

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КРИВОРІЗЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Психолого-педагогічний факультет

Кафедра практичної психології

ПСИХОЛОГІЧНІ ФАКТОРИ ПРОФЕСІЙНОГО
ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ

Кваліфікаційна робота студентки

групи ЗППм-24

ступінь вищої освіти магістр

спеціальності 053 Психологія

Мішукової Маргарити Андріївни

Керівник: кандидат психологічних

наук, доцент Шаповал І.М.

Кривий Ріг – 2025

ЗАПЕВНЕННЯ

Я, Мішукова Маргарита Андріївна, розумію і підтримую політику Криворізького державного педагогічного університету з академічної доброчесності. Запевняю, що ця кваліфікаційна робота виконана самостійно, не містить академічного плагіату, фабрикації, фальсифікації. Я не надавала і не одержувала недозволену допомогу під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають покликання на відповідне джерело.

Із чинним Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату в роботах здобувачів вищої освіти Криворізького державного педагогічного університету ознайомена. Чітко усвідомлюю, що в разі виявлення у кваліфікаційній роботі порушення академічної доброчесності робота не допускається до захисту або оцінюється незадовільно.

Мішукова М. А. _____



(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ У БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩІ.....	8
1.1. Професійне вигорання як предмет психологічного вивчення	8
1.2. Психологічні особливості професійного вигорання особистості в бізнес-середовищі	15
1.3. Організаційні та особистісні чинники професійного вигорання особистості у бізнес-структурі	21
Висновки до розділу 1	23
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ У БІЗНЕС-СТРУКТУРІ	25
2.1. Організація, вибірка та методи емпіричного дослідження	25
2.2. Аналіз результатів дослідження професійного вигорання працівників бізнес-структур.....	29
Висновки до розділу 2	34
РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ТА ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ У БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩІ	36
3.1. Теоретичне обґрунтування заходів психологічної профілактики професійного вигорання особистості у бізнес-середовищі.....	36
3.2. Оцінка ефективності заходів психологічної профілактики професійного вигорання особистості у бізнес-середовищі.....	40
Висновки до розділу 3	42
ВИСНОВКИ	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	45
ДОДАТКИ	52

ВСТУП

Актуальність. Проблематика в робочій сфері життя, яка пов'язана з професійним вигоранням, завжди була актуальною. Це пов'язано з тим, що майже всі працівники в тій чи іншій мірі хоча б один раз в житті стикалися з таким неприємним явищем як вигорання на роботі. Багато людей не ідентифікують стан професійного вигорання і вважають, що просто втомилися або ж навпаки – просту втому називають «професійним вигоранням». Вони починають прагнути змін, у них виникає небажання йти на роботу, роздратованість при виконання повсякденних робочих задач, відчуття рутини, втрату інтересу до того, що раніше приносило задоволення тощо. Але, зазвичай, у людей немає усвідомлення того, що в них розпочався процес професійного вигорання. Як відомо, без усвідомлення проблеми зміни неможливі, тому людина стає заручником ситуації. Вона залишається на теперішньому місці роботи, бо має страхи (страх звільнитися і почати пошук нової роботи; а раптом не знайдеться нова робота або ж нова робота буде ще гіршою, а на цій хоча б все відомо і зрозуміло) або зобов'язання (зазвичай, фінансові перед сім'єю). Або ж інший варіант – починає шукати роботу в цій сфері (бо вона вже є фахівцем в певній галузі), але в іншій компанії. І перший і другий шляхи часто не ведуть до істинного рішення проблеми, оскільки є стадія професійного вигорання, при якому робота в теперішній сфері настільки набридла, що людина вже більше не буде отримувати від цієї діяльності задоволення де б вона не працювала. В такому випадку зміна роботи або продовження праці на теперішній робочій посаді призводить до погіршення стану.

Варто зауважити, що в період військового стану, тобто підвищеного рівня стресу, тема професійного вигорання стає більш актуальною, бо однією із складових професійного вигорання є емоційне вигорання (а

емоційне вигорання як раз таки може проявлятися в період зтяжного стресу). Загальновідомо, що фоновий стрес може збільшувати вплив на людину інших стресогенних факторів. І саме тому ймовірність проживання професійного вигорання під час військових дій є вищою. Через це обізнаність людей щодо відмінностей в емоційному вигоранні та професійному вигоранні може допомогти правильно працювати з цими станами і допомогти собі подолати такий непростий період в трудовій сфері життя.

Професійне вигорання досліджувалося науковцями: Грубі Т. В., Гуменюк В. А., Пірогова О. М., Бойко В. В., Schaufeli W. B., Enzmann D., Pines A. M., Aronson E., Leiter M. P., Maslach C., Савчин М. В., Гончарук О., Ложкін Г. В., Мозгова, Г. П., Ханецька Т. І., Ковровський Ю. Г., Burisch M., Schaufeli B., Maslach C., Enzmann M., Berief P., Engelkamp C., Freundberger J., Shirom A., Бернацька О., Ільєнко М. М., Пузіков Д. О., Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В., Авраменко М. Л., Романовська О. В., Набільська Є. М., Скорик Т. В.

Вигорання на роботі дуже часто пов'язано з емоційним вигоранням, яке описане в дослідницьких роботах Маслача К., Лейтера М. П., Engelkamp C., Савчина М. В., Hobfoll S. E., Бек А. Т., Enzmann M., Berief P., Perlman B., Hartman E.A.

Науці відомо багато про вигорання і підтвердженням цих слів є перелік дослідників вище, яке вивчали теми професійного та емоційного вигорання. Але, не дивлячись на інтерес до проблематики вигорання люди, продовжують стикатися з цим станом і далеко не всі з них навіть розуміють, що в тій чи іншій мірі переживають цей негативний, але змістовий стан. Саме тому наразі є нагальна потреба в тому, щоб провести дослідження та психоедукацію в напрямку виявлення ознак професійного вигорання і надати стратегію роботу з цим станом.

Мета дослідження – виявити ознаки вигорання у робочій сфері життя, дослідити психологічні аспекти, які впливають на професійне вигорання та розробити комплекс методів, які допоможуть працівникам зменшити вплив вигорання на себе.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати наукову та навчально-методичну літературу з питання професійного вигорання.
2. Дослідити основні психологічні чинники, які впливають на професійне вигорання.
3. Здійснити кількісний та якісний аналіз отриманих результатів у досліджуваній групі.
4. Розробити психологічні рекомендації щодо зменшення проявів та уникнення професійного вигорання.

Об'єкт дослідження – професійне вигорання особистості.

Предмет дослідження – психологічні аспекти, які впливають на професійне вигорання особистості.

Методи і методики дослідження:

- теоретичні: аналіз, порівняння, класифікація, систематичне вивчення сучасних психологічних джерел;
- емпіричні: спостереження, інтерв'ю тестування.

В дослідженні використано наступні методики:

1. Методика К. Маслача та С. Джексона «Професійне вигорання».
2. Інтерв'ю на виявлення стадії професійного вигорання (інструмент розроблено психологічною службою компанії «HedgeHog»).
3. Опитувальник «Формула темпераменту» А. Белова.
4. Особистісний опитувальник Г. Айзенка EPI (Eysenck Personality Inventory).

Організація і база дослідження - дослідження буде проходити з працівниками в рекрутинговому агенстві «HedgeHog». Буду працювати з

кожним колегою індивідуально. Була проведена робота з 66 людьми по всій Україні. Професії піддослідних: HR PP, HRG, рекрутер, HR аналітик, коуч, адміністратор, cleaning lady, SMM фахівець, графічний дизайнер, фахівець по роботі з пільгами та компенсаціями. Дослідження проводилось з березня 2025 по травень 2025.

Практичне значення кваліфікаційної роботи полягає в тому, щоб провести роботу з співробітниками з проявленим професійним вигоранням в напрямку подолання цього стану. Для цього проведена подвійна робота:

1. В ході дослідження виявлені фактори, які вплинули на професійне вигорання працівників, які були опрацьовані з керівництвом компанії.
2. Робота з працівниками в напрямку виявленні відповідності їх сильних сторін та інтересів по відношенню до теперішньої посади, погодження відпустки та обговорення способів емоційного відновлення.

Надійність і вірогідність дослідження можна оцінити по тому, що діагностичні дані були зібрані за допомогою стандартизованих психодіагностичних методик, які відповідають темі та проблематиці кваліфікаційної роботи.

Структура кваліфікаційної роботи. Дана робота складається зі вступу, 3 розділів, висновків та списку літератури, який налічує 65 джерел; ілюстрована 8 таблицями. Загальний обсяг роботи становить 61 стор.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ У БІЗНЕС-СЕРЕДОВИЩІ

1.1. Професійне вигорання як предмет психологічного вивчення

Професійне вигорання у бізнес-середовищі стало однією з найбільш актуальних проблем сучасної психології. Воно охоплює різноманітні аспекти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукція особистих досягнень [26]. Така проблема як професійне вигорання має серйозні наслідки не лише для окремих працівників, а й для організацій, знижуючи позитивну атмосферу в колективі, продуктивність та загальну корпоративну ефективність.

Розберемось із поняттям «професійне вигорання». Сутність цього поняття розбирали багато науковців, один з яких був Х. Фрейденбергер. Він стверджував, що професійне вигорання – це є особливий вид психологічного захисту, що супроводжується змінами в поведінковій, емоційній, когнітивній сферах особистості, які виникають внаслідок виконання професійної діяльності [20, с. 211]. На думку М. Поташника це довготривала стресова ситуація, що розвивається на тлі хронічного перенапруження і веде до виснаження емоційно-енергетичних ресурсів людини, професійна діяльність якої пов'язана зі сферою спілкування [20, с. 212]. А дослідник В. Бойко вважав, що професійне вигорання - це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючий вплив [8, с. 12]

В. Бойко вивчаючи професійне вигорання виділив 3 стадії розвитку вигорання, кожна з яких проявляється у вигляді 4 симптомів:

1. Фаза напруги (Наявність напруги служить провідником розвитку та механізмом, що запускає формування синдрому професійного вигорання. Тривожна напруга включає такі симптоми: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, почуття безвиході, тривога та депресія.)
2. Фаза резистентності (Виділення цієї фази у самотійну доволі умовне. При усвідомленні наявності тривожної напруги людина прагне уникати дії емоційних факторів за допомогою обмеження емоційного реагування: неадекватного вибіркового емоційного реагування, емоційно-моральної дезорієнтації, розширення сфери економії емоцій, редукції професійних обов'язків.)
3. Фаза виснаження (Характеризується падінням загального енергетичного тону та ослабленням нервової системи: емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість (деперсоналізація), психосоматичні та вегетативні прояви.) [9]

О. Керик вважає, що причинами виникнення синдрому «професійного вигорання» є сукупність внутрішніх і зовнішніх чинників:

1. Схильність до емоційної ригідності – синдром з високою ймовірністю виникає в більшості людей, які є емоційно стриманими. У цих людей підвищена вразливість і чутливість блокують механізм психологічного захисту. Варто зауважити, що в людей більш імпульсивних та емоційних формування зазначеного синдрому відбувається повільніше;
2. Слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності;
3. Хронічно напружена психоемоційна діяльність;
4. Дестабілізуюча організація діяльності (в таких людей проявлене постійне присвячення себе професійній сфері діяльності, коли робота замінює нормальне соціальне та наповнене життя особистості);

5. Підвищена відповідальність під час виконання професійних обов'язків та ілюзія надважливості виконуваної роботи, яка є опорою самооцінки (якщо трапляється так, що результат професійної діяльності людини не відповідає очікуваннями цієї особистості, то поступово втрачається значущість і цінність роботи, що й призводить до професійного вигорання);
6. Ставлення до роботи як до важкої необхідності, що не приносить емоційного та професійного задоволення;
7. Рольові конфлікти, професійна невизначеність» [21, с. 67].

