

Прикарпатський національний університет імені Василя Стефаника

Факультет психології

Кафедра загальної психології

ДИПЛОМНА РОБОТА

на здобуття першого (бакалаврського) рівня вищої освіти

на тему

**ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
У ФАХІВЦІВ Б'ЮТІ-ІНДУСТРІЇ**

Виконав:

студент 4 курсу, ПС-42 групи

Спеціальності 053 Психологія

Семак Юрій Миколайович

Керівник :

к. психол. н., доцент кафедри клінічної та
реабілітаційної психології, доц. **Іванцев Л. І.**

Рецензент:

к. психол. н., доцент кафедри загальної психології

Федик О.В.

ЗМІСТ

	С.
ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У Б'ЮТІ-ІНДУСТРІЇ	6
1.1. Поняття, сутність та основні підходи до вивчення синдрому професійного вигорання.....	6
1.2. Основні чинники виникнення професійного вигорання.....	17
1.3. Психологічні особливості фахівців б'юті-індустрії як професійної сфери підвищеного емоційного навантаження.....	23
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ФАХІВЦІВ Б'ЮТІ-ІНДУСТРІЇ	27
2.1 Організація та методологія дослідження.....	27
2.2 Аналіз та інтерпретація результатів дослідження.....	35
2.3 Практичні рекомендації щодо профілактики вигорання у фахівців б'юті-індустрії.....	49
ВИСНОВКИ	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	60
ДОДАТКИ	66

ВСТУП

Актуальність дослідження. Професійне вигорання – це серйозна психологічна проблема, яка негативно впливає на фізичне та психічне здоров'я працівників, їхню продуктивність, емоційний стан і якість життя загалом. В умовах нинішнього ринку послуг, особливо в б'юті-індустрії, де емоційна залученість працівників є високою, проблема вигорання набуває особливого значення. Косметологи, візажисти, перукарі, майстри манікюру та інші спеціалісти працюють у середовищі, що передбачає інтенсивне спілкування з клієнтами, високу відповідальність за результат роботи, необхідність відповідати стандартам краси та трендам. Окреслене створює додаткове психологічне навантаження, яке може сприяти розвитку вигорання.

Феномен вигорання є предметом активних досліджень у психології, особливо в контексті стресу, емоційної перевантаженості та адаптаційних механізмів у професійному середовищі. Від часу першого визначення даного феномену, у 1970-х роках Гербертом Фрейденбергером і Крістін Маслач, наукові підходи значно змінилися. І сьогодні, ця проблема вивчається через низку нових концепцій та методів профілактики, що додають більше глибини та різноманітності у розуміння явища вигорання.

На сучасне розуміння професійного вигорання, а також розробку ефективних методів його профілактики, враховуючи нові виклики в умовах швидких змін у професійному середовищі, вплинули дослідження Крістини Маслач, Сьюзан Джексон, Фредеріка Гербера, Джеймса Р. Гріффіна, Шарлотта Фолк, Томаса Хойса, Джона Кабат-Зінна, Річарда Лазаруса, Джеймса Кемпбелла, Еміля Грінберга.

Досліджують феномен професійного вигорання, його психологічні чинники, наслідки та методи профілактики не тільки за межами нашої держави. У різних контекстах основою наукового пошуку стали наукові

добробки сучасних українських вчених, серед яких Бегун-Трачук Л. А., Булах В. П., Бутиліна О. В., Варганова О. В., Василик А. В., Главацька О. Л., Дода О. Д., Максименко С. Д., Орбан-Лембрик Л. С., Чепелева Н. В., Данилюк І. М., Карамушка Л. М., Ковальчук О. С., Мащак С. О., Перхайло Н. А., Рідкодубська Г. А., Стельмах О., Філь О. А., Федоришин Г. М., Титаренко Т. М., Яценко Л. В., Юрценюк О. С. та інші. Водночас розробляються нові методи профілактики та корекції професійного вигорання, що ґрунтуються на інтервенціях на різних рівнях, а саме модель Деніел Голман «Розвиток емоційного інтелекту», когнітивно-поведінкові методи (КПТ) для зниження стресу, програми підтримки психологічного здоров'я на робочому місці (Employee Assistance Programs, EAP), методики релаксації та медитації (Mindfulness, йога).

В умовах сучасності проблема професійного вигорання стає ще більш актуальною через зміни в умовах праці, розвиток цифрових технологій, зміни в соціальних та економічних структурах, а також внаслідок пандемії COVID-19. Нових ракурсів дослідження професійного вигорання набуло у ситуації війни в Україні, оскільки воєнний конфлікт спричинив численні зміни в умовах праці та психоемоційному стані працівників, зокрема в тих сферах, де стрес і емоційне виснаження стали ще більш вираженими.

Зважаючи на те, що українське суспільство не було готове до таких важких подій, вивчення психологічних чинників професійного вигорання загалом, а у фахівців б'юті-індустрії зокрема, стає дедалі більш значущим і вимагає глибокого наукового аналізу. Дослідження у такому напрямку дозволить краще зрозуміти причини цього явища, виявити фактори ризику, розробити ефективні методи профілактики та подолання вигорання.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні чинники, що сприяють розвитку професійного вигорання серед фахівців б'юті-індустрії, визначити можливі шляхи його профілактики.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до розуміння феномену професійного вигорання, чинників його виникнення.
2. Дослідити специфіку діяльності фахівців б'юті-індустрії як групи ризику професійного вигорання.
3. Провести емпіричне дослідження психологічних чинників професійного вигорання у фахівців б'юті-індустрії, проаналізувати результати та здійснити їх інтерпретацію.
4. Сформулювати практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання у фахівців б'юті-індустрії.

Об'єкт дослідження: фахівці б'юті-індустрії.

Предмет дослідження: психологічні чинники, що сприяють формуванню професійного вигорання серед фахівців цієї сфери.

Гіпотези дослідження: професійне вигорання у фахівців б'юті-індустрії зумовлене взаємодією як зовнішніх, так і внутрішніх психологічних чинників, що визначає рівень схильності до вигорання та особливості його прояву.

Для досягнення мети та перевірки гіпотези застосовано комплекс **методів:**

1. Теоретичні методи: аналіз і синтез наукової літератури, систематизація та узагальнення наукових джерел з проблеми професійного вигорання.
2. Емпіричні – психодіагностичне тестування, анкетування, якісний аналіз.
3. Математичні методи інтерпретації – процентне співвідношення, кореляційний аналіз.

Для проведення дослідження було відібрано 36 осіб, фахівці б'юті-індустрії м. Івано-Франківська, віком від 23 до 45 років.

Апробація роботи. Результати дипломного дослідження доповідались на щорічній звітно-науковій конференції студентів Прикарпатського національного університету імені Василя Стефаника (за 2024 рік).

Структура роботи. Дипломна робота складається з вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел (50 найменувань) та додатків.

Робота містить таблиці та рисунки. Загальний обсяг роботи 60 сторінок основного тексту.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У Б'ЮТІ-ІНДУСТРІЇ

1.1. Поняття, сутність та основні підходи до вивчення синдрому професійного вигорання

Динамічні соціально-економічні та політичні зміни диктують нові умови праці, які, у свою чергу, суттєво впливають на психологічний та фізичний стан людини. В умовах високих професійних навантажень та соціальних викликів проблема вигорання є надзвичайно актуальною, особливо у сучасному суспільстві з його інтенсивними змінами та вимогами [2]. Окреслене явище можна обґрунтувати з кількох основних причин:

1. Сучасні професії, особливо медицини, освіти, соціальної та психологічної роботи, сфері обслуговування вимагають постійної емоційної та інтелектуальної самовіддачі. Постійний стрес через великі навантаження, короткі терміни виконання завдань та високі вимоги з боку керівництва створюють передумови для вигорання. Як зазначають дослідники, інтенсивна трудова діяльність без належної підтримки може призводити до виснаження, що є головним симптомом вигорання.
2. У сучасному суспільстві відзначається зростаюча соціальна і політична нестабільність у зв'язку з воєнним конфліктом, кризи, глобальні зміни та технологічні трансформації, які впливають на професійну діяльність. Все це збільшує рівень стресу серед працівників, оскільки вони зіштовхуються з необхідністю адаптації до нових умов та забезпечення стабільності в умовах невизначеності. У таких умовах підвищується ризик розвитку вигорання, оскільки людина постійно вимушена перебувати в стані емоційного напруження .

3. У багатьох професійних сферах не забезпечується належна соціальна та емоційна підтримка для працівників, що стосується як організаційної підтримки (наприклад, з боку керівництва, колег), так і більш широкої соціальної підтримки. Нехтування важливістю психосоціальної підтримки може сприяти розвитку емоційного виснаження, яке є одним з основних проявів вигорання .

4. Високі очікування та вимоги до результатів можуть призводити до того, що людина відчуває неповноцінність у своїй професійній діяльності. Особливо важливим є поєднання цих зовнішніх вимог із внутрішніми сподіваннями щодо себе. Відсутність досягнень або ж незадоволеність результатами можуть спричинити відчуття безсилля і, як наслідок, вигорання [22].

Професійне вигорання — це стан фізичного, емоційного та психологічного виснаження, що виникає через тривале перебування в умовах високих професійних навантажень та стресових ситуацій. Воно характеризується трьома основними компонентами. Перший компонент означається як емоційне виснаження - відчуття втоми та втрати емоційних ресурсів, що виникає через постійне перевантаження емоціями та стресом. Людина відчуває, що більше не здатна вкласти свої емоційні сили в роботу або взаємодію з іншими людьми. Другий компонент як деперсоналізація - відчуття дистанціювання або байдужості до клієнтів, колег чи пацієнтів, що супроводжується негативними або зневажливими ставленнями до інших. Як захисний механізм для зниження емоційного навантаження, може призводити до погіршення якості взаємодії. Третій компонент як зниженням особистих досягнень або ефективності в роботі - відчуття неефективності, незадоволення від результатів своєї роботи, а також зниження професійної самооцінки [21].

Професійне вигорання не є хворобою, але це серйозний психологічний стан, який може призвести до значних порушень у психічному та фізичному здоров'ї людини. Причини виникнення професійного вигорання - незбалансоване навантаження (постійний стрес, важкі умови праці або

надмірна кількість обов'язків можуть стати причиною виснаження), високі вимоги та очікування (занадто великі очікування від роботи або відсутність можливості досягти бажаних результатів може призвести до почуття безсилля), низька соціальна підтримка (відсутність належної підтримки з боку керівництва чи колег може погіршити ситуацію), неадекватні стратегії подолання стресу (коли людина не вміє ефективно справлятися з трудовими навантаженнями або стресами, це може сприяти розвитку вигорання) [28; 30].

У теорії професійного вигорання важливу роль відіграє взаємодія людини з її професійним середовищем. Наприклад, соціально-психологічні фактори — це взаємодія між колегами, керівництвом, а також умови роботи, які можуть сприяти або, навпаки, допомогти в подоланні цього стану. В організаціях, де існує низький рівень підтримки та неефективна комунікація, вигорання набуває більш вираженого характеру. Таким чином, професійне вигорання є серйозним психологічним станом, що потребує уваги з боку як індивідуальних працівників, так і організацій, у яких вони працюють. Воно може суттєво впливати на продуктивність, якість роботи та загальний стан здоров'я людини [20].

Попри те, що це явище активно вивчається ще з другої половини ХХ століття, питання походження вигорання та механізмів його розвитку досі залишається відкритим. Науковці не мають єдиного погляду на природу вигорання, що свідчить про його багатофакторний характер. Деякі підходи розглядають його як наслідок виключно професійних стресових факторів, інші ж акцентують увагу на особистісних особливостях людини, її стійкості до стресу та здатності до адаптації [8].

Термін «вигорання» був уперше введений у науковий обіг американським психологом Гербертом Брендлі під час його досліджень серед службовців, які працювали в умовах високого стресу, зокрема, серед тих, хто охороняв умовно засуджених осіб. Він звернув увагу на те, що ці працівники страждали від фізичного, емоційного та психологічного виснаження, що призводило до зниження ефективності їхньої роботи та виявлялося у відчутті

безсилля, втрати інтересу до роботи та розчаруванні у власній діяльності. Надалі цей феномен був досліджений німецьким психотерапевтом та психіатром Гербертом Фрейденбергером, який активно вивчав професійне вигорання у соціальних працівників та медичних працівників. Г. Фрейденбергер опублікував свою концепцію емоційного вигорання, визначивши його як хронічну втому, депресію та фрустрацію, що виникає внаслідок постійного стресу, відсутності підтримки та відчуття невизнання у професійній діяльності. Він підкреслював, що вигорання часто розвивається у тих людей, чия професійна діяльність пов'язана з високими емоційними та соціальними зусиллями, але не приносить очікуваних результатів або задоволення. Г. Фрейденбергер також описав основні симптоми цього явища, такі як емоційне виснаження, деперсоналізація (відчуження від інших людей і роботи) та зниження професійної ефективності. Його дослідження дозволили розробити наукову основу для подальших теорій вигорання, яке визнано важливим аспектом не лише у професіях, що потребують емоційного навантаження, але й у широкому спектрі професійної діяльності [5; 21].

Дослідження феномену професійного вигорання пройшло еволюцію від описового розуміння до глибокого аналізу його причин, механізмів та методів профілактики. Слід зауважити, що еволюційний аспект має глибоке історико-філософське підґрунтя, так як дослідженням зазначеного феномену займалися здавна Аристотель і Демокрит у контексті залежності людини та професії. Аристотель у своїх працях наголошував на важливості гармонії між діяльністю людини та її природними здібностями, підкреслюючи, що незадоволеність професійною діяльністю може спричинити виснаження як фізичного, так і психологічного рівня. Він вважав, що ідеальна професія має відповідати природним нахилам особистості, інакше людина ризикує втратити внутрішню рівновагу. Демокрит, зі свого боку, розглядав трудову діяльність як ключовий аспект людського життя та наголошував на її ролі у формуванні особистості. Він висував ідею про важливість позитивного ставлення до праці, адже надмірне напруження та відсутність внутрішньої

мотивації можуть призвести до стану розчарування та емоційного виснаження, що сьогодні можна розглядати як один із проявів синдрому вигорання. Згодом ідеї цих античних мислителів розвивалися у працях інших філософів та науковців [18; 29].

. Якщо спочатку вигорання розглядалося як проблема лише окремих професійних груп, то сьогодні воно визнане глобальним викликом, що потребує комплексних рішень на рівні індивідуума, організації та суспільства. Відповідно, можна виокремити чотири основні етапи його розвитку та уточнити їх відповідно до сучасних наукових підходів:

1. Донауковий період (до 1974 р.) характеризується переважно описовим підходом до феномену вигорання, прояви якого фіксувалися у художній літературі, біографічних матеріалах і мемуарах, однак ще не мали систематичного наукового аналізу. У цей час вигорання сприймалося як особиста проблема окремих осіб, а не як системний феномен, що потребує наукового дослідження.

2. Формування наукових концепцій (1974–1980-ті рр.) ознаменувалося роботами Г. Дж. Фройденбергера (H.J. Freudenberger, 1974), який першим запровадив термін «burnout» для опису виснаження фахівців, що працюють у сфері допомоги. У цей же час К. Масlach (C. Maslach) запропонувала соціально-психологічний підхід, розширивши розуміння вигорання як феномену, що виникає у професійному контексті через дисбаланс між вимогами роботи та ресурсами особистості. Цей етап став відправною точкою для подальшого розвитку психодіагностичних методів.

3. Аналітико-експериментальний період (1980-ті – початок 1990-х рр.), у час якого відбулося масштабне емпіричне дослідження вигорання як багатовимірного феномену. Означене виокремлення основних етапів розвитку вигорання призвело до виникнення трьох основних підходів до його аналізу:

- ✓ Результативний підхід – розглядав вигорання як підсумковий стан, що виникає після тривалого професійного стресу.

- ✓ Процесуальний підхід – акцентував увагу на поступовому розвитку синдрому через наростання стресових реакцій.
- ✓ Синтетичний підхід – інтегрував обидва попередні напрями, розглядаючи вигорання як процес, що має стадії розвитку і призводить до професійної та особистісної деградації.

У аналітико-експериментальний період список груп професійного ризику значно розширився – до групи ризику почали включати не лише медичних працівників, а й учителів, поліцейських, юристів, менеджерів тощо.

4. Сучасний період (з 1992 р. – дотепер). Професійне вигорання набуває статусу глобальної проблеми. У 2019 році Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) офіційно включила синдром вигорання до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11), визначивши його як феномен, пов'язаний із робочим середовищем, що супроводжується виснаженням, негативізмом та зниженням професійної ефективності [10;18].

До особливої уваги постає те, що на початкових етапах дослідження феномену вигорання основна увага зосереджувалася на систематизації та описі симптомів, що з ним асоціюються. Більшість наукових праць свого часу носили емпіричний характер і не прагнули до формулювання теоретично узагальненого визначення даного явища. Зокрема, у роботах Т. Кокса та А. Гріффітса наводиться перелік більше сотні симптомів вигорання, що охоплюють різноманітні психоемоційні та фізіологічні реакції індивіда. Серед афективних симптомів вигорання виокремлюються такі прояви, як депресивність, плаксивість, нестабільність настрою, а також виснаження емоційних ресурсів. У когнітивній сфері спостерігаються відчуття безнадії та безвиході, ригідність мислення, розвиток цинізму, а також відстороненість у спілкуванні з колегами та клієнтами, що може призводити до стереотипного ставлення до навколишніх. Часто супроводжуються окреслені психоемоційні зміни характерними для стресу фізичними симптомами, такими як головний біль, нудота, запаморочення, порушення сну та загальний неспокій. Виражені мотиваційні симптоми вигорання (зниження ентузіазму, відсутність

зацікавленості у професійній діяльності, а також зниження ідеалізму) призводять до відчуття розчарування, незадоволення та навіть до відмови від професійної діяльності або зміни кар'єри [4].

