

**Реферат**  
на кваліфікаційну (магістерську) роботу  
**«Особливості попередження та подолання емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами»**  
магістрантки спеціальності 053 Психологія  
**Мельник Наталії Миколаївни**

**Обсяг роботи** – 91 с. **Кількість таблиць** – 12 табл. **Список використаних джерел** – 70 найменувань, з них 3 – іноземною мовою.

**Об'єкт дослідження** – синдром емоційного вигорання

**Предмет дослідження** – особливості синдрому емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами.

**Мета дослідження** – теоретично вивчити та емпірично дослідити психологічні особливості емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами.

**Завдання дослідження:** з'ясувати особливості роботи менеджерів по роботі з клієнтами та визначити специфіку емоційного вигорання; дослідити особливості прояву синдрому емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами; розробити програму профілактики синдрому емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами

**Методи дослідження:** теоретичні (теоретичний аналіз та синтез, систематизація, порівняння і узагальнення даних наукових джерел, метод моделювання); емпіричні методи (спостереження, бесіда, анкетування, тестування, стандартизовані методики); методи обробки та інтерпретації даних (метод описової статистики, кількісні та якісні із застосуванням методів математичної статистики); вивчення та систематизація методів, засобів та прийомів психологічного навчання.

**Теоретичне значення результатів** дослідження полягає у визначенні основних підходів до визначення поняття «емоційне вигорання»; визначенні специфіки прояву синдрому емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами та виокремленні системи чинників, які впливають на нього.

**Практичне значення отриманих результатів** полягає в тому, що розроблена програма профілактики синдрому емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами може бути використана організаційними психологами та тими, хто займається даною проблематикою. Апробований у дослідженні методичний інструментарій може стати основою дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання менеджерів по роботі з клієнтами.

**Висновки.** Під терміном «вигорання» розуміється явище, що характеризується стійкістю, наростанням негативних емоцій і, перш за все, емоційного виснаження, а також появою у людини дисфункціональних установок щодо своєї роботи, втратою мотивації. Основними симптомами цього негативного феномена прийнято вважати емоційну виснаженість, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень (відчуття своєї неспішності).

В цілому, після проведення емпіричного дослідження можна зробити висновок про наявність відмінностей між загальним рівнем СЕВ у співробітників, які мають і не мають регулярних наднормативних переробок. Не виявлено статистично значущих відмінностей рівня СЕВ в зв'язку з сімейним станом і стажем роботи. Також не виявлено статистично значущих відмінностей рівня задоволеності працею в зв'язку з наявністю переробок і сімейним станом. Викликають інтерес такі факти, як незначно вищий рівень СЕВ у співробітників, які перебували у шлюбі, а також незначно вищий рівень задоволеності працею у співробітників, що мають регулярні переробки.

Для попередження та профілактики емоційного вигорання розроблено програму «Профілактика синдрому емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами».

Запропонована програма орієнтована на підвищення компетенцій фахівців в області психології у вигляді освоєння ефективних способів і прийомів самодопомоги і відновлення енергетичного потенціалу, підтримки і допомоги своїм колегам

**Ключові слова та словосполучення:** вигорання, синдром емоційного вигорання, хронічна втома, менеджери по роботі з клієнтами.