Дослідниця Романовська О. В. в своїй роботі виокремила, дослідила та описала три фундаментальних чинники, що відіграють ключову роль в формуванні синдрому професійного вигорання особистості в бізнес-середовищі, а саме:

1. Особистісний чинник (включає в себе способи реагування на різні стресові ситуації, мотивацію та інші індивідуальні особливості). Досліджуючи цей чинник було виявлено, що працівники, які мають агресивну реакцію на стресові фактори, поведуться нестримано та прагнуть суперництва є найбільш вразливим й більшою ймовірністю відчують на собі вплив процесу професійного вигорання. Романовська О. В. вважала, що саме трудоголіки (працівники, які постійно орієнтовані на робочий процес, трудяться з усіх сил, знайшли своє покликання в роботі, працюють дуже відповідально та з високою самовіддачею), також є в більшій мірі схильними до професійного вигорання.
2. Рольовий чинник (варто зауважити, що в основі цього чинника покладений зв'язок із рольовою невизначеністю та рольовою конфліктністю).

3. Організаційний чинник (включає в себе характер керівного складу, характеристики професійних завдань та ступінь відповідальності тощо) [39, с. 104].

Дослідниця Скорик Т. В. висвітлювала ключові напрямки профілактичної та реабілітаційної роботи з людьми, чия робота пов'язана із взаємодією з соціумом. Загальновідомо, що працівники, які багато комунікують з іншими людьми і особливо якщо ця взаємодія в тій чи іншій мірі пов'язана зі стресом, то ризик професійного вигорання вище. І саме тому потреба в психоедукаційних мірах в напрямку профілактики та реабілітації є дуже актуальною. Через це розглянемо основні напрямки профілактичної та реабілітаційної роботи:

- заходи в напрямку профілактики синдрому професійного вигорання представлені навчанням соціальним навичкам (а саме комунікативним) та навичкам самоменеджменту і самовладання (основний напрямок - це оволодіння можливими конструктивними моделями поведінки);
- реабілітація осіб з синдромом професійного вигорання базується на відновленні психоенергетичного потенціалу та екзистинційності професійної діяльності і життя, а також актуалізації особистісних ресурсів, підвищенні самооцінки [42, с. 99].

Досліджуючи основні напрями профілактики синдрому професійного вигорання у військовослужбовців Білера Н.В. виділила найтипівіші стадії цього синдрому.

1. Стадія характеризується зниженою інтелектуальною й фізичною працездатністю, невротичною реакцією, станом виснаження нервової системи.

2. Стадія, при якій спостерігається невротичний розвиток, різка зміна поведінки відносно до теперішнього місця робота аж до огиди. Під час

проживання цієї стадії людина стає асоціальною. Звичайна розмова з цією людиною інколи стає недосяжна.

3. Стадія характеризується стійкими змінами особистості, які можуть трансформуватися у професійну деформацію. Симптомами цієї стадії стає агресія, жорсткість та хамство [5].

Результати досліджень Арефнії С. В. вказують на те, що професійне вигорання може виникати внаслідок нестачі чотирьох ключових груп особистісних ресурсів, необхідних для ефективної професійної діяльності особистості:

1) ресурси когнітивно-рефлексивної регуляції орієнтовані на повноцінне забезпечення всіма ресурсами та задоволеності якістю власного життя;

2) ресурси самопідтримки, системи психологічної регуляції підкріплюють переконаність або впевненість у власних можливостях самоконтролю будь-якої ситуації в теперішній момент і у майбутньому індивіда;

3) ресурси подолання, системи механізмів когнітивного і поведінкового подолання поточних та перспективних труднощів ефективно сприяють зміцненню й розширенню особистісної ресурсної бази, що, у свою чергу, дозволяє підвищити стійкість до професійного стресу та зменшити ризики вигорання;

4) ресурси особистих досягнень, система самоконтролю і задоволеності особистими досягненнями і професійною самореалізацією [2].

Арефнія С. В. розробила концептуальну модель професійного вигорання (рис. 1.1).



Рис. 1.1. Концептуальна модель професійного вигорання [2]

Дослідники професійного вигорання визначили, що цей симптом протікає в 4 стадії [34]:

1. Стадія «Ентузіазм». Першу стадію професійного вигорання можна охарактеризувати високим рівнем захоплення своєю роботою, коли робітник хоче приділяти виконанню посадових задач кожен хвилину свого життя. Ця стадія дуже нагадує маніакальну стадію: в людини виникає непомірно багато ідей, часу на все катастрофічно не вистачає. Наслідком «фанатизму» від роботи стає просідання інших сфери життя людини. Оскільки працівник починає віддавати весь час та

енергетичний ресурс виконанню професійних обов'язків, то в нього немає часу на себе, рідних, друзів, хобі. Все в житті людини витісняє робота. Однак варто зазначити, що працівник під час проживання цієї стадії отримує дуже велике задоволення від роботи, що навіть знаючи про наслідки повного поглинання себе роботою дуже складно зупинитися і приділяти виконанню робочих обов'язків менше часу.

2. Стадія «Втома». В людини в кожному дні все більше і більше починає накопичуватися втома. Для цієї стадії є характерним не лише посилення відчуття втоми, а й зростаюче роздратування. Те, що не дратувало раніше може почати дратувати зараз. Наприклад, колега сидячий поруч полюбляє хрустіти руками. Раніше людина могла цього не помічати, а при проживанні стадії «Втома» може почати відчувати роздратування, яке зростає з кожною дню все більше і більше. Також, про стадію «Втома» говорять часті гострі респіраторні вірусні інфекції та зниження імунітету. Організм починає демонструвати те, що в нього немає сил чинити супротив і треба відпочинок.

3. Стадія «Зворотнє виснаження». Ця стадія характерна відчуттям апатії під час якого все, що пов'язане з роботою, викликає негативні емоції, а працездатність поступово падає. Організм намагається донести всіма силами сигнали: «Ти маєш відпочити! Терміново!». Якщо людина продовжить йти далі, то є дуже висока ймовірність розвиток депресивного стану та/або психосоматичні захворювання, наприклад:

- починають боліти ноги, що стає боляче (інколи неможливо) йти на роботу;
- болі в спині, через які неможливо довго сидіти за робочим столом (і, зазвичай, офісне крісло тут не при чому);
- виникають проблеми зі шлунком, бо людина вже не може «перетравлювати» емоції, які проживає з дня в день.

4. Стадія «Незворотне виснаження». На останній стадії професійного вигорання співробітник починає відчувати до роботи сильну відразу. Варто зазначити, що на четвертій стадії не допоможе вже ніякий відпочинок. Організм міцно засвоїв, що єдиний вихід з цього стану - зміна посади та звільнення з поточного місця роботи (або переведення на іншу вакантну посаду в рамках теперішньої компанії).

1.2. Психологічні особливості професійного вигорання особистості в бізнес-середовищі

В попередньому розділі було визначено Маслач К. та Лейтер М., що професійне вигорання проявляється в трьох площинах:

- емоційне виснаження;
- деперсоналізація;
- редукція особистих досягнень [26].

Завдяки роботам дослідників розберемо більш детально кожен з цих психологічних особливостей професійного вигорання в бізнес-середовищі особистості.

Дослідник Бойко В.В. визначив, що емоційне виснаження – це механізм психологічного захисту особистості, що проявляється у вигляді повного або часткового виключення емоцій у відповідь на постійний психотравмуючий вплив [8].

Станом на 2025 рік такий термін як емоційне вигорання має вже діагностичний статус, а саме «Z 73.0 Вигорання, стан життєвого виснаження» [27]. Це свідчить про те, що вигорання - це не просто втома, демотивація або поганий настрій, а це є діагноз Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-10), який потребує нагляду лікаря та, за потреби, медикаментозного лікування.

Науковиця К. Маслач в процесі дослідження емоційного вигорання класифікувала його найтипівіші симптоми на:

1. Психофізичні симптоми:

- почуття постійної втоми, яка не проходить після звичайного відпочинку;
- постійне відчуття емоційного і фізичного виснаження, яке часто призводить особистість до апатії (присутня постійна слабкість, зниження активності і енергетична спустошеність);
- проявляється зниження реактивності та сприйняття на зміни навколишнього середовища (через це в особистості формується відсутність реакції страху «бий або біжи» та цікавості до моментів життя);
- хворобливий стан, який часто характеризується безпричинними, довготривалими головними болями та розладами шлунково-кишкового тракту;
- різка втрата або ж навпаки різке збільшення маси тіла;
- порушення сну проявляється у вигляді повного або часткового безсоння, яке часто супроводжується тривожними думками (через нестачу повноцінного сну в особистості наявний постійний загальмований стан, зовнішній вигляд вказує на брак життєвих сил і присутнє бажання спати протягом усього дня);
- присутня задишка або порушення ритму дихання при наявному фізичному та/або емоційному навантаженні;
- зниження різних видів сенсорної чутливості, яке найчастіше проявляється у вигляді погіршення слуху, зору, нюху, дотику, втрата відчуттів в тілі.