Різноманітність симптомів вигорання часто створює певну плутанину, оскільки деякі з них можуть бути індикаторами стресових реакцій, інші — проявами особистісних розладів. У зв'язку з цим, сам термін «вигорання» іноді втрачає свою чіткість. Однією з найбільш впливових концепцій є модель вигорання, розроблена К. Маслач і С. Джексоном. Автори вперше запропонували вигорання як синдром, виокремивши три ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію і зниження особистих досягнень. Емоційне виснаження описує стан, коли індивід відчуває себе емоційно «порожнім» через постійний стрес і напругу, що виникає в результаті роботи з людьми. Деперсоналізація, в свою чергу, проявляється у зниженні емпатії, коли людина починає бачити лише негативні сторони в інших, ставлячись до них із відчуженням. Редукція особистих досягнень характеризується втратами почуття власної цінності та професійної компетентності, а також відсутністю перспектив для подальшого розвитку. Важливо зазначити, що ці симптоми набувають значення лише в сукупності, оскільки жоден з них окремо не може бути визначений як синдром вигорання. Три складові вигорання стабільно корелюють одна з одною, і саме цей комплекс став основою для створення опитувальника MBI (Maslach Burnout Inventory), який використовується для оцінки рівня вигорання [3].

Вітчизняні дослідники розпочали вивчення проблеми вигорання ще у 80-х роках XIX століття, коли феномен набув широкого обговорення у світовій науковій спільноті. Однак на сьогодні немає єдиного підходу до його визначення, хоча питання професійного вигорання знаходить своє відображення у наукових розвідках сучасних вітчизняних вчених. У зв'язку з цим, паралельно використовуються такі терміни, як «професійне вигорання», «емоційне вигорання» та «психічне вигорання» [21].

Послугуючись авторитетними джерелами, вважаємо, що найбільш коректним є термін «професійне вигорання», оскільки він підкреслює зв'язок синдрому з професійною діяльністю, а також включає не лише емоційне виснаження, але й когнітивні та поведінкові зміни. Використання поняття «емоційне вигорання» виправдане з точки зору домінуючої ролі емоційного виснаження в структурі синдрому. Саме цей компонент є першим, що запускає ланцюгову реакцію інших симптомів – деперсоналізації та зниження особистих досягнень. Водночас необхідно підкреслити, що вигорання не є виключно індивідуальною проблемою, а радше наслідком системних факторів: організаційної культури, стилю управління, міжособистісних стосунків у колективі. Наприклад, дослідження Американської психологічної асоціації (APA, 2022) свідчать, що синдром вигорання частіше розвивається у працівників із високим рівнем відповідальності, але низькою автономією у прийнятті рішень [41].

Аналіз наукових доробків вчених показує, що вигорання розглядається у кількох взаємопов'язаних напрямках:

У межах психології стресу	як наслідок хронічного стресу, що призводить до виснаження адаптаційних ресурсів
У контексті професійної діяльності	як форма професійної деформації, що виникає внаслідок дисбалансу між вимогами роботи та можливостями фахівця.
В екзистенційній психології	як форма професійної деформації, що виникає внаслідок дисбалансу між вимогами роботи та можливостями фахівця.
У нейропсихології та когнітивній психології	як порушення регуляторних механізмів мозку, що

	супроводжується погіршенням пам'яті, уваги та мотиваційної сфери.
--	---

У більшості наукових досліджень цього феномену стабільно повторюються три основні аспекти, на яких ґрунтується інтегративна модель професійного вигорання:

1. На початковому етапі людина демонструє високу професійну мотивацію, прагнення до досягнень, відповідальність і готовність вкладати значні ресурси в роботу. Часто це проявляється у вигляді перфекціонізму, бажання відповідати високим стандартам або очікуванням керівництва. Водночас така надмірна залученість може поступово виснажувати внутрішні ресурси людини, особливо за відсутності належної компенсації (емоційної, фінансової чи соціальної).

2. Робоче середовище відіграє ключову роль у розвитку синдрому вигорання. Серед найбільш поширених несприятливих факторів можна виокремити: високі професійні вимоги та інтенсивне навантаження, відсутність соціальної підтримки (з боку керівництва, колег, клієнтів); низька автономність у прийнятті рішень; несправедлива система оцінювання та винагород; конфлікти в колективі; емоційно виснажлива діяльність (особливо в професіях допомоги, таких як медицина, освіта, соціальна робота). В умовах хронічного стресу, викликаного такими факторами, людина починає втрачати задоволення від своєї роботи, знижується її продуктивність, а емоційне виснаження стає все більш помітним.

3. Людина, зіштовхуючись з вигоранням, часто використовує неефективні способи подолання стресу, що лише поглиблює проблему. Серед таких стратегій - це ігнорування власних потреб (відсутність відпочинку, нехтування здоров'ям, зниження якості сну), зосередженість на роботі за рахунок особистого життя (порушення балансу «робота – особисте життя»), емоційне відсторонення (деперсоналізація, формальне ставлення до роботи та колег), вживання психоактивних речовин (як спосіб впоратися зі стресом), самозвинувачення та зниження самооцінки [3].

Таким чином, інтегративна модель показує, що професійне вигорання розвивається в результаті взаємодії трьох аспектів:

- ✓ Сильна мотивація за відсутності належної підтримки призводить до емоційного виснаження.
- ✓ Несприятливе робоче середовище підсилює хронічний стрес та створює відчуття безвиході.
- ✓ Неадекватні поведінкові стратегії не дають змоги адаптуватися до складних умов, що сприяє розвитку деперсоналізації та зниження професійної ефективності.

Таким чином, професійне вигорання є системним явищем, що розгортається поступово.

У становленні особистості як повноправного члена суспільства важливу роль відіграє трудова діяльність. Водночас професія накладає глибокий психологічний відбиток, змінюючи людину. Такі зміни можуть мати як позитивні, так і негативні наслідки. До позитивних варто віднести розвиток професійної майстерності, а до негативних – ризик емоційного та фізичного виснаження. Емоційний добробут фахівця є одним із ключових чинників його професійної ефективності, а збереження психічного здоров'я – необхідною умовою успішної діяльності та життєвого благополуччя [29].

Дослідження, що накопичувалися протягом часу, показали, що серед фахівців, таких як лікарі, вчителі, психологи, поліцейські та соціальні працівники, часто можна зустріти людей, які проявляють ознаки емоційної відчуженості. Тобто, їхні реакції на ситуації можуть бути неадекватними в контексті спілкування, вирізняючись сухістю та різкістю. Означене може свідчити про глибші проблеми, що розвиваються через постійну емоційну напругу та стрес, яким піддаються ці професіонали. З часом ці явища почали описувати як «плату за співчуття», що згодом трансформувалося в поняття «хвороба комунікативних професій», оскільки інтенсивне емоційне залучення в професійну діяльність без належної підтримки або відпочинку може призвести до емоційного виснаження. Однак сучасні дослідження

свідчать, що синдром вигорання може проявлятися не лише у цих професіях, а й серед представників інших сфер діяльності. І хоча прояви вигорання можуть варіюватися в залежності від специфіки роботи, загальні механізми його розвитку схожі: емоційне вигорання спричиняє втрату мотивації, депресивні стани та зниження працездатності [3].

Синдром професійного вигорання характеризується поступовим наростанням емоційного виснаження, втратою мотивації, відчуттям професійної неспроможності та байдужістю до результатів власної діяльності. Він супроводжується зниженням концентрації уваги, порушенням сну, погіршенням пам'яті та загальним фізичним виснаженням. Втрата інтересу до роботи нерідко поширюється і на інші аспекти життя, що може призводити до серйозних психологічних криз та соціальної ізоляції. Його визнання у міжнародних класифікаціях хвороб свідчить про зростаючу серйозність цієї проблеми. Всесвітня організація охорони здоров'я визначила професійний стрес як «хворобу ХХІ століття», наголошуючи на його масштабності та впливі на працездатність людей по всьому світу. Підтвердженням значущості цієї проблеми є її включення до Міжнародної класифікації хвороб (МКХ). У Міжнародній класифікації хвороб 10-го перегляду (МКХ-10) 1994 року синдром професійного вигорання був віднесений до відповідної рубрики, яка включає проблеми, пов'язані з труднощами адаптації до життєвих обставин («Z73.0 – Стан емоційного виснаження»). Однак на цьому етапі вигорання не вважалося окремим діагнозом, а радше класифікувалося як наслідок тривалого стресу [34]. У МКХ-11 (2019, чинна з 2022 року) вигорання отримало чіткішу характеристику та було офіційно визначене як «синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося впоратися». Він включений у розділ «Фактори, що впливають на стан здоров'я» (QD85), тобто не вважається хворобою чи розладом, але є суттєвим чинником, що впливає на психоемоційний стан людини та її працездатність [45].

Сучасні дослідження підкреслюють, що професійне вигорання є не лише індивідуальною проблемою, а й соціально-організаційним явищем. Вигорання розвивається внаслідок хронічного впливу стресових факторів, серед яких – емоційне напруження, дисбаланс між ресурсами та вимогами професійної діяльності, а також відсутність ефективних механізмів подолання стресу. Загалом, вигорання виявляється складним і багатовимірним процесом, що торкається різних аспектів психічного і фізичного здоров'я особистості, зокрема її емоційного, когнітивного та мотиваційного стану [46; 48].

Таким чином, синдром професійного вигорання є складним психоемоційним явищем, що виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів у професійній діяльності. Він проявляється через емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійної мотивації. Вітчизняні дослідники розпочали вивчення проблеми вигорання ще у 80-х роках ХІХ століття, коли феномен набув широкого обговорення у світовій науковій спільноті. Однак на сьогодні немає єдиного підходу до його визначення. Аналіз наукових доробків вчених показує, що вигорання розглядається у кількох взаємопов'язаних напрямках: у межах психології стресу, у контексті професійної діяльності, в екзистенційній психології, у нейропсихології та когнітивній психології. Основними факторами, що сприяють розвитку синдрому, є високий рівень стресу, емоційне навантаження, відсутність соціальної підтримки та низька задоволеність професійною діяльністю. Професійне вигорання найбільш характерне для спеціалістів, які працюють у сфері "людина-людина", зокрема медичних працівників, педагогів, психологів та фахівців сфери послуг тощо, оскільки їхня діяльність потребує високого рівня комунікації та емоційної залученості.

1.2. Основні чинники виникнення професійного вигорання

Професійне вигорання є мультифакторним явищем і може розвиватися під впливом як зовнішніх (організаційні умови праці), так і внутрішніх

(психологічні характеристики особистості) чинників. Важливим моментом є те, що професійне вигорання є наслідком тривалої стресової ситуації на робочому місці, яка не була адекватно подолана або знижена [29].

Сьогодні більшість дослідників погоджується, що професійне вигорання є результатом поєднання особистих, соціальних та організаційних чинників, що визначають рівень стресу в професійній діяльності. У зв'язку з цим, у науковому контексті, все більше уваги сконцентровано не тільки індивідуальним рисам особистості, але й соціально-психологічному та організаційному контексту, в якому відбувається трудова діяльність [15].

Багато дослідників розглядають вигорання як наслідок тривалого професійного стресу, а в деяких випадках ці поняття використовуються як синоніми. Однак, як свідчать емпіричні дані, стрес є лише одним із механізмів, що запускає процес вигорання, але не пояснює його повністю. Ключовою відмінністю є те, що стрес може бути короткочасним і мобілізуючим, тоді як вигорання має тривалий, кумулятивний характер, що призводить до поступової втрати мотивації та професійної ефективності. Дійсно, стрес пояснює виникнення емоційного виснаження – основного симптому вигорання. Проте дві інші складові – деперсоналізація (відчуженість, цинічне ставлення до роботи та оточуючих) і редукція особистих досягнень (зниження самооцінки, відчуття професійної неспроможності) – не можуть бути пояснені лише через вплив стресових факторів [41].

На нашу думку, вигорання варто розглядати не лише як наслідок стресу, а як складний багатокомпонентний процес, що включає когнітивні, емоційні та поведінкові зміни. Важливу роль відіграють особистісні чинники (перфекціонізм, низький рівень стресостійкості, емоційна вразливість) та організаційні умови (відсутність підтримки, невизначеність у посадових обов'язках, високий рівень відповідальності). Таким чином, хоча стрес є значущим тригером професійного вигорання, ототожнювати ці поняття некоректно. Вигорання є ширшим явищем, що включає не лише емоційне

виснаження, але й глибокі зміни в особистісному та професійному самосприйнятті людини. Для обґрунтування відмінності між стресом та синдромом професійного вигорання можна звернутися до звітів Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ). Остання розглядає вигорання як окремий феномен, що виникає внаслідок хронічного робочого стресу, який не був належним чином подоланий. Хоча стрес є основним чинником, що веде до вигорання, саме по собі він не пояснює всі симптоми цього синдрому. Вигорання складається з трьох основних компонентів: емоційного виснаження, деперсоналізації (негативного або цинічного ставлення до роботи чи людей) та зниження професійної ефективності. У той час як стрес може викликати виснаження, він не обов'язково призводить до втрати особистої залученості чи деградації мотивації. Крім того, стрес є тимчасовою реакцією організму на навантаження, тоді як вигорання формується поступово і має довготривалі наслідки, включаючи зниження працездатності, проблеми зі здоров'ям і навіть соціальну ізоляцію. Вигорання часто пов'язане з організаційними та структурними чинниками, такими як перевантаженість роботою, недостатня підтримка з боку керівництва, конфлікти в колективі, тоді як стрес може мати ширший спектр причин, включаючи особисті та побутові аспекти [12].

Аналіз сучасних досліджень щодо чинників професійного вигорання особистості вказує на кілька основних моментів, які визначають його розвиток та прояви. Внутрішні чинники є ключовими у визначенні схильності до професійного вигорання, оскільки вони безпосередньо впливають на здатність людини адаптуватися до стресових ситуацій та ефективно справлятися з професійними труднощами. Індивідуальні особливості особистості, такі як високий рівень тривожності, низька стресостійкість, емоційна нестабільність і схильність до перфекціонізму, істотно впливають на здатність людини витримувати професійні навантаження. Люди з високим рівнем емоційної вразливості, які схильні до

самокритики, більш чутливо реагують на стресори, що може сприяти розвитку професійного вигорання [11; 17; 27].

Дослідження показують, що особи, які мають тенденцію до самозвинувачення та сумнівів у своїх силах, можуть відчувати значно більший психологічний тиск в умовах тривалих стресових ситуацій, що посилює ризик емоційного виснаження. Наприклад, перфекціоністи, що прагнуть досягти бездоганних результатів, можуть зазнавати надмірного стресу через невідповідність власним стандартам, що в результаті призводить до вигорання. Невміння або недостатня здатність ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями також є важливим чинником, що впливає на розвиток вигорання. У разі недостатньо адаптивних або неефективних стратегій, таких як уникнення або заперечення проблем, стрес може накопичуватися без адекватного його розв'язання. Замість того, щоб активно вирішувати проблеми, людина може намагатися від них уникнути, що тільки збільшує психологічне навантаження і призводить до відчуття безвиході. Як наслідок, тривала неспроможність ефективно реагувати на стрес може стати каталізатором професійного вигорання, оскільки емоційний і фізичний стрес поступово накопичуються, не знаходячи виходу [25; 33].

Таким чином, внутрішні чинники є основними механізмами, які визначають схильність до професійного вигорання, оскільки вони безпосередньо впливають на те, як людина реагує на стрес та її здатність відновлювати свої ресурси.

У свою чергу, зовнішні чинники як детермінанти розвитку професійного вигорання, формують контекст, у якому здійснюється професійна діяльність, та впливають на рівень психологічного комфорту фахівця [32; 33]. Організаційна культура, характер управлінських процесів, рівень підтримки з боку керівництва та колег відіграють визначальну роль у розвитку емоційного виснаження. Надмірне навантаження, високі вимоги до результатів роботи без відповідної компенсації (матеріальної чи моральної), а також відсутність механізмів психологічної підтримки створюють хронічний стрес, що

поступово призводить до професійного вигорання. Особливо це характерно для сфер, де працівники змушені працювати в умовах постійної емоційної взаємодії та дотримуватися високих стандартів обслуговування клієнтів. Якість взаємодії з колегами, клієнтами та керівництвом є ключовим фактором психологічного комфорту на робочому місці. Конфлікти, відсутність підтримки, недовіра та токсична комунікація сприяють підвищенню рівня емоційного напруження, що може призвести до хронічного стресу та, як наслідок, до професійного вигорання. Постійна взаємодія з великою кількістю людей може бути виснажливою, особливо якщо клієнти виявляють незадоволення або агресію. Відсутність налагоджених механізмів емоційної регуляції та підтримки у колективі лише погіршує ситуацію. Соціальні очікування, професійні стереотипи та вимоги до іміджу працівника у певних галузях можуть створювати додатковий психологічний тиск. Зокрема, існують стійкі уявлення про необхідність постійної привітності, доброзичливості та бездоганного зовнішнього вигляду, що накладає на працівників додаткові зобов'язання та змушує їх придушувати власні емоції, що може сприяти накопиченню внутрішнього напруження. Крім того, суспільні уявлення про престижність або, навпаки, про недооцінку певних професій також можуть впливати на рівень задоволеності роботою та сприяти розвитку емоційного виснаження [13].

Таким чином, зовнішні чинники відіграють не менш важливу роль у формуванні професійного вигорання, ніж внутрішні. Вони створюють умови, у яких працівник функціонує, визначаючи рівень його стресового навантаження, емоційного комфорту та професійного благополуччя.

