

УНІВЕРСИТЕТ МИТНОЇ СПРАВИ ТА ФІНАНСІВ
ФАКУЛЬТЕТ УПРАВЛІННЯ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

другий (магістерський) рівень вищої освіти
спеціальність 053 «Психологія»

**ПСИХОЛОГІЧНА РЕЗИЛЬЄНТНІСТЬ ДО РОБОЧИХ
НАВАНТАЖЕНЬ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ**

Виконала:

студентка групи ПС24р-1зм

Красникова О.О.

Керівник:

професор кафедри психології

д. біол. н., проф.

Лихолат О.А.

В.о.завідувача випускної кафедри:

к. психол. н., доцент

Склянська О.В.

2026 рік

ЗМІСТ

Вступ.....	3
Розділ 1 Теоретичний аналіз професійного середовища як формувального чинника психологічного благополуччя працівників сфери гостинності.....	7
1.1. Чинники, які формують психосоціальний професійний ландшафт у сфери гостинності.....	7
1.2. Професійний стрес в індустрії гостинності.....	19
1.3. Роль емоційного інтелекту в запобіганні конфліктів як предикторів професійного вигорання в сфері гостинності.....	31
Висновки до розділу 1.....	46
Розділ 2 Методологічне забезпечення дослідження чинників резильєнтності працівників сфери гостинності.....	48
2.1. Методичні підходи до проведення емпіричного дослідження.....	48
2.2. Методичне забезпечення дослідження.....	50
Висновки до розділу 2.....	55
Розділ 3 Результати емпіричного дослідження резильєнтності та її формувальних чинників у працівників заміського відпочинкового комплексу.....	58
3.1. Організація дослідження та методологія збору емпіричних даних.....	58
3.2. Дослідження рівня психологічного стресу.....	59
3.3. Дослідження професійного вигорання.....	61
3.4. Дослідження рівня сформованості емоційного вигорання.....	64
3.5. Дослідження джерел мотивації.....	66
3.6. Дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях.....	68
3.7. Дослідження емоційного інтелекту.....	71
3.8. Дослідження резильєнтності.....	73
3.9. Кореляційні зв'язки між досліджуваними характеристиками.....	74
3.10. Практичні рекомендації для покращення резильєнтності працівників заміського відпочинкового комплексу.....	76
Висновки до розділу 3.....	78
Висновки.....	82
Список використаних джерел.....	86
Додатки.....	98

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Індустрія гостинності надзвичайно чутлива до питань безпеки та є одним із секторів, найбільш вразливих до криз. Кризовий вплив відбувається на трьох рівнях: макро-, мезо- та мікро-. Вплив на макрорівні включає економічні та соціальні коливання, скорочення світового туристичного ринку та складні базові умови розвитку. Вплив на мезорівні – це структурні та іміджеві зміни в індустрії гостинності. На мікрорівні кризові події серйозно загрожують фінансовим показникам готелів, моделям відвідування гостями та безпеці працівників [1, 5]. Працівники галузі є одними з безпосередніх учасників кризових реакцій закладів. Вони піддаються впливу безлічі психосоціальних стресорів, включаючи стрес на роботі, пов'язаний з високим навантаженням (високі вимоги на робочому місці та низька винагорода) та робочим навантаженням, а також низьким контролем над роботою (наприклад, відсутність контролю над завданнями та робочим часом) та низькою гарантією зайнятості. Професійні стресові умови корелюють з вигоранням, депресією та незадоволенням роботою серед працівників готелів, що підвищує ризик погіршення як психічного, так і фізичного здоров'я [13, 14].

Незважаючи на воєнний стан в Україні, туризм та рекреація становлять важливу сферу соціального життя. Людям необхідний відпочинок для відновлення саногенного потенціалу здоров'я, стабілізації психологічного стану в умовах невизначеності. Затребуваними є послуги, що надаються заміськими закладами, розташованими на віддалені від індустріальних територій, в яких поєднуються позитивні впливи природного екологічно чистого середовища (наявність в локації лісових масивів, водних джерел з можливістю риболовлі, м'якої інсоляції тощо) та сучасного сервісу (готелі, заклади громадського харчування, басейни, дитячі ігрові майданчики, спортивні зони тощо). Співробітники сфери обслуговування підпадають впливу сукупності факторів, а саме, високим емоційним навантаженням,

інтенсивному темпу роботи, обмеженому відчуттю контролю, що може спричиняти професійне вигорання.

Дослідженням психологічного благополуччя працівників сфери обслуговування присвячені роботи К.Хаврової, С.Баженової, І.Канцура, Я.Гайдая, І. Петліна, Л. Грибової, Т.Захарової, В.Мазура, С.Мащака, А.Стецьківа. Серед закордонних досліджень слід виділити роботи М. Adams, V.Alcalde-González, F.Baser, X. Chela-Alvarez X, B.Faulkne, A.Patiar, N-T. Kuo та інших.

Дослідженням психологічного благополуччя працівників сфери обслуговування присвячені роботи К.Хаврової, С.Баженової, І.Канцура, Я.Гайдая, І. Петліна, Л. Грибової, Т.Захарової, В.Мазура, С.Мащака, А.Стецьківа. Серед закордонних досліджень слід виділити роботи М. Adams, V.Alcalde-González, F.Baser, X. Chela-Alvarez X, B.Faulkne, A.Patiar, N-T. Kuo та інших.

Проте специфіка впливу нових соціально-економічних умов на резильєнтність до стресогенних професійних навантажень працівників сфери гостинності з метою розробки інноваційних підходів до управління персоналом потребує подальшого дослідження, що визначило тему дослідження.

Об'єктом дослідження є резильєнтність до робочих навантажень персоналу заміського відпочинкового комплексу

Предметом дослідження є взаємозв'язок між особистісною резильєнтністю, копінг стратегіями та професійним вигоранням працівників сфери гостинності.

Гіпотезою дослідження є припущення, що працівники заміського відпочинкового комплексу мають відмінності у рівнях стресостійкості, резильєнтності, емоційного вигорання, копінг поведінки в стресових ситуаціях в залежності від особистісних характеристик та кількості міжособистісних комунікацій, що зумовлені специфікою професійної діяльності.

Метою дослідження є виявлення психологічних особливостей працівників заміського відпочинкового комплексу, визначення детермінуючих чинників їхньої резильєнтності та розробка практичних рекомендацій щодо покращення їхнього професійного психологічного благополуччя.

Для досягнення мети були поставлені такі *завдання*:

1. Провести теоретичний аналіз концепцій стресостійкості, резильєнтності, копінг поведінки в стресових ситуаціях, мотиваційної структури, емоційного інтелекту та професійного вигорання.
2. Дослідити вплив міжособистісних комунікацій на психологічні особливості працівників сфери гостинності.
3. Розробити логістику емпіричного дослідження, застосовуючи валідні психодіагностичні методики.
4. Провести порівняльний аналіз результатів між працівниками заміського відпочинкового комплексу в залежності від кількості міжособистісних комунікацій.
5. Розробити практичні рекомендації для покращення психологічного благополуччя працівників сфери рекреації.

Для виконання поставлених завдань було використано такі методи дослідження:

- теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення, порівняння;
- емпіричні: тестування, опитування;
- методи математичної статистики: аналіз середніх значень, t-критерій Стьюдента, кореляційний аналіз за Пірсоном.