2. Соціально-психологічні симптоми:

- пасивність, байдужість і різні форми депресії (в особистості формується почуття пригніченості);

- часті нервові «зриви», підвищена дратівливість на ситуації та події, які раніше здавалися особистості незначними та дрібними;
- присутній постійний страх, що щось «підє не так» чи з чимось не вдасться впоратися;
- перебування у постійних негативних емоціях, таких як почуття провини, підозри, образи, невпевненості, сорому, для яких у контексті подій об'єктивних причин немає;
- почуття підвищеної тривожності, причини якої часто неусвідомлені;
- почуття гіпервідповідальності;
- переважання негативних сценаріїв в голові на всі життєві можливості.

3. Поведінкові симптоми:

- постійне відчуття, що робоча діяльність стає все важче і важче, а виконувати її для особистості закономірно все складніше і складніше;
- змінюється режим дня на роботі, внаслідок чого особистість починає рано приходити на роботу і пізно йти додому, або ж навпаки;
- працівник дуже часто бере певний обсяг робочих задач додому (незалежно від реальної необхідності), але найчастіше вдома її не виконує;
- невиконання пріоритетних робочих обов'язків, які є важливими для робочого процесу через часте зациклення на дрібних деталях, присутні великі часові витрати в процесі робочого дня особистості на виконання автоматичних та елементарних дій;
- з'являється постійне відчуття, що все марно і через це формується зневіра, байдужість до результатів, зниження ентузіазму по відношенню до роботи;
- часто особистість потрапляє в хімічну залежність (одну або декілька), а саме: зловживає алкоголем, вживає наркотичні речовини, викурює за день більше цигарок, ніж це було раніше [16, с.7].

Деперсоналізація як складова професійних деформацій особистості в бізнес-середовищі розглядається різними вченими, а саме К. Дорошенко, О. Богдан, Г. Коваль, Л. Сурженко, Р. Кастілію, С. Джейксона, Б. Хартмана, Е. Зеєра тощо.

Білова М.Е. та Коваль Г.Ш. визначила, що "деперсоналізація проявляється у деформації відносин з іншими людьми. Це повна чи часткова втрата інтересу до людини – суб'єкта професійної діяльності, що є неприпустимим для представників професії людина-людина" [7, с. 115].

Найчастіше деперсоналізацію дослідники поділяють на такі наступні види:

1) аутопсихічна деперсоналізація, для якої характерна повна або часткова втрата емоцій та адекватного сприйняття психічних процесів, відчуття зниження пам'яті, труднощі з концентрацією уваги;

2) соматопсихічна деперсоналізація, для якої є характерними проблеми в сприйнятті власного тіла та його відчуттів;

3) аллопсихічна деперсоналізація, яка характеризується спотвореним сприйняттям зовнішнього світу [30].

Було досліджено, що синдром деперсоналізації може містити в собі основні відчуття особистості:

- помітні зміни особистості, які проявляються через характерні риси, які раніше їй не були властиві або ж навпаки, в людини зникають завжди притаманні їй риси;

- відсутність будь-яких думок в голові особистості та втрата професійних навичок;

- погіршення пам'яті;

- відсутність або пригнічення емоційного сприйняття зовнішнього середовища та послаблення почуттів, наприклад, співчуття, злість, почуття образи, радості;

- втрата поняття "настрій" для особистості;

- відчуття сповільнення або абсолютної зупинки часу;
- погіршення образного мислення;
- притуплення або відсутність різних видів чутливості в тілі особистості [30].

Авторка наукової статті [10] визначила редукцію особистих досягнень (відчуття неефективності, сумнів у власній компетенції) як складову професійного вигорання, яка проявляється двома способами:

- особистість стає схильною до негативного оцінювання як себе, так і своїх професійних досягнень, а також вона постійно перебуває в стані негативізму щодо можливостей в теперішньому бізнес-середовищі;
- працівник схильний до зменшення рівня особистої гідності та обмеженні своїх реальних можливостей.

Одним з основних психологічних механізмів розвитку синдрому професійного вигорання особистості в бізнес-середовищі є стрес. Вплив негативного стресу (дистресу) на особистість в бізнес-середовищі досліджували українські вчені такі як Л. М. Назарець, Ю. О. Олександровський, Г. Л. Заїкіна тощо.

Стрес – це психологічна реакція особистості на певну подію. Варто враховувати, що стрес - це є саме реакція, а не сам факт наявності події. Доведена закономірність, що чим довше відбувається процес накопичення психоемоційної напруги внаслідок дії різних стресових факторів, тим більшого негативного впливу цей процес може завдати, виснажуючи здатність психіки чинити опір стресам і фізичне тіло особистості в цілому. Оскільки ми живемо в динамічний військовий час, то потрібно брати до уваги неможливість уникнення ймовірних емоційно напружених обставин, які час від часу трапляються з нами незалежно від нашого свідомого вибору та бажання. Особистість з високою ймовірністю не може передбачити яка саме стресова ситуація може з нею статися в конкретний часовий проміжок життя і тому їй доводиться витратити багато ресурсів, щоб впоратися з

раптовою та непередбачуваною психотравмувальною подією. В доповнення варто зазначити, що жоден стрес (незалежно від його інтенсивності та природи) не проходить без наслідків для особистості, які, зазвичай, є набагато деструктивніше самих стресових подій [24].

При аналізі психологічних особливостей формування синдрому професійного вигорання у представників бізнес-середовища (особливо у менеджерів, психологів, HR-фахівців, підприємців, лікарів тощо), то варто звернути особливу увагу на трудовоголізм і перфекціонізм.

Термін «трудооголізм» (workaholisme) був запропонованим в 1971 р. У. Отсом. В основі цього терміну лежить поєднання двох слів: «праця» (work) та «алкоголік» (alcoholic). Виходячи з терміну очевидно, що «трудооголізм» - це не є нормальною, конструктивною поведінкою особистості в бізнес-середовищі. Цю поведінку доцільніше описувати як адиктивну.

Для більш глибокого розуміння поняття «трудооголізму», порівняємо його з працелюбністю. Не дивлячись на те, що терміни звучать синонімічно, в їх більш детальному розумінні є суттєві відмінності. Зробимо порівняльну таблицю (табл. 1.1) згідно до дослідження І. Прокопчука [18, с. 94], щоб дослідити ці поняття.

Таблиця 1.1

Порівняння трудооголізму та працелюбності за І. Прокопчуком

Параметр	Працелюбність	Трудооголізм
Відношення до норм праці	Працює стільки, скільки треба для справи	Працює, скільки зможе, до виснаження
Відношення до мети роботи	Створення матеріальних благ, а також професійне та кар'єрне зростання	Праця як самоціль, праця заради самої праці

Параметр	Працелюбність	Трудоголізм
Ставлення до відпочинку	Позитивне	Негативне

В процесі дослідження поняття перфекціонізму Данилевич Л. А. зазначив, що це певне переконання людини в прагненні досягати найкращого результату з усіх можливих. Це прагнення може бути обумовлене внутрішньою установкою особистості на «можна» або «потрібно». Дослідник Данилевич Л. А. зазначив, що перфекціонізм як психологічна особливість особистості може бути притаманною як в нормі, так і в площини невротичного відхилення. При аналізі особистості в патологічних проявах перфекціонізму проявлене переконання, що будь-який недосконалий результат діяльності є недопустимим [13].

1.3. Організаційні та особистісні чинники професійного вигорання особистості у бізнес-структурі

Згідно до думки дослідників В. Корольчук, Л. Березовська основні організаційні чинники професійного вигорання особистості у бізнес-структурі:

- розмиті професійні завдання;
- високий рівень психоемоційного навантаження на особистість у його/її професійній діяльності;
- неадекватні вимоги від керівництва до виконаних особистістю посадових обов'язків;

- низький рівень (відповідно до ринку праці або очікувань особистості) фінансової мотивації в бізнес-середовищі;
- цінності особистості не сходяться із корпоративними цінностями бізнес-структури [22].

С. Арефнія [2] зазначила, при наявності хаотичної організації трудового процесу на особистість в бізнес-структурі мають додатковий негативний вплив:

- відсутності доцільної допомоги з боку колег;
- нездорового (токсичного) психологічного клімату в колективі бізнес-структури;
- нерозумінням оцінки власного результату професійної діяльності при виконання посадових обов'язків.

Особистісними чинниками професійного вигорання особистості у бізнес-структурі в роботах багатьох науковців є темперамент, тип мотивації, самооцінка, стиль спілкування, рівень самоконтролю.

І. П. Павлов зазначив, що темперамент – це вроджений тип вищої нервової діяльності людини, що визначається співвідношенням основних властивостей нервових процесів (сили, врівноваженості та рухливості збудження і гальмування). Вчений досліджуючи питання темпераменту людини, зазначив, що геніальним спостерігачем за людиною був Гіппократ, оскільки, на думку Павлова, він у класифікації темпераментів підійшов найближче до істини. Гіппократ класифікував темпераменти:

1. Сангвінік (від лат. *sanguis* – кров, переважання в організмі крові).
2. Флегматик (від грецьк. *phlegma* – слиз, переважання в організмі слизу).
3. Холерик (від грецьк. *chole* – жовч, переважання в організмі жовчі).
4. Меланхолік (від грецьк. *melas* – чорний та *chole* – жовч, переважання в організмі чорної жовчі).

На сьогоднішній день в психології користуються саме гіппократовою класифікацією типів темпераментів, кожному з яких властиві своєрідні психологічні особливості [45].

Дослідник І. П. Павлов зазначив, що:

- холерик - сильний, неврівноважений, рухливий тип нервової системи;
- сангвінік – сильний, врівноважений, рухливий тип;
- флегматик – сильний, врівноважений, інертний тип;
- меланхолік – слабкий, неврівноважений, інертний тип [37, 44].

Висновки до розділу 1

Теоретичне опрацювання матеріалу в напрямку дослідження професійного вигорання особистості в бізнес середовищі дає розуміння того що:

1. Професійне вигорання у бізнес-середовищі особистості – це комплексна проблема, що потребує структурованого підходу до вивчення. Успішність роботи з синдромом професійного вигорання залежить від зусиль як дослідників, так і практиків, які працюють над створенням здорового робочого середовища.

2. Професійне вигорання особистості в бізнес-середовищі проявляється в трьох площинах: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень.

3. Жоден стрес (незалежно від його інтенсивності та природи) не проходить без наслідків для особистості, які, зазвичай, є набагато деструктивніше самих стресових подій

4. Професійне вигорання може виникати внаслідок нестачі чотирьох груп особистісних ресурсів: 1) ресурси когнітивно-рефлексивної регуляції; 2) ресурси самопідтримки; 3) ресурси подолання; 4) ресурси особистих досягнень.

