МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій,
спорту та реабілітації

Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему: Взаємозв'язок емоційного вигорання менеджера по роботі з клієнтами з його психологічним і соціальним благополуччям

Здобувача вищої освіти
другого(магістерського) рівня
ПСМЗ-22-2 групи,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія. Психологія бізнесу» _____ **К.В. Сіороз**
підпис здобувача вищої освіти

Науковий керівник _____ **О.Т. Плетка**
підпис наукового керівника к.психол.н., с.н.с

Гарант освітньо-
професійної програми _____ **О.О. Нежинська**
підпис керівника ОПП к. психол.н., доцент

Допущено до захисту за рішенням кафедри
психології, педагогіки та суспільних дисциплін
протокол від «1» грудня 2023 р. № 7

Завідувач кафедри _____ **І.О. Пєтухова,**
підпис к. пед. н., доцент

Ірпінь – 2024

Реєстрація № 12 22.01.2024 _____
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки *до захисту* _____ _____
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підпис)

Результат захисту 90 12.02.2024 _____
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: _____ С.І. Корсун
(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії: _____ О.Г. Льовкіна
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ І.О. Пєтухова
(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ М.Ю. Заушнікова
(підпис) (ініціали, ПІБ)

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технології, спорту та реабілітації
Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія. Психологія бізнесу»

Затверджую:
Завідувач кафедри психології, педагогіки та суспільних дисциплін
_____ І.О. Пєтухова

Завдання на магістерську роботу
здобувача вищої освіти
Сіороз Катерина Володимирівна
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема магістерської роботи: Взаємозв'язок емоційного вигорання менеджера по роботі з клієнтами з його психологічним і соціальним благополуччям
Затверджена наказом ректора від 08.02.2023 № 180
Термін подачі закінченої роботи: 25.12.2023
Цільова установка: полягає у комплексному дослідженні взаємозв'язку емоційного вигорання менеджера, який займається роботою з клієнтами, з його психологічним і соціальним благополуччям; розкрититі емоційного вигорання: дати актуальне тлумачення та взаємодію з іншими особистісними рисами; проаналізувати поняття психологічного благополуччя в контексті здоров'я особи; дослідити соціальне благополуччя та самопочуття особи в рамках її позитивного функціонування; виявити особливості роботи менеджерів з клієнтами та характеристики їхнього емоційного вигорання; описати основні методики вивчення емоційного вигорання, а також психологічного і соціального благополуччя; організувати дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття у менеджерів, які працюють із клієнтами.

Мета роботи: визначення та аналіз взаємозв'язку емоційного вигорання менеджера, який займається роботою з клієнтами, з його психологічним і соціальним благополуччям.

Об'єктом дослідження є емоційна складова менеджера по ро клієнтами

Предметом дослідження є взаємозв'язок емоційного вигорання мене з його психологічним і соціальним благополуччям

База дослідження: працівники компанії "Optimus" в місті Черкас спеціалізується на технічній підтримці клієнтів віком від 18 до 33 роки

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів робот	
		За планом	Фактич
1	2	3	4
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел та складання плану роботи	30.10.2022	28.10.2
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	30.03.2023	27.03.2
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	30.06.2023	12.06.2
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	20.09.2023	06.09.2
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	20.10.2023	20.10.2(
6.	Попередній захист роботи	01.12.2023	01.12.2
7.	Отримання відгуку керівника роботи	20.12.2023	20.12.2
8.	Публікація тез у збірнику наукових матеріалів	до 20.12.2023	18.04.2(
9.	Отримання зовнішньої рецензії	до 15.01.2024	15.01.20
10.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	до 15.01.2024	24.12.20
11.	Захист роботи	28.01.2024	12.02.20

1. Дата видачі завдання «19 » грудня 2022
2. Керівник кваліфікаційної роботи О.Т. Плетка
3. Керівник освітньо-професійної програми О.О. Нежинсь
4. Завдання до виконання отримав здобувач вищої освіти К.В. Сіморо

АНОТАЦІЯ

Магістерська робота присвячена вивченню взаємозв'язку емоційного вигорання менеджера по роботі з клієнтами та його психологічного і соціального благополуччя.

Розглядається теоретичний аспект емоційного вигорання, психологічного та соціального благополуччя, а також особливості посади менеджера з роботи з клієнтами. Детально вивчаються питання актуального тлумачення емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття.

Аналізуються методологічні підходи відносно дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття менеджерів, які працюють із клієнтами. Розглядаються основні методики вивчення цих параметрів, організація самого дослідження та його статистична обробка.

Розробляється та апробується програма фізичної активності для підвищення рівня щастя та зменшення симптомів емоційного вигорання менеджерів, які працюють із клієнтами. Робота завершується висновками до кожного з розділів.

Магістерська робота спрямована на розуміння та покращення психологічного стану менеджерів у сфері обслуговування клієнтів через вивчення емоційного вигорання та його впливу на їхнє благополуччя.

Ключові слова: емоційне вигорання, психологічне благополуччя, соціальне самопочуття, менеджер з роботи з клієнтами.

ABSTRACT

The master's thesis is devoted to the study of the relationship between the emotional burnout of a manager working with clients and his psychological and social well-being.

The theoretical aspect of emotional burnout, psychological and social well-being, as well as the specifics of the position of a customer service manager are considered. Issues of actual interpretation of emotional burnout, psychological well-being and social well-being are studied in detail.

Methodological approaches to the study of levels of emotional burnout, psychological well-being and social well-being of managers who work with clients are analyzed. The main methods of studying these parameters, the organization of the research itself and its statistical processing are considered.

A physical activity program is being developed and tested to increase happiness and reduce burnout symptoms in customer-facing managers. The work ends with conclusions to each of the sections.

The master's thesis is aimed at understanding and improving the psychological state of managers in the field of customer service through the study of emotional burnout and its impact on their well-being.

Keywords: emotional burnout, psychological well-being, social well-being, customer service manager.

ЗМІСТ

ВСТУП……9

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ, ПСИХОЛОГІЧНОГО ТА СОЦІАЛЬНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ, А ТАКОЖ ОСОБЛИВОСТІ ПОСАДИ МЕНЕДЖЕРА З РОБОТИ З КЛІЄНТАМИ……...……12

1.1. Емоційне вигорання: актуальне тлумачення та взаємодія з іншими особистісними рисами……...…12

1.2. Поняття психологічного благополуччя в контексті здоров'я особи …….24

1.3. Соціальне благополуччя та самопочуття особи в рамках її позитивного функціонування …….…..…..33

1.4. Особливості роботи менеджерів з клієнтами та характеристики їхнього емоційного вигорання……..…….35

Висновки до першого розділу ……40

РОЗДІЛ 2. Методологічні підходи та проведення емпіричного дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття менеджерів, які працюють із клієнтами…..47

2.1. Основні методики вивчення емоційного вигорання, а також психологічного і соціального благополуччя ……..47

2.2. Організація дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття у менеджерів, які працюють із клієнтами…….....59

2.3. Статистична обробка та візуалізація отриманих даних …….68

Висновки до другого розділу……...…75

РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА ТА АПРОБАЦІЯ ПРОГРАМИ ФІЗИЧНОЇ АКТИВНОСТІ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЩАСТЯ ТА ЗМЕНШЕННЯ СИМПТОМІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРІВ ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ……..78

3.1. Програма фізичної активності для підвищення рівня щастя та зменшення симптомів емоційного вигорання менеджерів…….....78
Висновок до 3 розділу…….....83
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ……...…84
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ…….87
ДОДАТКИ……94

ВСТУП

Актуальність дослідження. Дослідження взаємозв'язків емоційного вигорання менеджера по роботі з клієнтами з його психологічним і соціальним благополуччям має велике значення в контексті сучасного бізнес-середовища. Зростання конкуренції, швидкі темпи життя і постійні зміни в робочому процесі можуть викликати значний стрес та емоційне виснаження у професіоналів, особливо тих, чия діяльність пов'язана з обслуговуванням клієнтів.

Розуміння взаємозв'язків між емоційним вигоранням та психологічним, соціальним благополуччям має важливе значення для розробки стратегій підтримки та управління емоційною стійкістю працівників. Дослідження цієї теми може привести до виявлення ключових факторів, що впливають на емоційне становище менеджерів, та сприяти розробці ефективних методів профілактики та реагування на емоційне вигорання.

Успішні стратегії управління емоційним вигоранням можуть позитивно вплинути на робоче середовище, підвищити якість обслуговування клієнтів, а також сприяти загальному психологічному та соціальному благополуччю працівників. Це дослідження може служити підґрунтям для розробки рекомендацій та програм, спрямованих на підтримку емоційного здоров'я менеджерів у роботі з клієнтами.

Дослідниками, які вивчали тему емоційного вигорання, є такі особи, як Крістіна Маслач, Даліп Сінгх, Н. Є. Водоп’янова, Герберт Фрейденбергер, Вільмар Б. Шауфелі, В. В. Бойко, Г. Кейнан, С. Меламед, Дж. Дж. Бранін, Е. Р. Гріймел, С. Кахілл та інші. Основними працями, на які спирається дослідження, є "The Truth About Burnout" від К. Маслач та "Синдром вигорання: діагностика і профілактика" Н. Є. Водоп’янової. Психологічне благополуччя розглядали в роботах К. Д. Ріфф, Н. Бредберна, Л. Сперрі, К. М. Кеєс, Е. Дінера, Л. В. Кулікова, Н. В. Каргіної та інші. Соціальне благополуччя й самопочуття досліджували Г.-Г. Нолль, К. М. Кеєс, Адам Д.

Шапіро, Т. Г. Єрмакова, Є. І. Головаха та Н. В. Паніна. Питання щодо умов праці та причин вигорання менеджерів, які працюють із клієнтами, цікавили Н. Є. Водоп’янову та В. В. Вольського. Зв'язок емоційного вигорання із соціальним та психологічним благополуччям та їхніми компонентами вивчали в роботах І. О. Сафонової, В. М. Сазонової, І. В. Малишева, Е. В. Майстренко, Ю. В. Бадалян, О. І. Ярошенко та інші [45].

Об’єкт дослідження – емоційна складова менеджера по роботі з клієнтами.

Предмет дослідження: взаємозв'язок емоційного вигорання менеджера з його психологічним і соціальним благополуччям.

Мета дослідження: визначення та аналіз взаємозв'язку емоційного вигорання менеджера, який займається роботою з клієнтами, з його психологічним і соціальним благополуччям.

Відповідно до мети маємо вирішити наступні питання:

- розкрити емоційне вигорання: актуальне тлумачення та взаємодія з іншими особистісними рисами;
- проаналізувати поняття психологічного благополуччя в контексті здоров'я особи;
- дослідити соціальне благополуччя та самопочуття особи в рамках її позитивного функціонування;
- виявити особливості роботи менеджерів з клієнтами та характеристики їхнього емоційного вигорання;
- описати основні методики вивчення емоційного вигорання, а також психологічного і соціального благополуччя;
- організувати дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття у менеджерів, які працюють із клієнтами;
- статистично обробити та проаналізувати отримані даних.

Гіпотези дослідження:

1. Рівень емоційного вигорання у менеджерів, які працюють з клієнтами, може відбуватися незалежно від рівня соціального благополуччя, навіть при його високих, середніх або низьких показниках.

2. Високий рівень суб'єктивного щастя, який є частиною психологічного благополуччя, може заважати високому емоційному вигоранню. В умовах високого емоційного вигорання рівень щастя у менеджерів, які працюють з клієнтами, може бути низьким, зниженим або середнім.

3. Підвищення рівня щастя в межах психологічного благополуччя у менеджерів, які займаються роботою з клієнтами, може сприяти зменшенню їхнього емоційного вигорання.

Методи дослідження: для визначення рівня емоційного вигорання та його компонентів використовувався опитувальник "Діагностика професійного вигорання" К. Маслач. Для оцінки психологічного благополуччя використовувалися Оксфордська шкала щастя та "Інтегральний індекс соціального самопочуття" (ІІСС-20) Головахи Є. І. Застосовувалися метод кореляційного аналізу та графічна візуалізація даних для порівняння результатів трьох опитувальників, встановлення зв'язків між змінними та формулювання висновків стосовно їх взаємозв'язку.

Наукова новизна дослідження: суть полягає в уточненні та поглибленні розуміння емоційного вигорання в контексті його взаємозв'язку з особистісними характеристиками, такими як психологічне та соціальне благополуччя. Також включено розробку та впровадження програми фізичної активності з метою поліпшення психологічного благополуччя та зменшення проявів емоційного вигорання у менеджерів, що працюють з клієнтами.

Теоретичне значення виявляється в розширенні наукового розуміння явища емоційного вигорання в конкретному контексті роботи з клієнтами.

Дослідження спрямоване на розкриття взаємозв'язку між емоційним вигоранням менеджера та його психологічним та соціальним благополуччям.

Це дозволяє систематизувати та уточнити існуючі теоретичні підходи, а також розглядати проблему в контексті специфіки професійного середовища.

Отримані результати можуть внести вагому ланку в розвиток теорії емоційного вигорання та відкрити нові перспективи для подальших досліджень у галузі психології праці та організаційної поведінки.

Практична значущість роботи має на меті забезпечити психологів, консультантів і керівників компаній теоретичною базою для розуміння емоційного вигорання серед працівників вищезгаданої категорії. Отримані у магістерському дослідженні результати та рекомендації можуть бути практично використані для впровадження в роботу.

Завдяки результатам дослідження, фахівці та керівники отримають інструментарій для ефективного врегулювання ситуацій емоційного вигорання серед працівників. Крім того, отримані результати можуть служити важливим джерелом мотивації для працівників, що дозволить їм усвідомити власний стан і, можливо, знайти конкретні шляхи поліпшення свого психічного здоров'я.

Вибірка дослідження: До групи об'єктів дослідження увійшли 74 фахівці з обслуговування клієнтів віком від 18 до 33 років. Ці працівники працюють у компанії "Optimus" в місті Черкаси, яка спеціалізується на технічній підтримці клієнтів.

Структура роботи: дана робота складається із титульної сторінки, плану, вступу, основної частини, висновків, списку використаних джерел, літератури та додатків. Загальна кількість сторінок основного тексту становить – 85 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ, ПСИХОЛОГІЧНОГО ТА СОЦІАЛЬНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ, А ТАКОЖ ОСОБЛИВОСТІ ПОСАДИ МЕНЕДЖЕРА З РОБОТИ З КЛІЄНТАМИ

1.1. Емоційне вигорання: актуальне тлумачення та взаємодія з іншими особистісними рисами

Емоційне вигорання представляє собою синдром постійної втоми та емоційного виснаження, що наростає з часом. Особливо вразливі до цього явища є ті, хто займається роботою в сфері "людина-людина", такі як лікарі, педагоги, психологи, соціальні працівники, волонтери, менеджери та керівники в різних сферах. Постійна необхідність у взаємодії, слуханні, спілкуванні, вислуховуванні новин, наданні вказівок або виконанні завдань веде до того, що в якийсь момент людина відчуває емоційне виснаження, немов "сідають батарейки" [43].

За словами К. Маслач, сучасний світ переживає епідемію емоційного вигорання. Сучасне робоче середовище характеризується відчуттям холодності та ворожість. Люди відчувають емоційне, духовне та фізичне виснаження через щоденну рутину, вимоги на роботі та відповідальність у сімейному житті, що залишає невеликий простір для ентузіазму та енергії. Отже, вони стають цинічними та відчуженими.

У світі постійних соціально-економічних труднощів і стрімкого розвитку, люди відчувають зростаючий тиск у повсякденному житті, особливо на роботі. Це призводить до робочого стресу, втоми та виснаження, що утворюють синдром емоційного вигорання серед керівників, службовців та працівників у різних галузях і секторах по всьому світу. Дослідження показують, що цей синдром поширений серед медичного персоналу,

викладачів, соціальних працівників та фінансистів. Наприклад, в Європейських викладачів рівень вигорання становить близько 30%, у студентів-медиків – 31%, а серед лікарів-онкологів коливається від 44% до 68,6%. Це свідчить про серйозні проблеми, пов'язані із вигоранням у різних професійних групах. Останнім часом це питання отримало значну увагу у ЗМІ та науково-популярних виданнях, що свідчить про широкий інтерес громадськості до цієї проблеми [12].

Дослідження особливостей рис особистості у взаємозв'язку з емоційним вигорянням - важлива область вивчення даного феномену. Особистісні характеристики людей, які приходять у професію, так само, як характер професійної діяльності, відіграють значну участь у формуванні синдрому емоційного вигоряння. З точки зору К. Маслача та М. Лейтера, вигоряння – це результат невідповідності між особистістю та роботою [1, с. 175].

Аналіз літератури свідчить, що проблема емоційного вигоряння знайшла своє відображення у роботах зарубіжних та вітчизняних учених, що характеризують індивідуальні риси особистості (Е. Махер, С. Джексон, Р. Шулер), типи особистостей (Дж. Фрейденберг), залежність між синдромом емоційного вигоряння та проявом акцентуацій характеру (Н. Водоп'янова, К. Леонгард) [60].

Однак складний характер синдрому емоційного вигоряння, а також різноманіття інтерпретацій його причин і проявів вимагає пошуку нових шляхів, дослідницьких стратегій з оптимізації професійної діяльності, адаптації особистості до соціальних, що швидко змінюються, часом екстремальних умов. Особливий інтерес, у цьому контексті, викликає вивчення взаємозв'язку емоційного вигоряння та соціально-психологічних характеристик особистості у процесі професійного становлення психологів, діяльність якого пов'язана з вирішенням складних ситуацій, високою напругою та іншими впливами соціального середовища. На вирішення цієї проблеми спрямоване наше дослідження.Мета статті – з урахуванням теоретичного аналізу літератури вивчити можливі особистісні причини

розвитку синдрому емоційного вигоряння (РЕВ) в майбутніх практичних психологів [23].

Особистісні особливості багато чому визначають успішність, чи неуспішність адаптації, і, водночас, сама адаптація є сильним стимулом у розвиток особистості. Очевидно, що особистісні особливості формують у кожному окремому випадку унікальні, неповторні цілісні комплекси, які, залежно від їхньої природи, можуть бути віднесені до рис характеру, темпераменту, соціально-психологічних властивостей особистості.

Для розвитку вигоряння важливим є і те, як практичний психолог долає стрес. Дослідження показують, що найбільш уразливі ті, хто реагує на його агресивно, нестримно, протистоять йому за всяку ціну. Такі люди схильні недооцінювати складність завдань і час, необхідний для їх вирішення [2, с. 35].

Важливе значення для людини та її організму має властивість протистояти не тільки факторам, що викликають стрес, але й до впливу тривалих стресів, що певним чином належать до вигоряння.

К. Кондо вважає, що пристрасно, з особливим інтересом працюючі, тривалий час допомагаючи іншим, починають відчувати розчарування, оскільки не вдається досягти очікуваного ефекту.Така робота супроводжується надмірною втратою психологічної енергії та призводить до психосоматичної втоми та емоційного виснаження, і як результат – занепокоєння, роздратування, гнів, знижена самооцінка на тлі прискореного серцебиття, головного болю, порушення сну, а також сімейні проблеми [3, с. 61].

