивації // Медичні перспективи. 2016. Т. 21, № 2. С. 127-132.
5. Вихляєв Ю. М. Попередження та запобігання стресу за допомогою фізичних вправ, психорегулювання та релаксації // Педагогіка, психологія та мед.-біол. пробл. фіз. виховання і спорту. 2007. № 5. С. 50-54
6. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005. 336 с.
7. Галузяк В. М., Тихолаз С. І. Розвиток професійної спрямованості студентів вищих медичних навчальних закладів : монографія. Вінниця : Нілан-ЛТД, 2016. 228 с.
8. Громцева О. В. Уявлення про професійне вигорання медичних працівників та дослідження його феноменології // European journal of management issues. 2019. Vol. 27, № 3-4. С. 63-72.
9. Зайчикова Т.А. Особливості прояву та детермінанти синдрому "професійного вигорання" у педагогічних працівників // Актуальні проблеми психології. Том 1.: Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. К.: Інститут психології ім. Г.С.Костюка АПН України. 2003. Частина 9. С. 103 –108.
10. Зелінська Я. Особливості психічного вигорання в аспекті професійного стресу // Соц. психологія. 2009. № 6. С. 127-135.

11. Знанецька О. М. Психологічні особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у медичних працівників // Вісник Дніпропетровського університету. Серія : Педагогіка і психологія. 2013. Т. 21, вип. 19. С. 80-87.
12. Іванченко Є.А. Дослідження щодо виявлення професійної спрямованості студентів та результати її формування в системі інтерактивної професійної підготовки майбутніх економістів // Наука і освіта. О., 2009. № 10. С. 123-129.
13. Кавецька Н. А. Професійне вигорання серед медичних працівників: психологічні аспекти // Медична освіта. 2020. № 4. С. 27-31.
14. Карачина Н. П. Синдром "професійного вигорання": сучасне трактування, особливості прояву та причини виникнення // Економічний простір. 2013. № 72. С. 148-157.
15. Касьянова А. Ю. Особливості професійного вигорання медичного персоналу, який працює з пацієнтами з вродженими вадами серця // Медична психологія. 2015. Т. 10, № 2. С. 23-26.
16. Кириченко В. Організаційні зміни як професійний стрес// Соц. психологія. 2008. № 1. С. 158-166.
17. Корець О. М. Професійна спрямованість навчання сучасних інформаційних технологій майбутніх бакалаврів технологічної освіти. Інформаційні технології і засоби навчання. 2018. Т. 67. № 5. С. 94–103.
18. Коцан І. Я. Психологія здоров'я людини : навч. посіб.; Волин. нац. ун-т ім. Лесі Українки. Луцьк, 2011. 351 с.
19. Коцкович О. Соціально-психологічні фактори синдрому професійного вигорання у жінок// Нова педагогічна думка. 2013. № 4. С. 138-141.
20. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : Моногр. К. : Ніка-Центр, 2007. 431 с.
21. Кухта С. О. Проблема захопленості та вигорання в професійній діяльності особистості // Наука і освіта. 2013. № 7. С. 247-250.

22. Лотоцька О. В. Гігієнічні аспекти профілактики синдрому емоційного вигорання у середнього медичного персоналу різнопрофільних відділень лікарні // Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. 2020. № 3. С. 19-23.
23. Матійків І М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посібник. К.: Педагогічна думка, 2012. 112 с.
24. Мельничук А. Дослідження синдрому вигорання засобами позитивної психотерапії Н. Пезешкіана серед медичних працівників // Вісник Львівського університету. Серія: Психологічні науки. 2021. Вип. 11. С. 124-130.
25. Методи психодіагностики в системі профвідбору : метод. посіб. / [авт.-уклад. В. В. Синявський та ін.]. К. : ДЦЗ, 2006. 241 с
26. Омельченко М. С. Проблема становлення професійної свідомості особистості на етапі професійного вибору. Психологічний часопис. 2019. Т. 5. Вип. 10. С. 131–142.
27. Омельченко Т. Експериментальне дослідження особистісного саморозвитку майбутніх практичних психологів. Psychological Prospects Journal. 2019. Вип. 34. С. 194–205.
28. Папернова Т. В. Особливості формування професійної спрямованості старшокласників з використанням інформаційних технологій. URL: <http://users.kpi.kharkov.ua/lre/MicroCAD/mcad2000/17.htm>.
29. Пилипенко Н. Г. Емпіричне дослідження особливостей емоційного вигорання у медичних працівників // Габітус. 2020. Вип. 16. С. 174-179.
30. Подоляк Л. Г., Юрченко В. І. Психологія вищої школи : навч. посіб. Київ : Філ-студія, 2006. 320 с.
31. Психологія праці та управління : зб. наук. пр. V Всеукр. наук.-практ. конф., 19 груд. 2008 р., Київ. Ч. 1 / ред.: О. В. Киричук; АПН України, Ін-т підготов. кадрів Держ. служби зайнятості України. К., 2008.

