

Міністерство освіти і науки України
Сумська обласна рада
Департамент освіти і науки Сумської обласної державної адміністрації
Комунальний заклад Сумський обласний інститут післядипломної педагогічної освіти

Факультет підвищення кваліфікації і перепідготовки

Кафедра психології

Барабаш Аліна Олександрівна

Особливості подолання емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери

Кваліфікаційна (магістерська) робота
здобувача вищої освіти
другого (магістерського) рівня вищої освіти
спеціальності 053 Психологія
освітньо-професійної програми Практична психологія

Науковий керівник:
Вознюк Алла Вікторівна,
завідувач кафедри психології,
доктор психологічних наук, професор

Рекомендовано до захисту
рішенням кафедри психології
Протокол № 16 від «15» травня 2025 р.

Завідувач кафедри

Алла ВОЗНЮК

Суми – 2025

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ СУТНОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	7
1.1. Сутність та підходи до визначення поняття емоційного вигорання.....	7
1.2. Чинники, що обумовлюють емоційне вигорання у працівників торгівельної сфери.....	12
РОЗДІЛ 2. ОСОБЛИВОСТІ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЕЛЬНОЇ СФЕРИ.....	17
2.1. Методики та процедура дослідження особливостей емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери	17
2.2. Аналіз результатів дослідження особливостей прояву емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери та чинників, які впливають на рівень їх вираженості.....	22
2.3. Психологічні рекомендації для уникнення емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери	37
ВИСНОВКИ.....	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	50
ДОДАТКИ.....	54

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Тенденції швидкоплинних змін у всіх галузях людської діяльності супроводжуються значними розумовими, вольовими, емоційними зусиллями людини. Особливо це стосується професійної складової життя, де зміни і прогрес вимагають постійної швидкої адаптації, опанування нових знань, розумових і вольових зусиль. Зростання значення професіоналізму в досягненні високої продуктивності та якості роботи, постійно потребує мобілізації внутрішніх ресурсів людини. Це призводить до збільшення нервово-психічної напруженості та розвитку різних форм стресу, що стає особливо актуальним для торгівельної галузі.

Робота працівників у сфері торгівлі відбувається в умовах жорсткого конкурентного середовища, що з одного боку, сприяє економічному зростанню та є каталізатором соціального та економічного прогресу. Однак, з іншого боку, ця діяльність зазнає впливу фінансово-економічних ризиків, що ускладнює пристосування та адаптацію до швидких та неочікуваних змін зі згортанням темпів. Професійна діяльність у таких умовах, як нестабільні стресові ситуації, фізичне та психічне перевантаження, висока відповідальність, може призвести до ризиків емоційного стресу та емоційного вигорання.

Отже, успішна робота у торгівельній галузі вимагає високого психоемоційного потенціалу та вміння ефективно управляти емоціями.

Емоційна сфера особистості завжди була предметом дослідження багатьох науковців. Психологічні особливості професійної діяльності досліджували С.Максименко, А.Мазаракі, К.Кулаковаська, С.Решмеділова, Д. Григоренко Н. Чайкіна, А. Вознюк, І.Гуляс, О. Главацька О. Л.

Як стійку характеристику індивідуальності, що є складовою темпераменту її розглядали Л.Гридковець, Л.Сіпко, Л.Бузницька. Автори вказують на те, що емоції відіграють значну роль у саморегуляції діяльності і потребують практичних заходів до навчання їх регулювання.

Психологічні особливості трудової діяльності у сфері торгівлі, вплив стресу і його наслідки досліджували М. Авраменко., В. Байдик.

Не зважаючи на увагу науковців проблема профілактики та корекції емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери на сьогодні є, на нашу думку, недостатньо розробленою. Отже, соціальна значущість проблеми та її недостатня наукова розробленість зумовили вибір теми дослідження «Психологічні особливості емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери».

Об'єкт дослідження – емоційне вигорання особистості як психологічний феномен.

Предмет дослідження – особливості прояву емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості прояву емоційного вигорання працівників торгівельної сфери та розробити технології їх подолання у вигляді практичних рекомендацій.

Завдання:

- здійснити теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання та підходи до його визначення;
- визначити та охарактеризувати чинники емоційного вигорання працівників торгівельної галузі;
- підібрати методики та розробити процедуру діагностування проявів емоційного вигорання працівників торгівельної галузі;
- емпірично дослідити особливості прояву симптомів емоційного вигорання працівників торгівельної галузі та чинники, які впливають на рівень їх вираженості;

– розробити психологічні рекомендації для подолання емоційного вигорання працівників торгівельної галузі.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань було використано комплекс методів дослідження, зокрема, теоретичний аналіз та синтез, систематизація, порівняння і узагальнення накопиченого матеріалу, дедуктивні та індуктивні методи дослідження на базі психологічної літератури, метод моделювання.

Емпіричне дослідження проводилось із застосуванням наступних методик: методика "Синдром вигорання" розроблена С. Е. Джексоном, "Опитувальник життестійкості" Стівена Мадді, методика Персея-Тейлора для оцінки рівня стресу. Також був розроблений авторський опитувальник, для з'ясування ставлення до професії та причин, що сприяють зниженню працездатності. Для обробки отриманих даних використовувались методи математичної статистики, зокрема, метод ранжування, кореляційний аналіз із застосуванням коефіцієнта рангової кореляції Спірмена.

Теоретичне значення результатів дослідження полягає у здійсненні цілісного теоретичного аналізу проблеми емоційного вигорання працівників торгівельної сфери, зокрема: аналізі сучасних наукових підходів та концепцій щодо розуміння сутності емоційного вигорання, теоретичному дослідженні симптомів та клінічної картини емоційного вигорання відповідно до діагностичних критеріїв, розкритті специфіки та особливостей прояву симптомів безпосередньо у працівників торгівельної сфери, виявленні та характеристиці чинників, що впливають на рівень вираженості симптомів емоційного вигорання.

Практичне значення результатів дослідження полягає в можливості використання отриманих результатів для розробки програм психологічної діагностики, профілактики та корекції емоційного вигорання працівників торгівельної сфери. Розроблені психологічні рекомендації можуть бути впроваджені в практику роботи психологічних служб, реабілітаційних центрів, громадських організацій, що працюють з працівниками торгівельної сфери.

Діагностичний інструментарій, апробований у дослідженні, може стати основою для моніторингу психологічного стану працівників та виявлення осіб з підвищеним ризиком розвитку емоційного вигорання.

Апробація результатів дослідження. Наукові здобутки науково-дослідної роботи були представлені на науково-практичних заходах різного рівня: VII Міжнародна науково-практична конференція «Інноваційні технології в роботі практичного психолога (Суми, 30.05.2024); II Всеукраїнський науково-практичний семінар «Актуальні питання практичної психології в умовах сьогодення» (Суми, 23.01.2025).

Основні результати дослідження обговорювалися на засіданнях кафедри психології та опубліковані у наукових статтях:

1. Барабаш А. О. Особливості рівнів прояву емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери та чинників, які впливають на даний феномен. Психологічна допомога: від кризи до ресурсу. Збірник наукових праць VIII Всеукраїнського науково-практичного форуму з нагоди Всеукраїнського дня психолога (21–27 квітня 2025 року, м. Суми) / за заг. ред. А. В. Вознюк, О. Ю. Василега. Суми: НВВ КЗ СОІППО. 2025. С.215.

2. Барабаш А.О. Цифрові засоби у профілактиці професійного вигорання працівників торгівлі. Матеріали Студентської науково-практичної конференції «Підприємництво: сучасні виклики та перспективи розвитку» СФКЕТ, 7 травня 2024 року С. 52

Структура і обсяг магістерської роботи. Робота складається зі вступу, 2 розділів, висновків, а також списку використаних джерел, що нараховує 30 найменувань, з них 3 – іноземною мовою. Загальний обсяг роботи становить 76 сторінок. Робота містить 8 таблиць, та 8 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ СУТНОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Сутність та підходи до визначення поняття емоційного вигорання

Емоційне вигорання вважається складним психологічним явищем, що виникає внаслідок тривалого напруження та стресу в професійній діяльності. Його походженню передувала поява терміну "синдром емоційного вигорання", який був запропонований американським психіатром Гербертом Фрейденбергером у 1974 році. Г. Фрейденбергер висунув це поняття, розглядаючи його як "виснаження, що відбувається з людиною через різке підвищення вимог до власних ресурсів і сил" [30].

З часом використання терміну «емоційне вигорання» збулось, оскільки психологи-дослідники вважають, що він стосується лише емоційних складових вигорання - про втрату емоційних ресурсів, про емоційне виснаження.

Так, В. Гурі, зазначає, що це визначення може бути не зовсім точним, оскільки наявність емоційного компонента в структурі синдрому "вигорання" вказує на його значущість, але термін "емоційне вигорання" лише частково відображає сутність цього явища[11].

Використання ж терміну "емоційне вигорання", акцентує увагу на ролі професійної діяльності у виникненні цього явища та його негативний вплив на показники працездатності особистості, робоче задоволення та міжособистісні відносини в колективі.

Зокрема, Карамушка Л. М., Гнускіна Г.В. у своєму дослідженні психології емоційного вигорання говорять, що найбільш доцільним є використання терміну "емоційне вигорання" який відображає професійну діяльність разом з організацією та особистістю. Під поняттям "емоційне вигорання" автори розуміють емоційне, розумове та фізичне виснаження, спричинене тривалою

експозицією особистості до неконтрольованих стресових ситуацій у процесі насичених емоціями професійних взаємодій [15].

У розумінні змісту емоційного вигорання виділяють основних підходи.

Перший підхід визначає емоційне вигорання як результат впливу емоційного стресу, який включає в себе комплекс стресогенних факторів, тривалий вплив професійних стресорів, неконтрольований професійний стрес тощо. Прибічниками такого підходу є Корольчук В.М., С.В.Солдатова [18] та інші.

Вони розглядають емоційне вигорання як результат взаємодії різних факторів, з якими працівник зіштовхується під час виконання своїх професійних обов'язків. Це виявляється у розчаруванні та втраті інтересу до роботи, відчутті невідповідності між особистістю та роботою, а також у фізичному та емоційному виснаженні.

Другий підхід полягає у розгляді емоційного вигорання як результату певної адаптації особистості до професійних умов. Наприклад, Галецька І.І. розглядає емоційне вигорання як прояв створеної особистістю адаптації у формі виключення емоцій у відповідь на вплив психотравмуючих факторів. У такому контексті вигорання розглядається як наслідок набутого стереотипу емоційної, переважно професійної, поведінки [5].

У третьому підході емоційне вигорання розглядається як результат специфічного взаємодії професійної особистості з її оточенням. Прибічниця цього підходу Зайчикова І.В. вважає емоційне вигорання результатом дисгармонійної взаємодії у процесі професійної діяльності [14].

Четвертий підхід до аналізу емоційного вигорання розглядає його як професійну кризу. Як зазначає Святка О.І. емоційне вигорання - це результат взаємодії особистісних і его-ідентичних чинників, таких як особистісна тривожність, невпевненість у собі, низький рівень рефлексивності, конфліктність і агресивність, а також стани, що включають виснаженість життєвих сил, тривогу

і депресію, внутрішньоособистісні конфлікти. Ці явища виникають у процесі емоційного розвитку і в результаті професійної діяльності [25].



Рис.1.1. Основні підходи до розуміння емоційного вигорання особистості [4]

Також важливо приділити увагу розгляду емоційного вигорання як клінічного порушення. Емоційне вигорання вважається клінічним розладом, що впливає не лише на центральну нервову систему, але й на всій організм. Воно потребує належної уваги та адекватного лікування, яке включає правильне співвідношення між часом для відпочинку та сну, регулярними аеробними вправами, застосуванням ентеросорбентів, імунопротекторів, вітамінів та адаптогенів. Так вважають Авраменко М. В. [1], Гридковець Л. М. [10].

У Міжнародній класифікації хвороб у рубриці "Проблеми, пов'язані з труднощами управління власним життям" під кодом Z.73.0 вказується, що "Вигорання – це стан повного виснаження, який є справжнім клінічним синдромом з невротичними особливостями, а не лише збільшенням нормальної втоми від роботи"[31].

Перші чотири підходи можна вважати психологічними, оскільки вони зосереджені на аналізі психологічних складових та основних проявів синдрому

емоційного вигорання. Підхід, що розглядає емоційне вигорання як клінічне порушення можна назвати психо-соціально-психофізіологічним, оскільки він, крім психологічних аспектів, включає аналіз психофізіологічних показників.

