

ЗМІСТ

ВСТУП	5
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» В ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ	8
1.1. Поняття «професійне вигорання» та основні підходи до його дослідження	8
1.2. Симптоми та причини професійного вигорання	12
1.3. Стадії професійного вигорання	15
1.4. Працівники торгівлі як група підвищеного ризику професійного вигорання	17
Висновок до розділу I	18
РОЗДІЛ II. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ	21
2.1. Характеристика основних методик дослідження	21
2.2. Характеристика вибірки досліджуваних та аналіз отриманих результатів	25
Висновок до розділу II	43
РОЗДІЛ III. ПРОФІЛАКТИКА ТА ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ	45
3.1. Опис та обґрунтування рекомендацій з профілактики та запобігання «професійного вигорання»	45
3.2. Методи боротьби з негативними наслідками професійного вигорання працівників торгівлі	49
Висновок до розділу III	55
РОЗДІЛ IV. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ	57
4.1. Соціально-психологічний клімат як складова ефективної трудової діяльності	57

4.2. Заходи щодо забезпечення безпеки праці в торгових приміщеннях...	60
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	63
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	65
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Явище «професійного вигорання» дуже поширене в сьогоденних стресогенних умовах. Оскільки на сьогодні більшу ставку роблять на професійну діяльність, збільшується перелік професій, які схильні до вигорання. До нього здебільшого належать працівники дуже важливої системи професій «людина-людина», а саме: вчителі, соціальні працівники, психологи, консультанти, продавці, менеджери, лікарі.

Особливістю роботи людей допоміжних професій є те, що їх діяльність пов'язана з міжособистісним спілкуванням, а це вимагає значного внеску до налагодження взаємодовірливих відносин.

«Професійним вигоранням» можна вважати стан сильної втоми, емоційного виснаження, відчуття безвиході й неспроможність досягати більших результатів на робочому місці.

До чинників, які спричиняють «професійне вигорання» можна віднести: тривалу роботу в напруженому темпі; високі навантаження; напружені відносини в колективі; відсутність належної оплати праці; криза цінностей; схема самопожертви; хронічне роздратування; гіпервідповідальність.

Вагомий внесок в дослідження даної проблеми внесли такі вчені: В. Бойко, М. Буриш, Н. Водоп'янова, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, І. Куц, Н. Левицька, С. Максименко, Х. Маслач, У. Шуфелі, Г. Фрейденбергер, А. Юр'єв.

Дана проблема потребує привернення уваги науковців, особливо це стосується визначити прояви вигорання на ранніх етапах та чим воно загрожує у роботі працівника.

Актуальність дослідження. Події кількох останніх років привернули особливу увагу до сфери торгівлі. Робота в надзвичайно екстремальних умовах наблизила багатьох працівників даної сфери до «вигорання». Особливо чутливими до цього явища стали продавці. Щоденне спілкування з людьми різного емоційного фону та відповідальність за виконану роботу мають

величезний вплив на працівника. Також дана професія не відноситься до високооплачуваних на ринку праці, що негативно впливає на задоволеність професійною діяльністю. Ці та багато інших факторів привертають увагу саме до «професійного вигорання» працівників торгівлі.

Метою дослідження є: теоретично обґрунтувати та експериментально перевірити наявність симптомів «професійного вигорання», перевірити ефективність засобів психопрофілактики даного явища у працівників торгівлі.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати літературні джерела з вивчення поняття «професійне вигорання».

2. Розкрити психологічні особливості «професійного вигорання», як одного з наслідків тривалого професійного виснаження та організаційної напруженості на робочому місці у працівників торгівлі.

3. Провести емпіричне дослідження «професійного вигорання» у працівників торгівлі.

4. Виявити основні засоби психопрофілактики «професійного вигорання» у працівників торгівлі.

5. Підібрати рекомендації для подолання «професійного вигорання» у працівників торгівлі.

Об'єктом дослідження є вплив професійної діяльності в дорослому віці на психоемоційний стан працівників.

Предмет дослідження – психологічні чинники, які є передумовами виникнення професійного вигорання працівників торгівлі.

Методи дослідження: теоретичні (аналіз наукової літератури); емпіричні (діагностичні методики (тестування)).

Експериментальна база: сорок двоє опитаних працівників різних професій сфери торгівлі.

Теоретичне значення: характеризувано зміст, структуру, показники, які впливають на працівника торгівлі в професійній діяльності; визначено засоби формування і подолання синдрому «професійного вигорання».

Практичне значення одержаних результатів полягає у тому, що зроблено та систематизовано завдання, спрямовані на психопрофілактику та попередження «професійного вигорання» в процесі роботи у працівників торгівлі.

Апробація – за результатами теоретичного дослідження опубліковано тези доповіді на тему «Професійне вигорання як чинник зниження мотивації до праці» у збірнику тез III міжнародної науково-практичної конференції «Розвиток соціально-економічних систем в геоекономічному просторі» (Тернопіль, 19 травня 2023 р.).

Структура роботи: вступ, чотири розділи, висновки, список використаних джерел, додатки. Основний зміст роботи викладено на 68 сторінках. Загальний обсяг роботи складає 82 сторінки.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» В ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ

1.1. Поняття «професійне вигорання» та основні підходи до його дослідження

В сучасному світі професійна діяльність багатьох людей проходить в екстремальних, стресогенних умовах. За останні два десятиліття проблему професійного стресу активно почали досліджувати науковці в галузі психології. Це зумовлено зростанням негативного впливу стресу на працездатність та якість праці, а також стан здоров'я працівників.

Ми усі інтуїтивно відчуваємо значення слова «вигорання», ми знаємо, що в цьому випадку відчуває наше тіло, як руйнується наша психіка, стикнувшись з цим монстром.

Термін «вигорання» вперше був введений Г. Фрейденбергером. Він використав його в 1974 році у своєму дослідженні, де вивчав психологічний стан працівників, які стикалися з тривалим стресом та внаслідок їхньої професійної діяльності [25, с. 9].

Г. Фрейденбергер визначив вигорання як «процес поступового виснаження емоційної енергії, фізичного втомлення та втрати інтересу до роботи». Його подальші дослідження та концепції сприяли розвитку розуміння цього явища в психології та соціології праці.

У 1986 році Х. Маслач, соціальний психолог з США, визначила вигорання як протилежність до залученості. Вона розглядала вигорання і залученість як два полярні явища. Усе, що сприятиме залученості, буде знижувати вигорання, і навпаки. Нею було розроблено концепцію професійного вигорання та інструменти для оцінки і вимірювання цього явища. [26].

Професійне вигорання – це стан психологічного, емоційного та фізичного виснаження, який може трапитися у людей, що працюють у високостресових

професіях або ситуаціях. Це відчуття втрати сил, зацікавленості та мотивації. Стрес, перевантаження роботою, погане керівництво, низькі ресурси та невдачі можуть сприяти розвитку професійного вигорання.

Основні наукові дослідження про професійне вигорання проводились в таких галузях, як психологія, психіатрія, соціологія та управління. Ось відомі науковці, які займаються цією темою.

М. Халлер досліджував взаємозв'язок між робочими умовами і професійним вигоранням. Дослідження К. Маслача фокусувалися на стратегіях міжособистісної взаємодії, які люди використовують для запобігання професійному вигоранню. Е. Демеруті досліджувала різні аспекти роботи, які сприяють або зменшують ризик виникнення професійного вигорання.

Над проблемою професійного вигорання також працювали такі психологи як В. Бойко, Н. Водоп'янова, Л. Карамушка, Т. Ронгинська, Х. Маслач, Г. Фрейденбергер. Серед українських вчених є такі як Х. Василькевич, І. Ващенко, А. Висоцький, І. Галецька, С. Максименко, О. Матвієнко, Ю. Ковровський та інші [18, с. 116].

О. Мірошниченко вважав, що «Синдром вигорання» може виникнути у працівників, які надто напружено займаються своєю діяльністю, зокрема військових, правоохоронців, пожежників тощо. Синдром вигорання виявляється у фізичній та емоційній виснаженості, втраті інтересу до роботи, погіршенні психічного і фізичного здоров'я [23, с. 7].

Наталія Водоп'янова – відома іноземна психологиня, яка провела значний обсяг досліджень у галузі психології праці. Її дослідження зосереджуються на вивченні факторів, що спричиняють виникнення синдрому професійного вигорання та способів його профілактики та лікування [15].

Найпопулярніший опис синдрому надала Х. Маслач: визначила емоційне вигорання як синдром емоційного виснаження, деперсоналізацію та зниження особистісних досягнень, який може виникнути серед фахівців, які працюють у допоміжних професіях [2, с. 27].

В. Бойко описує професійне вигорання як поступовий процес, де людина втрачає ентузіазм, ефективність та задоволення від своїх професійних обов'язків. Професійне вигорання може виявлятися у втраті інтересу до роботи, почутті безсилля, втраті енергії та емоційному виснаженні [20, с. 109].

За період від введення поняття «вигорання» дослідники з'ясували, що перший його складник – емоційне виснаження – має найпотужніший негативний вплив на наше здоров'я, стосунки й роботу, надто на жінок.

Професійне вигорання і емоційне вигорання є двома різними, але взаємопов'язаними поняттями.

Професійне вигорання відноситься до стану фізичного та психологічного виснаження, які виникають в процесі виконання професійної роботи. Це може статися, коли люди постійно зазнають великого навантаження, стресу, або мають відчуття безсилля і втрати інтересу до своєї роботи.

Професійне вигорання зазвичай має такі ознаки: емоційне виснаження, втрата відчуття досягнень, використання цинізму або дистанціювання від роботи та зменшення енергії. З іншого боку, емоційне вигорання відноситься до емоційних ознак виснаження, що можуть виникнути в будь-якій сфері життя, а не тільки професійної. Це може статися, коли люди витрачають багато емоційної енергії, неперервно проживаючи стресові або важкі ситуації.

Емоційне вигорання проявляється у відчутті втоми, пригніченості, перебуванні в стані роздратування або похмурості. Хоча професійне і емоційне вигорання можуть бути взаємопов'язаними, їх різниця полягає в тому, що професійне вигорання зазвичай пов'язане зі специфічними факторами роботи, тоді як емоційне вигорання може мати ширший спектр причин і відбуватися у будь-якій сфері життя.

Існують різні підходи до розуміння професійного вигорання, і деякі з них враховують різні аспекти цього явища (див. рис. 1.1.).

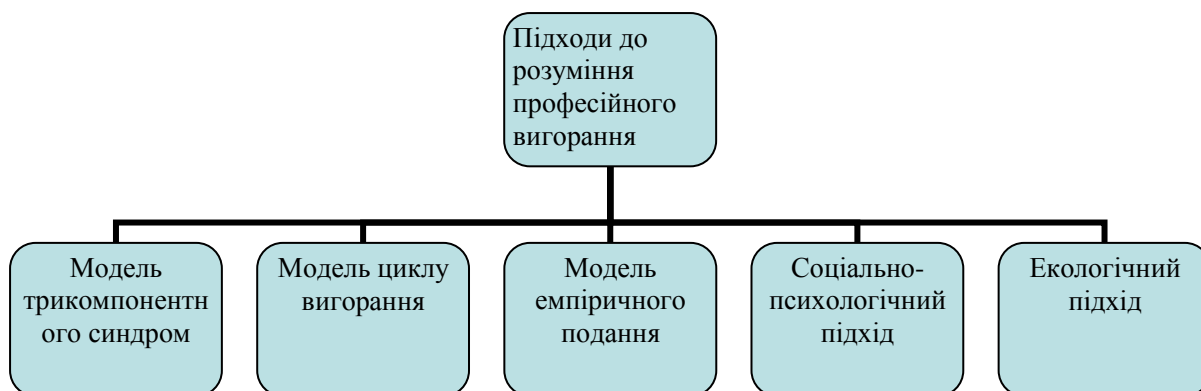


Рис.1.1. Підходи до розуміння професійного вигорання

Основні підходи характеризуються:

1. Моделлю трикомпонентного синдрому: визначає вигорання як тривалий стресовий стан, що є емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням особистих досягнень.

2. Моделлю циклу вигорання: розглядає вигорання як результат невдалої адаптації до стресорів на роботі, пройшовши через фази виснаження, вигорання та дезадаптації.

3. Моделлю емпіричного подання: спрямована на вивчення конкретних симптомів та факторів, що впливають на виникнення вигорання в різних професіях та галузях.

4. Соціально-психологічний підхід: акцентує увагу на взаємодії між особистістю, робочим оточенням та соціокультурним контекстом у формуванні вигорання.

5. Екологічний підхід: аналізує вплив робочого середовища та організаційних чинників на виникнення вигорання [14, с. 37].

Ці підходи допомагають розуміти різні аспекти та взаємозв'язки, що впливають на вигорання у професійному контексті.

1.2. Симптоми та причини професійного вигорання

«Професійне вигорання» є наслідком довготривалого стресу на робочому місці. Стресові ситуації, які виникають в особистому та професійному житті, можуть спричинити ризик появи «професійного вигорання».

Серйозним проявом «професійного вигорання» є поведінкові зміни та ригідність. Якщо працівник зазвичай балакуча і нестримна людина, він може стати тихим і відчуженим. Або навпаки, людина, що переважно тиха і спокійна, може стати дуже говіркою, розпочинати бесіду з будь-ким. Працівник, який страждає на «професійне вигорання» може стати ригідним у мисленні [15].

Симптоми, які сигналізують про початок «професійного вигорання» проявляються в:

- ✓ зниженій мотивації до праці;
- ✓ зростаючій незадоволеності роботою;
- ✓ у втраті концентрації, збільшенні помилок;
- ✓ зростаючій недбалості при комунікації з клієнтами;
- ✓ байдужості до вимог безпеки та процедур;
- ✓ недотриманні стандартів виконання роботи;
- ✓ зниженні очікувань;
- ✓ порушенні встановлених термінів робіт і збільшення невиконаних обов'язків;
- ✓ пошуку причин не виконання завдань замість рішень;
- ✓ виникненні конфліктів в професійноу середовищі;
- ✓ хронічній втомі;
- ✓ дратівливості, нервозності, неспокою;
- ✓ дистанціюванні від колег;
- ✓ збільшенні пропущених робочих годин та днів.

Серед груп ризику можна спостерігати наступних працівників:

1. Інтроверти. Індивідуально-психологічні особливості не співпадають з професійними вимогами комунікувати з клієнтами.

2. Люди з постійним внутрішнім конфліктом у зв'язку з роботою. Постійне переживання конфлікту вимагає витрати сил та енергії більше, ніж зазвичай.

3. Жінки з внутрішньою суперечністю між роботою і сім'єю, які не витримують жорсткої конкуренції.

4. Працівники в яких нестабільна діяльність пов'язана з хронічним страхом втрати роботи.

5. Працівники, котрі працюють в екстремальних умовах та часто стикаються з ризиком для життя та здоров'я [6, с. 64].

Професійне вигорання є набором фізичних, емоційних та психологічних симптомів, які можуть виникати внаслідок тривалого стресу на роботі.