На думку А. Пайнс, Е. Аронсон, К. Маслач, П. Торнтон найбільш важливі особистісні характеристики, що сприяють розвитку емоційного вигоряння – це підвищена особистісна тривожність, низька самооцінка, схильність до почуття провини, виражена емоційна лабільність, пасси стратегії виходу із складних ситуацій, екстернальний локус контролю [4, с. 46].

Локус контролю є стійкою властивістю індивіда і формується у його соціалізації. Схильність приписувати результати діяльності зовнішнім факторам називається "зовнішній локус контролю" (екстернальність). Приписування результатів діяльності внутрішніх чинників називається «внутрішній локус контролю» (інтернальність). Екстернальність пов'язують із поганою адаптацією, можливо тому, що людина не вірить у те, що його доля залежить від неї самої і це призводить до виникнення синдрому емоційного вигоряння.

Дослідження показують, що у людей із екстернальним локусом контролю частіше бувають психологічні проблеми, ніж у людей із інтернальним. Е. Фарес повідомляє, що тривога і депресія в екстерналів вище, а самоповагу нижче, ніж у інтерналів [5, с. 25].

Люди, яким властивий внутрішній локус контролю, впевненіші у собі, послідовні і наполегливі у досягненні поставленої мети, схильні до самоаналізу, врівноважені, товариські, дружелюбні та незалежні, а зовнішній – навпаки, впевнені у своїх агресивних.Отже, локус контролю є надзвичайно важливою характеристикою особистості психолога, яке рівень впливає на здійснення ним різних дій у процесі життєдіяльності, а також на їх успішність і ефективність.

Ще однією особливістю є схильність до інтроверсії, спрямованість інтересів у свій внутрішній світ. Зовні це проявляється як емоційна закритість, формалізація контактів. Як правило, такі люди важко перебудовують свої життєві плани, стереотипи поведінки, тому самостійно рідко можуть впоратися з проблемою емоційного вигоряння [6, с. 55].

Особистісні риси емоційної нестійкості, боязкості, підозрілості, схильності до почуття провини, консерватизму, імпульсивності, напруженості, інтроверсії мають певне значення у формуванні синдрому емоційного вигоряння [4, с. 54].

Перелік особистісних якостей, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигоряння Е. Махер доповнює авторитаризмом та низьким рівнем емпатії.

Тим самим суперечать дані про зв'язок сокого рівня співчуття і вигоряння даними про зв'язку низького рівня емпатії з високим рівнем вигоряння. Найбільше ризику виникнення РЕВ схильні особи, які пред'являють надмірно високі вимоги себе.

Ще одна, найвразливіша категорія «вигоряння», – це люди, які з головою занурюються в роботу, знецінюють та відсувають на другий план свої потреби.

Вони схильні втекти від проблем, що виникають в особистому житті. У своєму прагненні до ідеалу такі люди стають надмірно захоплені роботою. Вони відчувають сильну потребу бути необхідними та важливими.Як правило, такі люди дуже залежать від зовнішніх оцінок, особливо схвалення [7, с. 9].

При оволодінні людиною професіям неминуче відбувається зміна структури його особистості, коли, з одного боку, відбувається посилення та інтенсивний розвиток якостей, що сприяють успішності діяльності, а з іншого – зміна, придушення і навіть руйнування структур, що балансують, не беруть участь у процесі професійного становлення.

Також синдрому емоційного вигоряння більше схильні люди, які зазнають постійного внутрішнього конфлікту, пов'язаного з роботою (наприклад, жінки, які мають внутрішню суперечність між роботою та сім'єю) [7, с. 9].

У дослідженнях С. Джексон, Р. Шулер зазначається, що низька самооцінка може зумовити вигоряння і бути відображенням впливу вигоряння [8, с. 30]. Дж. Фрейденберг, описуючи «вигоряючих» як «співчуваючих, гуманних, м'яких людей, які легко захоплюються, ідеалістів, орієнтованих на інших, інтровертованих, фанатичних, і одночасно, нестійких

до стресів», визначив типи особистостей, найбільш схильних до емоційного вигоряння:

1. Гіпервідповідальний тип – людина повністю присвячує себе роботі, має тенденцію надто багато брати на себе. Затиснутий з трьох сторін: влада своїх потреб, потреб клієнтів та керівництва.

2. Однонаправлений працівник, надмірно відданий роботі, незадоволений життям. Він використовує роботу як замінник соціального життя, настільки заглиблюючись у неї, що не залишається часу на себе. Це призводить до втрати свого Я.

3. Авторитарний робітник, який покладається на свої повноваження, щоб керувати іншими людьми, і чекає на послух з боку підлеглих більше за все, незважаючи на величезні емоційні витрати.

4. Трудоголік - професіонал, схильний ототожнюватися з тими, з ким і для кого він працює. Він ризикує надто і на тривалий час втягнутися в роботу, втрачаючи себе в житті [9, с. 432].

Існують різні думки щодо впливу особистісних характеристик, але є незаперечним той факт, що особисті якості відіграють важливу роль у протистоянні РЕВ.

М. Барабанов вважає, що до емоційного вигоряння швидше за все наводить позиція професіонала, який вірить і дотримується чотирьох міфів: мені не можна помилятися; я маю бути стриманим; я не маю права бути упередженим; я повинен бути у всьому прикладом для наслідування [10, с. 54].

Отже, джерело "вигоряння", напевно, неможливо пов'язати з окремими факторами. Аналізуючи вищевикладений матеріал, слід зазначити, що воно є результатом інтеграції особливостей особистості професіонала, його міжособистісних відносин та професійної ситуації, в якій він перебуває.

В результаті аналізу низки досліджень Н. Водоп'янової показано залежність між синдромом емоційного вигоряння та прояв акцентуацій. За класифікацією К. Леонгарда, заснованої на оцінці стилю спілкування людини

з оточуючими, виділяють ригідний, збудливий, демонстративний, педантичний, гіпертимний, дистимний, циклоїдний, екзальтований, тривожний, емотивний, екстравертований та інтровертований тип.

Акцентуації характеру можуть розвиватись під впливом різних факторів, серед яких важливу роль відіграють властивості нервової системи, особливості сімейного виховання, соціального оточення, професійна діяльність, фізичне здоров'я.

На підставі проведених досліджень С. Євлєва та Т. Шаталової, виявлено взаємозв'язок трьох типів акцентуацій з розвитком феномену емоційного вигоряння:

1.Педантичний – сумлінність, надмірна, болісна акуратність, прагнення у будь-якій справі досягти зразкового порядку.

2. Демонстративний (люди цього прагнуть бути у всьому першими, завжди бути у центрі уваги).

3. Емотивний – схильність сприймати чужий біль, як власний, що межує з патологією, із саморуйнуванням, і все це – при явній нестачі сил чинити опір будь-яким несприятливим обставинам [11, с. 64].

Н. Амінов характеризує прояв взаємозв'язку індивідуальних відмінностей у схильності до розвитку синдрому емоційного вигоряння з типологічними властивостями нервової системи (слабкістю, лабільністю), що може, на його думку, побічно свідчити про існування природних передумов стійкості до емоційного вигоряння .

У зв'язку з тим, що акцентуації характеру посилюються під впливом професійних чи організаційних стресів та сприяють соціальній дезадаптації, можна припустити, що вони підвищують ймовірність розвитку вигоряння працівників [2, с. 46].

А. Пайнс досліджувала зв'язок емоційного вигоряння з мотивацією. В розрахунок бралися різні мотиви трудової діяльності: задоволеність заробітною платою, відчуття значущості себе на робочому місці, професійне просування, автономія та рівень контролю з боку керівництва. Дослідження

показали, якщо робота оцінюється як незначна в очах і виникає незадоволеність професійним зростанням, то синдром емоційного вигоряння розвивається швидше.Також люди, які відчувають незадоволеність професійним зростанням і недолік автономії, більше схильні до вигоряння [3, с. 61].

Серед професійних вимог, що сприяють виникненню синдрому емоційного вигоряння, Є. Старченкова виділяє когнітивно складні комунікації, емоційно насичене ділове спілкування, необхідність постійного саморозвитку та підвищення професійної компетентності, адаптацію до нових людей, мінливі професійні ситуації, пошук нових рішень, високу відповідальність за справу та інших , самоконтроль та вольові рішення, нецікаву та не улюблену роботу, необхідність творчого пошуку [2] я особистісних характеристик, але є незаперечним той факт, що особисті якості відіграють важливу роль у протистоянні РЕВ.

М. Барабанов вважає, що до емоційного вигоряння швидше за все наводить позиція професіонала, який вірить і дотримується чотирьох міфів: мені не можна помилятися; я маю бути стриманим; я не маю права

бути упередженим; я повинен бути у всьому прикладом для наслідування [10, с. 54].

Отже, джерело "вигоряння", напевно, неможливо пов'язати з окремими факторами. Аналізуючи вищевикладений матеріал, слід зазначити, що воно є результатом інтеграції особливостей особистості професіонала, його міжособистісних відносин та професійної ситуації, в якій він перебуває. В результаті аналізу низки досліджень Н. Водоп'янової показано залежність між синдромом емоційного вигоряння та проявом акцентуацій. За класифікацією К. Леонгарда, заснованої на оцінці стилю спілкування людини з оточуючими, виділяють ригідний, збудливий, демонстративний, педантичний, гіпертимний, дистимний, циклоїдний, екзальтований, тривожний, емотивний, екстравертований та інтровертований типи.

Акцентуації характеру можуть розвиватись під впливом різних факторів, серед яких важливу роль відіграють властивості нервової системи, особливості сімейного виховання, соціального оточення, професійна діяльність, фізичне здоров'я.

На підставі проведених досліджень С. Євлєва та Т. Шаталової, виявлено взаємозв'язок трьох типів акцентуацій з розвитком феномену емоційного вигоряння:

1.Педантичний – сумлінність, надмірна, болісна акуратність, прагнення у будь-якій справі досягти зразкового порядку.

2. Демонстративний (люди цього прагнуть бути у всьому першими, завжди бути у центрі уваги).

3. Емотивний – схильність сприймати чужий біль, як власний, що межує з патологією, із саморуйнуванням, і все це – при явній нестачі сил чинити опір будь-яким несприятливим обставинам [21, с. 64].

Н. Амінов характеризує прояв взаємозв'язку індивідуальних відмінностей у схильності до розвитку синдрому емоційного вигоряння з типологічними властивостями нервової системи (слабкістю, лабільністю), що може, на його думку, побічно свідчити про існування природних передумов стійкості до емоційного вигоряння .

У зв'язку з тим, що акцентуації характеру посилюються під впливом професійних чи організаційних стресів та сприяють соціальній дезадаптації, можна припустити, що вони підвищують ймовірність розвитку вигоряння працівників [2, с. 46].

А. Пайнс досліджувала зв'язок емоційного вигоряння з мотивацією. В розрахунок бралися різні мотиви трудової діяльності: задоволеність заробітною платою, відчуття значущості себе на робочому місці, професійне просування, автономія та рівень контролю з боку керівництва. Дослідження показали, якщо робота оцінюється як незначна в очах і виникає незадоволеність професійним зростанням, то синдром емоційного вигоряння розвивається швидше.Також люди, які відчувають незадоволеність

професійним зростанням і недолік автономії, більше схильні до вигоряння [3, с. 61].

Серед професійних вимог, що сприяють виникненню синдрому емоційного вигоряння, Є. Старченкова виділяє когнітивно складні комунікації, емоційно насичене ділове спілкування, необхідність постійного саморозвитку та підвищення професійної компетентності, адаптацію до нових людей, мінливі професійні ситуації, пошук нових рішень, високу відповідальність за справу та інших , самоконтроль та вольові рішення, нецікаву та не улюблену роботу, необхідність творчого пошуку [2].

Однією з найбільш популярних особливостей особистості, пов'язаної з вигорянням, є «особистісна витривалість». Дана характеристика у зарубіжній психології визначається як здатність особистості бути високоактивною щодня, здійснювати контроль за життєвими ситуаціями та гнучко реагувати на різноманітні зміни. Люди з високим ступенем даної характеристики мають низькі значення по шкалою емоційного виснаження та деперсоналізації та високі за шкалою редукції професійних досягнень [13].

У роботах Л. Талбот та Д. Людмен зазначається, що наявність почуття гумору та його використання у професійній діяльності знижує емоційне вигоряння та деперсоналізацію, позитивно впливає на професійні здобутки [33].

У процесі дослідження феномена емоційного вигоряння спостерігається складний взаємозв'язок між ступенем вигоряння, стажем, статтю, статусом та ступенем задоволеності професійним зростанням. За деякими даними, професійне зростання, що забезпечує людині підвищення її соціального статусу, зменшує ступінь вигоряння [14-16]. У цих випадках з певного моменту може з'явитися негативна кореляція між стажем та вигорянням: чим більше стаж, тим менше вигоряння. У разі незадоволеності кар'єрним зростанням професійний стаж сприяє вигоранню працівників [2, с. 33].

Щодо взаємозв'язку статі та емоційного вигоряння, відмінності чітко виявляються під час розгляду окремих складових синдрому.Так, виявлено,

що чоловікам більше притаманні високий рівень деперсоналізації та висока оцінка своєї професійної успішності, а жінки більш схильні до емоційного вигоряння [27].

Узагальнюючи численні дослідження, спрямовані на вивчення взаємозв'язку вигоряння та особистісних особливостей, як основну детермінанту емоційного вигоряння слід виділити такі соціально-психологічні характеристики особистості, як її адаптативні можливості (наприклад, соціальна адаптація особистості), стресостійкість (емоційна стійкість особистості), соціальна активність та низка інших. Риси характеру, маючи своєю природною передумовою особливості нервової системи, формуються та розвиваються протягом життя, у діяльності, під впливом навчання та виховання, у процесі взаємодії людини з навколишнім середовищем [18, 19].

Індивідуальні характеристики людини (установки, потреби, інтереси, особливості інтелекту та ін.) значно впливають на вибір професії та перебіг професійної адаптації. Можливо, особистісні особливості не є головною причиною, що запускає процес вигоряння. Але, мабуть, можна виділити своєрідна особистісна «схильність» до вигоряння.

Окремі якості особистості, що грають певну роль у формуванні синдрому емоційного вигоряння (стратегії опору стресу, локус контролю, самооцінка, агресивність, тривожність, емоційна сензитивність тощо) можуть бути об'єднані в загальні типи особистості.Таким чином, отримані нами результати підтвердили гіпотезу щодо взаємозв'язків синдрому емоційного вигоряння та соціально-психологічних характеристик особистості.

У той же час цей напрямок вимагає подальшого розвитку та розгляду нових підходів до визначення взаємозв'язку рис особистості та синдрому емоційного вигоряння [47].

1.2. Поняття психологічного благополуччя в контексті здоров'я особи

Однією із суттєвих трансформацій сучасного суспільства є поява постійного прагнення людини до внутрішньої рівноваги та гармонії. По суті йдеться про актуальну необхідність людства у досягненні психологічного благополуччя як основної потреби, яка, швидше за все, має замісний характер. Це являє собою природну тенденцію, що відповідає розвитку чуттєвого типу культури (за П. А. Сорокіном [12]), в рамках якої особисті цінності виступають як базові, досягнення яких відбувається на шкоду громадським, викликаючи відповідні типи віктимізації соціуму. Таке зміщення фокусу уваги у сприйнятті життя від прагнення матеріального комфорту у сфері внутрішньої гармонії серйозно змінює систему психологічної підтримки та супроводу окремої людини і всього соціуму. Проте, питання наукового та методологічного визначення даного процесу, що дозволяють фахівцям у галузі психологічного консультування організовувати необхідну допомогу, достатньо не вирішені. Також в даний час мало диференційовані такі поняття, як "психологічне благополуччя", "психологічне здоров'я", "якість життя", "суб'єктивне психологічне благополуччя", недостатньо вивчена специфіка досягнення та збереження зазначених станів [54].

З нашої точки зору, для розуміння явища психологічного благополуччя необхідно визначити та диференціювати його від поняття психологічного неблагополуччя особистості та виділити основні критерії.Розглядаючи критерії та характеристики психологічного неблагополуччя особистості, можна назвати кілька магістральних напрямів досліджень.

Насамперед психологічне неблагополуччя особистості прийнято визначати специфікою емоційного самопочуття, розглядаючи його як суб'єктивне переживання зовнішнього чи внутрішнього конфлікту, що виникає внаслідок невідповідності потреб особистості та вимог довкілля [4].

Значними параметрами психологічного неблагополуччя вважаються: низька інтегрованість різних елементів особистості (К. Г. Юнг); нездатність долати проблеми психосоціального характеру (Е. Еріксон); порушення Я-концепції особистості, що призводить до внутрішнього дисонансу (К. Роджерс); нездатність ефективно вирішувати життєві складності (С. Л. Рубінштейн); психічна дезадаптація, що виникає в результаті психотравмуючої ситуації різного генезу, та багато іншого.

В даний час досить популярний підхід, що розглядає психологічне неблагополуччя в розрізі різних аспектів деструктивного впливу на психологічне здоров'я людини, представлений у ряді міждисциплінарних досліджень, що перешкоджають психологічному здоров'ю та благополуччю [3; 5; 14].

Певний час тому перестали аналізуватись у параметрах психічної норми чи хвороби, зміщуючи фокус уваги у ділянці ефективного. функціонування личности.Хотя підхід, що розглядає психологічне добробут особистості через параметри психофізіологічної безпеки функцій, представлений у вітчизняній та зарубіжній психології (Р. М. Райан, Е. Л. Диси, А. В. Вороніна) [11].

Питання позитивного чи негативного психологічного функціонування особистості отримали свою пильну увагу з середини XX ст. Психологічне благополуччя та неблагополуччя особистості як явище в сучасній науці розглядається з кількох точок зору.

Гедоністичний підхід до аналізу людського функціонування спирається на поняття задоволеності/незадоволеності життям, що виникають внаслідок дотримання або порушення афектів позитивного чи негативного типу (Н. Бредберн та Е. Дінер). На думку М. Бредберна, психологічний добробут чи неблагополуччя особистості залежатиме від балансу позитивного та негативного афекту, що отримується в результаті відповідної

оцінки повсякденного життя [2]. Різниця між позитивною та негативною оцінкою подій, що відбуваються, визначає специфіку сприйняття життя і відповідну їй оцінку як благополучну або навпаки неблагополучну.

Інший підхід спирається на евдемоністичне розуміння А. Вотермена та А. А. Кроніка, що описують поняття психологічного благополуччя через евдемоністичні установки (гедоністичні, аскетичні, діяльні, споглядальні), що визначають рід діяльності людини, через які вона намагається самоздійснитися та самореалізуватися[51].