Емпірична база дослідження. Дослідження проводилось серед працівників заміського відпочинкового комплексу «Острів River Club». Загальна вибірка склала 62 особи, віком від 20 до 65 років, серед яких були представники різних посадових рівнів. Вибірка була збалансована за показниками професійної діяльності та гендерністю. В дослідженні

застосовувались методики: рівень психологічного стресу [92], шкала резильєнтності Коннора-Девідсона [27], «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина – людина» [9], рівень емоційного вигорання [10], копінг-поведінка у стресових ситуаціях [52], визначення джерел мотивації [37], діагностика емоційного інтелекту [11].

Теоретична значущість роботи. Отримали подальшої розробки питання стресостійкості, вибору копінг стратегій в стресових ситуаціях, мотивуючих чинників, емоційного вигорання працівників сфери гостинності, а також ролі емоційного інтелекту як превентивного чинника від професійного вигорання та зниження задоволеності роботою.

Практична значущість роботи. Результати дослідження сприятимуть розробці програм з психологічної підтримки працівників сфери гостинності, що дозволить їм адаптуватися до психосоціальних ризиків на робочому місці для забезпечення особистісного психологічного благополуччя в професійному середовищі та підвищення професійної ефективності, якості наданих послуг і задоволеності клієнтів.

Апробація роботи. Міжнародна науково-практична конференція «ЦИФРОВЕ СУСПІЛЬСТВО: МІЖНАРОДНІ ЕКОНОМІЧНІ ВІДНОСИНИ, УПРАВЛІННЯ, ФІНАНСИ ТА СОЦІУМ», 25 квітня 2025 р., Дніпро, УМСФ; 6 Bilsel International Harput Scientific Researches Congress, 30-31 August 2025. Elazig, Turkiye; Міжнародна науково-практична конференція «ЕКОНОМІКО-ПРАВОВІ, УПРАВЛІНСЬКО-ТЕХНОЛОГІЧНІ ТА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ВИМІРИ СЬОГОДЕННЯ: МОЛОДІЖНИЙ ПОГЛЯД», 14 листопада 2025 р., Дніпро, УМСФ (Додаток Б).

Структура роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Робота викладена на 119 сторінках, містить: 21 таблицю, 0 рисунків та 2 додатки. Список використаних джерел містить 112 найменувань.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНОГО СЕРЕДОВИЩА ЯК ФОРМУВАЛЬНОГО ЧИННИКА ПСИХОЛОГІЧНОГО БЛАГОПОЛУЧЧЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

1.1 Чинники, які формують психосоціальний професійний ландшафт у сфері гостинності

Індустрія гостинності є важливим джерелом доходу для всіх країн. Фактично, найважливішою особливістю галузі, яка є соціально-економічним явищем, є те, що цей сектор базується на людському факторі. Підприємства, які виявляють необхідну турботу про свій персонал та пропонують послуги кращої якості, досягають своїх цілей набагато легше; інакше вони можуть зіткнутися з зникненням з часом [22].

Клієнти завжди були найважливішим фактором у сфері гостинності, і компанії ніколи не припиняли своїх зусиль, щоб вивчати потреби та тенденції задоволеності своїх споживачів. Оскільки конкуренція в індустрії туризму та гостинності стає жорсткою, безперечно, що вимоги клієнтів також зростають [105].

Влада та вплив споживачів також зросли завдяки поширенню соціальних мереж. Споживачі шукають особистих коментарів від інших попередніх споживачів у процесі прийняття рішень щодо споживання майже всього. Особистий коментар одного клієнта може бути переданий сусідам, а також невизначеним клієнтам по всьому світу, що може сприяти значним продажам, але також може бути емоційним та помстою, що призводить до негативних наслідків для компаній. Враховуючи унікальну культуру готельної індустрії, де клієнти очікують високої якості не лише фізичних продуктів, які вони купують, але й того, як вони представлені та надаються їм, вкрай важливим є професіоналізм працівників першої лінії, які надають клієнтам необхідні послуги для підвищення задоволеності та лояльності. Для забезпечення стабільно високої якості продуктів та послуг, для організацій надзвичайно важливим є утримання кваліфікованих та клієнтоорієнтованих постійних

працівників, здатних постійно оцінювати всі обставини, визначати потреби клієнтів за допомогою знання вподобань кожного клієнта та вміти задовольняти їхні потреби [44].

Готелі пропонують три основні споживчі продукти: проживання, харчування та напої. Однак більшість готелів «орієнтовані на розміщення», причому більша частина доходів надходить від продажу номерів. Продаж готельних номерів становить приблизно 55 % від загального доходу готелю, порівняно з 23 % від їжі та 10 % від напоїв. Продаж номерів забезпечує найбільшу валову рентабельність, далі йдуть продукти харчування, а потім напої. Експлуатаційні витрати на готельні номери в середньому становлять 26 % від продажу номерів, що призводить до прибутку відділу близько 74 %. Витрати на харчування та напої разом становлять приблизно 65 % від продажу їжі та напоїв, що призводить до прибутку відділу близько 35 %. Таким чином, для готелів, які генерують хороші продажі номерів, номери забезпечують найвищу рентабельність і вносять найбільшу частку в операційний прибуток готелю [40].

Стандарти розміщення суттєво впливають на задоволеність клієнтів та схильність до повернення. Таким чином, підготовка номерів до продажу є ключовою для задоволеності клієнтів та прибутковості готелю. Однак робота персоналу готельних номерів залишається значною мірою «невидимою» для гостей та інших співробітників готелю. Традиційно номери обслуговуються, коли гості відсутні, а типове відділення поверхів для розміщення гостей від громадських зон призводить до уявлення про віддаленість діяльності «прибирання» [32].

Всім компаніям у сфері гостинності потрібні послуги з прибирання готелів, які різняться залежно від типу бізнесу. Покоївки готелю є однією з найважливіших професійних груп у готельному секторі. Прибирання в готелях вважається фізично вимогливим, оскільки воно складається з прибирання номерів, ванних кімнат та місць загального користування готелів. Як покоївки готелів, так і прибиральники в інших місцях відповідають неспеціалізованим

роботам, які потребують незначного навчання («сині шиї»). Загалом, прибиральники готелів – це переважно жінки, які працюють у складних умовах, включаючи тривалий робочий день, ергономічне навантаження, вплив хімічних речовин, низьку оплату праці, низький контроль над роботою, нестабільність роботи та широкий спектр інших ризиків для фізичного та психічного здоров'я [68].

Працівники готелів мають вищі показники виробничого травматизму та отримують більш серйозні травми, ніж більшість інших працівників сфери послуг. Найвищі показники гострих травм були серед кухонних працівників та покоївок [41, 106, 109].

Поточні дослідження виробничого травматизму та захворювань свідчать про те, що на сьогоднішній день опубліковано дуже мало наукових робіт у галузі охорони здоров'я та безпеки готельних покоївок. Дослідження зв'язку між часом, витраченим на прибирання номерів, та ергономічними проблемами, показало, що ергономічні проблеми спричиняють максимальний час, який покоївки витрачають на прибирання номерів [70].

Прибиральники готельних номерів непропорційно часто піддаються впливу небезпек, що збільшують ризик негативних наслідків для здоров'я. Ризики для здоров'я на виробництві, пов'язані з прибиранням в готелях, переважно пов'язані з порушеннями опорно-рухового апарату, такими як біль у попереку та біль у шийному відділі хребта, плечах, кистях рук, зап'ястках та колінах. Фізичні фактори ризику, пов'язані з розладами опорно-рухового апарату, включають: використання надмірної сили для підймання та переміщення ваг, таких як меблі та матраци; вимушені та незручні пози під час застилання ліжок, коли недостатньо місця для дотримання ергономічних рекомендацій, чищення туалету тощо; ручне завантаження предметів, включаючи засоби для чищення, постільну білизну, рушники та туалетні приналежності, що потребують заміни; завдання, що передбачають підняття кінцівок або повторювані рухи, наприклад, під час миття вікон та душових кабін; недостатня кількість перерв [90].