До загальних симптомів професійного вигорання належать:

1. Емоційні симптоми: почуття втоми, безсилля, роздратованості, злості, тривоги, депресії, втрати інтересу або задоволення роботою.

2. Фізичні симптоми: втома, безсоння, зниження енергії, головні болі, м'язова напруга, шлунково-кишкові проблеми, зниження імунітету.

3. Психологічні симптоми: почуття відчуженості або віддаленості від робочого колективу, втрата мотивації та відчуття досягнень, зростання цинізму та негативного ставлення до роботи.

Серед чинників, котрі впливають на професійне вигорання є особливості нервової системи та темперамент. Швидше вигорають ті працівники, у яких слабка нервова система, а також ті, психологічні особливості яких не сумісні з професією типу «людина-людина».

До причин, які призводять до професійного вигорання є: тривала напружена робота; високе навантаження, з яким не справляється працівник; конфліктний колектив; відсутність належної винагороди за працю; криза особистих цінностей [36, с. 192].

Також серед основних причин розвитку синдрому «професійного вигорання» можна віднести такі чинники: організаційні, особистісні, індивідуальні та чинники змішаного походження [15].

До умов, що призводять до вигорання відносять некоректну організацію роботи, таку як:

- ✓ відсутність належних умов праці;
- ✓ невинуваті очікування керівництва та вимоги, які поставлені працівнику;
- ✓ ненормований робочий час;
- ✓ невідповідна оплата праці;
- ✓ невідповідне адміністрування, примус до виконання непосадових обов'язків;
- ✓ відсутність заохочень, преміювання;
- ✓ конфлікти між персоналом;
- ✓ низька відповідність гігієни праці;
- ✓ негативні стереотипи.

Головним індивідуальним чинником професійного вигорання є відсутність покликання до своєї професії, що переважно викликане відсутністю здібностей до неї.

До індивідуальних чинників професійного вигорання відносять:

- ✓ нездатність задовольнити актуальні потреби у професійній діяльності (незадоволеність власним професійним зростанням);
- ✓ неможливість заощаджувати ресурси. Особливо це стосується осіб, які самовіддано піклуються про справу та про інших, забуваючи про себе;
- ✓ стреси та кризові стани в особистому житті;
- ✓ трудоголізм, цілковита ідентифікація з професією.

Іншою важливою особистісною якістю є індивідуальність сприйняття контролю над ситуацією. Хоча цей процес на робочому місці часто задається організацією, не можна не брати до уваги такі явища, як схильність особистості брати відповідальність і так званий «синдром безпорадності», основне дослідження якого було проведено М. Селігманом.

1.3. Стадії професійного вигорання

Професійне вигорання працівника проходить декілька стадій. Більшість вчених пропонують самостійно розроблені стадії вигорання, які проходить людина. Нижче розглянемо декілька з них.

Основні стадії професійного вигорання:

1. Характеризується початковим ентузіазмом і мотивацією щодо роботи. Проте, з часом може виникати перевтома, нестача енергії та зневіра.

2. На цьому етапі працівник може почуватися відчуженим від своєї роботи, колег та організації. Відрив від цінностей, втрата інтересу та задоволення від роботи можуть бути показниками цього етапу.

3. У цей період працівник може використовувати негативні стратегії для зміцнення власного самопочуття. Це може включати залучення до користування алкоголем або наркотиками, зростання агресивності та ізоляцію.

4. На цьому етапі працівник розуміє, що потрібно знайти шлях до подолання професійного вигорання. Можливі кроки включають отримання психологічної чи терапевтичної допомоги, впровадження позитивних змін у роботу та життя, засвоєння стратегій самозахисту.

Синдром професійного вигорання має поступовий розвиток. Згідно теорії Х. Маслач (1982 р.), він проходить через три стадії у професійну непридатність [22, с. 63].

Для першої стадії характерними є:

- ✓ згладжування гостроти почуттів через приглушення емоцій;
- ✓ зменшування позитивних емоцій, поява деякої відстороненості;
- ✓ поява стану тривожності, відчуття незадоволення, при поверненні додому, частіше хочеться побути на самоті.

На другій стадії можна спостерігати наступні прояви:

- ✓ виникнення непорозумінь із клієнтами й колективом;
- ✓ при клієнтах працівник починає грубіянити. Спочатку це незначна антипатія, а потім ще й роздратування.

Для третьої стадії характерними є:

✓ приглушуються уявлення про життєві цінності, емоційне відношення до навколишнього стає безбарвним, людина стає байдужою до всього, навіть до власного життя;

✓ очі такої людини починають втрачати блиск та інтерес до всього і майже фізично відчувається холод байдужості в його душі.

Серед стадій професійного вигорання також є:

1. Підйом. Зацікавленість роботою, запал, робота починає затягувати. Стадія дикої захопленості. Ви весь час думаете про роботу. У вас з'являється залежність від роботи, надмірний трудовоголізм.

2. Втома, яка супроводжується хронічним стресом. Висока втомлюваність, дратівливість. Підвищується чутливість до гучних звуків. Тягне на солодке, алкоголь, куріння, безсоння. З'являються такі симптоми, як висипання на спині, часті прояви гастриту, ГРВІ, виразки, випадіння волосся, поява страхів про майбутнє.

3. Виснаження. При схильності до депресії вона починає проявлятися. Люди схильні до психосоматики починають відчувати фізичні хвороби. Також відчуваються такі симптоми: погіршується зір та знижується концентрація уваги, може з'являтися сліпота та провали у пам'яті. Падають показники ефективності роботи. Людина стає неефективним працівником.

4. Тотальне (безповоротне) виснаження. Супроводжується професійною деформацією, відчуттям безглуздості роботи, ненавистю до неї, співробітників, клієнтів, алкоголізмом. Погіршується життя у всіх сферах, руйнуються відносини з друзями та родиною [26].

1.4. Працівники торгівлі як група підвищеного ризику професійного вигорання

Синдром «професійного вигорання» є наслідком довготривалих професійних стресів. Професії, пов'язані з торгівлею, такі як продавці продовольчих товарів, продавці непродовольчих товарів, адміністратори, директори магазинів, підприємці, насичені багатьма стресогенами. Серед яких основними є повсякденна рутинна, щоденне спілкування з великою кількістю покупців.

Особливо незахищеною групою є молоді спеціалісти. Згідно дослідження науковця Мічиганського університету К. Черніс молоді фахівці є категорією працівників, які найбільш незахищених. Впродовж пів року вони починають «вигорати»: з'являється відчуття суму, фрустрації, розчарування, виникає потреба у зміні роботи. Наявність цих симптомів свідчать, про розвиток синдрому [6, с. 18].

На сьогодні немає однієї відповіді на запитання про те, що ж є основною причиною у виникненні «професійного вигорання» – особистісні характеристики чи організаційні.

Працівники торгівлі за останні кілька років пережили багато важких періодів у професійній діяльності. Надзвичайно складним виявився період епідемії коронавірусної інфекції COVID-19. Велика кількість обмежень та відмова покупців приймати ці обмеження залишили великий емоційно-психологічний слід. Значна кількість працівників так і не справилися з навантаженням та страхом перед хворобою, як результат – звільнення з роботи і безробіття.

Період хвороби переріс в надзвичайно складні для країни обставини: військовий стан, повітряні тривоги, страх перед невідомим і необхідність працювати в посиленому режимі, щоб населення могло забезпечити себе товарами. Це і багато інших факторів впливають на настання синдрому «професійного вигорання».

До появи синдрому «професійного вигорання» схильні працівники, які перебувають у постійному внутрішньому конфлікті, який пов'язаний із професійною діяльністю. Оскільки в торгівлі переважно задіяні жінки, то зустрічається переживання внутрішньої суперечності між сім'єю та роботою.

Серед досліджень є такі, що свідчать про взаємозв'язок сімейного стану і «професійного вигорання». Більш високу схильність до вигорання мають неодружені працівники. Цікаво, що холостяки в більшій мірі схильні до вигорання у порівнянні з розлученими чоловіками. Професійне вигорання серед чоловіків частіше зустрічається на низькооплачуваних посадах.

Одним із найважливіших факторів «професійного вигорання» є соціально-психологічні взаємовідносини в організації. Вони прослідковуються як по вертикалі, так і по горизонталі. Вирішальна роль залишається за підтримкою з боку колективу та колег. Більше того, деякі дослідники стверджують, що горизонтальні конфлікти в групі працівників менш небезпечні, ніж конфлікти з людьми, які займають більш високе професійне становище [38, с. 124].

Оскільки торгівля належить до сфери роботи «людина-людина», то нерідко виникають конфліктні ситуації, з якими працівник може не справитися. Загострення цих ситуацій призводить до порушення особистісного балансу, перенесення негативних емоцій на сім'ю, розсіяність на робочому місці, як наслідок емоційне виснаження, яке призводить до професійного вигорання.

Висновок до розділу I

Багато українських та іноземних вчених досліджували явище «професійного вигорання». Вперше цей термін був введений американським психологом Г. Фрейденбергером у 1974 році.

Над проблемою професійного вигорання також працювали В. Бойко, Х. Василькевич, І. Ващенко, Н. Водоп'янова, А. Висоцький, І. Галецька,

Л. Карамушка, Т. Ронгинська, С. Максименко, О. Матвієнко, Х. Маслач, Ю. Ковровський та інші.

Існує п'ять основних підходів до вивчення професійного вигорання: соціально-психологічний підхід; екологічний підхід; модель трикомпонентного синдрому; модель циклу вигорання; модель емпіричного подання.

В теперішній час синдром професійного вигорання набуває більш дослідницького значення. Інтерес до цього явища передусім обумовлений тим потужним негативним впливом, який має вигорання на професійну діяльність і особливості поведінки особистості у своїй роботі та приватному житті.

Вважається, що найбільш схильними до вигорання є наступні групи людей: інтроверти; люди з постійним внутрішнім конфліктом; жінки, які стоять перед вибором робота чи сім'я; працівники з непостійною діяльністю; люди, що працюють в екстремальних умовах; робітники допоміжної сфери.

У цих груп людей часто спостерігають такі симптоми як хронічна втома, зниження працездатності, часте фізичне нездужання, втрата захопленості роботою, збільшення кількості помилок від незначних до серйозних недоробок, страх перед нововведеннями, підвищена дратівливість, зменшення кола соціальних контактів, песимістичні настрої в діяльності, втрата сенсу в тому, що роблять.

Вчені виділяють чотири основні стадії професійного вигорання. Це підйом, втома, виснаження і тотальне (незворотне) виснаження. З кожною наступною стадією симптоми загострюються. На останній, четвертій стадії, спостерігається професійна деформація, відчуття непотрібності роботи, ненависть до неї, співробітників, клієнтів, алкоголізм, погіршення життя у всіх сферах, руйнування відносин з друзями, родиною.

Працівники торгівлі є однією з вразливих груп професій, які можуть стикнутися з таким явищем, як синдром «професійного вигорання». Ця сфера за декілька останніх років піддалася великому впливу негативних факторів, з якими потрібно швидко навчитися справлятися та виявляти симптоми.

Соціально-психологічні взаємовідносини в організації є одним із важливих факторів виникнення «вигорання». Вони прослідковуються як по вертикалі, так і по горизонталі. Вирішальна роль залишається за підтримкою з боку колег. Науковці стверджують, що горизонтальні конфлікти в групі працівників менш небезпечні, ніж конфлікти з людьми, які займають керівні посади.

Іноді ми застрягаємо, бо не знаємо, як знайти свій шлях. Найважчі почуття – гнів, горе, розпач, безпорадність – можуть бути надто підступними, щоб пережити їх наодинці.

РОЗДІЛ II. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВУ «ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ

2.1. Характеристика основних методик дослідження

Щоб краще дослідити прояви синдрому «професійного вигорання» працівників торгівлі, ми використали тести та опитувальники, які відображають рівень наявності професійного вигорання особистості та допомагають ширше побачити взаємозв'язок між проявом і наслідком. Це рівень життєвої задоволеності та індекс організаційної напруженості. Також проведено діагностику емоційного вигорання за методикою В. Бойка.

На першому етапі емпіричного дослідження було проведено тест за «Методикою діагностики рівня емоційного вигорання» В. Бойка (Додаток А).

Ця методика дає можливість розширено дослідити прояви синдрому «професійного вигорання» у представників сфери торгівлі за трьома фазами, а також за наявністю дванадцятьох симптомів «професійного вигорання». Вона була обрана, тому що дає найбільш розширену картину проявів «професійного вигорання» працівників торгівлі [6, с. 118].

Кожен окремий варіант має відповідну оцінку того чи іншого показника балів наведених в «ключі» поруч із номером симптому. Це зроблено для того, щоб ознаки, які входять в симптом мали різне значення у виявленні його складності.

Запропонована методика відображає детальну картину синдрому «професійного вигорання» у працівників торгівлі.

Кожна фаза складається з 4 стадій. Розглянемо кожную з них.

Перша фаза – «Напруження»:

1. Переживання психотравмівних обставин – це процес, коли людина переживає негативні емоції, стрес та дистрес внаслідок травматичних подій чи

обставин. Це може включати в себе втрату, насильство, аварії чи інші тяжкі ситуації, які залишають великий емоційний вплив на особу;

2. Незадоволення собою – це стан, коли особа відчуває невдоволення або негативне ставлення до себе, свого вигляду, досягнень чи інших аспектів власного життя. Це може включати емоції невпевненості, низької самооцінки або відчуття неповноцінності;

3. «Загнаність у кут» – це відчуття або стан, коли людина відчуває, що її обмежують обставини або негативні ситуації, і вона не бачить вихід або рішення проблеми. Це може викликати стрес, відчуття безпорадності та невизначеності;

4. Тривога і депресія – це два різні психічні стани. Тривога характеризується постійним страхом, напруженням та невпевненістю, може супроводжуватися фізичними симптомами, такими як підвищене серцебиття чи дратівливість. Депресія виявляється втратою інтересу, настрою та енергії, може супроводжуватися відчуттям безнадійності.

Другий компонент – «Резистенція»:

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування – це ситуація, коли людина реагує на певні події чи стимули надмірно чи неспівмірно до їхнього характеру. Це може включати перебільшені емоції, агресивні відповіді або інші форми несприятливого реагування, які не відповідають ситуації;

2. Емоційно-моральна дезорієнтація – це стан, коли людина відчуває плутанину чи розрив між своїми емоціями та моральними цінностями. Це може виникнути внаслідок конфлікту між власними переконаннями та тим, як вона відчуває чи поводить у певних ситуаціях.

3. Розширення сфери економії емоцій вказує на тенденцію включати емоції та психологічні аспекти у різні процеси життя. При цьому необхідно враховувати вплив емоцій на рішення споживача, інвестиційні стратегії та ділові відносини.

4. Редукція професійних обов'язків – це процес зменшення або перегляду завдань та відповідальностей, пов'язаних із конкретною роботою чи посадою.

Це може виникнути через реструктуризацію компанії, зміни в бізнес-процесах або інші фактори.