Професії, що вимагають постійної емоційної взаємодії з людьми, мають високий ризик розвитку професійного вигорання. До таких професій належать психологи, медичні працівники, педагоги, соціальні працівники та фахівці сфери обслуговування. Взаємодія з клієнтами передбачає не лише надання послуги, але й емоційну залученість, підтримку позитивного настрою та управління конфліктними ситуаціями. Мотивація є важливим

регулятором професійної діяльності та одним із захисних механізмів від емоційного вигорання. Відсутність задоволення від роботи, розчарування у власних досягненнях або невідповідність очікувань щодо професії можуть сприяти формуванню негативного ставлення до власної діяльності. Важливу роль відіграє потреба в саморозвитку: безперервне навчання, підвищення кваліфікації та освоєння нових технік. Якщо фахівець не має можливості чи бажання розвиватися, він може відчувати застій у професійному розвитку, що призводить до зниження інтересу до роботи, зниження продуктивності та, зрештою, до професійного вигорання [15].

Отже, професійні чинники мають суттєвий вплив на емоційний стан працівників та їхню схильність до вигорання. Постійне емоційне навантаження, соціальна взаємодія, необхідність відповідати очікуванням клієнтів та рівень мотивації визначають стійкість фахівця до стресу та його професійне благополуччя.

Аналіз чинників професійного вигорання дозволяє стверджувати, що цей феномен є багатофакторним процесом, у розвитку якого беруть участь як особистісні, так і зовнішні впливи. Вигорання виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів та характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням професійної ефективності. Виділено три основні групи чинників, що зумовлюють виникнення синдрому:

1. Внутрішні чинники пов'язані з індивідуальними особливостями особистості (висока емоційна вразливість, низька стресостійкість, схильність до перфекціонізму та недостатньо адаптивні стратегії подолання стресу підвищують ймовірність розвитку вигорання).
2. Зовнішні чинники охоплюють робоче середовище та соціальні взаємодії (надмірне робоче навантаження, відсутність підтримки з боку колег і керівництва, конфліктні ситуації та суспільні очікування сприяють накопиченню стресу та зниженню мотивації до професійної діяльності).
3. Професійні чинники безпосередньо пов'язані з характером роботи (професії, що вимагають постійної взаємодії з людьми є особливо вразливими

до вигорання через емоційне навантаження, високі вимоги до якості роботи та необхідність постійного самовдосконалення).

Таким чином, професійне вигорання є результатом сукупної дії особистісних, організаційних і соціальних чинників. Його профілактика та корекція потребують комплексного підходу, спрямованого як на розвиток особистісних ресурсів працівників, так і на вдосконалення умов праці та організаційної підтримки.

1.3 Психологічні особливості фахівців б'юті-індустрії як професійної сфери підвищеного емоційного навантаження

Праця є невід'ємною складовою людського життя. Вона не лише відокремила людину від світу тварин, а й стала основою її розвитку та самореалізації. Професійна діяльність формує особистість, допомагає набувати навичок, розширювати горизонти знань і вдосконалювати професійну майстерність. Щодня мільйони людей виходять на роботу: хтось – з почуття обов'язку, інші – за звичкою, а деякі – з ентузіазмом і щирим прагненням знову займатися улюбленою справою. Кожен фахівець прагне до професійного зростання, майстерності та визнання. Проте не всім вдається досягти цього рівня. Численні фактори, як-от надмірні навантаження, стресові ситуації, відсутність мотивації чи емоційна перевтома, можуть стати перешкодою на шляху до успіху. Більше того, вони нерідко призводять до професійного вигорання, криз особистісного розвитку, втрати інтересу до роботи та навіть соціальної деградації. Саме тому важливо не лише вдосконалювати свої навички, а й піклуватися про психологічний комфорт, підтримувати баланс між роботою та особистим життям і розвивати стресостійкість. У сучасних умовах професійне благополуччя залежить не лише від кваліфікації, а й від здатності адаптуватися до змін, управляти емоціями та підтримувати внутрішню гармонію [5].

Професійне вигорання – це поняття, що описує специфічний вид стресу, пов'язаного з професійною діяльністю. Воно характеризується фізичним та

емоційним виснаженням, втратою мотивації, почуттям незадоволеності та розмиттям особистісної ідентичності [40].

Б'юті-індустрія є однією з найбільш стресових сфер, де високий рівень емоційної та фізичної праці взаємодіє з постійним стресом від клієнтів і вимогливих стандартів. У цій галузі працівники, зокрема перукарі, візажисти, косметологи тощо, повинні постійно підтримувати доброзичливий образ, незважаючи на власний емоційний стан. Це явище називається емоційним виснаженням і є основним аспектом вигорання у цій сфері [19; 46].

Окрім високих вимог до зовнішнього вигляду та комунікативних навичок, представники цієї професії змушені виконувати велику кількість рутинної роботи, що потребує як фізичних, так і когнітивних ресурсів. Частіше за все графік роботи є ненормованим, а робочий день може бути значно довшим за стандартні вісім годин, що сприяє накопиченню втоми. Додатковий психологічний тиск створює необхідність задовольняти очікування клієнтів, які можуть бути надмірно вимогливими або незадоволеними результатом послуг. Важливим фактором є також постійний контакт із хімічними речовинами (наприклад, фарбами для волосся, засобами для манікюру тощо), що може призводити до алергічних реакцій і загального фізичного виснаження. Умови праці, зокрема робота на ногах протягом усього дня, також впливають на фізичне самопочуття та можуть сприяти розвитку професійних захворювань, що, у свою чергу, посилює стресове навантаження [50].

Таким чином, комплексний вплив емоційного напруження, фізичного виснаження та соціального тиску робить працівників б'юті-індустрії вразливими до професійного вигорання. Основними специфічними факторами, що сприяють вигоранню в індустрії краси, є тривала емоційна взаємодія з клієнтами, фізична втома, нестабільність доходу та робочих годин, висока конкуренція, психологічні вимоги щодо підтримки іміджу, низький рівень соціальної підтримки [1; 15; 19].

Працівники сфери краси змушені постійно зберігати високий рівень емоційної віддачі та відповідати на різноманітні вимоги і побажання клієнтів. Часто ця взаємодія передбачає не лише фізичну працю, але й емоційну підтримку, яка вимагає значних енергетичних та психологічних ресурсів. Протягом робочого дня фахівець може контактувати з десятками клієнтів, що призводить до емоційного виснаження, особливо коли негативні емоції від клієнтів або ж підвищені вимоги збільшують стрес. Тривале перебування в одному положенні та виконання точних рухів створює фізичне навантаження, яке також може сприяти розвитку вигорання. Перукарі, візажисти, косметологи та інші фахівці індустрії краси часто працюють на ногах протягом кількох годин без перерв, що може призвести до болю в спині, шиї, руках, а також інших фізичних неприємностей. Окрім того, підвищене навантаження на руки та очі під час роботи з інструментами та косметичними засобами може збільшити ризик розвитку карпального тунельного синдрому чи зору, що також є важливими чинниками, які впливають на фізичну та емоційну стійкість працівників.

Значна частина працівників індустрії краси працюють на контрактній основі або за системою процентних винагород, що створює додаткові психологічні труднощі у вигляді фінансової нестабільності. Коливання в кількості клієнтів, сезонні зміни попиту та непередбачуваність доходу можуть призвести до відчуття безпорадності і тривоги, слугуючи появі вигорання, особливо в ситуаціях, коли працівники не можуть забезпечити стабільність для себе та своїх родин. У цій сфері постійно відбувається змагання за клієнтів, що може сприяти емоційному напруженню та негативним емоціям. Працівники б'юті-індустрії змагаються за кожного клієнта, що може призвести до перевантаження на робочому місці, підвищення рівня стресу і відчуття безперервної напруги. Змагання такого роду часто вимагає постійного удосконалення своїх професійних навичок і адаптації до нових тенденцій в індустрії, що може створити додаткове навантаження і негативно впливати на емоційну стійкість.

У б'юті-індустрії працівники повинні не лише виглядати відповідно до високих стандартів, але й підтримувати у клієнтів відчуття комфорту і впевненості в собі. Означенням цього часто є те, що фахівці мусять постійно контролювати свої емоції та вираз обличчя, що вимагає значної енергії. Підтримка професійного та приємного іміджу навіть під час важких чи стресових ситуацій може створювати емоційне виснаження, яке є основним компонентом вигорання в цій сфері [19]. У б'юті-індустрії часто працюють індивідуально або в невеликих колективах, що може призводити до відсутності належної підтримки з боку колег чи керівництва. Брак можливості для обміну досвідом, підтримки і взаємодопомоги може сприяти ізоляції, збільшенню стресу та вигорання. Посилює даний фактор те, що працівники індустрії краси часто відчувають тиск, аби продовжувати працювати на високому рівні, незважаючи на фізичну та емоційну втому.

В комплексі, виокремлені фактори, створюють надзвичайно високий ризик розвитку професійного вигорання в індустрії краси, що потребує особливої уваги. Як бачимо з вищезначеного, робота в індустрії краси має специфічні особливості. Звичайно, що вони можуть сприяти розвитку вигорання. Серед них постають до означення наступні: фізичне навантаження (тривале перебування в одній позі, дрібна моторика рук), необхідність постійного самовдосконалення (нові тренди, навчання, курси), високий рівень конкуренції (постійна боротьба за клієнтів), емоційне виснаження через спілкування з клієнтами (особливо з вимогливими або негативно налаштованими).

Професійне вигорання в індустрії краси має серйозні наслідки не лише для працівників, а й для їх клієнтів та організацій в цілому. Вигорання призводить до зниження професійної ефективності, підвищення рівня тривожності та депресивних станів, а також до зменшення задоволеності від роботи. Воно є результатом комплексної взаємодії особистісних, соціальних та організаційних чинників. І як явище має серйозні наслідки, включаючи

зниження якості роботи, підвищення рівня стресу та депресії серед працівників [15].

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ Б'ЮТІ-ІНДУСТРІЇ

2.1 Організація та методологія дослідження

Важливою частиною науково-дослідницької роботи виступають етапи емпіричної частини дослідження. Оскільки саме вони визначають як буде проведено дослідження, які методи будуть використані та як будуть оброблятися отримані результати.

Відповідно, емпіричне дослідження психологічних чинників професійного вигорання у працівників б'юті-індустрії відбувалося на основі наступних етапів:

1 етап.

Вибір методів дослідження, що слугувало подальшому використанню психодіагностичних методик [16; 35; 38; 39], зокрема:

✓ **для визначення рівня професійного вигорання** - методика Дж. Гібсона «Оцінка власного потенціалу вигорання», яка є діагностичним інструментом, що дозволяє оцінити рівень емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень. Вона використовується в психологічних дослідженнях для виявлення ризиків професійного вигорання у працівників різних сфер діяльності. Основна мета методики полягає у визначенні рівня професійного вигорання, виявлення його складових: емоційного виснаження, деперсоналізації, зниження професійної ефективності, аналіз особистісних та професійних факторів, що можуть спричиняти вигорання, розробка заходів профілактики та корекції вигорання. Методика представлена у вигляді опитувальника, який містить твердження, що оцінюють суб'єктивне сприйняття власного стану в професійній діяльності. Містить три основні шкали:

1. Емоційне виснаження – вимірює рівень фізичної та емоційної перевтоми, відчуття виснаження через роботу.
2. Деперсоналізація – характеризує ставлення до колег і клієнтів як до об'єктів, а не як до людей, а також рівень відчуження у професійній діяльності.
3. Редукція професійних досягнень – показує, наскільки працівник втрачає мотивацію, задоволення від роботи та відчуття власної ефективності.

Респонденти оцінюють твердження за шкалою від 1 до 5 балів (від «ніколи» до «дуже часто»), після чого підраховуються загальні результати за кожною шкалою. Інтерпретація результатів за даної методикою відповідно до виявлених показників, а саме:

- Низькі показники (відсутність вигорання), що дає розумінні проте, що працівник зберігає емоційний баланс, має високу мотивацію та позитивне ставлення до роботи.
- Середній рівень розглядається як початкові ознаки вигорання, що можуть зростати за несприятливих умов.
- Високий рівень вигорання означає значне емоційне виснаження, негативне ставлення до роботи, зниження професійної продуктивності.

Отже, дана методика дозволяє не лише визначити рівень професійного вигорання, а й розробити індивідуальні рекомендації щодо його подолання та профілактики. Вона є ефективним інструментом для роботи з професійними групами, що зазнають високого емоційного навантаження, зокрема працівників сфери послуг, освіти, охорони здоров'я, б'юті-індустрії тощо.

✓ *для дослідження характерологічних рис особистості* - методика С. Грачова (модернізована М. С. Янцуром), яка є психодіагностичним інструментом для оцінки характерологічних особливостей особистості. Вона дозволяє визначити індивідуальні риси характеру та їх вплив на поведінку людини у міжособистісних і професійних взаємодіях. Методика орієнтована на вивчення таких базових характеристик особистості, як ставлення до оточення, емоційна стабільність, схильність до практичності чи творчості,

раціональність та самоконтроль. Методика оцінює такі ключові параметри характеру:

1. Ставлення до оточуючих: замкнутість – схильність до усамітнення, труднощі у встановленні соціальних контактів, обмежене коло спілкування; товариськість – відкритість до спілкування, легкість у взаємодії з людьми, соціальна активність.
2. Емоційність: емоційна стійкість – здатність контролювати емоції, зберігати спокій у стресових ситуаціях; емоційна нестійкість – імпульсивність, емоційна збудливість, схильність до різких змін настрою.
3. Ставлення до справи: практичність – орієнтація на реалістичне мислення, логічність у прийнятті рішень та творчість – схильність до інноваційного мислення, генерації ідей, пошуку нестандартних рішень.
4. Раціональність, зваженість: невиражена зваженість – імпульсивність у прийнятті рішень, спонтанність дій та раціональність – виваженість у діях, логічність мислення, стратегічний підхід.
5. Самоконтроль як здатність до регуляції власної поведінки, контроль імпульсів, дисциплінованість.

Методика представлена у вигляді опитувальника, що містить твердження, які оцінюють характерологічні особливості особистості. Респонденту пропонується оцінити свою поведінку за шкалою від «повністю не згоден» до «повністю згоден». Інтерпретація результатів:

- Високі показники за певною шкалою вказують на домінуючі риси характеру.
- Середні значення свідчать про баланс між двома полюсами характеристики.
- Низькі показники вказують на слабку вираженість певної риси.

Обрана нами методика використовується у психологічному консультуванні, професійному відборі, вивченні особистісних особливостей у дослідницьких і практичних цілях. Вона дозволяє оцінити індивідуальні особливості характеру, визначити схильність особистості до певних видів діяльності та розробити рекомендації щодо саморозвитку.

✓ *для аналізу акцентуацій характеру* - методика К. Леонгарда – Х.

Смішека, яка призначена для діагностики типу акцентуації особистості. В основу опитувальника, розробленого Х. Смішеком, закладена концепція акцентуованої особистості К. Леонгарда. Згідно з цією концепцією індивідуальні якості особистості можуть бути розділені на дві групи: головну і додаткову. Стрижень особистості складають головні риси і вони визначають її індивідуальність, розвиток, адаптацію, психічне здоров'я. Надмірна вираженість цих рис призводить до структурних психологічних змін, а в несприятливих соціальних умовах - до розладу структури особистості.

Акцентуацію якоїсь риси слід розглядати не як патологію, а як визначене відхилення від середньої норми, яскраво виражену своєрідність психічного складу. Осіб, у яких відмічається високий ступінь вираженості рис характеру або темпераменту, називають акцентуованими. Позитивне або негативне забарвлення акцентуованості значною мірою надають зовнішні фактори, життєві обставини, умови і т.д. В акцентуованих особистостях, вказує К. Леонгард, потенційно закладені як можливості соціально позитивних досягнень, так і соціально негативний заряд. Деякі акцентуовані особистості виявляються в негативному світлі тому, що життєві обставини не сприяли їм, але можливо під впливом інших обставин вони стали б незвичайними людьми.

К. Леонгард виділяє десять головних типів акцентуацій, які переважно відповідають систематиці психопатій в пограничній психіатрії.

1. Гіпертимний тип. Особливістю цього типу є підвищений фон настрою в поєднанні з жагою діяльності, оптимізмом, завзятістю й високою активністю.
2. Застрягаючий тип. Особистості такого типу характерна надмірна стійкість афекту зі схильністю до формулювання параноїдальних та надцінних ідей.
3. Емотивний тип. Характеризується чутливістю й глибокими реакціями в галузі тонких емоцій. Людей даного типу хвилюють не грубі почуття, а те, що звичайно пов'язують з душею, з гуманністю, з чуйністю. Вони вразливі; такий тип подібний до афективно-екзальтованого, але на відміну від нього

емоції розвиваються й проявляються менш бурхливо, не так стрімко. Патологічні прояви — реактивна депресія.

4. Педантичний тип. Високі оцінки вказують на ригідність, інертність психічних процесів, тривале переживання травмуючих подій, які триватимуть.

5. Тривожно-боязливий тип. Суттєвою особливістю вважається схильність до страхів, підвищена нерішучість й полохливість, настороженість.

6. Циклотимічний тип. Для таких людей характерна зміна гіпертимних та дистимних фаз.

7. Демонстративний тип. Високі оцінки за цією шкалою визначають підвищену здатність до витіснення, демонстративності поведінки, схильності до істерії.

8. Неврівноважений тип. Таким людям характерна підвищена імпульсивність, слабкий контроль над потягами й спонуканнями.

9. Дистимічний тип. Дистимічна особа в протилежність гіпертимній характеризується зниженим фоном настрою (в деяких випадках до субдепресії), песимізмом, фіксацією на негативних сторонах життя, загальмованістю.