5. При аналізі психологічних особливостей формування синдрому професійного вигорання особистості в бізнес-середовища варто звернути особливу увагу на трудовоголізм і перфекціонізм, які можуть ставати ключовими причинами розвитку та ускладнення цього синдрому.

6. Тип нервової системи (темперамент) впливає на перебіг формування професійного вигорання, бо саме від нього в певній мірі залежить як ми будемо проживати стресові ситуації в бізнес-середовищі.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ У БІЗНЕС-СТРУКТУРІ

2.1. Організація, вибірка та методи емпіричного дослідження

Метою емпіричного дослідження було визначення наявності професійного вигорання та ступеня вираженості професійного вигорання особистості в бізнес-середовищі.

Для реалізації мети було проведено дослідження в напрямку визначення проявлення професійного вигорання та темпераменту особистості. Розуміння темпераменту може дати розуміння особливостей нервової системи, щоб ефективніше провести психопрофілактичну роботу з працівником в бізнес-середовищі.

Дослідження проводилось серед працівників рекрутингового агентства «HedgeHog» з 28 березня 2025 по 9 травня 2025. Була проведена робота з 66 працівниками бізнес-середовища віком від 23 до 30 років, а саме:

- HR PP (6 працівників - стать жіноча);
- HRG (2 працівники - стать жіноча);
- рекрутери (41 працівник - стать: 32 жінки, 9 чоловіків);
- HR аналітики (3 працівник - стать жіноча);
- коучі (3 працівник - стать чоловіча);
- адміністратори (2 працівники - жінка та чоловік);
- cleaning lady (1 працівник - стать жіноча);
- SMM фахівці (5 працівників - стать: 2 жінки, 3 чоловіки);
- графічні дизайнери (1 працівник - стать жіноча);
- фахівці по роботі з пільгами та компенсаціями (2 працівники - стать чоловіча).

Дослідження було реалізоване серед працівників бізнес-середовища (жінки - 73%, чоловіки - 27%), які мали бажання провести роботу в напрямку визначення ступеня проявлення професійного вигорання та покращити свій психоемоційний стан самотійно заповнивши Google Форму з психологічними методиками.

Програма емпіричного психологічного дослідження була поділена на етапи:

1. Психодіагностичне дослідження параметрів професійного вигорання та типу темпераменту.
2. Обробка та інтерпретація емпіричних даних, які були отримані діагностичним шляхом.
3. Визначення психологічних умов для профілактики професійного вигорання особистості в бізнес-середовищі.

Для реалізації та організації емпіричного дослідження було необхідно:

- підібрати валідний психодіагностичний інструментарій;
- підібрати для обрахунку кількісного аналізу емпіричних даних математичні методи;
- здійснити кількісний та якісний аналіз емпіричних даних;
- інтерпретувати емпіричні дані;
- розробити психопрофілактичну роботу з працівниками в бізнес-середовищі для зменшення вираження професійного вигорання.

Для проведення дослідження було використано нижчеописані психодіагностичні методики та розроблене психологічною службою «HedgeHog» інтерв'ю (Додаток А).

Особистісний опитувальник Гайнса Айзенка EPI (варіант А). Опитувальник вперше був опублікований Айзенком в 1963 році. Він спрямований на діагностику характеристик темпераменту та особистості.

Ганс Айзенк займався аналізом матеріалів обстежень солдатів-невротиків і коли він дослідив близько 700 людей - вчений дійшов до висновку, що сукупність рис людини можна описати за допомогою 2 основних і вагомих факторів:

- 1) екстраверсія/інтроверсія;
- 2) невротизм.

При аналізі екстраверсії/інтроверсії (біполярного фактора) вчений стверджував, що цей фактор відображає фундаментальну характеристику індивідуально-психологічного складу особистості. Крайові значення характеристики дають розуміння орієнтації людини на світ зовнішніх об'єктів - екстраверсія або на суб'єктивний внутрішній світ - інтроверсія. Проаналізуємо відмінності біполярних факторів Айзенка в таблиці (табл. 2.1)

Таблиця 2.1

Відмінності екстраверсії та інтроверсії

Екстраверсія	Інтроверсія
товариськість	замкнутість
імпульсивність	урівноваженість
гнучкість поведінки	схильність до самоаналізу
велика ініціативність	соціальна пасивність
мала наполегливість	досить велика наполегливість
висока соціальна пристосованість	труднощі соціальної адаптації

В свою чергу, невротизм (або нейротизм) описує властивість особистості, яка в свою чергу, характеризує людину через призму емоційної стійкості, тривожності, рівня самоповаги та можливих вегетативних розладів. Айзенк і цей фактор сформував як біполярний, на одному полюсі якого знаходяться особистості, яких можна описати як надзвичайною стійких, зрілих та з прекрасною адаптованістю, а на іншому – надзвичайно знервовані, нестійкі та погано адаптовані типи. Вчений підкреслює, що більший відсоток людей знаходиться саме між полюсами ближче до середини.

Методика включає 57 питань і 2 варіанти відповіді: так або ні. За даною методикою було визначено шкали Екстраверсія, Нейротизм та Неправда (шкала допомагає оцінити рівень чесності кожного піддослідного в процесі проходження методики). Завдяки визначенню цих параметрів стало можливим визначення темпераменту кожного піддослідного завдяки графіку (рис. 2.1):



Рисунок 2.1. Графік для визначення темпераменту людини за результатами Особистісного опитувальника Г. Айзенка EPI (Eysenck Personality Inventory)

Опитувальник «Формула темпераменту» А. Белова. Опитувальник вміщує 80 питань з варіантами відповідей «+» або «-». Завдяки методиці є можливість визначити індивідуальну формулу темпераменту особистості. В результаті опитування виявляється різних типів у власній особистості. Основні типи: сангвінік, флегматик, холерик і меланхолік. Вони відображають різні способи комунікації, переживання емоцій та реагування на різні ситуації.

Методика К. Маслача та С. Джексона «Професійне вигорання». Діагностика вміщує 22 питання з варіантами відповідей: ніколи, дуже рідко, іноді, часто, дуже часто, кожний день. Методика сформована на теорії синдрому «вигорання». Завдяки дослідженню можна визначити стає можливим визначення основних складових синдрому «вигорання»: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень.

Інтерв'ю на виявлення стадії професійного вигорання. Інтерв'ю було розроблене психологічною службою компанії «HedgeHog» (Додаток А). Воно дозволяє визначити стадію професійного вигорання: «Ентузіазм», «Втома», «Зворотнє виснаження», «Незворотнє виснаження».

2.2. Аналіз результатів дослідження професійного вигорання працівників бізнес-структур

Результати чотирьох психологічних досліджень були проаналізовані та представлені в таблиці (табл. 2.2.1) та на діаграмі (рис. 2.2).

За результатами психодіагностичного дослідження можна обрахувати, що серед піддослідних в межах одного темпераменту мають високий рівень професійного вигорання 80% меланхоліків, 60% сангвініків, 62% флегматиків і 55% холериків. Якщо оцінювати загальну картину, то з

високим ступенем синдрому професійного вигорання є 45,5% меланхоліків, 20,4% сангвініків, 11,4% флегматиків і 22,7% холериків. Отже, психодіагностичне оцінювання підтвердило теорію кваліфікаційної роботи, що люди з меланхолічним темпераментом більше за інших схильні до професійного вигорання.

Таблиця 2.2.1

Результати психодіагностичних досліджень

Темперамент	Кількість працівників, в яких виявлено синдром професійного вигорання:		
	низький	середній	високий
Меланхолік	0	5	20
Сангвінік	3	3	9
Флегматик	0	3	5
Холерик	1	7	10

За результатами психодіагностичного дослідження можна обрахувати, що серед піддослідних в межах одного темпераменту мають високий рівень професійного вигорання 80% меланхоліків, 60% сангвініків, 62% флегматиків і 55% холериків. Якщо оцінювати загальну картину, то з високим ступенем синдрому професійного вигорання є 45,5% меланхоліків, 20,4% сангвініків, 11,4% флегматиків і 22,7% холериків. Отже, психодіагностичне оцінювання підтвердило теорію кваліфікаційної роботи, що люди з меланхолічним темпераментом більше за інших схильні до професійного вигорання.

В продовженні аналізу представленого в Таблиці 2.2.1 можна стверджувати, що серед піддослідних середній рівень професійного вигорання діагностований в 27,8% меланхоліків, 16,7% сангвініків, 16,7%

флегматиків і 38,8% холериків, а низький в 75% сангвініків, 25% холериків. З 66 піддослідних лише 4 людини мають низький рівень професійного вигорання. Дана статистика може бути обумовлена двома важливими факторами:

1. В дослідженні приймали участі робітники, які підозрювали в себе професійне вигорання і мали бажання попрацювати в напрямку його виявлення та покращення самопочуття.
2. Дослідження проводилось у військовий час, який негативно впливає на психоемоційний стан і погіршує загальне самопочуття людини.

Кількість працівників, в яких синдром професійного вигорання:

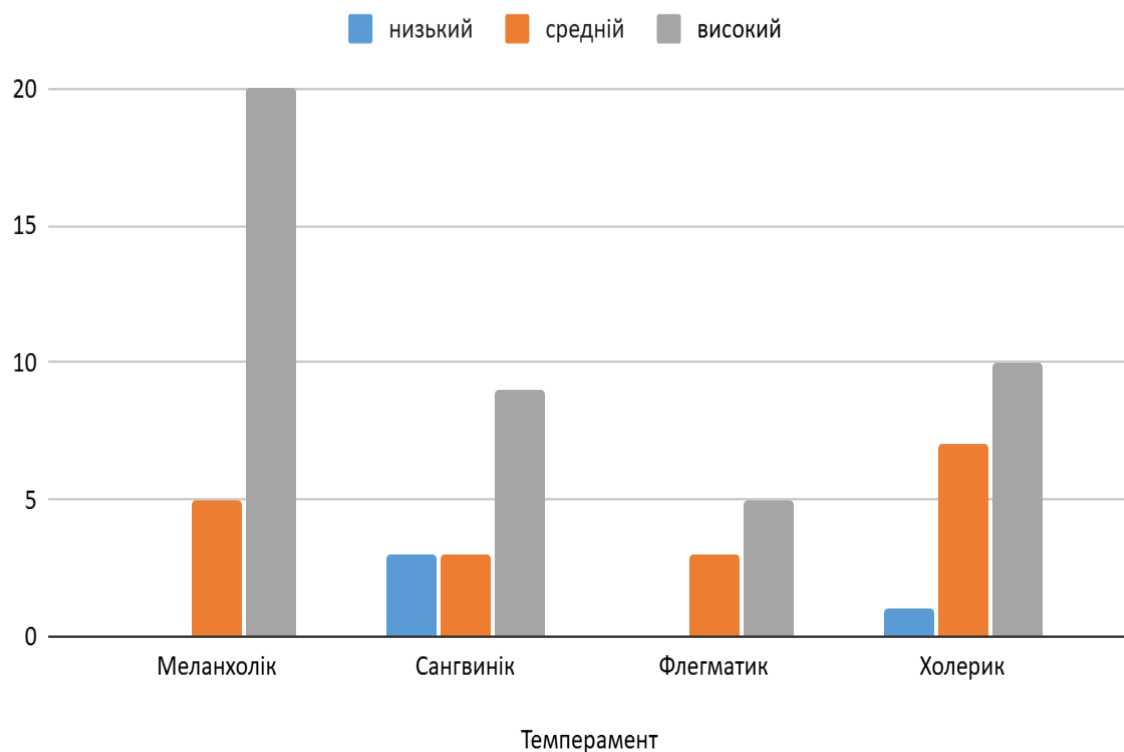


Рис. 2.2 Діаграма результатів психодіагностичних досліджень

Обрахуємо та представимо у вигляді таблиць (табл. 2.2.2 та табл. 2.2.3) кореляційний зв'язок між типом особистості (E–I, N) та рівнем професійного вигорання (χ^2 -критерію Пірсона).