32. Психофізіологія. Медична психологія. Генетична психологія / ред.: С. Д. Максименко; Ін-т психології ім. Г.С.Костюка АПН України. К., 2002. 143 с.
33. Репнова Т.П. Тренінг емоційної зрілості // Практична психологія та соц. робота. 2006. №3. С. 46 – 59.
34. Романовська Д.Д. Як зняти емоційне напруження, або що таке релаксація? // Практична психологія та соц. робота. 2002. №2. С.23 - 35.
35. Степаненко Л. М. Професійна спрямованість у підготовці майбутніх психологів до взаємодії з маргінальними соціальними групами. Наукові записки Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. 2019. Вип. 144. С. 186–198.
36. Тимошко Г.В. Дослідження професійної спрямованості студентів магістрантами// Вісник Донбаської національної академії будівництва і архітектури. 2011. Вип. 2 (88). С. 3-6.
37. Тихолаз С. І. Професійна спрямованість як психолого-педагогічне поняття. Наукові записки Вінницького державного педагогічного університету імені М. Коцюбинського. 2007. Вип. 21. С. 265–269.
38. Тітова Т. Особливості професійної спрямованості студентів-психологів з різним рівнем саморегуляції. Наукові записки Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова. 2016. Вип. 106. С. 203-115.
39. Толочко В.М., Міщенко І.В. Оптимізація алгоритму особистісної психогігієни для спеціалістів фармації. Х., 2012
40. Хаврова К.С., Когтев Є.О. Оцінка стану емоційного вигорання працівників сфери обслуговування // The Scientific Heritage. 2022. №83-4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/otsinka-stanu-emotsiynogo-vigorannya-pratsivnikov-sferi-obslugovuvannya>
41. Шевченко Л.М. Професійна спрямованість: методологічний аспект// Науковий вісник. К., 2005. Вип. 88. С. 204-215

ДОДАТКИ

редукція професійних обов'язків	,065	,378	,061	,177	,006	,087	,065	1,000							
	,667	,034	,635	,318	,856	,688	,582								
емоційний дефіцит	,012	,472	,380	,096	,283	,214	,027	,177	1,000						
	,955	,012	,056	,618	,044	,237	,963	,397							
емоційна відстороненість	,223	,373	,366	,028	,218	,161	,185	,484	,359	,1000					
	,266	,035	,043	,874	,365	,479	,358	,029	,067	,266					
особистісна відстороненість	,237	,465	,254	,143	,314	,040	,335	,623	,469	,832	1,000				
	,106	,007	,206	,452	,113	,739	,091	,007	,054	,023	,106				
психосоматичні порушення	,522	,584	,112	,163	,068	,173	,114	,547	,344	,522	,621	1,000			
		,955	,001	,280	,534	,426	,584	,584	,001	,073	,004	,000			
Професійна спрямованість	,47	,483	,019	,299	,263	,445	,067	,551	,232	,369	,304	,424	1,000		
	,011	,009	,925	,122	,177	,018	,735	,002	,234	,053	,116	,024			
Вік	,287	,299	,463	,234	,307	,444	,266	,241	,397	,437	,331	,359	424	1,000	
	,013	0,532	0,622	0,012	0,34	0,160	0,253	0,452	0,177	0,004	0,243	0,143	0,012		
Стаж	,019	,231	,132	,167	,088	,123	,165	,237	,347	,572	,231	,173	,113	,112	1,000
	,023	0,007	,123	,134	,452	0,12	0,342	,009	,584	,068	,280				