10. Афективно-екзальтований тип. Особам цього типу характерний великий діапазон емоційних станів: легко виникає захоплення від радісних подій і повний відчай від сумних.

Всі десять типів акцентуованих особистостей К. Леонгард поділяє на дві групи за принципом акцентуації темпераменту або характеру. До акцентуації рис характеру він відносить демонстративний, педантичний, застрягаючий, збуджений типи особистості. Інші типи акцентуацій відносяться К. Леонгардом до акцентуацій темпераменту (гіпертимний, дистимічний, тривожно-боязливий, циклотимічний, афективно-екзальтований та емотивний).

Значення методики для дослідження професійного вигорання у фахівців б'юті-індустрії полягають у наступному:

1. Визначення схильності до вигорання через акцентуації характеру, так як вивчення акцентуацій характеру дозволяє виявити риси, які можуть сприяти розвитку професійного вигорання. Наприклад, гіпертимні особистості можуть бути схильні до перевантаження через надмірну активність, а тривожні чи емоційно нестійкі особи можуть швидше втомлюватися через стреси на роботі.
2. Фахівці б'юті-індустрії часто зіштовхуються з високим рівнем стресу через інтенсивну взаємодію з клієнтами та емоційно напружену атмосферу. Методика дозволяє визначити, чи має особистість схильність до таких стресових ситуацій і як вона може на них реагувати.
3. Через акцентуації, такі як непевність в собі, тривожність, дистимність, можна виявити індивідуумів, у яких підвищений ризик розвитку професійного вигорання через емоційну нестійкість або високі вимоги до себе.

За допомогою цієї методики можна не лише визначити наявність акцентуацій, а й запропонувати профілактичні заходи, спрямовані на зниження стресу та розвитку емоційної стійкості у фахівців б'юті-індустрії. Наприклад, для людей з акцентуацією тривожності або групи інтровертів можна рекомендувати методи релаксації та підтримку соціальних зв'язків.

Методика К. Леонгарда – Х. Смішека є потужним інструментом для діагностики акцентуацій характеру, що є важливими факторами в розвитку професійного вигорання серед фахівців б'юті-індустрії. Вона дозволяє не тільки виявити основні риси, які можуть призвести до вигорання, але й розробити заходи для їх корекції. Методика К. Леонгарда – Х. Смішека як інструмент, важлива для профілактики вигорання через розуміння індивідуальних рис персоналу та запобігання емоційному виснаженню в умовах інтенсивної праці з клієнтами.

✓ **для визначення типів поведінки у конфлікті** - методика К. Томаса – Р. Кілманна, яка виступає як діагностичний інструмент для оцінки типів поведінки індивіда у конфліктних ситуаціях, базуючись на двох основних

вимірах: стосунки (прагнення зберегти добрі відносини з іншими) та досягнення цілей (прагнення досягти власних цілей або інтересів). Залежно від цього, методика виділяє п'ять основних типів поведінки в конфлікті:

1. Конкуренція – висока потреба в досягненні власних цілей і низька потреба у збереженні добрих відносин з іншими.
2. Адаптація – висока потреба у підтримці відносин і низька потреба у досягненні власних цілей.
3. Компроміс – середній рівень потреб як у досягненні цілей, так і у підтримці відносин.
4. Уникнення – низька потреба як у досягненні цілей, так і у підтримці відносин.
5. Співпраця – висока потреба в досягненні цілей і в підтриманні гарних відносин.

Методика використовується для визначення того, який тип поведінки в конфлікті найбільше характерний для конкретної особи, що допомагає у психологічній корекції і оптимізації взаємодії у колективі, особливо в умовах стресових чи конфліктних ситуацій, таких як робочі конфлікти.

✓ для дослідження значущих якостей фахівців б'юті-індустрії –

авторська анкета, метою якою є виявлення та оцінка основних особистісних і професійних характеристик, які визначають ефективність роботи та впливають на професійне вигорання, емоційну стабільність, а також професійну задоволеність. За допомогою цієї анкети можна визначити риси характеру, психологічні особливості, мотиви діяльності та інші аспекти, що сприяють або, навпаки, ускладнюють роботу в б'юті-індустрії. Анкета дозволяє визначити важливі психологічні якості, такі як емоційна стійкість, практичність, комунікабельність, гнучкість у роботі. Це важливі характеристики, оскільки фахівці б'юті-індустрії постійно взаємодіють з клієнтами та мають зберігати високий рівень емоційної відкритості та професіоналізму. Дослідження допомагає виявити схильність до стресу або вигорання серед працівників, зокрема через високу емоційну навантаженість

та інтенсивне спілкування з клієнтами. Зрозуміти ці аспекти можна через відповідні питання анкети, що дають змогу оцінити рівень емоційної стійкості та готовності до стресових ситуацій. Результати анкети дозволяють визначити, які якості потрібно розвивати у фахівців для покращення ефективності роботи та професійної задоволеності. Це також сприяє підвищенню рівня компетенції та задоволення клієнтів. Зрозумівши, які риси характеру або поведінки є домінуючими у фахівців б'юті-індустрії, можна розробити стратегії для покращення якості наданих послуг через розвиток відповідних особистісних якостей або поведінкових моделей.

Таким чином, розроблена авторська анкета для дослідження значущих якостей фахівців б'юті-індустрії, на нашу думку, є важливим інструментом для оцінки особистісних та професійних рис працівників. Вона дозволяє не тільки визначити вплив цих якостей на професійну діяльність, але й розробити ефективні заходи для профілактики вигорання та покращення взаємодії з клієнтами.

Критеріями підбору методик виступили: об'єктивне відображення досліджуваної проблеми, надійність і валідність методик. Дані дослідження допоможуть визначити зв'язок між особистісними характеристиками та рівнем професійного вигорання в індустрії краси.

2 етап.

Збір та аналіз даних характеризувався проведенням тестування серед вибірки працівників б'юті-індустрії (перукарів, косметологів, візажистів, майстрів манікюру тощо) та обробкою отриманих результатів із застосуванням статистичних методів (за допомогою кореляційного аналізу Спірмена).

3 етап.

Інтерпретація результатів та формулювання висновків як заключний етап емпіричної частини дослідження, на якому визначалися основні психологічні чинники, що сприяють професійному вигоранню, та розробці рекомендацій щодо профілактики професійного вигорання в б'юті-індустрії.

Таким чином, сформована емпірична частина дослідження дозволила нам комплексно оцінити проблему професійного вигорання у представників сфери краси та сприяла розробці практичних рекомендацій щодо профілактики професійного вигорання.

У дослідженні психологічних чинників професійного вигорання у фахівців б'юті-індустрії взяли участь 36 працівників салонів краси м. Івано-Франківська віком від 23 до 38 років. Вибірка включала представників різних професій б'юті-індустрії, зокрема: перукарі-стилісти – 12 осіб (33,3%), косметологи – 8 осіб (22,2%), майстри манікюру та педикюру – 10 осіб (27,8%), візажисти та бровісти – 6 осіб (16,7%). За гендерним розподілом більшість респондентів становили жінки (30 осіб, 83,3%), чоловіків було менше (6 осіб, 16,7%). Досвід роботи учасників дослідження: до 3 років – 9 осіб (25%), від 3 до 7 років – 14 осіб (38,9%), понад 7 років – 13 осіб (36,1%). Більшість учасників працюють у сфері краси повний робочий день, а 27,8% (10 осіб) поєднують роботу з веденням власного бізнесу.

Особливості вибірки полягають у тому, що усі учасники дослідження працюють у сфері, що передбачає інтенсивну взаємодію з клієнтами, високе емоційне навантаження та необхідність підтримки високого рівня сервісу. Означене робить їх особливо вразливими до професійного вигорання, що і стало предметом дослідження. Вибірка є репрезентативною для аналізу впливу психологічних чинників на професійне вигорання у сфері б'юті-індустрії, оскільки охоплює спеціалістів різного профілю, стажу роботи та режиму зайнятості.

2.2 Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного фрагменту дослідження

У цьому розділі представлені результати дослідження, отримані за допомогою різних методик, що застосовувались для вивчення психологічних чинників професійного вигорання серед фахівців б'юті-індустрії. Для цього

було використано кілька стандартних інструментів. Розглянемо результати дослідження за кожним з обраних діагностичних інструментів.

1. За методикою Дж. Гібсона «Оцінка власного потенціалу вигорання» ми намагалися розподілити респондентів за рівнями професійного вигорання (низький, середній, високий), визначити середній рівень вигорання у вибірці та проаналізувати найбільш виражені компоненти вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних досягнень). Методика визначає рівень емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень.

Результати показали, що:

- у 67% респондентів (24 особи) виявлено високий рівень емоційного виснаження, що свідчить про значне фізичне та психологічне виснаження через робочі навантаження;
- у 41% респондентів (15 осіб) спостерігається деперсоналізація як тенденція до байдужості у спілкуванні з клієнтами та колегами;
- 53% респондентів (19 осіб) відзначили зниження мотивації до роботи та почуття неефективності.



Рис. 2.2.1 Компоненти вигорання у вибірці респондентів (n = 36)

Увагу звертаємо на те, що емоційне виснаження найчастіше зустрічається у майстрів, які працюють понаднормово або мають нестабільний графік. Деперсоналізація яскраво виражена у спеціалістів, які регулярно взаємодіють

із великим потоком клієнтів та мають високі вимоги до якості обслуговування. Редукція професійних досягнень частіше проявляється у фахівців із меншим стажем, які ще не мають стабільного клієнтського потоку.

Щодо розподілу рівнів вигорання у вибірці, то показники вказують, що у 14 осіб виявлено високий рівень, середній рівень у 16 осіб, а низький рівень у 6 осіб. У процентному співвідношенні дана картина представлена у діаграмі.

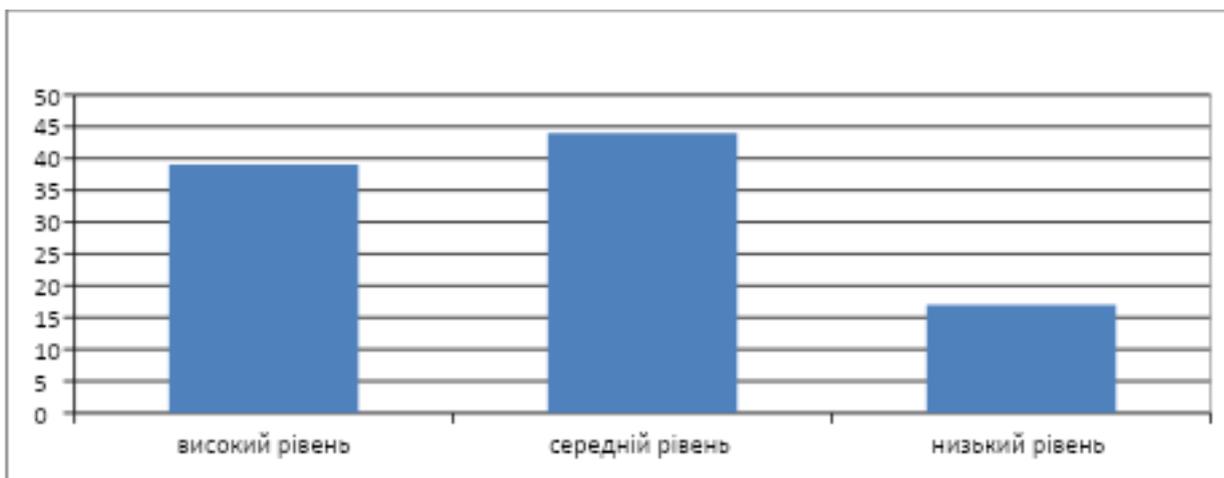


Рис. 2.2.2 Розподіл рівнів вигорання у вибірці досліджуваних (n = 36)

Результати підтверджують, що основними тригерами вигорання є емоційне перенавантаження, нестача особистого простору та невизначеність кар'єрних перспектив.

2. За методикою С. Грачова (модернізованою М. С. Янцуром) ми намагалися визначити індивідуальні риси характеру та їх вплив на поведінку людини у міжособистісній і професійній взаємодіях. Методика орієнтована на вивчення таких базових характеристик особистості, як ставлення до оточення, емоційна стабільність, схильність до практичності чи творчості, раціональність та самоконтроль.

Отримані результати дозволили виокремити типові тенденції серед респондентів.

1. Ставлення до оточуючих (Замкнутість – Товариськість). За даними дослідження:

- 65% респондентів (23 особи) продемонстрували високий рівень товариськості, що є важливою професійною якістю для роботи з клієнтами.

Такі фахівці легко встановлюють контакт, підтримують дружню атмосферу та орієнтовані на довготривалі відносини з клієнтами.

- 35% респондентів (13 осіб) показали схильність до помірної замкнутості, що може проявлятися у вибірковій соціальній взаємодії, зосередженості на роботі без надмірного емоційного залучення.

2. Емоційність (Емоційна стійкість – Емоційна нестійкість)

- 53% респондентів (19 осіб) продемонстрували емоційну нестійкість, що виявляється у схильності до коливань настрою, підвищеної чутливості до стресових ситуацій та реактивності у спілкуванні з клієнтами. Це може сприяти швидкому виснаженню та вигоранню.

- 47% респондентів (17 осіб) показали емоційну стійкість, що свідчить про їхню здатність зберігати самовладання у складних робочих ситуаціях, контроль над власними емоціями та витримку під час конфліктних моментів.

3. Ставлення до справи (Практичність – Творчість)

- 59% респондентів (21 особа) виявили високий рівень творчості, що є характерною рисою для представників б'юті-індустрії. Вони схильні до експериментів, креативних рішень та індивідуального підходу до роботи.

- 41% респондентів (15 осіб) мають переважно практичний підхід, що виражається у дотриманні перевірених технік, орієнтації на результат та стабільність у професійній діяльності.

4. Раціональність, зваженість (Невиражена зваженість – Раціональність)

- 56% респондентів (20 осіб) продемонстрували високий рівень раціональності, що свідчить про виваженість у прийнятті рішень, вміння аналізувати ситуацію перед діями та орієнтацію на логіку.

- 44% (16 осіб) мають невиражену зваженість, що може проявлятися у більш імпульсивних рішеннях, спонтанності у роботі та залежності від емоційного стану.

5. Самоконтроль (Низький – Високий)

- 53% респондентів (19 осіб) показали високий рівень самоконтролю, що означає вміння регулювати свої емоції, адаптуватися до змін та уникати конфліктних ситуацій у професійному середовищі.

- 47% респондентів (17 осіб) мають низький рівень самоконтролю, що може свідчити про складнощі у стримуванні імпульсивних реакцій, труднощі у регулюванні емоційної напруги та підвищений рівень стресу.

Розглянемо отримані результати за даною методикою, що надані у Таблиці 2.2.1.

Таблиця 2.2.1.

Характерологічні риси працівників б'юті-індустрії (вибірка n = 36)

Риси характеру		% співвідношення у вибірці
Ставлення до оточуючих	Замкнутість	35%
	Товариськість	65%
Емоційність	Емоційна стійкість	47%
	Емоційна нестійкість	53%
Ставлення до справи	Практичність	41%
	Творчість	59%
Раціональність, зваженість	Невиражена зваженість	44%
	Раціональність	56%
Самоконтроль	Низький	47%
	Високий	53%

Таким чином, результати дослідження свідчать про те, що фахівці б'юті-індустрії переважно товариські, емоційно чутливі, творчі та раціональні. Однак серед частини респондентів простежується емоційна нестабільність та знижений самоконтроль, що може сприяти підвищеному рівню стресу та професійному вигоранню. Висока частка творчих особистостей свідчить про важливість креативного підходу в роботі, тоді як

схильність до раціональності допомагає працівникам ефективно планувати свою діяльність.

3. Методика К. Леонгарда – Х. Смішека дозволяє визначити типи акцентуацій характеру, які можуть впливати на професійну діяльність працівників б'юті-індустрії. Окреслені акцентуації впливають на стиль спілкування з клієнтами, професійну ефективність, рівень стресостійкості та конфліктність.

Аналіз отриманих результатів за методикою К. Леонгарда – Х. Смішека.

1. Домінуючі акцентуації характеру

- ✓ Гіпертимний тип (22%): працівники з таким типом акцентуації є активними, ініціативними, енергійними, що сприяє високій взаємодії з клієнтами, позитивному настрою в колективі. Проте такі люди можуть бути імпульсивними та нехтувати деталями.
- ✓ Демонстративний тип (19%): часто зустрічається в індустрії краси, адже демонстративні люди вміють привертати увагу та створювати яскраві образи. Вони емоційні, артистичні, добре працюють у сфері послуг. Недолік – можливість перебільшення своїх досягнень і конфліктність.

2. Схильність до стресу

- ✓ Тривожний (14%) та дистимічний (8%) типи: працівники з цими акцентуаціями можуть відчувати невпевненість у собі, схильність до стресу та емоційного виснаження. Вони можуть потребувати додаткової підтримки з боку керівництва та колег.
- ✓ Емотивний (6%) та педантичний (11%) типи: відповідальні, уважні до дрібниць, емпатійні, що робить їх чудовими спеціалістами в роботі з клієнтами. Проте вони також можуть бути схильними до вигорання через надмірну емоційну залученість.

3. Конфліктність та імпульсивність

- ✓ Збудливий (8%) та циклотимічний (8%) типи. Люди зі збудливим типом можуть мати складнощі у спілкуванні через схильність до

дратівливості. Циклотимічний тип – непередбачуваний, адже настрої впливає на продуктивність роботи. У сфері обслуговування важливо навчати таких працівників керувати емоціями.