Вища захворюваність на опорно-рухові розлади у жінок зумовлена соціальними, а не біологічними відмінностями. Горизонтальна та вертикальна сегрегація ринку праці концентрує жінок на роботах з високим тиском часу, великим робочим навантаженням та повторюваними завданнями. Крім того, робоче місце та обладнання зазвичай неадекватні: дизайн базується на чоловічих антропометричних характеристиках і часто є важким та важким для пересування. Покоївки готелів пояснюють ці нездужання та хвороби повторюваними рухами (застеляння ліжок, драйння, миття вікон), штовханням візка для прибиральників та травмами, отриманими об готельні меблі в результаті роботи під тиском часу. Зазначаються такі перешкоди для дотримання ергономіки: характеристики меблів у кімнатах, розташування меблів та речей клієнтів, додаткові ліжка; робочий ритм; характеристики візків для прибирання в поєднанні з обладнанням часто не відповідають потребам мобільності покоївок готелю. Іноді готельні приміщення, меблі, робочі матеріали та обладнання можуть збільшувати фізичне навантаження (наприклад, сходинки, що перешкоджають використанню візка, меблі, які занадто важко переміщувати, занадто великі або занадто малі візки тощо). Додаткового фізичного навантаження покоївки зазнають у разі неохайного стану кімнат, дітей та клієнтів похилого віку. Відповідальність за зміну продуктів у міні-барах; зміна кімнат клієнтом у разі незадоволення, що призводило до необхідності додатково прибирати номер (що також призводить до погіршення стосунків з ресепшн); скорочення терміну перебування клієнтів. Покоївки описують проблеми зі здоров'ям, що локалізуються в шиї, спині, стегнах, попереку, зап'ястях та руках. Основними захворюваннями, про які повідомляється, є тендиніт, синдром зап'ястного каналу, артрит, остеоартрит, алергії, розрив сухожиль, ішіас, тривога та стрес [83].

Інші професійні фактори впливу покоївок готелів включають хімічні (контакт із засобами для чищення може спричинити респіраторні симптоми, такі як подразнення носа та кашель; а також спалахи шкірного висипу).

Респіраторні проблеми та алергія пояснюється засобами для чищення. Покоївки готелів зазначали, що вони використовують засоби індивідуального захисту лише тоді, коли мають певні проблеми зі здоров'ям або в особливих випадках (наприклад, прибирання перед відкриттям готелю). Про використання рукавичок повідомлялося часто, тоді як про використання маски та захисних окулярів згадувалося рідко. Вони також згадували про труднощі використання цих засобів через швидкий темп роботи та незручність носіння маски та захисних окулярів. Як наслідок, покоївки готелів шукали різні стратегії їх використання, наприклад, носіння рукавичок лише в одній руці, якою відбувається чищення [57].

Біологічні небезпеки - контакт із розбитими вікнами, голками або людськими відходами збільшує ризик зараження працівників [43].

Психосоціальні небезпеки пов'язані з дисбалансом між вимогами, ресурсами та контролем; жорстоким поведінням; несправедливим розподілом завдань. Тому працівники готелів вважають, що організація їхньої роботи (тобто тиск часу, перевантаження роботою, неадекватне робоче обладнання) негативно впливає на їхнє фізичне та психічне здоров'я [86].

Незважаючи на те, що робота працівників покоївок належить до найбільшого відділу в готелях, вона є високо фемінізованою, вимогливою діяльністю, низько оплачується, підлягає автократичному управлінню та загалом недооцінюється. Як наслідок, більшість працівників покоївок почувуються невидимими, маргіналізованими та ігнорованими як цінна спільнота. Їхнє нижче становище в організації відображає ширші відмінності в статусі в суспільстві, особливо в готелях високого класу, де різниця в статусі між гостями та працівниками більш виражена, а персонал повинен бути покірним під час взаємодії з обслуговуванням. У суспільстві, орієнтованому на роботу, де соціальний статус переважно походить від професійного статусу, низький соціальний статус працівників номерів пов'язаний з тим, що вони виконують роботу низького статусу – прибирання – яку традиційно

виконували люди нижчого класу та вважають некваліфікованою, принизливою та «брудною» [33].

Натепер відбувається «політизація догляду» в готельній клінінговій професії, за допомогою якої працівники професійного визнання, гідних умов праці та справедливої заробітної плати, а також закликають до визнання догляду за номерами як колективного обов'язку. Таке формулювання спирається на дві осі сенсотворення: працівник кімнат як постачальник благополуччя клієнтів та прибирання (готелю) як недооцінений фемінізований базовий догляд [43].

Контент-аналіз виявив дванадцять спільних факторів, що впливають на позитивне чи негативне сприйняття покоївок готелів своєї роботи. Парадигма якості роботи покоївок, розроблена на основі досліджень, показує, що, незважаючи на те, що їх сприймають як небажаних, покоївки можуть зберігати позитивне ставлення до своєї роботи, коли задовольняються їхні фізіологічні та психологічні потреби. Менеджери вважають, що роль покоївок готелів у майбутньому ставатиме дедалі важливішою. Очікується, що дефіцит персоналу покоївок погіршиться. Вони припустили, що задоволення потреб покоївок, підвищення їхньої заробітної плати та впровадження управлінських практик, які поважають працівників, є важливими для підтримки сталого робочого середовища [110].

Індустрія гостинності надзвичайно чутлива до питань безпеки та є одним із секторів, найбільш вразливих до криз [29, 111].

Як важлива частина туристичного сектору, готелі є одними з найпоширеніших місць, де готують та подають їжу. Бізнес, а також його клієнти можуть серйозно постраждати від неналежних гігієнічних умов на кухнях готелів. Досвід показує, що безпека харчових продуктів важлива як для загального здоров'я населення, так і для туристичної галузі країн. Таким чином, для забезпечення прибуткової індустрії гостинності та зростання туризму виникли вимоги до здорових та стійких операційних систем. Отже, для туристичного сектору важливо реалізовувати системне ставлення та поведінку

персоналу в сфері харчування та напоїв до безпеки харчових продуктів. Гігієна, санітарія та безпека харчових продуктів – це найважливіші питання, яким керівництво готелю повинно приділяти увагу. Той факт, якщо цим питанням не надається належної уваги під час обслуговування та на кухні, це становить загрозу для здоров'я персоналу та гостей готелю. Знання з безпеки харчових продуктів відіграють важливу роль у гігієнічних практиках. Проблема полягає в тому, що одних лише достатніх знань недостатньо для зміни поведінки. Розбіжність між знаннями та поведінкою можна пояснити тим, як здійснюється перенесення знань на практику через деякі фактори, такі як індивідуальний досвід, сприйняття ризику, ставлення, оптимістичне упередження, соціально-демографічні характеристики, індивідуальні уподобання, переконання, ставлення, цінності та емоції. Для забезпечення гігієнічної якості в готелях слід вжити деяких заходів, а менеджер готелю та персонал повинні регулярно проходити навчання з гігієни [38]. Погана гігієна або неправильне поводження з харчовими продуктами під час процесів приготування, зберігання або розповсюдження часто називають основними причинами спалахів харчових захворювань. Фактори, що впливають на гігієнічні практики, були класифіковані як внутрішні та зовнішні змінні. Внутрішні змінні включали знання; психологічні фактори, такі як ставлення, сприйняття ризику, самоєфективність та оптимістична упередженість; та соціально-демографічні характеристики працівників ресторанної та готельної служби, такі як досвід роботи та проходження гігієнічного навчання. Зовнішні змінні включали характеристики приміщень, такі як розмір підприємства та кількість обслуговуваних людей, а також організаційні фактори, такі як навчання [62].

