

Міністерство освіти і науки України
Ніжинський державний університет імені Миколи Гоголя
Факультет педагогіки, психології, соціальної роботи та мистецтва
Кафедра загальної та практичної психології

Освітня програма: Психологія. Практична психологія
Спеціальність: 053 Психологія

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня *магістр*

**ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛГОВУВАННЯ**

Студента **Мозоль Катерини Олексіївни**

Науковий керівник:

Кошова Інна Вікторівна, кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри загальної та практичної психології

Рецензенти:

Пісоцький Олександр, кандидат психологічних наук, доцент кафедри загальної та практичної психології

Горянська Анжела, кандидат психологічних наук, доцент кафедри педагогіки, початкової освіти, психології та менеджменту

Допущено до захисту: _____
2024 р.

Завідувач кафедри:

Проф. _____ **Папуча М.В.**

Ніжин-2024

Зміст

Вступ.....	2
РОЗДІЛ 1: ОБ'ЄКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	7
1.1.Визначення професійного вигорання та значення в сфері обслуговування. ..	7
1.2. Характеристика сфери обслуговування та фактори, що впливають на професійне вигорання в цій сфері.	10
1.3. Модель Масlach та інші теорії вигорання.	12
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1	14
РОЗДІЛ 2: ПРЕДМЕТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ.....	15
2.1. Основні підходи до дослідження професійного вигорання, вплив організаційних чинників на професійне вигорання.....	15
2.2. Методики для дослідження професійного вигорання у працівників.	17
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2	20
РОЗДІЛ 3: ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ	21
3.1. Опис методик дослідження та його етапи.	21
3.2.Результати дослідження професійного вигорання у працівників сфери обслуговування, їх інтерпретація та рекомендації.	24
ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3	37
ВИСНОВКИ.....	38
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	39
ДОДАТКИ.....	42

Вступ

Об'єктом дослідження є процес вигорання працівників у сфері обслуговування.

Предмет дослідження – вплив емоційно навантажених ситуацій на фізичний та психологічний стан працівників сфери обслуговування.

Мета дослідження полягає у вивченні причин та чинників, що мають вплив на рівень професійного вигорання у працівників сфери обслуговування, розробці рекомендацій для профілактики через покращення умов праці, соціальної підтримки та допомоги у подоланні стресу.

Гіпотеза дослідження – рівень професійного вигорання у працівників сфери обслуговування залежить від умов праці, рівня соціальної підтримки, стійкості до стресу, тоді як покращення умов праці, активна підтримка та підвищена стресостійкість сприяють профілактиці вигорання.

Завдання дослідження:

1. Дослідити рівень професійного вигорання та рівень стресу у працівників сфери обслуговування.
2. Дослідити рівень емоційного вигорання у працівників.
3. Визначити основні фактори, які впливають на рівень професійного вигорання серед працівників у сфері обслуговування.
4. Визначити заходи, що допомагають при професійному вигоранні працівникам.
5. Розробити рекомендації для підвищення рівня психологічного комфорту та зниження ризику вигорання у працівників сфери обслуговування.

Методи дослідження: 1. Інтерв'ю. 2. Тест на виявлення професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н.Е.Водоп'янової). 3. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко. 4. Опитувальник для

визначення джерел мотивації (Motivation Sources Inventory - MSI) Джона Барбуто та Річарда Сколла в обробці О. Сидоренка.

Новизна дослідження полягає в специфіці проблеми професійного вигорання саме у сфері обслуговування, де важливість якості обслуговування та високі вимоги до спілкування з клієнтами можуть значно підвищити ризик вигорання. Таке дослідження може виявити унікальні фактори, що сприяють вигоранню у цій сфері, і запропонувати конкретні стратегії протидії цьому явищу, адаптовані до особливостей обслуговування.

Актуальність дослідження. Дослідження професійного вигорання серед працівників сфери обслуговування надзвичайно актуальне з кількох причин. По-перше, цей сегмент праці розширюється і стає все більш суттєвим у сучасному світі. Зростаюча конкуренція і змінність у цій сфері призводять до підвищеного рівня стресу і емоційного напруження серед працівників. По-друге, їхня робота часто пов'язана з високим рівнем емоційного контакту з клієнтами, що може призвести до емоційного виснаження та вигорання. Дослідження цієї проблеми може допомогти розробити ефективні стратегії запобігання вигоранню та покращити якість життя працівників у цій сфері.

Проблема дослідження полягає у виникненні вигорання серед працівників сфери обслуговування, виникає через високе емоційне навантаження, незвичайний графік, низьку винагороду, невизнання та нестабільне робоче середовище. Дослідження цієї проблеми важливе для розробки стратегій запобігання та управління вигоранням у цій групі працівників.

Апробація дослідження. Основні ідеї дослідження були обговорені на XIII Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні питання розвитку науки та освіти» (29-30 жовтня) та опубліковані у збірнику Актуальні питання розвитку науки та освіти: матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 29–30 жовтня 2024 року). – Львів: Львівський науковий форум, 2024. – 430 с.[1].

Структура та обсяг. Робота складається з трьох розділів. У першому розділі розглянуто об'єкт дослідження професійного вигорання працівників сфери обслуговування, у другому – предмет дослідження професійного вигорання працівників сфери обслуговування, у третьому описано дослідження особливостей професійного вигорання у працівників сфери обслуговування.

Анотація. Дослідження полягає у вивченні основних причин та чинників, що впливають на процес вигорання у працівників сфери обслуговування, Метою є вивчення факторів, що мають вплив на формування вигорання у працівників, розробка рекомендацій для профілактики та подолання вигорання через покращення умов праці, достатню підтримку та боротьбу зі стресом на роботі. Для дослідження використовувалися методи метааналізу, анкетування, опитування та інтерв'ю. Згідно з результатами дослідження виявлено, що через покращення умов на роботі, соціальну підтримку та допомогу під час стресу можливо значно покращити стан працівників та попередити вигорання. Отримані результати можуть бути корисними та використовуватися для вдосконалення умов праці через створення тренінгових програм, покращення робочих умов, підвищення соціальної підтримки працівників у сфері обслуговування та підвищення стресостійкості.

Ключові слова: професійне вигорання, працівники сфери обслуговування, емоційне вигорання, стрес, умови праці, соціальна підтримка, стресостійкість, профілактика вигорання, покращення умов праці, подолання стресу, психологічний комфорт.

Abstract. The study focuses on examining the main causes and factors that influence the burnout process among service sector employees. The aim is to investigate the factors that contribute to the development of burnout in workers and to develop recommendations for prevention and coping strategies by improving working conditions, providing adequate support, and managing work-related stress. The research employed methods such as meta-analysis, surveys, questionnaires, and interviews. According to the findings, improving working conditions, increasing social support, and providing assistance in managing stress can significantly improve employees' well-being and prevent burnout. The results obtained can be valuable for improving working conditions through the creation of training programs, enhancing workplace conditions, increasing social support for service sector employees, and promoting stress resilience.

Keywords: professional burnout, service sector employees, emotional burnout, stress, working conditions, social support, stress resilience, burnout prevention, improving working conditions, stress management, psychological comfort.

РОЗДІЛ 1: ОБ'ЄКТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

1.1.Визначення професійного вигорання та значення в сфері обслуговування.

Професійне вигорання є комплексним процесом, що виникає як наслідок хронічного стресу та емоційного зв'язку з клієнтами на роботі. У сфері обслуговування, де спілкування з клієнтами є основною задачею, професійне вигорання може проявляти себе в різних аспектах, в таких як зниження мотивації, внаслідок чого працівники стають менш зацікавленими в роботі і професії в цілому. Також знижуються професійні цілі, що впливає на ефективність. Через постійне спілкування з клієнтами виникає емоційне виснаження, знижується ресурсність, з'являється постійна втома, виснаження та розгубленість. Професійне вигорання (зниження професійної активності) призводить в результаті до зниження якості обслуговування та загалом ефективності, з'являється схильність до втрати концентрації, знижується здатність ухвалювати рішення, вирішувати проблеми.

Професійне вигорання має негативний вплив на працівників. Вивчати це явище необхідно для виявлення причин, наслідків та боротьби з ним [2].

У книзі «Emotional Labor: Putting the Service in Public Service» [3] Бангер розглядає концепцію емоційного навантаження та його вплив на професійне вигорання працівників сфери обслуговування. Емоційно навантажені працівники прикладають великих зусиль для виявлення необхідних реакцій та емоцій на робочому місці, навіть якщо внутрішній емоційний стан відрізняється від зовнішнього. Так як на роботі необхідно справляти гарне враження, працівники часто фальсифікують позитивні емоції, коли можуть насправді відчувати стрес, перенапруження чи втому.

Постійна фальсифікація позитивних емоцій може викликати емоційне навантаження у працівників сфери обслуговування. Відчуття внутрішнього конфлікту між зовнішніми та внутрішніми почуттями є частим у працівників, що впливає на рівень втоми та створює стрес. Оскільки зазвичай рівень підтримки від колег чи керівництва є недостатній, максимально складно підтримувати нормальний емоційний стан в оточуючих умовах, як результат, відчуття стресу, напруги можуть посилюватися та згубно впливати на працівників, що веде за собою зниження ефективності на роботі та погіршення виконання робочих обов'язків. Дослідження Бенгера описує важливість розпізнавання цих станів, керування емоціями для профілактики професійного вигорання.

В книзі «Understanding Service Sector Productivity» [4] представлено дослідження Оцінка та Шерера, яке описує швидкий темп роботи в сучасній сфері обслуговування та широке застосування інноваційних технологій. Це також створює неабиякий тиск на працівників, особливо, в сфері обслуговування. Постійний контакт з клієнтами, необхідність швидких реакцій, якісне обслуговування призводять в результаті до перенавантаження працівників сфери обслуговування.

Оскільки швидкий темп передбачає за собою швидке прийняття рішень, це згубно впливає на стан працівників, оскільки необхідна постійна сконцентрована СТБ, продуктивність, зосередження. Це також є одними з чинників, що мають значний вплив на формування професійного вигорання у працівників сфери обслуговування. У дослідженні підкреслюється важливість урахування цих факторів та вчасне реагування на них, підтримка працівників, покращення умов праці, адже це впливає на задоволеність роботою та на функціонування працівників.

У книзі «Work, Stress, and Coping» [2] розглядається дослідження Wanberg, Allen та Bhagat, де розглядається надзвичайно важливий компонент вигорання як взаємовідношення між сприйняттям самоконтролю, тривалістю робочого часу та стресом. Дослідження розглядає те, який вплив мають ці фактори на психічне та емоційне здоров'я працівників, що працюють в сфері обслуговування.

Тривалий робочий час може призвести до перенапруження працівників, зниження продуктивності та погіршення їхнього фізичного та емоційного стану. Сприйняття контролю над роботою грає важливу роль у визначенні рівня стресу у працівників. Якщо працівник відчуває, що не має достатньої можливості впливати на свою роботу або контролювати своє навантаження, це може призвести до почуття безсилля та втрати мотивації.

Втрата контролю та надмірне робоче навантаження можуть стати важливими факторами, що сприяють розвитку професійного вигорання серед працівників сфери обслуговування. Дослідження Wanberg, Allen та Bhagat наголошує на важливості управління робочим часом та створенні умов для збереження контролю над роботою, щоб запобігти вигоранню та покращити психічне здоров'я працівників.

У дослідженні Maleki, Navaei та Zare, що описується в книзі «Service Workers' Occupational Health and Safety» [5], розглядається важливість забезпечення безпеки та охорони здоров'я працівників у сфері обслуговування. Автори описують аналіз фізичних та емоційних аспектів умов праці, які можуть впливати на здоров'я та добробут працівників цієї галузі.