Отже, на основі аналізу літератури, будемо розглядати емоційне вигорання за психологічним підходом як емоційне, розумове та фізичне виснаження, спричинене тривалою експозицією особистості до неконтрольованих стресових ситуацій у процесі насичених емоціями професійних взаємодій

Аналіз симптомів та наслідків емоційного вигорання включає огляд різноманітних фізичних, емоційних та поведінкових проявів, що можуть виникати в особистості.

О. Керик вказує на такі ознаки емоційного вигорання: відчуття втоми; проблеми зі сном; негативне ставлення до клієнтів та власної роботи; обмежений набір дій; використання хімічних засобів (тютюн, кава, алкоголь, наркотики); втрата апетиту або переїдання; негативна оцінка себе; почуття агресії (роздратованість, напруженість, тривожність, гнів тощо); низький настрій та відповідні емоції (цинізм, песимізм, відчуття безнадійності, апатія, депресія, відсутність смислу тощо); почуття вини та інші [17].

Карамушка Л. М., Гнускіна Г.В. класифікують симптоми емоційного вигорання на три категорії:

а) фізичні (втома, відчуття виснаження, чутливість до змін у зовнішньому середовищі, астенія, постійні головні болі, розлади травлення, зміни ваги, задишка, безсоння);

б) психологічні (відчуття важкості у роботі, недостатня фізична енергія, затримки на роботі після закінчення робочого дня, зниження ентузіазму, легка схильність до гніву, дратівливість, підозрілість, почуття безвладдя, неможливість ухвалення рішень, віддалення від пацієнтів та бажання уникнути спілкування з колегами, посилене відчуття відповідальності за пацієнтів, зростаюче уникаюче поведінка, зловживання алкоголем та (або) наркотиками);

в) соціальні (відчуття розчарування, безпорадності та відчуття безнадійності, тривога, нудьга, зниження ентузіазму, образа, невпевненість, почуття провини, непотрібності, легка схильність до гніву, дратівливість, підозрілість, жорсткість, загальне негативне ставлення до перспектив в житті).

Найбільш повною, класифікацією емоційного вигорання на різних рівнях є розроблена Грубі В.В. [11]. Вона виокремлює п'ять рівнів симптомів емоційного вигорання: психофізіологічний, емоційний, поведінковий, інтелектуальний та соціально-психологічний (табл.1.1.).

Таблиця 1.1.

Симптоми та наслідки емоційного вигорання за рівнями

Рівні симптомів емоційного вигорання	Ознаки і наслідки
Психофізіологічний	постійна втома; емоційне та фізичне виснаження; загальна астения, що виявляється в слабкості, відчутті знесилення, зниженні активності, а також у погіршенні біохімічних та гормональних показників крові; порушення сну.
Емоційний	зниження сприйнятливості та реактивності на зміни зовнішнього середовища; зниження емоційного тону: брак емоцій, байдужість, нудьга, пасивність, апатія, депресія, безпорадність, невпевненість, розчарування розвиток різних фобій; душевні страждання, нервовий плач; істерики; відчуття самотності.
Поведінковий	ухиляння від професійної діяльності, байдужість до результатів; зміна робочого режиму дня; зниження ентузіазму стосовно роботи; уникання контактів або дистанціювання від співробітників і клієнтів; імпульсивна емоційна поведінка; нестача енергії та ентузіазму та ін.

Інтелектуальний	зменшенням рівня досягнень; відсутність бажання працювати; зменшенням інтересу до нових теорій та ідей; труднощі в концентрації уваги; нездатність ухвалювати рішення
Соціально-психологічний	посилення занепокоєння та тривожності; почуття гіпервідповідальності за суб'єктів професійної діяльності; обмеження соціальних контактів через роботу; нестача часу або енергії для соціальної активності, дозвілля, хобі; дистанціювання від колег; погіршення взаємин; зниження рівня ентузіазму, втрата ідеалів, або професійних перспектив; часті нервові «зриви», вибухи невмотивованого гніву, відмова від спілкування, «відхід у себе»; негативне налаштування на життєві та професійні перспективи; відчуття недостатньої підтримки з боку сім'ї, друзів, колег.

Можемо стверджувати, що емоційне вигорання проявляється через широкий спектр симптомів, що виявляються на різних рівнях, і їх наявність не залишається без негативних наслідків. Ці симптоми можуть впливати на різні сфери життя особистості, включаючи професійну діяльність, особисті стосунки та фізичне здоров'я. Їх виявлення та аналіз можуть допомогти вчасно реагувати на проблему емоційного вигорання та запобігти її подальшому загостренню.

1.2. Чинники, що обумовлюють емоційне вигорання у працівників торгівельної сфери

Діяльність працівників торгівельної торгівлі здійснюється в умовах жорсткого конкурентного ринкового середовища, економічної нестабільності, ІТ-прогресу, соціальних трансформацій. Через те, що вона здійснюється у таких складних умовах, працівники торгівельної сфери зазнають значних нервово-психічних навантажень, зокрема, розвитку емоційного вигорання.

У процесі дослідження, проведеного О.Карамушкою, серед українських підприємців сфери торгівлі було зазначено: 90% опитаних респондентів постійно стикаються з стресовими ситуаціями; 57% при виникненні стресових ситуацій не вміють їх долати; 40% потребують психологічної підтримки у вигляді індивідуальних психологічних консультацій [15].

Психологічні детермінанти емоційного вигорання досліджували Сіпко Л. О., Бузницька Л.С. Вони вважають, що найбільш вразливі до емоційного вигорання є особи, що працюють у сферах, де взаємодія з іншими людьми відіграє ключову роль ("людина-людина"). Це можуть бути фахівці у медичній, педагогічній, соціальній, торговельній та інших сферах. Їхня робота передбачає постійне спілкування, необхідність бути на зв'язку, слухати інших, вести бесіди, давати інструкції підлеглим або виконувати завдання керівництва. Крім того, вони постійно намагаються відповідати очікуванням інших, випереджати конкурентів та демонструвати високі робочі результати. Цей постійний стрес та велике навантаження часто стають причиною емоційного вигорання [26].

Гнускина Г.В. у процесі дослідження чинників, що впливають на емоційне вигорання працівників торговельної галузі виокремила 4 основних. Авторка зазначає, що емоційне вигорання в працівників торговельної сфери має свої особливості, які можна розглядати з таких аспектів: чинники макрорівня, чинники мезорівня торговельної діяльності, особистісні характеристики та демографічні чинники [7].

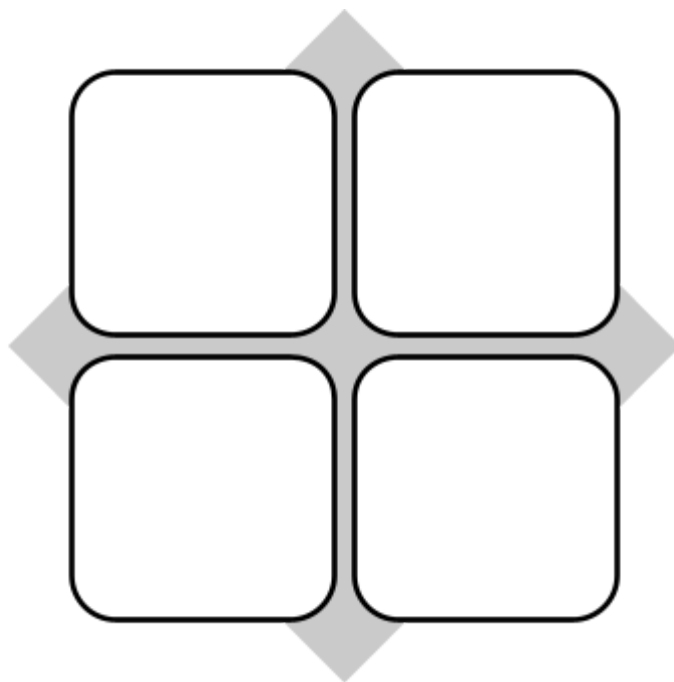


Рис.1.2. Чинники емоційного вигорання працівників торгівельної галузі [6]

Чинники макrorівня торгівельної діяльності пов'язані зі складною політичною, економічною, фінансовою ситуацією, а також структурою діяльності, яка включає конкуренцію, орієнтацію на ризик, інноваційність, прагнення до прибутку, автономність, високу активність та необхідність прийняття важливих рішень.

До чинників мезорівня включають активне спілкування з клієнтами та партнерами, ведення переговорів, мотивація досягнень і самореалізації, а також важливість прийняття рішень та здатність до рефлексії.

Особистісно-професійні характеристики відображають загальні орієнтири та мотивацію до здійснення торгівельної діяльності. Вони включають освіту, досвід роботи, робоче навантаження та інші параметри, пов'язані з управлінням та розвитком підприємства.

До соціально-демографічних характеристик включають вік, стать, сімейний стан, а також підтримка з боку сім'ї та родичів у підприємницькій діяльності.

Психологічні детермінанти емоційного вигорання охоплюють низку внутрішніх чинників, що зумовлюють схильність особистості до цього стану. Однією з ключових причин є особистісні риси, зокрема підвищений рівень невротизму, емоційна нестабільність, тривожність та схильність до песимістичного сприйняття реальності. Такі люди частіше переживають стрес і менш ефективно справляються з психоемоційними навантаженнями.

Також важливим чинником виступає низький рівень емоційної саморегуляції. Людина, яка не вміє розпізнавати, виражати та конструктивно проживати власні емоції, швидше накопичує внутрішню напругу, що згодом трансформується в хронічне виснаження. Особливо це характерно для осіб із внутрішнім конфліктом між власними потребами й очікуваннями соціуму.

Самооцінка та рівень самоприйняття мають істотне значення. Люди із заниженою самооцінкою частіше піддаються самозвинуваченню, не дозволяють собі відпочивати, вважаючи це проявом слабкості, що призводить до накопичення емоційного перенапруження. Високий рівень внутрішньої критики і самознецінення робить людину вразливою до стресових факторів.

Важливе значення мають також копінг-стратегії, тобто способи, якими людина звикла долати труднощі. Деструктивні форми поведінки — уникнення проблем, заперечення, агресивність, залежності — не дають змоги ефективно знижувати рівень стресу, посилюючи симптоматику вигорання. Натомість конструктивні підходи — пошук підтримки, планування, саморефлексія — є чинниками захисту від психоемоційного виснаження.

Не менш важливим є мотиваційний аспект. Люди, які працюють з високою віддачею, керуючись внутрішніми цінностями, але не отримують зворотного зв'язку чи визнання, можуть швидко втрачати емоційну залученість. Відсутність відчуття сенсу діяльності, рутинність і монотонність також сприяють формуванню синдрому емоційного вигорання.

Психологічні установки та життєві орієнтації, такі як перфекціонізм, прагнення бути «ідеальним працівником», високий рівень відповідальності, теж

сприяють накопиченню психоемоційного навантаження. Постійне ігнорування особистих меж і потреб, орієнтація на служіння іншим без турботи про себе призводить до внутрішнього виснаження, особливо в професіях типу «людина-людина».

Загалом психологічні детермінанти емоційного вигорання — це багатовимірний комплекс особистісних характеристик і внутрішніх стратегій, які визначають, наскільки людина буде вразливою до професійного стресу, та чи зможе вона зберегти емоційну стабільність у складних життєвих і професійних ситуаціях.

Аналіз літературних джерел та особисті спостереження дозволили сформулювати причини, що запускають механізм емоційного вигорання працівника. Серед них:

Надмірна кількість контактів. Постійний контакт з різноманітними людьми може викликати емоційне та психологічне напруження у працівників торгівлі. Вони повинні ефективно взаємодіяти з клієнтами, вирішувати конфлікти та виходити на високий рівень обслуговування, що може призводити до виснаження.

Стресові ситуації. Працівники торгових підприємств часто стикаються зі стресовими ситуаціями, такими як конфлікти з клієнтами, тиск від керівництва щодо продажів та результативності роботи, а також нестача часу на виконання завдань.

Монотонність роботи. Рутинність та одноманітність робочих процесів, особливо у великих торговельних підприємствах, може призвести до втрати інтересу до роботи та викликати відчуття втоми й нудьги.

Несприятливий графік роботи. Продажі у торговельних точках можуть вимагати роботи в непередбачуваний час, включаючи вечірні та святкові дні, що може призводити до порушення режиму сну та загального виснаження.