Таблиця 2.2.2

**Розподіл рівнів професійного вигорання залежно від показників
нейротизму**

Рівень нейротизму	Кількість працівників, в яких синдром професійного вигорання:		
	низький	середній	високий
Низький	10	9	3
Середній	5	10	9
Високий	0	5	16

Таблиця 2.2.3

**Розподіл рівнів професійного вигорання залежно від показників типу
екстраверсії–інтроверсії**

Тип Екстраверсія– інтроверсія	Кількість працівників, в яких синдром професійного вигорання:		
	низький	середній	високий
Екстраверти	8	12	10
Інтроверти	6	10	20

Проведемо розрахунок χ^2 за формулою:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}, \quad (2.1)$$

де:

- O – спостережувані частоти;
- E – очікувані частоти (за умовою незалежності).

Показник ступені свободи обчислюється за формулою:

$$df = (r - 1) \times (c - 1), \quad (2.2)$$

де:

- r — кількість груп за першим параметром,
- c — кількість груп за другим параметром.

$$\chi_{\text{емп}}^2 > \chi_{\text{кр}}^2$$

1. Співвідношення рівня емоційного вигорання і рівня нейротизму.

Перший параметр – рівень нейротизму, другий параметр – рівень емоційного вигорання.

Показник ступеню свободи:

$$df = (r - 1) \times (c - 1) = (3 - 1) \times (3 - 1) = 4$$

Критичне значення для $\chi_{\text{кр}}^2(0,05; 4) = 9,49$.

Емпіричне значення $\chi_{\text{емп}}^2 = 41,27$.

Висновок. Оскільки $41,27 > 9,49$, можна достовірно стверджувати, що емоційна невідновленість може спричиняти підвищену схильність емоційного вигорання.

2. Співвідношення рівня емоційного вигорання і екстраверсії – інтроверсії. Перший параметр – екстраверсія – інтроверсія, другий параметр – рівень емоційного вигорання

Показник ступеню свободи:

$$df = (r - 1) \times (c - 1) = (2 - 1) \times (3 - 1) = 2$$

Критичне значення для $\chi_{\text{кр}}^2(0,05; 2) = 5,99$.

Емпіричне значення $\chi_{\text{емп}}^2 = 38,94$.

Висновок. Оскільки $38,94 > 9,49$, можна достовірно стверджувати, що інтроверти мають більшу схильність емоційного вигорання.

Відповідно до результатів емпіричного дослідження видно, що у піддослідних з високим рівнем нейротизму значно частіше наявний високий рівень професійного вигорання, а ось низький нейротизм найчастіше супроводжується низьким рівнем синдрому професійного вигорання. Також, було виявлено, що інтроверти частіше потрапляють до групи осіб з високим рівнем вигоранням, а екстраверти, навпаки, до групи осіб з низьким.

Отже, кореляційний зв'язок (за χ^2 Пірсона) між темпераментними та особистісними риси (нейротизм, екстра-інтроверсія) мають значний вплив на рівень професійного вигорання, що підтверджено статистично (χ^2 у межах 38–41; $p < 0,05$).

Висновки до розділу 2

Другий емпіричний розділ мав мету дослідити визначення наявності професійного вигорання та ступеня вираженості професійного вигорання особистості в бізнес-середовищі.

Вибіркову сукупність склали 66 працівників рекрутингового агентства «HedgeHog» (HR PP (6 працівників - стать жіноча), HRG (2 працівники - стать жіноча), рекрутери (41 працівник - стать: 32 жінки, 9 чоловіків), HR аналітики (3 працівник - стать жіноча), коучі (3 працівник - стать чоловіча), адміністратори (2 працівники - жінка та чоловік), cleaning lady (1 працівник - стать жіноча), SMM фахівці (5 працівників - стать: 2 жінки, 3 чоловіки), графічні дизайнери (1 працівник - стать жіноча), фахівці по роботі з пільгами та компенсаціями (2 працівники - стать чоловіча)), які мали бажання провести роботу в напрямку визначення ступеня проявлення професійного вигорання та покращити свій психоемоційний стан.

Для здійснення діагностики було використано чотири методики: Методика К. Маслача та С. Джексона «Професійне вигорання», інтерв'ю на виявлення стадії професійного вигорання (інструмент розроблено психологічною службою компанії «HedgeHog»), опитувальник «Формула темпераменту» А. Бєлова, особистісний опитувальник Г. Айзенка ЕРІ (Eysenck Personality Inventory).

В ході дослідження було виявлено темперамент особистості та рівень її професійного вигорання. В ході аналізу кореляційного зв'язку між темпераментом та рівнем професійного вигорання (χ^2 -критерію Пірсона) було виявлено, що за χ^2 Пірсона, $p < 0,05$. Це свідчить про наявність кореляційного зв'язку між темпераментом і рівнем професійного. Отже, темперамент має суттєвий вплив на рівень професійного вигорання.

Варто враховувати, що визначений темперамент допоможе ефективніше провести психокорекційну роботу, яка буде здійснена з урахуванням вродженого типу вищої нервової діяльності людини.

РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ТА ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОСОБИСТОСТІ У БІЗНЕС- СЕРЕДОВИЩІ

3.1. Теоретичне обґрунтування заходів психологічної профілактики професійного вигорання особистості у бізнес-середовищі

Психологічна служба на підприємстві - це фундамент ментального здоров'я співробітників. Робота в бізнес-середовищі підвищує ризик вигорання (тим паче у військовий час), оскільки бізнес - це місце для підвищеного рівня стресу, бо питання стосується грошей власника компанії. Психологічна служба працює над створення здорової психологічної атмосфери в колективі, індивідуальними запитами співробітників, створенням групових програм з метою проведення психопрофілактичних заходів. Дуже важливо, щоб штатні психологи працювали не лише із запитами, які стосуються особисто співробітників, а й працювали з членами родини працівника. Ця необхідність обумовлена тим, що на робітників суттєво можуть впливати психологічні складнощі рідних або при взаємодії з ними. Закономірно, що сімейні проблеми мають великий вплив на особистість в бізнес-середовищі, що впливає на його результативність та психоемоційний стан.

Сам термін «психологічна профілактика» означає конкретну систему заходів, які орієнтовані на запобігання проблемам у процесі професійного зростання та формування особистості в бізнес-середовищі і, також, на вибудовування сприятливих психологічних умов для розвитку як hard, так і soft навичок. Треба обов'язково враховувати, що психологічна профілактика проводиться в період, коли немає суттєвих труднощів та

перешкод як в професійному, так і в особистому житті особистості в бізнес-середовищі. З цього випливає, що профілактична психологічна допомога має бути застосована для попередження емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень. На основі ретельного моніторингу особистісних рис, емоційних станів і професійних результатів особистості в бізнес-середовищі прогнозують ризики та проводять психопрофілактичну роботу. Спираючись на вищесказане робимо висновок, що профілактична психологічна допомога орієнтована в більшості на майбутні перспективи, аніж на вирішення теперішніх психологічних проблем [28].

Метою психопрофілактичної роботи є зменшення ступеня вираження синдрому професійного вигорання в особистостях бізнес-середовища «HedgeHog» та розвиток навичок психоемоційного відновлення.

Завдання психопрофілактичної програми:

1. Робота над усвідомленням власних емоційних станів, причин напруження та симптомів вигорання.
2. Розвиток навичок психоемоційної саморегуляції (усвідомленого відпочинку, релаксації, дихальних технік).
3. Підвищення рівня емоційного інтелекту.
4. Сприяння покращенню психологічної атмосфери в професійному колективі та попередження конфліктів з зовнішніми та внутрішніми представниками бізнес-середовища.

Для реалізації психопрофілактичної роботи використано методи та форми роботи: консультаційні бесіди, вправи на релаксацію, арт-терапевтичні техніки.

Форма проведення психопрофілактичної роботи: групова.

Учасники: 66 співробітників компанії «HedgeHog».

Тривалість психопрофілактичної роботи: 10 годин.

Тривалість 1 тренінгу: 1 година.

Періодичність тренінгів: 2 рази на тиждень (в понеділок та четверг).

Місце проведення: в блендовому форматі: співробітники, які працюють в м. Кривий Ріг – присутні особисто, а співробітники з інших міст – дистанційно через Google Meet.

Очікувані результати тренінгів: зменшення рівня синдрому професійного вигорання, більш усвідомлене ставлення до свого психоемоційного стану та розвинення навичок психоемоційної саморегуляції.

Перед початком проведення тренінгів важливо кожному співробітнику надіслати результати методик, щоб особистість усвідомлювала на якій стадії вигорання вона знаходиться станом на сьогодні та, відповідно, на яку стадію варто звернути максимальну увагу при присутності на тренінгу.

Таблиця 3.1.

Структура профілактичної програми

Тема тренінгу	Напрямки роботи та/або вправи	Тривалість
Що таке професійне вигорання?	Знайомство з поняттям професійного вигорання, його стадіями та проявами стадій	1 година
Що робити на кожній стадії професійного вигорання?	Інформування про психопрофілактичні заходи на кожній стадії професійного вигорання	1 година

Продовження таблиці 3.1.