Робота в сфері обслуговування може бути доволі фізично та емоційно напруженою, до прикладу, коли постає потреба в важкій фізичній праці або високій активності під час обслуговування. Так само емоційно працівники вимушені завжди демонструвати позитивний настрій, часто вирішувати питання, конфлікти з клієнтами, що передує професійному вигоранню. У дослідженні підкреслюється, що критично важливим є також забезпечення безпеки та охорони здоров'я працівників, оскільки на роботі вони часто стикаються з травмованими ситуаціями, також важливо забезпечувати умови для стійкого психічного стану та емоційного врівноваження. Розробка спеціальних програм чи правил може у цьому допомогти та знизити імовірні впливи на психіку працівників сфери обслуговування.

1.2. Характеристика сфери обслуговування та фактори, що впливають на професійне вигорання в цій сфері.

Сфера обслуговування охоплює доволі широкий спектр індустрій, що спеціалізуються на наданні послуг для задоволення потреб клієнтів. До прикладу, галузь готельного бізнесу включає готелі, мотелі, курорти та інші заклади, що надають тимчасове розміщення для клієнтів. Основними послугами в цій галузі є реєстрація клієнтів, їх обслуговування та розваги [7,8]. Якщо ж розглянути ресторанний бізнес, то у цій галузі орієнтація йде на приготування, подачу їжі та напоїв, вона включає в себе різні заклади, що можуть бути як і простими кафе, так і ресторанами вищого рівня [8]. Якщо ж розглядати Галузь медичних закладів, то вона включає лікарні, клініки, поліклініки та інші. Спеціалізується на надання медичних послуг клієнтам [6]. В індустрії туризму та гостинності і туристичні агенції, екскурсії, різного виду транспорт та розміщення клієнтів [7,8]. Сфера консультування – це галузь, в якій професіонали з певних категорій надають професійну підтримку клієнтам, консультування відбувається у різних сферах, таких як бізнес, освіта, фінансові проблеми тощо. Кожна з галузей має характерні для себе особливості та впливи на психіку працівників, тому необхідно детально розглядати, в якій саме галузі працюють працівники та за що відповідають, які робочі обов'язки виконують [7,8].

Фактори, які мають вплив на формування професійного вигорання доволі багатогранні та пов'язані між собою. Якщо розглянути рівень емоційного навантаження, то це, напевне, один з основних факторів, що впливає на вигорання у працівників сфери обслуговування, адже необхідність у постійному позитивному настрої, підтриманні контакту, вирішенні проблем є основою у сфері обслуговування [9,10]. Постійне емоційне напруження може доволі згубно впливати та виснажувати працівників, що призводить до розвитку синдрому професійного вигорання [9].

Сфера обслуговування також характеризується доволі нестійкими робочими графіками, мінімальною кількістю вихідних, відпусток чи перерв під час робочого дня, що створює додатковий стрес та напругу. Оскільки працівникам в такому режимі важко приділити час собі або ж близьким, чи заняттям, що приносять задоволення, то відповідно і знижується емоційний стан працівників, їхня ефективність на роботі та мотивація, що вже є початковими проявами синдрому вигорання [10].

Частота стресових ситуацій у працівників сфери обслуговування є доволі високою та також має значний вплив на їх психоемоційний стан. Так як робота полягає в контакті з різними людьми, то часто можна зустріти незадоволених, агресивних, засмучених клієнтів, з якими необхідно підтримувати зв'язок та вирішувати проблеми і конфлікти. Якщо ж ці ситуації доволі часто повторюються, то це знижує рівень ефективності, задоволення собою, оскільки не отримують достатньо підтримки та позитивну оцінку своєї праці [10].

Професійне вигорання у сфері обслуговування є результатом сукупності факторів, таких як високий рівень емоційного навантаження, нестабільні графіки роботи та стресові ситуації під час обслуговування клієнтів [9,10].

Забезпечення психологічної підтримки працівників сфери обслуговування є критично важливим для запобігання професійному вигоранню та підтримки їхнього загального добробуту. Психологічна підтримка може включати кілька ключових елементів, які допомагають працівникам ефективно справлятися зі стресом та емоційними навантаженнями.

Для забезпечення профілактики цим станам необхідно проводити постійні моніторинги стану працівників, різні тренінги з підвищення стресостійкості, забезпечити доступ до професійної психологічної допомоги, надавати достатньо підтримки та максимально покращувати умови праці [9,10].

1.3. Модель Маслач та інші теорії вигорання.

Модель вигорання, яку розробила Крістіна Маслач[11,12], є чи не основною в області дослідження професійного вигорання, так як вона детально описує цей синдром, його причини, наслідки, прояви та особливості. У її працях вигорання описується як складний синдром, що є наслідком хронічного стресу на роботі та являє собою три основні компоненти:

- емоційне виснаження - компонент вигорання, який характеризує почуття емоційної спустошеності та надмірної втоми. Працівники, що страждають від вигорання, часто мають відчуття ніби їхні емоції виснажилися та робочі навички знизилися, через що вони не мають змоги нормально виконувати свої робочі обов'язки. Як наслідок, знижується продуктивність, підвищується дратівливість, виникають психосоматичні захворювання, тривожні та депресивні розлади;
- деперсоналізація/цинізм - розвиток цинічності та байдужості у ставленні до роботи та клієнтів. Часто працівники відчують відстороненість, знижену емоційність, втрату інтересу до роботи. Це є наслідком частого контакту з людьми, струмами, проблемами, відсутністю підтримки з боку керівництва та колективу, невідповідні робочі умови;
- знижене професійної активності – неефективність на роботі, відсутність мотивації, результатів виконаної роботи [12].

Згідно теорії консервації ресурсів (Conservation of Resources Theory)[13]. Стівена Хобфолла, для профілактики вигорання та збереження емоційних ресурсів, можна використовувати «консервування» емоцій, воно полягає в тому, аби зберегти стабільний емоційний стан, необхідно створити умови, за яких ці ресурси не будуть вичерпуватися, для цього варто розглянути основні положення теорії COR [13]:

- ресурси - будь-які об'єкти, умови чи особисті характеристики, що мають для працівника цінність та допомагають у досягнення цілей. Це можуть бути фінанси, підтримка, час тощо;
- збереження ресурсів. Оскільки більшість людей лише накопичує певні ресурси, але не розуміється на тому, як їх не втратити, то часте вигорання у людей є звичайним явищем;
- втрата та накопичення ресурсів - так само як ресурси можна накопичити, так легко можна їх і втратити, що в подальшому призведе до виснаження та вигорання;

Згідно цієї теорії, вигорання виникає як наслідок втрати ресурсів або через неможливість поповнити їх, тому так часто у працівників сфери обслуговування зустрічається професійне вигорання, оскільки ресурси використовуються, але не поповнюються або ж це відбувається доволі повільно [11,12].

У теорії зусиль і винагороди (Effort-Reward Imbalance Model)[14] Йоганнеса Зігрита описана ідея того, що вигорання виникає тоді, коли зусилля та винагороди є неурівняними, тобто працівники отримують недостатньо винагороди чи визнання у відповідь на значні зусилля.

Дослідження, що проводилися в цьому напрямку, часто публікують в відповідних журналах, одним з таких є Journal of Occupational Health Psychology[15] і Burnout Research. У них детально аналізується зв'язок між зусиллями та винагородою та вплив цього явища на психоемоційний стан працівників.

Важливу роль у дослідженні особливостей вигорання відіграли праці Герберта Фройденбергера [16]. Саме Фройденбергер ввів термін «вигорання», описуючи його як стан, що характеризується фізичним та емоційним виснаженням, яке викликав професійний стрес. Він описав вигорання як феномен, що включає в себе фізичні, емоційні та психологічні аспекти. Варто звернути увагу, що саме у людей, що працюють в сфері «людина-людина» найчастіше спостерігаються симптоми вигорання [16].

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Професійне вигорання є комплексним процесом, основним чинником впливу на хронічний стрес та емоційний зв'язок з клієнтами на роботі. У сфері обслуговування, де спілкування з клієнтами є основною задачею, професійне вигорання може проявляти себе в різних аспектах, в таких як зниження мотивації, внаслідок чого працівники стають менш зацікавленими в роботі і професії в цілому.

Емоційне виснаження виникає як перший симптом вигорання, що виникає через постійну необхідність підтримувати позитивний настрій на роботі, це з часом призводить до виснаження ресурсів, а далі вже веде до деперсоналізації, пізніше – до зниження рівня професійних навичок, що характеризується втратою мотивації, емоційним відстороненням та ін.

Окрім того, значний вплив мають неправильні умови праці, такі як нестабільний графік, відсутність вихідних, відпусток, брак часу для себе або особистого життя, власних захоплень, невідповідність зусиль винагороді та недостатня кількість внутрішніх ресурсів.

РОЗДІЛ 2: ПРЕДМЕТ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

2.1. Основні підходи до дослідження професійного вигорання, вплив організаційних чинників на професійне вигорання.

Підхід до дослідження професійного вигорання можна здійснити завдяки теоретичним даним та через вивчення стратегій для запобігання вигорання.

Аналіз теорії концепцій професійного вигорання[17] - процес, що характеризується ретельним аналізом теоретичних даних, їх порівняння.

Для початку варто ретельно вивчити спеціальну літературу [18], в якій описані дослідження синдрому вигорання, його особливості, визначити найважливіші напрями та підходи, що дозволяють осмислити суть процесу вигорання.

Далі для кожного підходу, напряму виокремлюють основні моделі. Це можуть бути ключові поняття, зв'язок між ними та їх структура [18,19]. Далі важливо також зробити порівняльний аналіз різних теорії, моделей та визначити відмінності, зв'язки, загальні положення. На основі теоретичного аналізу розробляються схеми, таблиці, що будуть відображати структуру кожного з цих напрямів, що допоможе систематизувати отримані дані[20,21].

У дослідженні професійного вигорання можна використовувати такі етапи[17]:

- визначення рівня вигорання за допомогою такого інструменту як «Maslach Burnout Inventory». Допомагає дослідити рівень, ступінь вираженості, особливості вигорання у працівників сфери обслуговування;
- розробка та впровадження інтервенцій в організації, вони розглянуті в «The Oxford Handbook of Organizational Well-being»[18]. Це можуть бути такі стратегії: покращення умов праці, забезпечення достатньої

підтримки з боку керівництва та колег, організації тренінгів, відпочинку, звернення за психологічною допомогою;

- впровадження специфічних інтервенцій, що були розроблені спеціально для вчителів шкіл. Вони включають в себе професійний розвиток, розвиток підтримки з боку соціуму, впровадження програм для забезпечення добробуту, ментального здоров'я, зменшення стресу.

Організаційні чинники можуть мати значний вплив на професійне вигорання працівників[22]. Зокрема: організаційна культура та стиль управління, психологічний клімат та взаємодія в колективі, роль лідерства і керівництва, робочі умови та навантаження, організаційна справедливість тощо.

Важливими факторами є організаційна культура та стиль управління, саме вони визначають атмосферу, що буде на робочому місці, вони значним чином впливають на психоемоційний стан працівників

Організаційна культура та стиль управління є важливими факторами, які визначають атмосферу на робочому місці і можуть впливати на психічне здоров'я працівників[22].

Організаційна культура – ті цінності та норми, що характеризують підприємство, якщо культура негативна або в значною мірою впливає на працівників, то хронічний стрес буде переважати в такому підприємстві.

Стиль управління – те, як саме керівництво тримає взаємодію з підлеглими та приймає рішення. Якщо в організації буде переважати авторитарний стиль управління, велика вірогідність того, що у цій компанії працівники частіше стикатимуться зі стресом, в наслідок якого може виникати професійне вигорання.

Взаємодія є важливою складовою кожної організації, але рівень емоційного стану працівників залежить від того, якою саме вона буде. Якщо в колективі чи в стосунках з керівництвом виникають часті конфлікти, то це може сприяти стресу та вигоранню.