Отже, емоційне вигорання працівників торговельної сфери має чинники і причини. Їх розуміння і аналіз опитувань дозволить розробити засоби, що

дозволяють забезпечити профілактику та подолати наслідки емоційного вигорання працівників торговельної сфери.

РОЗДІЛ 2.

ОСОБЛИВОСТІ ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЕЛЬНОЇ СФЕРИ

2.1. Методики та процедура дослідження особливостей емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери

Для більш ґрунтовного аналізу теоретичних положень та визначення особливостей емоційного вигорання працівників торгівельної сфери нами було проведено емпіричне дослідження.

Метою нашого емпіричного дослідження було встановлення особливостей прояву емоційного вигорання працівників торгівельної сфери та визначення чинників, які впливають на рівень їх вираженості.

Основними завданнями емпіричного дослідження було :

- встановлення рівнів вираженості та особливостей прояву емоційного вигорання працівників торгівельної сфери, зокрема структуру, інтенсивність та частоту прояву симптомів;
- встановлення взаємозв'язку між емоційного вигорання працівників торгівельної сфери та об'єктивними демографічними характеристиками (стать, вік, стаж роботи);
- визначення та аналіз найбільш стресогенних чинників емоційного вигорання працівників торгівельної сфери;
- дослідження кореляційних зв'язків між показниками рівнів вираженості емоційного вигорання працівників торгівельної сфери та чинниками, які зумовлюють їх прояви;
- проведення порівняльного аналізу особливостей прояву емоційного вигорання у різних категоріях працівників торгівельної сфери (за критеріями віку, статі, стажу роботи) з метою виявлення найбільш вразливих груп;

– надання обґрунтованих рекомендацій щодо психологічної допомоги працівникам торгівельної сфери з урахуванням встановлених особливостей емоційного вигорання та визначених чинників впливу.

Реалізація поставлених завдань дозволить отримати цілісне розуміння феномену емоційного вигорання працівників торгівельної сфери, а також забезпечить емпіричне підґрунтя для подальшої розробки тренінгових програм психологічної підтримки для працівників торгівельної сфери.

Дане емпіричне дослідження проводилося нами у три етапи: початковий, практичний та завершальний.

На початковому етапі дослідження нами були підібрані методики для визначення особливостей емоційного вигорання працівників торгівельної сфери. Респонденти – працівники торгівельних підприємств Сумської області.

Практичний етап дослідження передбачав безпосередню роботу з працівниками торгівельної сфери та включав три основні компоненти: бесіду, анкетування і основне психодіагностичне тестування.

Індивідуальне бесіда з респондентами містила запитання щодо соціально-демографічних та хронологічних даних, уточнення наявного психологічного запиту, виявлення основних скарг та потреб. Це дозволило не лише встановити довірливий контакт з учасниками дослідження, але й зібрати важливу додаткову інформацію про ставлення до роботи і досвід роботи.

Анкетування охоплювало розширений спектр питань щодо соціально-демографічних характеристик респондентів, включаючи вік, стать, стаж роботи

Для проведення всебічного аналізу респондентам було запропоновано пройти авторську анкету, яка висвітлювала ставлення до роботи, внутрішні психологічні стани та емоції, що викликає професія. Респондентам було запропоновано пройти діагностичні методики у форматі онлайн, які були розроблені у середовищі Google Forms. Поширення анкети було реалізовано

через месенджери Telegram, Viber. Анкета, представлена у додатку А, складається з 10 запитань, одне з них - про гендерну належність.

Для діагностики рівня емоційного вигорання для цих же респондентів була застосована методика "Синдром вигорання" розроблена С. Е. Джексоном [11]. Методика допомагає оцінити рівень фізичного, емоційного та психологічного виснаження особистості. Вона містить такі шкали: «"Шкала емоційного виснаження», «Шкала деперсоналізації», «Шкала редукції особистих досягнень».

Шкала емоційного виснаження використовується для вимірювання рівня втоми, стресу та емоційного виснаження, яке може виникати у зв'язку з професійною діяльністю, особливо у сферах, де спілкування з клієнтами або постійний стрес є нормою. Ця шкала допомагає виявити ступінь впливу робочих аспектів на емоційний стан та визначити необхідність впровадження стратегій психологічного захисту або зміни умов праці для запобігання емоційному вигоранню.

Інтерпретація шкали

- Високий рівень (27 балів і більше): сильне емоційне виснаження, потреба у відпочинку, високий ризик вигорання.
- Середній рівень (17–26 балів): наявне періодичне виснаження, але ще зберігаються ресурси.
- Низький рівень (0–16 балів): особа зберігає емоційну стабільність.

Шкала деперсоналізації відноситься до психологічного інструменту, який використовується для вимірювання ступеня відчуття відчуженості або відчуття віддаленості від власних почуттів, думок, та досвіду. Це психічний стан, коли людина відчуває, що вона стороння до себе самої, своєї ідентичності або сприйняття себе. Шкала деперсоналізації може використовуватися у клінічних дослідженнях або психологічній практиці для виявлення та оцінки цього стану у різних груп населення або пацієнтів.

Шкала редукції особистих досягнень використовується для вимірювання ступеня втрати впевненості в своїх особистих досягненнях або відчуття

недооціненості щодо власних зусиль і успіхів. Це психологічний інструмент, який може застосовуватися у дослідженнях або в практиці консультування для виявлення та оцінки рівня самооцінки та самоповаги особистості.

Повний зміст методики з інструкцією представлений у додатку Б. Оцінка рівнів за шкалами проводиться шляхом аналізу відповідей відповіді на певні питання.

Методика "Опитувальник життєстійкості" Стівена Мадді спрямована на дослідження психологічного ресурсу особистості, що дозволяє протистояти стресу та емоційному виснаженню [18]. Опитувальник містить 45 тверджень. Відповіді оцінюються за шкалою від 0 до 3 балів (0 — «зовсім не згоден», 3 — «повністю згоден»). Підсумовується кількість балів за кожним компонентом і в цілому.

Інтерпретація шкали загального рівня життєстійкості:

- 95–135 балів — високий рівень життєстійкості. Особа має розвинені стратегії подолання стресу, оптимістичне ставлення до життя, здатна зберігати внутрішній баланс у складних ситуаціях.
- 60–94 бали — середній рівень життєстійкості. Певні ресурси до подолання труднощів наявні, але в умовах тривалого стресу можуть виникати труднощі в адаптації.
- менше 60 балів — низький рівень життєстійкості. Імовірна схильність до емоційного вигорання, зниження ефективності в умовах стресу, песимізм, почуття безсилля.

Для оцінки рівня стресу використовувалася шкала Персея-Тейлора, яка складається з 50 запитань [21]. Ця методика допомагає виміряти як загальний рівень стресу, так і окремі аспекти психоемоційного навантаження. Кожне запитання має чотири варіанти відповідей, що оцінюються в балах. Підрахунок загального балу дозволяє визначити ступінь стресової напруги, що є важливим чинником у розвитку емоційного вигорання.

Після проходження опитувальника підраховується загальна кількість балів. Залежно від суми балів визначається рівень стресу:

- Низький рівень стресу (0–50 балів): Респондент демонструє стабільний емоційний стан, адаптивність до життєвих обставин, відсутність виражених ознак психоемоційного напруження. Психологічна рівновага підтримується без значних зусиль.
- Середній рівень стресу (51–100 балів): Спостерігається помірне психоемоційне напруження. Можливі симптоми втоми, дратівливості, порушення сну. Вимагає уваги до психоемоційного стану, профілактики стресу.
- Високий рівень стресу (101 бал і більше): Свідчить про виражене психоемоційне навантаження. Існує ризик розвитку емоційного вигорання або психосоматичних реакцій. Рекомендоване впровадження стратегій стрес-менеджменту та, за потреби, звернення до психолога.

Обрані нами методики дозволяють комплексно діагностувати як рівень вираженості емоційного вигорання працівників торгівельної сфери, так і чинники, що які зумовлюють їх прояви, що відповідає завданням нашого дослідження.

Результати методик були оброблені за допомогою методів математико-статистичної обробки даних (метод ранжування, кореляційний аналіз із застосуванням коефіцієнта рангової кореляції r_s Спірмена). Коефіцієнт кореляції Спірмена використовувався для встановлення взаємозв'язку між рівнем вираженості емоційного вигорання та чинниками, які зумовлюють його прояв. Це дозволило достовірно визначити статистично значущі зв'язки між досліджуваними змінними, зокрема між рівнем прояву емоційного вигорання та показниками стресу. У нашому дослідженні рівень вираженості емоційного вигорання є змінною А, а рівень прояву чинників буде змінною В.

Для порівняльного аналізу особливостей прояву емоційного вигорання у різних групах досліджуваних (за віком, статтю, стажем роботи) застосовувалися методи описової статистики та відсоткового аналізу. Узагальнення даних

здійснювалося шляхом порівняння розподілів досліджуваних за рівнями вираженості емоційного вигорання у різних підгрупах вибірки.

Отримані дані піддавались статистичному аналізу з наступною якісною інтерпретацією та змістовним узагальненням. Для всіх розрахунків використовувалася програма Microsoft Excel, яка також застосовувалась для графічного представлення результатів дослідження у вигляді таблиць та діаграм.

Емпіричне дослідження проводилося у 2024–2025 роках на базі оптового підприємства «Сумська торгова група» та його філіалів у Сумській області. У дослідженні приймало участь 40 респондентів – учасників бойових дій.

У дослідженні взяли участь 95 працівників, з них 50 жінок і 45 чоловіків. Вікова категорія – 25-55 років.

Характеристики вибірки подані у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Характеристика вибірки

Критерій	Підкритерій	(у %)
Вікові групи	25-35 років	32,5
	36-45 років	47,5
	46-55 років	20,0
Сімейний стан	одружені	65
	не одружені	35
Стать	Чоловіча	43
	Жіноча	57
Стаж роботи	1-3 роки	2,5
	4-7 років	7,5
	7-10 років	42,5
	10-13 років	12,5
	13-16 років	12,5
	більше 16 років	22,5

2.2. Аналіз результатів дослідження особливостей прояву емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери та чинників, які впливають на рівень їх вираженості

Для аналізу вираженості емоційного вигорання у працівників торгівельної галузі було проаналізовано чинники, та ступень емоційного вигорання торговельних працівників, що працюють на підприємствах торгівлі Сумської області.

З'ясування особливостей професійної діяльності у контексті наявності в процесі її здійснення негативних психологічних проявів було здійснено за допомогою авторської анкети «Психологічні аспекти професійної діяльності та емоційного вигорання працівників торгівельної галузі», розробленої у середовищі Google Forms (Додаток А). За допомогою онлайн-анкетування було опитано 85 працівників торгівельної сфери Сумської області (працівники оптових, роздрібних торговельних підприємств, менеджери, торговельні агенти).

Мета проведеного опитування – з'ясувати психологічні особливості торговельної діяльності, мотивів, позитивних та негативних аспектів цієї діяльності, а також виявлення емоційного виснаження та професійної втоми у процесі її здійснення. Повний зміст анкети представлений у додатку А, ключові результати опитування наведені на рис. 2.1.-2.5.

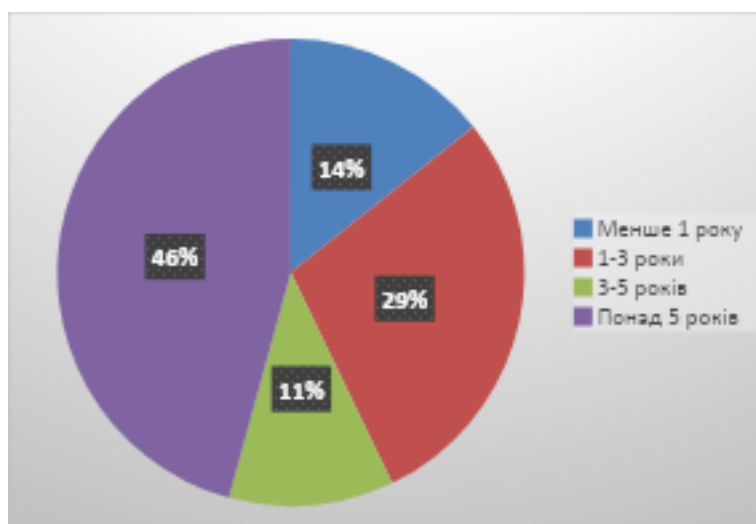


Рис.2.1. Розподіл відповідей на запитання «Як довго ви працюєте у торговельній галузі?»

Результати відповідей свідчать про те, що більшість фахівців працюють більше 3-х років, тобто вже певний професійний досвід.