Продовження таблиця 1

Факторний аналіз

Матриця компонентів					
	Компонент				
	1	2	3	4	5
1. Фаза Напруження	,801	-,238	-,364	-,067	,025
Переживання обставин	,746	-,311	-,115	-,173	,327
НЕзадоволеність собою	,734	-,049	-,501	,065	,056
Загнаність	,436	,222	-,687	,012	-,313
Тривога та депресія	,445	-,578	,083	-,329	,015
2. Фаза резистенції	,583	,182	,795	-,041	,282
Неадекватне реагування	,477	,813	,429	-,261	,150
Емоційна дезорієнтація	,333	,577	,795	-,024	,061
Розширення сфери економії емоцій	,450	-,504	,306	,374	,735
Редукція професійних обов'язків	,587	,227	,294	-,305	,067
3. Фаза виснаження	,933	-,017	-,067	-,009	-,111
Емоційний дефіцит	,766	,285	-,179	-,041	-,067
Емоційна відстороненість	,781	,798	-,245	,093	-,292
Особиста відстороненість	,834	-,040	,170	,067	-,026
Психосоматичні порушення	,449	,717	,092	-,120	,117
Емоційне виснаження	,270	-,112	,104	,583	-,537
Деперсоналізація	,223	-,075	,474	,500	-,492
Редукція	-,130	,134	-,254	-,384	,288
Стаж	,616	,558	-,031	,774	,658
Вік	,632	,649	-,551	,708	,576

ПРОГРАМА ПСИХОГІЄНИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Мета програми: створити умови для оволодіння первинними навичками попередження розвитку синдрому емоційного вигорання працівників сфери обслуговування, для його когнітивного осмислення та розуміння механізму утворення та особливостей перебігу.

Тривалість: 9 зустрічей, від 1 до 2 годин.

Зміст програми

Зустріч 1. Тема: «Професійний стрес та синдром професійного вигорання».

Метод: обговорення.

Форма: дискусія – вільне висловлювання, обговорення різних точок зору.

Тривалість: 1 година.

Завдання ведучого – забезпечувати структурування змісту дискусії в аспекті активації можливостей особистості у подоланні наслідків стресу та профілактики вигорання. Забезпечення достатнього рівня мотивації, необхідна продуктивність роботи на змістовному етапі програми.

Питання для обговорення:

- Стрес: норма життя?
- Чи можна його уникнути? Чи потрібно його уникати?
- Чи можна запобігти деструктивному розвитку наслідків стресу?
- Професійне вигорання – закономірність чи порушення?
- Чи може звичайна людина в реальних умовах запобігти професійному вигоранню та професійній деформації особистості?

Зустріч 2. Тема: «Професійний стрес: його суть та механізми утворення».

Мета: підвищення компетенції працівників сфери обслуговування з питань професійного вигорання.

Тривалість: 2 години.

Основний етап:

- 1) збирання інформації про проблеми учасників групи, що існують у рамках робочого процесу у професії;
- 2) активна робота учасників у підгрупах. Завдання, прийоми та технології:

- техніка «Будемо знайомі»:
- вправа «Ідеальна виробнича ситуація»,
- техніка «Лист моєму керівнику».

3) обговорення та зворотний зв'язок.

4) підведення підсумків. Формулювання установки на продовження роботи.

Зустріч 3. Тема : «Динаміка розвитку стресових розладів. Симптоми та ознаки».

Мета: робота над усвідомленим ставленням до реально існуючих емоційних станів та ситуацій у житті.

Тривалість: 2 години.

Основний етап:

1) Організація роботи.

2) Активна робота учасників у підгрупах. Завдання, прийоми та технології:

- привітання «Побажання по колу»;
- обговорення результатів діагностики та формулювання особистих цілей профілактики;
- техніка «Колесо особистого благополуччя»;
- робота над метою.

3) Обговорення та зворотний зв'язок.

4) Підведення підсумків. Формулювання установки на продовження роботи.

Зустріч 4. Тема: «Можливості особистості у регуляції своїх станів та настроїв».

Мета: робота над усвідомленим ставленням до реально існуючих емоційних станів та ситуацій у житті, формування готовності до самодопомоги.

Тривалість: 2 години.

Основний етап:

1) Привітання "Нестандартне привітання".

2) Групове обговорення методів і прийомів саморегуляції і самоконтролю, що є у арсеналі учасників групи.

3) Активна робота учасників у підгрупах. Завдання, прийоми та технології:

- техніка «Мої асоціації», наприклад, техніка «Яка я квітка? Тварина? Предмет?» та ін.