Щастя у разі розуміється як форма переживання повноти буття. Відсутність такого переживання може розглядатися як психологічне неблагополуччя, що призводить до деструктивних наслідків у вигляді різних особистісних порушень чи порушень адаптації людини до навколишньої дійсності.Наслідком порушень адаптації є особистісні зміни та порушення механізмів здорового функціонування особистості соціумі, при засвоєнні деструктивних форм і методів адаптаційного процесу. Серед таких порушень варто відзначити віктимну, адиктивну та делінквентну активність пристосувального характеру, формування специфічних особистісних структур чи соматичних реакцій. Наслідком таких порушень стає формування так званої віктимної особистості, суть якої полягає у високому рівні віктимологічної вразливості при сформованих формах віктимної реалізації [54].

Широко в галузі психологічного благополуччя особистості представлені підходи авторів гуманістичної теорії К. Роджерса, А. Маслоу, Е. Еріксона, Г. Олпорта, К. Г. Юнга, Ш. Бюлера, Д. Біррена, узагальнені в працях К. Ріфф, яка на На основі концепції позитивного психологічного функціонування особистості виділила основні компоненти психологічного благополуччя (самоприйняття, позитивні відносини з оточуючими, автономія, управління довкіллям, мета у житті, особистісне зростання).

Ще один підхід до аналізу параметрів психологічного благополуччя відображений у працях П. П. Фесенка, Т. Д. Шевеленкова, які розбирають його як суто суб'єктивне явище, представлене цілісним переживанням щастя, задоволеності собою та власним життям [13].

Таким чином, вивчення різних підходів до розуміння явища психологічного благополуччя/неблагополуччя особистості дозволяє розглядати його через критерії, представлені комплексом проявів: наявність деструктивної, у тому числі віктимної поведінки особистості; феномен «віктимної особистості» та порушення адаптаційного процесу.

Особливу увагу у вітчизняній та зарубіжній літературі відведено дослідженню факторів виникнення психологічного неблагополуччя або ратного йому психологічного переживання суб'єктивного благополуччя [15].

Аналіз основних дефініцій, представлених у вітчизняній та зарубіжній літературі, дозволяє як основні фактори виникнення психологічного неблагополуччя особистості виділити такі: конфлікт я-реального та я-ідеального на різних рівнях життєдіяльності, депривація потреб, неможливість самореалізації, відчуття безглуздості буття, вузьке функціонування замість спонтанної діяльності, порушення соціального функціонування, самовідчуження, втрата суб'єктності, порушення адекватності соціальної взаємодії. Виділені чинники повному обсязі описують виктимную особистість як складний комплекс структурних складових різного рівня ієрархії, визначальних специфіку функціонування особистості та її світосприйняття [7].

Віктимна особистість є протилежною типу особистості, умовно названої нами «невіктимною» або «психологічно благополучною особистістю».Основні характеристики та стереотипи поведінки особистості з високим рівнем психологічного благополуччя в соціальному середовищі пов'язані з прийняттям явищ і процесів, що відбуваються, переживанням свого благополуччя і суб'єктивної значущості.

Розглянемо також основні досліджувані нами у цьому контексті дефініції. Поняття «психологічне здоров'я» є структурною складовою здоров'я в цілому і включає ряд характеристик, що дозволяють зберігати динамічну рівновагу людини з навколишнім середовищем, що змінюється, а також здатність до реалізації суспільних функцій, зокрема професійних. З

цього випливає, що психологічно здорова особистість адаптована до соціуму, що дозволяє ефективно функціонувати в ньому та виконувати низку компетенцій. В даний час виділилися кілька напрямків у розумінні психологічного здоров'я, три з яких можуть вважатися основними. Перший напрямок характеризує групу теорій, у яких поняття «психологічне здоров'я» відповідає поняттю «норма» як відсутності будь-яких виражених симптомів чи ознак неблагополуччя [1].

Другий напрямок характеризує психологічне здоров'я за допомогою категорій медико-біологічних підходів, що ґрунтуються на ідеях гуманістичної та екзистенційної психології [6].

В основі цього напряму лежить аналіз здорового функціонування як позитивного процесу, що має автономну цінність та пов'язаного з поняттями «самореалізації» та «самоактуалізації» (А. Маслоу, Ш. Бюлер), «повноцінного людського функціонування» (К. Роджерс), «автентичність» (Дж. Бьюдженталь), «прагнення до змісту» (Ст.Франкл) та ін. Третій напрямок виник на основі досліджень Б. С. Братусь та його послідовників, які визначають психологічне здоров'я як систему зі складним, трирівневим будовою, у своїй кожен із рівнів передбачає певне розуміння психологічного здоров'я. Даний напрямок передбачає, що вищий рівень особистісного здоров'я, що зумовлює виникнення та реалізацію смислових орієнтацій, виявлення загального сенсу життя, ставлення до себе і до оточуючих, надає регулюючий вплив на інші рівні [1].

Питання виділення критеріїв психологічного здоров'я широко представлені у працях Є. Р. Калітієвської. Автор виділяє ієрархію рівнів функціонування особистості, описаних через принципи життєвих детермінантів і характеризуються спектром механізмів здійснення людиною істотних відносин зі світом [9].

Одним із показників психологічного здоров'я, на думку автора, є суб'єктність особистості, що виявляється в особистісному виборі і що народжується у процесі взаємодії трьох базових параметрів особистісної

саморегуляції екзистенційного рівня: ступеня усвідомленості, альтернативності та керованості активності (свобода); ступеня усвідомлення себе причиною змін у власному житті (відповідальність); сформованістю, активністю та рухливістю ціннісно-смислового регулювання життєдіяльності (духовність) [6].

Це означає, що психологічне здоров'я особистості залежить від здатності особистості довіряти собі, приймати факт власного існування, здатності здійснювати життєдіяльність, виходячи з своїх цінностей [6]. Дійсно, що перелічені параметри, що розглядаються в контексті процесів віктимізації, описують особистість невіктимного типу, а досягнення стану суб'єктності може виступати в рамках корекційних та профілактичних завдань як технологія девіктимізації.

При аналізі поняття «психологічне благополуччя» стає очевидним його специфіка порівняно з поняттям «психологічне здоров'я», оскільки психологічне благополуччя за своїм змістом та змістом пов'язане з екзистенційним переживанням особистості ставлення до свого життя.Психологічне благополуччя як цілісне, суб'єктивне переживання має базове значення для самої людини та детерміновано термінальними та інструментальними цінностями, до яких належать щастя, щасливе життя, самореалізація тощо [22].

Ще одним основним поняттям, з яким пов'язаний термін «психологічний добробут», є «якість життя». Т. Б. Джонсон із співавторами зазначає, що термін «якість життя» позначає суб'єктивне задоволення, яке виражається або відчувається індивідуумом у фізичних, ментальних та соціальних ситуаціях, навіть за наявності якихось дефіцитів [8]. Дж. Меран виділяє чотири

Основні ціннісні аспекти якості життя особистості: фізична, психічна, соціальна і духовна якість життя [7]. А. Н. Черепанова, поєднуючи дані кількох підходів, виділяє шість складових якості життя особистості, що виявляються на різних рівнях соціального функціонування [9].

Таким чином, якість життя сприймається як багатоаспектна концепція, яка представлена кількома домінуючими чинниками. Специфіка якості життя полягає в соціальній спрямованості, що відображає особливості сприйняття особистістю дійсності за допомогою індивідуального світогляду, рівня культури, мотивації, громадських чи антигромадських установок, особливостей особистості, психологічного та фізичного здоров'я тощо. буд. Дана концепція пояснює бажання особистості досягти вищого рівня благополуччя.Це зумовлює необхідність урахування психосоціальних установок, що відображають суб'єктивну оцінку особистості (зокрема віктимної), що відбуваються життєвих подій. При цьому необхідно враховувати, що способи досягнення певного зразка можуть бути різними. Щодо особистості, орієнтованої на делінквентну поведінку, це шлях злочинної діяльності. Віктимна особистість для досягнення ідеалу скористається відповідною жертовною поведінкою.

Сполученим із поняттям психологічного здоров'я та благополуччя особистості є поняття «самоактуалізації», введене в науковий обіг К. Гольдштейн [9]. У контексті теорії К. Роджерса тенденція самоактуалізації розглядається як процес реалізації людиною протягом усього життя свого потенціалу з метою стати повноцінно функціонуючої особи [10].

Розглядаючи самоактуалізацію як параметр психологічного благополуччя, А. Маслоу описує кілька перешкод її здійснення, включаючи відсутність відчуття безпеки та сформовані типи безпечної поведінки, властиві «невиктимному типу особистості».

Відповідно до наших емпіричних досліджень, проведених протягом кількох років, психологічний добробут має прямі кореляційні зв'язки з незалежністю особистості, саморозвитком, свідомістю життя, позитивним ставленням, прийняттям себе, управлінням соціальним середовищем, відкритістю. Також виявлено зворотну залежність між відчуттям психологічного благополуччя та рівнем афективного реагування. У разі

підвищення показників самоактуалізації і психологічного добробуту відбувається достовірно значне зниження показників балансу афекту [6].

З цього випливає, що «невиктимна особистість» демонструє високу якість життя, суб'єктивне благополуччя, задоволеність життєвими подіями, що відбуваються, і своїм місцем у них, саморозуміння та самоприйняття, самоповагу, відчуття включеності до навколишнього соціального середовища, відчуття своєї реалізованості, актуалізованість.Основними критеріями «невіктимної особистості» є: стан фізичної та психологічної безпеки, економічний добробут, емоційна рівновага та високий рівень сформованості комунікативних навичок, незалежність, усвідомлення духовного змісту.

У формуванні психологічного добробуту особистості грають роль різні соціально-психологічні умови розвитку та життєдіяльності особистості. Аналіз факторів формування віктимної особистості показав, що психологічний тип особистості «невіктимного типу», який можна назвати «здоровою особистістю», сформований в результаті позитивної участі батьків у житті дитини, що дало підставу для розвитку у дитини таких якостей, як впевненість, активність, здатність встановлювати соціальні контакти, гнучкість та емоційність. З цього випливає, що формування психологічно здорової особистості проходитиме за тих самих умов, що й визначає можливі шляхи психологічної трансформації віктимних форм соціального реагування [15].

До факторів, що призводять до формування віктимної особистості, належать об'єктивні (зовнішні) та суб'єктивні (індивідуально-типологічні особливості особистості) фактори.

Зовнішніми чинниками виступають негативні чинники сімейного та професійного плану, соціально-економічні умови.Чинники внутрішні ризики включають:

а) темпераментальні характеристики (неритмічність, знижена адаптивна здатність, схильність до уникнення, гіпотимія, страх нових ситуацій,

підвищена відволікання, високий або низький рівень активності);

б) особистісні особливості (стійкість/нестійкість до стресу; локус контролю; підвищена/знижена самооцінка; критичність/не критичність; вікові кризи, внутрішньоособистісний конфлікт, порушення міжособистісного спілкування тощо).

Особистісними факторами низької стійкості до негативних умов є недостатнє самоприйняття, несформована рефлексія та небажання розвиватися.

Цікаво, що однією з головних умов формування психологічного благополуччя особистості стала наявність напруги, що активізує до діям, що збігається з підходом в оцінці розвитку особистості В. Франкла, з якого випливає, що емоційний комфорт та емоційне благополуччя людини не сприяють збереженню психологічного здоров'я, а навпаки, припускають формування байдужої пасивної особистості [39].

Апатичну людину, яка нездатна проявити необхідну активність при вирішенні завдань, можна вважати психологічно неблагополучною.

Таким чином, психологічний добробут є результатом складної взаємодетермінації зовнішніх та внутрішніх факторів. Важливо, що з психологічного добробуту особистості необхідний досвід подолання труднощів, увінчивающийся успіхом.

Для можливості повноцінного функціонування і формування особистості невиктимного типу у процесі корекційного впливу необхідні такі умови.

1. Формування позитивного образу Я та позитивного образу іншої людини незалежно від статі, віку, національності тощо.

2. Розвиток здатність до рефлексії як засобу самопізнання, вміння зосереджувати свою свідомість у своєму внутрішньому світі.

3. Розвиток здатності диференціювати, описувати, розуміти та виявляти почуття.

4. Розуміння причинно-наслідкових зв'язків своєї поведінки та поведінки інших людей.

5. Самоактуалізація, спрямованість особи на реалізацію свого творчого та духовного потенціалу, суб'єктність.

6. Готовність до прийняття нових ситуацій та внутрішніх змін, вміння вирішувати проблеми [48].

А загалом можна дійти невтішного висновку, що психологічне благополуччя виступає явищем, націленість який, з одного боку, є закономірним наслідком соціальних змін і є збереження балансу особистості «суспільстві постійного ризику», з іншого боку, дозволяє знайти стан, що знижує соціально детерміновану віктимність. Це означає, що пошуки психологічного благополуччя можуть виступати як трансформація особистісної віктимності людини, знижуючи її вразливість і долаючи стан жертовності, що виникає.

1.3. Соціальне благополуччя та самопочуття особи в рамках її позитивного функціонування

Останнім часом у вчених та керівників високого рівня в розвинених країнах спостерігається збільшений інтерес до створення благополучного суспільства. Термін "держава суспільного добробуту" набуває нового значення, як його визначено в Кембриджському словнику: "система, яка дозволяє уряду країни забезпечувати соціальні послуги, такі як охорона здоров'я, допомога по безробіттю і інші, для тих, хто потребує, оплачувані з податків." [3]

За словами Яна Міхаліка, держава суспільного добробуту часто характеризується як система, яка вирішує соціальні проблеми своїх громадян і має домінантне становище в соціальній сфері. Вона бере на себе соціальний захист громадян і контролює значну частину середовища для соціальних дій людей. Також управляє розгалуженою системою забезпечення добробуту та

надає різноманітні послуги, що можуть бути безкоштовними або надаються за цінами, що не відповідають реальній вартості.

Важливо відзначити, що держава суспільного добробуту турбується про рівень соціального благополуччя населення і визначається самим народом. За словами німецького соціолога Гайнц-Герберта Нолля, вивчення соціальних аспектів добробуту вже давно стало традиційним і використовується у багатьох країнах. Цей підхід розвивався з початку 1970-х років, коли вчені перестали обмежуватися економічними показниками, такими як ВВП, і розпочали використовувати нові, більш розширені методи вимірювання благополуччя нації.

У другій половині XX століття почалося активне вивчення соціальних показників благополуччя та якості життя. Цим питанням зацікавились багато вчених, таких як Корі М. Кеєс, Адам Д. Шапіро, Гайнц-Герберт Нолль, Роза Ново, Марія Л. Ліма, Роберт Стімсон, Роберт В. Меренс, Френк М. Ендрюс та інші. Це вивчення стало популярним в багатьох країнах, таких як Німеччина, скандинавські країни, Франція, Великобританія, Нідерланди, Австрія та Швейцарія [8].

Психологічне і соціальне благополуччя поділяють багато аспектів. Схожесть між ними полягає у тому, що як психологічний, так і соціальний добробут характеризуються повноцінним позитивним функціонуванням особи, але тепер в контексті особистих і соціальних відносин. Термін "соціальне благополуччя" набув популярності після того, як у 1998 році Корі М. Кеєс визначила його як суб'єктивне відчуття благополуччя в соціумі, виражене у задоволенні особи її ролями у суспільстві – як працівника, батька, сусіда, друга тощо. Соціальне благополуччя, за висновками вченої, представляє собою "самозвіт особи щодо її відносин з іншими людьми, близькими та спільнотою."

Соціальне благополуччя охоплює усвідомлення індивідом своєї інтеграції у суспільство, його прийняття інших людей, узгодженість

суспільства та суспільних подій, необхідність свого внеску в розвиток суспільства та бачення потенціалу розвитку суспільства.

К. М. Кеєс надала один з найповніших описів позитивного функціонування особистості при соціальному благополуччі, включаючи соціальне прийняття, соціальну актуалізацію, соціальний вклад, соціальну узгодженість та соціальну інтеграцію.

Зауважте, що близьким до поняття соціального благополуччя є соціальне самопочуття, яке відображає узагальнені емоційно-чуттєві реакції, оцінки, думки та ставлення населення до різних соціальних явищ, процесів та інститутів. Цей показник є ключовим для визначення проблем у соціальній сфері та визначення точок, які можуть гальмувати подальший прогрес суспільства [12].

"Соціальне", згідно з Т. Г. Єрмаковою, включає в себе соціальне життя нарізно з економічними, політичними та етичними явищами. Соціальний аспект життя проявляється у взаємовідносинах людей, їх ставленні до власного місця в суспільстві, а також у явищах та процесах суспільного життя.

Термін "самопочуття" визначає емоційний стан особистості, викликаний її ставленням до навколишньої дійсності, включаючи людей, їх вчинки, а також різноманітні явища та події. Соціальне благополуччя враховує як фізичне, так і психологічне самопочуття, а також відчуття комфорту чи некомфорту, якими почувається кожна людина у суспільстві. Зазначається, що соціальне здоров’я, на відміну від фізичного чи психологічного, значною мірою залежить від оточення, в якому живе людина, та порівняння себе з іншими та їх досягненнями. Соціальні почуття, що виникають у процесі соціальної взаємодії, регулюють поведінку особистості та виступають фільтром у сприйнятті нової інформації [6].

За В. П. Трощинським, соціальне самопочуття – це "комплексна характеристика стану свідомості людей у різних соціальних ситуаціях, що відображає ступінь їх соціальної свободи, можливостей всебічного розвитку,

реалізації здібностей та життєвих планів, обумовлених сукупністю матеріальних, політичних, соціокультурних і духовних можливостей задоволення людських потреб та реалізації їхніх інтересів."

Внутрішні резерви особистості, такі як стан здоров’я, рівень інтелектуального і культурного розвитку, професійна майстерність та комунікативна компетентність, є важливим фактором, який впливає на соціальне самопочуття і є необхідною умовою доступу до соціальних благ.

Оцінюючи соціального благополуччя фахівці різних напрямів використовують у роботі інтегральні, системні, комплексні показники, що відбивають всі аспекти соціального благополуччя. Найбільш поширеним та популярним серед них є Індекс людського розвитку, який був розроблений та впроваджений ООН у 1990р. (До 2013 р. називався Індекс розвитку людського потенціалу) [27].

Індекс людського розвитку (ІЛР) – це інтегральний показник, що розраховується щорічно для порівняння та вимірювання в різних країнах рівня життя, грамотності, освіченості та довголіття як основних характеристик людського потенціалу досліджуваної території При підрахунку ІЛР враховуються 3 види показників:

1) очікувана тривалість життя;

2) рівень грамотності населення (середня кількість років,

витрачених на навчання) та очікувана тривалість навчання;

3) рівень життя, оцінений через валовий національний дохід

(ВНД) на душу населення за паритетом купівельної спроможності у доларах США.

Базою для виміру ІЛР, на відміну від попередніх досліджень соціального розвитку суспільства, були не лише дані щодо ВНД, але та такі важливі показники, як досягнення у галузі охорони здоров'я та освіти. ІЛР складається за даними офіційної статистики досліджуваної країни, тому отримані результати вважатимуться досить об'єктивними та піддаються

перевірці.Для визначення ІЛР необхідно виділити три основні напрямки, якими вимірюється досягнення тієї чи іншої країни:

Здоров'я та довголіття оцінюється за допомогою показника очікуваної тривалості життя при народженні (кілька років належить прожити поколінню, народженому певного року, якщо рівень вікової смертності протягом усього життя змінюватися) [7].