Про рівень стресу на робочому місці відповіді розподілилися наступним чином. За їх аналізом можемо стверджувати, що тільки 12% респондентів не відчувають стресу.

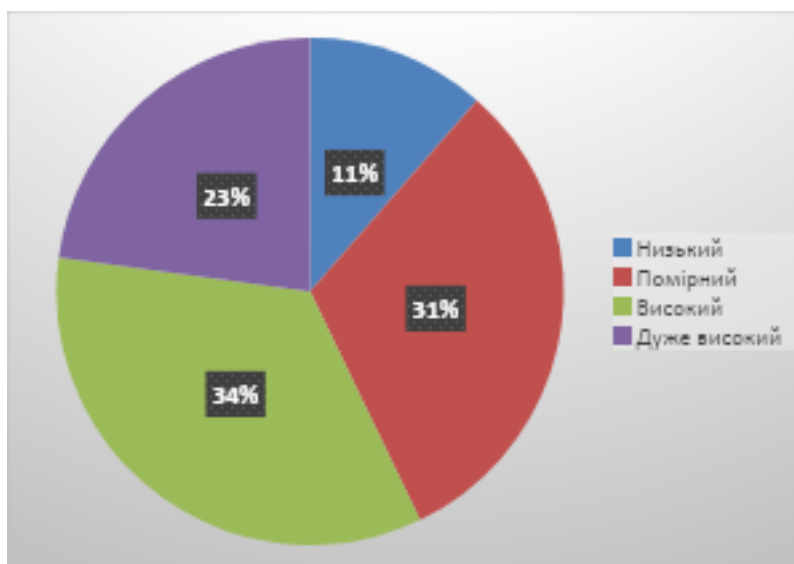


Рис.2.2. Розподіл відповідей на запитання «Як ви оцінюєте рівень стресу на вашому робочому місці?»

Нас цікавили мотиви, що зумовили вибір професійної сфери. Запитання «Які мотиви зумовлюють ваш вибір цієї діяльності?» з множинним вибором відповідей дозволило з'ясувати, що майже половина (17 респондентів) головним мотивом вважає матеріальне забезпечення, і тільки третині подобається обрана професійна галузь (рис.2.3.)

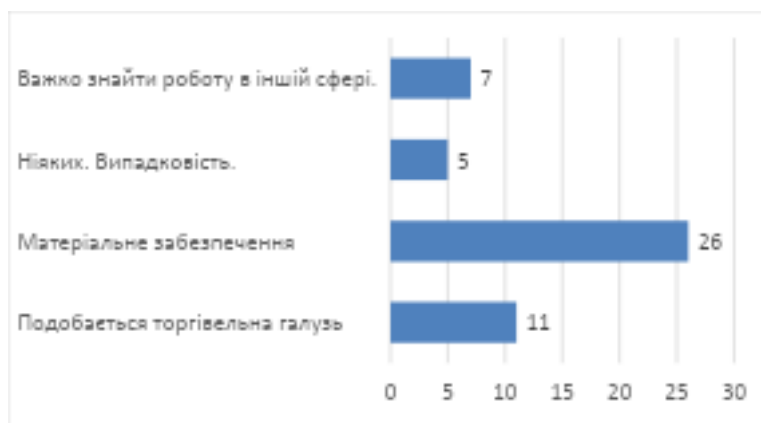


Рис.2.3. Порівняння відповідей на запитання «Які мотиви зумовлюють ваш вибір цієї діяльності?»

Запитання анкети «Як ви оцінюєте свою здатність до відновлення та релаксації після робочого дня?» виявило, що здатність до відновлення не відчувають майже 67% респондентів, розчарування від професії відчувають часто 35% (запитання 7).

На запитання «Чи застосовуєте ви психологічні засоби для емоційного відновлення?» Відповіді розподілилися таким чином (рис.2.4.)

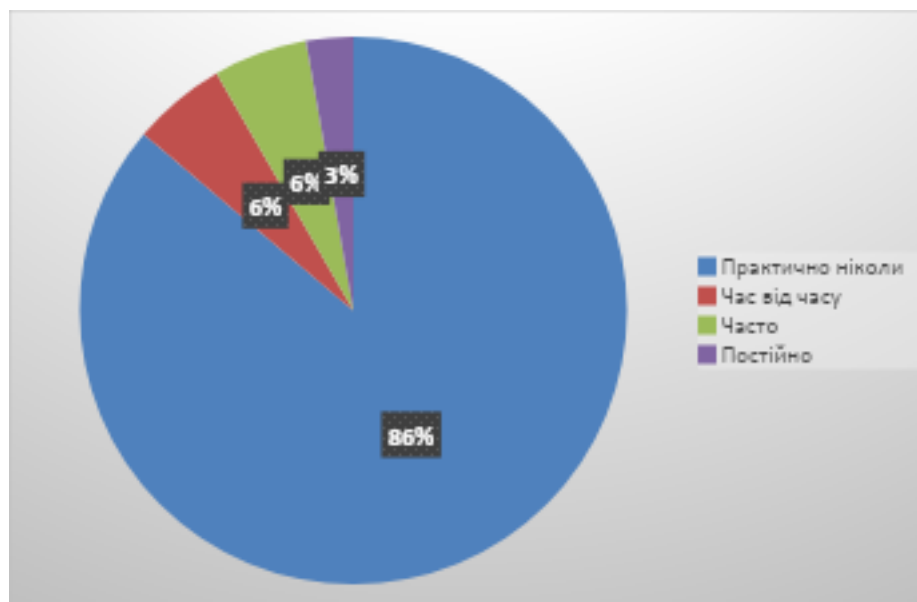


Рис.2.4. Розподіл відповідей на запитання «Чи застосовуєте ви психологічні засоби для емоційного відновлення?»

Діаграма свідчить, що працівники торгівельної галузі майже не використовують психологічні засоби відновлення. Наступне запитання «Якщо не використовуєте, то чому?» показало, що 97% респондентів про них не знають.

За допомогою запитання «Які стратегії ви використовуєте для подолання стресу та попередження емоційного вигорання?» вдалося з'ясувати, що найпоширенішим способом для відновлення виступає пошук підтримки у родини або друзів, і майже не використовується такий засіб як «служба психологічної підтримки».



Рис.2.5. Розподіл відповідей на запитання «Які стратегії ви використовуєте для подолання стресу та попередження емоційного вигорання?»

Анкетування дозволило визначити що працівники торгівельної галузі стикаються зі стресами, емоційним виснаженням на робочому місці. Частково це впливає невмотивованість працівників. Також було з'ясовано, що більшість респондентів не використовують засобів психологічної підтримки, тому що або не вірять в їх ефективність або не знають про них.

У межах дослідження емоційного вигорання серед працівників торгівельної сфери була застосована методика С. Е. Джексона (Maslach Burnout Inventory). Загальна кількість учасників становила 95 осіб: 50 жінок та 45 чоловіків.

Для жінок виявлено такі показники:

- Низький рівень емоційного вигорання виявлено у 8 осіб (16%), що свідчить про задовільний психоемоційний стан та наявність ресурсів для ефективної професійної діяльності.
- Середній рівень зафіксовано у 29 жінок (58%), що вказує на помірне емоційне напруження та можливість розвитку ознак вигорання за несприятливих умов.
- Високий рівень емоційного вигорання спостерігався у 13 респонденток (26%), що може свідчити про виснаження, зниження мотивації та ризик професійної дезадаптації.

Щодо чоловіків, то виявлені такі показники:

- Низький рівень виявлено у 5 чоловіків (11,11%), що вказує на емоційну стабільність та відсутність виражених симптомів вигорання.
- Середній рівень — у 21 респондента (46,67%), що вказує на певне психоемоційне напруження, але збереження контролю над професійними обов'язками.
- Високий рівень емоційного вигорання виявлено у 19 осіб (42,22%), що свідчить про підвищене емоційне виснаження, ймовірну деперсоналізацію та зниження суб'єктивного відчуття професійної ефективності.

Як видно з розподілу, найбільша частка респондентів в обох групах демонструє середній рівень емоційного вигорання, що є типовим для працівників

торгівельної сфери, які стикаються з інтенсивною комунікацією та високими емоційними навантаженнями.

Однак, вищий відсоток чоловіків продемонстрував високий рівень емоційного вигорання, що може свідчити про меншу адаптацію або недостатність ресурсів для подолання стресових чинників у професійному середовищі.

На рисунку 2.1. зображено порівняльний розподіл рівнів емоційного вигорання серед жінок і чоловіків, що наочно демонструє вищий ризик емоційного виснаження серед чоловіків та більшу емоційну варіативність у групі жінок.

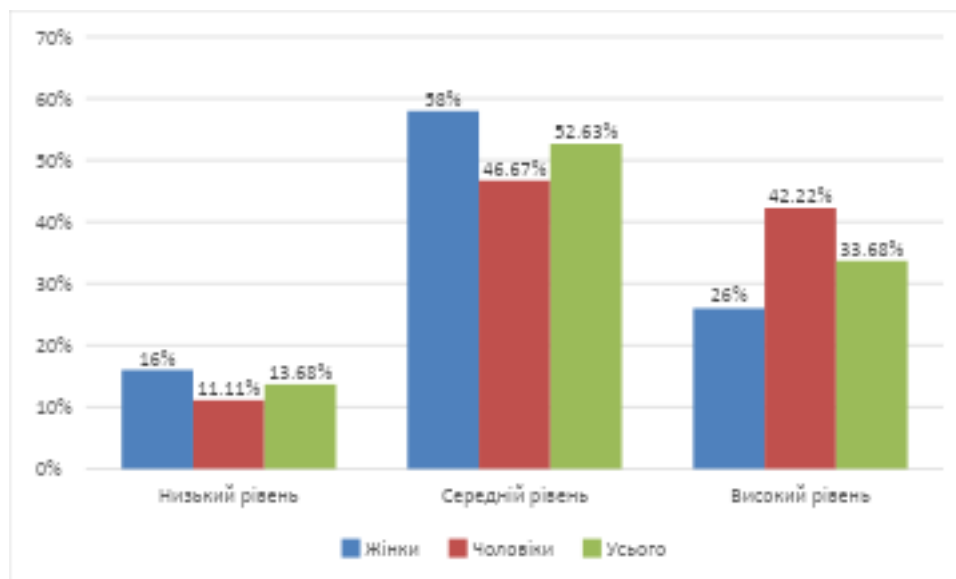


Рис.2.6. Рівні емоційного вигорання серед працівників торговельної сфери за статтю (у %)

Для дослідження рівня життестійкості працівників торговельної сфери було використано опитувальник життестійкості, розроблений Стівеном Мадді. Даний інструмент дозволяє оцінити ступінь особистісної здатності долати труднощі, зберігаючи психологічну стабільність та активну життєву позицію. Опитувальник охоплює ключові компоненти життестійкості: контроль, залученість і прийняття виклику.

Серед 50 опитаних жінок виявлено:

- Низький рівень життєстійкості продемонстрували 10 респонденток (20,00%), що свідчить про емоційну вразливість та труднощі у подоланні життєвих стресорів.

- Середній рівень — у 30 жінок (60,00%), що вказує на помірну здатність адаптуватися до змін та зберігати емоційну рівновагу.

- Високий рівень життєстійкості мали 10 учасниць (20,00%), що свідчить про наявність внутрішніх ресурсів для ефективного реагування на складні життєві ситуації.

Серед 45 чоловіків виявлено:

- Низький рівень життєстійкості спостерігався у 6 осіб (13,33%), що вказує на підвищену вразливість до стресових впливів.

- Середній рівень — у 26 респондентів (57,78%), що є типовим показником помірної психологічної адаптивності.

- Високий рівень життєстійкості продемонстрували 13 чоловіків (28,89%), що свідчить про вищий рівень особистісної стійкості в умовах професійного навантаження.

На рисунку 2.7 представлено порівняльний розподіл рівнів життєстійкості серед жінок і чоловіків.