Психологічні якості працівника харчового виробництва, такі як ставлення, сприйняття ризику, самоєфективність та оптимістичний настрій, тісно пов'язані з гігієнічною практикою. Ставлення до безпеки харчових продуктів було визнано вирішальним фактором, що впливає на гігієнічну практику. Те, як працівники ресторанної справи думають та як вони ставляться до ризику,

впливає на їхню поведінку. Сприйняття ризику працівниками є суб'єктивним, варіюється залежно від індивідуального досвіду і позитивно впливає на відповідні практики, особливо на успіх комунікації щодо безпеки харчових продуктів. Крім того, сприйняття ризику пов'язане з самоефективністю, мотивацією та переконаннями. На противагу цьому, оптимістична упередженість – це психологічне явище, при якому люди схильні вважати, що позитивні події трапляються частіше, а негативні – рідше. Наявність оптимістичної упередженості у працівників ресторанного виробництва може негативно впливати на відповідні практики, призводячи до нездатності усвідомити вразливість до безпеки харчових продуктів. Оптимістична упередженість гальмує комунікацію, змушуючи людину ігнорувати повідомлення про ризик та породжуючи надмірну впевненість у власних знаннях та навичках [13, 18].

Індивідуальний соціально-демографічний профіль працівника харчових продуктів також був визначений як рушійна сила гігієнічних практик. Більший досвід роботи та вищий рівень освіти пов'язані з належними практиками обробки харчових продуктів. Чим довший їхній досвід роботи, тим більша ймовірність того, що працівники харчових продуктів пройдуть навчання з гігієни і, таким чином, матимуть вищий рівень знань та здійснюватимуть відповідні практики [66].

Характеристики харчових приміщень. Гігієнічні практики різняться залежно від типу діяльності. Розмір діяльності має значення. Фінансові обмеження малої компанії можуть призвести до прийняття ризикованих рішень), що, у свою чергу, може призвести до поганої гігієни. Коли максимальна кількість обслуговуваних людей була високою або виготовлялася велика кількість страв, це призводило до негативних наслідків, включаючи втрату продуктивності або погіршення показників у категоріях контролю інгредієнтів та управління безпекою.

Організаційні фактори відіграють значну роль у гігієнічній практиці, особливо система управління та роль колег або керівників у підтримці

гігієнічної практики на робочому місці, оскільки працівники харчових виробництв сприймали безпеку харчових продуктів так, як вона практикується в їхній організації. Культура безпеки харчових продуктів стосується спільних ставлень, цінностей та переконань щодо поведінки, пов'язаної з безпекою харчових продуктів, які регулярно демонструються в організації, і її позитивна роль у заохоченні безпечної практики обробки харчових продуктів була підтверджена. Культуру безпеки харчових продуктів можна виміряти кількома елементами, включаючи відданість керівника безпеці харчових продуктів, якість комунікації під час передачі знань про безпеку харчових продуктів між працівниками, залученими до приготування їжі, самовідданість (тобто переконання працівників щодо гігієнічної практики), системи управління для контролю безпеки харчових продуктів та підзвітність. Навчання може бути включено до умов гігієни організації, оскільки навчання зазвичай керується або планується на організаційному рівні. Вважається, що навчання є життєво важливим фактором, що впливає на гігієнічні практики [38].

Згідно з теорією планованої поведінки, соціальний тиск (тобто суб'єктивні норми), ставлення до поведінки та сприйнятий контроль над виконанням поведінки були визначені як фактори, що впливають на намір поведінки, а поведінка залежить від наміру. Наприклад, працівники харчової промисловості, які мають сильні мотиви для виконання очікувань інших під час виконання практик безпеки харчових продуктів (соціальний тиск), які позитивно ставляться до практик безпеки харчових продуктів та вважають, що виконувати практики безпеки харчових продуктів легко, демонструють високий рівень наміру та поведінки щодо виконання практик безпеки харчових продуктів. Винагорода за поведінку також призводить до мотивації майбутньої поведінки [24, 66].

104]. Самооцінювання є типовими інструментами для оцінки гігієнічних практик або знань, але самооцінювання має обмеження, пов'язане з упередженням соціальної бажаності). Результати порівняльного дослідження

методів самооцінювання та спостереження показали, що учасники самооцінювання мали тенденцію завищувати та переоцінювати свої практики. Безпосереднє спостереження є рекомендованим способом оцінки ефективності навчання. Відеоспостереження має перевагу у зменшенні упередженості спостерігачів. Воно зменшує ефект Готорна, який може виникнути, коли учасники дослідження змінюють свою поведінку, оскільки знають, що за ними спостерігають.

Бюро статистики праці зазначило, що ресторанна індустрія посідає третє місце за частотою травм на робочому місці та п'яте – за кількістю прогулів внаслідок таких травм. Ці дані підкреслюють необхідність посиленних заходів безпеки та систем підтримки для захисту працівників у безпрецедентні часи.

У кулінарному секторі кухарі та інший кухонний персонал стикаються з особливо напруженими умовами. Вони справляються з великим робочим навантаженням та працюють у складних умовах, що характеризуються високими температурами, поганою вентиляцією та слизькою підлогою, що сприяє підвищеному ризику професійних захворювань та нещасних випадків [104].

Визнається значний вплив умов праці на кухні на здоров'я працівників, безпеку на робочому місці та якість вироблених харчових продуктів. Зазвичай в готелях кухня забезпечує приготування великої кількості страв (у Big Hotels понад 4000 страв, які подаються тричі на день, 7 днів на тиждень). Кухня також обслуговує багатьох співробітників (до 200–300 обідів щодня). Обробка та зберігання інгредієнтів, адміністративна робота, приготування їжі, гаряче приготування, пакування, подача, миття посуду та прибирання були класифіковані як частина процесу приготування їжі.

Кухарі та працівники громадського харчування мають підвищений ризик травм та захворювань на робочому місці через вплив різних небезпек у процесі приготування їжі та інтенсивне ручне навантаження. Понад три чверті кухонних працівників постраждали від травм, пов'язаних з роботою. Понад половина постраждали від порізів та опіків шкіри (54 % та 57 %, відповідно).

Більше 70 % послизнулися, спіткнулися або впали. Різані рани внаслідок використання ножів та розбитих скляних предметів були найпоширенішими інцидентами, що траплялися з працівниками китайських ресторанів. Опіки були другою провідною причиною травм, пов'язаних з роботою в теплому середовищі, поводженням з гарячим посудом та впливом гарячого жиру та гарячої води [84].

Найпоширенішими травмами були синці, далі йшли опіки, порізи та рвані рани, розтягнення зв'язок та падіння. Подібність результатів щодо травматизму працівників ресторанних господарств в різних країнах світу можна пояснити кількома спільними факторами, властивими робочому середовищу на кухні. Ці фактори включають робоче середовище з високим рівнем ризику: кухні – це місця з динамічним графіком роботи, де працівникам часто доводиться мати справу з гострим посудом, працювати з гарячими поверхнями та речовинами, а також швидко рухатися, що збільшує ризик нещасних випадків, таких як порізи, опіки та падіння. Поширені професійні небезпеки такі: певні травми, такі як порізи ножами, опіки від гарячої олії та ковзання через мокру підлогу, поширені на кухнях усього світу через характер виконуваних завдань. Подібні методи роботи такі: кухонний персонал у всьому світі може використовувати подібні методи роботи, такі як використання подібних інструментів та обладнання, що може призвести до порівнянних типів травм.