Ці чинники визначають, наскільки працівники відчують себе захищеними та як це впливає на їхній емоційний стан[23].

Керівники часто створюють несприятливий психологічний клімат в колективі, що також позначається на стані працівників[24]. Лідери, що забезпечують здорову комунікацію з собою та з підлеглими, формують всі умови для того, аби підтримувати психологічний стан працівників в стані благополуччя. Важливо також заохочувати підлеглих та не давати велике навантаження або ж жорсткі дедлайни, швидкі умови праці, перенавантаження фізичною працею, це призводить до перенавантаження працівників, виснаження та втоми[25].

На роботі варто притримуватися принципу громадянської поведінки, вона полягає в тому, що в колективі має бути підтримка, розуміння та співпраця, це допоможе попередити виснаження та, в подальшому, вигорання серед працівників[26].

2.2. Методики для дослідження професійного вигорання у працівників.

Синдром вигорання можна досліджувати за допомогою декількох методик, які фокусуються на різних особливостях та аспектах вигорання, що дозволить отримати повну інформацію та в подальшому розробити план дій для забезпечення профілактики цього явища.

За допомогою якісного методу, такого як інтерв'ю, можна дослідити рівень стресу та професійне вигорання у працівників сфери обслуговування. Варто підібрати питання так, щоб дослідити кожен з аспектів вигорання, що можуть впливати на стан працівників, фізичне благополуччя, це аспекти такі як досвід, основні робочі обов'язки, рівень навантаження та часто та стресових ситуацій, з якими вони стикаються. Питання також спрямовані на отримання інформації про емоційний стан учасників, взаємодію з клієнтами, керівництвом та колективом.

Такі методи дослідження як кількісні (методики, опитувальники) є основними у дослідженні. Вони дозволяють отримати статистичну інформацію. Самі опитувальники містять закриті питання (варіанти відповідей фіксовані), це значно полегшує процес обробки даних та підрахунку й аналізу.

Методика дослідження синдрому вигорання (К. Маслач, С. Джексона в адаптації Н.Е.Водоп'янової) — це інструмент, що складається з 22 запитань, які оцінюють різні аспекти вигорання, зокрема фізичне виснаження, емоційну втому, деперсоналізацію (відчуття відчуження від колег чи клієнтів) та зниження професійної ефективності. Кожне питання має шість варіантів відповідей, що визначають частоту прояву симптомів вигорання: від «ніколи або рідко», «інколи або часто» до «завжди або майже завжди». Респонденти повинні вибрати той варіант відповіді, який найбільше відповідає їхньому досвіду на роботі. Наприкінці бали підсумовуються, що дозволяє визначити рівень вигорання: низький, середній або високий. Низький рівень вигорання вказує на відсутність серйозних симптомів, середній рівень свідчить про помірні прояви вигорання, а високий рівень сигналізує про наявність виражених симптомів, які можуть впливати на здатність людини ефективно працювати.

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко. Він призначений для визначення факторів, які впливають на розвиток синдрому емоційного вигорання серед працівників. У ньому враховуються різноманітні аспекти робочого процесу, середовище та особисті переживання респондентів, які можуть бути пов'язані з вигоранням. Учасники оцінюють 84 твердження, на які необхідно дати відповідь «так» або «ні». Питання охоплюють такі аспекти, як напруга, психологічний опір та емоційне виснаження. Опитувальник має шкали, кожна з яких досліджує окремий фактор, що може сприяти вигоранню. Шкала напруги визначає симптоми, що характеризується незадоволенням собою, роботою та початковими тривожними чи депресивними станами. Шкала психологічного опору або резистенція характеризується відстороненням, зниженою емоційною реакцією. Шкала виснаження характеризується повним емоційним виснаженням.

Опитувальник для визначення джерел мотивації (Motivation Sources Inventory - MSI) Джона Барбуто та Річарда Сколла в обробці О. Сидоренка оцінює різні аспекти роботи, які можуть зменшити стрес і вигорання. Він складається з категорій, які включають основні внутрішні потреби (бажання отримати задоволення), зовнішня мотивація (потреба отримати фінансову винагороду), соціальної мотивації (бажання отримати підтримку, похвалу), внутрішньої мотивації (потреба у відповідності своїм ідеалам) та інтегративну мотивацію (потреба у досягненні спільних цілей). Учасники оці

Респонденти оцінюють твердження за шкалою від 1 до 5, де 1 — «повністю не погоджуюсь», а 5 — «повністю погоджуюсь». Високі оцінки вказують на потребу в змінах або допомозі в цих сферах, а низькі оцінки свідчать про достатню підтримку для боротьби з вигоранням.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

Професійне вигорання – надзвичайно складний феномен, адже має значний вплив на психічне та фізичне благополуччя працівників сфери обслуговування. У дослідженні цього феномену використовують різноманітні методи та підходи, такі як теоретичні аналізи, вивчення інтервенцій, якісні та кількісні методи.

Важливо відзначити, що такі чинники, як стиль керівництва, психологічний клімат, культура управління та взаємодія в колективі мають значний вплив на формування професійного вигорання, якщо ж ці чинники впливають несприятливо, то відповідно й рівень вигорання буде вищим.

У дослідженні варто застосовувати саме комплексний підхід, який характеризується аналізом теорії, вивчення чинників, причин та особливостей вигорання.

РОЗДІЛ 3: ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

3.1. Опис методик дослідження та його етапи.

У дослідженні взяли участь 30 осіб, які працюють у сфері обслуговування. Усі учасники належать до вікової категорії 18-30 років, невелика кількість з яких є студентами. Це також група на 80% складена з жінок (24 – жінки, 6 – чоловіки). Учасники мають різний досвід роботи у сфері обслуговування, що дозволяє порівняти вплив різних факторів на рівень вигорання серед молодих людей. Вибір цієї групи обумовлений необхідністю вивчення специфічних характеристик вигорання серед молодих працівників, що часто мають інтенсивні робочі навантаження.

Дослідження професійного вигорання серед респондентів проходило в онлайн-форматі та складалося з кількох етапів (Рис.3.1.1).

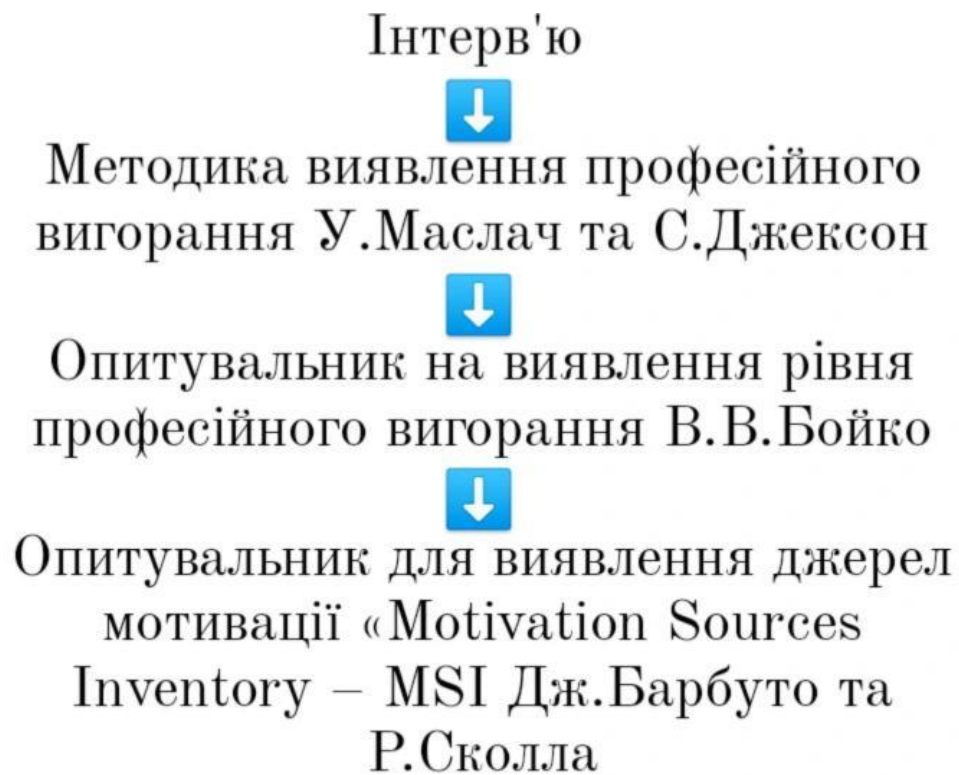


Рис. 3.1.1. Етапи дослідження особливостей професійного вигорання серед працівників сфери обслуговування.

Для першого етапу дослідження було розроблено та проведено коротке інтерв'ю з учасниками для збору первинної інформації про їхній емоційний стан, робочі умови та можливі ознаки вигорання. У процесі інтерв'ю респонденти відповідали на питання, що стосувалися їхнього рівня стресу, взаємодії з колегами та керівниками, а також загального психоемоційного стану. Це допомогло з'ясувати індивідуальні проблеми, які можуть бути пов'язані з вигоранням, і сформулювати гіпотези для подальшого аналізу.

Другий етап включав застосування методики для виявлення професійного вигорання (К.Маслач, С.Джексон, в адаптації Н.Е.Водоп'янової). Методика оцінює чи наявне у працівників професійне вигорання та досліджує його вираженість. Згідно цієї методики, наявні три рівні вигорання, такі як високий, середній та низький, також досліджуються такі аспекти вигорання як емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження професійної активності[28].

Третій етап полягає у використанні методики для дослідження рівня професійного вигорання В.В.Бойко [30]. Оскільки професійне вигорання має тісний зв'язок із емоційним вигоранням, важливим є також і його дослідження та діагностика. Так як емоційне вигорання – більш ширше по собі поняття, а адже і процес, чинники і причини, що впливають на стан людини, набагато більшої кількості, це практично все, що оточує людину не лише на роботі, а й поза нею. Саме це дозволяє виявити методика В.В.Бойко, яка визначає на якому етапі знаходиться вигорання. Сам автор виділив три основні етапи :

1. Етап – фаза напруги, яка включає в себе наступні симптоми і обставини: переживання травмованих подій, невдоволеність собою та своєю роботою, стан безнадії, депресивні та тривожні стани.
2. Етап – фаза психологічного опору, яка має такі складові: неповноцінна емоційна реакція, знижена емоційна та моральна орієнтація, емоції знаходяться в стані «економії», погіршуються професійні навички.

3. Етап – фаза повного виснаження, характеризується дефіцитом емоційних реакцій, відстороненість, прояви деперсоналізації та порушення в плані психосоматики.

Під час третього етапу для дослідження джерел мотивації працівників використовувався опитувальник «Motivation Sources Inventory – MSI» Дж.Барбуто та Р.Сколла в обробці О. Сидоренка. Опитувальник дає змогу визначити, які саме джерела дають змогу боротися з емоційним навантаженням та стресом, дають додаткову енергію та мотивацію для праці та адекватного функціонування. Дослідники виділили п'ять основних їх категорій:

1. Основні внутрішні потреби (потреба у задоволенні, насолоді від процесів).
2. Утилітарна мотивація (бажання отримати винагороду, підвищення, премію, матеріальну похвалу).
3. Зовнішня мотивація (бажання отримати похвалу, визнання, підтримку чи прийняття з боку інших).
4. Внутрішня мотивація (потреба у прийнятті самого себе, відповідність своїм стандартам та характеристикам).
5. Інтегративна мотивація (бажання досягати поставлених цілей, але вже привласнених/запозичених).

Після проведеного дослідження було проведено інтерпретацію результатів. Респонденти пройшли всі етапи дослідження, після чого було проведено підрахунок балів за кожним з етапів. Це дало змогу поетапно в'яснити: рівень професійного вигорання, рівень емоційного вигорання та джерела мотивації для працівників сфери обслуговування.