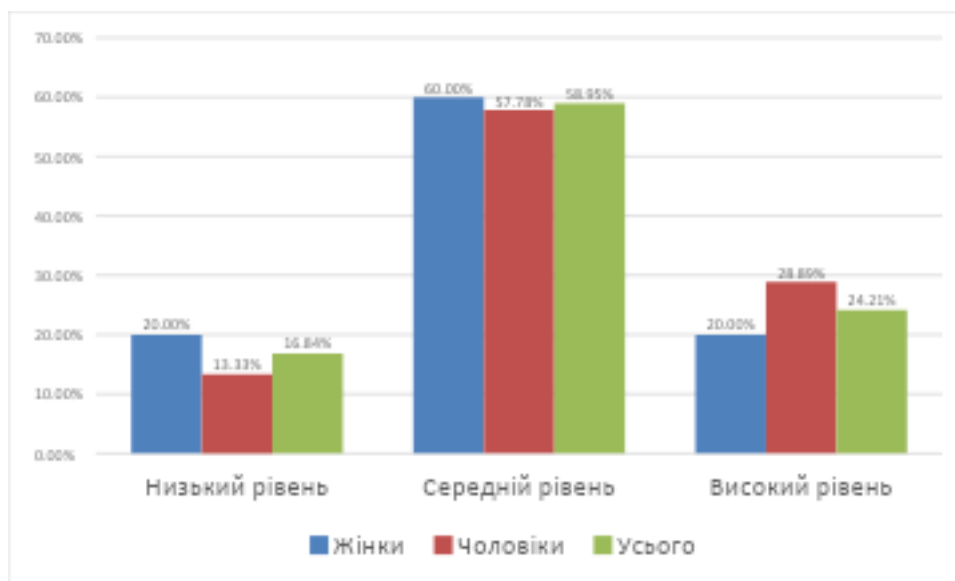


Рис.2.7.Порівняльний розподіл рівнів життєстійкості серед жінок і чоловіків.

Найбільша різниця спостерігається у категорії високого рівня життєстійкості — на 8,89% більше чоловіків, ніж жінок, демонструють високий рівень особистісної стійкості. Загалом результати свідчать про середній рівень життєстійкості як переважаючий у обох групах, проте чоловіки частіше демонструють високі адаптаційні можливості у відповідь на життєві виклики.

Для дослідження рівня стресу серед працівників торгівельної сфери було використано шкалу Персея-Тейлора. Даний опитувальник дозволяє оцінити індивідуальну стресовість особистості, тобто схильність до переживання психоемоційного напруження у відповідь на звичайні або критичні життєві обставини.

Серед 50 опитаних жінок:

- Низький рівень стресу мали 7 осіб (14,00%), що свідчить про достатню психологічну стійкість та адаптивні реакції в емоційно складних ситуаціях.
- Середній рівень був зафіксований у 29 респонденток (58,00%), що вказує на помірну схильність до переживання стресу.

– Високий рівень стресу продемонстрували 14 жінок (28,00%), що може свідчити про підвищену емоційну напруженість та меншу ефективність механізмів подолання стресу.

Серед 45 чоловіків:

– Низький рівень стресу мали 12 осіб (26,67%), що вказує на достатню саморегуляцію та стресостійкість.

– Середній рівень мають 24 респондентів (53,33%), що є типовим для умов помірного психоемоційного навантаження.

– Високий рівень показали 9 респондентів (20,00%), що може бути ознакою певної психологічної вразливості у частини опитаних.

На рисунку 2.8 представлено розподіл рівнів стресу серед респондентів за статтю.

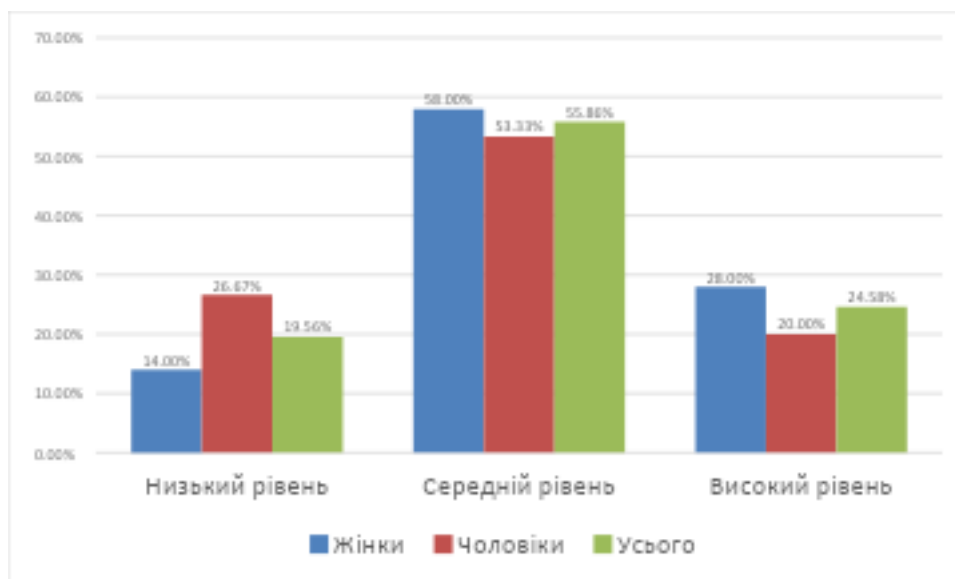


Рис.2.8.Порівняльний розподіл рівнів стресу серед жінок і чоловіків

Як видно з діаграми, жінки частіше, ніж чоловіки, демонструють високий рівень стресу, тоді як серед чоловіків більша частка осіб з низькими показниками стресовості (на 12,67% більше, ніж серед жінок). Загалом можна зробити висновок, що чоловіки у вибірці демонструють дещо вищу стресостійкість,

однак у більшості респондентів обох груп рівень стресу знаходиться в межах середнього діапазону.

Наступним етапом нашого дослідження стало вивчення взаємозв'язку між рівнем емоційного вигорання (за методикою «Синдром вигорання» С. Е. Джексона) та рівнем стресу (за шкалою Персея-Тейлора). У таблиці 2.1 представлено результати у відсотковому співвідношенні.

Таблиця 2.1

Співвідношення респондентів з різними рівнями емоційного вигорання та рівнями стресу, %

Рівні емоційного вигорання	Рівні стресу			
		Висока	Середня	Низька
	Висока	13,60	16,00	3,20
	Середня	31,20	26,40	0,80
	Низька	4,80	3,20	0,80

Таким чином, результати показали, що серед респондентів із високим рівнем емоційного вигорання найбільше тих, хто має середній або високий рівень стресу. Це може свідчити про наявність значущого зв'язку між підвищеним рівнем стресу та розвитком вигорання у працівників торгівельної сфери. Водночас респонденти з низьким рівнем вигорання найчастіше мають низький або середній рівень стресу, що може вказувати на захисну роль емоційної стабільності у професійній діяльності.

Також було проаналізовано зв'язок між рівнями емоційного вигорання та життєстійкості респондентів. Для цього використано результати методики «Синдром емоційного вигорання» (С. Джексон) та опитувальника життєстійкості (С. Мадді). У таблиці 2.3 подано співвідношення респондентів із різними рівнями емоційного вигорання та життєстійкості у відсотковому вираженні.

Таблиця 2.2

Співвідношення респондентів з різними рівнями емоційного вигорання та рівнем життєстійкості, %

Рівні емоційного вигорання	Рівні життєстійкості			
		Висока	Середня	Низька
	Високий	1,60	4,00	0,00
	Середній	36,00	30,40	3,20
	Низький	12,00	11,20	1,60

Результати таблиці демонструють чітку тенденцію до зниження рівня емоційного вигорання зі зростанням життєстійкості. Зокрема:

- Серед респондентів з високим рівнем життєстійкості домінує середній рівень емоційного вигорання, а високий рівень вигорання майже не фіксується. Це свідчить про ефективність внутрішніх ресурсів таких працівників у подоланні психологічних труднощів.

- Респонденти з середнім рівнем життєстійкості найчастіше демонструють середній або високий рівень емоційного вигорання, що вказує на потребу у підтримці та розвитку адаптаційних механізмів.

- Найбільший рівень емоційного вигорання спостерігається серед осіб з низькою життєстійкістю — 4,8% з них мають високий рівень вигорання, а ще 18,4% — середній. Це підтверджує важливу роль життєстійкості у профілактиці вигорання.

З метою встановлення зв'язку між рівнем емоційного вигорання працівників торгівельної сфери та чинниками, які зумовлюють їх прояви нами було використано метод рангової кореляції r_s Спірмена. Розрахунок відбувався за допомогою онлайн-калькуляторів, при цьому рівень емоційного вигорання виступав як змінна А, а рівень прояву чинників — як змінна В.

За підсумками емпіричного дослідження було виявлено ряд статистично значущих кореляцій між емоційним вигоранням, що визначалася за допомогою методики "Синдром вигорання", його структурними компонентами та між чинниками, що зумовлюють їх прояви.

У процесі встановлення зв'язку між рівнем емоційного вигорання працівників торгівельної сфери та чинниками, які зумовлюють його прояви, нами було застосовано коефіцієнт рангової кореляції Спірмена (r_s). Змінна А представляла собою рівень емоційного вигорання, який визначався за допомогою методики «Синдром вигорання» (С. Джексон), а змінна В – рівень вираженості потенційно впливових чинників (наприклад, життєстійкість, регуляція емоцій, толерантність до невизначеності, переживання негативних емоційних станів).

Розрахунок було здійснено із використанням онлайн-калькуляторів. Після обробки результатів ми отримали такі статистично значущі кореляційні зв'язки:

- Негативна кореляція між рівнем життєстійкості та рівнем емоційного вигорання ($r_s = -0,52; p < 0,01$) свідчить про те, що вищий рівень життєстійкості асоціюється з нижчим рівнем вигорання. Особливо виражений зв'язок виявлено між субшкалами «включеність у діяльність» та «контроль» життєстійкості.

- Позитивна кореляція між труднощами у регуляції емоцій (DERS) та рівнем емоційного вигорання ($r_s = 0,47; p < 0,01$) показує, що працівники, які мають проблеми з емоційною саморегуляцією, більш схильні до виснаження та деперсоналізації.

- Позитивний зв'язок між інтолерантністю до невизначеності (IUS-12) та емоційним вигоранням ($r_s = 0,38; p < 0,05$) свідчить про те, що труднощі у сприйнятті неоднозначних ситуацій посилюють ризик виникнення хронічного стресу та емоційного виснаження.

- Наявна помірна позитивна кореляція між переживанням негативних емоційних станів (CFC-14) та емоційним вигоранням ($r_s = 0,41; p < 0,01$), що

вказує на тісний зв'язок між емоційною вразливістю працівника та проявами професійного вигорання.

Отримані результати підтверджують, що емоційне вигорання у працівників торгівельної сфери є багатофакторним феноменом, який тісно пов'язаний із особистісними ресурсами (життестійкість), особливостями емоційної регуляції, здатністю долати невизначеність та індивідуальною схильністю до переживання негативних емоцій. Це вказує на доцільність впровадження профілактичних програм, спрямованих на розвиток психологічної стійкості, емоційної саморегуляції та адаптаційних стратегій.

Результати кореляційного аналізу за Спірменом між рівнем емоційного вигорання та досліджуваними психологічними змінними представлені у таблиці.

Таблиця 2.3

Кореляційний зв'язок між рівнем емоційного вигорання та психологічними змінними (r_s Спірмена)

№	Змінна В (психологічний чинник)	Коефіцієнт r_s	Рівень значущості (p)	Характер зв'язку
1	Життестійкість (загальний рівень)	-0,52	$p < 0,01$	Негативний, помірний
2	Включеність у діяльність (компонент життестійкості)	-0,48	$p < 0,01$	Негативний
3	Контроль (компонент життестійкості)	-0,45	$p < 0,01$	Негативний

Для більш детального розуміння впливу різних аспектів емоційного вигорання було проведено кореляційний аналіз між загальними показниками та окремими субшкалами опитувальника «Синдром вигорання» С. Джексона та опитувальником життестійкості Стівена Мадді. Аналізуючи отримані дані, передусім слід відзначити значні відмінності у силі кореляційних зв'язків між

вираженістю емоційного вигорання та різними структурними складовими життєстійкості.

Результати кореляційного аналізу показали, що між загальним рівнем емоційного вигорання та рівнем життєстійкості існує статистично значущий зворотний зв'язок ($r_s = -0,52$, $p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень життєстійкості, тим нижча ймовірність прояву емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери.

Зокрема, найбільш виражений зворотний зв'язок спостерігається між компонентом «включеність» життєстійкості та субшкалою «емоційна виснаженість» ($r_s = -0,49$, $p < 0,01$). Це означає, що працівники, які зберігають особисту залученість до професійної діяльності, рідше відчують хронічне емоційне виснаження.

Також виявлено значущий негативний зв'язок між компонентом «контроль» життєстійкості та субшкалою «деперсоналізація» ($r_s = -0,45$, $p < 0,01$), що вказує на те, що працівники з вищим відчуттям контролю над життєвими обставинами рідше демонструють емоційне відсторонення та цинізм у професійному середовищі.