Ці спільні риси свідчать про те, що незалежно від географічного розташування, фундаментальні ризики, пов'язані з роботою на кухні, залишаються незмінними, що призводить до подібних моделей травматизму, що спостерігаються в різних дослідженнях. Це підкреслює важливість впровадження ефективних заходів безпеки та навчальних програм для зниження цих ризиків у всій галузі.

Дослідження показали, що травми, пов'язані з роботою, частіше траплялися серед учасників старшого віку, з нижчим рівнем освіти та з

категоріями роботи, пов'язаними з кухнею, головним чином кухарів та помічників кухарів. Серед видів трудової діяльності розподіл травмованих був значно вищим у процесах приготування їжі, далі йде миття, порівняно з іншими видами діяльності. Це може бути пов'язано з такими факторами ризику, як вплив гарячих процесів (гарячий жир та пара), поводження з ножами та гострими лезами, ходьба по слизькій підлозі та контакт з гарячим посудом під час миття та приготування їжі [84].

Поширеність захворювань опорно-рухового апарату, пов'язаних з роботою на кухні, була дуже високою (до 82 %). До 25 % ресторанних : працівників мали шкірні захворювання, які пов'язані з частим впливом мийних засобів та дезінфікуючих засобів, що є основним фактором розвитку дерматиту у цій популяції. Крім того, схильність до подряпин та рваних ран шкіри підвищує ризик грибкових інфекцій, які процвітають у вологому середовищі, типовому для кухонь ресторанів. .

Майже у 20 % працівників ресторанів було виявлено проблеми з диханням. Основними факторами, що сприяють розвитку цих респіраторних захворювань, є вплив кухонних випарів та спектр органічних сполук, включаючи формальдегід, акролеїн та загальні леткі органічні сполуки. Крім того, ситуація посилюється наявністю зважених твердих частинок в навколишньому повітрі, що ще більше посилює проблему.

До 30 % кухонних працівників відчували захворювання очей, такі як подразнення, розмитість зору та втома очей: працівники піддавалися впливу пари під час приготування їжі, що є відомим фактором ризику захворювань очей [104].

Індустрія гостинності, яка є одночасно трудомісткою та залежною від особистого контакту з гостями під час надання послуг, є високостресогенною галуззю. У сфері гостинності стрес на роботі вважається однією з найважливіших проблем, з якими стикаються менеджери, оскільки, серед іншого, він впливає на продуктивність працівників усіх рівнів, включаючи як менеджерів, так і погодинних працівників. До робочих стресових факторів

належать сварки на роботі, напруженість на роботі, стресові фактори, пов'язані з працівниками або колегами, стресові фактори, пов'язані з гостями готелю, та загальне робоче перевантаження (наприклад, несправність ліфта) [49, 55, 77].

1.2. Професійний стрес в індустрії гостинності

Стрес є невід'ємною частиною всіх аспектів життя людини. На робочому місці, як і в інших сферах, стрес може відігравати позитивну роль, підвищуючи пильність персоналу та мобілізуючи їхні адаптивні можливості. Тому певною мірою певний рівень стресу може фактично сприяти ефективності організації. Однак стрес може стати контрпродуктивним, як тільки надмірний рівень невіршеного стресу починає впливати на здоров'я та продуктивність робочої сили. Тому роботодавці в будь-якому середовищі мають як комерційні, так і моральні причини бути чутливими до виникнення стресу та розробляти управлінські підходи для його контролю [64, 74, 96].

Стрес може мати глибокий вплив на здоров'я людини та призвести до фізіологічних розладів. Тому, змінюючи функціонування вегетативної нервової системи, стрес порушує симпато-вагальний баланс, частоту серцевих скорочень та її варіабельність, часто з тривалими наслідками. Зниження варіабельності серцевого ритму пов'язане із серцевими подіями у дорослих; це фактор ризику високого кров'яного тиску або інсульту. Стрес може спричинити психологічний дистрес, тривогу та депресію, що, у свою чергу, впливає на поведінку людини. Відомо, що стрес посилює імпульсивність, одночасно знижуючи емоційний, вісцеральний та поведінковий контроль [65, 88].

Стрес на роботі – це повсюдне та багатогранне явище, яке є дороговартісним для організацій, оскільки сприяє дороговартісному добровільному звільненню. Стрес на роботі може бути особливою проблемою в клієнтоорієнтованих сферах, оскільки працівники часто стикаються з суперечливими вимогами компанії, керівників та клієнтів, і ці конфлікти

створюють дисонанс для працівників. Професії, де спілкування є ключовим компонентом роботи, вважаються найбільш емоційно вимогливими через психологічне навантаження, яке переноситься на позаробочий час, впливає на сон та уповільнює відновлення після робочого стресу та/або втоми [3, 8, 82].

Один і той самий стресор може мати зовсім різний вплив на різних людей і спричиняти різноманітні ризики для здоров'я. Як гострий, так і хронічний стрес можуть мати довгострокові наслідки для серцево-судинної, метаболічної, імунної систем і мозку (проблеми з пам'яттю, старіння та когнітивні порушення). Робота, пов'язана зі стресом, пов'язана з підвищеним артеріальним тиском (АТ), розладами травної системи, депресією, тривогою, вживанням алкоголю та наркотиків, болем у спині, головним болем, напруженням очей, порушенням сну, запамороченням та втомою. Особи з високою професійною фізичною активністю та низькою фізичною активністю у вільний час мають підвищений ризик серцево-судинних захворювань та смертності від усіх причин. У тих працівників, які часто піднімають, переносять важкі вантажі та працюють з руками вище плечей, спостерігається підвищений систолічний артеріальний тиск на роботі, вдома та під час сну [100, 101].

Психосоціальні фактори розглядаються як умови, що існують у робочих ситуаціях, пов'язані з організацією роботи, навколишнім середовищем, типом посади та завданнями, що виконуються, і все це впливає на розвиток як роботи, так і здоров'я. Ці фактори можуть сприяти діяльності, якості робочого життя та особистісному розвитку, або, навпаки, вони можуть бути перешкодою та негативно впливати, пошкоджуючи як здоров'я, так і благополуччя на роботі [55].

Зростає визнання психосоціальних небезпек на робочому місці як критичних детермінант здоров'я та благополуччя працівників. У цьому контексті управління психосоціальними небезпеками на робочому місці набуло нового значення. Організації дедалі більше усвідомлюють

необхідність цілеспрямованих втручань для пом'якшення цих ризиків, таких як сприяння чітким межах між роботою та особистим життям, вдосконалення інструментів співпраці та сприяння культурі довіри та підтримки. Ці заходи є важливими не лише для благополуччя працівників, але й для стійкості організації в умовах мінливого робочого середовища [45].

Причиною зосередження уваги на працівниках є посилення конкурентного тиску протягом двадцять першого століття. Це робить працівників єдиним стійким джерелом конкурентної переваги та рентабельності інвестицій в організації. Працівники все частіше та послідовно намагаються ставити свій зв'язок між психосоціальним робочим середовищем та балансом між роботою та особистим життям - Work-Life Balance (WLB) на перше місце. Вони роблять це, незважаючи на те, що мають зв'язки та залучені до своїх поточних посад, і такий вибір ще більш виражений серед молодого покоління працівників. Перевага працівників щодо працевлаштування WLB відображається у пріоритетах, встановлених регуляторними органами в усьому світі. Крім того, організації, які ставлять працевлаштування працівників на перше місце, мають кращі бізнес-результати, включаючи вищі прибутки. Таким чином, досягнення безпрограшного статусу для працівників та організацій означає інвестування в працівників як основний актив організацій [79, 103].