Доступ до знань вимірюється за допомогою середньої тривалості навчання (середня кількість років освіти, отримана особами у віці 26 років і старше протягом усього життя) та очікуваної тривалості навчання (кількість років освіти, яка може отримати дитину, яка досягла офіційно встановленого віку вступу до школи, якщо протягом її життя збережуться переважні тенденції у сфері показників охоплення населення освітою).

Рівень життя визначається за допомогою показника ВНД на душу населення (сукупний дохід економіки, отриманий у ході виробництва та володіння факторами виробництва поділений на середню чисельність населення країни) [29].

Описані вище показники несуть у собі докладну (у сукупності) і водночас спеціалізовану (окремо) інформацію , яка має важливе значення під час виборів пріоритетних напрямів у програмі соціальної політики сучасної держави і враховується при складанні багатьох законодавчих проектів.Стан системи охорони здоров'я, системи освіти та рівня життя населення не тільки відображає добробут соціуму з усіх боків, але також впливає на позитивне функціонування один одного і водночас веде до успішного розвитку інших суміжних галузей суспільства.

Одним із найпопулярніших став Міжнародний індекс щастя (Happy Planet Index), вперше розрахований у 2006 р. серед 178 країн світу. Цей індекс відображає добробут населення та стан довкілля у різних країнах світу. Він був запропонований Фондом нової економіки (англ. New Economics Foundation). Головне завдання індексу – відобразити «дійсний» добробут націй. Для порівняння рівня життя в різних країнах

використовуються значення валового внутрішнього продукту (ВВП) на душу населення або ІЛР, але ці індекси не завжди можуть відобразити реальний стан речей. Зокрема, порівняння значення ВВП вважається недоречним, оскільки кінцева мета більшості людей не бути багатими, а бути щасливими та здоровими [45].

Індекс щастя включає чотири групи показників:

1) суб'єктивне благополуччя (використовуються результати всесвітнього опитування Gallup, питання «Сходи життя»; під час опитування респондента ставить питання: «Уявіть собі сходи, де 0 означає найгірше з можливих життя, а 10 означає найкраще з можливих життя. На якій сходинці між 0 і 10 ви зараз перебуваєте?»);

2) очікувану тривалість життя;

3) ступінь нерівності населення однієї країни за тривалістю життя та суб'єктивними оцінками благополуччя;

4) екологічне навантаження/екологічний слід (вимірюється в гектарах землі з розрахунку на одного жителя країни), необхідне для стійкої підтримки рівня споживання в країні.Наступним показником за версією Gallup World Poll (Світовий опитування Gallup), може бути показник соціального благополуччя, який включає 16 різних індексів життєдіяльності людини, а саме: індекси правопорядку, їжі та даху, особистої економічної ситуації, особистого здоров'я, громадянської залученості, благополуччя (процвітання, труднощів, страждань; позитивні події, негативні події), довіри до національних інститутів (армія, правосуддя, система виборів та ін.), корупції, розвитку молоді, базових потреб співтовариства, різноманіття, оптимізму, використання респондентами електронних засобів комунікації, насильства, релігійності [4].

Організація економічного співробітництва та розвитку складає власний рейтинг «Індексу кращого життя» («OECD Better Life Index») за 11 параметрами: житло, дохід, робота, спільнота, освіта, довкілля, залучення до

громадянської активності, здоров'я, задоволеність життям, безпека, баланс роботи та відпочинку.

Існують і національні індекси соціального благополуччя (наприклад, Австралійський Індекс благополуччя HALE (Herald/Age Lateral Economics Index of Wellbeing) тощо. Соціальне благополуччя може бути виміряне в об'єктивних показниках рівня та якості життя, проте не вичерпується ними, оскільки якість життя включає суб'єктивні оцінки добробуту людини і суспільства [14].

Під рівнем життя прийнято розуміти сукупність показників зі сфери економіки та зайнятості, у тому числі ВВП на душу населення, рівень безробіття, рівень інфляції, тривалість людського життя, співвідношення прожиткового мінімуму та середньої величини пенсійних виплат, кількість громадян «за межею бідності»; співвідношення мінімальної заробітної плати та прожиткового мінімуму. Таким чином, рівень життя є об'єктивним показником середовища життєдіяльності людини, її розвитку та комфорту. У той же час показник рівня життя – кількісний показник і не відображає багатьох аспектів людської діяльності (так, частка ВВП на душу населення за мінімальних витрат держави на соціальну сферу не впливає на загальне самопочуття окремо взятого громадянина) [32].

Якість життя - ширше поняття, що інтегрує, крім матеріальної забезпеченості, забезпеченість соціальними послугами, здоров'я, безпеку, екологію місця проживання та інші показники. Сьогодні у науковій спільноті немає єдності думок щодо визначення поняття "якість життя". Різні підходи до розуміння цієї категорії сформовані на стику філософських, економічних, соціальних і політичних ідей і теорій, які включають як об'єктивні (якість довкілля), і суб'єктивні підходи (сприйняття якості довкілля через призму особистісних ціннісних установок і переживань). Подібного підходу дотримується Організація економічного співробітництва та розвитку (ОЕСР), визначаючи якість життя як нематеріальні аспекти життя людей.

Таким чином, у контексті трансформацій інституту соціальної роботи саме соціальний благополуччя виступає як стратегічна мета на всіх її рівнях і в ролі інтегрального показника її ефективності.

Соціальний добробут, таким чином, може бути визначений як:

- Вища соціальна цінність, ідеальний стан, до якого прагне суспільство та соціальна держава;

– особиста цінність – бажання людини задовольнити свої соціальні потреби та бути благополучним у суспільстві об'єктивно та у суб'єктивних відчуттях добробуту;

- Мета соціальної політики та соціальної роботи з досягнення бажаного оптимального стану суспільства;

- Комплексний критерій, що характеризує рівень соціального, економічного, політичного та культурного розвитку суспільства [48].

1.4. Особливості роботи менеджерів з клієнтами та характеристики їхнього емоційного вигорання

Як відомо, у сучасному етапі розвитку розвинених країн найбільш популярною та прибутковою є сфера послуг, яка також активно розвивається в Україні. Зокрема, у сфері "Людина-Людина" все більше працівників залучаються, зокрема, до таких професій, де спілкування із клієнтом становить практично весь робочий час. Однією з таких професій є роль менеджера по роботі з клієнтами [56].

Термін "менеджер по роботі з клієнтами" охоплює різноманітні посади в сфері "Людина-Людина", такі як оператори колцентрів, консультанти, агенти, а також інші, які часто не мають чіткого відповідника в українській мові: Customer Support Representative, Welcome Manager, Client Manager, Sales Manager, Support Engineer, Customer Service Manager тощо. Робота на таких посадах включає постійне взаємодію з великою кількістю людей особисто, по телефону або у чатах, а також надання їм якісної технічної підтримки. У

великих містах України, таких як Київ, Львів, Дніпро та інші, є десятки компаній, що пропонують вакансії для таких спеціалістів. Зазвичай, ці посади займають молоді люди віком від 18 до 30-35 років.

У минулому столітті особливу увагу приділяли емоційному та професійному вигоранню вчителів та медиків. Зараз кількість професій "групи ризику" постійно зростає, і велика частина професій у сфері "Людина-Людина" характеризується високим ризиком емоційного вигорання. Логічно припустити, що специфіка роботи у цих сферах є основною причиною розвитку синдрому емоційного вигорання серед працівників.

Існує загальний перелік особистих рис, які вважаються необхідними для працівників у цій сфері, і на які звертають увагу роботодавці:

- Комунікабельність;
- Доброзичливість;
- Гарна й чиста дикція;
- Правильна вимова;
- Володіння ПК та базовими програмами (MS Office Word, Excel);
- Письмова грамотність;
- Вміння швидко навчатись.

Очікування від працівника також включають стресостійкість, витривалість та емоційну стабільність [46].

Специфіка роботи менеджерів по роботі з клієнтами полягає в наданні професійної технічної підтримки клієнтам. У кожної компанії є свої способи організації процесу. Деякі працівники проводять весь робочий день, обробляючи запити клієнтів віч-на-віч, наприклад, працівники банків. У цьому випадку є прямий контакт із клієнтом, а отже, від спеціаліста очікується емоційна урівноваженість "всередині" та співчутливість до проблем клієнтів "ззовні". З таким контрастом відчуттів та іншими супутніми нюансами не кожен може справитись, що робить спеціалістів цієї сфери більш схильними до вигорання [34].

Оператори кол-центрів працюють в особливих умовах, де спілкування з клієнтами відбувається опосередковано через персональні комп'ютери, використання імейлів, чатів і телефонних дзвінків. Це може призводити до вигорання, оскільки кожен оператор обробляє значну кількість запитів за робочу зміну і часто відчуває виснаження в кінці неї.

Специфіка роботи полягає в тому, що існують чіткі протоколи дій, які працівники повинні дотримуватись у різних ситуаціях. Однак, запити клієнтів можуть бути різноманітними, і не завжди можна дотримуватись заданого алгоритму. Іноді виникає вибір між вирішенням ситуації за протоколом чи відповіданням "за серцем", з урахуванням того, що розмова записується і слід звітувати за свої дії. Ця специфіка призводить до виснаження й вигорання, що пояснює велику текучість кадрів в компаніях цього типу [40].

У своїй роботі менеджери також можуть стикатися з іншими проблемами, що сприяють емоційному виснаженню і, внаслідок цього, вигоранню. До таких проблем відносяться недостатня кількість відгуків від керівників, сувора політика компанії, перевантаженість роботою без відпочинку, недостатня моральна підтримка, стрес та негативні емоції, неясність щодо цілей та стратегії розвитку компанії, відсутність похвали та визнання, а також усвідомлення своєї легкої замінюваності та почуття себе як "маленького гвинтика у великому механізмі" [58].

Для досягнення успіху в ролі менеджера, отримання більше бонусів та здобуття кар'єрного зростання, працівник повинен розвивати додаткові навички, такі як:

- Ефективна співпраця з іншими;
- Вміння управляти проектами;
- Високі навички спілкування та проведення переговорів;
- Міжособистісна ефективність;
- Здатність будувати відносини з клієнтами;
- Креативність та інноваційний підхід;

- Організованість;
- Увага до деталей;
- Терпіння;
- Вирішення проблем;
- Орієнтація на клієнта;
- Гнучкість у роботі в умовах постійних змін [13].

Проблема емоційного вигорання працівників має значний вплив на доходи та розвиток компанії. Недавнє дослідження серед 7500 працівників кол-центрів у США, проведене Gallup, показало, що 23% працівників відчувають повне вигорання, а 44% час від часу відчувають вигорання. Це свідчить про те, що дві третини працівників вигорають на роботі.

Хоча для багатьох робітників вигорання стало невід'ємною частиною їхньої роботи, організації, де вони працюють, втрачають значні кошти через відгули за станом здоров'я та зростання ризику пошуку нової роботи. Компанії зацікавлені в створенні комфортних умов для ефективної праці своїх співробітників.

Інше опитування, яке провела компанія Deloitte у 2015 році серед 1000 працівників, надало такі результати:

1. Вигорання працівників впливає не лише на професійну сферу: 91% респондентів стверджують, що стрес та розчарування негативно впливають на якість їхньої роботи. Крім того, 83% вважають, що вигорання на роботі може негативно вплинути на їхні особисті стосунки.

2. Захопленість роботою не завжди застраховує від стресу: 87% опитаних професіоналів виявили захопленість своєю роботою, але 64% часто стикаються зі стресом, спростовуючи міф про те, що пристрасні працівники не відчувають стрес та вигорання.

3. Багато компаній не роблять достатньо для запобігання вигоранню: майже 70% професіоналів вважають, що їхні роботодавці не роблять достатньо для запобігання або зменшення вигорання в організації.

Також, 21% вказують, що їхня компанія не має жодних програм чи ініціатив щодо запобігання та зменшення вигорання.

4. Для запобігання вигоранню, компанії повинні приділяти увагу корпоративній культурі: кожен четвертий професіонал рідко використовує оплачувані відпустки. Відсутність підтримки та визнання керівництва вважається головним фактором вигорання, що свідчить про важливу роль лідерів у створенні атмосфери в компанії.

5. Вигорання впливає на утримання міленіалів: 84% міленіалів пережили вигорання на своїй роботі, порівняно з 77% всіх респондентів. Майже половина міленіалів залишає роботу через вигорання, порівняно з 42% всіх респондентів [6].

Наукове дослідження Н. Є. Водоп’янової вказує на те, що робочі умови операторів техпідтримки невідмінно призводять до вигорання, навіть за умови того, що компанія робить все можливе для запобігання цьому явищу. Згідно з висновками дослідження, двома ключовими факторами, які визначають розвиток синдрому емоційного вигорання (CEB), є телефонна комунікація та складні ситуації з клієнтами.

Ускладнення розмови по телефону пов'язані з тим, що для агента складно розпізнати емоційний стан клієнта лише за його голосом. Крім того, кожна телефонна розмова обмежена і характеризується великою відповідальністю за якість передаваної інформації. Низька якість зв'язку та особливості тембру голосу можуть ускладнювати зрозуміння між оператором та клієнтом [16].

За дослідженням Н. Є. Водоп’янової, менеджер по роботі з клієнтами під час робочого процесу стикається з ситуаціями, які характеризуються підвищеною складністю та емоційною напругою. Ці ситуації включають когнітивну напругу, пов'язану зі складною поведінкою клієнтів, вербальну напругу, пов'язану з труднощами сприйняття інформації від клієнтів, а також ситуації емоційної напруги, де клієнти виражають агресію чи невдоволення.

В результаті робочого дня 95% операторів відчувають гостре емоційне і фізичне виснаження. За словами Н. Є. Водоп’янової, це часто виявляється у формі астенічних відчуттів безпорадності, безсилля та емоційної спустошеності. Також, часто виникають меланхолійні почуття, такі як знижений емоційний фон, втрата інтересів та апатія. Задоволення та насолода від роботи виявляються лише в 10% випадків [34].

Вчені виявили певні закономірності:

- Чим вищий рівень емоційного виснаження, тим частіше працівник шукає соціально-психологічну підтримку і виявляє вподобання до таких моделей поведінки, як "уникнення" і "маніпуляція", тоді як впевнені моделі поведінки використовуються рідше.
- Чим вищий рівень деперсоналізації, тим частіше оператори вдаються до асоціальних і агресивних моделей поведінки.
- Зниження значущості та впевненості в особистій ефективності (зведення особистих досягнень) пов'язане із зменшенням частоти використання впевнених і просоціальних моделей поведінки. Це призводить до самоізоляції від соціальних контактів, зниження соціальної активності і збільшення інтровертованості.

За висловленням багатьох дослідників, емоційний інтелект може виступити як ресурс для попередження синдрому професійного вигорання. Емоційний інтелект (EI) трактується як комплекс здібностей, знань, навичок і вмінь, які дозволяють керувати власними емоціями і створювати сприятливий емоційний фон у комунікації. Розглядаючи високий рівень EI, Р. Г. Макфарланд вказує, що це допомагає зменшити інтенсивність негативних емоцій та запобігти розвитку емоційного виснаження, що часто виникає внаслідок переживання негативних емоцій. Здатність управляти своїми емоціями передбачає, що особа з високим EI може відключатися від особливо сильних емоцій у ті моменти, коли вони можуть заважати вирішенню завдань, що, в свою чергу, сприяє зниженню впливу стресових факторів. Індивіди з високим рівнем EI можуть краще уникати негативних

емоцій, а їх оцінка та переоцінка є більш якісними, що дозволяє їм ефективно регулювати рівень стресу та заваджати ескалації циклу стресу [18].

Вигорання є складним психологічним синдромом, що виникає внаслідок тривалого емоційного, психічного, міжособистісного та фізичного напруження, особливо у менеджерів, які працюють із клієнтами. Це часто призводить до низької продуктивності та високого ступеня виснаження агентів. Отже, виявлення та поліпшення симптомів вигорання може значно впливати на якість обслуговування та задоволеність роботою.

Висновки до першого розділу

У першому розділі дослідження було розглянуто концепції "емоційного вигорання", "психологічного благополуччя" та "соціального самопочуття". Також була визначена специфіка роботи менеджера з клієнтами. Детально розглянули аспекти психологічного здоров'я та благополуччя, включаючи ставлення дослідників до поняття "щастя" у контексті благополуччя. У другій половині XX століття відбувалося експериментальне вивчення явища "добробуту", де суб'єктивне оцінювання власного благополуччя виявилося важливою альтернативою об'єктивному підходу до вимірювання добробуту людини в 1950-х роках.

Описано складові та компоненти психологічного благополуччя за К. Д. Ріфф та Н. В. Каргіною відображається в розділі. Соціальне благополуччя розглядається в контексті держави соціального добробуту, де рівень добробуту оцінюється не лише економічними показниками, але й соціальними показниками за Корі М. Кеєс. Трощинський визначає соціальне самопочуття як комплексну характеристику стану свідомості осіб у різних соціальних ситуаціях.

Розділ завершується описом особливостей професії менеджера з роботи з клієнтами, визначаючи проблеми, з якими вони стикаються, такі як сувора політика компанії, стрес, недостатня кількість відгуків та похвали, а також специфічні аспекти спілкування з клієнтами, що можуть призводити до емоційного вигорання. У подальших розділах планується оцінити вплив рівнів соціального та психологічного благополуччя на емоційне вигорання менеджерів по роботі з клієнтами.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ ТА ПРОВЕДЕННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ, ПСИХОЛОГІЧНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ ТА СОЦІАЛЬНОГО САМОПОЧУТТЯ МЕНЕДЖЕРІВ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ ІЗ КЛІЄНТАМИ

2.1. Основні методики вивчення емоційного вигорання, а також психологічного і соціального благополуччя

У своєму науковому дослідженні, що має назву "Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів," Тетяна Анатоліївна Колтунович визначила основні етапи аналізу емоційного та професійного вигорання, які включають:

1. Період донаукового, описового осмислення (до 1974 р. XX ст.). На цьому етапі проводився опис явища в літературі, священних писаннях, біографіях та автобіографіях до початку 1974 року.

2. Період наукового осмислення (1974 – сер. 1980-х рр. XX ст.). У цей період термін "вигорання" вперше з'явився в наукових працях та досліджувався в контексті стресу. Представлені два підходи до дослідження вигорання: клінічний (Г. Дж. Фрейденбергер, 1974 р.) та соціально-психологічний (К. Маслач, 1982 р.).

3. Аналітико-експериментальний період (сер. 1980-х рр.– 1992 р.). На цьому етапі вигорання розглядалося як комплекс взаємопов’язаних симптомів. Був розроблений психодіагностичний інструментарій, і визначені нові підходи до розуміння вигорання, такі як результативний, процесуальний та синтетичний.