Окрім того, субшкала «особистісні досягнення» позитивно корелює з рівнем життєстійкості ($r_s = +0,43$, $p < 0,01$), що свідчить про те, що життєстійкі працівники частіше оцінюють себе як ефективних, результативних і професійно успішних.

Отже, життєстійкість виступає значущим психологічним чинником, що знижує ризик формування емоційного вигорання та сприяє збереженню психологічного благополуччя працівників торгівельної сфери (таблиця 2.4.)

Таблиця 2.4.

Кореляційні зв'язки між рівнем емоційного вигорання та рівнем життєстійкості

Показники	Емоційна виснаженість	Деперсоналізація	Рівень особистих досягнень
Включеність	-0,49	-0,33	+0,40
Контроль	-0,41	-0,45	+0,36
Прийняття виклику	-0,37	-0,30	+0,43
Загальний рівень життєстійкості	-0,52	-0,46	+0,43

Для розуміння взаємозв'язку між рівнем емоційного вигорання та рівнем стресу серед працівників торгівельної сфери було проведено кореляційний аналіз між загальним показником стресу за шкалою Персея–Тейлора та субшкалами опитувальника «Синдром вигорання» С. Джексона (емоційна виснаженість, деперсоналізація, редукція особистих досягнень).

Таблиця 2.5.

Кореляційні зв'язки між рівнем емоційного вигорання та рівнем стресу

Субшкала емоційного вигорання	Коефіцієнт кореляції (r)	Напрямок зв'язку	Статистична значущість
Емоційна виснаженість	+0,61	Прямий (сильний)	$p < 0,01$
Деперсоналізація	+0,48	Прямий (помірний)	$p < 0,01$
Редукція особистих досягнень	-0,44	Обернений (помірний)	$p < 0,01$

Результати кореляційного аналізу засвідчили наявність статистично значущих зв'язків між досліджуваними змінними. Зокрема, встановлено:

- Позитивний сильний зв'язок між емоційною виснаженістю та рівнем стресу ($r = +0,61$, $p < 0,01$), що вказує на те, що зі зростанням відчуття емоційного виснаження рівень стресу у працівників також підвищується.
- Позитивний помірний зв'язок між деперсоналізацією та стресом ($r = +0,48$, $p < 0,01$), що свідчить про те, що підвищення стресових проявів асоціюється з більшою відстороненістю від клієнтів і колег.
- Негативний зв'язок між рівнем особистих професійних досягнень та рівнем стресу ($r = -0,44$, $p < 0,01$), тобто чим вищий рівень стресу, тим нижче респонденти оцінюють власну ефективність і успішність у професійній діяльності.

Ці результати підтверджують гіпотезу про тісний взаємозв'язок між емоційним вигоранням та стресовим навантаженням у працівників торгівельної сфери, а також демонструють, що підвищений рівень стресу є одним із ключових чинників формування емоційного вигорання.

2.3. Психологічні рекомендації для уникнення емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери

Результати анкетування і аналізу рівнів емоційного вигорання працівників торгівельної сфери дозволили зробити висновок про необхідність розробки психологічних рекомендацій для уникнення емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери.

Емоційне вигорання є серйозною проблемою, що може виникати у працівників торгівельної сфери через постійну взаємодію з клієнтами, високий рівень стресу та вимоги до продуктивності. Цей стан, що супроводжується втомою, апатією та зниженням працездатності, може суттєво впливати на якість роботи і загальне самопочуття співробітників. Однак, існують психологічні стратегії, які допомагають запобігти або зменшити прояви емоційного вигорання.

Одна з ключових стратегій для профілактики емоційного вигорання — це розвиток навичок емоційної саморегуляції. Працівники торгівельної сфери, які здатні контролювати свої емоції і зберігати спокій в стресових ситуаціях, менш схильні до вигорання. Для розвитку емоційної саморегуляції корисно практикувати:

Медитацію та релаксаційні техніки. Це може включати дихальні вправи, прогресивну м'язову релаксацію або медитації, які допомагають знижувати рівень стресу.

Навчання усвідомленому ставленню до емоцій та ситуацій дозволяє не лише усвідомити власні почуття, а й управляти ними без негативних наслідків.

Емоційний інтелект. Підвищення здатності розпізнавати і розуміти як свої, так і чужі емоції, сприяє зниженню рівня стресу та допомагає в конфліктних ситуаціях.

Для запобігання емоційному вигоранню важливо дозволяти собі короткі перерви протягом робочого дня. Дослідження показують, що регулярні перерви допомагають зменшити стрес, підвищити концентрацію і запобігти виснаженню. Рекомендується впроваджувати у робочий процес мікроперерви, планування завдань. Мікроперерви можуть включати короткі паузи (5-10 хвилин) кожні 60-90 хвилин роботи для того, щоб відновити емоційну та фізичну енергію. Планування завдань передбачає створення списків справ і чітке розподілення часу допомагає уникнути перевантаження та стресу, дозволяючи працівникам зберігати контроль над ситуацією.

Важливим фактором у боротьбі з емоційним вигоранням є соціальна підтримка. Взаємодія з колегами, підтримка з боку керівництва, а також позитивна атмосфера на роботі допомагають працівникам відчувати себе більш підтриманими та менш самотніми в їхніх переживаннях. Для соціальної взаємодії рекомендуються регулярні зустрічі з командою. Організація командних зустрічей, на яких працівники можуть поділитися своїми переживаннями та обговорити робочі моменти, може суттєво знизити рівень

стресу. Важливою підтримка з боку керівників у вигляді наставництва чи наставників для нових співробітників допомагає знизити емоційне напруження і стрес на робочому місці.

Часто емоційне вигорання виникає через відчуття безсилля або недооцінки своїх досягнень. Забезпечення можливості професійного розвитку і кар'єрного зростання дозволяє працівникам відчувати себе впевнено і мотивовано.

Регулярне навчання, підвищення кваліфікації та участь у тренінгах може допомогти працівникам відчувати, що вони постійно зростають та удосконалюються в своїй професії. Важливо забезпечити систему заохочення та визнання досягнень працівників, що знижує рівень стресу і сприяє підвищенню мотивації.

Також варто приділяти увагу фізичному середовищу, в якому працівники проводять більшу частину свого робочого часу, безпосередньо впливає на їхній психологічний стан. Поліпшення умов роботи допомагає зменшити негативні емоції і запобігти вигоранню.

Для профілактики професійного вигорання працівників торгівельної галузі нами був розроблений цикл тренінгів.

1. «Енергія в роботі: як не вигоріти на робочому місці»
2. «Емоційний баланс: техніки саморегуляції для щоденного використання»
3. «Стрес під контролем: ефективні стратегії подолання напруги»
4. «Ресурсний стан: як відновлюватись і зберігати мотивацію»
5. «Подорож до себе»

Цикл тренінгів спрямований на підвищення психологічної стійкості працівників торговельної галузі та запобігання емоційному вигоранню, яке часто виникає через інтенсивну взаємодію з клієнтами, високі навантаження та обмежені можливості для емоційного відновлення. Перший тренінг «Енергія в роботі: як не вигоріти на робочому місці» знайомить учасників із природою професійного вигорання, його проявами та наслідками, допомагає усвідомити

власні ризики та сформувати навички раннього розпізнавання небезпечних симптомів.

Тренінг «Емоційний баланс: техніки саморегуляції для щоденного використання» навчає працівників простим і дієвим способам управління емоціями в умовах професійного напруження. Учасники опановують вправи на дихання, зниження внутрішньої тривоги, тілесне розслаблення, а також методи відновлення внутрішнього ресурсу впродовж робочого дня.

У рамках тренінгу «Стрес під контролем: ефективні стратегії подолання напруги» працівники вчаться розпізнавати власні стресові тригери та застосовувати адекватні копінг-стратегії. Обговорюються як деструктивні, так і конструктивні форми реагування на стрес, надається інструментарій для розвитку усвідомленого підходу до складних ситуацій у сфері обслуговування.

Тренінг «Ресурсний стан: як відновлюватись і зберігати мотивацію» акцентує увагу на важливості підтримки внутрішньої енергії, балансу між роботою і відпочинком, а також розвитку індивідуальних джерел натхнення та задоволення. Працівники вчаться виявляти та підсилювати власні ресурси, уникати виснаження та підтримувати позитивний настрій у професійній діяльності.

Тренінг «Подорож до» сприяє формуванню навичок ефективної взаємодії, попередженню конфліктів і зниженню емоційного навантаження, пов'язаного з труднощами у спілкуванні. Особливу увагу приділено розвитку асертивної поведінки, активного слухання та емпатії, що є надзвичайно важливим у сфері торгівлі.

Зокрема, «Подорож до себе», включав такі складові:

1. Актуалізація проблеми.
2. Знайомство з учасниками (вправа «Візитівка»).
3. Оголошення цілей, правил і очікувань від тренінгу.
4. Обговорення сутності, значення і ознак професійного вигорання в торгівельній галузі. Міні-лекція «Професійне вигорання»

5. Пояснення факторів, що спричиняють вигорання у працівників торгівлі.
 6. Самодіагностика власних симптомів професійного вигорання серед учасників. Самодіагностика «Асоціація на слово «робота»
 7. Практичні вправи для протидії професійному вигоранню. Вправа «Повітряні кульки», Вправа «Три малюнка», Вправа «Знайти позитив».
 8. Техніки збереження психологічного здоров'я та підтримки емоційного стану.
 9. Практичні поради щодо організації робочого дня.
 10. Підбиття підсумків тренінгу та обговорення отриманих знань.
 11. Надання рекомендацій щодо подальшої практики та підтримки.
- Притча про двох мандрівників.

Повна розробка тренінгу представлена у додатку В. Презентація до тренінгу подана на рисунку 2.1.

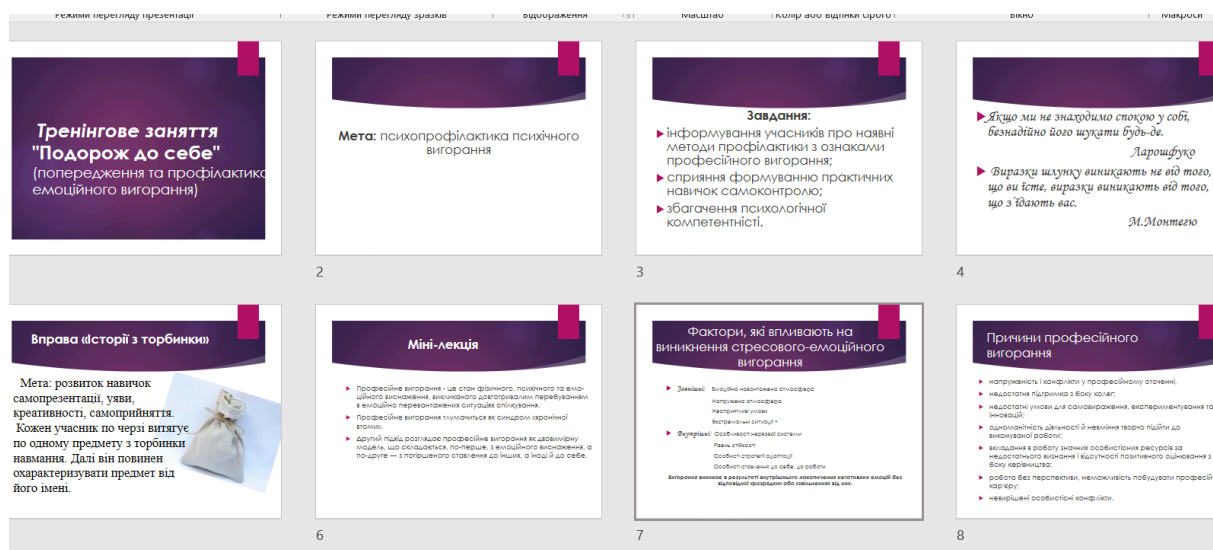


Рис.2.1. - Слайди для тренінгу «Подорож до себе»

Наступний із циклу тренінгів - тренінг "Ментальне здоров'я" .

Його вправи спрямовані на саморегуляцію, зниження стресу, усвідомленість і розвиток емоційного інтелекту. Його можна проводити у форматі онлайн і офлайн.

Вправи для тренінгу "Ментальне здоров'я"

Вправа: «Мій емоційний барометр»

Мета: розпізнавати свої емоції та їхній вплив.