Проблема стресу є особливою проблемою в цілодобовому готельному бізнесі, і що хоча кількість стресу може бути відносно високою в готельній галузі, типи стресу, які відчувають працівники готелів, можуть бути типовими для тих, хто відчувають їх поза межами готельної галузі. Високі вимоги, наприклад, перевантаження роботою, тиск часу, фізичне навантаження, брак достатніх ресурсів та низький контроль, що виникають внаслідок конфлікту ролей, несподівані події були найважливішими факторами, що пояснюють стрес працівників готелів. Крім того, цей дисбаланс сприймався як такий, що призводить до проблем зі здоров'ям [43, 49].

Тільки розуміючи конкретні причини стресу, можна допомогти працівникам ефективно його полегшити. Модель робочого напруження постулює, що психологічне напруження зумовлене комбінованим впливом вимог роботи та інших факторів. Зокрема, робота з високим напруженням включає високі вимоги до роботи або стресори на робочому місці. Робоче напруження може проявлятися як погане психічне здоров'я, проблеми з фізичним здоров'ям, а також незадоволення роботою та проблеми з продуктивністю. Дослідження показали негативну кореляцію між стресом на роботі та якістю обслуговування клієнтів, тобто працівники, які менше стресують, забезпечують краще обслуговування клієнтів, ніж ті, що перебувають у більшому стресі, а працівники служб обслуговування клієнтів, які повідомляють про хронічний стрес, демонструють особливо низьку продуктивність роботи. Загалом, було показано, що стрес, пов'язаний з роботою, призводить до зниження якості виконання роботи працівниками, збільшення виснаження, зниження здатності працівників до навчання, більшої кількості депресивних симптомів, ворожості та ізоляції [89, 107].

Стрес у працівників у сфері гостинності є важливим, оскільки він може призвести до виснаження та цинізму працівників, що може негативно вплинути на надання послуг. Стрес у сфері гостинності якісно та помірно корелює з фізіологічними симптомами працівників, включаючи головні болі, втому, нетравлення шлунку, виразки, артеріальний тиск, серцеві напади та інсульти, і таким чином може призвести до зниження продуктивності та збільшення витрат на охорону здоров'я для роботодавця у сфері гостинності.

Стрес на роботі призводить не лише до підвищення кров'яного тиску на роботі, але й до фізіологічних реакцій, які тривають після того, як працівники звільняються з роботи, а потенційно погіршуючі здоров'я реакції на роботу переносяться на домашні умови та становлять високий довгостроковий ризик погіршення здоров'я [77].

Емоційна праця має негативні наслідки для особистого благополуччя працівників сфери послуг. Зокрема, у сфері послуг інтерактивні робочі місця

залучають працівників до емоційної праці, оскільки вони приховують свої справжні емоції, щоб демонструвати позитивні емоції та переносити втому від роботи на домашню діяльність. Усталені припущення щодо емоційної праці свідчать про те, що вимоги до взаємодії на робочому місці/вимоги до професійної взаємодії виснажують ресурси (виснажують ресурси), що призводить до вигорання працівників [4, 6, 94].

Люди стикаються з різноманітними типами стресових факторів у своєму повсякденному житті. Найпоширенішим стресовим фактором серед працівників готелю також є міжособистісна напруженість, порівняно зі суперечками на роботі, стресовими факторами між працівниками та колегами, стресовими факторами гостей готелю та перевантаженням на роботі. Найчастішим типом стресового фактора, з яким стикалися *менеджери* готелів, була міжособистісна напруженість, така як спроба уникнути суперечки; менеджери повідомляли про відчуття такої напруженості на роботі у 23 % робочого часу. Другим за частотою стресовим фактором на роботі для менеджерів було перевантаження на роботі, таке як поломка обладнання, яке траплялося у 20 % робочого часу. Інші стресові фактори на роботі траплялися у 9–14 % робочого часу. Менеджери стикалися з будь-яким типом стресового фактора у 62 % робочого часу.

Як і у випадку з менеджерами готелів, двома найчастішими стресовими факторами, з якими стикалися погодинні працівники, були міжособистісна напруженість та робоче перевантаження, які вони відчували відповідно в 11 та 8 % робочого часу. Сварки на роботі, стресові фактори з боку гостей готелю та стресові фактори між працівниками та колегами траплялися лише в 3 - 7 % робочого часу. У погодинних працівників певний тип стресових факторів спостерігався в 40 % робочого часу [77].

Існує значна позитивна кореляція між надмірним навантаженням людей на роботі та стресом і пов'язаними з ним проблемами. Зокрема, показана вища негативна кореляція між стресом та продуктивністю роботи серед менеджерів, ніж серед неменеджерів. Попередні дослідження щодо стресу в індустрії

гостинності емпірично не аналізували відмінності в стресі серед менеджерів та неменеджерів, але через їх відносно високий рівень відповідальності та тривалий робочий день можна очікувати, що менеджери готелів відчуватимуть більший ступінь стресу, ніж погодинні працівники. Вважається, що робітники є більш соціально вразливими через свою професійну посаду та проблеми зі способом життя, тоді як офіційні працівники, особливо чоловіки, більше страждають від стресу на роботі через вимоги до своєї посади та важливість своїх рішень. Оскільки менеджери в готелях мали значно вищий рівень освіти та працювали значно більше годин на тиждень, менеджери повідомляли про значно більше напруження на роботі; стресові фактори працівників/колег; стресові фактори гостей; робочі перевантаження, ніж у погодинних працівників [45].

Прибирання номерів – це допоміжний відділ, який допомагає надавати та підтримувати якісні послуги та продукти для клієнтів готелю. Однак працівники, що обслуговують номери, стикаються з таким самим стресом на роботі, як і інші співробітники. Працівники, що обслуговують номери та страждають від стресу на роботі, мають вищий рівень вигорання на роботі, що, у свою чергу, впливає на їхні наміри щодо звільнення [43].

Щодо гендерних відмінностей у стресових ситуаціях, жінки загалом відчують більший щоденний стрес та більший професійний стрес, ніж чоловіки. Стать може пом'якшувати зв'язки між стресорами та такими наслідками, як фізичні симптоми, задоволення від роботи, плинність кадрів та вигорання [26].

Доведений зв'язок між стресорами та такими наслідками, як негативні фізичні симптоми. Працівники готелів, які відчують відносно вищий рівень стресу, також можуть відчувати більшу кількість негативних фізичних симптомів, таких як головний біль, біль у м'язах, біль у спині та запаморочення. Більша кількість симптомів погіршень фізичного здоров'я передбачалася більшою частотою стресорів з боку працівників та колег. Частота переживання будь-якого стресора також передбачала симптоми

погіршення фізичного здоров'я. Постійний стрес на робочому місці призводить до високого індексу алоstaticного навантаження, пов'язаного зі смертністю від усіх причин, серцево-судинними захворюваннями, психічними захворюваннями, мігренню, пародонтитом та іншими станами, пов'язаними зі здоров'ям [49].

