

2. Савчин М.В. Психологія розвитку зрілої особистості: стійкість, сенси, адаптація. Івано-Франківськ: ПНУ, 2019. 254 с.
3. Смеречинська Л. Формування життєстійкості в умовах професійного розвитку. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2020. 192 с.
4. Титаренко Т. Життєстійкість особистості: сучасні концепції. Київ: Либідь, 2018. 76 с.
5. Хоменко О. Розвиток стресостійкості сучасних фахівців. Київ: Академвидав, 2020. 180 с.
6. Чайка Ю.Ю. Психологічна допомога ветеранам АТО/ООС: теорія і практика. Київ: 2021. 215 с.
7. Dekel R., Hankin I. The Effectiveness of Psychotherapeutic Interventions for War Veterans with PTSD. Psychology Today, 2019.
8. Litz B.T. et al. Adaptive Disclosure: A New Treatment for Military Trauma, Loss, and Moral Injury. N.Y.: Guilford Press, 2016.

УДК 159.9

В.В. Вишньовський, к.психол.н., доцент; М.Т. Заброцька

(Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна)

ПРИЧИНИ ТА ПРОЯВИ СТРЕСУ Й ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

V.V. Vyshnovskyi Ph.D, Assoc. Prof.; M.T. Zabrotska

CAUSES AND MANIFESTATIONS OF STRESS AND BURNOUT IN SERVICE WORKERS

Сфера обслуговування є однією з найбільш динамічних та психологічно напружених сфер професійної діяльності, оскільки її головним елементом виступає безпосередня взаємодія людини з людиною. Саме інтенсивний контакт із клієнтами, який передбачає високу емоційну залученість, соціальну відповідальність та необхідність постійного дотримання вимог організації, формує специфічні ризики для психологічного здоров'я працівників. У цих умовах стрес стає не епізодичним, а системним явищем, яке інтегрується у повсякденний ритм професійної діяльності та, поступово накопичуючись, трансформується у синдром емоційного вигорання. Вивчення причин і механізмів цього процесу дозволяє глибше осмислити природу психологічного виснаження та окреслити важливі напрями профілактики [3].

Організаційні та психологічні чинники стресу й вигорання мають у сфері обслуговування особливо комплексний характер, оскільки поєднують вимоги зовнішнього середовища, корпоративні стандарти, динаміку міжособистісних стосунків та індивідуальні особливості працівника. З одного боку, сервісна діяльність передбачає виконання чітко визначених сценаріїв емоційної поведінки: привітність, доброзичливість, емпатія, витриманість у конфліктних ситуаціях, здатність швидко й коректно реагувати на запити клієнтів. З іншого боку, будь-які природні емоції працівника – втома, роздратування, страх, невпевненість – мають бути приховані, адже суперечать вимогам професійної ролі. Саме тому явище емоційної праці, визначене А. Гохманом як свідоме регулювання зовнішніх проявів емоцій задля досягнення професійного ефекту, є центральним у формуванні хронічного психоемоційного напруження. Постійне розходження між внутрішніми переживаннями та необхідністю демонструвати «емоційний оптимізм» породжує когнітивний дисонанс, що поступово призводить до виснаження [5].

Особливо важливим чинником є багаторольовість професійної діяльності у сфері обслуговування. Працівник одночасно виконує ролі комунікатора, представника організації, посередника, психолога, конфліктолога й інколи навіть медіатора між різними сторонами взаємодії. Рольова амбівалентність породжує внутрішні суперечності, оскільки вимоги ролей не завжди узгоджуються з реальними емоційними ресурсами людини. Так, необхідність стримувати власні емоції та задовольняти очікування клієнтів часто сприймається як тиск, що призводить до підвищеної тривожності. Людина починає сумніватися у власній компетентності, відчуває страх критики та невдачі. Тривога знижує якість прийняття рішень, ускладнює комунікацію, спричиняє гіперпильність і створює замкнене коло, у якому психологічні ресурси витрачаються швидше, ніж встигають відновлюватися [1].

Важливу роль у формуванні вигорання відіграє рівень емпатійності працівника. Емпатія, необхідна для підтримки якісної взаємодії, може мати як позитивний, так і негативний вплив. За умов надмірного емоційного залучення розвивається синдром співчутливого виснаження – стан, коли постійне співпереживання клієнтам перевищує можливості психологічного відновлення. Поступово емпатія втрачає свою природність і трансформується в емоційну байдужість або дистанційованість, що є своєрідною захисною реакцією. На цьому етапі працівник починає уникати контактів, демонструючи зниження залученості та втрату інтересу до професійної діяльності.

Потужним предиктором вигорання є низька самооцінка, що посилює залежність від зовнішньої оцінки та робить працівника вразливим до негативних реакцій клієнтів або керівництва. Негативні когнітивні установки, такі як катастрофізація труднощів, фіксація на помилках чи скептичне ставлення до власних можливостей, також сприяють розвитку фрустрації та відчуття безнадійності. Працівники, які сприймають професійні виклики як загрозу, а не як стимул до зростання, частіше потрапляють у стан виснаження. На відміну від них, психологічно гнучкі фахівці здатні адаптувати свою поведінку до нових ситуацій та продуктивніше долати складні обставини [2].