4. Сучасний період (з 1992 р.). На сучасному етапі вивчення професійного вигорання отримало широкий розгляд від багатьох дослідників

і міжнародних організацій. Синдром вигорання також включений до Міжнародної класифікації хвороб МКХ-10 [43].

У своєму дослідженні вчена докладно розглянула опис емоційного вигорання в літературі та святих писаннях ще до формулювання самого терміну.

Наприклад:

- У творах Джека Лондона, Томанна Манна та Антона Чехова часто можна знайти метафори, такі як "спопеліле серце," "випалена душа," "вигорілі почуття";
- У Старому Завіті подається описи випадків вигорання пророків Мойсея та Іллі (Мойсей: Числа, 11 (11-15) та ін.);
- У сонеті "Пристрасний Пілігрим" Вільяма Шекспіра використовується слово "burn’d," що означає "вигорілий";
- Йоганн Вольфганг Гете створив твір "Міністр вигорання," де описав розвиток свого власного синдрому вигорання;
- Джек Лондон у романі "Мартін Іден" розглядає розвиток синдрому емоційного вигорання та самогубство головного героя.

Щодо методик визначення рівня емоційного вигорання на сучасному етапі, найбільш популярними є "Діагностика рівня емоційного вигорання" Віктора Бойка, "Діагностика професійного вигорання" Крістіни Маслач (MBI) та "Визначення психічного вигорання" Олега Рукавішнікова [26].

За В. В. Бойком, емоції представляють собою унікальне явище природи, яке найбільш універсально виявляється в людському організмі. Згідно з його концепцією, емоції виступають посередником у перетворенні зовнішніх і внутрішніх впливів на матеріальному рівні в психічну енергію. Емоційне та професійне вигорання, як стверджує автор, представляють собою форму професійної деформації, механізм психологічного захисту, який включає часткове або повне виключення емоцій як відповідь на психотравмуючі впливи, з метою раціонального використання енергетичних ресурсів. В. В.

Бойко розглядає емоційне вигорання як динамічний процес, що складається з кількох фаз.

1. Фаза емоційної напруги: У цьому етапі емоційна напруга виникає як реакція організму на тривале перебування особи в хронічно напруженому та деструктивному психоемоційному середовищі. Після тривалого періоду високої відповідальності на роботі та складнощів у професійному спілкуванні працівник відчуває стурбованість власним станом і виявляє бажання змінити ситуацію. Виникає збільшення перерв та вихідних з міркувань про стан здоров'я, а також часті помилки в роботі. Фаза розвивається протягом 3-5 років, а її симптоми включають:

- переживання психотравмуючих обставин, сприймання роботи та колег як вплив на психіку;
- незадоволеність собою;
- почуття безвихідності та бажання змінити роботу;
- тривога і депресія.

2. Фаза резистенції: На цьому етапі виникають симптоми неадекватного емоційного реагування, такі як відчуття черствості та байдужості. Відзначається збільшеним емоційним виснаженням, при якому втрачається бажання спілкуватись та проводити час з колегами поза робочими годинами. Має місце зміна сприйняття часу, при якій робочі дні та тижні відчуваються довгими, а вечори та вихідні пролітають миттєво. Проявляється розвиток стійких соматичних симптомів, таких як обезсилення, головні болі, відсутність енергії та втома після достатнього сну [37]. Ця фаза формується протягом 5-15 років, а її характерні симптоми включають:

- неадекватне вибіркове емоційне реагування;
- емоційно-моральна дезорієнтація;
- економія емоцій, відчуження та уникнення спілкування;
- зменшення професійних обов'язків.

У цьому етапі спостерігається зниження загального емоційного тонусу та ослаблення нервової системи. Спостерігаються прояви різкості, збудження, відсторонення та грубості. Також відзначаються психовегетативні порушення, такі як безсоння, почуття страху, депресія, головні болі, порушення пам'яті, уваги та сну, неприємні відчуття в області серця, загострення хронічних хвороб та виникнення язв. Особливо важливими є сумніви у цінності власної роботи та життя, втрата інтересу. Ця фаза складається протягом 10-20 років, а характерні симптоми включають:

- емоційний дефіцит - автоматизм, мінімальний прояв емоцій під час роботи;
- емоційне відчуження;
- особистісне відчуження (деперсоналізація) - порушення стосунків та цинічне ставлення до колег;
- соматичні та психовегетативні порушення.

Відповідно, методика "Діагностика рівня емоційного вигорання" В. В. Бойка розглядає три фази емоційного вигорання, кожна з яких включає чотири симптоми. За допомогою 84 суджень опитувані можуть визначити:

- домінуючі симптоми;
- симптоми, що супроводжують виснаження;
- симптоми, які ускладнюють емоційний стан людини;
- необхідність корекції та інші аспекти.

Олег Олександрович Рукавішніков у своїй дисертації "Особистісні визначники та організаційні чинники виникнення психічного вигорання серед педагогів" описав вигорання як складний комплекс взаємопов'язаних механізмів. Він розробив методику діагностики "Визначення психічного вигорання," що включає наступні шкали:

– Шкала "психоемоційного виснаження" – виявлення виснаження як фізичних, так і психічних та емоційних ресурсів працівника; прояви холодності, нетерпимості та злості до колег.

– Шкала "особистісного віддалення" – визначає форму соціальної дезадаптації, яка виявляється у зменшенні кількості контактів з колегами та іншими людьми, а також в частих ситуаціях нетерпимості під час спілкування.

– Шкала "професійної мотивації" – визначається рівнем мотивації та ентузіазму до роботи, самооцінкою професійної компетентності та рівнем успіху в роботі з людьми.

Додатково, О. О. Рукавішніков визначив провідні особистісні та соціально-екологічні детермінанти вигорання:

– Особистісні: підвищений рівень невротизації, знижена спрямованість, низька професійна самоефективність.

– Соціально-екологічні: включення у діяльність, згуртованість і психологічний клімат колективу, підтримка керівництва, потреба в інноваціях [37].

"Maslach Burnout Inventory" (MBI), або "Діагностика професійного вигорання" за К. Маслач, розроблено для оцінки стану особи за трьома шкалами:

1. Шкала емоційного виснаження: Це включає в себе оцінку емоційної втоми, відчуття небажання виконувати завдання та ускладнення у вираженні емоцій. Особи, які досліджуються, часто відчувають відсутність енергії та втрату контролю над своїм життям, вражається враженням "застряглості" у стані. Додатковими симптомами є втрата мотивації, дратівливість, почуття безнадії, безтурботність, апатія, проблеми зі сном, фізична втома, втрата апетиту, понижена концентрація уваги, цинізм, песимізм, страхи та депресія.

2. Шкала деперсоналізації: Ця шкала вимірює відсутність емоційної реакції та відчуття безособовості у відносинах з колегами, підлеглими або роботою. Проявляється цинізмом у стосунках, негативізмом та відстороненістю. Відносини втрачають свою цінність. Іноді відзначається також хвороблива залежність та прив'язаність до інших.

3. Шкала редукції особистих досягнень: Ця шкала оцінює рівень мотивації та ентузіазму щодо роботи, самооцінку професійної компетентності та успішність у взаємодії з людьми [44].

Редукція особистих досягнень виявляється у недооцінці власних професійних досягнень та у відчутті себе як працівника. Особа припиняє прагнення до досягнень через недооцінку власних здібностей або цинічне ставлення до можливостей кар'єрного росту. Працівник втрачає зацікавленість у своїх професійних обов'язках та зобов'язаннях перед колегами та підлеглими.

Методика MBI включає 22 твердження, що оцінюються за три шкали. Респондент відповідає на кожне твердження, використовуючи шкалу від 1 до 7, де 1 - "ніколи", а 7 - "щодня". Наприклад, до одного з тверджень відноситься: "Я відчуваю, що робота змінила моє життя". Визнається, що MBI К. Маслач - одна з провідних методик вимірювання емоційного та професійного вигорання, що свідчить про його широке використання протягом тривалого періоду [19].

Варто відзначити, що раніше основний акцент в психологічних дослідженнях був зроблений на виявленні та лікуванні психічних розладів. Але в кінці XX століття психологи виявили підвищений інтерес до позитивних аспектів людського життя, таких як добробут, щастя та якість життя, що вразило збільшенням кількості досліджень, спрямованих на ці аспекти. Спостерігається тенденція використання термінів щастя і суб'єктивного благополуччя як синонімів, особливо в контексті економічних досліджень.

Довгий час питання добробуту лишалося загадковим предметом для людського дослідження. Дотепер вчені світу, використовуючи сучасні технології, намагаються розгадати цю таємницю, яка цікавить людей з давніх часів.

Наукові дослідження у сфері психології благополуччя скеровані на індивідуальний рівень добробуту та суб'єктивний аспект, що визначається як

позитивний психологічний стан, емоційна піднесеність та задоволеність. Наразі вчені ще не дали однозначної відповіді на питання, чи впливає загальна задоволеність життям на психологічне благополуччя особистості та, в кінцевому підсумку, на її рівень щастя [20].

Висновок Віллема Е. Саріса полягає в тому, що у розвинених країнах, де у людей високий рівень доходу, практично неможливо виявити зв'язок між їхнім матеріальним становищем та задоволеністю життям. З іншого боку, у менш розвинених країнах та при низьких доходах громадян цей зв'язок стає досить очевидним.

Керол Д. Ріфф розробила багатовимірну модель психологічного благополуччя, яка утворила основу для її опитувальника. Ця модель включає шість різних аспектів оптимального самопочуття на психологічному рівні, про які йшлося в попередньому розділі. Таким чином, люди, які, за словами Керол Д. Ріфф, мають евдемонічне самопочуття, відзначаються позитивною самооцінкою, розвинутими відносинами з іншими, здатністю задовольняти свої потреби та бажання, а також розвинутим почуттям індивідуальності та особистої свободи [12].

У них існує відчуття напрямку у житті, яке об'єднує їхні зусилля та виклики (життєва мета), і вони постійно розвиваються протягом усього свого життя (особистий ріст).

Методика Керол Ріфф складається з двох форм: довгої, яка містить 84 запитання, та середньої з 54 запитань. Хоча існує коротка форма, вона статистично недостовірна і майже не використовується. Обидві форми включають серію тверджень, що відображають шість напрямків психологічного благополуччя, які були згадані вище. Респонденти оцінюють твердження за шкалою від 1 до 6, де 1 вказує на сильну незгоду, а 6 – на тверду згоду. Однак одним із обмежень цієї шкали є тенденція до соціально схвальних відповідей. Сама авторка вважає, що для отримання більш повного розуміння психологічного самопочуття респондента необхідні дані спостереження чи опитування його близьких та рідних [3].

Існує думка, що щасливі люди мають краще здоров'я та живуть довше. Вони функціонують на вищому рівні, використовуючи свої особисті сили, вміння та навички, щоб зробити свій внесок у власне благополуччя, а також у здоров'я інших та суспільства. Наукове підґрунтя таких тверджень підтверджує, що щасливі люди менше схильні до відчуття депресії, тривоги, стресу або гніву. Їхній внесок у суспільство виявляється в економічному, соціальному, моральному, духовному та психологічному плані. Загалом, щастя може служити індикатором благополуччя людини, особливо психологічного [28].

Соня Любомирська розглядає щастя як поєднання радості, задоволення та осмисленості життя. За цим визначенням, щастя є абстрактним і суб'єктивним явищем, і кожна людина має унікальний шаблон для інтерпретації своїх переживань так, щоб відчувати щастя. Окрім того, щастя впливає не лише на стан психічного здоров’я, але й на цілісність розумових можливостей.

Дослідження, проведене Галехом Гейзом та іншими, підтверджує взаємозв’язок між показниками щастя та психологічного благополуччя. Дані свідчать, що позитивні емоції грають ключову роль у покращенні бажаних характеристик та досягненні успіхів, які пов'язані із щастям. Крім того, суб’єктивна оцінка життєвих подій впливає на емоційні реакції, а когнітивний компонент щастя включає такі риси, як внутрішній локус контролю, екстраверсію та оптимізм.

Евдемонічне щастя, згідно з Арістотелем, часто асоціюється з психосоціальним функціонуванням. Крос-культурні дослідження в 47 країнах свідчать, що щастя оцінюється вище за всі інші особистісні цінності, такі як здоров’я, любов чи багатство. Цікавим є той факт, що з еволюційної точки зору, щастя можна розглядати як психологічну винагороду за адаптивне функціонування, пов’язане з еволюційною придатністю.

У світовому Рейтингу Щастя за період 2017-2019 років Україна займає 123 місце, випереджена країнами, такими як Мозамбік, Кенія та Намібія. У

загальному рейтингу із 153 країн найщасливішими є мешканці Фінляндії, Данії та Швейцарії, тоді як останні позиції займають Зімбабве, Південний Судан та Афганістан. Кілька показників використовувались для вимірювання щастя, таких як позитивні та негативні емоції, свобода вибору, рівень довіри до уряду і співгромадян, соціальна підтримка, благодійність та інші фактори.

У 2015 році Україна посідала 111 місце, а в 2013-му – 87 місце. За останні роки відбувається стрімке погіршення показників щастя в Україні, що вказує на те, що благополуччя та щастя населення повинні стати пріоритетом для держави [34].

Для оцінки щастя були використані різні методики, але, за висновками Еда Дінера, їхні оперативні визначення виглядають непослідовними.

«Оксфордська шкала щастя» є популярним опитувальником, що дозволяє визначити рівень щастя респондентів за допомогою 29 продуманих запитань. OHQ (The Oxford Happiness Questionnaire), розроблений у 2002 році психологами Майклом Аргілем та Пітером Хіллсом в Оксфордському університеті, є новішою версією оригінального OHI (The Oxford Happiness Inventory), розробленого у 1989 році. Остання версія методики була вдосконалена, оскільки лише 12 із 29 тверджень оригінального методу справді вимірювали рівень щастя респондентів. Респондентам пропонується оцінити 29 тверджень за шкалою від 1 до 6, де 1 – повністю не погоджуюсь, а 6 – повністю погоджуюсь, отримуючи результат від 1 до 6 балів, де 6 – високий рівень щастя, а 3.5 балів вказують на середній рівень щастя.

Оновлений варіант тесту включає чотири відповіді на кожне твердження, а рівень щастя класифікується наступним чином: 0-20% – низький рівень, 21-40% – знижений рівень, 41-60% – середній рівень, 61-80% – підвищений рівень, і 81-100% – високий рівень щастя [56].

Можна впевнено стверджувати, що сучасні методи дозволяють вимірювати таку абстрактну величину, як щастя. Рівень щастя може визначати один із факторів емоційного вигорання менеджерів, зайнятих роботою з клієнтами, що буде продемонстровано нижче.

Соціальне благополуччя потрібно досліджувати передусім для вивчення механізмів адаптації людини до змін умов глобальної системи. Зміни відбуваються у всіх сферах життєвого середовища людського суспільства і впливають на уявлення людини про розуміння життєвої мети та стандартів якості життя. Ще в античні часи Арістотель та інші філософи намагалися пояснити, що найвищою метою функціонування держави є добробут людей. Таким чином, оскільки благополуччя є найвищим благом, то його досягнення можливо лише в межах держави.

Важливо відзначити, що здоров'я, за визначенням ВООЗ, означає "стан повного фізичного, духовного і соціального благополуччя, а не лише відсутність хвороб або фізичних дефектів". Відповідно, соціальному благополуччю слід приділяти не менше уваги, ніж фізичному аспекту [16].

Згідно з В. П. Трощинським, соціальне самопочуття стає ключовим фактором для прогнозування соціальних змін, визначення потреб суспільства та розробки соціальних технологій для оптимізації управління системою соціальної безпеки людини та суспільства. Його вплив на рівень щастя та емоційне благополуччя в комплексі визначає загальний добробут людини та її здоров'я. В. П. Трощинський висвітлив основні підходи до вивчення соціального самопочуття:

1. як комплексну задоволеність людиною всіма аспектами її життя, де соціальне самопочуття рівносильне загальній якості життя;
2. як відображення успішності реалізації життєвої стратегії;
3. як синдром свідомості, що відображає ставлення людини до відповідності її запитів та задоволення їх [5].

О. М. Кириленко зауважує, що проблема вивчення соціального благополуччя є досить новою та рідко розглядалася окремо. В минулому вона розглядалася в контексті економіки, політики, культурології, соціальної психології та філософії. На сучасному етапі із соціальним самопочуттям людини працюють не лише соціологи і психологи, але й медики, урядовці та

футурологи, оскільки передбачається, що увага до добробуту населення та соціального самопочуття буде надзвичайно важливою в майбутньому.

Г. М. Щербата стверджує, що рівень соціального самопочуття населення є ключовим фактором для визначення основних проблем суспільства, оцінки ефективності роботи держслужбовців і використовується для упрогнозування соціальних змін та потреб громадян, а також пошуку нових технологій для покращення функціонування державного апарату.

Є. В. Балацький визначив два підходи до вивчення соціального самопочуття:

1. Розрахунок коефіцієнта задоволеності, який включає різницю між часткою респондентів, які загалом задоволені життям, та тими, хто ним не задоволений.
2. Розрахунок індексу задоволеності, який враховує більше змінних.

Обидва підходи, однак, мають свої недоліки, що призводить до неточних результатів, і тому потребують подальшого вдосконалення [11].

В Україні протягом років незалежності використовується відомий метод вимірювання рівня соціального самопочуття населення - "Інтегральний показник соціального самопочуття" (ІІСС-44 та ІІСС-20). Розроблений Є. І. Головахою та Н. В. Паніною в Інституті соціології НАН України, цей метод коротший варіант ІІСС-20 є повноцінним аналогом більшого ІІСС-44. За цією методикою, діапазон шкали ІІСС визначається у межах 20-60 балів, при цьому 40 балів вважаються умовним нулем. Результати нижчі 37 балів вказують на низький рівень соціального самопочуття, від 37 до 43 балів - на середній рівень, а 43 і більше балів вказують на високий рівень соціального самопочуття [36].

У центрі Інтегрального показника соціального самопочуття (ІІСС) закладено концептуальне положення, яке визначає соціальне самопочуття особи за ступенем задоволення її соціальними потребами. Ці потреби, у свою чергу, виникають внаслідок існуючої системи соціальних благ, їх

виробництва і розподілу в суспільстві. Людина відчуває брак соціальних благ, що призводить до зниження її соціального самопочуття.

У зв'язку з цим, на кожне питання, яке стосується певного соціального блага, пропонуються варіанти відповідей: 1 – не вистачає, 2 – важко сказати, вистачає чи ні, 3 – вистачає, 4 – не цікавить.

Під час досліджень зафіксовано декілька цікавих висновків:

- У 1995 році соціальне самопочуття населення України становило 35,1 балів.
- З 1995 по 2004 рік показники ніколи не перевищували позначку 36.
- У 2004 році показник зрос до 37,3, що вказує на зміну загального соціального самопочуття українців з низького до середнього.
- До світової кризи 2008 року показник піднявся до 40, але після неї знову знизився.
- У 2012 році знову зафіксовано показник 37,4.
- У 2014 році – 39,4 бали.
- У 2018 році зафіксовано найвищий середній рівень соціального самопочуття населення протягом років незалежності – 40,7 балів.
- Аналіз результатів опитувань підтвердив, що рівень соціального самопочуття у чоловіків вищий, ніж у жінок.
- У непрацюючих пенсіонерів виявлено найнижчий рівень соціального самопочуття серед усіх соціальних груп.
- Правоохоронці виявили найвищі рівні соціального самопочуття [16].