Третій компонент – «Виснаження»:

1. Емоційний дефіцит вказує на стан, коли людина відчуває недостатність емоційного досвіду або не може виражати свої почуття належним чином. Це може бути наслідком стресу, перевантаження, апатії чи інших факторів, які впливають на емоційний стан.

2. Емоційна відстороненість – це стан, коли особа виявляє віддаленість чи байдужість до власних емоцій чи емоцій інших людей. Це може виражатися у відсутності відгуку на події чи у відчутті відокремленості від емоційних аспектів життя.

3. Особистісна відстороненість (деперсоналізація) – це психічний стан, при якому людина може відчувати віддаленість чи відсутність свого власного «я» або навколишнього світу. Вона може спричинятися стресом, тривогою чи іншими психічними факторами.

4. Психосоматичні і психовегетативні порушення. Психосоматичні порушення пов'язані з взаємодією між психічними станами та фізичними симптомами. Наприклад, стрес чи емоційні проблеми можуть впливати на фізичне здоров'я, викликаючи або поглиблюючи хвороби.

Психовегетативні порушення охоплюють різні функції вегетативної нервової системи, такі як серцебиття, тиск, терморегуляція тощо, і вони можуть бути впливом психічних станів на ці фізіологічні процеси.

Обидва типи порушень можуть виникати через вплив стресу, тривоги чи депресії на організм.

Методика забезпечує можливість виявлення провідних симптомів «професійного вигорання» у працівників торгівлі.

Подальший кроком в обґрунтуванні результатів є аналіз показників компонентів «вигорання» – «напруження» й «резистенції», «виснаження».

Інформація з розрахунку кожного симптому та фази загалом наведена в Додатку А.

Для кращого розуміння причин «професійного вигорання» необхідно виявити ставлення працівника до організації. Для цього було використано методику «Індекс організаційної напруженості» (модифікація Л. Карамушки та К. Терещенко) [14, с. 64].

Індекс організаційної напруженості описується за 5 шкалами:

1. Напруженість щодо робочого навантаження та рівня інформованості персоналу. Цей симптом може виникати через перевантаженість на роботі або недостатню інформаційну підтримку. Це може призвести до стресу, втоми та погіршення робочої ефективності.

2. Напруженість персоналу у взаємодії «по вертикалі» (між різними рівнями управління) та «по горизонталі» (між колегами на одному рівні) може виникати через нерегульовані конфлікти, нечіткі комунікаційні процеси чи непорозуміння в обов'язках та очікуваннях.

3. Напруженість щодо організаційно-психологічних умов роботи в організації, може виникнути через різні фактори, такі як нечіткість в обов'язках, недостатність підтримки від управління, конфліктні відносини чи перевантаження робочих завдань.

4. Напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу в управлінні організацією може виникнути через нечіткість критеріїв просування, переживання невизначеності чи недостатньої участі персоналу у прийнятті управлінських рішень.

5. Напруженість щодо соціально-економічних та побутових умов, може виникати через економічні труднощі, невизначеність щодо фінансового майбутнього, недостатність соціальних підтримок, або життя в умовах нестабільності.

Нормативні показники за шкалами організаційної напруженості поділяють на три рівні: низький рівень, середній рівень, високий рівень. Згідно таблиці нормативних показників індексу організаційної напруженості, кожній шкалі відповідає своє нормативне значення (Додаток Б).

Для дослідження «професійного вигорання» працівників торгівлі також було обрано «Тест індекс життєвої задоволеності (адаптація Н. В. Паніної)». Даний опитувальник допомагає краще зрозуміти причини «вигорання» з точки зору особистої задоволеності життям працівника поза робочим середовищем [6, с. 110].

Тест складається з 20 питань, на кожне з яких потрібно дати відповідь: згоден, не згоден, не знаю. Кожному варіанту відповіді відповідає певний бал (0, 1, 2). Після проходження тесту підраховується сумарна кількість балів, яка відповідає певному значенню (Додаток В).

Кожна з обраних методик дослідження взаємопов'язана одна з одною, а також одні значення показників допомагають краще зрозуміти інші. Ці три методики дають змогу розглянути проблему «професійного вигорання» у працівників торгівлі з різних сторін, як з організаційної, так і з особистісної.

2.2. Характеристика вибірки досліджуваних та аналіз отриманих результатів

Професійна діяльність завжди включає в себе перевантажену емоціями комунікативну діяльність – спілкування з колегами, адміністрацією, покупцями. Все це створює для працівників торгівлі умови постійного емоційного напруження.

Для «професійного вигорання» у сфері торгівлі було обрано 42 працівники торгівлі віком від 19 до 56 років. Опитана група – це працівники різних професій, таких як продавці, охоронці, адміністратори, бухгалтер, виконавчий директор, супервайзер. Їх досвід роботи на займаних посадах коливається від 4 місяців і до 20 років.

Всі опитані працівники працюють в межах однієї організації. Проведене дослідження надасть змогу керівництву компанії краще зрозуміти, що

відбувається всередині колективу та на скільки задоволені вони своєю професійною діяльністю.

Дослідження було розпочато з методики діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка. Після детального підрахунку показників та аналізу даних отримано наступні результати.

Перший симптом – «Переживання психотравмівних обставин» (див. рис. 2.1.). Серед можливих наслідків: психічні проблеми, фізичне здоров'я, міжособистісні проблеми, порушення функціонування в робочому та особистому житті. Довготривалі стресові ситуації можуть впливати на фізичний стан, сприяти хронічним захворюванням та зниженню імунітету. Також травматичні вираження можуть вплинути на здатність до концентрації, прийняття рішень та виконання різних ролей в житті.

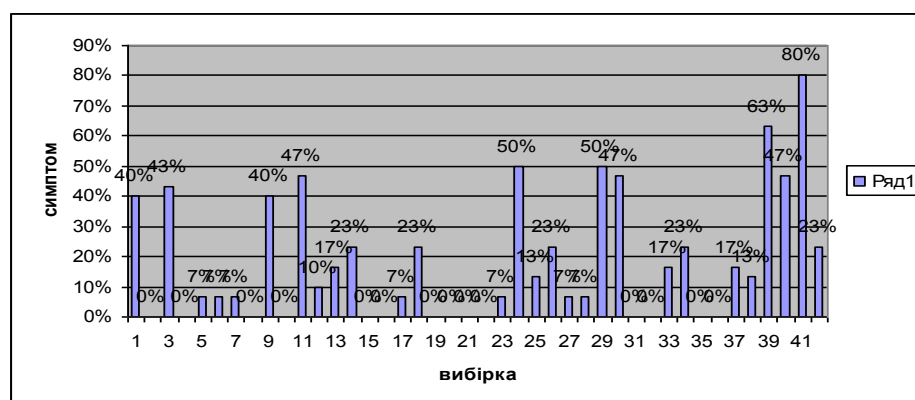


Рис. 2.1. Симптом «Переживання психотравматичних обставин»

Показник прояву симптому менше як на 30% спостерігаємо у 32 (76%) опитаних працівників торгівлі. В цієї групи працівників симптом не сформований. На відмітці прояву від 33% до 50% перебувають 8 (19%) опитаних, це свідчить про те, що симптом перебуває на стадії формування. Показник 53% і більше є у 2 (5%) опитаних, в них симптом сформований.

Другим симптомом у фазі «Напруга» є «Незадоволеність собою». Вона може призвести до різних негативних наслідків в ділянках психічного здоров'я,

сприйняття життя, міжособистісних відносини, саморозвитку. Результати опитаних працівників торгівлі наведені нижче (див. рис. 2.2.).

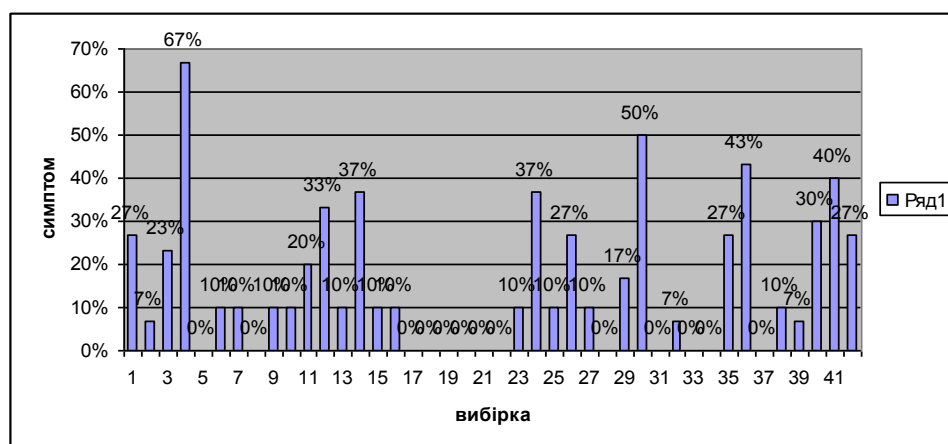


Рис. 2.2. Симптом «Незадоволеність собою»

Рисунок 2.2 відображає наступні дані: в 35 (83%) опитаних працівників торгівлі симптом не сформований (показник менше 30%). Симптом на стадії формування у 6 (14%) учасників дослідження (33%-50%). У одного опитаного (3%) симптом сформований на позначці 67%. Це свідчить, що даний симптом не проявився у працівників торгівлі. Отже, 83% учасників не відчують невдоволення або негативне ставлення до себе. 17 % опитаних переживають невпевненість, низьку самооцінку або відчуття неповноцінності.

«Загнаність в клітку» є третім симптомом фази «Напруга» (див. рис. 2.3.). Симптом вказує на відчуття відсутності можливості виходу чи відчуття обмеження в певній ситуації. Негативні наслідки цього симптому можуть включати стрес та тривогу, низький рівень настрою, відчуття важкості, обмеження потенціалу.

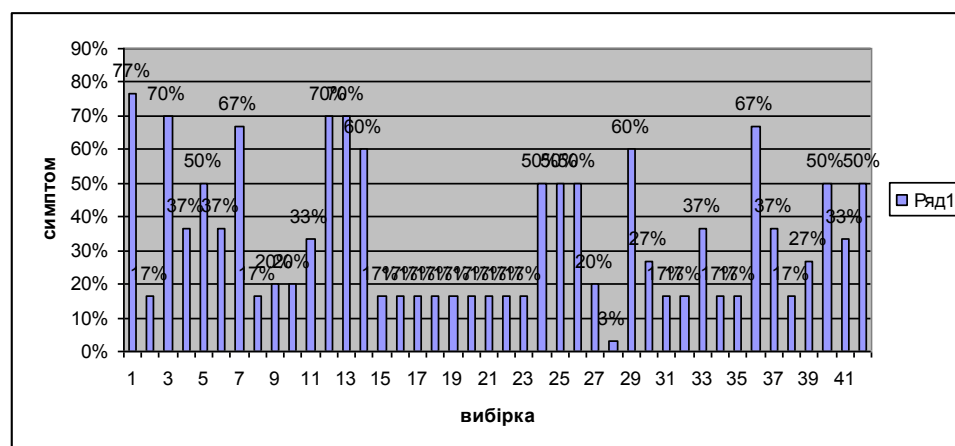


Рис. 2.3. Симптом «Загнаність в клітку»

Симптом не сформований (менше 30%) у 22 (52%) опитаних. Симптом на стадії формування (33%-50%) у 12 (28%) працівників. Симптом сформований (53% і більше) мають 8 (19%) опитаних. Відчуття обмеженості або потрапляння в негативну ситуацію переживають 19% учасників дослідження.

Порівнюючи даний симптом з попередніми можна зробити висновок, що прослідковується динаміка в сторону формування симптому. 14% працівників торгівлі досягають показника у 70%.

Симптом «Тривога і депресія» є четвертим в групі «Напруга» (див. рис. 2.4.). Тривога та депресія – це два різні психічні стани, хоча вони можуть співіснувати і взаємодіяти. Тривога характеризується станом постійного страху, тривоги чи нервовості. Може виявлятися фізичними симптомами, такими як підвищене серцебиття, потовиділення, дратівливість. Людина може перейматися невизначеною загрозою чи тривожитися через майбутні події. Депресія характеризується втратою інтересу, енергії та насолоди в житті. Може супроводжуватися відчуттям безнадійності, винуватості, сонливостю. Може впливати на поведінку, сон та інші аспекти функціонування.

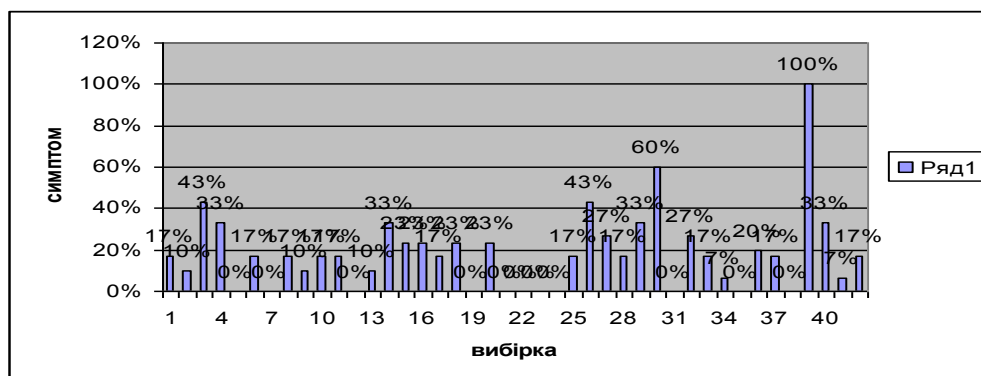


Рис. 2.4. Симптом «Тривога і депресія»

За даними проведеного опитування отримали наступні результати: симптом не сформований (показник менше 30%) у 34 (81%) опитаних. Їх показник коливається від 0 до 27%. Симптом на стадії формування у 6 (14%) учасників, показник знаходиться в межах від 33% до 43%. Та у 2 (5%) опитаних симптом сформований – це показники 60% і 100%.

Підсумовуючи відсоткові співвідношення за проявами першої фази у працівників торгівлі найбільш проявився симптом «Загнаність в клітку». У 28% симптом формується, у 19% вже сформований. Важливо розуміти цей симптом, шукати шляхи вирішення ситуації та, за потреби, звертатися за підтримкою до професійного консультанта.

Показники по фазі «Напруга» наведені на рисунку 2.5.