Коли професійна діяльність займає надмірну частину часу і не залишає ресурсу для відпочинку чи задоволення власних потреб, людина поступово втрачає відчуття цілісності. Надмірне зосередження на роботі сприяє ототожненню себе лише з професійною роллю, тому будь-яка невдача сприймається як удар по власній ідентичності. Це посилює вразливість до стресу, спричиняє емоційну втомленість і провокує появу апатії.

Процес розвитку вигорання має поступовий характер. На початковому етапі людина намагається компенсувати втому підвищеною активністю та мобілізацією сил. Проте з часом компенсаторні механізми слабшають, виникає відчуття виснаження, що супроводжується стійким емоційним напруженням. Коли ресурси вичерпуються, формується фаза емоційного відсторонення та деперсоналізації: працівник починає ставитися до клієнтів як до об'єктів, уникає глибокої взаємодії, демонструє байдужість та зниження професійної ефективності. Наприкінці цього процесу формується редукція професійних досягнень, коли людина більше не бачить сенсу у своїй діяльності та відчуває втрату особистого внеску в результат роботи [4].

Таким чином, стрес та емоційне вигорання у сфері обслуговування є багатофакторним феноменом, який визначається поєднанням організаційних, психологічних та особистісних чинників. Вони створюють складну систему взаємодії, у межах якої працівник намагається зберегти внутрішню рівновагу, виконуючи водночас високі вимоги професійного середовища. Усвідомлення цих чинників є фундаментом для розробки ефективних програм профілактики та підтримки психологічного благополуччя працівників, які щоденно здійснюють соціально важливу функцію забезпечення якості

сервісу. Підтримка їхнього психічного здоров'я є не лише умовою особистісного розвитку, а й ключовою передумовою підвищення ефективності організації загалом.

Література

1. Булатевич, Н. М. До проблеми психічного вигорання. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Сер. : Соціологія. Психологія. Педагогіка. 2002. Вип. 12–13. С. 121–124.
2. Гіліцина, Л. Стратегії поведінки під час стресу. *Управління освітою*. 2012. №4. С. 2–6.
3. Горащук, В. П. Професійне вигорання як форма дезадаптації особистості у трудовій діяльності. *Психологія і суспільство*. 2016. № 3. С. 56–62.
4. Корнієнко, І. В. Психологічні особливості професійного вигорання у працівників сфери послуг. *Психологічні перспективи*. 2018. № 32. С. 114–121.
5. Лазуренко, О. О. Психологія професійного здоров'я фахівця: до проблеми профілактики емоційного вигорання та формування емоційної компетентності лікаря. *Fundamental and Applied Researches in Practice of Leading Scientific Schools*. 2016. № 1 (13). Р. 140–154

УДК 159.9

В.В. Вишньовський, к.психол.н., доцент; О.В. Кіт

(Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна)

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У МИТНИХ БРОКЕРІВ МІЖНАРОДНИХ КОМПАНІЙ

V.V. Vyshnovskyi Ph.D, Assoc. Prof.; O.V. Kit

PSYCHOLOGICAL FACTORS OF THE OCCUPATIONAL BURNOUT IN CUSTOMS BROKERS OF INTERNATIONAL COMPANIES

Професійна діяльність митних брокерів у міжнародних компаніях характеризується високим рівнем психоемоційного навантаження, що робить їх особливо вразливими до розвитку синдрому професійного вигорання. Специфіка професії поєднує необхідність роботи в умовах жорстких дедлайнів, постійних змін митного законодавства, високої матеріальної відповідальності та необхідності взаємодії з численними контрагентами. Дослідження, проведені такими вченими, як К. Маслач [4], В. Бойко [1] та С. Горіної [2], показують, що професійне вигорання є не індивідуальною слабкістю, а соціально-психологічним явищем, зумовленим специфікою професійного середовища. Актуальність даної проблеми зумовлена тим, що емоційне виснаження митних брокерів безпосередньо впливає на економічну безпеку компаній, швидкість митного очищення та логістичні ланцюги постачання.

Ключовим чинником, що формує передумови для вигорання, є організаційне середовище. Митні брокери працюють в умовах тривалої правової невизначеності та перманентних змін нормативно-правової бази, що вимагає від них постійного навчання та адаптації, ведучи до інформаційного перевантаження. Як зазначає А. Леонт'єв [1], саме хронічний стрес, викликаний невизначеністю, є одним з найруйнівніших для психіки. Іншим критичним аспектом є конфлікт між надвисокою відповідальністю (помилка коштує компанії великих фінансових втрат і репутаційних ризиків) та обмеженими повноваженнями, оскільки брокер часто залежить від рішень митних органів. Це породжує відчуття безсилля та синдром «емоційної гіпервідповідальності».