3.2. Результати дослідження професійного вигорання у працівників сфери обслуговування, їх інтерпретація та рекомендації.

Інтерв'ю

Для дослідження було проведено коротке інтерв'ю (Додаток 1) з кожним із досліджуваних та отримано такі результати: найбільша кількість досліджуваних, а саме 33,3% (10 осіб) мають досвід роботи сфері обслуговування від 6 місяців до 1 року, 26,7% (8 осіб) – від 1 до 2 років, 23,3% (7 осіб) – від 2 до 3 років та найменша кількість, а саме 16,7% (5 осіб) працює менше 6 місяців.

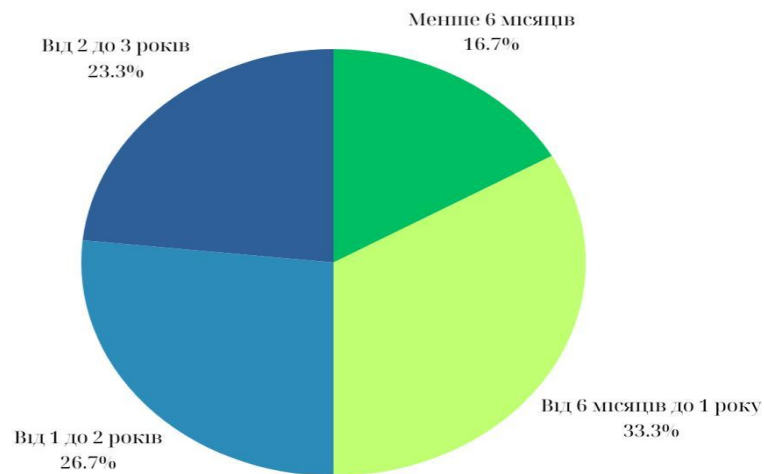


Рис 3.2.2. Досвід роботи досліджуваних в сфері обслуговування.

Якщо розглядати питання щодо того, які основні обов'язки мають досліджувані, то 33,3% (10 осіб) – обслуговування клієнтів, 26,7% (8 осіб) о приймання замовлень та подача їжі/напоїв, 16,7% (5 осіб) – робота з касою/платіжними терміналами, 13,3% (4 особи) – здійснення розрахунків, ведення документації та 10% (3 особи) – інші завдання.

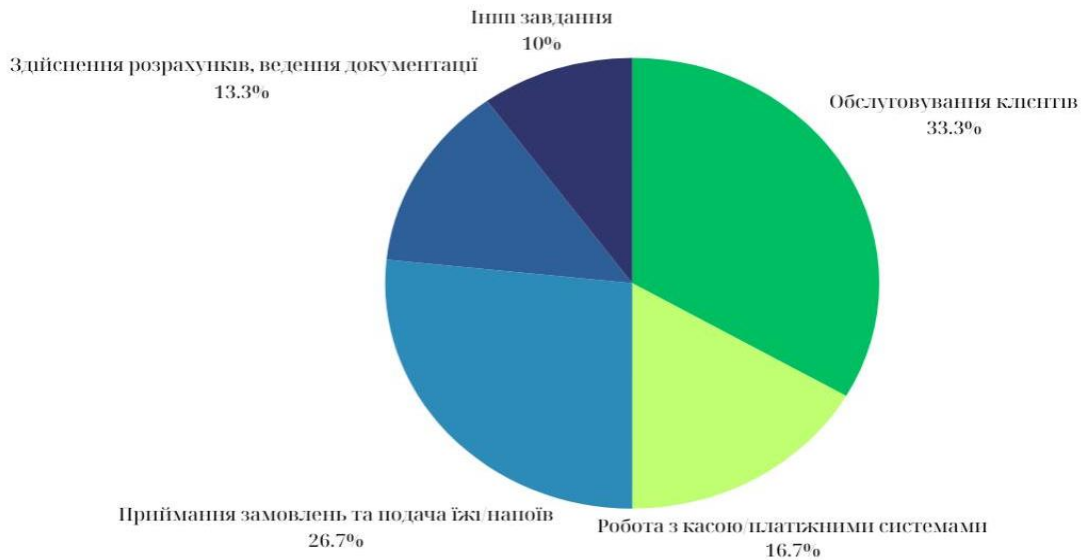


Рис 3.2.3. Основні робочі обов'язки досліджуваних.

Згідно даних, отриманих за допомогою інтерв'ю, вдалося виявити, що 40% опитуваних (12 осіб) іноді стикається з відчуттям того, що робота забирає багато енергії та часу, 33,3% (10 осіб) – рідко, 13,3% (4 особи) – часто та 13,3% (4 особи) – рідко.

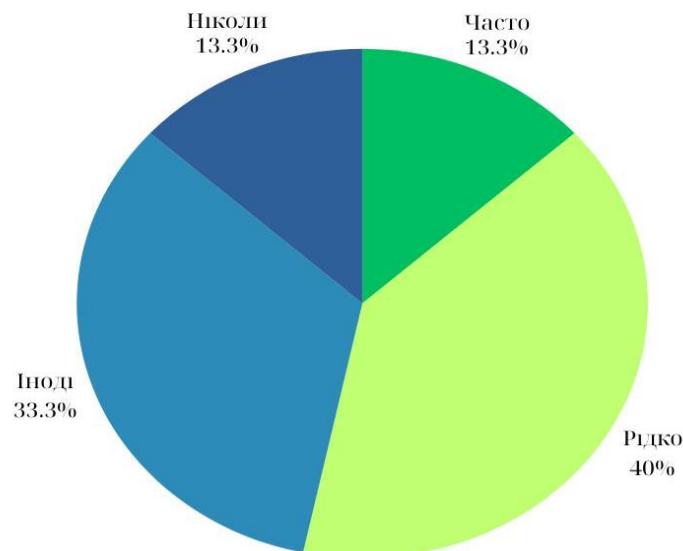


Рис. 3.2.4. Вплив роботи на рівень енергії учасників та на наявність особистого часу.

За результатами інтерв'ю, 50% опитуваних (15 осіб) рідко відчують стрес на роботі, 23,3% (7 осіб) – кілька разів на тиждень, 13,3% (4 особи) – щодня та 13,3% (4 особи) – ніколи.

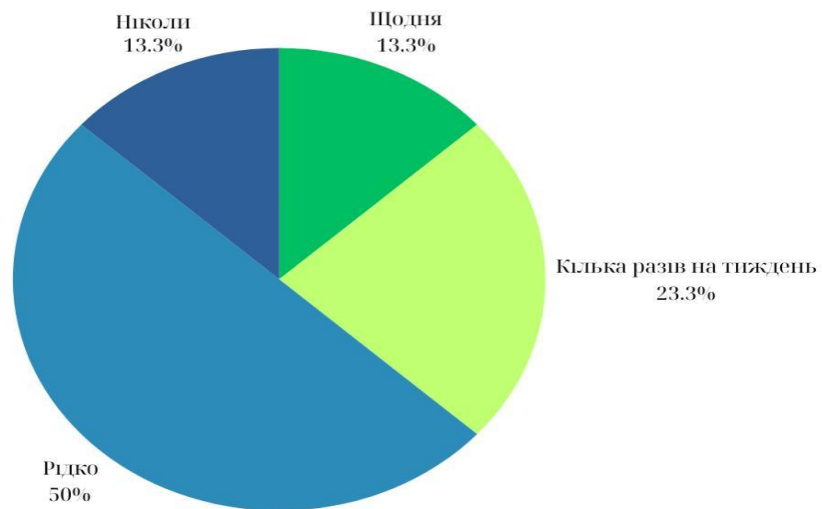


Рис. 3.2.5. Кількість стресу, з яким стикаються працівники на роботі.

Втому та виснаження після робочого дня 46,7% (14 осіб) відчуває іноді, 26,7% (8 осіб) відчуває рідко, 20% (6 осіб) відчуває часто та 6,7% (2 особи) – ніколи.

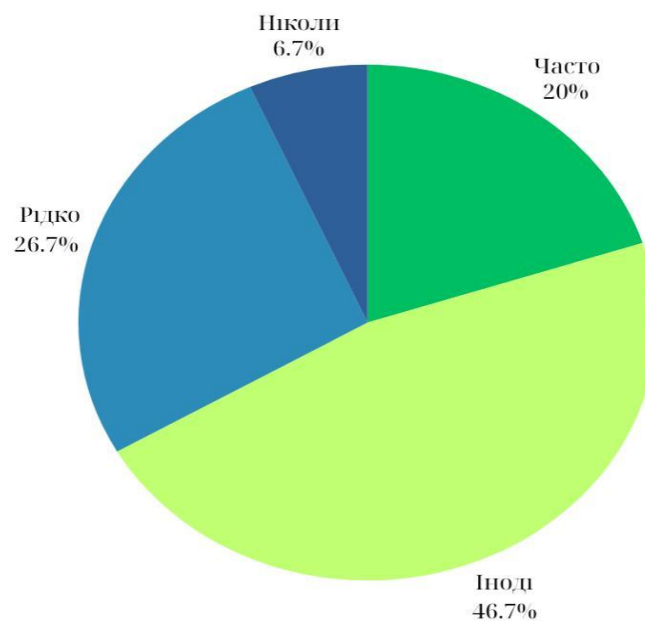


Рис. 3.2.6. Частота втоми та виснаження після робочого дня у досліджуваних.

Рівень підтримки від колег та керівництва працівники отримують: 46,7% (14 осіб) – рідко, 30% (9 осіб) – іноді, 13,3% (4 особи) – ніколи та 10% (3 особи) – часто.

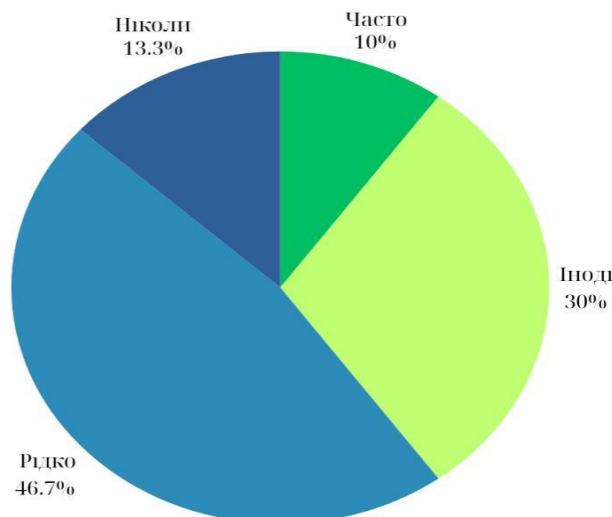


Рис. 3.2.7. Оцінка підтримки працівників на роботі від колег та керівництва.

На думку опитуваних, саме такі заходи допомогли б у боротьбі з вигоранням на роботі: 33,3% (10 осіб) – більше підтримки від керівництва та колег, 26,7% (8 осіб) – зменшення робочого навантаження, 23,3% (7 осіб) – регулярні перерви та відпочинок та 16,7% (5 осіб) – проведення тренінгів для управління стресом.