Як видно, вивчення соціального благополуччя населення на сьогодні є об'єктом наукового дослідження та привертає значну увагу в розвинених країнах. Україна, на жаль, лише на початку цього шляху, але завдяки регулярним опитуванням за Інтегральним показником соціального самопочуття (ІІСС) від Є. Головахи, ми можемо визначити певні закономірності, які можуть служити основою для розробки методів покращення рівня соціального благополуччя українців.

Ми переживаємо період значних змін. Ще сто років тому такі поняття, як емоційне вигорання, соціальне і психологічне благополуччя, не лише не привертали уваги наукового співтовариства, а й не мали відповідних термінів. Проте через століття ці теми, можливо, також втратять свою актуальність, оскільки люди вже не будуть допускати емоційного вигорання завдяки успішно реалізованим програмам у країнах соціального добробуту. Зараз саме вчені та дослідники працюють над виявленням найоптимальніших методів профілактики та протидії емоційному вигоранню. Наша припущення полягає в тому, що особи з високим рівнем щастя менш схильні до емоційного виснаження, деперсоналізації та зменшення особистих досягнень. При цьому рівень соціального самопочуття, на нашу думку, не визначає, чи виникає емоційне вигорання чи, навпаки, людина є щасливою [24].

2.2. Організація дослідження рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття у менеджерів, які працюють із клієнтами

У дослідженні було включено 74 менеджерів з відділу обслуговування клієнтів компанії "Optimus" у Черкасах. Ці працівники відзначаються різноманітністю за деякими параметрами. Зокрема, серед них є працівники віком від 18 до 33 років. За статевим розподілом 46 жінок і 28 чоловік. Серед них 6 одружених і 68 неодружених, двоє мають дітей.

Щодо стажу роботи в компанії, 15 осіб працюють менше 1 року, 42 особи працюють від 1 до 3 років, а 17 осіб працюють більше 3 років. Для 55 працівників це перше місце роботи. Також варто відзначити, що серед працівників є 32 студенти, які поєднують 40-годинний робочий тиждень із навчанням, та 16 осіб, які займаються додатковою роботою.

Загальні вимоги до працівників компанії включають володіння англійською мовою на рівні не нижче B2, навички ділового спілкування,

бажання працювати і постійно розвиватися, швидке вчення, володіння основами MS Office, командні навички, а також вміння переконувати та проводити переговори в складних ситуаціях.

Основні обов'язки включають у себе:

- Збереження позитивного, розуміючого та професійного ставлення до клієнтів, колег та партнерів у будь-який час.
- Ведення спілкування з клієнтами та партнерами через дзвінки, чати, електронні листи та повідомлення.
- Розв'язання складних ситуацій та конфліктів відповідно до визначених протоколів.
- Сприяння командним зусиллям у досягненні потрібних результатів відповідно до встановлених цілей.
- Забезпечення професійної підтримки клієнтів.
- Готовність приймати ранкові, денні та нічні зміни, включаючи "шахматки" - зміни в денний час після нічної та в нічний час після ранкової.
- Готовність працювати у суботу чи неділю та приймати вихідний серед тижня.

Умови праці можуть здаватися важкими, враховуючи роботу на вихідних, нічні зміни та постійне спілкування іноземною мовою, що вимагає багато енергії. Проте, багато працівників висловлюють задоволення від пропозицій компанії, таких як зарплата, бонуси, комфортний офіс з повністю обладнаними робочими місцями, кімната для відпочинку з диваном та ігровими зонами, корпоративні події, зручності для перерв у роботі, навчання та інші переваги. Збалансованість позитивних та викликових аспектів надає можливості для досліджень.

Працівники виражають задоволення умовами праці, такими як офіс, зарплата та перспективи. Однак для багатьох ця робота є значним викликом, що відбивається на постійній емоційній напрузі. Працівникам постійно доводиться відповідати високим стандартам компанії та очікуванням

керівників, що може викликати стрес і виснаження. Не всі можуть ефективно впоратися з цим та знають, як утримувати життєвий баланс. Деяким бракує часу для особистих заходів, сімейних аспектів та зустрічей з друзями. Деякі вбачають роботу як центральний аспект свого життя, де можна не лише працювати, а й проводити час разом із друзями, наприклад, граючи в настільні ігри. Інші можуть шукати нові можливості та готові звільнитися при першій цікавій можливості. Однак серед респондентів не виявлено жодної особи, яка ніколи не відчувала б емоційної напруги чи стресу внаслідок роботи. У зв'язку з цим працівники висловили бажання отримати більше інформації про емоційне вигорання та навчитися ефективно йому протистояти.

Трьом іншим респондентам було запропоновано взяти участь у фрілістингу. За словами А. М. Гірника, фрілістинг широко використовується в антропології та етнографії і набуває популярності серед психологів. У більшості випадків його використовують для створення адаптованих опитувальників у контексті інших культур. У даній роботі фрілістинг дав можливість з'ясувати думки працівників щодо ключових позитивних та негативних моментів роботи, а також їхнє розуміння питань емоційного вигорання. Зрозуміло, що серед більшості менеджерів можна очікувати високі показники емоційного вигорання.

Нижче представлені колективні відповіді на запитання у вказаному порядку:

1. Позитивні аспекти роботи включають у себе друзів, зарплату, бонуси, різноманітні можливості (подорожі, спілкування з різними людьми, особистий розвиток), масаж, вивчення англійської мови, приємні переваги в офісі (кава, печиво, піца), конкурси, подарунки, перегляд фільмів, великий офіс, корпоративні події, взаємоповага, розуміння, можливість кар'єрного росту, відпустки та гнучкий графік.

2. Речі, які призводять до засмучення на роботі, включають незадоволених клієнтів, рутину, тривале сидіння, великий обсяг роботи, довгі

телефонні розмови, постійний контроль за якістю роботи, звіти, напругу, вимоги постійно вживати англійську мову, штрафи, попередження, шум, дедлайни, велику ціну помилок та стрес.

3. Методи боротьби з поганим настроєм та стресом на роботі включають у себе розмови, смаколики, музику, малювання, біг, зайняття улюбленою справою, спілкування з рідними, обговорення проблем із керівником, відпочинок, море, відпустку, лікарняний, прогулянки, зустрічі з колегами у кафе, якісний сон та делегування обов'язків.

4. Щодо емоційного вигорання вказано такі аспекти, як рутина, тиск, зобов'язання, відповідальність, помилки, велика кількість людей навколо, великий обсяг роботи, постійні дзвінки, довгі години роботи, поєднання роботи і навчання, нічні зміни, недосип, постійна праця за комп'ютером, обмежений відпочинок, корпоративи, зустрічі та велика кількість обов'язків.

На першому етапі проведено фокус-групу, що мала на меті визначити розуміння працівниками явищ, таких як емоційне вигорання, а також соціальне та психологічне благополуччя. Групу складали шість менеджерів по роботі з клієнтами.

Кожне запитання викликало невеликі обговорення, де учасники взаємодіяли та доповнювали один одного, надходячи до спільних висновків. Як результат, можна виділити такі узагальнені відповіді на поставлені питання:

1. Щодо поняття емоційного вигорання, його розглядають як стан, коли особа втрачає сенс у своїй діяльності, відсутність особистого сенсу та бажання, що може призвести до негативних емоцій, депресії та апатії. Зміни у сприйнятті процесу роботи та результатів призводять до погіршення самопочуття та невідомості, що робити.

2. У контексті посади учасники вважають, що всі в компанії схильні до емоційного вигорання через широкий спектр обов'язків, які вимагають

постійного напруження, творчого підходу та значних зусиль. Зазначається, що в таких умовах може виникнути "замикання" і втрата мотивації.

3. Проблеми в сфері "людина-людина" включають непередбачувані взаємодії з клієнтами, які можуть бути викликані різними факторами, такими як образи, очікування та непередбачувані реакції. Це потребує великих емоційних зусиль від працівників, що може призвести до втоми та відчуття втрати суб'єктності.

4. У відповідь на запитання, як працівники можуть справлятися з тривогою, учасники вказали на важливість записування обов'язків, виконання завдань заздалегідь, пошуку підтримки, делегування роботи, відведення часу для відпочинку та визначення власних можливостей.

5. Стосовно різниці між психологічним та соціальним благополуччям, вказано, що психологічне благополуччя охоплює внутрішні почуття людини, такі як впевненість, спокій, радість, тоді як соціальне благополуччя враховує взаємодію та відносини з оточуючими.

На основі цих обговорень видно, що учасники розуміють важливість емоційного благополуччя та визнають його взаємозв'язок з роботою.

Соціальне благополуччя означає місце людини у суспільстві, її включеність в життя спільнот та зв'язки з іншими людьми. Важлива роль відводиться якості цих зв'язків та відносин, а також наявності або відсутності підтримки ззовні. Це включає в себе відчуття любові, поваги, визнання та затребуваності з боку інших.

Щодо оцінки себе, відповідаючи на питання, наскільки соціальне та психологічне благополуччя впливає на рівень емоційного вигорання на роботі, учасник висловлює думку, що ці аспекти є взаємопов'язаними. Вони лежать в основі будь-якого іншого благополуччя. Якщо є проблеми чи турботи, які тривожать особистість, це негативно впливає на якість виконаної роботи, а при постійних турботах може виникнути емоційне вигорання.

За результатами першого етапу дослідження можна зробити наступні висновки:

- Враховуючи особливості роботи менеджерів по роботі з клієнтами в компанії Wentrum, можна припускати високий рівень емоційного вигорання та різний рівень щастя серед працівників.
- Працівники компанії в основному знайомі з поняттям емоційного вигорання та розуміють соціальне та психологічне благополуччя. Однак розуміння проблеми само по собі може бути недостатнім для запобігання емоційному вигоранню.
- Респонденти виявили зацікавленість у дослідженні свого рівня емоційного вигорання та виразили готовність проходження методик.

У другому етапі дослідження 74 учасники проходили методики для визначення емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття. Зокрема, використовувалися методика "Діагностика професійного вигорання" Крістіни Маслач, що оцінює емоційне вигорання, "Оксфордська шкала щастя" для вимірювання психологічного благополуччя та "Інтегральний показник соціального самопочуття" Євгенії Головахи для визначення соціального самопочуття.

Методика Крістіни Маслач дозволяє оцінити емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень респондента.

За результатами дослідження 38 з 74 респондентів мали високий рівень емоційного виснаження (51%), 26 показали середній рівень (35%), а 10 - низький рівень (14%). Візуалізація результатів наведена на рисунку 2.2.1.

Емоційне виснаження			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	0 - 15	10	14%
середній рівень	16 - 24	26	35%
високий рівень	25 - 54	38	51%
Разом		74	100%



Рис. 2.2.1. Рівні емоційного виснаження у менеджерів по роботі з клієнтами

Деперсоналізацію високого рівня зафіксовано у 32 учасників (43%), середній рівень виявлено у 39 респондентів (53%), а низький рівень відмічений лише у трьох учасників (4%) (див. рис. 2.2.2).

Деперсоналізація			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	0 - 5	3	4%
середній рівень	6 - 10	39	53%
високий рівень	11 - 30	32	43%
Разом		74	100%

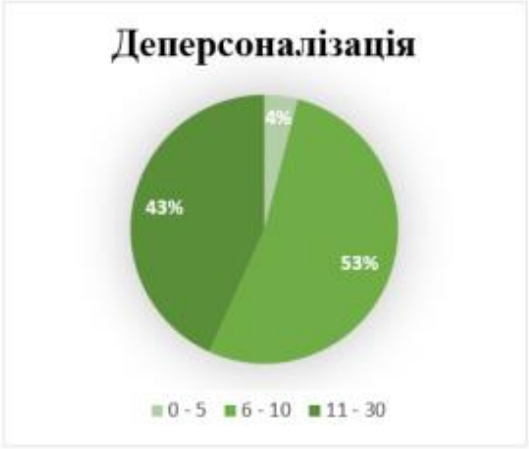


Рис. 2.2.2. Рівні деперсоналізації у менеджерів по роботі з клієнтами

Також слід відзначити, що у 26 учасників зафіксовано високий рівень редукції особистих досягнень (35%), середній рівень виявлено у 28 осіб (38%), тоді як у 20 учасників виявлено низький рівень цього показника (27%) (див. рис. 2.2.3).

Редукція особистих досягнень			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	37 - 48	20	27%
середній рівень	31 - 36	28	38%
високий рівень	0 - 30	26	35%
Разом		74	100%



Рис. 2.2.3. Рівні редукції особистих досягнень у менеджерів по роботі з клієнтами

Методика "Оксфордська шкала щастя" показала такі результати (див. рис. 2.2.4):

- Низький рівень щастя не було виявлено ні у кого з респондентів.
- Знижений рівень щастя відмічений у 16 учасників (22%).
- Середній рівень щастя виявлений у 26 респондентів (35%).
- Підвищений рівень щастя зафіксовано у 27 учасників (36%).
- Високий рівень щастя спостерігається у 5 респондентів (7%).

Оксфордська шкала щастя			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	0-20%	0	0%
знижений рівень	21-40%	16	22%
середній рівень	41-60%	26	35%
підвищений рівень	61-80%	27	36%
високий рівень	81-100%	5	7%
Разом		74	100%



Рис. 2.2.4. Рівні щастя у менеджерів по роботі з клієнтами

Методика "Інтегральний індекс соціального самопочуття" (ІІСС-20) показала наступні результати (див. рис. 2.2.5):

- Низький рівень соціального самопочуття був виявлений у 4 респондентів (5%).
- Знижений рівень соціального самопочуття був відмічений у 8 учасників (11%).
- Середній рівень соціального самопочуття спостерігався у 18 респондентів (24%).
- Підвищений рівень соціального самопочуття був зафіксований у 5 учасників (7%).
- Високий рівень соціального самопочуття спостерігався у 39 респондентів (53%).

Соціальне самопочуття			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	20 - 27	4	5%
знижений рівень	28 - 29	8	11%
середній рівень	30 - 40	18	24%
підвищений рівень	41 - 42	5	7%
високий рівень	43 - 60	39	53%
Разом		74	100%



Рис. 2.2.5. Рівні соціального самопочуття у менеджерів по роботі з клієнтами

Узагальнюючи результати другого етапу дослідження, можна визначити наступне. Більшість менеджерів по роботі з клієнтами виявили високий рівень емоційного виснаження (51%), в той час як лише 14% мали низький рівень. Це підтверджує наші попередні припущення з першого етапу, коли в ході опитувань, фрілістингу та фокус-групи ми встановили, що можна очікувати високий рівень емоційного вигорання серед обраної групи. Додатково, у 43% респондентів був виявлений високий рівень деперсоналізації, тоді як лише 4% мали низький рівень. Результати діагностики редукції особистих досягнень були цікавими: близько третини респондентів мали низький (27%), середній (38%) та високий рівень (35%) редукції. У діагностиці рівня щастя спостерігається позитивна динаміка, оскільки у вибірці не було респондентів із низьким рівнем щастя. Проте знижений рівень щастя виявлено у 22% менеджерів по роботі з клієнтами, тоді як підвищений та високий рівні щастя були виявлені у 43% опитуваних. На закінчення, ми зафіксували цікаві результати щодо соціального самопочуття вибірки: 47% опитуваних мали низькі, знижені, середні та підвищені рівні соціального самопочуття, у той час як у 53% опитуваних був виявлений високий рівень.

2.3. Статистична обробка та візуалізація отриманих даних

Наступним етапом у проведенні дослідження стало аналізування даних та встановлення взаємозв'язків між змінними за допомогою кореляційного аналізу та графічної візуалізації.

Для аналізу отриманих даних було визначено тип розподілу - чи він нормальний, чи ні - за допомогою тесту Шапіро. Після цього було вирішено провести оцінку кореляцій між усіма змінними. Для даних із нормальним розподілом був використаний коефіцієнт кореляції Пірсона, в той час як для даних із ненормальним розподілом використовувався коефіцієнт кореляції Спірмена. В якості критичної точки значущості був обраний показник p_value = 0.05. Отже, результати, які менше 0.05, розглядалися як статистично значущі, у протилежному випадку - як статистично незначущі. Розрахунки представлені в таблиці 2.3.1.

Таблиця 2.3.1.

Коефіцієнти кореляції між змінними

ЗМІННА 1	ЗМІННА 2	Pearson correlation	Pearson_ p-value	Pearson significant	Spearman correlation	Spearman p-value	Spearman significant
емоційне виснаження	рівень щастя	**-0,387733**	0,000642076	TRUE	-0,364996	0,00138653	TRUE
емоційне виснаження	деперсоналізація	0,4401647	0,000086978	TRUE	**0,4209538**	0,00018798	TRUE
емоційне виснаження	редукція о. д.	-0,07357	0,533322517	FALSE	-0,1378678	0,24143944	FALSE
емоційне виснаження	соц. самопочуття	-0,064495	0,585112454	FALSE	-0,0747442	0,52679017	FALSE
рівень щастя	емоційне виснаження	**-0,387733**	0,000642076	TRUE	-0,364996	0,00138653	TRUE
рівень щастя	деперсоналізація	-0,305519	0,008119852	TRUE	**-0,2669834**	0,0214772	TRUE
рівень щастя	редукція о. д.	0,4123344	0,000261747	TRUE	**0,4460887**	0,00006793	TRUE
рівень щастя	соц. самопочуття	0,1300457	0,269442265	FALSE	0,1311125	0,26549983	FALSE

деперсона-лізація	емоційне виснаження	0,4401647	0,000086978	TRUE	**0,4209538**	0,00018798	TRUE
деперсона-лізація	рівень щастя	-0,305519	0,008119852	TRUE	**-0,2669834**	0,0214772	TRUE
деперсона-лізація	редукція о. д.	0,0038763	0,973851768	FALSE	-0,0712285	0,54646465	FALSE
деперсона-лізація	соц. само-почуття	0,0143277	0,90356504	FALSE	0,0631758	0,59282896	FALSE
редукція о. д.	емоційне виснаження	-0,07357	0,533322517	FALSE	-0,1378678	0,24143944	FALSE
редукція о. д.	рівень щастя	0,4123344	0,000261747	TRUE	**0,4460887**	0,00006793	TRUE
редукція о. д.	деперсона-лізація	0,0038763	0,973851768	FALSE	-0,0712285	0,54646465	FALSE
редукція о. д.	соц. само-почуття	0,011896	0,919872551	FALSE	-0,0037144	0,97494343	FALSE
соц. само-почуття	емоційне виснаження	-0,064495	0,585112454	FALSE	-0,0747442	0,52679017	FALSE
соц. само-почуття	рівень щастя	0,1300457	0,269442265	FALSE	0,1311125	0,26549983	FALSE
соц. само-почуття	деперсона-лізація	0,0143277	0,90356504	FALSE	0,0631758	0,59282896	FALSE
соц. само-почуття	редукція о. д.	0,011896	0,919872551	FALSE	-0,0037144	0,97494343	FALSE

Використовуючи коефіцієнт Пірсона, було встановлено, що між емоційним виснаженням і рівнем щастя існує негативна кореляція (r = -0,38). Таким чином, чим вищий рівень щастя, тим нижчий рівень емоційного вигорання, і навпаки. Для визначення інших взаємозв'язків був використаний коефіцієнт Спірмена. З'явився висновок про негативний зв'язок між рівнями щастя і деперсоналізацією (r = -0,27). Також було виявлено позитивну кореляцію між рівнями щастя і редукцією особистих досягнень (r = 0,44), проте через те, що за методикою К. Маслач вищі показники редукції вказують на низький рівень, цей коефіцієнт свідчить про те, що при зростанні рівня щастя, рівень редукції особистих досягнень зменшується. Також виявлено позитивну кореляцію між рівнями емоційного виснаження і

деперсоналізацією (r = 0,42), що вказує на те, що при збільшенні рівня емоційного виснаження рівень деперсоналізації також зростає, і навпаки.