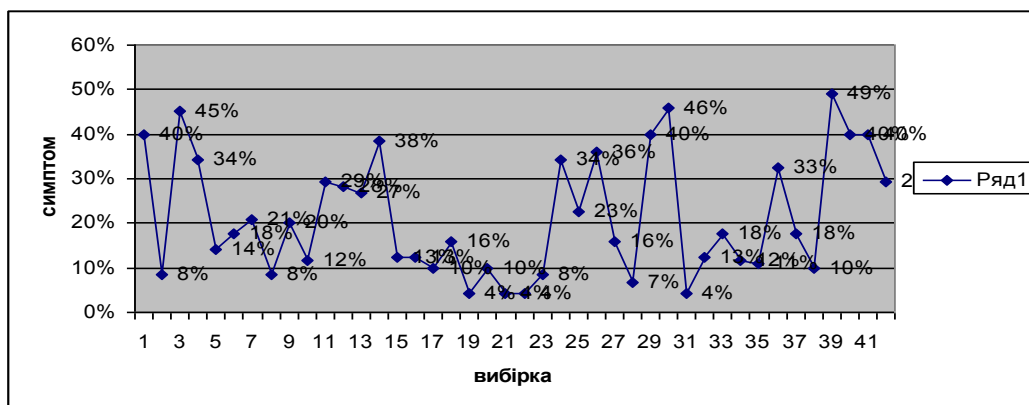


Рис. 2.5. Фаза «Напруга»

Згідно даних пройденої методики у 30 (71%) працівників торгівлі фаза не сформована. В них показник коливається в діапазоні від 4,2% до 29%. Фаза на стадії формування в 12 (28%) учасників. Показник перебуває в межах від 33% до 49%. В жодного з опитаних дана фаза не є сформована. Отже, можна зробити висновок, що працівники торгівлі більш стійкі до фази «Напруги» і можуть самостійно справлятися з симптомами даної фази.

Другою фазою за методикою В. Бойка є «Резистенція». Вона також складається з чотирьох симптомів. Першим симптомом є «Неадекватне вибіркове емоційне реагування». Результат по даному симптому наведені на рисунку 2.6.

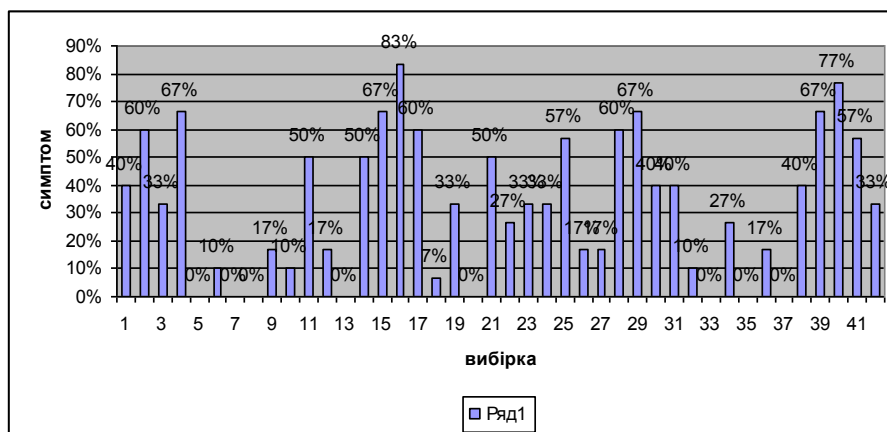


Рис. 2.6. Симптом «Неадекватне вибіркове емоційне реагування»

На даному рисунку спостерігаємо наступні дані: симптом не сформований у 19 (45%) опитаних (показники 0-27%); симптом на стадії формування мають 12 (28%) працівників торгівлі (показники коливаються від 33% до 50%); симптом сформований в 11 (26%) учасників (показник від 57% до 83%). За результатами моніторингу у більш ніж половини опитаних проявляються ознаки неадекватного вибіркового емоційного реагування. Неадекватне вибіркове емоційне реагування може призвести до різних негативних наслідків, таких як міжособистісні конфлікти, порушення взаєморозуміння, стрес та тривога, вплив на професійні відносини. Важливо

розвивати емоційну компетентність та управляти своїми емоціями, щоб сприяти позитивним взаєминам та підтримувати ефективне спілкування. У разі необхідності психологічна підтримка може бути корисною.

Другим симптомом другої фази є «Емоційно-моральна дезорієнтація». Емоційно-моральна дезорієнтація може призвести до різних негативних наслідків: втрата цінностей та морального компасу, психічні проблеми, порушення міжособистісних відносин, вплив на прийняття рішень. Дані опитування по симптому наведені на рисунку 2.7.

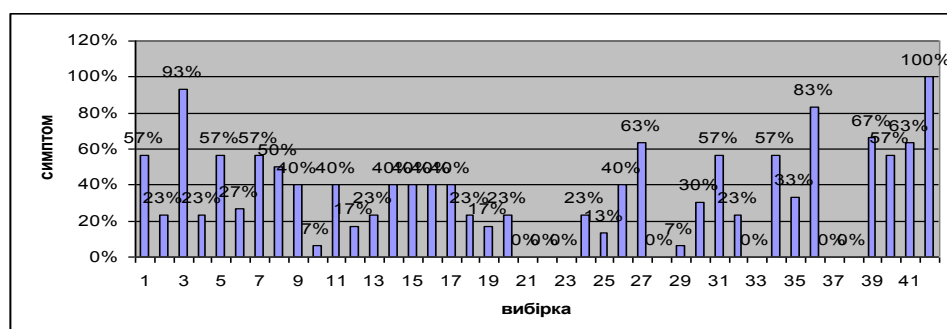


Рис. 2.7. Симптом «Емоційно-моральна дезорієнтація»

З рисунку 2.7. можна спостерігати такі показники: симптом не сформований у 21 (50%) учасника (показники від 0-30%); симптом на стадії формування у 9 (21%) опитаних (показники від 33% до 50%); симптом сформований в 12 (29%) працівників торгівлі (результат від 57% до 100%). У 5% учасників опитування проявився симптом за максимальним показником 93% і 100%. Важливо працювати над розвитком внутрішньої стійкості, ціннісної стійкості та етичного лідерства, щоб зменшити негативні наслідки емоційно-моральної дезорієнтації.

Третім симптомом другої фази є «Розширення сфери економії емоцій». Негативними наслідками даного симптому є: втомлюваність та стрес, погіршення якості роботи, втрата балансу між роботою та особистим життям, зниження мотивації. Показники по даному симптому наведені на рисунку 2.8.

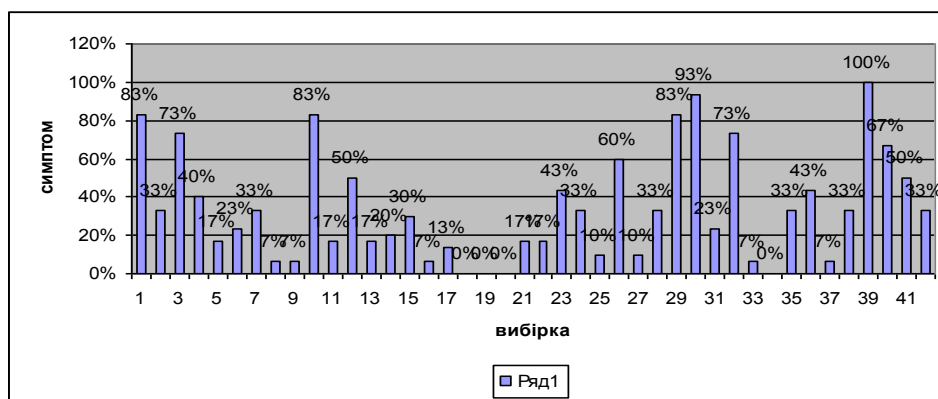


Рис. 2.8. Симптом «Розширення сфери економії емоцій»

Тут можна спостерігати наступну динаміку: він не сформований у 21 (50%) опитаного працівника торгівлі, показники коливаються від 0 до 30%; симптом на стадії формування мають 12 (29%) учасників дослідження, показники – 33%-50%; симптом сформований у 9 (21%) досліджених, показники – 60%-100%. Переважна більшість опитаних учасників, в кого даний симптом сформований мають показник більше 80%.

Важливо знаходити баланс та вчасно приділяти увагу відновленню емоційного благополуччя, щоб уникнути негативних наслідків перевантаження.

Четвертим симптомом в фазі «Резистенція» є «Редукція професійних обов'язків». Негативні наслідки даного симптому: зменшення мотивації, погіршення кар'єрного росту, втрата впевненості, погіршення емоційного стану, вплив на командну динаміку. Дані дослідження наведені на рисунку 2.9.

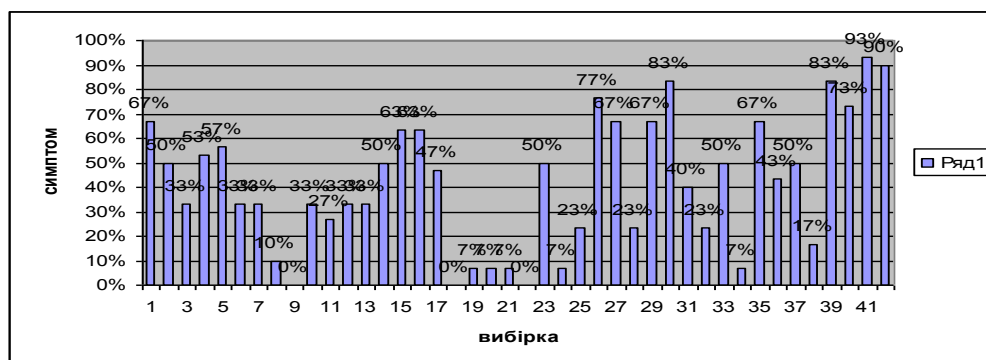


Рис. 2.9. Симптом «Редукція професійних обов'язків»

З даних досліджень четвертого симптому другої фази можна зробити висновок, що симптом не сформований у 14 (33%) опитаних, їх показник коливається від 0-23%; симптом на стадії формування в 14 (33%) учасників (від 33% до 50%); симптом сформований у 14 (33%) досліджуваних (від 53% до 93%). В даному симптомі учасники дослідження поділилися на три рівні групи на етапах формування симптому.

Серед наведених симптомів другої фази переважає симптом «Редукція професійних обов'язків», у 33% опитаних він сформований. Це означає, що керівництво організації має дбати про збалансований підхід при редукції обов'язків, враховуючи інтереси та потреби працівників для підтримки позитивного та продуктивного робочого середовища.

Розглянемо показники сформованості по фазі «Резистенція» (див. рис. 2.10.).

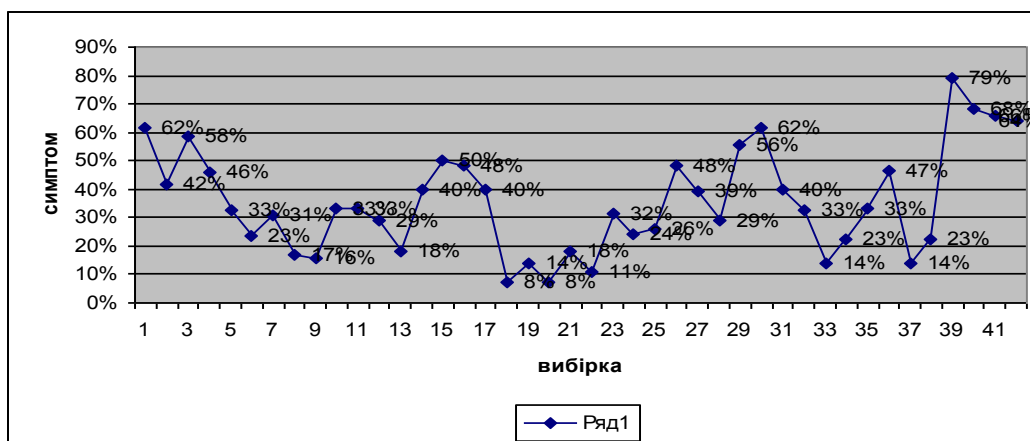


Рис. 2.10. Фаза «Резистенція»

Фаза не сформована у 16 (38%) учасників дослідження (8%-29%), фаза на стадії формування у 18 (43%) опитаних (32%-50%), фаза сформована у 8 (19%) учасників (від 56% до 79%). В опитаних працівників торгівлі фаза «Резистенції» має найбільший прояв. Саме вона в більшій мірі спостерігається у професії продавця.

Третьою фазою за методикою В. Бойка є «Виснаження». На рисунку 2.11 відображено результати проведеного дослідження за першим симптомом фази «Виснаження» – «Емоційний дефіцит». Емоційний дефіцит або відчуття нестачі емоційного благополуччя може призвести до різних негативних наслідків: стрес та тривога, погіршення взаємин, порушення психічного здоров'я, спад продуктивності.

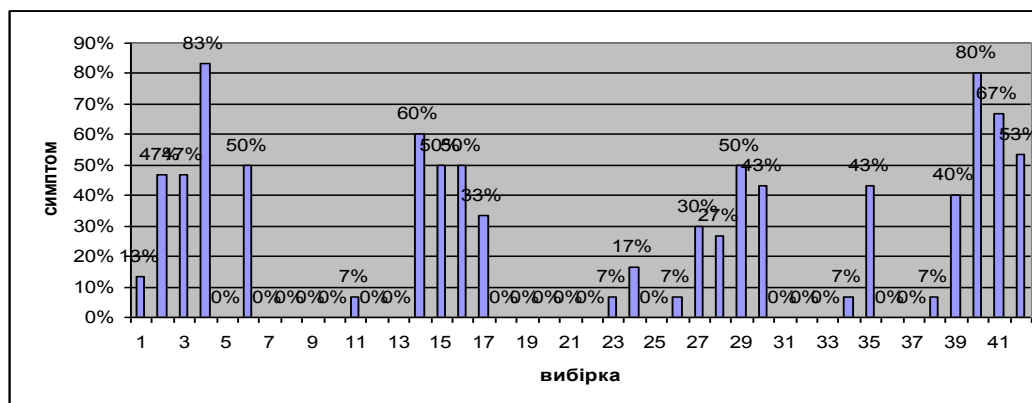


Рис. 2.11. Симптом «Емоційний дефіцит»

Проаналізувавши дані рисунку 2.11. можна зробити висновок, що серед вибірки працівників торгівлі симптом не сформований у 27 (64%) опитаних (показник симптому 0-30%). Симптом на стадії формування у 10 (24%) учасників (показник симптому коливається від 33% до 50%). Симптом сформований у 5 (12%) працівників (показник симптому від 53% до 83%). Недостатність емоційного досвіду або неможливість виражати свої емоції належним чином переживають 12 % опитаних.

Необхідно визнати важливість емоційного благополуччя та вживати кроки для покращення емоційного стану, такі як спілкування, висловлення почуттів та участь у позитивній діяльності.

Другим симптомом третьої фази є «Емоційна відстороненість». Дані дослідження з цього симптому наведені в рисунку 2.12.