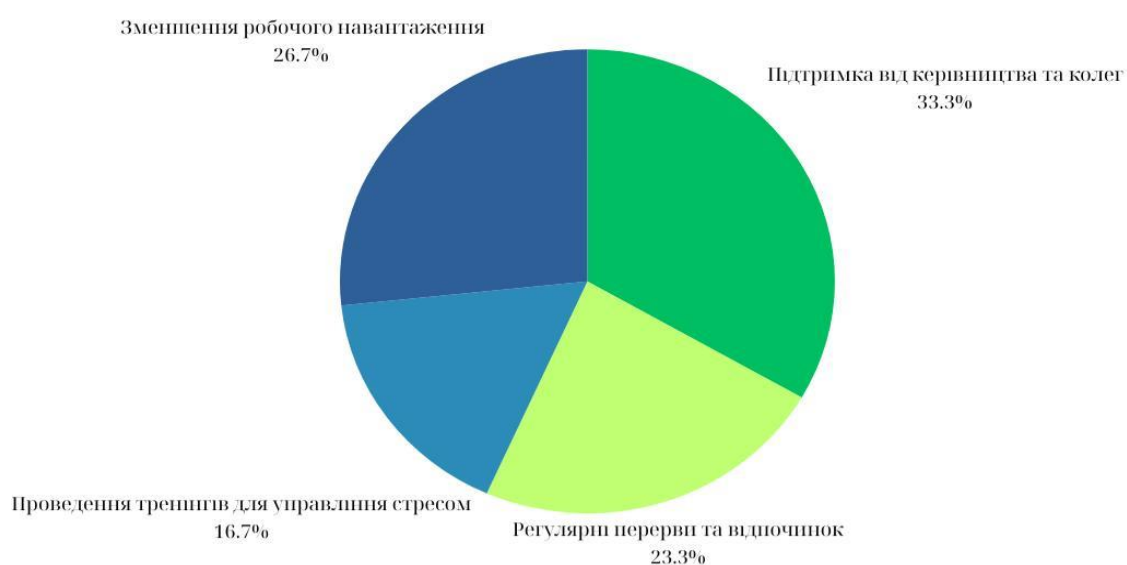


Рис. 3.2.8. Заходи, які б допомогли, на думку учасників, у боротьбі з вигоранням.

За даними інтерв'ю ,за професійною допомогою: 86,7% (26 осіб) – не зверталися, а лише 13,3% (4 особи) – зверталися.

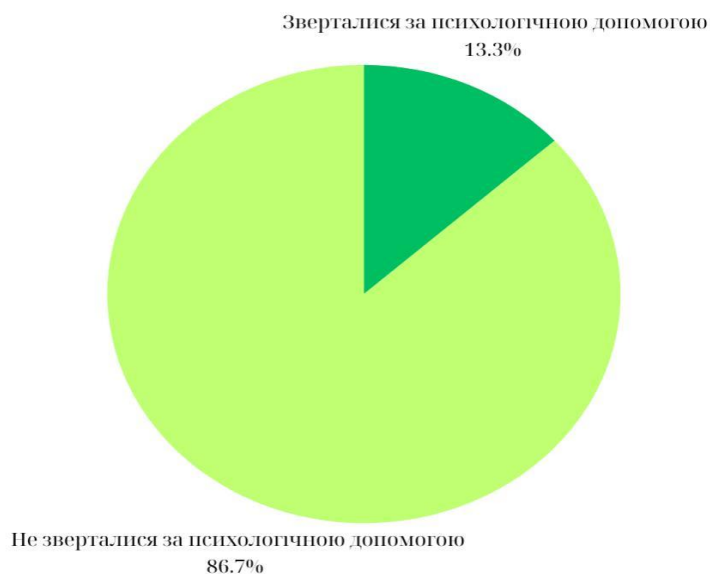


Рис. 3.2.9. Кількість осіб, що зверталися за професійною психологічною підтримкою.

У результаті проведеного інтерв'ю, було виявлено, що працівники сфери обслуговування регулярно стикаються з різними видами навантаження. Також періодично учасники відчують виснаження і втому, але особливого впливу на їхній емоційний стан не виявлено, це може свідчити про пристосованість до таких умов та адаптацію.

Якщо виділити основні чинники, що можуть мати вплив на емоційний стан працівників та викликати професійне вигорання, то це є недостатня підтримка від колег та керівництва.

Оскільки всього 13,3% (4 особи) зверталися за професійною психологічною підтримкою, можна зробити висновок, що працівники є низько обізнаними про доступні ресурси підтримки або ж мають до них обмежений доступ.

На думку учасників, щоб запобігти професійному вигоранню на роботі, необхідно, в першу чергу, збільшити рівень соціальної підтримки працівників.

Для дослідження вияву професійного вигорання було обрано методику К.Маслач та С.Джексона в адаптації Н.Е.Водоп'янової (Додаток 2), який дозволяє виявити вираженість певних шкал (емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження професійних навичок), що більша буде кількість набраних балів в цих шкалах, то більш вираженою буде сторона вигорання, потім необхідно додати бали з усіх шкал та порахувати[29].

В ході тестування було отримано такі результати серед опитуваних: у більшості опитуваних, а саме у 70% (21 особи) було виявлено низький рівень вигорання, що означає, що їм не притаманні суттєві ознаки вигорання, вони зазвичай не відчують емоційного виснаження, стресу, не мають проблем зі сном або симптомами вигорання; у 26,7% (8 осіб) – середній рівень, що означає, що ці працівники мають деякі виражені ознаки професійного вигорання; у 3,3% (однієї особи) було виявлено високий рівень вигорання, що означає, що ця особа має доволі виражені ознаки вигорання та потребує допомоги для покращення емоційного стану та усунення вигорання (Додаток 3).

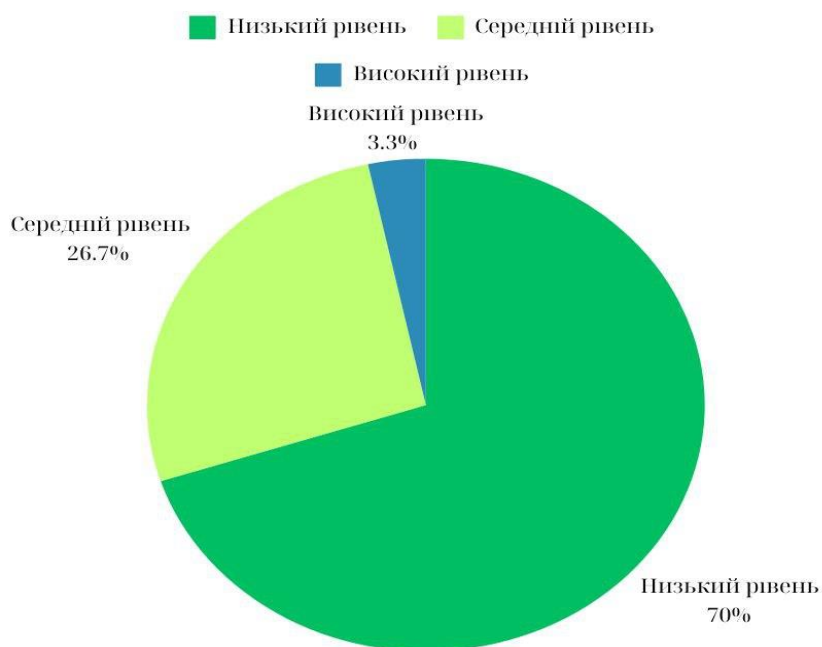


Рис. 3.2.10. Результати тестування на виявлення професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н.Е.Водоп'янової).

В результаті дослідження було виявлено також симптоми, які найчастіше зустрічаються при професійному вигоранні, де: 63,3% – психоемоційне

виснаження, 20% – деперсоналізація та 16,7% – зниження професійних досягнень.

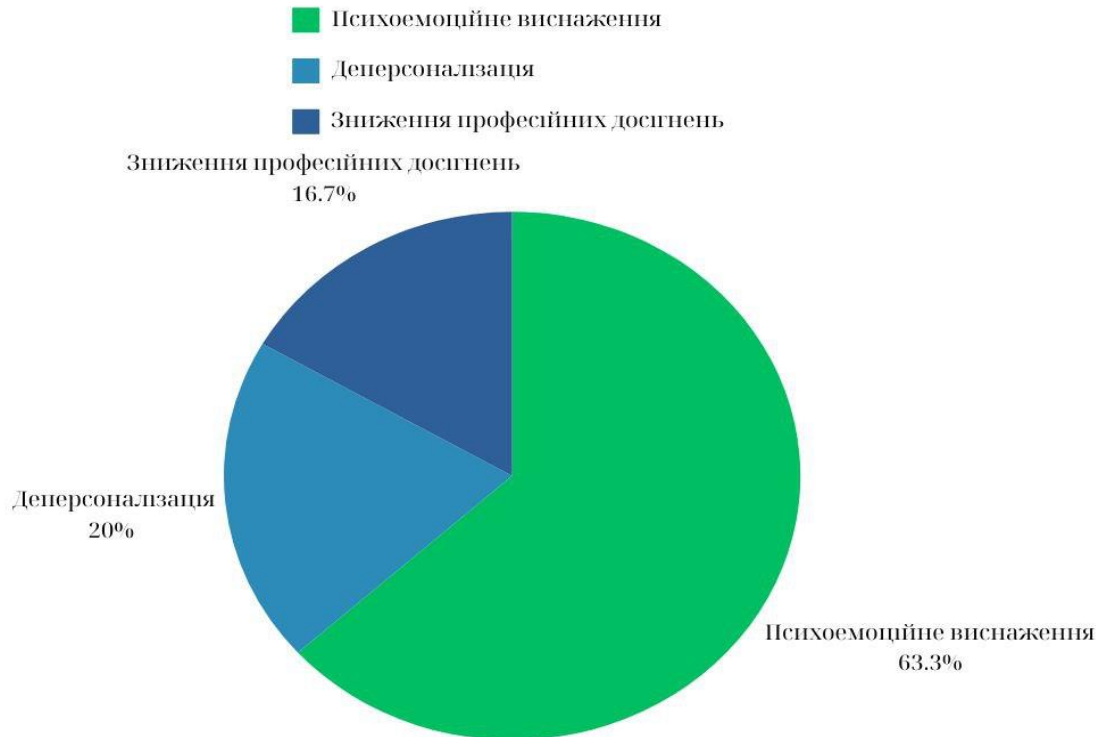


Рис. 3.2.11. Рівень вираженості симптомів професійного вигорання за тестом (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н.Е.Водоп'янової).

Для дослідження емоційного вигорання було використано методичку діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко (Додаток 4). Для того, щоб ефективно дослідити стан працівників сфери обслуговування, важливо також визначити, який емоційний стан, не пов'язаний із впливом роботи, переважає в учасників дослідження[30]. У дослідженні важливо визначити, які саме прояви наявні у респондентів згідно даної методички: прояви фази напруги, психологічного опору чи повного виснаження.

В ході дослідження було отримано такі результати: щодо фази напруги, то у 50% (15 осіб) її симптоми не сформовані, у 30% (9 осіб) - формуються, а у 20% (6 осіб) є сформованими (Додаток 5).



Рис. 3.2.12. Сформованість симптомів фази напруги за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко.

Щодо фази резистенції (або психологічного опору), то у 46,7% (14 осіб) симптоми цієї фази не сформовані, у 33,3% (10 осіб) її симптоми на стадії формування, а у 20% (6 осіб) симптоми вже є сформованими.



Рис. 3.2.13. Сформованість симптомів фази резистенції за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко.

Щодо фази виснаження, то у 40% (12 осіб) симптоми не сформовані, у 33,3% (10 осіб) – формуються, а у 26,7% (8 осіб) – вже сформовані.