Результати, а саме відсотковий розподіл типів акцентуації за методикою К. Леонгарда – Х. Смішека (акцентуації характеру), ми надали у Таблиці 2.2.2.

Таблиця 2.2.2

Відсотковий розподіл типів акцентуацій

Тип акцентуації	% (n = 36)	Інтерпретація
Гіпертим-ний	22% (8 осіб)	Активні, комунікабельні, життєрадісні, легко адаптуються в команді, мають високий рівень енергії та оптимізму
Демонстративний	19% (7 осіб)	Виразні, емоційні, схильні до яскравого самовираження, можуть перебільшувати свої заслуги, добре працюють з клієнтами, але можуть бути конфліктними
Тривожний	14% (5 осіб)	Схильні до хвилювань, самокритичні, бояться зробити помилку, що може призводити до стресу на роботі
Педантичний	11% (4 особи)	Відповідальні, уважні до деталей, схильні до перфекціонізму, але можуть бути повільними у прийнятті рішень
Збудливий	8% (3 особи)	Емоційно нестабільні, можуть проявляти імпульсивність і дратівливість, інколи конфліктні
Дистимічний	8% (3 особи)	Схильні до меланхолійності, невисока самооцінка, можуть уникати активного спілкування, що ускладнює роботу з клієнтами
Циклотимічний	8% (3 особи)	Настрої змінюється від активного до пригніченого, впливає на продуктивність та спілкування з клієнтами

Емотивний	6% (2 особи)	Дуже емоційні, чутливі до настрою оточення, емпатійні, добре працюють із клієнтами, але можуть швидко вигорати
Інші типи акцентуації	4% (1 особа)	Поодинокі випадки інших акцентуацій, які менш поширені у вибірці

Таким чином, отримані результати свідчать, що в б'юті-індустрії домінують гіпертимні, демонстративні та тривожні акцентуації характеру. Даний факт відповідає специфіці роботи, яка передбачає активне спілкування, креативність, емоційну виразність, але водночас може супроводжуватися підвищеним рівнем стресу.

4. Методика К. Томаса – Р. Кілманна (в адаптації) оцінює поведінку в конфлікті за п'ятьма типами: уникнення, пристосування, конкуренція, співробітництво, компроміс. Отримані результати усієї вибірки (n = 36) у процентному співвідношенні за методикою К. Томаса – Р. Кілманна (в адаптації) ми зобразили на Рис. 2.2.3 за допомогою побудованої діаграми.

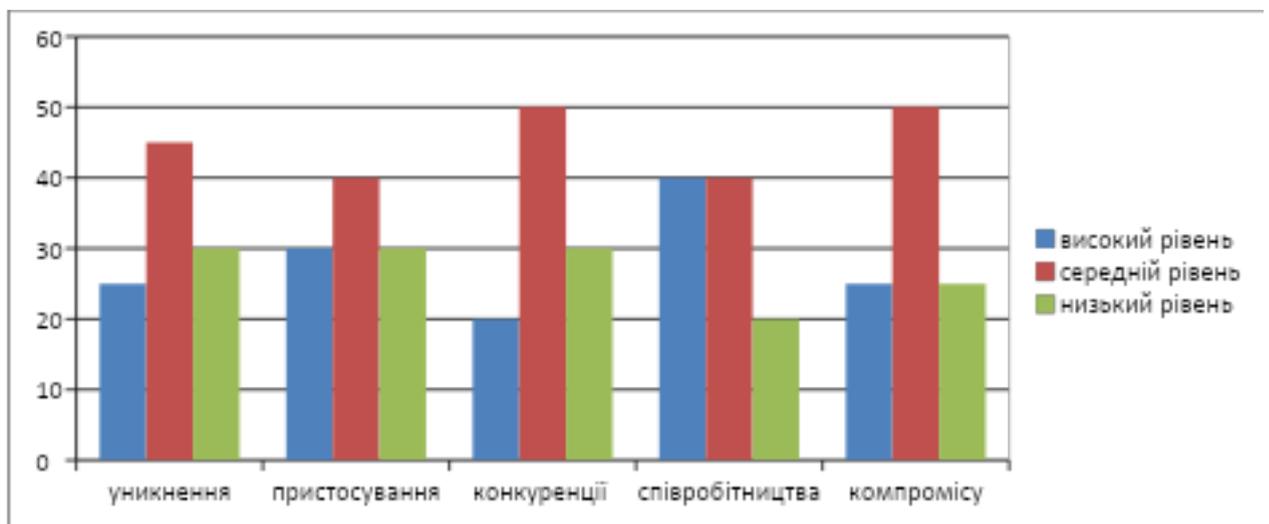


Рис. 2.2.3 Результати усієї вибірки (n = 36) у процентному співвідношенні за методикою К. Томаса – Р. Кілманна

Результати дослідження дозволяють визначити домінантні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях серед працівників б'юті-індустрії.

1. Уникнення (Avoidance)

Високий рівень уникнення конфліктів (25%) вказує на те, що частина працівників уникає прямого вирішення суперечностей, що може призводити до накопичення напруги та прихованих конфліктів. Однак 44% респондентів демонструють середній рівень уникнення, що свідчить про ситуаційну гнучкість у виборі цієї стратегії. Лише 31% респондентів мають низький рівень уникнення, що вказує на їхню готовність відкрито вирішувати конфлікти.

2. Пристосування (Accommodation)

31% респондентів мають високий рівень пристосування, що свідчить про їхню схильність до збереження гармонійних відносин з клієнтами та колегами, навіть ціною власних інтересів. 41% респондентів демонструють середній рівень пристосування, що вказує на баланс між поступливістю та захистом власних позицій. Однак для 28% учасників низький рівень пристосування свідчить про небажання поступатися в конфліктних ситуаціях.

3. Конкуренція (Competition)

Лише 19% респондентів проявляють високий рівень конкурентної поведінки, що вказує на відносно низьку агресивність у вирішенні конфліктів. Половина учасників (50%) має середній рівень конкуренції, що означає прагнення досягати власних цілей, але без надмірного домінування. 31% респондентів з низьким рівнем конкуренції можуть уникати прямої конфронтації або віддавати перевагу іншим стратегіям.

4. Співробітництво (Collaboration)

41% учасників мають високий рівень співробітництва, що свідчить про прагнення до спільного пошуку рішень, конструктивного діалогу та збереження доброзичливих відносин у колективі. Такий самий відсоток респондентів (41%) демонструє середній рівень співробітництва, що вказує на їхню готовність співпрацювати за певних умов. Лише 18% мають низький рівень співробітництва, що може свідчити про труднощі у побудові командної взаємодії.

5. Компроміс (Compromise)

Компроміс є однією з найбільш поширених стратегій серед респондентів. 25% учасників мають високий рівень компромісу, що свідчить про їхню готовність знаходити проміжні рішення у конфліктах. Половина вибірки (50%) демонструє середній рівень, що означає їхню здатність досягати компромісу залежно від ситуації. 25% респондентів мають низький рівень компромісу, що може вказувати на прагнення або відстоювати власні позиції без поступок, або уникати вирішення конфліктів.

Таким чином, результати дослідження свідчать, що серед працівників б'юті-індустрії найбільш вираженими стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях є компроміс (50% мають середній рівень) та співробітництво (41% високий рівень, 41% середній рівень). Даний факт вказує на прагнення до взаємного вирішення проблем та підтримки гармонійних відносин у професійному середовищі. Водночас значна частина респондентів використовує уникнення (25% високий рівень, 44% середній рівень), що може свідчити про недостатню впевненість у власних силах або небажання вступати в конфлікти. Менш поширеною є конкуренція, що вказує на невисоку агресивність та відсутність прагнення до домінування в конфліктах.

5. Авторська анкета – дослідження значущих якостей респондентів, фахівців б'юті-індустрії. Зважаючи на вибірку з 36 працівників б'юті-індустрії, виявлені результати у відсотках представлені наступним чином:

1. Якісне виконання роботи

Варіанти відповіді	Кількість осіб у %	n=36
Завжди	69%	25
Часто	19%	7
Іноді	6%	2
Рідко	6%	2
Ніколи	0%	0

2. Комунікабельність

Варіанти відповіді	Кількість осіб у %	Кількість осіб з вибірки n=36
Дуже важливо	75%	27
Важливо	19%	6
Не дуже важливо	6%	2

3. Професійна етика

Варіанти відповіді	Кількість осіб у %	Кількість осіб з вибірки n=36
Дуже важливо	82%	29
Важливо	18%	5
Не дуже важливо	0%	0

4. Стресостійкість

Варіанти відповіді	Кількість осіб у %	Кількість осіб з вибірки n=36
Дуже важливо	65%	23
Важливо	25%	9
Не дуже важливо	5%	2
Не важливо	5%	2

5. Креативність

Варіанти відповіді	Кількість осіб у %	Кількість осіб з вибірки n=36
Завжди	57%	22
Часто	25%	9
Іноді	12%	4
Рідко	6%	2

6. Вміння працювати в команді

Варіанти відповіді	Кількість осіб у %	Кількість осіб з вибірки n=36
Дуже важливо	73%	27
Важливо	21%	7
Не дуже важливо	6%	2

7. Орієнтованість на клієнта

Варіанти відповіді	Кількість осіб у %	Кількість осіб з вибірки n=36
Дуже важливо	82%	31
Важливо	12%	4
Не дуже важливо	6%	2
Не важливо	0%	0

Аналіз та інтерпретація результатів за дослідженням значущих якостей респондентів, фахівців б'юті-індустрії на основі авторської анкети дозволяє визначити основні особистісні та професійні характеристики, що впливають на успішність діяльності у сфері б'юті-індустрії, констатуючи наступне. Високий рівень значущості параметра «Якісне виконання роботи» для працівників б'юті-індустрії (69%) ставлять його на перше місце, що вказує на важливість високої якості послуг для більшості респондентів. Переважна більшість (75%) вважає комунікабельність дуже важливою рисою, що підтверджує значення ефективного спілкування для побудови стосунків з клієнтами та колегами. 82% респондентів віддають високий пріоритет професійній етиці, що вказує на важливість етичних норм у роботі з клієнтами. Підвищена важливість стресостійкості для 65% працівників вказує на необхідність мати здатність до роботи в стресових ситуаціях, що характерно для б'юті-індустрії. Креативність відіграє важливу роль у роботі 57% респондентів, що свідчить про постійну потребу в інноваціях та

оновленнях послуг, щоб залучати клієнтів. 73% опитаних зазначають важливість командної роботи, що є актуальним для колективів у б'юті-індустрії, де часто потрібна скоординована взаємодія для надання послуг. Для 82% респондентів задоволення потреб клієнта є пріоритетним, що відображає орієнтованість б'юті-індустрії на клієнтську задоволеність.

Таким чином, отримані результати відображають рівень комунікативних навичок, емоційної стійкості, креативності, відповідальності, стресостійкості та мотивації до професійного розвитку.

Аналіз взаємозв'язків між емпіричними показниками дозволив встановити, які характерологічні риси та значущі особистісні якості фахівців б'юті-індустрії можуть бути чинниками різних компонентів професійного вигорання. Зокрема, було виявлено, що окремі риси характеру та професійно значущі якості можуть як сприяти зниженню рівня вигорання, так і навпаки – підвищувати ризик його розвитку.

Кореляційний аналіз Спірмена надав можливість визначити напрямок і силу зв'язків між рівнем емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції професійних досягнень та такими характеристиками, як комунікативність, емоційна стійкість, креативність, раціональність та самоконтроль. Для математичної обробки даних використовувалася комп'ютерна програма Excel, що дозволило систематизувати та представити отримані дані.

Отож, кореляційні показники, виходячи з логіки зв'язків між змінними, свідчать про те, що:

- Низький рівень емоційної стійкості має позитивний зв'язок з емоційним виснаженням ($r = 0,58$; $p \leq 0,05$), що вказує на те, що менш стійкі до стресу фахівці частіше переживають стан виснаження. Висока значущість цього зв'язку свідчить про те, що емоційна нестійкість є вагомим чинником розвитку вигорання. Працівники, які мають труднощі в управлінні емоціями та підвищену чутливість до стресових ситуацій, швидше втрачають енергію, стають вразливими до психологічної перевтоми та емоційного виснаження.

Поясненням цього слугує специфіка їхньої діяльності, що вимагає постійної взаємодії з клієнтами та значного емоційного залучення.

- Високий рівень творчості має негативний зв'язок із редукцією професійних досягнень ($r = -0,47$; $p \leq 0,05$), що означає, що творчі працівники рідше відчують зниження професійної мотивації. Від'ємна кореляція між цими показниками свідчить, що творчо орієнтовані фахівці менш схильні до зниження професійної мотивації. Творчість виступає важливим ресурсом, який дозволяє зберігати інтерес до роботи, знаходити нестандартні рішення та отримувати задоволення від професійної діяльності. Можливо, такі спеціалісти сприймають свою роботу як форму самовираження, що зменшує ризик появи відчуття професійної неспроможності.

- Низький рівень товарищескості корелює з деперсоналізацією ($r = 0,52$; $p \leq 0,05$), що свідчить про схильність емоційно дистанціюватися від клієнтів і колег. Тобто фахівці, які мають труднощі у встановленні міжособистісних контактів, частіше демонструють емоційне відсторонення у роботі з клієнтами та колегами.

- Високий рівень самоконтролю має негативний зв'язок з емоційним виснаженням ($r = -0,49$; $p \leq 0,05$), тобто люди з кращим контролем емоцій менш схильні до вигорання, що вказує на здатність фахівців бізнес-індустрії ефективно регулювати свої емоційні реакції та долати професійні труднощі.

- Високий рівень раціональності має слабкий негативний зв'язок з емоційним виснаженням ($r = -0,31$; $p \leq 0,05$), що свідчить про те, що раціональний підхід до роботи може допомагати знижувати рівень емоційного напруження. Хоча цей зв'язок менш виражений, він підтверджує, що фахівці, які раціонально підходять до своєї діяльності, демонструють нижчий рівень емоційного виснаження. Пояснюватися це можна тим, що здатність логічно аналізувати ситуації, ухвалювати зважені рішення та розподіляти ресурси допомагає зменшити вплив стресових факторів. Раціональні люди, ймовірно, краще адаптуються до змін та ефективніше справляються з професійними труднощами.

Таким чином, отримані результати кореляційного аналізу підтверджують важливість психологічних ресурсів у протидії професійному вигоранню фахівців б'юті-індустрії. Аналіз кореляційних зв'язків доводить, що особистісні риси фахівців б'юті-індустрії суттєво впливають на рівень їхньої стресостійкості та професійного вигорання. Розвиток емоційної стійкості, підтримка творчих здібностей та формування раціонального підходу до роботи можуть стати важливими стратегіями профілактики вигорання у даній сфері.

2.3 Практичні рекомендації щодо профілактики вигорання у фахівців б'юті-індустрії

Як уже зазначалося вище у висновках до попереднього розділу нашої роботи, розвиток емоційної стійкості, підтримка творчих здібностей та формування раціонального підходу до роботи можуть стати основними стратегіями профілактики професійного вигорання у фахівців б'юті-індустрії. Вони безпосередньо впливають на здатність особистості справлятися зі стресовими факторами, підтримувати мотивацію та ефективно регулювати психоемоційний стан.

Завершальним етапом нашого емпіричного фрагменту дослідження психологічних чинників професійного вигорання у фахівців індустрії краси є обґрунтування ефективного комплексного підходу до профілактики професійного вигорання серед фахівців даної сфери.

Враховуючи отримані емпіричні результати та встановлені взаємозв'язки між характерологічними рисами, значущими якостями особистості та компонентами вигорання, можна виділити три основні напрями профілактики: розвиток емоційної стійкості, створення умов для творчої самореалізації та формування раціонального ставлення до професійної діяльності.

Одним із центральних проявів професійного вигорання є емоційне виснаження [15; 31]. Фахівці б'юті-індустрії постійно взаємодіють із

клієнтами, стикаються з високими очікуваннями, стресовими ситуаціями та необхідністю підтримувати позитивний емоційний фон навіть у напружених умовах. Для запобігання емоційному виснаженню важливо:

- ✓ навчати технік саморегуляції (релаксація, дихальні вправи, майндфулнес, когнітивно-поведінкові техніки);
- ✓ розвивати навички емоційного інтелекту (розпізнавання власних емоцій та емоцій клієнтів, управління стресом, ефективна комунікація);
- ✓ створювати сприятливі умови в колективі, які сприятимуть підтримці позитивного психологічного клімату, можливості обговорювати професійні труднощі та отримувати емоційну підтримку;
- ✓ запроваджувати психологічне консультування, спрямоване на роботу з професійними труднощами, особливо для тих, хто має низьку стресостійкість.

Важливим ресурсом професійної діяльності у б'юті-індустрії є творчість, оскільки вона сприяє збереженню мотивації, зниженню монотонності та підвищенню задоволеності роботою. Високий рівень творчості має негативний зв'язок із редукацією професійних досягнень, що підтверджує його значущість у профілактиці вигорання. Тому, на нашу думку, варто:

- ✓ стимулювати професійний розвиток, заохочуючи майстрів до участі в конкурсах, виставках, курсах підвищення кваліфікації;
- ✓ забезпечувати простір для креативності – давати можливість експериментувати, розробляти авторські стилі та техніки;
- ✓ формувати внутрішню корпоративну культуру, яка підтримуватиме прагнення до самовираження та унікальності в роботі;
- ✓ зменшувати адміністративний тиск, дозволяючи фахівцям гнучко організовувати свій робочий графік, що сприяє гармонійному поєднанню творчої та виконавчої складових діяльності.