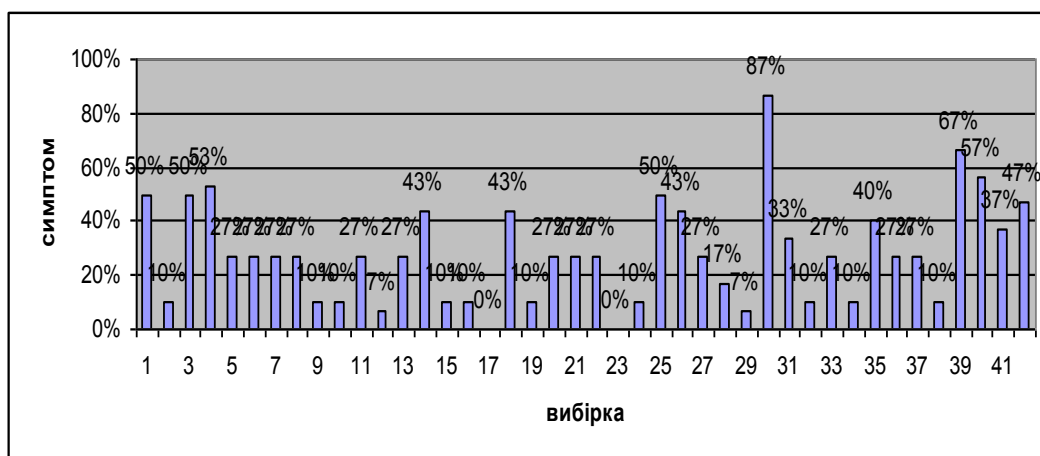


Рис. 2.12. Симптом «Емоційна відстороненість»

З цього рисунку можемо зробити наступний висновок: симптом не сформований у 28 (67%) опитаних (показник симптому 0-27%); симптом на стадії формування у 10 (24%) учасників (показник симптому 33%-50%); симптом сформований у 4 (9%) працівників торгівлі (показник симптому 53%-87%). 67 % опитаних працівників торгівлі не виявляють байдужість до власних емоцій.

Емоційна відстороненість або відчуття відокремленості від емоційних аспектів життя може призвести до різних негативних наслідків: порушення міжособистісних відносин, погіршення психічного здоров'я, погіршення робочої ефективності, загроза особистісному розвитку, вплив на фізичне здоров'я.

Третім симптомом є «Особистісна відстороненість (деперсоналізація)». Негативні наслідки, які можуть проявитися в даному симптомі: порушення міжособистісних відносин, втрата особистісної ідентичності, загроза психічного здоров'я, вплив на робочу ефективність, погіршення якості життя. Результати дослідження по цьому симптомі наведені на рисунку 2.13.

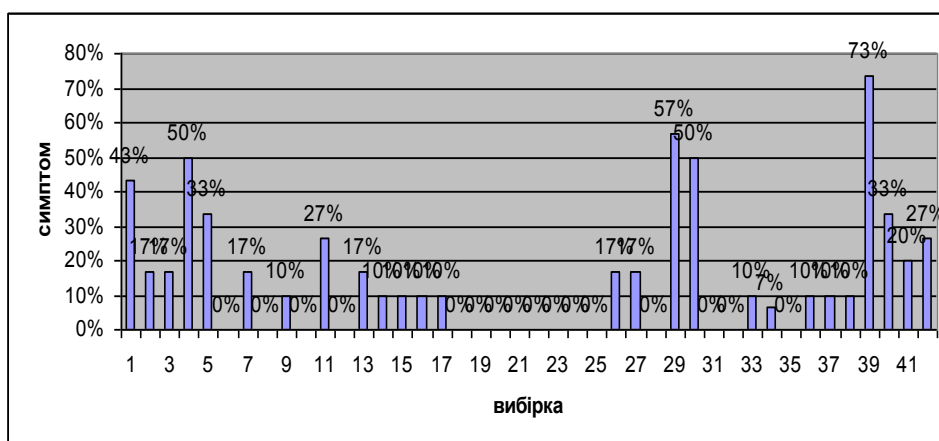


Рис. 2.13. Симптом «Особистісна відстороненість (деперсоналізація)»

Згідно результатів дослідження отримано наступні дані: симптом не сформований у 35 (83%) опитаних (показник симптому 0-27%); симптом на стадії формування у 5 (12%) учасників (33%-50%); симптом сформований у 2 (5%) учасників дослідження з показниками 57% і 73%.

Четвертий симптом у фазі «Виснаження» називається «Психосоматичні і психовегетативні порушення». Наслідками виникнення даного симптому можуть бути: фізичні проблеми, психічні проблеми, погіршення якості життя, взаємодія з медичною системою (див. рис. 2.14.).

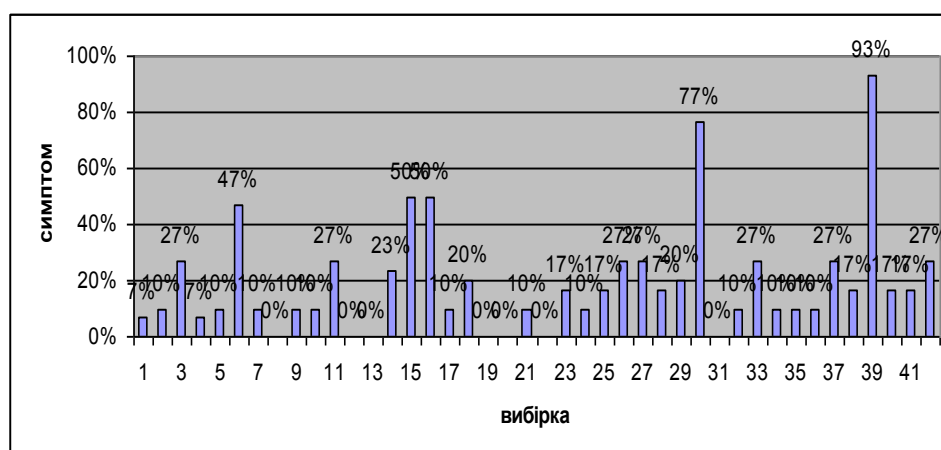


Рис. 2.14. Симптом «Психосоматичні і психовегетативні порушення»

З даних результатів випливає: симптом не сформований у 37 (88%) опитаних учасників (показник коливається від 0 до 27%); симптом на стадії формування у 3 (7%) працівників торгівлі (47%; 50%; 50%); симптом сформований у 2 (5%) учасників (77%; 93%). Тут прослідковуємо позитивну динаміку, 88% учасників дослідження не мають прояву психосоматичних та психовегетативних порушень.

Провівши аналіз симптомів даної групи можна помітити, що найбільше проявився перший симптом «Емоційний дефіцит». Він спостерігається у 12% учасників дослідження. Щоб ефективно з ним впоратися, можна дотримуватися наступних рекомендацій: самоспостереження, емоційне вираження, соціальна підтримка, відпочинок та релаксація, психотерапія, фізична активність, позитивні звички.

Фаза «Виснаження», часто відома як «фаза вигорання», може бути характерною для людей, які довгий час переживають стрес та перевантаження на робочому місці. Результати дослідження по фазі «Виснаження» (див. рис. 2.15.).



Рис. 2.15. Фаза «Виснаження»

Тут спостерігаємо такі результати: фаза не сформована у 32 (76%) опитаних працівників торгівлі (показники по фазі від 3% до 30%); фаза на стадії формування у 8 (19%) учасників (значення показників по фазі 33%-48%); фаза

сформована у 2 (5%) учасників (64%; 68%). Дана фаза найменше проявляється у працівників торгівлі.

Отже, узагальнюючі результати методики за різними шкалами наступні (див. рис. 2.16. та 2.17.).

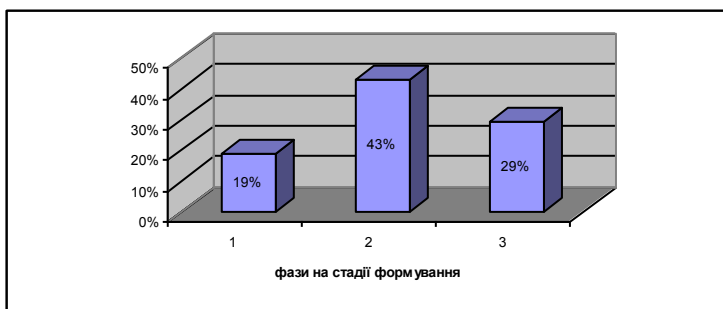


Рис. 2.16. Відсоткове співвідношення фаз на стадії формування

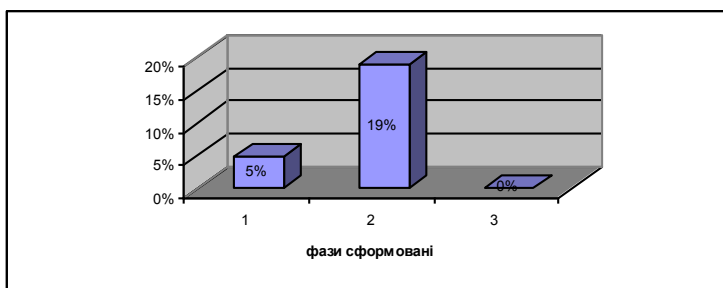


Рис. 2.17. Відсоткове співвідношення сформованих фаз

Фаза «Напруга» не сформувалася в жодного учасника дослідження. В ній найбільше проявився симптом «Загнаність в клітку», він сформувався у 19% опитаних.

Фазою, яка найбільше проявилася у працівників торгівлі є «Резистенція». На стадії формування перебувають 43% учасників і у 19% працівників торгівлі фаза сформована. Саме ця фаза має найбільший прояв у працівників торгівлі. Це свідчить про погіршення емоційного стану працівників та зниження мотивації до праці. Для тих, у кого фаза не сформована або є на стадії формування, рекомендовано працювати над розвитком позитивних стратегій

управління стресом, включаючи релаксацію, саморегуляцію та підтримку соціальних відносин. У тих, у кого фаза вже сформована, важливо подальше удосконалення та утримання цих стратегій.

Працівники торгівлі більш стійкі до фази «Виснаження», так само як і фази «Напруга». Вона сформувалася у 5% опитаних, 19% перебуває на стадії формування. Найбільше проявився у даній фазі симптом «Особистісна відстороненість (деперсоналізація (12% опитаних)).

Отже, можна зробити висновок, що працівники торгівлі найбільше чутливі до фази «Резистенція». А це означає, що в них страждає емоційна сфера та існують проблеми з мотивацією до праці.

Розглянемо методику «Індекс організаційної напруженості» (модифікація Л. Карамушки та К. Терещенко) (див. табл. 2.1.).

Таблиця 2.1.

Індекс організаційної напруженості у працівників торгівлі

Шкали та індекс організаційної напруженості	Норми, кількість опитаних, %		
	Низький Рівень	Середній Рівень	Високий Рівень
«Напруженість щодо робочого навантаження та рівня інформованості персоналу»	(1,0–1,7) 55%	(1,8–2,4) 36%	(2,5–5,0) 9%
«Напруженість у взаємодії персоналу по «вертикалі» та по «горизонталі»	(1,0–1,9) 52%	(2,0–2,50) 36%	(2,6–5,0) 12%
«Напруженість щодо організаційно-психологічних умов роботи в організації»	(1,0–1,9) 52%	(2,0–2,7) 36%	(2,8–5,0) 12%
«Напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу в управлінні організацією»	(1,0–1,8) 64%	(1,9–2,6) 19%	(2,7–5,0) 17%
«Напруженість щодо соціально-економічних та побутових умов»	(1,0–3,1) 57%	(3,2–4,1) 33%	(4,2–5,0) 10%
Індекс організаційної напруженості	(1,0–2,0) 69%	(2,1–2,6) 17%	(2,7–5,0) 14%

Визначення індексу організаційної напруженості охоплює п'ять показників. Результати дослідження по кожному з них розглянемо нижче.

«Напруженість щодо робочого навантаження та рівня інформованості персоналу»: низький рівень спостерігаємо у 55% опитаних; середній рівень виявлено у 36% учасників дослідження; високий рівень мають 9% працівників торгівлі.

«Напруженість у взаємодії персоналу по «вертикалі» та по «горизонталі»»: низький рівень за даним показником мають 52% опитаних; середній рівень – 36% працівників торгівлі; високий рівень отримали 12% учасників дослідження.

«Напруженість щодо організаційно-психологічних умов роботи в організації». Тут маємо такі результати: низький рівень у 52% опитаних; середній рівень мають 36% опитаних учасників; високий рівень у 12% учасників.

«Напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу в управлінні організацією»: низький рівень мають 64% учасники; середній рівень у 19% учасників; високий рівень спостерігається у 17% опитаних.

«Напруженість щодо соціально-економічних та побутових умов»: низький рівень напруженості мають 57% опитаних; середній рівень напруженості у 33% учасників дослідження; високий рівень у 10% опитаних працівників торгівлі.

Узагальнюючим показником за даною методикою є індекс організаційної напруженості. Згідно дослідження отримано такі результати: низький рівень напруженості у 69% учасників; середній рівень напруженості у 17% учасників; високий рівень напруженості виявлено у 14% опитаних працівників торгівлі.

Проаналізувавши узагальнені дані за цією методикою можна зробити висновки: більше половини учасників мають низький рівень організаційного напруження.

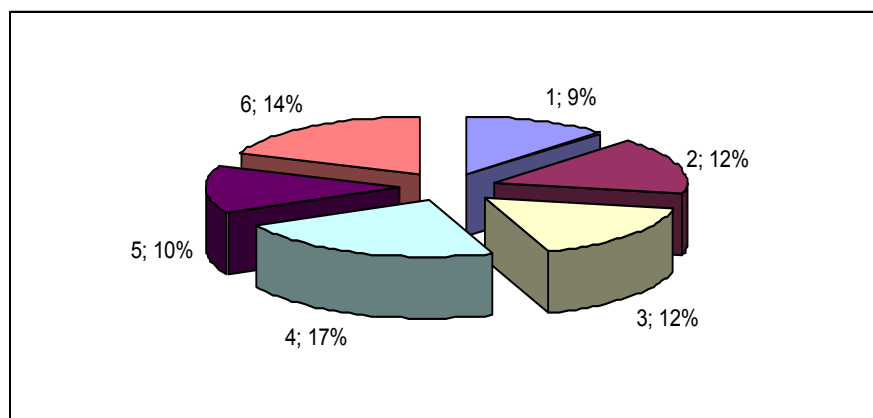


Рис. 2.18. Відсоткове значення опитаних з високим рівнем напруженості

На рисунку 2.18 можна простежити, що показник високого рівня напруги коливається від 9% до 17%. Це свідчить, що загальний рівень напруженості за показниками в організації знаходиться на низькому та середньому рівнях.

Середній та високий рівень організаційного напруження спостерігається у працівників торгівлі віком менше 35 років. Період, коли амбіції і самореалізація стоять на першому плані. Також потрібно підмітити, що найбільший показник високого рівня 17% опитаних – це напруженість щодо змін порядку просування по службі та управління організацією. На це слід детальніше звернути увагу керівництву організації.

Опитувальник загального психологічного стану людини «Тест життєвої задоволеності» є інструментом для вимірювання ступеня задоволеності людини її власним життям, який часто використовується в психологічних дослідженнях. Результати тесту можуть вказувати на загальний стан задоволеності особи і використовуються для аналізу впливу різних факторів на її емоційний стан та якість життя (див. рис. 2.19).