Додатково, враховуючи отримані дані, не виявлено зв'язку між рівнями емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції особистих досягнень та соціальним самопочуттям. Аналогічно, виявлено відсутність взаємозв'язку між рівнями щастя та соціальним самопочуттям у респондентів.

Також, застосовуючи візуалізацію даних, намагалися виявити можливі закономірності у результатах, що можуть також свідчити про існування чи відсутність взаємозв'язку між емоційним вигоранням менеджерів по роботі з клієнтами та їхнім психологічним (рівень щастя) та соціальним (соціальне самопочуття) благополуччям.

Оскільки методика Маслач надає не один, а три результати, вирішили виокремити менеджерів із високим рівнем емоційного виснаження та звернутися до їхнього рівня щастя. Як було вказано вище, у 38 менеджерів по роботі з клієнтами було виявлено високий рівень емоційного виснаження. На рис. 2.3.1 зображено рівні щастя, які діагностовано у цій частині вибірки.

Емоційне виснаження - високий рівень. Кількість респондентів: **38**

Оксфордська шкала щастя			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	0-20%	**0**	0%
знижений рівень	21-40%	**14**	37%
середній рівень	41-60%	**13**	34%
підвищений рівень	61-80%	**11**	29%
високий рівень	81-100%	**0**	0%
Разом		**38**	100%



Рис. 2.3.1. Рівень щастя при високому рівні емоційного виснаження у менеджерів по роботі з клієнтами

Згідно з отриманими результатами, не має жодних респондентів, у яких одночасно виявлено високий рівень емоційного виснаження та високий рівень щастя. На представленому на рисунку графіку видно, що найбільший

відсоток спостережень припадає на знижений рівень щастя – 37% менеджерів із високим рівнем емоційного виснаження. Зауважується тенденція: чим вищий рівень щастя, то менша кількість респондентів із високим рівнем емоційного виснаження. Також є необхідність визначити рівень емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами із зниженим рівнем щастя, і таких респондентів виявилося 16 (Рис. 2.3.2).

Шкала щастя - знижений рівень. Кількість респондентів: 16	Емоційне виснаження			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	0 - 15	0	0%
	середній рівень	16 - 24	2	12%
	високий рівень	25 - 54	14	88%
	Разом		16	100%



Рис. 2.3.2. Рівень емоційного виснаження при зниженому рівні щастя у менеджерів по роботі з клієнтами

При пониженому рівні щастя, у 88% опитуваних виявлено високий рівень емоційного виснаження, у 12% – середній рівень, та у 0% – низький рівень емоційного виснаження. З урахуванням цієї статистики можна зробити висновок про наявність взаємозв'язку між рівнем щастя та емоційним виснаженням. Для підтвердження цього висновку корисно розглянути результати емоційного виснаження у респондентів із підвищеним та високим рівнем щастя (32 менеджери) – див. рис. 2.3.3.

Шкала щастя - підвищений і високий рівні. Кількість респондентів: 32	Емоційне виснаження			
	Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
	низький рівень	0 - 15	7	22%
	середній рівень	16 - 24	14	44%
	високий рівень	25 - 54	11	34%
	Разом		32	100%

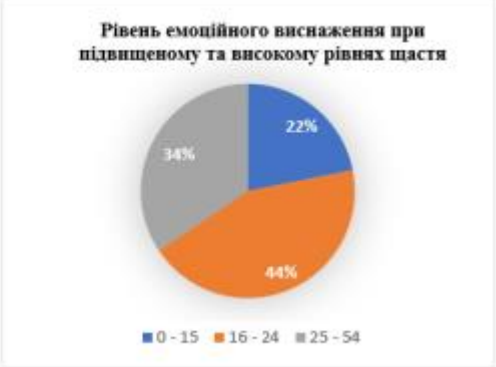


Рис. 2.3.3. Рівень емоційного виснаження при підвищеному та високому рівнях щастя у менеджерів по роботі з клієнтами

У даному випадку виявлено відсутність чітких результатів. Серед менеджерів із підвищеними та високими рівнями щастя є респонденти, у яких виявлено як низькі (22%), так і середні (44%), а також високі (34%) показники емоційного виснаження. Однак такі варіації можуть бути обумовлені специфікою роботи менеджерів по роботі з клієнтами. З отриманих результатів видно, що чим нижчий рівень щастя, тим вищий рівень емоційного виснаження, але це не обов'язково призводить до низького рівня виснаження при відносно високих показниках щастя. Наступним етапом є порівняння результатів за методиками К. Маслач та «ІІСС-20» Є. І. Головахи. На рис. 2.3.4 наведено статистику щодо рівнів соціального самопочуття у менеджерів із високим рівнем емоційного виснаження.

Емоційне виснаження - високий рівень. Кількість респондентів: **38**

Соціальне самопочуття			
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	20 - 27	1	3%
знижений рівень	28 - 29	4	10%
середній рівень	30 - 40	8	21%
підвищений рівень	41 - 42	5	13%
високий рівень	43 - 60	20	53%
Разом		38	100%



Рис. 2.3.4. Рівень соціального самопочуття при високому рівні емоційного вигорання у менеджерів по роботі з клієнтами

Як вказано в результатах, серед 38 респондентів із високим рівнем емоційного виснаження, 53% мають високий рівень соціального самопочуття, 13% – підвищений рівень, 21% – середній рівень, 10% – знижений рівень, та 3% – низький рівень. За цими даними можна зробити висновок, що немає чіткого зв'язку типу "низький рівень соціального самопочуття означає високий рівень емоційного вигорання". Також високий

рівень соціального самопочуття не гарантує відсутності емоційного вигорання.

Крім того, ми перевірили рівень емоційного вигорання при низьких і знижених рівнях соціального самопочуття. Кількість респондентів із низьким та зниженим рівнями соціального самопочуття – 12 (Рис. 2.3.5).

Соціальне самопочуття - низький і знижений рівень. Кількість респондентів: 12	Емоційне виснаження		
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	0 - 15	2	16%
середній рівень	16 - 24	5	42%
високий рівень	25 - 54	5	42%
Разом		12	100%

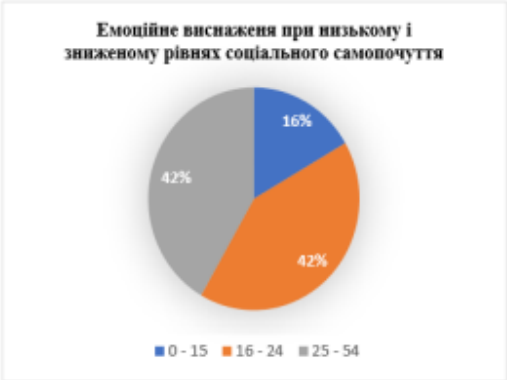


Рис. 2.3.5. Рівень емоційного виснаження при низькому і зниженому рівнях соціального самопочуття у менеджерів по роботі з клієнтами

Отримані дані свідчать, що при низьких і знижених рівнях соціального самопочуття 42% менеджерів по роботі з клієнтами виявили високий та середній рівні емоційного виснаження, а 16% мали низький рівень вигорання. Статистика підвищеного та високого рівнів соціального самопочуття представлена на рис. 2.3.6.

Соціальне самопочуття - підвищений і високий рівень. Кількість респондентів: 44	Емоційне виснаження		
Рівень		Кількість респондентів	Відсоток від усіх
низький рівень	0 - 15	5	11%
середній рівень	16 - 24	14	32%
високий рівень	25 - 54	25	57%
Разом		44	100%



Рис. 2.3.6. Рівень емоційного виснаження при підвищеному і високому рівнях соціального самопочуття у менеджерів по роботі з клієнтами

Із 44 респондентів із високим та підвищеним рівнями соціального самопочуття, низький рівень емоційного виснаження виявлено у 11% респондентів, середній – у 32%, а високий – у 57% менеджерів. Ці дані знову підтверджують, що при високому рівні соціального самопочуття у менеджерів по роботі з клієнтами все одно очікується високий рівень емоційного вигорання. Аналіз та візуалізація даних призводять до висновку, що між рівнями емоційного вигорання та щастя існує взаємозв'язок, тоді як між емоційним вигоранням та соціальним самопочуттям цей взаємозв'язок відсутній.

Висновки до другого розділу

У першій частині другого розділу були розглянуті основні методологічні підходи до вивчення емоційного вигорання та психологічного і соціального благополуччя. Детально описано етапи дослідження емоційного вигорання та його місце у літературі. Розкрито суть методик, що використовуються для визначення емоційного вигорання та їх теоретичний фундамент, такі як «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова та «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач. Приведена теорія Керол Д. Ріфф та її розгляд психологічного благополуччя, а також розглянуто феномен щастя в контексті психологічного благополуччя особистості з урахуванням його тлумачення в різних країнах. Надано огляд Оксфордської шкали щастя та розглянуто питання соціального благополуччя та самопочуття, включаючи коротку статистику щодо соціального самопочуття українців протягом років незалежності. Також представлено опитувальник Інтегрального індексу соціального самопочуття (ІІСС-20), розроблений Є. І. Головахою.

У другій частині дослідження було ретельно описано організацію вивчення рівнів емоційного вигорання, психологічного благополуччя та соціального самопочуття серед менеджерів по роботі з клієнтами. Подано огляд профілю менеджерів, які увійшли до вибірки, а також надано коротку характеристику їхніх посад. Далі розглянуті три етапи дослідження. На першому етапі, за допомогою описування, фрілістингу та фокус-груп, було встановлено, що у менеджерів по роботі з клієнтами ймовірно спостерігається високий рівень емоційного вигорання. На другому етапі отримані наступні результати за трьома опитувальниками:

- У 51% опитуваних виявлено високий рівень емоційного виснаження, високий рівень деперсоналізації зафіксований у 43%, а високий рівень редукції особистих досягнень – у 35% опитуваних.

- Більшість менеджерів по роботі з клієнтами відзначається підвищеним (36%) та середнім (35%) рівнями щастя, при цьому низький рівень щастя не виявлено ні в одного.
- У 53% опитуваних діагностовано високий рівень соціального самопочуття, тоді як решта 47% мають різні рівні соціального самопочуття – низький, знижений, середній та підвищений.
- На заключному етапі дослідження вдалося зробити основні висновки:

Між емоційним вигоранням та рівнем щастя існує негативна кореляція, але взаємозв'язку між рівнями емоційного вигорання та соціальним самопочуттям не виявлено.

Значна частина менеджерів по роботі з клієнтами із високим рівнем емоційного вигорання характеризується зниженим рівнем щастя (37%).

Серед усіх менеджерів із зниженим рівнем щастя особливо багато тих, у кого високий рівень вигорання (88%).

При високих показниках щастя, у 34% опитуваних виявлено високий рівень емоційного виснаження.

При низькому і зниженому рівнях соціального самопочуття, 42% менеджерів по роботі з клієнтами мають високий рівень емоційного виснаження; крім того, серед респондентів із високим та підвищеним рівнями соціального самопочуття, високий рівень вигорання виявлено у 57%. Іншими словами, емоційне вигорання можливе як при низьких, так і при високих показниках соціального самопочуття.

У третьому розділі ми плануємо впливати на рівень щастя та досліджувати, як він дійсно пов'язаний із емоційним вигоранням менеджерів по роботі з клієнтами.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА ТА АПРОБАЦІЯ ПРОГРАМИ ФІЗИЧНОЇ АКТИВНОСТІ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЩАСТЯ ТА ЗМЕНШЕННЯ СИМПТОМІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРІВ ПО РОБОТІ З КЛІЄНТАМИ

3.1. Програма фізичної активності для підвищення рівня щастя та зменшення симптомів емоційного вигорання менеджерів

Головний принцип, яким ми керувалися при розробці програми фізичної активності, полягав у мінімізації зусиль при максимізації ефекту. Менеджерам потрібно було витрачати мінімум часу, і вправи не повинні були бути надто складними, щоб усі учасники легко впоралися з навантаженнями і не припинили займатися передчасно. Після аналізу досліджень різних науковців ми встановили мінімальний часовий ліміт - 20 хвилин на тиждень для занять фізичною активністю принаймні 2 рази на тиждень. Верхнього ліміту не було – все залежало від бажання учасників. Щодо типу активності – оптимальним виявилося поєднання дихальних вправ із ранковою зарядкою. Дихальні вправи відомі своєю користю як для фізичного, так і психічного здоров’я. Вони:

- знижують рівень стресу в організмі;
- знижують частоту серцебиття;
- знижують артеріальний тиск;
- покращують діабетичну симптоматику;
- зменшують рівень депресії;
- зменшують прояви хронічного болю;
- допомагають краще регулювати реакцію організму на стрес і втому;
- зменшують ймовірність вигорання.

З фізіологічної точки зору, організм виводить близько 70% токсинів через дихання. Якщо дихати неефективно, організм не може повністю

вивести токсини, і інші системи тіла вимушені працювати з підвищеною навантаженістю, що може призвести до розвитку хвороб. При видиху повітря з тіла, виводиться вуглекислий газ, що представляє собою природний продукт обміну речовин в організмі. Постачання мозку киснем зменшує рівень тривожності. Крім того, правильне дихання "масажує" всі внутрішні органи. Рухи діафрагми під час глибокого дихання масажують шлунок, тонку кишку, печінку та підшлункову залозу. Верхній рух діафрагми також масажує серце. При вдиху повітря діафрагма опускається, розширюючи живіт. Це сприяє масажуванню життєвоважливих органів і поліпшує кровообіг в них. Контрольоване дихання також укріплює і тонізує м'язи живота. Кисень переміщується по крові, з'єднуючись з гемоглобіном у еритроцитах. Це, в свою чергу, допомагає організму метаболізувати поживні речовини і вітаміни. Глибоке дихання виводить вуглекислий газ і збільшує рівень кисню у крові, підвищуючи якість крові. Під час глибокого дихання головний та спинний мозок і нерви краще живляться, що сприяє зміцненню здоров'я всього організму, оскільки нервова система взаємодіє з усіма частинами тіла.

Отже, запропонована програма має такий план: Тривалість: 30 днів Частота тренувань: принаймні 2 рази на тиждень Загальний час тренувань щотижня: не менше 20 хвилин Типи вправ: Обов'язково:

1. Виконання дихальних вправ. Рекомендація - скористатися відео з програми "Новий день".
2. Ранкова зарядка. Розминка для шиї, кінцівок, спини. Вправи, що охоплюють всі частини тіла. Рекомендації - відео "Ранкова зарядка", "Класичний пілатес".

Рекомендовано:

1. Виконання вправ для м'язів преса, віджимання, різноманітні статичні вправи, включаючи планку.
2. Заняття бігом та вибір різних видів спорту, якщо це можливо (футбол, волейбол, плавання і інше).

3. Участь у йозі та інших видів медитації за бажанням.

Додаткові вимоги:

1. Щотижневе подання короткого звіту про виконану роботу - опис того, чим ви займалися і скільки часу ви витратили.
2. Підсумковий відгук про досягнуті результати та ваше самопочуття в кінці програми.

Також можемо запропонувати ще одну програму:

Програма фізичної активності для підвищення рівня щастя та зменшення симптомів емоційного вигорання менеджерів

Мета: Ця програма фізичної активності спрямована на підвищення рівня щастя та зменшення симптомів емоційного вигорання менеджерів. Вона включає в себе регулярні фізичні вправи, які допомагають покращити фізичне та психічне здоров'я, зменшити стрес і тривогу, а також підвищити самооцінку та загальне почуття благополуччя.

Програма складається з трьох частин:

• Підготовка

У першу частину програми входить підготовка менеджерів до фізичної активності. Це включає в себе:

* Консультації з лікарем, щоб виключити будь-які протипоказання.

* Навчання основам безпеки та техніки виконання вправ.

• Регулярні вправи

У другу частину програми входить регулярне виконання фізичних вправ. Рекомендується виконувати вправи щонайменше 30 хвилин на день, 5 разів на тиждень. Вправи можна вибирати на свій смак і рівень підготовки. Наприклад, це можуть бути:

* Біг

* Ходьба

* Плавання

* Танці

* Йога

* Інші види активності

• Підтримка

У третю частину програми входить підтримка менеджерів у їхніх зусиллях щодо підвищення рівня фізичної активності. Це включає в себе:

* Групові заняття

* Індивідуальне консультування

* Надання ресурсів, таких як програми фітнесу та спортивні клуби

Очікувані результати

Очікувані результати програми включають у себе:

• Покращення фізичного здоров'я, включаючи зменшення ваги, зниження кров'яного тиску та рівня холестерину.

• Зменшення стресу та тривоги.

• Підвищення самооцінки та загального почуття благополуччя.

Рекомендації

Для досягнення найкращих результатів рекомендується наступне:

• Починайте з невеликих кроків і поступово збільшуйте тривалість та інтенсивність фізичних вправ.

• Знайдіть види активності, які вам подобаються і які ви зможете регулярно виконувати.

• Знайдіть партнера або групу людей, з якими ви зможете займатися разом.

Важливо пам'ятати, що фізична активність – це не панацея від емоційного вигорання. Однак вона є важливим компонентом здорового способу життя, який може допомогти менеджерам покращити своє загальне самопочуття та продуктивність.

Приклади фізичних вправ для менеджерів

• Біг – це один із найпростіших і найефективніших способів підвищити рівень фізичної активності. Біг можна виконувати як на вулиці, так і на біговій доріжці в спортзалі.

- Ходьба – це ще один чудовий спосіб покращити фізичне здоров’я та зменшити стрес. Ходьба не вимагає спеціального обладнання або підготовки, і її можна виконувати в будь-який час і в будь-якому місці.
- Плавання – це відмінний вид активності для людей з різним рівнем фізичної підготовки. Плавання не навантажує суглоби, тому його можна виконувати навіть людям із травмами.
- Танці – це не тільки веселий, а й ефективний спосіб спалити калорії та покращити фізичну форму. Танці можна виконувати як удома, так і в студії танців.
- Йога – це комплекс фізичних вправ, дихальних технік та медитації. Йога допомагає покращити фізичне та психічне здоров’я, зменшити стрес та тривогу.