Захисним фактором, який допомагає знижувати рівень емоційного виснаження виступає раціональність у роботі. Майстри, які вміють планувати власний час, розподіляти навантаження та контролювати професійні ризики,

менш схильні до вигорання. Основними рекомендаціями у даному напрямку виступають наступні:

- ✓ розвиток навичок тайм-менеджменту, що дозволяє уникати перевантаження та емоційного виснаження;
- ✓ формування здорових робочих меж, щоб запобігти надмірному залученню в емоції клієнтів та уникнути професійної деформації;
- ✓ навчання ефективним стратегіям вирішення конфліктів, що допоможе знижувати рівень стресу в роботі з клієнтами та колегами;
- ✓ забезпечення соціальної підтримки, що сприятиме створенню атмосфери довіри, де фахівці можуть обговорювати труднощі та отримувати допомогу.

Отже, комплексний підхід до профілактики професійного вигорання у б'юті-індустрії повинен включати заходи, спрямовані на розвиток емоційної стійкості, створення умов для творчої самореалізації та формування раціонального ставлення до професійної діяльності. Використання цих стратегій дозволить не лише запобігти вигоранню, а й підвищити рівень задоволеності роботою, зберегти психологічне здоров'я та сприяти довготривалому професійному зростанню [43; 44] .

ВИСНОВКИ

Синдром професійного вигорання є складним психоемоційним явищем, що виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів у професійній діяльності. Він проявляється через емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження професійної мотивації. Вітчизняні дослідники розпочали вивчення проблеми вигорання ще у 80-х роках XIX століття, коли феномен набув широкого обговорення у світовій науковій спільноті. Однак на сьогодні немає єдиного підходу до його визначення. Аналіз наукових доробків вчених показує, що вигорання розглядається у кількох взаємопов'язаних напрямках: у межах психології стресу, у контексті професійної діяльності, в екзистенційній психології, у нейропсихології та когнітивній психології.

Основними факторами, що сприяють розвитку синдрому, є високий рівень стресу, емоційне навантаження, відсутність соціальної підтримки та низька задоволеність професійною діяльністю. Професійне вигорання найбільш характерне для спеціалістів, які працюють у сфері «людина-людина», зокрема медичних та соціальних працівників, педагогів, психологів та фахівців сфери послуг тощо, оскільки їхня діяльність потребує високого рівня комунікації та емоційної залученості.

Професійне вигорання є мультифакторним явищем і може розвиватися під впливом як зовнішніх (організаційні умови праці), так і внутрішніх (психологічні характеристики особистості) чинників. Важливим моментом є те, що професійне вигорання є наслідком тривалої стресової ситуації на робочому місці, яка не була адекватно подолана або знижена.

Б'юті-індустрія є однією з найбільш стресових сфер, де високий рівень емоційної та фізичної праці взаємодіє з постійним стресом від клієнтів і вимогливих стандартів. Комплексний вплив емоційного напруження, фізичного виснаження та соціального тиску робить працівників б'юті-індустрії вразливими до професійного вигорання.

Проблема нашого дослідження на тему «Психологічні чинники професійного вигорання у працівників б'юті-індустрії» є актуальною, оскільки професійне вигорання в сфері б'юті-індустрії значно впливає на емоційний стан, мотивацію та ефективність працівників. Висока інтенсивність роботи, часті контакти з клієнтами, необхідність відповідати високим естетичним стандартам та постійний стрес можуть призводити до емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної самооцінки.

Мета емпіричного фрагменту нашого дослідження полягала у дослідженні психологічних чинників, що сприяють розвитку професійного вигорання серед фахівців б'юті-індустрії. Для проведення емпіричного дослідження підібрано низку методик, критеріями підбору яких виступило об'єктивне відображення досліджуваної проблеми, надійність і валідність методик.

У дослідженні взяли участь 36 працівників б'юті-індустрії (салонів краси, перукарень, студій макіяжу та брів) м. Івано-Франківська віком від 23 до 38 років. Вибірка включала представників різних професій б'юті-індустрії, зокрема: перукарі-стилісти – 12 осіб (33,3%), косметологи – 8 осіб (22,2%), майстри манікюру та педикюру – 10 осіб (27,8%), візажисти та бровісти – 6 осіб (16,7%). За гендерним розподілом більшість респондентів становили жінки (30 осіб, 83,3%), чоловіків було менше (6 осіб, 16,7%). Досвід роботи учасників дослідження: до 3 років – 9 осіб (25%), від 3 до 7 років – 14 осіб (38,9%), понад 7 років – 13 осіб (36,1%) Більшість учасників працюють у сфері краси повний робочий день, а 27,8% (10 осіб) поєднують роботу з веденням власного бізнесу. Особливості вибірки полягають у тому, що усі учасники дослідження працюють у сфері, що передбачає інтенсивну взаємодію з клієнтами, високе емоційне навантаження та необхідність підтримки високого рівня сервісу. Означене робить їх особливо вразливими до професійного вигорання, що і стало предметом дослідження. Вибірка є репрезентативною для аналізу впливу психологічних чинників на професійне вигорання у сфері б'юті-індустрії, оскільки охоплює спеціалістів різного профілю, стажу роботи та режиму зайнятості.

На першому етапі дослідження проаналізовано рівень вираження компонентів вигорання у працівників б'юті-індустрії з допомогою методики Дж. Гібсона «Оцінка власного потенціалу вигорання». Результати показали, що у 67% респондентів (24 особи) виявлено високий рівень емоційного виснаження, що свідчить про значне фізичне та психологічне виснаження через робочі навантаження; у 41% респондентів (15 осіб) спостерігається деперсоналізація як тенденція до байдужості у спілкуванні з клієнтами та колегами; 53% респондентів (19 осіб) відзначили зниження мотивації до роботи та почуття неефективності. Увагу звертаємо на те, що емоційне виснаження найчастіше зустрічається у майстрів, які працюють понаднормово або мають нестабільний графік. Деперсоналізація яскраво виражена у спеціалістів, які регулярно взаємодіють із великим потоком

клієнтів та мають високі вимоги до якості обслуговування. Редукція професійних досягнень частіше проявляється у фахівців із меншим стажем, які ще не мають стабільного клієнтського потоку. Щодо розподілу рівнів вигорання у вибірці, то показники вказують, що у 14 осіб виявлено високий рівень, середній рівень у 16 осіб, а низький рівень у 6 осіб. Результати підтверджують, що основними тригерами вигорання є емоційне перенавантаження, нестача особистого простору та невизначеність кар'єрних перспектив.

Аналіз результатів дослідження рис характеру за допомогою методики вивчення характерологічних рис особистості (автор С. Грачов, модернізована М. С. Янцуром) свідчить, що риси характеру в діапазоні «замкнутість-товариськість» 65% респондентів (23 особи) продемонстрували високий рівень товариськості, що є важливою професійною якістю для роботи з клієнтами; 35% респондентів (13 осіб) показали схильність до помірної замкнутості, що може проявлятися у вибірковій соціальній взаємодії, зосередженості на роботі без надмірного емоційного залучення. Група рис характеру, які виражають емоційну стійкість-нестійкість, має такі ступені вираження: 53% респондентів (19 осіб) продемонстрували емоційну нестійкість, що виявляється у схильності до коливань настрою, підвищеної чутливості до стресових ситуацій та реактивності у спілкуванні з клієнтами і, відповідно може сприяти швидкому виснаженню та вигоранню; 47% респондентів (17 осіб) показали емоційну стійкість, що свідчить про їхню здатність зберігати самовладання у складних робочих ситуаціях, контроль над власними емоціями та витримку під час конфліктних моментів. Група рис характеру, які виражають практичність і творчість особистості, сформувалася на високому рівні творчості у 59% респондентів (21 особа), що є характерною рисою для представників б'юті-індустрії, так як вони схильні до експериментів, креативних рішень та індивідуального підходу до роботи, а 41% респондентів (15 осіб) мають переважно практичний підхід, що виражається у дотриманні перевірених технік, орієнтації на результат та

стабільність у професійній діяльності. У свою чергу, група рис характеру, які вказують на раціональність, зваженість, отримала такі ступені вираженості: 56% респондентів (20 осіб) продемонстрували високий рівень раціональності, що свідчить про виваженість у прийнятті рішень, вміння аналізувати ситуацію перед діями та орієнтацію на логіку; 44% (16 осіб) мають невиражену зваженість, що може проявлятися у більш імпульсивних рішеннях, спонтанності у роботі та залежності від емоційного стану. Група рис характеру, які визначають здатність до самоконтролю особистості, отримала такі ступені вираження: 53% респондентів (19 осіб) показали високий рівень самоконтролю, що означає вміння регулювати свої емоції, адаптуватися до змін та уникати конфліктних ситуацій у професійному середовищі; 47% респондентів (17 осіб) мають низький рівень самоконтролю, що може свідчити про складнощі у стримуванні імпульсивних реакцій, труднощі у регулюванні емоційної напруги та підвищений рівень стресу. Результати дослідження за даною методикою свідчать про те, що фахівці б'юті-індустрії переважно товариські, емоційно чутливі, творчі та раціональні. Однак серед частини респондентів простежується емоційна нестабільність та знижений самоконтроль, що може сприяти підвищеному рівню стресу та професійному вигоранню. Висока частка творчих особистостей свідчить про важливість креативного підходу в роботі, тоді як схильність до раціональності допомагає працівникам ефективно планувати свою діяльність.

Згідно з результатами виміру показників акцентуацій рис характеру та темпераменту працівників б'юті-індустрії за методикою К. Леонгарда і Х. Смішека домінуючими акцентуаціями характеру виявилися гіпертимний тип. Працівники з таким типом акцентуації є активними, ініціативними, енергійними, що сприяє високій взаємодії з клієнтами, позитивному настрою в колективі. Проте такі люди можуть бути імпульсивними та нехтувати деталями. А також, з незначним відривом у показниках, демонстративний тип, який часто зустрічається в індустрії краси, адже демонстративні люди

вміють привертати увагу та створювати яскраві образи. Вони емоційні, артистичні, добре працюють у сфері послуг. Недолік – можливість перебільшення своїх досягнень і конфліктність. У 14% досліджуваних діагностовано тривожний та у 8% дистимічний типи акцентуацій рис характеру. Працівники з цими акцентуаціями можуть відчувати невпевненість у собі, схильність до стресу та емоційного виснаження. Вони можуть потребувати додаткової підтримки з боку керівництва та колег. Емотивний у 6% досліджуваних та педантичний у 11% типи акцентуацій рис характеру, що надають нам інформацію про досліджуваних як відповідальні, уважні до дрібниць, емпатійні, що робить їх чудовими спеціалістами в роботі з клієнтами. Проте вони також можуть бути схильними до вигорання через надмірну емоційну залученість. Збудливий (8%) та циклотимічний (8%) типи характеризують досліджуваних наступним чином: зі збудливим типом можуть мати складнощі у спілкуванні через схильність до дратівливості, а з циклотимічний тип як непередбачувані, адже настрій впливає на продуктивність роботи. У сфері обслуговування важливо навчати таких працівників керувати емоціями. Таким чином, отримані результати за цією методикою свідчать, що в б'юті-індустрії домінують гіпертимні, демонстративні та тривожні акцентуації характеру. Даний факт відповідає специфіці роботи, яка передбачає активне спілкування, креативність, емоційну виразність, але водночас може супроводжуватися підвищеним рівнем стресу.

Результати дослідження методикою К. Томаса – Р. Кілманна дозволяють визначити домінантні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях серед працівників б'юті-індустрії. Аналіз їх свідчить, що серед працівників б'юті-індустрії найбільш вираженими стратегіями поведінки у конфліктних ситуаціях є компроміс (50% мають середній рівень) та співробітництво (41% високий рівень, 41% середній рівень). Даний факт вказує на прагнення до взаємного вирішення проблем та підтримки гармонійних відносин у професійному середовищі. Водночас значна частина респондентів

використовує уникнення (25% високий рівень, 44% середній рівень), що може свідчити про недостатню впевненість у власних силах або небажання вступати в конфлікти. Менш поширеною є конкуренція, що вказує на невисоку агресивність та відсутність прагнення до домінування в конфліктах.

Отримані результати дослідження значущих якостей наших респондентів дозволяють визначити основні особистісні та професійні характеристики, що впливають на успішність їх діяльності у сфері б'юті-індустрії. Вони представлені наступним чином. Високий рівень значущості параметра «Якісне виконання роботи» для працівників б'юті-індустрії (69%) ставлять його на перше місце, що вказує на важливість високої якості послуг для більшості респондентів. Переважна більшість (75%) вважає комунікабельність дуже важливою рисою, що підтверджує значення ефективного спілкування для побудови стосунків з клієнтами та колегами. 82% респондентів віддають високий пріоритет професійній етиці, що вказує на важливість етичних норм у роботі з клієнтами. Підвищена важливість стресостійкості для 65% працівників вказує на необхідність мати здатність до роботи в стресових ситуаціях, що характерно для б'юті-індустрії. Креативність відіграє важливу роль у роботі 57% респондентів, що свідчить про постійну потребу в інноваціях та оновленнях послуг, щоб залучати клієнтів. 73% опитаних зазначають важливість командної роботи, що є актуальним для колективів у б'юті-індустрії, де часто потрібна скоординована взаємодія для надання послуг. Для 82% респондентів задоволення потреб клієнта є пріоритетним, що відображає орієнтованість б'юті-індустрії на клієнтську задоволеність. Таким чином, отримані результати відображають рівень комунікативних навичок, емоційної стійкості, креативності, відповідальності, стресостійкості та мотивації до професійного розвитку.

Аналіз взаємозв'язків між емпіричними показниками дозволив встановити, які характерологічні риси та значущі особистісні якості фахівців б'юті-індустрії можуть бути чинниками різних компонентів професійного вигорання. Зокрема, було виявлено, що окремі риси характеру та професійно

значущі якості можуть як сприяти зниженню рівня вигорання, так і навпаки – підвищувати ризик його розвитку. Кореляційний аналіз Спірмена дав змогу визначити напрямок і силу зв'язків між рівнем емоційного виснаження, деперсоналізації, редукції професійних досягнень та такими характеристиками, як комунікативність, емоційна стійкість, креативність, раціональність та самоконтроль. Для математичної обробки даних використовувалася комп'ютерна програма Excel, що дозволило систематизувати та представити отримані дані. Виходячи з логіки зв'язків між змінними, результати свідчать про те, що:

- Низький рівень емоційної стійкості має позитивний зв'язок з емоційним виснаженням ($r = 0,58$; $p \leq 0,05$), що вказує на те, що менш стійкі до стресу фахівці частіше переживають стан виснаження.
- Високий рівень творчості має негативний зв'язок із редукцією професійних досягнень ($r = -0,47$; $p \leq 0,05$), що означає, що творчі працівники рідше відчують зниження професійної мотивації.
- Низький рівень товарищкості корелює з деперсоналізацією ($r = 0,52$; $p \leq 0,05$), що свідчить про схильність емоційно дистанціюватися від клієнтів і колег.
- Високий рівень самоконтролю має негативний зв'язок з емоційним виснаженням ($r = -0,49$; $p \leq 0,05$), тобто люди з кращим контролем емоцій менш схильні до вигорання.
- Високий рівень раціональності має слабкий негативний зв'язок з емоційним виснаженням ($r = -0,31$; $p \leq 0,05$), що свідчить про те, що раціональний підхід до роботи може допомагати знижувати рівень емоційного напруження.

Таким чином, отримані результати кореляційного аналізу підтверджують важливість психологічних ресурсів у протидії професійному вигоранню фахівців б'юті-індустрії. Аналіз кореляційних зв'язків доводить, що особистісні риси фахівців б'юті-індустрії суттєво впливають на рівень їхньої стресостійкості та професійного вигорання. Розвиток емоційної стійкості, підтримка творчих здібностей та формування раціонального підходу до

роботи можуть стати важливими стратегіями профілактики вигорання у даній сфері.

Аналітичне узагальнення результатів емпіричного фрагменту дослідження сприяв розробці практичних рекомендацій щодо профілактики професійного вигорання у працівників б'юті-індустрії. На основі отриманих даних були визначені основні психологічні чинники, що впливають на розвиток вигорання, а також розроблені рекомендації щодо зміцнення емоційної стійкості, підтримки творчої самореалізації та формування раціонального підходу до професійної діяльності. Особливу увагу приділено стратегіям управління стресом, технікам саморегуляції, оптимізації робочого середовища та підвищенню рівня соціальної підтримки серед фахівців галузі.