Тема тренінгу	Напрямки роботи та/або вправи	Тривалість
Підвищення рівня психоемоційної саморегуляції	Вправа “Прогресивна м’язова релаксація (за Джекобсоном)” Вправи дихальних технік Вправа «Теплі долоні» Візуалізація «Безпечне місце» Вправа «Заземлення»	2 години
Атмосфера в колективі - основа професійного благополуччя	Вправа «Міст довіри» Вправа «Карта взаємодії» Вправа «Обмін ресурсами»	2 години

Додатково було проведено 13 індивідуальних консультацій із співробітниками «HedgeHog», які виявили бажання більше пропрацювати синдром професійного вигорання і усвідомити істинні причини його виникнення. При цих консультаціях були враховані особливості нервової системи (темпераменти) особистостей:

- Сангвінік має потребу в цікавій, активній та динамічній взаємодії. Був використаний діалогічний стиль консультації та, за можливості, підтримувався позитивний напрямок діалогу.
- Холерик схильний до легкого збудження нервової системи, тому при консультації з ним контролювався темп і зберігалась структурованість. Я була спокійною та врівноваженою.
- Флегматикам притаманне повільне входження в робочий процес, тому в роботі з ним була проявлена поступовість, терпіння, стабільний ритм консультацій.

- Меланхолік характерний схильністю до емоційних переживань та вразливістю. В роботі з ним була проявлена делікатність, підтримка та безпечна атмосфера.

3.2. Оцінка ефективності заходів психологічної профілактики професійного вигорання особистості у бізнес-середовищі

Для оцінки ефективності проведеної психопрофілактичної роботи серед 66 співробітників бізнес-середовища рекрутингової агенції «HedgeHog» було проведено повторне оцінювання по психодіагностичній методиці К. Маслача та С. Джексона «Професійне вигорання». Саме цей психодіагностичний інструмент оцінює ключові показники синдрому професійного вигорання, а саме: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень. Обраховані загальні результати дослідження з урахуванням раніше визначеного темпераменту особистостей представлені в таблиці (табл. 3.2.1).

Таблиця 3.2.1

Результати психодіагностичних досліджень після психопрофілактики

Темперамент	Кількість працівників, в яких синдром професійного вигорання:		
	низький	середній	високий
Меланхолік	3	10	12
Сангвінік	5	4	6
Флегматик	4	1	3
Холерик	3	10	5

Кількість працівників, в яких синдром професійного вигорання:

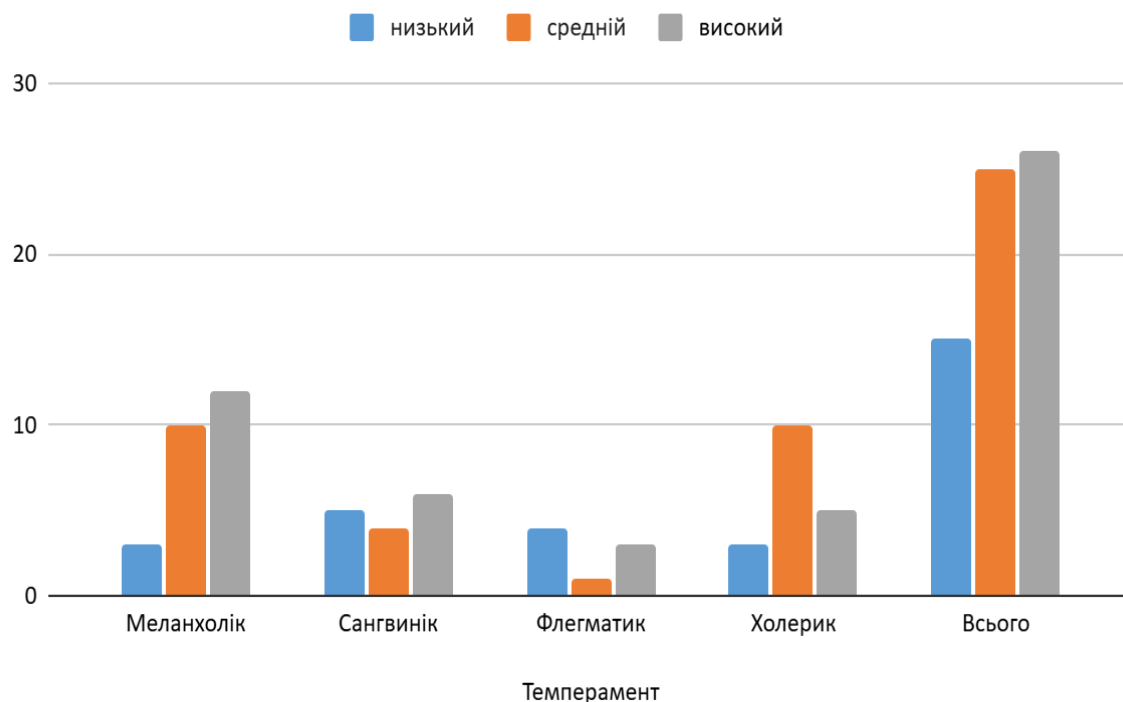


Рис. 3.2 Діаграма результатів психодіагностичних досліджень після психопрофілактики

Для обрахування ефективності проведеної психопрофілактичної роботи вказуємо усереднені показники отримані по методиці К. Маслача та С. Джексона «Професійне вигорання» до та після психопрофілактичної роботи із співробітниками (табл. 3.2.2).

Аналізуючи усереднені показники до та після психопрофілактики (в табл. 3.2.2) можна стверджувати, що психопрофілактична робота була спланована і проведена ефективно, оскільки ключові критерії синдрому професійного вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень) зменшилися більше, ніж на 30%. Більш ефективно програмою вдалось вплинути на емоційне виснаження та деперсоналізацію.

Таблиця 3.2.2

Аналіз покращення критеріїв за методикою К. Маслача та С. Джексона «Професійне вигорання» після психопрофілактики

Критерій	Усереднений показник до психопрофілактики	Усереднений показник після психопрофілактики	Відсоток покращення критерію
Емоційне виснаження	36,97	23,20	37%
Деперсоналізація	19,09	11,91	38%
Редукція особистих досягнень	20,42	29,59	31%

Висновки до розділу 3

Психологічна профілактика – конкретна система заходів, які орієнтовані на запобігання проблемам у процесі професійного зростання та формування особистості в бізнес-середовищі і, також, на вибудовування сприятливих психологічних умов для розвитку навичок.

Було проведено психопрофілактичну роботу серед 66 співробітників компанії «HedgeHog» і враховуючи позитивну динаміку при оцінці 3-х показників методики К. Маслача та С. Джексона «Професійне вигорання» (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень) можна стверджувати, що профілактична програма була сформована ефективно. Отже, було досягнуто мету дослідження, бо в результаті ми отримала зменшення ступеня вираження синдрому професійного вигорання в особистостей бізнес-середовища за рахунок покращення оцінювальних показників. Також, можна стверджувати, що в піддослідних краще розвинулись навички психоемоційного відновлення, бо показника критерію «емоційне виснаження» покращився після психопрофілактики.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі описане теоретичне обґрунтування професійного та емоційного вигорання, темпераменту, стресу, організаційних чинників професійного вигорання особистості у бізнес-структурі та психопрофілактики.

Професійне вигорання у бізнес-середовищі особистості – це комплексна проблема, що потребує структурованого підходу до вивчення. Успішність роботи з синдромом професійного вигорання залежить від зусиль як дослідників, так і практиків, які працюють над створенням здорового робочого середовища. Синдром професійного вигорання проявляється в трьох площинах: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень.

Вибіркову сукупність склали 66 працівників рекрутингового агентства «HedgeHog», які мали бажання провести роботу в напрямку визначення ступеня проявлення професійного вигорання та покращити свій психоемоційний стан.

В ході написання кваліфікаційної роботи було виявлено ознаки вигорання у робочій сфері життя, досліджено психологічні аспекти, які впливають на професійне вигорання та розроблено комплекс методів, які допомогли працівникам зменшити вплив вигорання.

Варто враховувати, що попередня гіпотеза дослідження була не підтверджена по результатами математичного аналізу, оскільки кореляційний аналіз не підтвердив того, що люди з меланхолічним темпераментом більше за інших схильні до професійного вигорання. Тобто взаємозв'язок між темпераментом та схильністю до професійного вигорання даною кваліфікаційною роботою не доведений, але розуміння темпераменту особистості бізнес-середовища допомогло провести більш

якісно та ефективно особисті психологічні консультації, які були ініційовані працівниками.

Розроблена психопрофілактична програма для подолання негативних проявів синдрому професійного вигорання особистостей в бізнес-середовищі «HedgeHog» виявилась ефективною, оскільки по її результатам відбулось помітне зменшення проявів професійного вигорання в працівників (загальні показники емоційного виснаження зменшилось на 37%, деперсоналізація зменшилось на 38%, а редукція особистих досягнень збільшилась на 31%).

Отже, професійне вигорання – це виклик як для працівника, так і для компанії в цілому, але є методи боротьби з цим синдромом. Саме тому вчасні та продумані психопрофілактичні дії можу суттєво покращити психоемоційний стан співробітників, атмосферу в колективі, що призведе компанію до кращих показників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Авраменко М. Л. (Ред.). (2008). Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації. Лютіж: Всеукр. Центр профес. реабілітації інвалідів.
2. Арефнія С.В. (2018). Психологічні засоби профілактики та корекції професійного вигорання державних службовців законодавчого органу влади Дисертація канд. психол. наук. [українською мовою].
3. Бек А. Т. Когнітивна терапія емоційних розладів. Київ: КМ-Букс, 2019. 272 с.
4. Бернацька О. (2010). Професійне вигорання психологів. Психолог. Шкільний світ. (38), 22–25.
5. Білера Н.В. Основні напрями профілактики синдрому професійного вигорання у військовослужбовців. Медицина третього тисячоліття : матеріали міжвузівської конференції молодих вчених та студентів, Харків : ХНМУ, 22–24 січня 2018 р. С. 285.
6. Білова М. Е. Психологічні особливості осіб з різним рівнем стресостійкості (на прикладі працівників стресогенних професій): автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01 / М. Е. Білова; Південноукр. держ. пед. ун-т ім. К. Ушинського. – Одеса, 2007. – 20 с.
7. Білова М.Е., Коваль Г.Ш., Дорошенко К.Ю. (2022) Психологічний феномен професійної деформації особистості: теоретичний аспект // Журнал "Габітус". Вип. 41.
8. Бойко В. В. Енергетичний баланс і синдром професійного вигорання. Київ: Науковий світ, 2020. 250 с.
9. Бойко В. В. Методика діагностики емоційного вигоряння / В. В. Бойко // Testoteka.info. — 24 трав. 2024. — [Електронний ресурс]. — Режим доступу: <https://testoteka.info/uk/test/org/burnout-boiko>