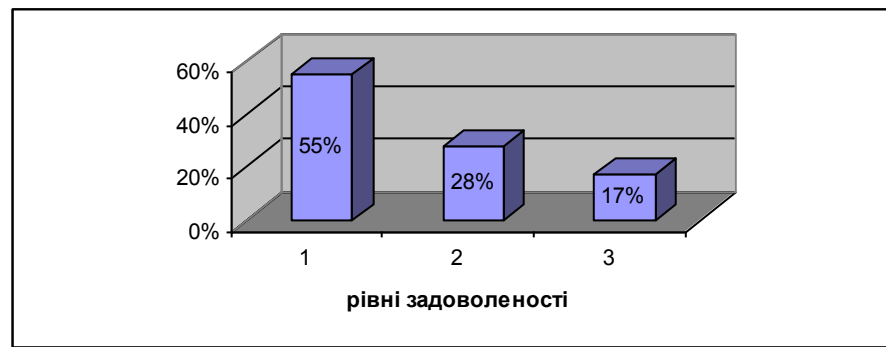


Рис. 2.19. Рівні життєвої задоволеності

З даних проведеного дослідження випливає, що 55% опитаних мають високий рівень задоволеності життям. Це переважно працівники торгівлі, які працюють у даній сфері більше 3 років. Середній рівень життєвої задоволеності мають 28% опитаних, період праці на займаній посаді в них коливається від 1 до 2,5 років стажу. Низький рівень життєвої задоволеності у 17% опитаних, стаж роботи в них коливається від 0,5 до 4 років роботи на займаній посаді, вік опитаних від 33 до 55 років.

Підсумовуючи дані по всіх методиках дослідження можна зробити висновок, що у працівників торгівлі «професійне вигорання» проявляється на фазі «Резистенція», яка впливає на сферу емоційного реагування та редукцію професійних обов'язків. Для забезпечення емоційного благополуччя і задоволення від роботи важливо збалансувати редукцію професійних обов'язків з можливостями для особистого і професійного росту. Це може включати в себе пошук нових викликів, опанування новими навичками та забезпечення розвитку.

Розглянувши другу методику, «Індекс організаційної напруженості», можна зробити висновок, що прояв фази «Резистенція» в досліджуваній сфері пов'язаний з напруженістю щодо порядку просування по службі та участі персоналу в управлінні організацією. Відсутність чіткості в даному напрямку може призводити до загострення конфліктів усередині установи.

Незважаючи на окремі показники незадоволеності персоналу, в переважній більшості опитаних працівників спостерігається високий рівень життєвої задоволеності. Особливо у працівників торгівлі, які займають вищі посади. А це свідчить, що результати перших двох методик не впливають на задоволеність життям працівників.

Висновок до розділу II

В силу специфіки даної діяльності синдром «професійного вигорання» є дуже поширеним серед працівників торгівлі.

Для вивчення прояву «професійного вигорання» у працівників торгівлі використано трикомпонентну методику синдрому «професійного вигорання» В. Бойка. Проаналізувавши отримані дані, можна зробити висновок, що домінуючою фазою у синдромі «професійного вигорання» працівників торгівлі є «Резистенція», для котрої характерне згорання професійних обов'язків, зменшення контакту з колегами та клієнтами, розширенням сфери економії емоцій, бажання провести час на самоті, неадекватне емоційне реагування.

У цій фазі найбільш проявилися два симптоми: емоційно-моральна дезорієнтація (29%) і редукція професійних обов'язків (33%). А це означає, що працівникам торгівлі характерним є стан, коли людина відчуває плутанину чи розрив між своїми емоціями та моральними цінностями. Також відбувається процес зменшення або перегляду завдань та відповідальностей, пов'язаних із конкретною роботою чи посадою.

При цьому необхідно працювати над розвитком внутрішньої стійкості та етичного лідерства, щоб зменшити негативні наслідки. Керівництву організації слід дбати про збалансований підхід до працівників, враховуючи їх інтереси та потреби, щоб зберегти позитивне та продуктивне робоче середовище.

Стосовно індексу організаційної напруженості ми спостерігаємо, що в середньому колектив має низький рівень напруження. Найбільшим показником

напруги, який проявився, є напруженість щодо просування по службі та участь в управлінні організацією (17%). Вона може виникнути через нечіткість критеріїв просування, переживання невизначеності чи недостатньої участі у прийнятті управлінських рішень.

За показником «Індекс організаційної напруженості» 69% опитаних працівників мають низький рівень напруженості та 14% високий. Отже, згідно даної методики можна зробити висновок, що загальний рівень напруженості по організації перебуває на низькому рівні.

Третьою методикою став індекс життєвої задоволеності. На високому рівні задоволеності перебуває 55% учасників, середньому 28%, низькому 17%. За результатами дослідження можна зробити висновок, що працівники торгівлі, які працюють більше трьох років на займаній посаді мають рівень життєвої задоволеності вищий, ніж ті, які працюють менше одного року.

Узагальнюючи результати комплексного дослідження, можна зробити висновок, що причинами професійного вигорання працівників торгівлі є:

1. Психоемоційні порушення та редукція професійних обов'язків;
2. Виникнення напруження стосовно зміни порядку просування по кар'єрі та участі працівників в управлінні;
3. Незадоволеність рівнем життя та оплатою праці.

РОЗДІЛ III. ПРОФІЛАКТИКА ТА ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

3.1. Опис та обґрунтування рекомендацій з профілактики та запобігання «професійного вигорання»

На початкових етапах професійне вигорання може супроводжуватися такими симптомами, як:

- ✓ втома;
- ✓ порушення сну;
- ✓ потяг до солодкого й до солоного;
- ✓ надмірна потреба у стимуляторах, як-от кофеїн;
- ✓ нечітко виражені, але постійні розлади травлення.

В наші дні ці симптоми стають звичною справою. Часто можна почути від знайомих чи родичів, що з цим нічого не вдіяти, хіба що звільнитися з роботи і взяти тривалу відпустку від життя, що звучить не надто реально. В такій ситуації працівник має зрозуміти, що він не самотній в даному почутті.

Професійне вигорання також може виникнути через тривалий стрес, високий обсяг роботи, недостатню підтримку колег та керівництва, низьку мотивацію, відсутність можливості кар'єрного зростання, а також неспроможності ефективно управляти власними емоціями. Фактори, такі як монотонна робота і відчуття безсилля, також можуть сприяти професійному вигоранню. Тому важливо знати як запобігти виникненню професійного вигорання [17].

Психопрофілактика професійного вигорання включає в себе:

- ✓ регулярну самооцінку емоційного стану;
- ✓ встановлення чітких кордонів між роботою і особистим життям;
- ✓ перерви під час робочого дня;
- ✓ не беріть роботу додому і старайтесь не працювати у вихідні;

- ✓ приділяйте час улюбленим заняттям, які не пов'язані з роботою;
- ✓ вивчення технік стрес-менеджменту;
- ✓ розвиток навичок ефективного спілкування та встановлення підтримуючих стосунків в колективі.

Також важливо приділяти час для відпочинку, хобі та інших задовольень, що сприяють психічному відновленню.

Для покращення самооцінки емоційного стану корисно практикувати заняття з самосвідомістю, які спрямовані на власні почуття та реакції. Ведення щоденника емоцій, розуміння власних меж та відпочинок можуть сприяти більш глибокому розумінню себе. Важливо також встановлювати реалістичні цілі, цінувати свої досягнення і не перебільшувати власні помилки. Сприйняття себе як компетентної та ціннісної особистості може позитивно впливати на емоційний стан [40, с. 8].

Для покращення самооцінки, корисно практикувати свідомість, спрямовану на власні почуття та реакції. Розуміння власних меж та відпочинок можуть сприяти більш глибокому розумінню себе. Важливо також встановлювати реалістичні цілі, шанувати свої досягнення і не перебільшувати власні помилки.

Перерва під час робочого дня є важливим елементом ефективного управління робочим часом. Регулярні короткі перепочинки можуть покращити концентрацію, знизити втомлюваність і сприяти підтримці емоційного стану. Рекомендується робити короткі прогулянки чи виконувати дихальні вправи під час перерв, щоб забезпечити фізичний та психологічний відпочинок.

Намагайтеся не брати роботу додому і утримуйтеся від праці у вихідні. Це допоможе підтримати баланс між професійним і особистим життям, запобігти вигоранню та забезпечити достатній відпочинок для фізичного та емоційного відновлення [27, с. 47].

Приділяти час улюбленим заняттям, які не пов'язані з роботою, є важливим для підтримки психічного здоров'я та збереження балансу. Це може включати в себе читання, вивчення нових навичок, заняття спортом, мистецтво

чи будь-яку іншу діяльність, яка приносить задоволення. Забезпечення часу для цих занять допомагає зменшити стрес, підтримує творчість та сприяє покращенню загального самопочуття.

Вивчення технік стрес-менеджменту може включати в себе регулярну практику глибокого дихання, медитації, йоги або прості фізичні вправи для розслаблення. Також корисними є планування завдань, встановлення пріоритетів та використання методів організації часу. Розмови з друзями чи фахівцем, а також вміння відповідати на стресори позитивним способом також може допомогти управляти стресом [4, с. 123].

Для розвитку навичок ефективного спілкування та встановлення підтримуючих стосунків в колективі важливо уважно слухати співрозмовника, висловлювати свої думки чітко, виражати вдячність та підтримку колегам. Спільна участь у командних проєктах чи ініціативах може сприяти покращенню взаєморозуміння. Крім того, вироблення позитивного підходу до спілкування сприяє створенню позитивного та підтримуючого робочого середовища.

Важливо приділяти час улюбленим заняттям, які сприяють психічному відновленню. Це може бути: читання книг, слухання спокійної музики, творчі заняття або прогулянки природою. Захоплення, які дозволяють розслабитися та зосередитися, можуть значно поліпшити емоційний стан та сприяти психічному відновленню.

Сьогодні часто стикаємося з таким явищем як «занепад задоволення». Ми починаємо сприймати дозвілля як рутину, тобто як роботу в найгіршому значенні цього слова. Нам доводиться читати заради вигоди, ходити на зустрічі заради домовленостей, відвідувати вечірки заради нових ділових знайомств. Дослідження показують, що тепер ми маємо більше дозвілля ніж кілька десятиліть тому. Та ми не відчуваємо цього через те, що дозвілля більше не видається нам таким привільним. Частіше воно нагадує ще один пункт із списку справ.

Сучасні реалії спонукають до того, що відпочивати від роботи потрібно цілісно, «тут і тепер», без відволікання на майбутні досягнення. А отже, ледачість та лінь варто плекати, адже це є необхідною умовою для якісного відпочинку [36, с. 95].

Важливим елементом профілактики професійного вигорання є психологічний супровід [34, с. 56]. В ньому можуть використовуватися такі підходи:

1. Психосвіта: надання працівникам інформації про стрес та професійне вигорання, а також вивчення навичок ефективного управління стресом.
2. Консультативна підтримка: доступ до консультування та психологічної підтримки для вирішення особистих та професійних проблем.
3. Тренінги зі стрес-менеджменту: навчання практичним навичкам, таким як релаксація, медитація та ефективне планування часу.
4. Групові сесії: участь у групових сесіях для обміну досвідом та підтримки від колег.
5. Систематичні оцінки стресу: впровадження механізмів для періодичного визначення рівня стресу та вчасного реагування на його прояви.
6. Стимулювання розвитку кар'єри: забезпечення можливостей для саморозвитку та кар'єрного зростання.

Психологічний супровід при професійному вигоранні передбачає роботу над кількома ключовими аспектами:

1. Самоусвідомлення: допомога в розумінні власних емоцій, глибшого осмислення причин професійного вигорання та виявлення особистих потреб.
2. Розвиток стратегій самозахисту: вивчення методів визначення та зменшення негативного впливу робочих факторів на психічне здоров'я.
3. Зміна установок: праця над переглядом ставлення до роботи, виявлення та переосмислення негативних поглядів.
4. Планування відпочинку: встановлення регулярних періодів відпочинку та вивчення способів поповнення енергії.

5. Підтримка в міжособистих відносинах: розвиток навичок комунікації та встановлення підтримуючих стосунків в робочому колективі.

Ці аспекти сприяють покращенню психічного стану та запобіганню подальшому професійному вигоранню.

Серед основних результатів психологічного супроводу є розвиток професійної діяльності, вдосконалення особистого потенціалу, професійне збереження, отримання задоволення від результатів праці. На рівні особистості навчитися ідентифікувати деякі сигнали, які попереджають стрес.

Для успішної роботи над профілактикою професійного вигорання необхідно самостійно навчитися працювати над особистою стресостійкістю, проставляти пріоритети, не боятися зміни способу життя, коригувати щоденну робочу рутину. Це, зазвичай, довгий та складний процес. Але наслідки нехтування власного професійного здоров'я можуть призвести до важчих та складніших симптомів.

3.2. Методи боротьби з негативними наслідками професійного вигорання працівників торгівлі

Професійне вигорання у працівників торгівлі може мати різноманітні негативні наслідки, які впливають як на особистість працівника, так і на якість його професійної діяльності. Це може бути: погіршення фізичного здоров'я; психічні проблеми; зниження ефективності роботи; втрата інтересу до професії; проблеми в міжособистих стосунках; високий рівень відсутності на роботі. Тому важливо вміти вчасно виявити симптоми професійного вигорання і знати як з цим явищем справитися.

Розглянемо рекомендації по боротьбі з негативними наслідками професійного вигорання працівників торгівлі відповідно до типів темпераменту [12]. Існує чотири типи темпераменту: холерик, флегматик, меланхолік та сангвінік.

У людей з типом темпераменту «холерик», які схильні до високого рівня активності та енергії, професійне вигорання може виникнути через надмірну напруженість та перевтому. Є такі рекомендації для боротьби з професійним вигоранням у холериків:

1. Правильний розподіл робочого навантаження: важливо уникати перевантаження та забезпечувати розумний розподіл завдань для уникнення надмірного стресу.

2. Ефективне планування та пріоритети: розробляйте чіткий план дій та визначайте пріоритети, щоб уникнути почуття перевантаження.

3. Регулярні перерви та відпочинок: забезпечте собі короткі перерви під час робочого дня та регулярний відпочинок для відновлення енергії.

4. Розвиток навичок вирішення конфліктів: навчайтесь ефективно вирішувати конфлікти та управляти емоціями у важких ситуаціях.

5. Планування відпусток та відпочинку: забезпечте собі регулярний відпочинок для повного відновлення фізичного та емоційного здоров'я.

6. Підтримка від колег та керівництва: спілкуйтеся з колегами та керівництвом про свої потреби та проблеми, шукаючи підтримку та рішення.

Сангвініки, зазвичай, енергійні та комунікативні особистості, також можуть стикатися з професійним вигоранням через свою активність та бажання відповідати на велику кількість звернень. Деякі рекомендації для боротьби з професійним вигоранням у сангвініків:

1. Гнучке планування робочого часу: розподіліть робочий день на короткі, зосереджені періоди активності та відпочинку.

2. Підтримка соціальних відносин: зберігайте позитивні соціальні зв'язки та спілкуйтеся з колегами для зменшення відчуття відокремлення.

3. Здорове планування відпочинку: включайте в свій графік регулярний відпочинок та дозволяйте собі відпустки для відновлення сил.