Таким чином, мета нашого дослідження досягнута, завдання виконані уповні.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ануфрієв М. І., Капля О. М. Професійне вигорання, як проблема сучасних трудових відносин: зарубіжні та вітчизняні підходи до її вирішення. *Юридичний науковий електронний журнал* 2021. № 12. С. 450-453
2. Боднар А. Я. Професійне вигорання як психологічна проблема. *Науково-практична конференція «Особистість у просторі проблем XXI століття» (10 березня 2022 року Київ, Україна)*. Національний університет «Києво-Могилянська академія». Київ : [Дірект Лайн], 2022. С. 16-19
3. Брегун-Трачук Л. О. Дослідження професійного та емоційного вигорання в психолого-педагогічній теорії та практиці. *Музичне мистецтво в освітологічному дискурсі*. № 5. 2020. С. 128 – 133
4. Брецько І.І. Психологічна симптоматика емоційного вигорання особистості. Проблеми сучасної психології. *Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка. Інституту психології ім. Г.С.. Костюка НАПН України*. Вип. №12. 2011. С. 110- 120
5. Булах В. П. Синдром професійного вигорання як складний психофізіологічний феномен. *Медсестринство*, 2016 (4). Режим доступу - <https://doi.org/10.11603/2411-1597.2015.4.6103>
6. Вартанова О. В., Кузнецов Д. О. Аналіз факторів професійного вигорання співробітників і здобувачів закладів вищої освіти в контексті управління благополуччя персоналу. *Економіка та суспільство*. 2024. Випуск № 59. Режим доступу - <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-50>
7. Вовк О. Особливості синдрому професійного вигорання в працівників сфери інформаційних технологій. *Сучасна медицина, фармація та психологічне здоров'я* 2021. №1(2), С.23-26. <https://journals.maup.com.ua/index.php/psych-health/article/view/32>

8. Галан Л., Журавльова О., Кульчицька А. Концептуалізація поняття професійного вигорання у науковій літературі. *Психологічні перспективи*. 2024. Вип. 44. С. 38–51
9. Грубі Т.В. Взаємозв'язок між особистісними чинниками та складовими професійного вигорання працівників Державної фіскальної служби України. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. № 2–3(5–6). 2016. С.46–53.
10. Дьоміна Г. А., Мельничук О. Б. Психологічні особливості професійного вигорання психологів-психосоматологів. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. Серія: Психологія. Том 32 (71). № 4. 2021. С.28-34
11. Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами. *Наук. зап.* Київ, 2005. Вип. 26. Т.2. С. 107–114.
12. Звіт ВООЗ про професійний стрес та вигорання. – Режим доступу: https://cdn.who.int/media/docs/default-source/occupational-health/occupational-stress.pdf?sfvrsn=1d51ca5f_3
13. Іванашко О. Є. Професійна адаптація і професійне вигорання особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова*. 2017. № 19 (43). С. 82–85.
14. Карамушка Л. М. , Бондарчук О. І. , Грубі Т. В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України : монографія. Кам'янець-Подільський : Медобори – 2006. 2015. 254 с.
15. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
16. Карамушка Л. М. Комплекс методик для дослідження психологічних особливостей професійного «вигорання» в підприємців. Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка. Київ, 2011. Т. 1. Ч. 31–32. С. 272–277

17. Ковровський Ю. Особистісні чинники професійного вигорання персоналу Оперативно-рятувальної служби ДСНС України. ОРГАНІЗАЦІЙНА ПСИХОЛОГІЯ. ЕКОНОМІЧНА ПСИХОЛОГІЯ. 2015. №3, С. 58-65. Режим доступу - <http://orgpsy-journal.in.ua/index.php/opec/article/view/223>
18. Колтунович Т. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі: період наукового осмислення феномена. *Гуманітарний Вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. Київ: Гнозис, 2013. Дод. 1 до Вип. 29. Том IV. С. 160–167
19. Коростильова Л. О. Психологічні чинники розвитку синдрому емоційного вигорання у працівників сфери послуг. Актуальні проблеми психології. 2021. Т. 13, Вип. 2. С. 45-57.
20. Максименко С. Д. Синдром “професійного вигорання” та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. *Навч. посіб. для студ. вищ. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти*. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.
21. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна*. 2012. Вип. 2(1). С. 444–452. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2\(1\)_54](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2012_2(1)_54)
22. Мозгова Г. П., Ханецька Т. І., Якимчук О. І. Психосоматика: психічне, тілесне, соціальне. *Хрестоматія: Навчальний посібник*. Київ : НПУ імені М. П. Драгоманова. 2021. 375с.
23. Мащак С. О., Олійник А. І. ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ ІТ-СФЕРИ. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*, (2), 2024. С. 22-25. <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2024.2.4> режим доступу <http://psy-visnyk.uzhnu.uz.ua/index.php/psy/article/view/297>

24. Мірошниченко О. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах : навчально-методичний посібник. Житомир : вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2015. 156 с.
25. Мирончук Н. М. Педагогічні та психологічні чинники професійного здоров'я викладача вищої школи. *Проблеми освіти: наук.-метод. зб. Ін-т модернізації змісту освіти МОН України*. Київ, 2016. Вип. № 86. С. 386-393
26. Моргун В.Ф., Тітов І. Г. Основи психологічної діагностики: *навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів*, 2013. 464 с.
27. Нагурна Н. І. Психологічні чинники професійного вигорання працівників торгівлі: *кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістр за спеціальністю „053 — психологія“*. Тернопіль : ТНТУ, 2023. 68 с.
28. Найчук В. В., Лесніченко Н. П., Кожухаренко М. О. Причини та специфіка прояву синдрому професійного вигорання в працівників ІТ-сфери. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. 2022. №1. С.18-22. <https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2022.1.3>
29. Оксана Якимчук. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 12. Психологічні науки : зб. наук. праць / за наук. редакцією І. С. Булах. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2021. Вип. 16 (61). 125 с.
30. Романовська О. В. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник НТУУ «КПІ»*. Серія: Політологія. Соціологія. Право. Київ, 2011. Вип. 3(11). С. 103–107
31. Руденок А. І., Данчук Ю. П., Ромасюкова А. В. ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ЯК ЧИННИК ЗБЕРЕЖЕННЯ ПСИХІЧНОГО ЗДОРОВ'Я ФАХІВЦІВ. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. Серія: Психологія. Том 35 (74). № 5. 2024. С.58-62
32. Рурик Г. Л. Запобігання виникненню синдрому професійного вигорання – шлях до збереження психічного здоров'я. *Навчальне видання: методичні рекомендації*. Миколаїв. 2020. 41с.

33. Стельмах О. Чинники професійного вигорання особистості. *Молодь і ринок*. 2022. №5 (203). С.76-80
34. Теренда Н. О., Павлів Т. Б., Теренда О. А. Професійне вигорання – одна з невирішених проблем охорони здоров'я України. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України*, 2021 №2. [Електронний ресурс] Режим доступу: <https://doi.org/10.11603/1681-2786.2021.2.12377>
35. Технології роботи організаційних психологів: Навч. пос. /За наук. ред. Л. М. Карамушки. Київ: Фірма "ІНКОС", 2005. 366 с.
36. Федоришин Г. М., Кицмен Н. З. Соціально-психологічні чинники професійного вигорання персоналу Державної служби України з надзвичайних ситуацій. *Соціально-правові студії*. 2020. Випуск 2 (8). С. 178–185
37. Халанський В. Запал без вигорання. Як завершити цикл стресу, працювати до сподоби й жити щасливо. Харків : Віват, 2023. 496 с.
38. Шевченко О. М. Емпіричне дослідження характерологічних особливостей студентів-медиків із різними стратегіями поведінки в конфлікті. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2021. Вип.10. С. 199-206.
39. Янцур М. С. Професійна психодіагностика: практикум. Київ: МПУ ДЦЗ, МОУ РДП, 2005. 369 с.
40. Юрценюк О. С. Синдром професійного вигорання. URL: <https://www.bsmu.edu.ua/blog/6975-sindrom-profesiynogo-vigorannya/> (дата звернення: 27.12.2024 р.)
41. American Psychological Association. Burnout and stress are everywhere [Електронний ресурс] // APA Monitor on Psychology. 2022. – Режим доступу: <https://www.apa.org/monitor/2022/01/special-burnout-stress>
42. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309–328. DOI: <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>

43. Edú-Valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A Review of Theory and Measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3), 1780. [DOI: 10.3390/ijerph19031780](<https://doi.org/10.3390/ijerph19031780>).
44. Sonnentag, S. (2015). Well-being and burnout in the workplace: Organizational causes and individual interventions. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 2(1), 259-299. World Health Organization (WHO). (1994). *International Classification of Diseases (ICD-10)*. URL: <https://www.who.int/classifications/icd/en/>
45. World Health Organization (WHO). (2019). *International Classification of Diseases (ICD-11)*. URL: <https://www.who.int/classifications/icd/en/>
46. Maslach, C., & Leiter, M.P. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111
47. Maslach C., Leiter M. P. *Burnout: The Cost of Caring*. Malor Books, 2017. 280 p. – ISBN 978-1883536357.
48. Cox, T., & Griffiths, A. (2005). The nature and measurement of work-related stress: Theory and practice. *Stress and Health*, 21(1), 3-6
49. Ogresta J. Relation Between Burnout Syndrome and Job Satisfaction Among Mental Health Workers. / J. Ogresta, S. Rusac, L. Zorec // *Croat Med J*. 2008; 49(3): 364–374.
50. Zapf, D., & Holz, M. (2006). On the positive and negative effects of emotion work in organizations. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 15(1), 1-28. <https://doi.org/10.1080/13594320500412199>

ДОДАТОК А

**Авторська анкета «Дослідження значущих якостей фахівців
б'юті-індустрії»**

Інструкція:

Просимо вас відповісти на питання, що стосуються якостей, які ви вважаєте важливими у своїй професійній діяльності в сфері б'юті-індустрії. Відповідайте, будь ласка, чесно, намагаючись оцінити, наскільки важлива кожна з наведених рис для вас.

1. Якісне виконання роботи

- Як часто ви ставите акцент на високий рівень виконання кожної процедури?

- Завжди

- Часто

- Іноді

- Рідко

- Ніколи

2. Комунікабельність

- Наскільки важливою є ваша здатність до ефективної комунікації з клієнтами?

- Дуже важливо

- Важливо

- Не дуже важливо

- Не важливо

3. Професійна етика

- Наскільки ви цінуєте дотримання етичних норм у професійній діяльності?

- Дуже важливо

- Важливо

- Не дуже важливо

- Не важливо

4. Стресостійкість

- Наскільки ви відчуваєте необхідність бути стресостійким у роботі?

- Дуже важливо

- Важливо

- Не дуже важливо

- Не важливо

5. Креативність

- Як часто вам потрібно застосовувати креативність у вашій роботі?

- Завжди

- Часто

- Іноді

- Рідко

- Ніколи

6. Вміння працювати в команді

- Наскільки важливою є для вас співпраця з іншими фахівцями в команді?

- Дуже важливо

- Важливо

- Не дуже важливо

- Не важливо

7. Орієнтованість на клієнта

- Наскільки важливим є для вас задоволення потреб клієнта у процесі роботи?

- Дуже важливо

- Важливо

- Не дуже важливо

- Не важливо

Обчислення результатів

1. Обчислення середніх значень:

Для кожного питання анкети визначалися середні бали для кожної категорії відповідей. Підраховувався відсоток осіб, що відповіли на кожну категорію (наприклад, "Завжди", "Часто", "Дуже важливо", тощо), а також визначалася середня вага для кожного параметра на основі цих відповідей.

2. Математична процедура для кожного питання анкети:

- Крок 1: Респонденти ставили відмітки за шкалою від 1 до 5 (для кожного питання з можливими варіантами відповідей). Наприклад:

- "Завжди" = 5 балів

- "Часто" = 4 бали

- "Іноді" = 3 бали

- "Рідко" = 2 бали

- "Ніколи" = 1 бал

- Крок 2: Підраховувалися загальні бали для кожного питання, і відсоток учасників, що вибрали кожен варіант відповіді. Відповіді розподілялися по категоріях.

- Крок 3: Визначення середнього арифметичного значення для кожного питання (сумування всіх балів і ділення на кількість респондентів).

3. Результати обчислень:

Після обчислення середніх значень для кожного питання, можна отримати загальні оцінки для кожної категорії відповіді (наприклад, скільки респондентів оцінюють певну якість як "дуже важливо" чи "завжди").

4. Обчислення відсотків:

Відсотки для кожної категорії відповідей обчислювались за відповідною формулою. Наприклад: 25 осіб вибрали "Завжди", отже, відсоток буде $(\frac{25}{36} \times 100 = 69.4 \%)$.

5. Інтерпретація результатів:

Після обчислення середніх значень та відсоткових результатів, отримуємо чітке уявлення про те, які якості є найбільш важливими для фахівців б'юті-індустрії, на основі якої можна сформулювати рекомендації для розвитку професійної діяльності в цій сфері.

ДОДАТОК Б

Методика визначення типу акцентуації рис характеру та темпераменту

К. Леонгарда і Х. Смішека (ЛС)

Текст опитувальника.

Інструкція. Вам запропоновані ствердження відносно Вашого характеру. Якщо Ви згодні із ствердженням, поставте знак "+" (так), якщо ні - знак "—". Над відповідями довго не думайте, правильних і неправильних відповідей немає.

1. У Вас переважно веселий та безтурботний настрій?
2. Ви чутливі до образ?
3. Чи буває так, що у Вас на очі навертаються сльози в кіно, театрі, бесіді і т.д.?
4. Зробивши щось, Ви сумніваєтесь, чи все зроблено правильно, і не заспокоїтесь доти, доки не переконаєтесь ще раз в тому, що все зроблено правильно
5. В дитинстві Ви були таким же сміливим, як всі Ваші однолітки?
6. Чи часто у Вас різко змінюється настрій: від стану безпричинної радості до огиди до життя, до себе?
7. Звичайно Ви в центрі уваги компанії?
8. Чи буває так, що Ви безпричинно знаходитеся в такому поганому настрої, що з Вами краще не розмовляти?
9. Ви серйозна людина?
10. Здатні Ви захоплюватись, милуватися чим-небудь?
11. Чи завзяті Ви?
12. Ви швидко забуваєте, якщо Вас хтось образив?
13. Чи м'якосердий Ви?
14. Коли Ви кидаєте лист в поштову скриньку, чи перевіряєте Ви й проводите рукою по отвору скриньки, що лист потрапив до неї?
15. Чи прагнете Ви завжди бути в рядах кращих працівників?
16. Чи бувало Вам страшно в дитинстві під час грози або в разі зустрічі з незнайомою собакою (а можливо таке почуття буває й тепер, у зрілому віці)?
17. Чи прагнете Ви в усьому і всюди підтримувати порядок?
18. Чи залежить Ваш настрій від зовнішніх обставин?

19. Чи люблять Вас Ваші знайомі?
20. Чи часто у Вас буває почуття внутрішнього дискомфорту, почуття можливої біди, неприємностей?
21. У Вас часто дещо пригнічений настрій?
22. Чи бували у Вас хоча б один раз істерика або нервовий зрив?
23. Чи важко Вам довго всидіти на одному місці?
24. Якщо з Вами несправедливо поступили, чи будете енергійно відстоювати свої інтереси?
25. Чи можете Ви зарізати курку або вівцю?
26. Чи дратує Вас, якщо вдома занавіска або скатертина висять нерівно, і Ви відразу намагаєтесь поправити їх?
27. У дитинстві Ви боялись залишатись одні вдома?
28. Часто у Вас бувають коливання настрою без причин?
29. Чи завжди Ви прагнули бути достатньо сильним працівником в своїй професії?
30. Чи швидко Ви починаєте сердитись чи гніватись?
31. Чи можете Ви бути абсолютно безтурботним, веселим?
32. Буває так, що почуття повного щастя буквально пронизує Вас?
33. Як Ви думаєте, вийшов би з Вас ведучий гумористичної вистави?
34. Ви звичайно викладаєте свою думку людям досить відверто й прямо без натяку?
35. Вам важко переносити вид крові? Чи не викликає це у Вас неприємних почуттів?
36. Чи любите Ви роботу з високою особистою відповідальністю?
37. Чи схильні Ви захистити людей, до яких виявляють несправедливість?
38. В темний підвал Вам важко й страшно спускатись?
39. Чи віддасте Ви перевагу такій роботі, коли діяти потрібно швидко, а вимоги до якості виконання невисокі?
40. Чи товариський Ви?
41. В школі Ви охоче декламували вірші?

42. Чи втікали Ви в дитинстві з дому?
43. Чи здається Вам життя важким?
44. Буває так, що після конфлікту, образи Ви були до того вражені, що йти на роботу здавалось просто нестерпним?
45. Можна сказати, що в разі негараздів Ви не втрачаєте почуття гумору?
46. Зробили б Ви першим кроки до примирення, якщо Вас хто-небудь образив?
47. Ви дуже любите тварин?
48. Чи повертаєтесь Ви, щоб впевнитись, що залишили домівку чи робоче місце в такому стані, що там нічого не скоїться?
49. Чи переслідує Вас іноді неясна думка, що з Вами й Вашими близькими може скоїтись щось страшне?
50. Вважаєте Ви, що Ваш настрій дуже змінний?
51. Вам важко доповідати (виступати) на сцені перед великою кількістю людей?
52. Ви можете вдарити того, хто Вас образив?
53. У Вас дуже велика потреба в спілкуванні з іншими людьми?
54. Ви належите до тих, хто при будь-яких розчаруваннях впадає у глибокий відчай?
55. Вам подобається робота, що потребує енергійної організаторської діяльності?
56. Чи наполегливо Ви добиватиметесь своєї мети, якщо на шляху до неї знадобиться долати безліч перешкод?
57. Чи може трагічний фільм зворушити Вас так, що на очах виступають сльози?
58. Часто Вам буває важко заснути через те, що проблеми минулого дня чи майбутнє весь час крутяться в думках?
59. В школі Ви іноді підказували своїм товаришам чи давали списати?
60. Чи потрібна Вам велика напруга волі, щоб пройти одному через кладовище?

61. Чи ретельно Ви слідкуєте за тим, щоб кожна річ у Вашій квартирі була тільки на одному й тому самому місці?
62. Чи буває так, що перед сном Ви в доброму настрої, а наступного дня встаєте в пригніченому на декілька годин стані?
63. Чи легко Ви звикаєте до нових ситуацій?
64. Чи бувають у Вас головні болі?
65. Ви часто смієтесь?
66. Чи можете Ви бути ввічливим навіть з тим, кого Ви явно не цінуєте, не любите, не поважаєте?
67. Ви рухлива людина?
68. Ви дуже переживаєте через несправедливість?
69. Ви настільки любите природу, що можете називати її другом?
70. Виходячи з дому або лягаючи спати, перевіряєте Ви, чи закрили газ, вимкнули світло, закрили двері?
71. Ви дуже боязливі?
72. Чи змінюється Ваш настрій під впливом алкоголю?
73. У вашій молодості Ви з задоволенням приймали участь у художній самодіяльності?
74. Ви розцінюєте життя дещо песимістично, без передчуття радощів?
75. Чи часто Вас тягне подорожувати?
76. Чи може Ваш настрій змінитись так різко, що Ваш стан радощів раптово стане похмурим та пригніченим?
77. Чи легко Вам вдається підняти настрій друзям?
78. Чи довго Ви переживаєте образу?
79. Чи довгий час Ви переживаєте горе інших людей?
80. Чи часто, будучи школярем, Ви переписували сторінку в зошиті, якщо випадково ставили в ній пляму?
81. Чи ставитесь Ви до людей скоріше з недовірою й обережністю, ніж з добротою?
82. Чи часто Ви бачите жахливі сни?