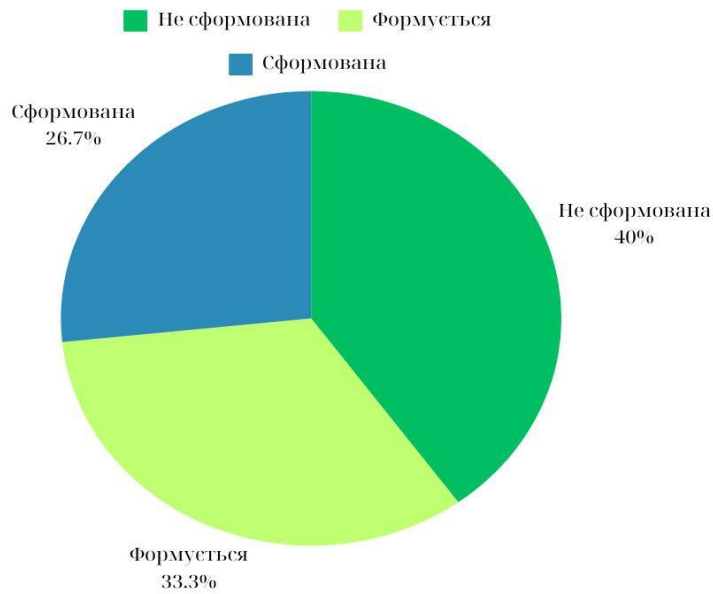


Рис. 3.2.14. Сформованість симптомів фази виснаження за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко.

У досліджуваних, яким притаманні симптоми емоційного вигорання, найбільше домінують симптоми фази виснаження (40%), а на інші фази (фаза напруги та фаза резистенції) припадає по 30%.



Рис. 3.2.15. Найбільш виражені симптоми фаз за методикою діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко.

Для дослідження джерел мотивації було обрано методику Motivation Sources Inventory - MSI Джона Барбуто та Річарда Сколла в обробці О.Сидоренка

(Додаток 7). Дана методика допомагає дослідити, які з аспектів мотивації домінують у працівників сфери обслуговування [31].

В результаті опитування було визначено, що у більшості працівників (36,7%, 11 осіб) основним джерелом мотивації соціальна мотивація, що говорить про те, що більшість має потребу у визнанні з боку колег та керівництва, потребу у отриманні похвали та підтримки, визнанні, у 23,3% (7 осіб) переважає джерело внутрішньої мотивації – потреби у прийнятті себе, відповідності своїм стандартам та цілям, у 16,7% (5 осіб) переважає джерело внутрішніх потреб – потреба у отриманні задоволення, насолоди, також у 16,7% (5 осіб) – джерело зовнішньої мотивації – потреба отриманні винагороди, підвищення, премії, матеріальної похвали та лише у 6,7% (2 осіб) джерелом мотивації є інтегративна мотивація – потреба у досягненнях спільних цілей: цілей компанії, колективу.

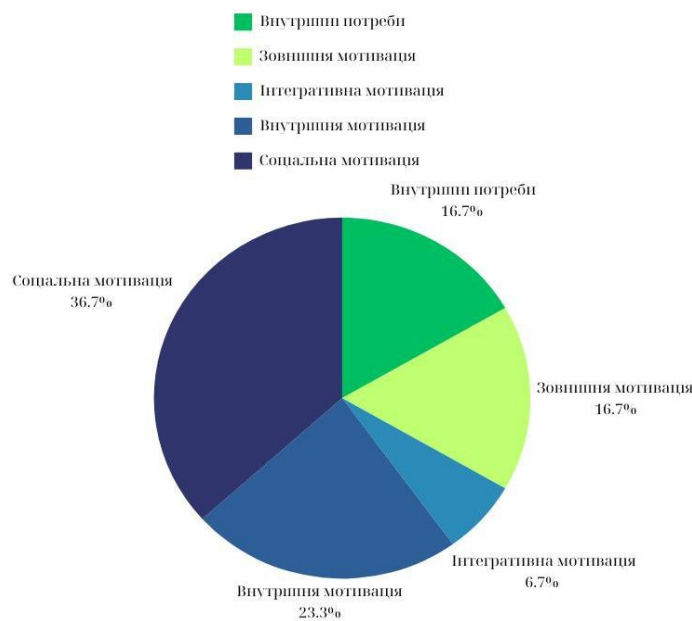


Рис. 3.2.16. Результати опитувальника для визначення джерел мотивації (Motivation Sources Inventory - MSI) Джона Барбуто та Річарда Сколла в обробці О. Сидоренка.

В ході проведення кореляційного аналізу за коефіцієнтом кореляції рангу Спірмена [32] було отримано такі дані:

1. **кореляція між досвідом роботи та рівнем вигорання** показала високий позитивний зв'язок – 0.77, що свідчить про те, що зі збільшенням досвіду роботи збільшується й рівень вигорання;

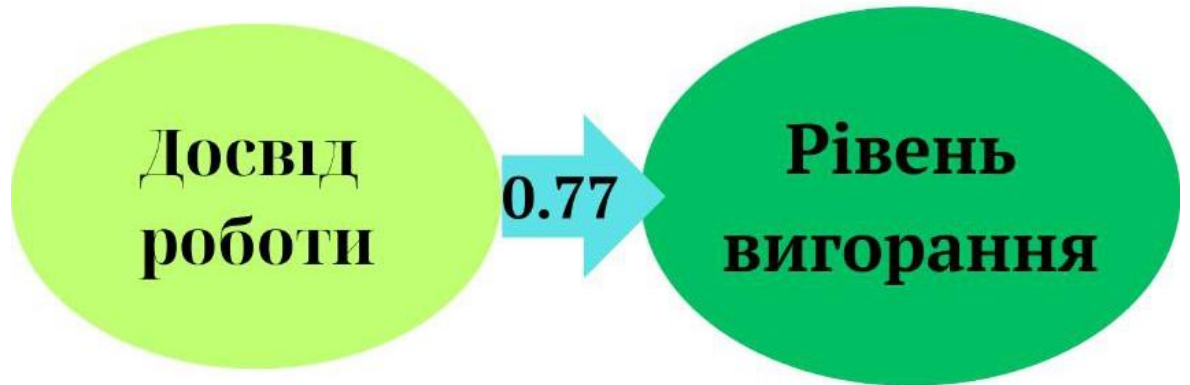


Рис. 3.2.17. Кореляція між досвідом роботи та рівнем вигорання.

2. кореляція між рівнем вигорання та впливом роботи на ресурси показала також високий позитивний зв'язок – 0.80, що свідчить про те, що вигорання значно впливає на рівень енергії у працівників;

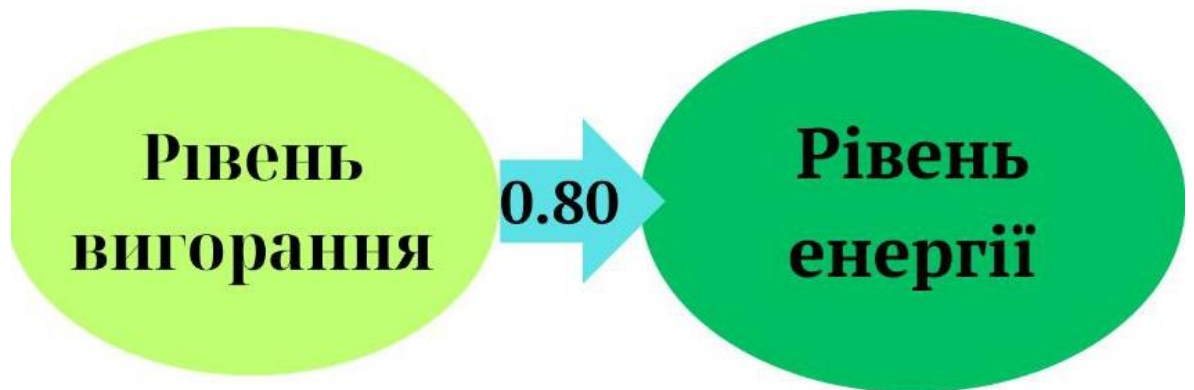


Рис. 3.2.18. Кореляція між рівнем вигорання та впливом роботи та ресурси.

3. кореляція між рівнем вигорання та стресом показала вищий позитивний зв'язок – 0.83, що вказує на те, що більш виражене вигорання веде за собою більший рівень стресу.

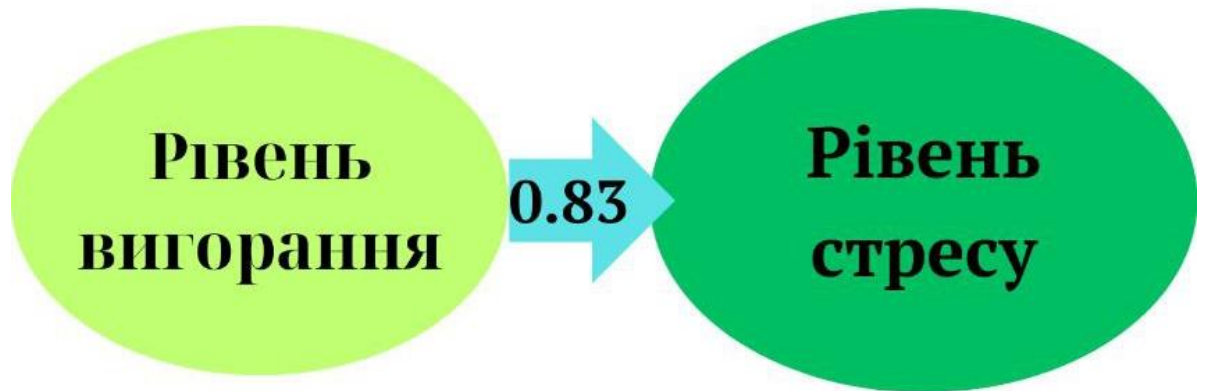


Рис. 3.2.19. Кореляція між рівнем вигорання та рівнем стресу.

Загальний результат

Результати дослідження демонструють, що більшість працівників сфери обслуговування мають, в основному, низький рівень професійного вигорання, що свідчить про здатність справлятися з навантаженням на роботі, стресом, але є особи, у яких наявний середній рівень професійного вигорання, а у деяких – навіть високий, на що варто терміново звернути увагу.

Якщо проаналізувати емоційне вигорання, значною мірою воно є вираженим не у багатьох осіб, але варто звернути увагу на те, що у цих осіб переважають симптоми фази виснаження, що може свідчити про тривале фізичне або ж емоційне навантаження.

Дослідження джерел мотивації працівників показало, що, в основному, їх емоційний стан на роботі залежить від того, чи достатньо вони отримують підтримки на роботі від колективу чи керівництва, також варто відмітити, що працівники мають потребу у прийнятті себе та відповідність своїм ідеалам, мають бажання отримувати задоволення на роботі, меншою мірою – отримувати фінансову винагороду та зовсім невелика кількість учасників орієнтована на досягнення спільних цілей: цілей компанії чи колективу.

Не дивлячись на те, працівники сфери обслуговування рідко зустрічаються зі стресом на роботі, все ж невелика кількість відчуває вплив стресу на роботі. Як визначили самі опитувані, то для покращення психологічного стану їм

необхідна достатня соціальна підтримка, зменшення навантаження, регулярні перерви.

Рекомендації

На основі отриманих результатів дослідження можна запропонувати такі рекомендації для покращення умов праці та запобігання професійному вигоранню серед працівників сфери обслуговування:

1. Регулярний моніторинг психічного стану працівників. Проведення опитувань, спостережень за підлеглими для виявлення початкових симптомів вигорання, залучення для цього спеціаліста.

2. Підвищення рівня підтримки. Для працівників максимально важливо отримувати достатній рівень соціальної підтримки на роботі.

3. Надання змоги працівникам відпочивати, брати перерви. Працівникам важливо мати час на відпочинок, задоволення власних потреб, оскільки вони можуть отримувати значне навантаження під час робочої зміни.

4. Заохочення працівників через фінансову підтримку. Варто мотивувати працівників преміями, винагородами, підвищеннями.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

Проведене дослідження дозволило детально оцінити рівень професійного та емоційного вигорання серед працівників сфери обслуговування. Результати дослідження рівня вигорання показали, що більшість респондентів не відчують вигорання або стикаються з ним у незначній мірі (70%). Однак серед учасників є невелика група осіб (3,3%), у яких це явище проявляється більш виражено. Такі працівники потребують кваліфікованої допомоги, оскільки емоційне та професійне виснаження може негативно позначатися на їхній працездатності та загальному психологічному та емоційному стані. Дослідження показує, що необхідно приділити увагу підтримці тих, хто знаходиться в зоні ризику вигорання, а також забезпечити умови для попередження та профілактики цього явища.