Як знайти вид фізичної активності, який вам підходить

Найкращий спосіб знайти вид фізичної активності, який вам підходить, – це спробувати різні варіанти. Почніть із невеликих кроків і поступово збільшуйте тривалість та інтенсивність фізичних вправ. Знайдіть види активності, які вам подобаються і які ви зможете регулярно виконувати. Якщо ви не впевнені, який вид активності вам підходить, зверніться до тренера або фітнес.

Висновок до 3 розділу

У розділі 3 "Розробка та апробація програми фізичної активності для підвищення рівня щастя та зменшення симптомів емоційного вигорання менеджерів" проведено детальний аналіз і розгляд розробленої програми. Мета цього розділу полягає в обґрунтуванні та описі методології фізичної активності, спрямованої на покращення емоційного стану та психічного здоров'я менеджерів.

У розділі було розглянуто основні елементи програми, зокрема тривалість та частота занять, різноманітні види вправ, включаючи дихальні вправи, ранкову зарядку, вправи для м'язів преса, віджимання, а також можливість залучення до фізичної активності через спорт та йогу. Кожен з елементів програми був обраний з урахуванням ефективності та можливості легкої виконавчої доступності для учасників.

Важливим аспектом є також зазначення обраного методу відстеження та контролю за виконанням програми, який включає щотижневі міні-звіти та підсумковий відгук у кінці програми. Це дозволяє не лише оцінювати ефективність програми, але і взаємодіяти з учасниками, забезпечуючи підтримку та мотивацію.

Загальний висновок з розділу 3 полягає в тому, що розроблена програма фізичної активності має науково обгрунтовану структуру та може слугувати ефективним інструментом для підвищення рівня щастя та зменшення симптомів емоційного вигорання у менеджерів. Рекомендації та висновки, отримані в процесі апробації, свідчать про позитивний вплив програми на емоційний стан та загальний фізичний стан учасників.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

У магістерському дослідженні було представлено теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження проблем, які стосуються емоційного вигорання та психологічного та соціального благополуччя людей у XXI столітті. Основною метою роботи було визначення шляхів впливу на психологічне благополуччя менеджерів по роботі з клієнтами для зменшення рівня їхнього емоційного вигорання, і ця мета була досягнута.

1. Теоретичний аналіз основних підходів до розуміння емоційного вигорання працівників підкреслив, що ця проблема є глобальною і вимагає подальшого дослідження у контексті взаємозв'язків з різними характеристиками та особливостями індивіда. Також було визначено, що проблеми соціального та психологічного благополуччя є актуальними для українського суспільства.

2. Проведено огляд основних методик для виявлення рівнів емоційного вигорання, соціального та психологічного благополуччя, і визначено найбільш доцільні для даного дослідження: "Діагностика професійного вигорання" К. Маслач (емоційне вигорання), Оксфордська шкала щастя (психологічне благополуччя) та "Інтегральний індекс соціального самопочуття" (ІІСС-20) Є. І. Головахи (соціальне самопочуття).

3. Емпіричне дослідження підтвердило, що в цілому менеджери по роботі з клієнтами характеризуються високим рівнем емоційного вигорання, середнім та підвищеним рівнем щастя та високим рівнем соціального самопочуття.

4. Застосовуючи кореляційний аналіз та візуалізацію даних, встановлено взаємозв'язок між емоційним вигоранням менеджерів по роботі з клієнтами та їхнім рівнем щастя (психологічним благополуччям). Зв'язку між соціальним самопочуттям та емоційним вигоранням не виявлено. Результати програми фізичної активності свідчать про ефективність підвищення рівня щастя для впливу на симптоми емоційного вигорання менеджерів по роботі з клієнтами.

5. Отримані результати та теоретико-методологічні висновки стали основою для розробки практичних рекомендацій щодо профілактики та боротьби з емоційним вигоранням серед працівників. Ці рекомендації адресовані керівництвам компаній, де працюють менеджери по роботі з клієнтами.

Здійснене дослідження взаємозв'язку емоційного вигорання менеджера по роботі з клієнтами з його психологічним та соціальним благополуччям надало цінні інсайти щодо факторів, що впливають на професійне самопочуття та загальну якість життя цієї категорії співробітників.

Одним із основних висновків дослідження є виявлення негативної кореляції між рівнями емоційного вигорання та психологічного благополуччя, вказуючи на те, що підвищений рівень емоційного вигорання може впливати на загальний стан психіки та особистісного щастя. Результати також свідчать про те, що програми фізичної активності можуть виявитися ефективним інструментом для підвищення рівня щастя та зменшення симптомів емоційного вигорання у менеджерів.

Додатково, виявлено, що соціальне самопочуття менеджерів не має прямого впливу на рівень їхнього емоційного вигорання. Це важливе відкриття підкреслює складність взаємодії між соціальними факторами та емоційним станом працівників в даній категорії.

Отримані результати надають підстави для розробки практичних рекомендацій для керівництва компаній, спрямованих на покращення робочого середовища та підвищення якості життя менеджерів по роботі з клієнтами. Ці рекомендації можуть включати в себе програми психологічної підтримки, розвиток адаптивних стратегій для управління стресом, а також стимулювання активного способу життя.

У цілому, отримані результати висвітлюють важливі аспекти взаємозв'язку між емоційним вигоранням та психосоціальним благополуччям менеджерів, що може послужити основою для подальших досліджень та

розвитку стратегій управління емоційною працездатністю в даній групі фахівців.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Арістотель. Нікомахова Етика / Арістотель. – Київ: Аквілон-Плюс, 2002. – 25 с.

2. Боднар А. Я. Емоційне вигорання як внутрішньоособистісний конфлікт [Електронний ресурс] / Алла Яківна Боднар // Науково-практична конференція НаУКМА «Конфліктологічна експертиза : теорія та методика». – 2019. – Режим доступу до ресурсу: http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/16025

3. Гірник А. М. Основи конфліктології / А. М. Гірник. – Київ: КиєвоМогилянська академія, 2010. – 80 с.

4. Гірник А. М. Теоретичні засади і процедура фрілістингу / Андрій Миколайович Гірник. // Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота. – 2016. – с. 50.

5. Головаха Є. І. Зміни інтегральних показників соціального самопочуття і морально-психологічного стану населення України в роки незалежності / Євген І. Головаха // Українське суспільство: Моніторинг Соціальних Змін / 118 Євген І. Головаха. – Київ, 2018. – (Інститут соціології НАН України). – с. 302-305.

6. Єрмакова Т. Г. Теоретичні аспекти дослідження соціального самопочуття студентської молоді / Т. Г. Єрмакова. // Науково-теоретичний альманах «Грані». – 2017. – №7. – С. 91–92.

7. Завгородня О. В. Проблема психологічного здоров'я: теоретичні та прикладні аспекти / Олена Василівна Завгородня. // Психологія і суспільство. – 2007. – №3. – с. 126–127.

8. Каргіна Н. В. Основні підходи до вивчення психологічного благополуччя: Теоретичний аспект / Наталія Вікторівна Каргіна. // Наука і освіта. – 2015. – №3. – С. 51.

9. Кириленко О. М. Благополуччя людей як об’єкт соціологічних досліджень: феліцитарний підхід [Електронний ресурс] / О. М. Кириленко // Вісник Національного університету «Юридична академія України імені

Ярослава Мудрого». Серія: Соціологія. – 2016. – 19-20 с. – Режим доступу до ресурсу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vnyuac_2016_3_4. 18.

10. Колтунович Т. А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів : дис. канд. псих. наук : 19.00.07 / Колтунович Тетяна Анатоліївна – Івано-Франківськ, 2016. – с. 12

11. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко / М. С. Міщенко. // Уманський державний педагогічний університет імені Павла Тичини. – с. 7.

12. Найефективніші Дихальні Вправи, Щоб Розпочати Свій День [Електронний ресурс] // YouTube. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: https://www.youtube.com/watch?v=1Oji0p46KsU.

13. Ранок-панок. Ранкова зарядка. Класичний пілатес [Електронний ресурс] // YouTube. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: https://www.youtube.com/watch?v=py2YQ3gWxl8. 30.Рукавишников А. А. Определение Психического Выгорания [Електронний ресурс] / А. А. Рукавишников – Режим доступу до ресурсу: http://www.miu.by/kaf_new/mpp/107.pdf.

14. Соціальне самопочуття населення України в контексті державної гуманітарної політики / [В. П. Трощинський, В. А. Скуратівський, П. К. 120 Ситнік та ін.]. – Київ: Національна академія державного управління при Президентові України, 2009. – 3-4 с. 3

15. Супрун У. Користь танцю для здоров'я [Електронний ресурс] / Уляна Супрун // Facebook. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: https://goo.gl/ZfH5ho.

16. Тимофіюк О. Проблема емоційного та професійного вигорання педагогів [Електронний ресурс] / Оксана Тимофіюк – Режим доступу до ресурсу: http://mluniv-osvita.at.ua/Psychiatric/emocijne_vigoronnja.pdf. 38.Утренняя зарядка «Утренний хардкор». [Електронний ресурс] // YouTube.

– 2018. – Режим доступу до ресурсу: https://www.youtube.com/watch?v=mzzPLx3NmZ0.

17. Франкл В. Людина в пошуках справжнього сенсу. Психолог у концтаборі / Віктор Франкл. – Харків: Книжковий Клуб «Клуб сімейного дозвілля», 2016. – 159 с.

18. Циганчук Т. В. Стрес у професійній діяльності / Т. В. Циганчук. // Проблеми сучасної психології. – 2015. – №30. – С. 669.

19. Чотири причини займатись фізичними вправами щодня [Електронний ресурс] // Міністерство охорони здоров'я України. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: https://moz.gov.ua/article/health/4-prichini-zajmatis-fizichnimivpravami-schodnja.

20. Щербата Г. М. Соціальне самопочуття як інтегральний показник соціальної захищеності населення [Електронний ресурс] / Г. М. Щербата. – Режим доступу : http://www.nbuv.gov.ua/portal/Soc_Gum/VMSU/2007-02/07shgmiia.htm.

21. Berbari G. How Working Out Makes You More Confident From The Inside Out [Електронний ресурс] / Georgina Berbari // Elite Daily. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: https://www.elitedaily.com/p/how-working-out-makes-youmore-confident-from-the-inside-out-according-to-science-8565734.

22. Bradburn N. M. The Structure of Psychological Well-Being / Norman Bradburn. – Chicago: Adline Publishing Company, 1969. – p. 7-9.

23. Branin J. J., Griemel E. R. Professional Burnout among Nursing Personnel: Effects of a Training Intervention: Paper presented at the University of California. Los Angeles, 1990.

24. Britt R. R. Why I’ve Stopped Pursuing Happiness [Електронний ресурс] / Robert Roy Britt // Luminate. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: https://medium.com/luminate/why-ive-stopped-pursuing-happiness7babc6b340ac.

25. Burn-out an «occupational phenomenon»: International Classification of Diseases [Електронний ресурс] // World Health Organization. – 2019. –

Режим доступу до ресурсу: https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/.

26. Burnout in Medical Students: Examining the Prevalence and Associated Factors / S. A.Santen, D. B. Holt, J. D. Kemp, R. R. Hemphill. // Southern Medical Journal. – 2010. – №8. – pp. 758–763.

27. Buunk B. P., Schaufeli W. B., Ybema J. F. Occupation burnout: A social comparison perspective: Paper presented at the ENOP Conference on Professional Burnout. Krakow,1994.

28. Carr A. Positive Psychology. The science of happiness and human strengths / Alan Carr. – Hove & New York, 2004. – p. 20-21.

29. Clear J. Procrastination: A Scientific Guide on How to Stop Procrastinating [Електронний ресурс] / James Clear – Режим доступу до ресурсу: https://jamesclear.com/procrastination.

30. Colson T. An expert reveals the secret to why Denmark is the happiest country in the world [Електронний ресурс] / Thomas Colson // Business Insider. – 2016. – Режим доступу до ресурсу: https://www.businessinsider.com/happiness-expertmeik-wiking-on-hygge-and-hugs-denmark-happiest-country-2016-9.

31. Constitution Of The World Health Organization. // Basic Documents, Supplement. – 2006. – №45. – p. 1.

32. Diener E. Culture and Subjective Well-Being / E. Diener, E. M. Suh. – Hong Kong: Asco Typesetters, 2000. – 14 p.

33. Diener E. Subjective well-being / E. Diener. // Psychological Bulletin. – 1984. – №3. – p. 542–543. 122

34. Exercising for Better Sleep [Електронний ресурс] // Johns Hopkins Medicine – Режим доступу до ресурсу: https://www.hopkinsmedicine.org/health/wellnessand-prevention/exercising-for-better-sleep.

35. Explorative study of psychosocial stress factors that cause professional burnout among teachers, who leave near the front-line zone in the East

of Ukraine / [A. Girnyk, Y. Donets, S. Bogdanov та ін.]. // Mental Health Global Challenges XXI Century. – 2018. – p. 19.

36. Exploring the Link Between Health and Happiness [Електронний ресурс] // Psychology Today. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: https://www.psychologytoday.com/us/blog/evidence-basedliving/201902/exploring-the-link-between-health-and-happiness.

37. Fisher J. J. Happiness and physical activity levels of first year medical students studying in Cyprus: a cross-sectional survey [Електронний ресурс] / J. J. Fisher, D. Kaitelidou, G. Samoutis // BMC Medical Education. – 2019. – Режим доступу до ресурсу: https://bmcmededuc.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12909-019-1790-9.

38. Fowler J. H. Dynamic spread of happiness in a large social network: longitudinal analysis over 20 years in the Framingham Heart Study / J. H. Fowler, N. A. Christakis. // BMJ Research. – 2008. – p. 1–8.

39. Freudenberger H. J. Staff Burn-Out / Herbert Freudenberger. // JOURNAL OF SOCIAL ISSUES. – 1974. – №1. – p. 160.

40. Hamer M. Dose-response relationship between physical activity and mental health: the Scottish Health Survey / M. Hamer, E. Stamatakis, A. Steptoe. // Department of Epidemiology and Public Health. – 2008. – p. 1111.

41. Happiness and its relation to psychological well-being of adolescents / H.Heizomi, H. Allahverdipour, M. A. Jafarabadi, A. Safaian. // Asian Journal of Psychiatry. – 2015. – p. 2–5.

42. Haybron D. M. Happiness: A Very Short Introduction / Daniel Haybron. – Hampshire: Ashford Colour Press Ltd,, 2013. – p. 69-88.

43. Hills P. The Oxford Happiness Questionnaire: a compact scale for the measurement of psychological well-being / P. Hills, M. Argyle. // Personality and Individual Differences. – 2002. – №33. – p. 1073–1074.

44. How Exercise Impacts Sleep Quality [Електронний ресурс] // Sleep Foundation – Режим доступу до ресурсу: https://www.sleepfoundation.org/articles/howexercise-impacts-sleep-quality.

45. Impact of a physical activity program on the anxiety, depression, occupational stress and burnout syndrome of nursing professionals / A. R.Freitas, E. C. 123 Carneseca, C. E. Paiva, B. S. Paiva. // Revista Latino-Americana de Enfermagem. – 2014. – p. 334–335.

46. Integrating The Diverse Definitions of Happiness: A Time-Sequential Framework of Subjective Well-Being / [C. Kim-Prieto, E. Diener, M. Tamir та ін.]. // Journal of Happiness Studies. – 2005. – С. 262.

47. Jahoda M. Current Concepts of Positive Mental Health / Marie Jahoda. – New York: Basic Books, 1958. – 10 p. 72.Joshanloo M. Revisiting the Empirical Distinction Between Hedonic and Eudaimonic Aspects of Well-Being Using Exploratory Structural Equation Modeling / Mohsen Joshanloo. // Journal of Happiness Studies. – 2016.

48. Keyes C. L. Optimizing Well-Being: The Empirical Encounter of Two Traditions / C. L. Keyes, D. Shmotkin, C. D. Ryff. // Journal of Personality and Social Psychology. – 2002. – №6. – p. 1007.

49. Keyes C. M. Social Well-Being / Corey Lee Keyes. – Atlanta: Social Psychology Quarterly, 1998. – 61 (2). – 122 p.

50. Keyes C. M. Social Well-being in the United States: A Descriptive Epidemiology / C. M. Keyes, A. D. Shapiro // The John D. and Catherine T. MacArthur foundation series on mental health and development. Studies on successful midlife development. How healthy are we?: A national study of well-being at midlife / C. M. Keyes, A. D. Shapiro. – Chicago: University of Chicago Press., 2004. – p. 350, 358.

51. Lawlor D. A. Papers The effectiveness of exercise as an intervention in the management of depression: systematic review and meta-regression analysis of randomised controlled trials [Електронний ресурс] / D. A. Lawlor, S. W. Hopker // TheBMJ. – 2000. – Режим доступу до ресурсу: https://www.bmj.com/content/322/7289/763.full.

52. Lyubomirsky S. Why are some people happier than others? The role of cognitive and motivational processes in well-being. American Psychologist. 2001. – 56(3). – 239-249.

53. Magnano P. Relationships between Personality and Burn-Out: An Empirical Study with Helping Professions' Workers / P. Magnano, A. Paolillo, C. Barrano. 124 // International Journal of Humanities and Social Science Research. – 2015. – №1. – p. 15–16.

54. Maintaining Healthy Behavior: a Prospective Study of Psychological Well-Being and Physical Activity / E. S. Kim, L. D. Kubzansky, J. Soo, J. Boehm. // The Society of Behavioral Medicine. – 2016. – p. 6.

55. Maslach C. Job Burnout / C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter. // Annual Review of Psychology. – 2001. – p. 399–402.

56. Maslach C. Maslach Burnout Inventory / C. Maslach, S. E. Jackson – Palo Alto: Consulting Psychologists Press. – p. 193.

57. Maslach C. The Truth About Burnout / C. Maslach, M. P. Leiter. – San Francisco: Jossey-Bass, 1997. – 1 p.

58. McFarland R. G. A contingency model of emotional intelligence in professional selling / R. G. McFarland, J. C. Rode, T. A. Shervani., 2016. – (44). – 7 p.

59. Mental hygiene [Електронний ресурс] // Encyclopaedia Britannica. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: https://www.britannica.com/science/mentalhygiene. 87.Michalík J. Citizens with Disability – Crisis of the Welfare State in Europe? / Jan Michalík // Social Welfare: Interdisciplinary Approach / Jan Michalík. – Šiauliai: Publishing House of Šiauliai University, 2011. – 1 (1). – c. 10.

60. Mindful Breathing Can Achieve Tremendous Health Benefits // Home Care Assistance – Режим доступу до ресурсу: https://homecareassistance.com/e-books/ultimate-guide-self-care/mindfulbreathing-can-achieve-tremendous-health-benefits.