- вправа «Оповідач, що заблукав».

- 4) Обговорення та зворотний зв'язок.
- 5) Підведення підсумків. Формулювання установки на продовження роботи.

Зустріч 5. Тема: «Можливості особистості у регуляції своїх станів та настроїв: релаксація та саморегуляція».

Мета: робота над усвідомленим ставленням до реально існуючих емоційних станів та ситуації у житті, формування готовності до самодопомоги.

Тривалість: 2 години.

Основний етап:

- 1) Аналіз стратегії релаксації. Обговорення етапів та особливостей оволодіння техніками релаксації.
- 2) Апробація методу прогресивної м'язової релаксації.
 - оволодіння базовими принципами релаксації,
 - тренування процедури напруги-розслаблення;
 - напруга-розслаблення послідовних груп м'язів.
- 3) Технологія пізнання та утилізації неконструктивних компонентів або елементів. Вправа «Відро для сміття».
- 4) Обговорення та зворотний зв'язок.
- 5) Підведення підсумків. Формулювання установки на продовження роботи.

Зустріч 6. Тема: «Можливості особистості у регуляції своїх станів та настроїв: аутотренінг та його можливості».

Мета: робота над усвідомленим ставленням до реально існуючих емоційних станів та ситуації у житті, формування готовності до самодопомоги.

Тривалість: 2 години.

Основний етап:

- 1) Аналіз стратегії аутотренінгу. Обговорення етапів та особливостей оволодіння технологією аутотренінгу.
- 2) Апробація базових методів аутотренінгу.
- 3) Технологія пізнання та утилізації неконструктивних компонентів або елементів. Вправа «Знайди та промовчи».
- 4) Обговорення та зворотний зв'язок.
- 5) Підведення підсумків. Формулювання установки на продовження роботи.

Зустріч 7. Тема: «Можливості особистості у регуляції своїх станів та настроїв: когнітивний аналіз та цілепокладання».

Мета: робота над усвідомленим ставленням до реально існуючих емоційних станів та ситуації у житті, формування готовності до самодопомоги.

Тривалість: 2 години.

Основний етап:

1) Аналіз мети та стратегії когнітивного аналізу. Обговорення етапів та особливостей його проведення.

2) Апробація методу когнітивного аналізу.

- вступна вправа «Селектор», спрямована на активізацію уваги та вміння бачити ознаки, прояви, зв'язки та наслідки,

- оволодіння прийомами аналізу повідомлень, за допомогою виділення мовних засобів та організації мовного повідомлення;

- оволодіння прийомами логічного аналізу.

3) Обговорення та зворотний зв'язок.

4) Підведення підсумків. Формулювання установки на продовження роботи.

Зустріч 8. Тема: «Можливості цілепокладання та самоорганізації у профілактиці професійного вигорання».

Мета: робота над усвідомленим ставленням до реально існуючих емоційних станів та ситуацією в житті, формування готовності до самодопомоги.

Тривалість: 2 години.

Основний етап:

1) Аналіз технології цілепокладання. Обговорення етапів та особливостей реалізації цілепокладання.

2) Апробація технології цілепокладання.

- «Коло бажань»: систематизація бажань, їх аналіз;

- Розстановка пріоритетів, трансформація бажань у цілі життя, аналіз мотивації та її усвідомлення.

- Розробка проектів досягнення цілей (на прикладі актуальної теми на вибір учасників);

3) Формування позитивної установки та створення позитивного емоційного фону:

- вправа «Знайди радість»;

- вправа «Відродження».

4) Обговорення та зворотний зв'язок.

5) Підведення підсумків. Формулювання установки на продовження роботи.

Зустріч 9. Підсумки

Мета: підбиття підсумків роботи у програмі та актуалізація сформованих компонентів готовності до самопомоги у практиці життя.

Тривалість: 1 година.

Основний етап:

1) зворотний зв'язок за підсумками роботи у програмі;

2) групова розробка міні-проектів впровадження у практику життя освоєних прийомів;

3) обговорення методів оптимальної життєдіяльності;

4) підбиття підсумків та формулювання висновків та базових тез самопомоги з метою профілактики професійного вигорання;

5) прощання та формулювання установки на впровадження в життя здоров'язберігаючих технологій.