Наприклад, хронічні патології є дуже поширеними серед покоївок готелів. Ці стани включають хронічний біль у спині, мігрень, артрит та гіпертонію. Під час вивчення високого кров'яного тиску в цій групі працівників було виявлено зв'язок між ним та професійним стресом. Високий кров'яний тиск та гіпертонія є основними факторами ризику серцево-судинних захворювань (ССЗ), таких як інсульти та ішемічна хвороба серця, а також хронічних захворювань нирок [68, 99]. Прибиральники готельних номерів виконують фізично вимогливу роботу, яка наражає їх на високий ризик болю в плечі [69]. Поширеність сильного тілесного болю протягом становила 47 % загалом, 43 % для шиї, 59 % для верхньої частини спини та 63 % для болю у попереку. Працівники з найвищими квантилями експозиції щодо фізичного навантаження та ергономічних проблем повідомляли про сильний біль у 3,24–5,42 рази частіше, ніж працівники з найнижчого квантиля. Скориговані коефіцієнти шансів для інтенсифікації роботи коливалися від 1,74 (верхня частина спини) до 2,33 (шия) [75].

Працівники готелів піддаються впливу безлічі психосоціальних стресорів, включаючи стрес на роботі, пов'язаний з високим навантаженням (високі вимоги на робочому місці та низька винагорода) та робочим навантаженням, а також низьким контролем над роботою (наприклад, відсутність контролю над завданнями та робочим часом) та низькою гарантією зайнятості. Зв'язок між психосоціальним робочим середовищем та здоров'ям добре встановлений, й існує велика кількість доказів, що пов'язують несприятливий психосоціальний вплив на роботі з такими наслідками, як смертність, серцево-судинні захворювання, психічні захворювання та розлади опорно-рухового апарату. У галузі охорони праці переважаючі теоретичні моделі підкреслюють складний

та багатовимірний характер психосоціального робочого середовища як визначального фактора здоров'я та благополуччя працівників. Модель «вимога-контроль», наприклад, постулює, що ті, хто відчуває поєднання високих вимог та низького контролю на роботі (тобто робоче навантаження), особливо схильні до професійного стресу та пов'язаних з ним наслідків для здоров'я. Інші відомі підходи, включаючи моделі дисбалансу зусиль та винагороди та вимог до роботи – ресурси, також спираються на багатовимірний погляд на психосоціальне робоче середовище та підкреслюють роль, яку відіграють численні взаємодіючі стресові фактори на роботі в етіології професійних травм та захворювань [93].

Ризик будь-якого поширеного психічного розладу був вищим для працівників готелю, які повідомляли про нижчу свободу прийняття рішень та вищі психологічні вимоги. Високе напруження на роботі, на яке вказує поєднання високих психологічних вимог та низької свободи прийняття рішень, дало найбільший розмір ефекту. Підтверджено зв'язок між високими психологічними вимогами та виникненням клінічно значущих розладів, пов'язаних зі стресом, включаючи такі діагнози, як неврастенія, розлади адаптації та вигорання [15, 20, 87].

До професій, які часто викликають високе напруження, а також професії з низьким статусом з високою часткою жінок, належать офіціантки [19, 39].

Наступні професійні психосоціальні чинники були пов'язані з вищим рівнем хвороби: високі вимоги, велике робоче навантаження, тиск часу, робота за змінами, тривалий робочий день, жорстка політика управління відвідуваністю та вигорання, а також відсутність підтримки на груповому рівні та негативні стосунки з колегами. Жорстка політика управління відвідуваністю, коли працівники бояться поганої оцінки або дисциплінарних стягнень з боку колег чи керівництва, або коли працівники можуть втратити заробітну плату або навіть бути звільненими після досягнення порогового рівня відсутності, також призводить до збільшення випадків хвороби. Працівники можуть не хотіти створювати додатковий тягар для колег,

оскільки може не бути заміни, особливо в контексті наявності конфлікту. Чим незамінніша людина на роботі, тим вища кореляція з можливістю хвороби. Крім того, відсутність політики заміщення призводить до вищих вимог до роботи та більшого робочого навантаження, що спричиняє стрес, пов'язаний з роботою, та емоційне виснаження, які також позитивно пов'язані з презентеїзмом [5, 14, 63].

Показаний негативний зв'язок між стресом і задоволенням від роботи та позитивний зв'язок між стресом і плинністю кадрів [107].

Лише один тип стресового фактора на роботі – міжособистісна напруженість – найпоширеніший стресовий фактор, передбачав нижчу задоволеність від роботи, і вищу плинність кадрів: більша міжособистісна напруженість на роботі в готелі передбачала нижчу задоволеність роботою і вищі наміри щодо звільнення [49].

Мобінг на робочому місці – поширене явище із серйозними психологічними та емоційними наслідками для емоційного благополуччя працівників. Психологічне насильство на робочому місці (мобінг) позитивно пов'язували з негативним афектом. Цькування та словесні образи визначають як фактори, що сприяють підвищенню стресу, тривоги та емоційного виснаження серед працівників. Працівники, які зазнали атак на професійну ідентичність та соціальну ізоляцію, демонстрували вищий рівень тривожності, гніву та смутку – результати, що узгоджуються з дослідженнями психологічного тягаря агресії на робочому місці. Психологічна стійкість була визначена як потенційний захисний фактор від таких несприятливих наслідків. Стійкість виявилася найсильнішим предиктором емоційних наслідків і відіграє ключову захисну роль у пом'якшенні емоційного впливу мобінгу на робочому місці. Особи з високою стійкістю використовують позитивні емоції для відновлення після стресу та ефективного управління критичними ситуаціями. Позитивний афект пов'язаний з підвищеним задоволенням від роботи та покращеною її якістю. Працівники з вищим рівнем позитивного настрою демонструють більший ентузіазм, креативність та здатність

справлятися з професійним тиском, що позитивно впливає на їхні міжособистісні стосунки. Стійкі люди використовують позитивні емоції для пом'якшення впливу стресу та ефективнішого відновлення. Стійкість знижує вразливість до вигорання та психологічного дистресу. Втручання, спрямовані на підвищення стійкості, покращують емоційне благополуччя працівників [61].

Одним з тригерів міжособистісної напруженості є конфлікт ролей. Зокрема, працівники різних повідомляли, що вони отримували вимоги від різних відділів або людей. Ці ситуації сприймаються стресові, оскільки ці вимоги можуть бути суперечливими, в умовах нестачі часу, що передбачало виконання завдань, не включеного до їх початкового робочого плану.

Отримані вимоги могли бути такими.

Для менеджерів. 1) Зі стійки реєстрації: іноді клієнтів відправляють до номерів, які ще не готові, й їм приходиться домовлятися з клієнтами, не маючи ні достатньо часу, ні знань, щоб пояснити ситуацію, бо надання таких пояснень не є їх обов'язком. 2) Від клієнтів, які просять ковдру, подушку, вішаки, тож приходиться переривати свої обов'язки й йти за ними.

Відділ прибирання. 1) Зі стійки реєстрації: непередбачувані завдання, пов'язані з ситуаціями в останню хвилину, такими як прибирання після пізнього від'їзду, або заміна колег. 2) Від керівника: наказ прибрати приміщення, які не входять до їх відповідальності, наприклад, їдальню та бар. 3) Від клієнтів, які просять щось зробити або принести, тож приходиться переривати свої обов'язки й йти за ними [30].

Нервозність або стрес протягом усього робочого дня через перенавантаження на роботі призводить до відчуття нездатності впоратися з робочим навантаженням.

Ще одне джерело стресу - необхідність мати справу з клієнтами, яких відправляли до номерів до їх готовності.

Брак часу для виконання робочого навантаження викликав гнів на колег, коли їм була потрібна допомога, матеріали тощо, що призводило до напруженості між колегами та погіршення робочої атмосфери [57].