83. Чи буває так, що Ви остерігаєтесь того, що кинетесь під поїзд або, коли стоїте біля вікна багатоповерхового будинку, раптово випадете?

84. У веселій компанії Ви звичайно веселі?

85. Здатні Ви відволікатись від важких проблем, які потребують рішень?

86. Ви стаєте менш стриманим і відчуваєте себе вільніше коли приймаєте алкоголь?

87. В бесіді Ви скупі на слова?

88. Якщо Вам необхідно було б грати на сцені, Ви змогли б так увійти в роль, щоб забути про те, що це тільки гра?

Ключ до методики Леонгарда-Смішека

Коли підраховуємо бали за кожною шкалою опитувальника, для стандартизації результатів значення кожної шкали множаться на визначене число. Це вказано в "ключі" до методики. Акцентуйовані особи не є патологічними. Вони характеризуються проявом та виділенням яскравих рис характеру.

1. Гіпертимні x 3 (помножити значення шкали на 3):

(+) 1, 11, 23, 33, 45, 55, 67, 77;

(-) немає.

2. Застрягаючі x 2:

(+) 2, 15, 24, 34, 37, 56, 68, 78, 81;

(-) 12, 46, 59

3. Емотивні x 3:

(+) 3, 13, 35, 47, 57, 69, 79;

(-) 25.

4. Педантичні x 2:

(+) 4, 14, 17, 26, 39, 48, 58, 61, 70, 63, 80;

(-) 36.

5. Тривожні x 3:

(+) 16, 27, 38, 49, 60, 71, 82;

(-) 5.

6. Циклотимічні x 3:

(+) 6, 18, 28, 40, 50, 62, 72, 84;

(-) немає

7. Демонстративні x 2:

(+) 7, 19, 22, 29, 41, 63, 66, 73, 85, 88;

(-) 51.

8. Неврівноважені:

(+) 8, 20, 30, 42, 52, 64, 74, 86;

(-) немає.

9. Дистимічні x 3:

(+) 9, 21, 43, 75, 87;

(-) немає.

10. Екзальтовані x 6:

(+) 10, 32, 54, 76;

(-) немає.

ДОДАТОК В

**Тест за методикою К. Томаса «Визначення стилю поведінки
в конфліктній ситуації»**

В опитувальнику наведено 5 можливих варіантів поведінки в конфліктній ситуації, які згруповані у 30 пар. З кожної пари оберіть те судження, яке Ви вважаєте найхарактернішим для своєї поведінки.

1.

а) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

б) Перш ніж обговорювати те, у чому ми не дійшли згоди, я намагаюся звернути увагу на те, із чим ми обидва погоджуємося.

2.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Я намагаюся владнати справу з урахуванням інтересів іншого і власних.

3.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого і здебільшого зберегти наші стосунки.

4.

а) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

б) Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів іншої людини.

5.

а) Налагоджуючи спірну ситуацію, я повсякчас намагаюся знайти підтримку в іншого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути напруження.

6.

а) Я намагаюся уникнути прикрощів.

б) Я намагаюся досягти свого.

7.

а) Я намагаюся відкласти розв'язання спірного питання, щоб згодом зробити це остаточно.

б) Я вважаю за можливе поступитися одним, щоб досягти іншого.

8.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я насамперед намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

9.

а) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

б) Я докладаю всіх зусиль, щоб досягти свого.

10.

а) Я наполегливо прагну досягти свого.

б) Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11.

а) Насамперед я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й питання.

б) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

12.

а) Я завжди уникаю позиції, що може викликати суперечки.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

13.

а) Я пропоную серединну позицію.

б) Я наполягаю, щоб усе було зроблено по-моєму.

14.

а) Я повідомляю іншому свою думку й запитую про його погляди.

б) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.

15.

а) Я намагаюся заспокоїти іншого й здебільшого зберегти наші стосунки.

б) Я намагаюся зробити все необхідне, щоб уникнути напруженості.

16.

а) Я намагаюся не зачепити почуттів іншого.

б) Я намагаюся переконати іншого в перевазі моєї позиції.

17.

а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.

б) Я намагаюся зробити все, щоб уникнути марної напруженості.

18.

а) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

б) Я даю можливість іншому мати свою думку, якщо він також іде мені назустріч.

19.

а) Передусім я намагаюся чітко з'ясувати те, у чому полягають усі порушені інтереси й спірні питання.

б) Я намагаюся відкласти рішення спірного питання, щоб згодом розв'язати його остаточно.

20.

а) Я намагаюся негайно подолати наші розбіжності.

б) Я намагаюся знайти найкраще поєднання вигод і втрат для нас обох.

21.

а) Під час переговорів я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

б) Я завжди схильюся до прямого обговорення проблеми.

22.

а) Я намагаюся знайти серединну позицію між моєю думкою та думкою іншої людини.

б) Я відстоюю свої бажання.

23.

а) Як правило, я турбуюся про те, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

б) Іноді я надаю можливість іншим узяти на себе відповідальність за розв'язання спірного питання.

24.

а) Якщо позиція іншого видається мені важливою, я намагатимуся йти назустріч його бажанням.

б) Я намагаюся переконати іншого дійти компромісу.

25.

- а) Я намагаюся довести іншому логіку й переваги моїх поглядів.
- б) Ведучи переговори, я намагаюся бути уважним до бажань іншого.

26.

- а) Я пропоную серединну позицію.
- б) Я майже завжди стурбований тим, щоб задовольнити бажання кожного з нас.

27.

- а) Зазвичай я уникаю позиції, що може викликати суперечки.
- б) Якщо це зробить іншого щасливим, я дам йому можливість наполягти на своєму.

28.

- а) Зазвичай я наполегливо намагаюся досягти свого.
- б) Налагоджуючи ситуацію, я намагаюся знайти підтримку в іншого.

29.

- а) Я пропоную серединну позицію.
- б) Вважаю, що не завжди варто хвилюватися через якісь розбіжності, що виникають.

30.

- а) Я намагаюся не зачіпати почуттів іншого.
- б) Я завжди дотримуюся такої позиції в спірному питанні, щоб досягти успіху.

Опрацювання результатів

Кількість балів, яку Ви набрали за кожною шкалою, визначає тенденції дотримання відповідної поведінки в конфліктних ситуаціях. Бали підраховуються за наведеним далі ключем.

Інтерпретація результатів

- Стиль поведінки, що має найбільше кількісне значення, вважається домінуючим. Можливі випадки, коли людина у конфліктних ситуаціях використовує різні стилі поведінки, що є найкориснішими.
- Стиль суперництва (конкуренції). Прагнення досягти задоволення власних інтересів, незважаючи на інтереси інших. Активність дій та вольових зусиль. Орієнтація на власні ідеали та здібності. Авторитарність, яка спрацьовує в ситуаціях, коли потрібно швидко ухвалити рішення; якщо людина, яка приймає рішення,— досвідчений керівник; якщо ситуація є критичною або інші люди розгубилися, комусь потрібно зрештою прийняти рішення.
- Стиль співпраці. Активна участь у розв'язанні конфлікту з відстоюванням як своїх інтересів, так і інтересів партнерів. Спільне обговорення проблем та потреб сторін спрацьовує в ситуаціях, де рішення є важливим для обох сторін; якщо стосунки з партнерами довготривалі й корисні; якщо є час і можливість попрацювати над подальшим розв'язанням складної ситуації; якщо бажання обох сторін збігаються; якщо між партнерами є статусна рівновага.
- Стиль компромісу. Здатність поступитися своїми інтересами з обох сторін, що беруть участь у конфлікті. Прагнення прийняти рішення, що задовольняє обидві сторони, спрацьовує в ситуаціях, якщо ці сторони мають однакову владу, але протилежні інтереси; якщо необхідно виграти час і Вас задовольняє часткове рішення; якщо рішення потрібно прийняти швидко, тому що це найбільш економний і ефективний шлях; інші підходи до розв'язання проблеми видаються неефективними; є бажання зберегти стосунки з протилежною стороною.
- Стиль уникнення. Відсутність прагнення до кооперації. Пасивність у відстоюванні своїх прав через неважливість для Вас розв'язання проблеми або у безвиході. Перенесення відповідальності за розв'язання проблеми на інших спрацьовує в ситуаціях, коли напруженість конфлікту досить висока і необхідно її послабити; якщо рішення настільки незначні, що не слід витрачати сили на їхню зміну; якщо потрібно виграти час на збирання доказів

і підтримку іншого рішення; якщо виникає відчуття, що інші мають більше шансів на розв'язання проблеми.

- Стиль пристосування. Здатність діяти спільно з партнером заради його інтересів. Прагнення до гармонії у стосунках, комфортності обох сторін спрацьовує в ситуаціях, коли необхідно зберегти мирні стосунки з партнерами; якщо наслідок конфлікту важливіший для партнерів, ніж для Вас; якщо у Вас замало влади або шансів на перемогу; якщо важливішими є інтереси партнера, а не власні; якщо Ви вважаєте, що для партнера таке рішення буде певним уроком, навіть якщо воно неправильне.

Методика Дж. Гібсона «Оцінка власного потенціалу «вигорання»

Інструкція. Дайте відповідь на колоне запитання, закреслюючи одне число із шкали, яка подається нижче. Відповівши на всі запитання, підрахуйте бали. Пам'ятайте, що немає правильних або неправильних відповідей.

1	2	3	4	5	6
Декілька разів на рік	Щомісяця	Декілька разів на місяць	Щотижня	Декілька разів на тиждень	Щодня

Бланк для відповідей

№ з/п	Питання	Варіанти відповіді
1	Я почав ставитися до людей жорсткіше з того часу, як почав працювати на цій роботі	123456
2	Я турбуюся, що ця робота робить мене більш жорстким	123456
3	Я фактично байдужий до того, що відбувається з деякими людьми, які потребують моєї допомоги	123456
4	Я відчуваю, що люди, які потребують моєї допомоги, вважають мене причиною деяких своїх проблем	123456
5	Я достатньо ефективно вирішую проблеми людей, які потребують моєї допомоги	123456
6	Я відчуваю, що своєю працею я позитивно впливаю на життя інших людей	123456
7	Я відчуваю себе наповненим значною енергією	123456
8	Я легко створюю настрій розслаблення у людей, які потребують моєї допомоги	123456
9	Я відчуваю радість від тісного спілкування з людьми, які потребують моєї допомоги	123456
10	Я здійснив на цій роботі багато гідних справ	123456
11	Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми на своїй роботі	123456

12	Я відчуваю себе емоційно виснаженим своєю роботою	123456
13	Я відчуваю себе повністю стомленим після робочого дня	123456
14	Вранці я відчуваю себе стомленим	123456
15	Я повністю незадоволений своєю роботою	123456
16	Я відчуваю, що віддаю дуже багато сил своїй роботі	123456
17	Безпосередня робота з людьми потребує від мене дуже великої напруги	123456
18	Я відчуваю, що мої нерви напружені до межі	123456

Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте середні бали за наступними позиціями, що характеризують кожен компонент «вигорання».

Деперсоналізація (пп. 1-4) _____

Особиста задоволеність (пп. 5-11) _____

Емоційне виснаження (пп. 12-18) _____

Підрахуйте середні бали кожного з компонентів та визначте рівень «вигорання».

ДОДАТОК Є

Методика визначення характерологічних рис особистості

Інструкція

Прочитавши твердження і варіанти відповідей у «Бланку опитувальника» відповідно до них ти повинен в «Бланку відповідей» під відповідними номерами поставити свою відповідь у вигляді знаку плюс (+) відповідної колонки («а», «б» чи «в»). Довго не роздумуй і відповіді не змінюй.

БЛАНК ОПИТУВАЛЬНИКА

1. Я міг би жити один, далеко від людей:
 1. так
 2. інколи
 3. ні
2. Інколи я погано себе почуваю без особливих на те причин:
 1. так
 2. не знаю
 3. ні.
3. Читаючи про якийсь особливий випадок, я цікавлюсь всіма подробицями:
 1. так, завжди
 2. інколи
 3. рідко.
4. Коли друзі жартують наді мною, я переважно сміюсь разом з ними і зовсім не ображаюсь:
 1. вірно
 2. не знаю
 3. не вірно.
5. Те, що деякою мірою відволікає мою увагу від чогось:
 1. дратує мене
 2. щось середнє
 3. не турбує мене.
6. Мені подобається товариш:
 1. інтереси якого носять діловий і практичний характер;

2. не знаю;
 3. який відрізняється глибоко продуманими поглядами на життя.
7. На підприємстві мені було б цікавіше:
1. працювати з машинами та механізмами і приймати участь в основному виробництві;
 2. важко сказати
 3. розмовляти з людьми, займатися суспільною роботою.
8. У мене завжди вистачає енергії, коли це необхідно:
1. так
 2. важко сказати
 3. ні.
9. Я швидше розкрив би свої особисті думки:
1. моїм хорошим друзям
 2. не знаю
 3. в своєму щоденнику.
10. Я не можу спокійно слухати, як інші люди проголошують ідеї, протилежні тим, у які я твердо вірю:
1. вірно
 2. важко відповісти
 3. не вірно.
11. Я настільки практичний і обережний, що зі мною трапляється менше неочікуваних випадків, ніж з іншими людьми:
1. так
 2. важко сказати
 3. ні
12. Я гадаю, що я говорю неправду рідше, ніж більшість людей:
1. вірно
 2. важко відповісти
 3. не вірно.
13. Я надав би перевагу працювати:
1. в установі, де б мені випало керувати людьми і бути серед них;
 2. важко відповісти;
 3. бути вільним спеціалістом.

14. Те, що я роблю, у мене не виходить:

1. рідко
2. щось середн
3. часто.

15. Навіть, якщо мені кажуть, що мої ідеї не можуть бути здійсненими, це мене не зупиняє:

1. вірно
2. не знаю
3. не вірно.

16. Я намагаюсь сміятись з жартів не так голосно, як це робить більшість людей:

1. вірно
2. не знаю
3. не вірно.

17. Зусилля, що витрачені на складання планів:

1. ніколи не зайві
2. важко сказати
3. не варті цього.

18. Мені більше подобається працювати з людьми вишуканими, витонченими, ніж з людьми відвертими і прямолінійними:

1. так
2. не знаю
3. ні

19. Мені приємно зробити людині послугу, погодившись призначити зустріч з нею на час, зручний для неї, навіть, якщо це незручно для мене:

1. так
2. інколи
3. ні.

20. Коли я лягаю спати, я:

1. засинаю швидко

2. щось середнє
3. засинаю важко

21. Якби я працював у магазині, я хотів би:

1. оформляти вітрини
2. не знаю
3. бути касиром.

22. Я надаю перевагу:

1. самому вирішувати питання, що стосуються мене особисто;
2. важко відповісти;
3. радитися зі своїми друзями.

23. Акуратні та вимогливі люди не вживаються зі мною:

1. вірно
2. інколи
3. не вірно

24. Якщо люди про мене думають погано, то я намагаюсь їх переконати ,
продовжуючи діяти по-своєму:

1. так
2. важко сказати
3. ні

25. Трапляється, що я цілий ранок не хочу ні з ким розмовляти:

1. так
2. інколи
3. ніколи.

26. Мені буває скучно:

1. часто
2. інколи
3. ніколи

27. Я часто думаю, що найдраматичніші події вже через рік не залишать в
моїй душі жодного сліду:

1. так

2. важко сказати

3. не вірно.

28. Я думаю, що було б цікавіше бути:

1. ботаніком і працювати з рослинами;

2. не знаю;

3. страховим агентом.

29. Якщо питання, яке потрібно вирішити, дуже складне і вимагає від мене багато зусиль, я намагаюсь:

1. зайнятися іншими питаннями;

2. важко відповісти;

3. ще раз спробую вирішити це питання.

30. Вночі мені сняться фантастичні і безглузді сни:

1. так

2. інколи

3. ні.

Дешифратор до методики С. Грачова

Характерологічна риса	№ запитань
Замкнутість – товариськість	1, 7, 9, 13, 19, 25
Емоційна стійкість – нестійкість	2, 5, 8, 14, 20, 26
Практичність, творчість	3, 6, 15, 18, 21, 27
Раціональність, зваженість	4, 10, 16, 22, 24, 28
Самоконтроль	11, 12, 17, 23, 29, 30

ОБРОБКА РЕЗУЛЬТАТІВ

Кожна відповідь оцінюється в балах, які проставляються біля кожного запитання. Відповідь „b” завжди оцінюється 1 балом. На запитання 1-7 та 23-30, якщо ти відповів стверджено “а”, то вона оцінюється в 0 балів, а якщо ти відповів “с”, то – 2 бали. За відповіді на запитання 8-22 на твердження ти відповів “а” – 2 бали, “с” – 0 балів. Потім у відповідності з дешифратором

сумуються бали за групами характерологічних рис оптантів і їх результати заносяться до відповідної таблиці.

ДОДАТОК Ж

Кореляційна матриця (коефіцієнти Спірмена)