Дослідження емоційного вигорання виявило, що найбільш вираженим симптомом є емоційне виснаження, на нього припадає 40%, у 12 осіб його симптоми є сформованими, на фази напруги припадає 20%, у 6 осіб симптоми сформовані, на фазу резистентності припадає 20%, у 6 осіб симптоми сформовані.

Кореляційний аналіз показав взаємозв'язки між: тривалістю праці працівників в сфері обслуговування (0.77), рівнем вигорання та рівнем енергії (0.80), рівнем вигорання та рівнем стресу (0.83).

В результаті дослідження джерел мотивації було визначено, що більшість працівників (36,7%) потребує мотивації у вигляді соціальної підтримки від керівництва, колег, 23,3% потребує прийняти себе, відповідати своїм цілям та нормам, 16,7% потребує отримувати задоволення, насолоду, 16,7% потребує винагороди, фінансової підтримки і лише 6,7% потребує досягати загальні цілі компанії.

ВИСНОВКИ

Професійне вигорання являє собою серйозну проблему для працівників сфери обслуговування, особливо, якщо брати до уваги молодих спеціалістів. В даному дослідженні серед 30 осіб віком від 18 до 30 років не було значною мірою виражено професійне вигорання, але у деяких осіб таки воно зустрічається. Також у небагатьох осіб було виявлено емоційне виснаження, що також може впливати на психічний стан та продуктивність працівників.

Аналіз дослідження виявив, що серед працівників домінує потреба у соціальній підтримці на роботі. Надзвичайно важливо підтримувати позитивний психологічний клімат в колективі та в стосунках в керівництвом.

Якщо проаналізувати кореляції впливу, то можна виявити, що рівень вигорання значною мірою залежить від тривалості праці в сфері обслуговування, також на рівень енергії та рівень стресу впливає вже сформований або слабо сформований синдром професійного вигорання.

Варто також звернути увагу на те, що зовсім не велика кількість (13,3%) досліджуваних зверталася за психологічною допомогою, або ж не має до неї доступу, це свідчить про знижену обізнаність про методи боротьби зі стресом та вигоранням.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Матеріали XIII Міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 29–30 жовтня 2024 року). – Львів: Львівський науковий форум, 2024. – 430 с.
2. Wanberg, C. R., Allen, T. D., & Bhagat, R. S. (2000). Work, stress, and coping: An examination of the relationship between work hours, perceived control, and psychological distress. *Journal of Applied Psychology*, 85(2), 279-290.
3. Bunker, A. E. (2012). Emotional labor: Putting the service in public service. *Public Administration Review*, 72(5), 685-693.
4. Link, A. N., & Scherer, F. M. (2004). Understanding service sector productivity: Measurement issues and technological capabilities in the service sector. *Economic Development Quarterly*, 18(1), 72-82.
5. Maleki, L., Havaei, F., & Zare, M. (2021). Service workers' occupational health and safety: A literature review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(8), 4082.
6. Sasser Jr., W. E., Schlesinger, L. A., & Heskett, J. L. (1997). *The service-profit chain*. Free Press.
7. Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2013). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology*. McGraw-Hill Education.
8. Bryson, J. R., Daniels, P. W., & Warf, B. (Eds.). (2012). *The Oxford Handbook of Service Management and Organization*. Oxford University Press.
9. Bennett, J. (2000). Employee health, coping, and methodologies. *Health Psychology*, 19(1), 44-52.
10. Jaffe, D. L. (2001). The psychology of customer service. *Human Relations*, 54(2), 169-185.

11. Maslach, C. (2003). Burnout model. *International Journal of Stress Management*, 10(2), 101-123.
12. Maslach, C. (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Malor Books.
13. Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
14. Siegrist, J. (1996). Effort-reward imbalance at work and health. *Research in Occupational Stress and Well-being*, 4(2), 92-113.
15. *Journal of Occupational Health Psychology and Burnout Research*. (Various years). Research articles on occupational health and burnout.
16. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
17. Richards, R., & Sainz, J. (Eds.). (2020). *Understanding and Preventing Teacher Burnout: A Sourcebook of International Research and Practice*. Routledge.
18. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual* (2nd ed.). Consulting Psychologists Press.
19. Cooper, C. L. (1998). *Theories of Organizational Stress*. Oxford University Press.
20. Guest, D. E. (2008). *The Oxford Handbook of Organizational Well-being*. Oxford University Press.
21. Figley, C. R. (2002). *Preventing Burnout and Building Resilience: A Complete Guide for Medical Professionals*. Routledge.
22. Robson, P., & Judge, W. (2014). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. Pearson.
23. Furnham, A. (2005). *Work and Organizational Psychology: An Introduction with Attitude*. Routledge.
24. Kelloway, E. K., & Day, A. L. (2005). The role of leadership in occupational stress and well-being. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10(2), 82-94.

25. Quick, J. C., & Tetrick, L. E. (Eds.). (2003). Occupational Health Psychology: Work, Stress, and Health. American Psychological Association.
26. Cropanzano, R., & Greenberg, J. (Eds.). (1997). Handbook of Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior. Elsevier.
27. Методика дослідження синдрому вигорання. (2015). Інститут психології імені Г.С. Костюка НАН України.
28. Поганська Т.Н. Синдром вигорання в соціальних професіях. №3. С. 85-9.
29. Рогов, Е. І. Особистість вчителя: теорія і практика. Фенікс, 1996.
30. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко.
[URL:https://stud.com.ua/127602/pedagogika/metodika_diaagnostiki_rivnya_emotsiynogo_vigorannya_boyko](https://stud.com.ua/127602/pedagogika/metodika_diaagnostiki_rivnya_emotsiynogo_vigorannya_boyko)
31. Опитувальник мотиваційних джерел Д. Барбуто та С. Р. Сколк в обробці О. Сидоренка
[URL:http://nvk3p.blogspot.com/p/blog-page_18.html](http://nvk3p.blogspot.com/p/blog-page_18.html)
32. Коефіцієнт кореляції рангу Спірмена
[URL:https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%B5%D1%84%D1%96%D1%86%D1%96%D1%94%D0%BD%D1%82_%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%BB%D1%8F%D1%86%D1%96%D1%97_%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D1%83_%D0%A1%D0%BF%D1%96%D1%80%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B0](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%B5%D1%84%D1%96%D1%86%D1%96%D1%94%D0%BD%D1%82_%D0%BA%D0%BE%D1%80%D0%B5%D0%BB%D1%8F%D1%86%D1%96%D1%97_%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D1%83_%D0%A1%D0%BF%D1%96%D1%80%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D0%B0)

ДОДАТКИ

Додаток 1

Текст інтерв'ю

1. Як довго ви працюєте в сфері обслуговування?
2. Які основні завдання ви виконуєте на своєму робочому місці?
3. Чи відчуваєте ви, що ваша робота забирає занадто багато енергії чи часу?
4. Як часто ви відчуваєте стрес на роботі?
5. Чи відчуваєте ви себе втомленим чи виснаженим після робочого дня?
6. Як часто ви відчуваєте, що не отримуєте достатньо підтримки від колег чи керівництва?
7. Які заходи, на вашу думку, могли б зменшити рівень вигорання серед працівників у сфері обслуговування?
8. Чи коли-небудь ви зверталися за професійною допомогою (наприклад, до психолога або коуча) для боротьби з професійним вигоранням?

Додаток 2

Тест на виявлення професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н.Е.Водопьянної)

Інструкція до тесту

Будь ласка, дайте відповідь, як часто Ви відчуваєте те, що перераховано в кожному з пунктів опитувальника. Над відповідями довго не замислюйтесь, відповідайте, керуючись першим враженням.

1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним.

- ніколи
- дуже рідко
- інколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

2. Після роботи я відчуваю себе як «вичавлений лимон».

- ніколи
- дуже рідко
- інколи
- часто
- дуже часто

- кожен день

3. Вранці я відчуваю втому і небажання йти на роботу.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі і колеги, і намагаюся враховувати це в інтересах справи.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими і колегами як з предметами (без теплоти до них).

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи

- часто
- дуже часто
- кожен день

6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають при спілкуванні з колегами.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

8. Я відчуваю пригніченість і апатію.

- ніколи

- дуже рідко
- ніколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

9. Я впевнений, що моя робота потрібна людям.

- ніколи
- дуже рідко
- ніколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

10. Останнім часом я став більш «черствим» по відношенню до тих, з ким працюю.

- ніколи
- дуже рідко
- ніколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

11. Я помічаю, що моя робота робить жорстоким мене.

- ніколи
- дуже рідко
- інколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їх здійснення.

- ніколи
- дуже рідко
- інколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

13. Моя робота все більше мене розчаровує.

- ніколи
- дуже рідко
- інколи
- часто
- дуже часто

- кожен день

14. Мені здається, що я занадто багато працюю.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

15. Буває, що мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими моїми підлеглими і колегами.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і всіх.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи

- часто
- дуже часто
- кожен день

17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості та співпраці в колективі.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

18. Під час роботи я відчуваю приємне поживлення.

- ніколи
- дуже рідко
- іноколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.

- ніколи

- дуже рідко
- ніколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

20. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до чого, що радувало мене в моїй роботі.

- ніколи
- дуже рідко
- ніколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

21. На роботі я спокійно справляюся з емоційними проблемами.

- ніколи
- дуже рідко
- ніколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

22. Останнім часом мені здається, що колеги і підлеглі все частіше перекладають на мене вантаж своїх проблем і обов'язків.

- ніколи
- дуже рідко
- інколи
- часто
- дуже часто
- кожен день

Обробка результатів тесту

Варіанти відповідей оцінюються наступним чином:

«Ніколи» - 0 балів;

«Дуже рідко» - 1 бал;

«Інколи» - 3 бали;

«Часто» - 4 бали;

«Дуже часто» - 5 балів;

«Кожен день» - 6 балів.

Опитувальник має три шкали:

1. «Емоційне виснаження» (9 тверджень) - відповіді «так» по пунктах 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів - 54).

2. «Деперсоналізація» (5 тверджень) - відповіді «так» по пунктах 5, 10, 11, 15, 22 (Максимальна сума балів - 30).

3. «Зниження професійних навичок» (8 тверджень) - відповіді «так» по пунктах 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальна сума балів - 48).

Що більша сума балів за кожною шкалою окремо, то більше у обстеженого виражені різні сторони «вигорання». Про тяжкість «вигорання» можна судити за сумою балів усіх шкал.

Додаток 3

Результати учасників тестування на виявлення професійного вигорання

(К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н.Е.Водоп'янової)

№ учасника	Рівень вигорання
1 учасник	Середній рівень
2 учасник	Низький рівень
3 учасник	Низький рівень
4 учасник	Низький рівень
5 учасник	Середній рівень
6 учасник	Середній рівень
7 учасник	Низький рівень
8 учасник	Низький рівень
9 учасник	Низький рівень
10 учасник	Низький рівень
11 учасник	Середній рівень
12 учасник	Середній рівень
13 учасник	Низький рівень
14 учасник	Низький рівень
15 учасник	Низький рівень
16 учасник	Низький рівень
17 учасник	Високий рівень
18 учасник	Низький рівень
19 учасник	Низький рівень
20 учасник	Середній рівень
21 учасник	Низький рівень
22 учасник	Низький рівень
23 учасник	Низький рівень
24 учасник	Низький рівень

25 учасник	Середній рівень
26 учасник	Низький рівень
27 учасник	Низький рівень
28 учасник	Низький рівень
29 учасник	Середній рівень
30 учасник	Низький рівень

Додаток 4

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко

Інструкція до тесту

Читайте судження і відповідайте «так» або «ні». Візьміть до уваги, що якщо у формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності - колеги, інші люди, з якими ви щодня працюєте.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, аніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно і якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою – хорошого або поганого.
6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2 – 3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми

партнера.