10. Гнускіна Г.В. Професійне вигорання підприємців: зв'язок із соціально-психологічними установками // Організаційна психологія. Економічна психологія. No 3 - 2015. — Режим доступу: <http://www.orgpsy-journal.in.ua/index.php/oper/article/view/219/189> (дата звернення: 10.09.2025)
11. Гончарук О. Стресостійкість і професійне вигорання в сучасному бізнесі. Київ: Академія, 2021. 210 с.
12. Гуменюк В. А. Стрес і вигорання у професійній діяльності: практичний посібник. Львів: Видавництво ЛНУ, 2017. 220 с.
13. Данилевич Л. А. Перфекціонізм як особистісний чинник академічної обдарованості студентів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.01. Київ, 2010. 20 с.
14. Даценко О. А. Психологічний дискурс життєстійкості особистості / О. А. Даценко // Актуальні проблеми психології в закладах освіти : зб. наук. праць / голов. ред. Н. М. Токарева ; за ред. Ю. М. Карандашева. — Кривий Ріг, 2017. — Вип. 7. — С. 17–27. — Електронна версія: <https://journal.kdpu.edu.ua/psychology/article/view/7254>
15. Докучаєва В. В. Резильєнтність як відмінна риса сучасних освітніх систем [Електронний ресурс] / В. В. Докучаєва // Grail of Science. — 2023. — № 31. — С. 422–423. — Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/grsc_2023_31_68
16. Дудяк В. Емоційне вигорання [Текст] / В. Дудяк. — К.: Главник, 2007. — 126 с. — ISBN 966-8774-30-2
17. Єргієва Л. Стрес: причини і ознаки. Психологічні техніки подолання стресового стану / Л. Єргієва // Психолог. — 2012. — № 6. — С. 48–59.
18. Єсипенко А.С. Розроблення переліку профілактичних заходів щодо поліпшення стану безпеки, гігієни праці та виробничого середовища / А.С. Єсипенко, Т.М. Таїрова, О.А. Сліпачук // Інформаційний бюлетень з охорони праці. — 2012. — № 1 (63). — С. 42–49.

19. Ільєнко М. М., Пузіков Д. О. (2008). Професійне «вигорання» фахівців соціальної роботи : фактори, зміст, шляхи запобігання та подолання. Актуальні проблеми навчання та виховання людей з особливими потребами: тези доповідей. Київ: Університет «Україна», 306–309.

20. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. (2006). Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Т. 1., 210–217.

21. Керик О. Професійне вигорання та прояви «вторинної травми» у фахівців системи «людина-людина». Проблеми гуманітарних наук : збірник наукових праць ДДПУ імені Івана Франка. Дрогобич, 2013. Вип. 31 «Психологія». С. 64–73.

22. Корольчук В. М., Березовська Л. І. Професійне вигорання працівників освіти : монографія, Київ. Нац.-торг. екон. ун-т. 2017. 304 с.

23. Ложкін Г. В. Професійне вигорання: психологічні механізми розвитку та подолання. Київ: Інститут психології, 2016. 176 с.

24. Ляшевич А.М. Подолання стресу фізичними навантаженнями / Ляшевич А.М. "Біологічні дослідження – 2015". Матеріали VI науково-практичної Всеукраїнської конференції молодих вчених та студентів. – Житомир: ПП Рута, 2015. С. 412-414.

25. Маленко О. О. Стресостійкість / О. О. Маленко // Основи здоров'я. – 2019. – № 4. – С. 6–9.

26. Маслач К., Лейтер М. П. Вигорання: Стратегії подолання та профілактики. Київ: Основа, 2018. 256 с.

27. Міністерство охорони здоров'я України. Наказ МОЗ України від 04.01.2018 № 13 "Про деякі питання застосування Україномовного варіанту Міжнародної класифікації первинної медичної допомоги(ІСРС-2-Е)" // Офіційний вебсайт МОЗ. — 2018. — Режим доступу:

<https://moz.gov.ua/uk/decrees/nakaz-moz-ukraini-vid-04012018--13-pro-dejaki-pitannja-zastosuvannja-ukrainomovnogo-variantu-mizhnarodnoi-klasifikacii-pervinnoi-medichnoi-dopomogiicpc-2-e> (дата звернення: 10.09.2025)

28. Міщенко М. С. Профілактика та корекція емоційного вигорання у практичних психологів. Вісник Харківського університету. 2015. Вип. 57 (1150). С. 30-33

29. Мозгова Г.П., Ханецька, Т.І., & Якимчук, О.І. (2021). Психосоматика: психічне, тілесне, соціальне. Хрестоматія: Навчальний посібник. Київ : НПУ імені М.П.Драгоманова.

30. Мороз В.М. ПОНЯТТЯ "ДЕПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ" ЯК АКТУАЛЬНА ПРОБЛЕМА СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЇ // Вісник Національного університету оборони України 2 (72) - 2023. — Режим доступу: <http://visnyk.nuou.org.ua/article/view/275716/271080> (дата звернення: 10.09.2025)

31. Музичко Л. В. Психологічна ресурсність особистості та її резильєнтність [Електронний ресурс] / Л. В. Музичко // Журнал соціальної та практичної психології. — 2023. — Вип. 1. — С. 28–33. — Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/spps_j_2023_1_7

32. Особистісний опитувальник Айзенка ЕРІ (варіант А) [Електронний ресурс]. — Режим доступу: https://www.eztests.xyz/tests/personality_eysenck/ (дата звернення: 23.09.2025)

33. Панок В. Г., Титаренко Т. М., Ложкін Г. В. Практична психологія в організаціях. Київ: Освіта, 2005. 312 с.

34. Пірогова О. М. Професійне вигорання: теоретико-методологічні засади. Харків: Видавництво ХНУ, 2019. 198 с.

35. Потапчук Є. М. Резильєнтність — потенціал відновлення особистості у складних життєвих обставинах [Електронний ресурс] / Є. М.

Потапчук, О. Р. Поліщук // Психологічний журнал. – 2023. – Вип. 11. – С. 45–52. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/psj_2023_11_8

36. Професійне вигорання: Крістіна Маслач і Сьюзен Джексон [Електронний ресурс]. – Всеосвіта. – Режим доступу: <https://vseosvita.ua/library/profesiine-vyhorannia-kristina-maslach-i-siuzen-dzhekson-712902.html> (дата звернення: 23.09.2025)

37. Психологія: навч. посіб. / О. В. Винославська, О. А. Брусенко. – К.: ІНКООС, 2005. – 352 с.

38. Розов В. І. Адаптивні антистресові психотехнології : навч. посібник / В. І. Розов. – Київ : Кондор, 2005. – 278 с.

39. Романовська О. В., Набільська Є. М. (2011). Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право. Вип. 3(11), 103–107.

40. Савчин М. В. Психологія емоційного вигорання працівників: навчальний посібник. Івано-Франківськ: Лілея-НВ, 2018. 224 с.

41. Сидорович О. І. Психологічна резильєнтність як чинник подолання кризових ситуацій у дорослому віці: механізми та вплив на особистий розвиток [Електронний ресурс] / О. І. Сидорович, А. С. Москальова, О. І. Гринчук // Перспективи та інновації науки. Серія «Педагогіка», Серія «Психологія», Серія «Медицина». – 2024. – № 10. – С. 1014–1024. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/prainnsc_2024_10_89

42. Скорик Т. В. (2011). Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки. (3), 98–100.

43. Смысловиттєві орієнтації та резильєнтність особистості як її ресурсні характеристики у сучасному соціумі [Електронний ресурс] / М. А. Бозоян, О. І. Кононенко, Л. Б. Царенок, В. О. Коваленко // Теоретичні і

прикладні проблеми психології та соціальної роботи. – 2021. – № 3 (1). – С. 122–133. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tippp_2021_3\(1\)_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tippp_2021_3(1)_14)

44. Степанов О. М., Фіцула М. М. Основи психології і педагогіки: Посібник. – К.: Академвидав, 2003. – 504 с.

45. Цимбалюк І. М., Яницька О. Ю. Загальна психологія. – К.: ВД Професіонал, 2004. – 304 с.

46. Юрків Я. І. (2010). Синдром «професійного вигорання» соціальних педагогів при роботі з сім'ями розумово відсталих дітей. Соціальна педагогіка : теорія та практика. (2), 76–82.

47. Burisch M., Schaufeli B., Maslach C., & Marek T. (1993). In search of theory: Some ruminations on the nature and etiology of burnout. Professional burnout: Recent developments in theory and research (pp. 75–93). New York : Taylor & Francis.

48. Crane R. Mindfulness-Based Cognitive Therapy: Distinctive Features. Routledge, 2009. 160 p.

49. Csikszentmihalyi M. Flow: The Psychology of Optimal Experience. Harper Perennial Modern Classics, 2008. 320 p.

50. Enzmann M., Berief P., Engelkamp C. et al. (1992). Burnout and coping with burnout. Development and evaluation of a burnout workshop. Berlin : Technische Universität Berlin, Institut für Psychologie.

51. Freundberger J. (1974). Staff burnout. Social Sciences, 30(1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>

52. Hakanen J., Bakker A., Jokisaari B., & Markku A (2011). 35-year follow-up study on burnout among Finnish employees. Journal of Occupational Health Psychology, 16(3), 345–360.

53. Hobfoll S. E. Stress, Culture, and Community: The Psychology and Philosophy of Stress. Springer, 1998. 256 p.

54. Kahn W. A. Psychological Conditions of Personal Engagement and Disengagement at Work. *Academy of Management Journal*, 1990. 32(4): 692–724.
55. Leiter M. P., Maslach C. *Banishing Burnout: Six Strategies for Improving Your Relationship with Work*. Jossey-Bass, 2005. 200 p.
56. Maslach C., Jackson S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99–113.
57. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. *Maslach Burnout Inventory Manual*. Consulting Psychologists Press, 2016. 112 p.
58. Perlman B., Hartman E.A. (1982) Burnout: Summary and future and research. *Human relations*. Vol. 35. No. 4. P. 283–305.
59. Pines A. M., Aronson E. *Career Burnout: Causes and Cures*. Free Press, 1988. 264 p.
60. Puchalski C. M. *The Role of Spirituality in Health Care*. Oxford University Press, 2014. 240 p.
61. Rothschild B. *The Body Remembers: The Psychophysiology of Trauma and Trauma Treatment*. Norton, 2000. 208 p.
62. Schaufeli W. B., Enzmann D. *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*. CRC Press, 1998. 300 p.
63. Seligman M. E. P. *Flourish: A Visionary New Understanding of Happiness and Well-Being*. Atria Books, 2011. 368 p.
64. Shirom A. (1989). Burnout in Work Organizations. In C.L. Cooper, & I. Robertson (Eds.), *International Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 25–48). New York : Wiley.
65. Storlie F. (1979). Burnout: the elaboration of a concept. *AJN Am J Nursing*, 2108–2111.