Хід:

- Учасники отримують шкалу емоцій (від -5 до +5).
- Потрібно позначити свій стан на початку та в кінці заняття.
- Потім обговорити: що могло вплинути на зміну емоцій?

Вправа розвиває емоційний інтелект, усвідомленість.

Вправа «Контейнер думок»

Мета: знизити тривожність і навчитися "відпускати" зайві думки.

- Учасники записують на папері нав'язливі або тривожні думки.
- Складають ці папери в уявний або реальний «контейнер».
- Після цього виконують коротке дихальне вправу.

Вправа розвиває навички саморегуляції, зниження тривоги.

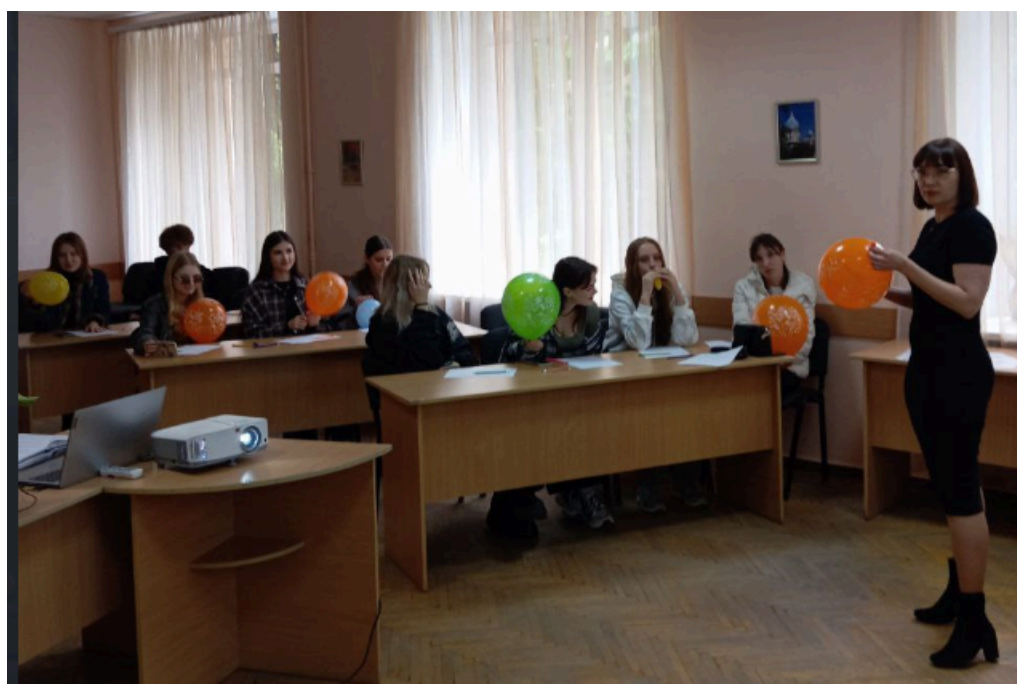


Рис.2.2. – Виконання вправи «Контейнер думок»

Вправа «3–2–1» (заземлення)

Мета: вправа на заспокоєння в момент стресу.

Учасники по черзі називають:

- 3 речі, які бачать
- 2 речі, які чують
- 1 річ, яку відчувають (на дотик)

Вправа розвиває уважність, вміння повертати себе в «тут і зараз».

Вправа «Карта ресурсів»

Мета: допомогти учасникам усвідомити свої внутрішні джерела сили.

Учасники малюють (або описують) те, що їм допомагає у важкі моменти: люди, місця, дії, фрази. Потім діляться з групою (за бажанням).

Вправа розвиває внутрішню стійкість, опору на себе.

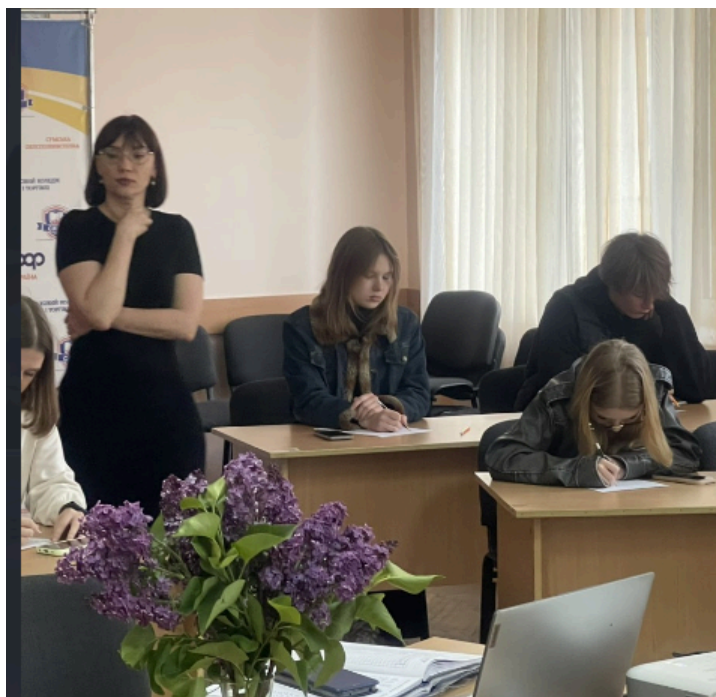


Рис.2.3. – Виконання вправи «Карта ресурсів»

Вправа «Коло довіри»

Мета: створити безпечний простір у групі. Учасники по черзі висловлюють щось позитивне про іншого учасника. Можна зробити це письмово або в усній формі.

Вправа розвиває: підтримку, самооцінку, командний дух.

Вправа «Мій антистрес-набір»

Мета: зібрати персональні методи зняття стресу.

Учасники створюють список або колаж речей, які їм допомагають (музика, спорт, чай, книга тощо). Обговорюють, як їх використовувати у щоденному житті.

Вправа розвиває: навички самодопомоги.

Рекомендації до проведення всіх вправ тренінгу.

- Вправи доцільно розпочинати з вступного кола, де кожен ділиться очікуваннями.
- Після кожної вправи необхідно давати час на рефлексію: «Що я відчув?», «Що взяв для себе?»
- Закінчувати тренінг потрібно позитивною вправою або практикою вдячності.

Варто зауважити, що у цифрову епоху цифрові засоби також можуть слугувати помічниками у профілактиці та подоланні стресів та емоційного виснаження при професійному вигоранні. Корисними додатками можуть стати медитаційні додатки (Headspace, Calm або Insight Timer), які пропонують аудіо- або відеофайли з різними програмами медитації для заспокоєння і релаксації; додатки для керування стресом і емоціями (Happify) пропонує ігри, завдання та вправи для підвищення настрою; платформи для онлайн-навчання і саморозвитку (Coursera), які пропонують курси з різних тем, від основ психології до керування стресом і саморозвитку.

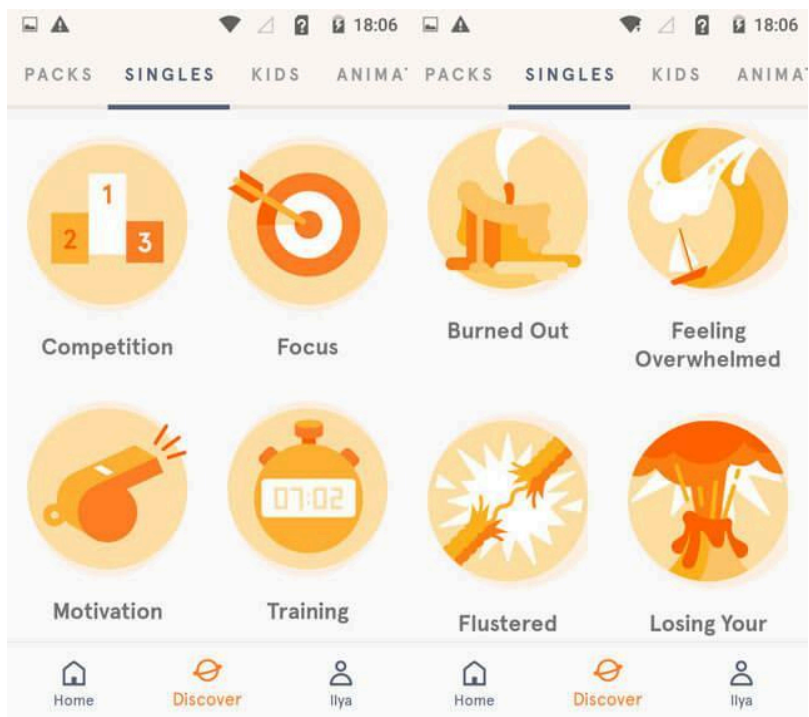


Рис.2.4. – Функціонал додатку Headspace

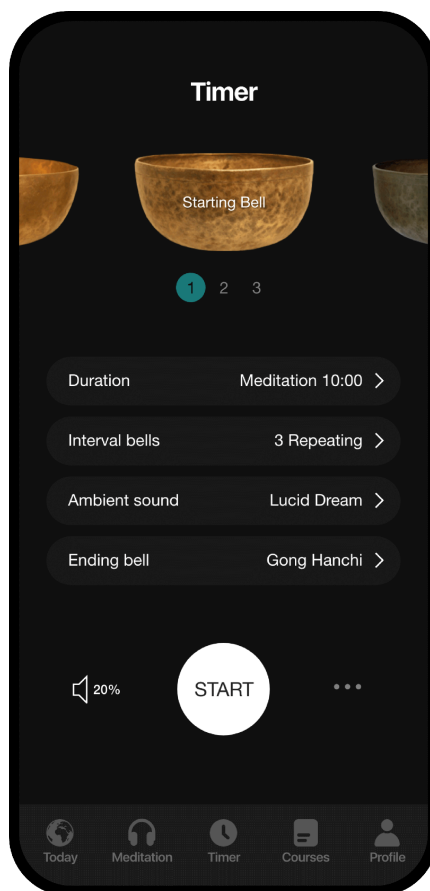


Рис.2.5. – Функціонал додатку Insight Timer

Ці цифрові засоби можуть допомогти працівникам торгівельної галузі зберегти баланс між роботою і особистим життям, а також знизити рівень стресу і попередити вигорання.

Отже, професійне вигорання працівників торговельної галузі є актуальною проблемою, що потребує системного підходу до профілактики. Враховуючи інтенсивний темп роботи, постійний контакт із клієнтами та високі емоційні навантаження, особливо важливо формувати в працівників навички саморегуляції, ефективної комунікації та стресостійкості. Запропонований цикл тренінгів має на меті не лише підвищити обізнаність щодо механізмів емоційного вигорання, а й забезпечити працівників практичними інструментами для збереження психологічного ресурсу. Реалізація таких заходів сприятиме покращенню емоційного клімату в колективі, зниженню рівня психоемоційного виснаження та підвищенню загальної ефективності професійної діяльності.

Поєднання засобів профілактики професійного вигорання на трьох рівнях – фізіологічному, емоційно-вольовому та ціннісно-смысловому дозволить значно знизити симптоми і наслідки професійного вигорання працівників торгівельної сфери.

Таким чином, уникнення емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери вимагає комплексного підходу, включаючи психологічну підтримку, покращення фізичних умов праці, розвиток емоційної саморегуляції та підтримку соціальних зв'язків на роботі. Запровадження цих стратегій допоможе знизити ризик вигорання, покращити загальне психоемоційне самопочуття працівників та підвищити ефективність їхньої діяльності.

ВИСНОВКИ

У роботі було досліджено психологічні засоби профілактики та корекції емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери.

У першому розділі розглянуто сутність, підходи і зміст емоційного вигорання, класифікація симптомів та наслідків.

Під поняттям "емоційне вигорання" автори розуміють емоційне, розумове та фізичне виснаження, спричинене тривалою експозицією особистості до неконтрольованих стресових ситуацій у процесі насичених емоціями професійних взаємодій. емоційне вигорання проявляється через широкий спектр симптомів, що виявляються на різних рівнях, і їх наявність не залишається без негативних наслідків. Ці симптоми можуть впливати на різні сфери життя особистості, включаючи професійну діяльність, особисті стосунки та фізичне здоров'я.

Визначені чинники емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери макро рівня, мезорівня, особистісно-професійні та демографічні. Їх розуміння і аналіз опитувань дозволило розробити засоби, що дозволяють забезпечити профілактику та подолати наслідки емоційного вигорання працівників торговельної сфери

У другому розділі була проведена діагностика та аналіз емоційного вигорання працівників торгівельної галузі. Для з'ясування рівня емоційного вигорання за окремими шкалами для цих же респондентів була застосована методика "Синдром вигорання" розроблена С. Е. Джексоном. , аналіз опитування працівників торгівельної галузі показав:

- Тільки 4% працівників оцінюють свій рівень стресу на робочому місці як низький. Решта його вважає помірним або високим.
- Емоційне виснаження відчувають під час роботи більше 52% опитаних.
- Нездатність до відновлення зазначають 79% респондентів.
- Для подолання стресу та попередження емоційного вигорання майже 70% шукають підтримки у родини у друзів.