9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнеру того, що вимагає професійний обов'язок.

10. Моя робота притупляє емоції.

11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.

12. Буває, що я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.

14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби випала нагода.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнерові професійну підтримку, послугу, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.

18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером.

19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.

20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.

21. Іноді звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.

22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.

24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.

25. Конфлікти або розбіжності з колегами забирають багато сил і емоцій.

26. Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися,

як би не допустити помилки, чи зможу зробити все як треба, не скоротять чи інше.

29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або приділяти йому менше уваги.

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».

31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.

34. Я дуже переживаю за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.

36. При думці про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.

40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, зневіру.

41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Останнім часом я часто помиляюся в оцінці ділових партнерів.

43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями і знайомими.

44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера крім того, що стосується справи.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочив, зі свіжими силами, у гарному настрої.

46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.

48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.

49. На роботі я відчуваю постійні фізичні і психологічні перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (партнерів).

54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не гай нерви, бережи здоров'я.

59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.

60. Після важкого робочого дня я відчуваю нездужання.

61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.
64. Я в розпачі через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.
65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.
66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.
67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.
68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.
69. Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, що захищає від чужих страждань і негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.
75. Моя кар'єра склалася невдало.

76. Я дуже нервуюю через все, що пов'язано з роботою.

77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не позначається) на спілкуванні з домашніми та друзями.

80. Якщо надається випадок, я приділяю партнеру менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як професіонала - розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.

84. Робота з людьми підриває моє здоров'я.

Обробка даних

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тих чи інших числом балів - зазначається в ключі поруч з номером судження в дужках. Ознаки, включені в симптом, мають різне значення у визначенні його важкості.

Відповідно до «ключа», були здійснені такі підрахунки:

- визначається сума балів роздільно для кожного з 12 симптомів (по чотири в кожній з трьох фаз) вигорання;

- підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;

- підсумковий показник синдрому емоційного вигорання - сума показників усіх 12 симптомів.

«Напруга»:

1. Переживання психотравмуючих обставин:

+ 1 (2), +13 (3), +25 (2), - 37 (3), +49 (10), +61 (5), - 73 (5).

2. Незадоволеність собою:

-2 (3), +14 (2), +126 (2), - 38 (10), - 50 (5), +62 (5), +74 (3).

3. «Загнаність в клітку»:

+3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), - 75 (5).

4. Тривога і депресія:

+4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3).

«Резистенція»:

1. Неадекватне виборче емоційне реагування:

+ 5 (5), - 17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5).

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

+ 6 (10), - 18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), - 78 (5).

3. Розширення сфери економії емоцій:

+ 7 (2), +19 (10), - 31 (2), +43 (5), +55 (3), +67 (3), - 79 (5).

4. Редукція професійних обов'язків:

+ 8 (5), +20 (5), +32 (2), - 44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10).

«Виснаження»:

1. Емоційний дефіцит:

+ 9 (3), +21 (2), +33 (5), - 45 (5), +57 (3), - 69 (10), +81 (2).

2. Емоційна відстороненість:

+ 10 (2), +22 (3), - 34 (2), +46 (3), +58 (5), +70 (5), +82 (10).

3. Особистісна відстороненість (деперсоналізація):

+ 11 (5), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +72 (2), +83 (10).

4. Психосоматичні і психовегетативні порушення:

+ 12 (3), +24 (2), +36 (5), +48 (3), +60 (2), +72 (10), +84 (5).

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного вигорання». Показник вираженості кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

- 1) 9 і менше балів – не складений симптом;
- 2) 10-15 балів – стадія формування симптому;
- 3) 16 і більше – сформований симптом.

Симптоми з показником 20 і більше балів відносяться до домінуючих у фазі або у всьому синдромі емоційного вигорання.

Додаток 5

Результати методики діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойко

№ учасника/фаза	Фаза напруги	Фаза резистенції	Фаза виснаження
1 учасник	Не сформована	Сформована	Сформована
2 учасник	Не сформована	Формується	Не сформована
3 учасник	Не сформована	Не сформована	Не сформована
4 учасник	Формується	Не сформована	Не сформована
5 учасник	Не сформована	Сформована	Формується
6 учасник	Формується	Сформована	Не сформована
7 учасник	Не сформована	Не сформована	Формується
8 учасник	Не сформована	Не сформована	Формується
9 учасник	Сформована	Формується	Не сформована
10 учасник	Формується	Формується	Не сформована
11 учасник	Формується	Сформована	Формується
12 учасник	Сформована	Формується	Сформована
13 учасник	Не сформована	Формується	Формується
14 учасник	Не сформована	Не сформована	Не сформована
15 учасник	Формується	Формується	Сформована
16 учасник	Сформована	Не сформована	Формується
17 учасник	Формується	Сформована	Сформована
18 учасник	Не сформована	Не сформована	Не сформована
19 учасник	Сформована	Формується	Не сформована
20 учасник	Формується	Формується	Сформована
21 учасник	Не сформована	Не сформована	Формується
22 учасник	Не сформована	Не сформована	Формується
23 учасник	Сформована	Формується	Сформована
24 учасник	Формується	Не сформована	Не сформована

25 учасник	Сформована	Не сформована	Сформована
26 учасник	Не сформована	Не сформована	Не сформована
27 учасник	Не сформована	Не сформована	Формується
28 учасник	Формується	Формується	Сформована
29 учасник	Не сформована	Сформована	Формується
30 учасник	Не сформована	Не сформована	Не сформована

Додаток 6

Опитувальник для визначення джерел мотивації (Motivation sources inventory - MSI) Джона Барбуто та Річарда Сколла в обробці О. Сидоренка

Інструкція до тесту

Вам пропонується низка тверджень, що описують ставлення людини до роботи. Оцініть, наскільки кожне твердження відображає вашу думку. Поставте позначку у відповідній графі: «Повне НІ», «НІ», «Швидше НІ», «Не знаю», «Швидше ТАК», «ТАК», «Повне ТАК». Тут немає правильних чи неправильних відповідей, намагайтеся не замислюватися над вибором відповіді надто довго.

1. Я люблю робити тільки те, що приносить мені задоволення.
2. Обсяг моїх зусиль у процесі роботи визначається вимогами цієї роботи.
3. Для мене важливо, щоб інші схвалювали мою поведінку.
4. Мої рішення зазвичай відображають ті високі стандарти, які я сам собі встановив.
5. Я б не став працювати в компанії, якби не був згоден з її цілями.
6. Якщо мені не подобається те, що треба робити на роботі, я кидаю цю роботу.
7. Кожна година роботи має бути оплачена.
8. Я часто приймаю рішення на підставі того, що подумують інші.
9. Для мене важливо працювати в такій організації, яка дозволяла б мені використовувати мої здібності та досвід.

10. Я маю повірити в ідею, перш ніж почати працювати над її втіленням.
11. Я часто відкладаю роботу, якщо можна зайнятися чимось цікавішим.
12. Я працював би інтенсивніше, якби був впевнений, що отримаю більш високу оплату моїх зусиль.
13. Я наполегливо працюю над завданням, якщо його виконання пов'язане з громадським визнанням.
14. Я намагаюся домагатися того, щоб мої рішення відповідали моїм особистим стандартам поведінки.
15. Поки я не повірю в ідею, я не можу працювати по-справжньому наполегливо.
16. Коли я обираю роботу, то зупиняюся на тій, яка здається мені найцікавішою.
17. Коли я обираю роботу, то зупиняюся на тій, де платять більше.
18. Якщо я обираю роботу, то шукаю таку, у якій успіх принесе мені визнання.
19. Я вважаю себе людиною, яка сама себе мотивує.
20. Коли я обираю компанію, то шукаю ту, яка б підтримувала мої переконання та цінності.
21. Я проводжу свій час з тими людьми, з якими мені найцікавіше.
22. Мій улюблений день на роботі – день зарплати.
23. Ті люди, у кого більше друзів, живуть повнішим життям.
24. Мені подобається робити те, що дає відчуття особистого досягнення.

25. Для того, щоб я міг уперто працювати, цілі компанії повинні співпадати з моїми цінностями.

26. Якщо обирати між двома роботами, то критерієм для мене буде: «А яка з них цікавіша?».

27. Потрібно завжди «тримати очі і вуха відкритими», щоб отримувати інформацію про найкращі місця роботи.

28. Я докладаю максимальних зусиль, якщо мені відомо, що це буде помічено найвпливовішими людьми в організації.

29. Мені потрібно знати, що своїми вміннями та цінностями я вношу внесок у успіх організації.

30. Якщо я поділяю цілі компанії, то не має значення, чи досяг успіху.

Обробка результатів

Кожен вибір випробуваного оцінюється певною кількістю балів відповідно до шкали:

Вибір	Повне «НІ»	НІ	Швидше «НІ»	Не знаю	Швидше «ТАК»	ТАК	Повне «ТАК»
Бали	-3	-2	-1	0	1	2	3

Підрахуйте результат за кожною категорією, використовуючи ключ до категорій:

Ключі до опитувальника

1. (1, 6, 11, 16, 21, 26);

2. (2, 7, 12, 17, 22, 27);

3. (3, 8, 13, 18, 23, 28);

4. (4, 9, 14, 19, 24, 29);

5. (5, 10, 15, 20, 25, 30).

Результати методики та їх інтер-претація

Сума I. Основні внутрішні потреби. Спрямованість на процес: бажання отримати задоволення та насолоду від процесу діяльності.

Сума II. Зовнішня мотивація. Матеріальна винагорода: бажання відчутної зовнішньої винагороди: заробітна плата, премії тощо.

Сума III. Соціальна мотивація. Схвалення іншими: бажання прийняття й підтвердження своїх рис, компетентності й цінностей з боку інших індивідумів або референтної групи.

Сума IV. Внутрішня мотивація. Самовдосконалення, самореалізація: бажання відповідати власним стандартам рис, компетентності й цінностей.

Сума V. Інтегративна мотивація. Узгодженість завдань працівника із завданнями фірми: бажання досягати мети, що відповідає інтерналізованим цінностям.

Додаток 7

**Результати опитувальника для визначення джерел мотивації (Motivation sources inventory - MSI) Джона Барбуто та Річарда Сколла в обробці
О.Сидоренка**

№ учасника	Джерело мотивації
1 учасник	Внутрішні потреби
2 учасник	Внутрішня мотивація
3 учасник	Зовнішня мотивація
4 учасник	Внутрішня мотивація
5 учасник	Соціальна мотивація
6 учасник	Внутрішня мотивація
7 учасник	Інтегративна мотивація
8 учасник	Соціальна мотивація
9 учасник	Внутрішня мотивація
10 учасник	Внутрішня мотивація
11 учасник	Соціальна мотивація
12 учасник	Соціальна мотивація
13 учасник	Соціальна мотивація
14 учасник	Інтегративна мотивація
15 учасник	Соціальна мотивація
16 учасник	Соціальна мотивація
17 учасник	Внутрішні потреби
18 учасник	Зовнішня мотивація
19 учасник	Внутрішня мотивація
20 учасник	Внутрішні потреби
21 учасник	Зовнішня мотивація

22 учасник	Зовнішня мотивація
23 учасник	Внутрішня мотивація
24 учасник	Внутрішні потреби
25 учасник	Соціальна мотивація
26 учасник	Соціальна мотивація
27 учасник	Внутрішні потреби
28 учасник	Соціальна мотивація
29 учасник	Соціальна мотивація
30 учасник	Зовнішня мотивація