4. Саморегуляція та вміння сказати "ні": навчіться визначати свої межі та відмовлятися від додаткових завдань, якщо вони призводять до перевантаження.

5. Розвиток навичок управління стресом: використовуйте техніки релаксації та стрес-менеджменту для зниження рівня стресу.

6. Регулярне оновлення цілей та завдань: переглядайте та оновлюйте свої цілі та завдання, щоб уникнути відчуття рутини та невдоволення.

7. Підтримка та обмін досвідом: спілкуйтеся з колегами та обмінюйтеся досвідом, щоб знайти спільні рішення для покращення робочого процесу.

Флегматики, зазвичай, спокійні та стримані, також можуть відчувати професійне вигорання через свою тенденцію до утримання емоцій та великої терплячості. Рекомендації для боротьби з професійним вигоранням у флегматиків:

1. Чіткий розподіл завдань: спробуйте розподілити завдання рівномірно, уникаючи перевантаження та зберігаючи рівновагу.

2. Саморегуляція емоцій: розвивайте навички саморегуляції емоцій та вивчайте методи вираження своїх потреб та думок.

3. Позитивні ритуали: впроваджуйте позитивні ритуали у свій робочий день, такі як короткі перерви на свіжому повітрі або релаксуючі вправи.

4. Заплановані перерви: використовуйте заплановані перерви для відновлення енергії та зняття стресу.

5. Встановлення меж: навчайтесь визначати межі та навчіться відмовлятися від додаткових завдань, якщо вони призводять до перевантаження.

6. Спілкування з колегами: активно спілкуйтеся з колегами, діліться досвідом та розвивайте соціальні навички в робочому оточенні.

7. Прозорість у вираженні потреб: будьте відкритими у вираженні своїх потреб та очікувань, уникаючи непотрібного стресу.

Меланхоліки, зазвичай, вразливі та самокритичні, можуть бути особливо схильними до професійного вигорання через свою високу вимогливість до себе та навколишнього світу. Рекомендації для боротьби з професійним вигоранням у меланхоліків:

1. Правильне самовизначення завдань: уникаючи перевантаження, розподіляйте завдання так, щоб вони відповідали вашим здібностям та ресурсам.

2. Конструктивний самоконтроль: розвивайте конструктивний підхід до самокритики, намагаючись знаходити позитивні сторони своїх досягнень.

3. Планування часу: створіть добре організований графік роботи, з визначеними часовими рамками та перервами для відпочинку.

4. Дозвіл на відпочинок: не стримуйте своїх емоцій та надавайте собі право на відпочинок без відчуття провини.

5. Розробка стратегій вирішення проблем: навчіться ефективно вирішувати проблеми, шукаючи позитивні та конструктивні рішення.

6. Підтримка та спілкування: знаходьте підтримку в колег та близьких людей, з ким ви можете поділитися своїми думками та відчуттями.

7. Сприйняття незавершених справ: навчайтеся приймати незавершені справи, концентруючись на досягненнях та прогресі.

Ці рекомендації спрямовані на те, щоб допомогти меланхолікам збалансувати свої високі стандарти та зберегти емоційне благополуччя у робочому середовищі.

Та інколи буває, що причину, яка лежить в основі професійного вигорання, самостійно виявити важко. В таких випадках необхідно звернутися до спеціаліста. Допомога при професійному вигоранні може бути важливою для відновлення емоційного благополуччя та покращення якості життя [15]. До видів професійної допомоги відносять:

1. Психотерапія. Індивідуальні чи групові сесії з досвідченим психотерапевтом можуть допомогти розкрити емоційні проблеми та знайти шляхи до відновлення.

2. Консультування. Професійні консультанти чи коучі можуть надавати підтримку у вирішенні проблем та розвитку стратегій керування стресом.

3. Психіатрична допомога. У випадках важкого вигорання, коли виникають психічні розлади, психіатр може призначити лікування та надати необхідну медичну допомогу.

4. Кар'єрне консультування. Спеціалісти з кар'єрного консультування можуть допомогти визначити цілі та виробити стратегії для досягнення балансу між роботою та особистим життям.

5. Спілкування в групах підтримки. Участь у групах підтримки дозволяє ділитися досвідом та отримувати підтримку від інших, які також стикаються з такою проблемою.

Таке звернення допоможе швидше впоратися з негативними наслідками професійного вигорання та покращить продуктивність праці, віднайде особистісний ресурс та навчить цінувати своє ментальне здоров'я.

Також особливу увагу у роботі з професійним вигоранням хочеться приділити метафоричним картам та метафорам. Вони можуть бути ефективним інструментом.

Метафоричні карти можна застосовувати для виявлення емоцій. Використовуйте карти з образами або символами для вираження особистих емоцій та стану. Обговорення вибраних карт може допомогти усвідомити та висловити власні почуття.

Цікавим є проведення метафоричного аналізу робочого оточення. Запропонуйте учасникам розглянути їхнє робоче оточення через метафоричні лінії. Наприклад, якщо ваша робота була б кольором чи формою, як вона виглядала б?

Створення метафор допомагає учаснику створити власні для опису його стану чи досвіду вигорання. Це може допомогти відобразити його внутрішні переживання.

Дуже інформативним є розвиток метафоричних історій, де ви використовуєте метафори для розповідей чи історій, які допомагають учасникам переосмислити свої переживання та знайти нові способи вирішення проблем.

При картографуванні персональних перешкод, метафоричні карти використовують для створення образів, які є перешкодами та стресорами. Допоможіть учасникам розробити стратегії подолання цих перешкод.

Метафорична візуалізація мети допомагає учаснику створити зображення його ідеальної роботи чи життя. Це може надихнути на зміни та встановлення нових цілей.

Робота з метафорою може відкривати нові шляхи розуміння та розвитку стратегій для подолання професійного вигорання. Також привернути увагу до речей, які на перший погляд непомітні.

Ще одним ефективним методом боротьби з професійним вигоранням є робота з хибними переконаннями. Кожному хибному переконанню відповідає низка заснованих на реальності переконань, якими йому можна протистояти [11, с. 197].

Хибне переконання: я не можу з цим впоратися.

Переконання, що ґрунтується на реальності: ви задаєте питання: чому? Як з цим впоратися? Ви все ще тут! Ви не розвалилися на шматки. І я припускаю, що у вашому житті є інші речі, які демонструють, що ви багато з чим можете впоратися. Звісно, тривога може не подобатися. Можливо, вам дійсно хочеться почуватися краще. І якщо це так, то ви зробите все необхідне, щоб змінити ваші обставини.

Хибне переконання: почуття тривоги означає, що я слабка людина.

Переконання, що ґрунтується на реальності: де ваш доказ того, що тривога означає, що ви слабка людина? Реальність показує, що люди мають усі види почуттів та проблем. Як вже було встановлено, ви ненавмисно навчили свій мозок реагувати страхом на свій поточний тривожний тригер. Тепер ваш мозок помилково реагує на хибні сигнали страху. Це нормально для мозку. Але це не має нічого спільного із слабкістю.

Хибне переконання: мені потрібно, щоб близька мені людина розуміла, через що я зараз проходжу.

Переконання, що ґрунтується на реальності: для чого? Хоча відчувати, що тебе розуміють, приємно, чим це насправді може вам допомогти? Можливо, це може додати певної підтримки та заохочення, але насправді ваша близька людина може зробити це, навіть не розуміючи вашого стану. Це може бути добрим чинником підтримки, але точно не є необхідним. Розуміння з боку іншої людини ніколи не вважалося запорукою втамування занепокоєння. Тож зробіть щось! Цей процес залежить від вас, і не так важливо, розуміє вас зараз хтось чи ні.

Ці та багато інших методів можуть допомогти працівникам торгівлі справитися з професійним вигоранням, яке вже настало. Головне, вчасно помітити його і почати боротьбу. Від цього залежить якість нашого життя і не тільки в професійній діяльності.

Висновок до розділу III

На появу професійного вигорання у працівників торгівлі впливає багато факторів, тому важливо вміти їх вчасно розпізнати і навчитися з ними справлятися.

Ключовою ланкою в психопрофілактиці професійного вигорання є забезпечення кожного працівника у доступі до інформації яка попередить вигорання. Серед основних рекомендацій є: встановлення особистих кордонів, вивчення технік стрес-менеджменту, розвиток навичок ефективного спілкування, встановлення підтримуючих стосунків з колегами, періодичний відпочинок та наявність хобі.

На перший погляд, це прості рекомендації, якими працівники мали б регулярно користуватися, та сьогодні ми звикли максимально ефективно використовувати свій час. Часто похід на зустріч перетворюється в ділову бесіду, ми починаємо обирати книги для вечірнього читання, щоб покращити свою ефективність. Тому важливо навчитися дозволяти собі лінощі.

Психологічний супровід при професійному вигоранні передбачає роботу над самоусвідомленням, розвитком стратегій самозахисту, зміною установок, плануванням відпочинку, підтримкою в міжособистісних відносинах.

Щоб успішно самотійно справлятися з вигоранням необхідно навчитися працювати над стресостійкістю, проставляти пріоритети, не боятися змінити спосіб життя, коригувати щоденну робочу рутину.

Рекомендації як справитися з професійним вигоранням у працівників торгівлі наведено на прикладі чотирьох типів темпераментів: холерик, сангвінік, флегматик, меланхолік. Оскільки всі ми різні за типом поведінки та сприйняттям оточення, тому і рекомендації мають бути більше направлені на кожну особистість окремо.

Ефективними інструментами в роботі з професійним вигоранням є робота з метафоричними картами та метафорами. Вона може відкривати нові шляхи розуміння та розвитку стратегій для подолання даного явища. Обговорення вибраних карт може допомогти усвідомити та висловити власні почуття. Дуже інформативним є розвиток метафоричних історій, де ви використовуєте метафори для розповідей, які допомагають учасникам переосмислити свої переживання та знайти нові способи вирішення проблем.

Робота над хибними переконаннями є також ефективною при вигоранні. Це допомагає змінити кут погляду на ситуацію та надати їй іншого значення. Кожному хибному переконанню відповідає низка заснованих на реальності переконань, якими йому можна протистояти.

Важливо пам'ятати, що людина не завжди самотійно може впоратися з негативними наслідками професійного вигорання, тому важливо вчасно звернутися до спеціаліста, який допоможе подолати проблему. Основними видами професійної допомоги є: психотерапія, консультування, психіатрична допомога, кар'єрне консультування, спілкування в групах підтримки.

РОЗДІЛ IV. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА БЕЗПЕКА В НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЯХ

4.1. Соціально-психологічний клімат як складова ефективної трудової діяльності

На сучасному етапі розвитку суспільства соціально-психологічний клімат трудових колективів відіграє значну роль.

Практика показує, що окремі підприємства мають досить сприятливий соціально-психологічний клімат. Цей клімат з погляду групового психологічного стану, що характеризує соціальне сприйняття та ступінь задоволеності співробітників різними сторонами життєдіяльності, інтегрує різні впливи. Найважливіші ознаки сприятливого соціально-психологічного клімату полягають у довірі та високій вимогливості співробітників один до одного, у доброзичливій та діловій критиці, у свободі особистої думки при розгляді питань всього колективу, у відсутності тиску керівництва на співробітників та визнання за ними права прийняття необхідних колективу рішень.

Соціально-психологічний клімат є значущим фактором життєдіяльності окремої людини та компанії загалом, який впливає на всю систему соціальних відносин, на спосіб життя людей, на їх повсякденне самопочуття, працездатність і рівень творчої та особистісної самореалізації. Зрозуміло, що таке неоднозначне явище може трактуватися в різних аспектах [28, с. 152].

Актуальність даного питання зумовлена й новими суспільно-економічними відносинами, що склалися у всіх сферах життєдіяльності; необхідністю вдосконалення системи взаємин у трудових колективах організацій, що сприяє створенню позитивного соціально-психологічного клімату – необхідної умови підвищення продуктивності діяльності працівників та підприємницького потенціалу підприємства в цілому.

Можна відокремити чотири структурних елементи соціально-психологічного клімату, які відображають ставлення членів колективу до: 1) загальної справи; 2) один до одного; 3) світу в цілому; 4) самих себе.

Соціально-психологічний клімат будь-якої установи породжується міжособистісною взаємодією, яка опосередковує не тільки міжособистісні впливи, а й вплив навколишнього фізичного середовища: речей, предметів, явищ природи тощо. Настрій однієї людини впливає на настрій іншої, позначається на різноманітних актах поведінки, діяльності, життя людини.

Соціально-психологічний клімат, який спостерігається в різних колективах, може різнитися за своїм змістом та спрямованістю. А отже, прийнято виокремлювати три його основних види: з позитивною (його називають сприятливим, або здоровим), негативною (має назву несприятливого, або нездорового) та нейтральною (спрямованість чітко не визначена, є нейтральним) спрямованістю [22, с. 426].

До характерних рис сприятливого соціально-психологічного клімату належать: довіра та вимогливість до працівників; терпимість до думок оточуючих; доброзичлива критика; задоволеність приналежністю до організації; високий рівень взаємодопомоги та емоційної підтримки; вільне висловлення власної думки під час обговорення питань, які стосуються всього колективу; прийняття відповідальності на себе за стан справ в групі; достатня поінформованість колективу про завдання та стан їх виконання.

Несприятливий соціально-психологічний клімат у колективі характеризується: переважанням у колективі пригнічених настроїв, песимізму, агресивності, конфліктності, антипатії співробітників, наявністю суперництва, негативним ставленням співробітників до близьких стосунків один з одним; відсутністю норм рівності та справедливості взаємин, зневажливим ставленням до слабких співробітників, глузуваннями з нових співробітників; негативним ставленням до принциповості, чесності, працьовитості, безкорисливості співробітників; інертністю та пасивністю співробітників, прагненням відбитися від інших, неможливістю згуртування колективу для спільної справи;

байдужістю чи заздрістю до успіхів чи невдач окремих співробітників з боку всього колективу; нездатністю об'єднання колективу у скрутних ситуаціях, розгубленістю, сварками, взаємними звинуваченнями, закритістю колективу від інших колективів.

Стиль управління слід обирати, виходячи з рівня розвитку колективу та вже існуючих в ньому відносин, традицій, цінностей, норм. Тому можна з упевненістю сказати, що немає «поганих» чи «хороших» стилів управління. Конкретна ситуація, вид діяльності, особистісні особливості підлеглих та ін. фактори зумовлюють оптимальне співвідношення кожного стилю та переважаючий стиль управління. Однак, як свідчить досвід, найбільший авторитет має керівник, який вміє бути «жорстким» у справі, але «м'яким» у стосунках з людьми: він вимогливий і суворий зі своїми підлеглими у робочих ситуаціях, але завжди прагне виявити розуміння та турботу про них в особистому плані.