Результати кореляційного аналізу показали, що між загальним рівнем емоційного вигорання та рівнем життєстійкості існує статистично значущий зворотний зв'язок ($r_s = -0,52$, $p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень життєстійкості, тим нижча ймовірність прояву емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери.

Також виявлено значущий негативний зв'язок між компонентом «контроль» життєстійкості та субшкалою «деперсоналізація» ($r_s = -0,45$, $p < 0,01$), що вказує на те, що працівники з вищим відчуттям контролю над життєвими обставинами рідше демонструють емоційне відсторонення та цинізм у професійному середовищі.

Ці результати підтверджують, що існує тісний взаємозв'язок між емоційним вигоранням та стресовим навантаженням у працівників торгівельної сфери, а також демонструють, що підвищений рівень стресу є одним із ключових чинників формування емоційного вигорання.

Тому важливо впроваджувати навчання та тренінги з емоційної саморегуляції.

Дослідження підтвердило, що соціальна підтримка на робочому місці і належне керівництво є важливими чинниками у боротьбі з емоційним вигоранням. Працівники, які відчують підтримку від колег та керівництва, мають менший ризик вигорання.

Розроблено психологічні рекомендації для профілактики емоційного вигорання. Вони включають цикл розроблених тренінгів; розвиток емоційної саморегуляції, управління стресом, покращення робочих умов, соціальну підтримку та забезпечення кар'єрного розвитку. Реалізація таких заходів на робочих місцях може значно знизити ризики вигорання серед працівників.

Перспективи подальших досліджень у напрямі профілактики професійного вигорання працівників торговельної галузі пов'язані з розширенням емпіричної бази щодо впливу особистісних чинників, умов праці та організаційної культури на рівень емоційного виснаження. Доцільним є поглиблене вивчення ефективності різних психологічних інтервенцій, зокрема тренінгових програм, коучингових підходів та методів психоемоційної підтримки на робочому місці.

Актуальним є також дослідження гендерних та вікових особливостей прояву вигорання, а також розробка диференційованих програм профілактики з урахуванням цих характеристик. Окрему увагу варто приділити впровадженню цифрових рішень у системи підтримки працівників — мобільних застосунків, онлайн-платформ та сервісів психологічної допомоги. Усе це створює підґрунтя для формування цілісної стратегії запобігання професійному вигоранню у сфері торгівлі та підвищення добробуту працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Авраменко М. В. Вплив стресу на мотивацію працівників та їх працездатність. Філософсько-соціологічні та психолого-педагогічні проблеми підготовки особистості до виконання завдань в особливих умовах : матеріали наук.-практ. конф., 05 листоп. 2020 р. Київ : Нац. ун-т. оборони України, 2020. С. 7–8.
2. Байдик В. В. Соціально-психологічні особливості подолання наслідків емоційного стресу у працівників закладів освіти : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Львів, 2014. 20 с.
3. Барабаш А. О. Особливості рівнів прояву емоційного вигорання у працівників торгівельної сфери та чинників, які впливають на даний феномен. Психологічна допомога: від кризи до ресурсу. Збірник наукових праць VIII Всеукраїнського науково-практичного форуму з нагоди Всеукраїнського дня психолога (21–27 квітня 2025 року, м. Суми) / за заг. ред. А. В. Вознюк, О. Ю. Василега. Суми: НВВ КЗ СОІППО. 2025. С. 215
4. Барабаш А.О. Цифрові засоби у профілактиці професійного вигорання працівників торгівлі. Матеріали Студентської науково-практичної конференції «Підприємництво: сучасні виклики та перспективи розвитку» СФКЕТ, 7 травня 2024 року С. 52.
5. Галецька І. І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації / І. І. Галецька // Актуальні проблеми психології. – К., 2007. –№15. – Вип.6: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. – С. 89–95.
6. Главацька О. Л. Попередження та подолання емоційного вигорання соціальних працівників // Науковий вісник Ужгородського національного університету : збірник наукових праць. Сер. Педагогіка. Соціальна робота. Ужгород : Говерла, 2019. Вип. 2 (45). С. 41–46.
7. Гнускина Г. В. Психологічні чинники емоційного вигорання у підприємців : thesis. 2016. URL:

<http://lib.iitta.gov.ua/705365/3/Дисертація%20Гнускіної%20Г.В.-18-12-2016.pdf>

(дата звернення: 04.05.2024).

8. Грановська Р. М. Основи практичної психології. – СПб. : Пітер, 2002. – 384 с.
9. Григоренко, А. (2022). Психологічний аналіз психоемоційного стану продавців роздрібною торгівлі. *Scientific Collection «InterConf»*, (138), 154–156. Retrieved from <https://archive.interconf.center/index.php/conference-proceeding/article/view/2044>
10. Гридковець Л. М. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи: навч. посібн. Т. 3. Київ, 2018. 236 с.
11. Грубі В.В. Психологічні чинники емоційного вигорання працівників державної податкової служби /країни : дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.10 «Організаційна психологія; економічна психологія» / ..В. Грубі. – К., 2012. – 364 с.
12. Гуляс, І. А. (2012). Розвиток перфекціоністських настанову процесі професійної підготовки майбутніх практичних психологів. *Психологія особистості*, 1(3),40–49.
13. Джексон К., Масlach К. Опитувальник «Синдром емоційного вигорання». – Методика адаптована Н. Е. Водоп'яновою. – СПб.: Речь, 2009.
14. Зайчикова І В. Взаємозв'язок між синдромом «емоційного вигорання» та особистісними факторами / .. В. Зайчикова //)аук. зап. – &., 2005. – Вип. 26. – ..2. – С. 107–114.
15. Карамушка Л. М. Психологічна готовність підприємців до професійної діяльності як чинник розвитку підприємницьких організацій / Карамушка Л. М.// Соціальна психологія. – № 1 (39). – К: /Український центр політичного менеджменту, 2010. – С. 63–77.
16. Карамушка Л. М., Гнускіна Г.В. Психологія емоційного вигорання підприємців : монографія / Л. М. Карамушка, Г. В. Гнускіна. – Київ : Логос, 2018. – 198 с.

17. Керик О. Емоційне 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.
18. Корольчук В.М., С.В.Солдатова Аналіз результатів диференційно-інтегральної оцінки чинників емоційного стресу / В.М. Корольчук, С.В. Солдато ва // Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. Вип. 15. – 1арків:)/23/, 2014. – С. 88-96.
19. Леонова А. Б. Психологічні механізми професійного вигорання. – М. : Інститут психології РАН, 2005. – 198 с.
20. Мадді С. Життєстійкість: поняття, компоненти, способи формування. // Психологічний журнал. – 2007. – №3. – С. 45–52.
21. Максименко С.Д., Мазаракі А.А., Кулаковаська Л.П., Кулаковський Т.Ю. Підприємництво: психологічні, організаційні та економічні аспекти: навч. посіб. К. : Київ. нац. торг.–екон. ун-т, 2012. 720 с.
22. Нестик Т. А. Адаптація шкали CFC-14 для діагностики переживання негативних емоційних станів // Вісник МГУ. – 2017. – №2. – С. 90–96.
23. Персей-Тейлор Дж. Шкала оцінки стресу. – URL: <https://psytests.org>
24. Решмеділова С.Л. Психологічні аспекти торговельного обслуговування. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2014. № 5, т. 2. С. 133-136.
25. Святка О.І. Емоційне вигорання у контексті психологічного опору. *Психологія і суспільство*. 2008. № 2 (32). С. 179–182.
26. Сіпко Л. О., Бузницька Л.С. Психологічні детермінанти емоційного вигорання у працівників соціономічних професій. Психологічний часопис. 2019. Т. 5. № 9. С. 220-233.
27. Чайкіна Н.О., Чайкіна А.О. Адаптивні стратегії підприємців в умовах економічних ризиків і загроз. Person, Family, and Society: Interdisciplinary Approach to the Harmonization of Interests [Monograph]. Authors of articles edited by

O. Bilychenko, M. Duczmal, I. Ostopolets. Opole: The Academy of Management and Administration in Opole, 2016. P. 296-303.

28. Чеканова Т. Ю. Емоційне вигорання: особливості, профілактика, корекція. – К. : Центр навчальної літератури, 2013. – 152 с.

29. Щербатих Ю. В. Психологія стресу і методи корекції. – Х. : Парус, 2006. – 272 с.

30. Freudenberger, H. J. New psychotherapy approaches with teenagers in a new world. *Psychotherapy*, 1971, 8 (1).

31. ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics Міжнародна класифікація хвороб. <https://icd.who.int/browse/2024-01/mms/en>

32. Vivarès F. Modelling Jackson's programming method. *Science of Computer Programming*. 1993. Vol. 20, no. 3. P. 173–204. URL: [https://doi.org/10.1016/0167-6423\(93\)90013-f](https://doi.org/10.1016/0167-6423(93)90013-f)

Додатки

Додаток А

**Анкета: "Психологічні аспекти професійної діяльності та емоційного
вигорання працівників торгівельної галузі"**

1. Як довго ви працюєте у торгівельній галузі?
 - ☐ Менше 1 року
 - ☐ 1-3 роки
 - ☐ 3-5 років
 - ☐ Понад 5 років
2. Як ви оцінюєте рівень стресу на вашому робочому місці?
 - ☐ Низький
 - ☐ Помірний
 - ☐ Високий
 - ☐ Дуже високий
3. Як часто ви відчуваєте емоційне виснаження під час роботи?
 - ☐ Практично ніколи
 - ☐ Час від часу
 - ☐ Часто
 - ☐ Постійно
4. Які мотиви зумовлюють ваш вибір цієї діяльності?
 - Подобається торгівельна галузь
 - Матеріальне забезпечення
 - Ніяких. Випадковість.
 - Важко знайти роботу в іншій сфері.

5. Як ви оцінюєте свою здатність до відновлення та релаксації після робочого дня?
- Дуже ефективна
 - Ефективна
 - Не дуже ефективна
 - Не ефективна зовсім
6. Чи відчуваєте ви незадоволеність або розчарування від вашої роботи?
- Так, часто
 - Час від часу
 - Рідко
 - Ні, ніколи
7. Чи маєте ви відчуття, що ваші потреби та цінності не збігаються з вимогами вашої роботи?
- Так, часто
 - Час від часу
 - Рідко
 - Ні, ніколи
8. Чи застосовуєте ви психологічні засоби для емоційного відновлення?
- Практично ніколи
 - Час від часу
 - Часто
 - Постійно
9. Якщо не використовуєте, то чому?
- Не знаю про них

- Вважаю неефективними

10. Які стратегії ви використовуєте для подолання стресу та попередження емоційного вигорання?

- Релаксаційні вправи
- Спорт або подорожі
- Служба психологічної підтримки
- Пошук підтримки у родини або друзів

Додаток В

Діагностика емоційного “вигорання” за К. Масlach, С. Джексоном

З метою визначення ступені вашого емоційного вигорання надайте відповіді на запитання анкети. На бланку відповідей оберіть з кожного пункту варіант відповіді: ніколи, дуже рідко, рідко, інколи, часто, дуже часто, кожного дня.

Опитувальник

Запитання	ніколи	дуже рідко	рідко	інколи	часто	дуже часто	кожного дня
1. Я почуваю себе емоційно знищеним.							
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.							
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.							
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.							
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).							
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.							
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.							
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.							

9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.							
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.							
11. Я помічаю, що моя робота дратує мене.							
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.							
13. Моя робота все більше мене розчаровує.							
14. Я думаю, що дуже багато працюю.							
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.							
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.							
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.							
18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.							
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.							
20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.							
21. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.							
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на							

мене тягар своїх проблем та обов'язків.							
---	--	--	--	--	--	--	--

Опрацювання даних

Анкета має три шкали:

емоційне виснаження (9 тверджень),

деперсоналізація (5 тверджень)

редукція особистих досягнень (8 тверджень).

Інтерпретація відповідей

Відповідь	ніколи	дуже рідко	рідко	інколи	часто	дуже часто
0	1	2	3	4	5	6

Ключ до опитувальника

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

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

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

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