ДОДАТКИ

Додаток А

Інтерв'ю на виявлення стадії професійного вигорання

В проведеному дослідженні інтерв'ю було націлено на виявлення умовної стадії вигорання (стадії були названі в залежності від того, що відбувається з людиною в період проживання проявів професійного вигорання):

1. Стадія «Ентузіазм». Під час інтерв'ю з робітником ставилися питання, які дозволяють визначити стадію:

- Яка у вас виникає перша асоціація зі словом «робота»?
- Скільки вільного від роботи часу ви маєте? Чи достатньо вам вільного часу? Як ви проводите цей час?
- Чим ви захоплюєтесь? Скільки часу ви витрачаєте на хобі?
- Як вам вдається зберігати баланс між особистим життям та роботою?
- Як ви переключаєтесь з роботи на особисте життя після робочого дня?
- Як змінилися ваші відносини з рідними, коли ви почали багато працювати?
- Чи подобається вам ваша робота? Що ви відчуваєте в процесі роботи?

2. Стадія «Втома». Для ефективного визначення стадії «Втома» при діалогі з працівником варто запитати:

- Як ви відчуваєте себе?
- Як ваш сон? Чи висипаєтесь ви? Чи бувають у вас безсонні ночі? Чи важко засинати вночі останнім часом?
- Чи маєте ви протягом робочого дня час на відпочинок? Скільки?
- З яким настроєм найчастіше ви йдете на роботу? А з яким настроєм повертаєтесь додому?

- Які робочі ситуації можуть викликати у вас відчуття тривожності або роздратування?
- Чи бувають в робочий час у вас конфліктні ситуації? Як ви реагуєте на них? Як ви з ними справляєтесь?

3. Стадія «Зворотнє виснаження». Для того, щоб упевнитися в тому, що людина на роботі проживає саме цю стадію професійного вигорання можна з нею проговорити питання:

- Як ви відчуваєте себе? Чи турбує вас щось в тілі?
- Чи відчуваєте занепад сил? Чи вистачає вам життєвих сил на роботу та особисте життя?
- Скільки годин на день ви відчуваєте себе продуктивним?
- Чи бувають у вас години, в які ви взагалі не відчуваєте сил?
- Які почуття/емоції ви найчастіше відчуваєте протягом робочого дня? Як давно ви відчуваєте негативні емоції?
- Якби у вас була можливість щось змінити в вашій роботі, то що б це було?
- Чи є у вашій роботі те, що приносить позитивні емоції? Розкажіть про це детальніше.

4. Стадія «Незворотнє виснаження». Доцільно поставити питання:

- Чи є бажання працювати на теперішній позиції?
- В якому напрямку бачите свій розвиток протягом найближчих 2-3 років?
- Що найбільше дратує в роботі?
- Чи є у вас функціональні задачі, які ви не готові виконувати надалі? Що саме це? Чому?

Програма психопрофілактики та психологічної підтримки працівників бізнес-структур

В проведеному дослідженні інтерв'ю було націлено на виявлення умовної стадії вигорання (стадії були названі в залежності від того, що відбувається з людиною в період проживання проявів професійного вигорання):

1. Стадія «Ентузіазм»

Щоб не допустити наступної стадії професійного вигорання комунікація з працівником зводилась до навчання правилам психогігієни, а саме:

- Навчати працівника знаходити баланс в своєму житті. Мета даного навчання - допомогти людині усвідомити важливість знаходження у своєму житті місця не тільки роботі, а й собі, рідним, друзям, хобі, відпочинку тощо.
- Навчити працівника просити про допомогу і приймати допомогу від інших. Це важливо практикувати як в професійному житті з колегами, так і в близькому колі друзів та рідних. Ці навички будуть корисним для людини, особливо в непрості робочі/особисті періоди життя. Коли в особистості є підтримка, то проживання складних ситуацій дається набагато легше.

2. Стадія «Втома»

Працівнику, який, з високою ймовірністю, перебуває на цій стадії, можна порадити:

- Навчитися відпочивати так, щоб організм мав змогу відновитися (як фізично, так і морально). При проживанні стадії «Втома» вкрай важливо організувати собі повноцінний відпочинок. Важливо пояснити людині важливість відновлення та навчити людину як відпочивати кожен день (щоденно потрібно знаходити час не лише для справ та роботи, а й для відновлення сил) та кожного тижня (для людини може бути достатньо хоча б одного повноцінного вихідного на тиждень). Також, працівнику варто порадити продумувати повноцінну відпустку протягом року. Найважливіше при цій відпустці - це повне відключення від поточних робочих задач і чатів. Бажано, щоб в період відпустки людина могла приділити час тому, що її відновлює. В кожного це різні форми відпочинку, але зазвичай це поїздки в інше місто/країну, перебування на природі (ліс, водойма, гори і т.д.) або заняття хобі, які наповнюються (малювання, ліпка глиною, йога, танці, спів тощо).
- Навчитися вибудовувати баланс між робочою сферою життя та особистою. Працівнику треба провести здоровий кордон між цим важливими аспектами життя. Що цього досягти, потрібно організувати роботу та комунікацію таким чином, щоб вас не турбували в неробочий час.

3. Стадія «Зворотнє виснаження»

При роботі з людиною, яка проживає третю стадію вигорання, одразу треба зорієнтувати її, що відбулось з нею. Це важливо для того, щоб працівник усвідомив наслідки своїх дій і в майбутньому міг, при бажанні, собі допомогти самостійно вийти з цього стану. Людина має усвідомити, що перепрацювання, непомірна відповідальність та часті стресові робочі ситуації нагадують енергетичний кредит перед самим собою. Людина в

моменті позичила в себе ресурс і з часом набіг дуже великий борг з енергетичними відсотками.

Для виходу з цього стану допоможе повноцінна відпустка, яка має умови описані на попередній стадії.

Варто зазначити, що в цей період працівник може вважати, що всі проблеми в нього саме через роботу, яку терміново треба змінювати. Тут краще за все себе зупинити і відпочити. Лише після відпустки варто приймати рішення щодо звільнення, оскільки з високою ймовірністю, якщо робота подобалась раніше, після енергетичного відновлення працівник може знов отримувати давно забуте задоволення від щоденних робочих обов'язків. Поспішивши зі звільненням людина може дуже пожалкувати, бо коли відпочине і відновить свої сили вона може усвідомити що насправді любила роботу, колектив, компані тощо, але вже може не мати змоги повернутися на попереднє місце роботи.

4. Стадія «Незворотнє виснаження»

Людина має усвідомити, що на цій стадії професійного вигорання допоможе тільки відпочинок і зміна задач. Скоріш за все, працівнику доведеться змінювати або ґрунтовно переосмислювати свою теперішню набуту професію.

Вправа «Прогресивна м'язова релаксація (за Джекобсоном)»

Мета: зняття напруги (фізичної та психічної).

Хід виконання:

1. Знайти для себе зручне положення (треба сісти або лягти в тихому, комфортному місці).
2. Дихати глибоко, щоб заспокоїтись (треба зробити декілька глибоких вдихів та видихів).

3. Напружувати по черзі різні м'язи тіла на 5–10 секунд, не затримуючи при цьому дихання.
4. Різко розслабити м'язи та відчувайте, як напруга виходить. Потримати м'яз у розслабленому стані 15–20 секунд.
5. Під час виконання вправи фокусуватись на відчутті різниці між напругою і розслабленням.

Вправа «Теплі долоні»

Мета: заспокоєння та зняття тривоги.

Хід виконання:

1. До відчуття тепла потерти долоні одну об одну.
2. Теплі долоні прикласти до очей або серця (орієнтуйтесь за відчуттями, куди саме хочеться прикласти руки).
3. Сфокусуйтеся на відчутті тепла і диханні.

Візуалізація «Безпечне місце»

Мета: формування відчуття захищеності та психоемоційне відновлення.

Хід виконання:

1. Заплющити очі й уявити місце, де ви відчуваєтеся спокійно (це може бути берег моря, ліс, кімната).
2. Сфокусуватися на звуках, запахах та кольорах.
3. На 5–10 хвилин залишатися у цьому стані.

Вправа «Заземлення»

Мета: стабілізація під час емоційного перевантаження або стресу.

Хід виконання:

1. Відчути своє тіло «тут і зараз», свої стопи на підлозі та усвідомити опору.
2. Назвати подумки 5 предметів, які бачите, 4 звуки, які чуєте, 3 відчуття у тілі, 2 запахи і 1 смак або відчуття у роті.

Вправа «Мій настрій зараз»

Мета: підвищення рівня усвідомлення емоційного стану.

Хід виконання:

1. Запропонувати за допомогою аркуша папера, кольорів і форм зобразити свій поточний настрій.
2. Коли малюнок завершений, то проговорити які емоції передає зображення та що саме їх викликало.

Вправа «Моє емоційне тіло»

Мета: формування вміння ідентифікувати тілесні прояви емоцій.

Хід виконання: На контурі людського тіла учасник позначає кольорами, де і як відчуває різні емоції (злість, страх, радість, сум).

«Мій емоційний ресурс»

Мета: усвідомлення позитивних почуттів і внутрішніх ресурсів.

Хід виконання: Учасник створює колаж або малюнок, який символізує його джерела підтримки (наприклад, люди, місця, спогади, дії).

«Міст довіри»

Мета: розвиток взаємодовіри та підтримки.

Хід виконання: Учасники по черзі називають по одній позитивній якості кожного з групи або згадують ситуацію, коли відчували підтримку з їх боку.

«Карта взаємодії»

Мета: усвідомлення ролей і типів взаємодії в команді.

Хід виконання:

1. Кожен учасник малює колектив і своє місце в колективі
2. Починається обговорення того, як кожен бачить комунікацію в команді.

«Обмін ресурсами»

Мета: розвивати навичку просити та приймати допомогу.

Хід виконання:

1. Учасники пишуть на аркушах, що можуть дати корисного команді і що хотіли б отримати.
2. Отриманні аркуші обмінюються в групі.