З метою зближення та згуртованості колективу, необхідно проводити корпоративні заходи, особливо популярні останнім часом. Значну роботу щодо організації цих заходів може проводити служба персоналу, штатний психолог чи HR-менеджер. Також слід проводити спеціальні психологічні семінари, курси з використанням різних активних форм навчання (ділових ігор, психологічних тренінгів тощо), за допомогою яких можна навчати фахівців та керівництво високої культури взаємодії та спілкування. Найбільш ефективними є такі форми тренінгів, як поведінковий, тренінг чутливості, рольовий тренінг, тренінг згуртованості, тренінг командоутворення, тимблдинг, тренінг формування команди та ін.

Такі тренінги сприяють швидкій адаптації нових співробітників, а також укріпленню взаємин у вже створених колективах, допомагають розкривати внутрішні особливості персоналу, краще зрозуміти себе та інших.

4.2. Заходи щодо забезпечення безпеки праці в торгових приміщеннях

Правила охорони праці для об'єктів роздрібної торгівлі, згідно ДНАОП 7.1.00-1-96, розповсюджуються на всі підприємства, заклади роздрібної торгівлі України, а також інші відомства та організації, незалежно від форм власності.

Правила встановлюють загальні вимоги щодо охорони праці, виробничої гігієни та пожежна безпека до приміщень, будівельних споруд, систем водопостачання, освітлення, опалення, каналізації та вентиляції, організації технологічних процесів та робочих місць, експлуатація торгово-технологічного та холодильного обладнання.

Правила є обов'язковими для всіх працівників роздрібної торгівлі, незалежно від форм власності, фахівців з питань охорони праці, інженерно-технічних працівників.

Роботодавець (керівник) об'єкта роздрібної торгівлі та інші посадові особи несуть персональну відповідальність за виконання вимог Правил, покладених на них завдань та функціональних обов'язків, відповідно до чинного законодавства.

Вимоги до роботодавця. Роботодавець (керівник) зобов'язаний:

1. створити службу охорони праці або призначити відповідальну особу, яка має забезпечити рішення конкретних питань охорони праці;
2. затвердити інструкції щодо обов'язків, прав та відповідальності за виконання покладених на них функцій;
3. створити в кожному структурному підрозділі та на робочому місці умови праці відповідно до вимог нормативних актів, забезпечити дотримання прав працівників, гарантованих законодавством про охорону праці та пожежну безпеку;
4. розробити і затвердити положення, інструкції, інші нормативні акти про охорону праці та пожежну безпеку, що діють у межах об'єкта і встановлюють правила виконання робіт;

5. забезпечити організацію та проведення медичних оглядів працівників;
6. забезпечити організацію навчання та перевірку знань працівників з охорони праці;
7. здійснювати постійний контроль за виконанням працівниками технологічних процесів, правил роботи з машинами, механізмами, обладнанням та іншими засобами виробництва, використання засобів колективного та індивідуального захисту, виконанням робіт згідно з вимогами охорони праці та пожежної безпеки.

Для перевірки працівників з питань охорони праці та пожежної безпеки на об'єкті наказом власника (керівника) створюється комісія, яку очолює його заступник (головний інженер).

Особи, винні в порушенні цих Правил, несуть дисциплінарну, адміністративну, матеріальну, кримінальну відповідальність згідно з чинним законодавством.

Евакуаційні проходи, виходи, коридори, тамбури, сходи не дозволяється захарашувати будь-якими предметами, тарою, товарами та обладнанням, а також використовувати їх для окремих робіт.

Закриття на замок дверей евакуаційних виходів під час роботи забороняється. Допускається застосування внутрішніх запорів, які легко відкриваються.

Розташування технологічного обладнання на об'єктах торгівлі не повинно заважати використанню службових сходів та маршів для евакуації відвідувачів.

Не допускається встановлювати на шляхах евакуації роздільні двері, які крутяться, турнікети, а також гвинтові сходи. Двері на шляхах евакуації повинні відкриватися назовні.

Роботодавець (керівник) наказом за об'єктом визначає відповідальну особу за експлуатацію, контроль за технічним станом та обслуговуванням вентиляційного обладнання [19].

Експлуатаційний режим роботи установок (системних) вентиляцій повинен бути визначений робочими інструкціями, в яких передбачаються терміни профілактичного обслуговування вентиляційних камер, повітряних, фільтрів та іншого вентиляційного обладнання, а також заходи пожежної безпеки, порядок дій обслуговуючого персоналу при виникненні пожеж або аварій.

Безпека технологічних процесів повинна бути забезпечена:

1. вибором форм і методів їх організації;
2. складом торгових та виробничих приміщень;
3. розміщенням торгово-технологічного обладнання та організації робочих місць;
4. способом зберігання та транспортування товарів;
5. професійним відбором та навчанням працюючих;
6. застосуванням засобів захисту робочих.

Організація робочого місця повинна забезпечити найменшу затрату сил і час продавця на виконанні технологічних процесів.

Робочі місця продавців повинні забезпечуватися необхідним обладнанням відповідно до норм технічного забезпечення торгових об'єктів.

Для забезпечення справного стану холодильного обладнання та установок, їх безпечної експлуатації власник (керівник) зобов'язаний:

1. забезпечити холодильні установки необхідним штатом обслуговування персоналу або укласти договір із спеціалізованими організаціями на комплексне технічне обслуговування;
2. призначити особу, відповідальну за справність стану, правильну та безпечну експлуатацію холодильних установ;
3. розробити інструкції з експлуатації (обслуговування) холодильних установ.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

Професійне вигорання – це стан, коли працівник втрачає мотивацію, енергію та інтерес до своєї роботи через надмірний тиск, перевантаження та відчуття невдачі.

Багато українських та іноземних вчених досліджували це явище. Серед них: В. Бойко, Х. Василькевич, І. Ващенко, Н. Водоп'янова, А. Висоцький, І. Галецька, Л. Карамушка, Т. Ронгинська, Х. Маслач, Г. Фрейдєнбергер, С. Максименко, О. Матвієнко, Ю. Ковровський та інші.

Найбільш схильними до вигорання є: інтроверти, люди з постійним внутрішнім конфліктом, жінки, які стоять перед вибором робота чи сім'я, працівники з непостійною діяльністю, люди, що працюють в екстремальних умовах, робітники допоміжної сфери.

Працівники торгівлі є професією, яка може стикнутися з таким явищем, як синдром «професійного вигорання». Ця сфера за декілька останніх років піддалася великому впливу негативних факторів, з якими потрібно швидко навчитися справлятися та виявляти симптоми.

Провівши емпіричне дослідження професійного вигорання у працівників торгівлі, хочеться відмітити, що це група працівників, у яких відстежується схильність до цього явища.

Згідно проведених методик, можна помітити, що особливо виражена у працівників торгівлі фаза «Резистенція» та є проблеми з напруженістю щодо просування по кар'єрі. Ці два явища взаємопов'язані між собою, оскільки в даній фазі серед симптомів найбільше проявився симптом редукції професійних обов'язків. У працівників з виявленими симптоми можна помітити зменшення виконання завдань, втрату бажання відповідати за конкретну роботу, переживання невизначеності.

Хочеться підмітити, що у групі опитаних індекс життєвої задоволеності перебуває на високому рівні. А це означає, що особисті проблеми не впливають на стан працівників під час роботи.

На основі отриманих даних дослідження підбрано рекомендації для профілактики професійного вигорання у працівників торгівлі. Це за своєю суттю прості та ефективні щоденні дії, які зможуть покращити загальне самопочуття працівників, нормалізувати сон, навчити ефективно відпочивати та вміти відстоювати особисті кордони.

Рекомендації, як справитися з професійним вигоранням у працівників торгівлі, обрано для чотирьох типів темпераментів: холерик, сангвінік, флегматик, меланхолік. Для кожного темпераменту підбрано 6-7 практичних порад з профілактики професійного вигорання, якими можна щоденно користуватися.

Іноколи буває, що причину, яка лежить в основі професійного вигорання, самотійно виявити важко. В таких випадках необхідно звернутися до кваліфікованого спеціаліста (психолога, психотерапевта).

Ефективними інструментами в боротьбі з професійним вигоранням є робота з метафоричними картами та метафорами. Вони можуть допомогти знайти нові шляхи розуміння та розвинути стратегії для подолання даного явища. Метафорична робота може привернути увагу до речей, які на перший погляд непомітні.

Вчасне надання ефективної допомоги може зберегти кваліфікованого працівника в організації. Важливо пам'ятати, що новий працівник завжди обходиться дорожче для фірми. Тому варто поборотися за досвідченого робітника, особливо в сфері, де відбувається постійний контакт зі споживачами.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абдуллаєва І. Б. Розвиток самоєфективності підприємців сфери торгівлі: у 1 т. Алчевськ, ЛАДО, 2013. Вип. 39. С. 77–81.
2. Баглай І. Ю., Марченко І. О. Синдром емоційного вигорання. *Науковий вісник КПІ*. 2019. № 12. С. 27-30.
3. Балакірєва К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання»: *Проект Програми розвитку ООН «Підтримка реформи соціального сектору в Україні»*, 2015. 45 с.
4. Беркмен О. Four Thousand Weeks. Time management for Mortals: Farrar, Straus and Giroux. New York, 2021. 176 с.
5. Що таке емоційне вигорання та як з ним боротися?: веб-сайт. URL: <https://spacemag.com.ua/lifestyle/shho-take-emocziyne-vygorannya-ta-yak-z-nym-borotysya/> (дата звернення: 14.11.2023).
6. Глущенко О. Професійне вигорання психологів. Київ: Видавництво Кравченко Я. О., 2023. 127 с.
7. Гріффі Г. Від вигорання до рівноваги. Як відновити своє життя та покращити здоров'я: Hardie Grant, 2020. 176 с.
8. Грішнова О. А. Економіка праці та соціально-трудова відносини: *підручник*. Київ: Знання, 2017. 559 с.
9. Синдром емоційного вигорання: веб-сайт. URL: <https://psychology.lviv.ua/syndrom-emotsiinoho-vygorannya/> (дата звернення: 25.10.2023).
10. Емоційне вигорання: що це таке і як вижити?: веб-сайт. URL: <https://explainer.ua/emotsijne-vigorannya-shho-tse-take-i-yak-vizhiti/> (дата звернення: 20.10.2023).
11. Ейпріл К. Позбутися тривоги. Київ: Вид-во Ростислава Бурлаки, 2023. 270 с.

12. Синдром емоційного вигорання серед лікарів: веб-сайт. URL: <https://www.bsmu.edu.ua/blog/6659-sindrom-emotsiynogo-vigorannya-sered-likariv/> (дата звернення: 02.11.2023).
13. Карамушка Л. М. Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. Київ: Логос, 2018. 198 с.
14. Карамушка Л. М., Креденцер О. В., Терещенко О. В., Лагодзінська В. І., Івків В. М., Ковальчук О. С. Методи дослідження психологічного здоров'я та благополуччя персоналу організації: психологічний практикум. Київ : *Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України*, 2023. 76 с.
15. Поява синдрому емоційного вигорання у педагогів та засоби його подолання: веб-сайт. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/491065745.pdf> (дата звернення: 16.10.2023).
16. Крейг Е. Позбутися тривоги. Київ : Видавництво Ростислава Бурлаки, 2023. 270 с.
17. Кудрак Л., Бешлей А. Самокоучинг. Як запобігти професійному вигоранню. Київ : Шкільний світ, 2019. 216 с.
18. Лаврова М. Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційного вигорання». *Вісник Одеського національного університету*. 2014. №2. С. 116-125.
19. Інструкція з охорони праці для продавця продовольчих товарів: веб-сайт. URL: <https://pro-op.com.ua/article/1124-nstruktsya-z-ohoroni-prats-dlya-prodavtsya-prodovolchih-tovarv> (дата звернення: 04.12.2023).
20. Льошенко О., Кондратьєва В. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання»: *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2021. Випуск 10. С. 105-112.
21. Мельник Я. Управління стресом на роботі: 50Minutes.com, 2023. 27 с.
22. Мирончук Н. М. Професійне вигорання викладача вищої школи: чинники, ознаки, способи протидії. *Збірник наук.-метод. праць*. Житомир: Вид-во Євенок О.О., 2017. С. 62-67.

23. Мірошниченко О. А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах: навч. посіб. Житомир, 2015. 156 с.
24. Емоційне вигорання на роботі. 8 способів впоратися з синдромом: веб-сайт. URL: <https://suspilne.media/7544-emocijne-vigoranna-na-roboti-8-sposobiv-vporatisa-z-sindromom/> (дата звернення: 20.11.2023).
25. Нагоскі Е., Нагоскі А. Вигоряння. Стратегія боротьби з виснаженням удома та на роботі: Харків: КСД, 2021. 320 с.
26. Сіла батерейка: що таке професійне вигорання та як його попередити?: веб-сайт. URL: <https://happymonday.ua/shho-take-profesijne-vygorannya> (дата звернення: 23.11.2023).
27. Рой Ліллей. Як взаємодіяти з проблемними людьми: Харків, 2020. 160 с.
28. Сорока І. А. Позитивний соціально-психологічний клімат як засіб профілактики конфліктів у педагогічному колективі. *Правовий вісник Університету «Крок»*. 2016. № 2. С. 150-154.
29. Сунім Г. Усе побачиш, коли пригальмуєш. Правила виживання у метушливому світі. Київ: Snowdrop, 2019. 232 с.
30. Теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання співробітників пожежної служби: веб-сайт. URL: https://studwood.net/2555614/psihologiya/teoretichniy_analiz_problemi_emotsiyного_vigorannya_spivrobotnikiv_pozhezhnoyi_sluzhbi (дата звернення: 06.10.2023).
31. Чурсіна К. Зі мною все гаразд. Як не загубити себе у світі високих вимог. Львів : Література на мистецтво, 2022. 141 с.
32. Шах Е. Ми такі задовбані. Перевірений спосіб подолати вигорання й відновити енергію. Київ: Yakaboo Publishing, 2021. 360 с.
33. Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційне вигорання». *Технології збереження здоров'я в сучасних закладах освіти України: проблеми та перспективи: зб. Всеукр. студ. наук.-практ. конф.* Полтава, 2019. С. 141-145.

34. Amber Pierce. *Burnout Recovery: 15 techniques to overcome chronic stress, regain control, restore your energy and your focus*: Personal Development Publishing, 2022. 142 p.
35. Anne Helen Petersen. *Can't Even: How Millennials Became the Burnout Generation*: Audible, Inc. UK, 2020. 304 p.
36. Holm K., Guimaraes A. *Burnout. Causes and responses*: ACRL, Kannesaw, 2022. 398 p.
37. Jennifer Moss. *The Burnout Epidemic: The Rise of Chronic Stress and How We Can Fix It*: Hardcover/Hardcopy, 2021. 288 p.
38. Nagoski E., Nagoski A. *Burnout. The secret to unlocking the stress cycle*: Ballantine books. NY, 2019. 234 p.
39. Radha R Sharma, Sir Cary Cooper. *Executive burnout*: Emerald Groop Publishing Limited. UK, 2017. 8 p.
40. Tomlin L. *A Burnout. How to avoid it and look after yourself*: BiteSized books series. NY, 2019. 23 p.