Працівники, чий робочий час відхилявся від схеми «лише вдень, без роботи у вихідні», мали вищу ймовірність повідомляти про роботу з високим навантаженням: тобто робота позмінно, пов'язана з погіршенням здоров'я та самопочуття серед працівників. Фактично, для працівників, які віддають перевагу регулярному графіку денної роботи, ненормований робочий час може бути прикладом низького контролю над рішеннями, що стосуються роботи, що збільшує ризик напруги на роботі, якщо або коли вимоги зростають [39].

Стрес на роботі корелює з вигоранням, депресією та незадоволенням роботою серед працівників готелів. Виявлено високий рівень повідомлень про симптоми посттравматичного стресового розладу та інші проблеми з психічним здоров'ям серед працівників готелів.

Дослідження, де неввічливість з боку клієнтів була доведена як змінна, продемонструвало її вплив на такі фактори, як стрес працівників на роботі, емоційне виснаження та вигорання на роботі, що, у свою чергу, впливає на намір звільнитися [54].

Темперамент особи теж впливає на сприйняття професійного стресу і професійного вигорання [59].

Сприйнятий стрес тим вищий, чим менше людина контролює ситуацію, і чим нижче сприйняття самоефективності. Особи, які сприймають себе більш ефективними, відчувають менше стресу від страху чи тривоги, ймовірно, тому, що вони вважають, що можуть успішно впоратися із загрозовими ситуаціями [30].

Стресові фактори, пов'язані з роботою, можуть поширюватися на сімейне життя, тоді як стресові фактори, пов'язані з домом, можуть порушувати роботу [48].

Клімат психосоціальної безпеки (КПБ) – це просоціальна екологія, яка дозволяє накопичувати ресурси та підвищує їхню ефективність, забезпечуючи сприятливі умови для їх використання. Там, де є підтримка колег у робочому середовищі з високим рівнем ПСК, це створює ресурсне середовище, що дозволяє зменшити психологічний дистрес. ПСК створює психологічно безпечні умови з акцентом на психологічному благополуччі людей, таким чином, що до проблем працівників будуть активно вислуховуватися, а адекватні дії будуть вжиті без негативних наслідків. В результаті працівники почуваються більш впевнено та комфортно, шукаючи та надаючи підтримку своїм колегам. Таким чином, високий рівень КПБ може посилити роль підтримки колег, що призводить до вищої залученості до роботи. Важливою причиною, чому підтримка колег допомагає знизити намір щодо плинності кадрів, є те, що вона знижує стрес, який працівники відчувають у робочому процесі [47].

Підтримка керівника є важливим фактором щодо задоволеності працівників роботою, здоров'я, благополуччя на роботі та якості життя. Сприйнята працівниками підтримка керівника може визначити, чи враховуються їхні трудові зусилля та чи піклуються про них. Іншими словами, визнання та позитивні емоції, які керівники виявляють до працівників, можуть підвищити їхню впевненість у собі, що, у свою чергу, збільшує відданість роботі. Тим часом, ефект від отримання визнання, похвали та підтримки від колег може бути меншим, ніж від керівників, оскільки колеги знаходяться на одному організаційному рівні. Сприйнята підтримка колег також може бути розмита, оскільки зазвичай на одному робочому місці працює кілька колег, і деякі колеги будуть підтримувати, а інші - ні. Сприйнята підтримка з боку керівника може мати сильніший вплив на рівень підтримки, яку сприймають працівники, оскільки вона зазвичай виходить від однієї важливої особи, яка відповідає за безпосереднє керівництво [73].

Ефективне подолання стресу покращує якість робочого життя – важливий фактор, пов'язаний із задоволенням на робочому місці та кращими результатами.

1.3. Роль емоційного інтелекту в запобіганні конфліктів як предикторів професійного вигорання в сфері гостинності

Емоційна праця має негативні наслідки для особистого благополуччя працівників сфери послуг. Зокрема, у сфері послуг інтерактивні робочі місця залучають працівників до емоційної праці, оскільки вони приховують свої справжні емоції, щоб демонструвати позитивні емоції та переносити втому від роботи на домашню діяльність. Усталені припущення щодо емоційної праці свідчать про те, що вимоги до взаємодії на робочому місці/вимоги до професійної взаємодії виснажують ресурси (виснажують ресурси), що призводить до вигорання постачальників послуг. Запропоновано три категорії, пов'язані з інтерактивними вимогами з точки зору емоційної праці, а саме: інтерактивні вимоги на робочому місці, емоційна презентація/поведінкове вираження емоцій та внутрішньопсихічні процеси/стратегії суб'єктивного емоційного контролю, що застосовуються для управління емоціями [94].

Такі небезпеки як конфлікти на робочому місці визначаються як ключові для психосоціального робочого середовища. Під час вивчення сучасних багатовимірних та цілісних моделей оцінки психосоціальних небезпек на робочому місці, конфлікти на робочому місці (включаючи дії, що призводять до суперечок, такі як погрози, насильство та сексуальні домагання), якість керівництва та вертикальна довіра виступають як важливі детермінанти психосоціального середовища. Конфлікти можуть зашкодити благополуччю працівників, призводячи до таких наслідків, як проблеми з психічним здоров'ям, хвороби або прогули. Аналогічно, було досліджено вплив конфліктів на наміри щодо обміну знаннями між колегами, інновації,

креативність, командну роботу та довіру. Однак, конфлікти між групами працівників, конфлікти з керівниками та конфлікти з колегами, а також їхній зв'язок з працевлаштуванням WLB (зв'язок між психосоціальним робочим середовищем та балансом між роботою та особистим життям (WLB)) досліджувалися менше. Потенційний позитивний та негативний вплив конфліктів на робоче середовище додає цьому питанню ще більшої складності, роблячи його важливою сферою для подальших досліджень [46, 54, 85, 89].

Існування частих конфліктів на робочому місці визначає психосоціальне робоче середовище, потенційно впливаючи на кількість працівників та змушуючи їх витратити когнітивні, емоційні та поведінкові ресурси на розробку механізмів або надмірно хвилюватися про те, як зменшити потенційні ризики чи захистити себе [95].

Виходячи з припущення, що вирішення конфліктів залежить одне від одного в соціальному та часовому вимірах, запропонована базова структура, що розрізняє три психологічні конфлікти. Залучені сторони можуть відчувати (1) *поточний міжособистісний конфлікт* між своїми власними поточними інтересами та інтересами своїх колег. Цей тип конфлікту традиційно стосується соціальних конфліктів та переговорів. Одночасно кожна сторона може відчувати (2) *внутрішньоособистісний конфлікт* між своїми поточними та майбутніми інтересами (тобто конфлікт виникає для кожної сторони індивідуально). Цей тип конфлікту переважно вивчався в дослідженнях індивідуального прийняття рішень. Нарешті, дві сторони також можуть відчувати (3) *майбутній міжособистісний конфлікт* між своїми власними інтересами та майбутніми інтересами своїх колег [17, 46].

У міжособистісних конфліктах переговорники зазвичай демонструють шкідливу психологічну схильність знецінювати інтереси своїх опонентів. Тому сторони мають упереджене уявлення про те, як вирішити соціальний конфлікт на користь власних інтересів і таким чином створюють неоптимальні угоди, навіть якщо сторони мають повну інформацію про інтереси своїх

опонентів. Оскільки сторони мають базову схильність до міжособистісної девальвації, вирішення міжособистісних конфліктів є складним, коли сторони мають розбіжні інтереси, які можуть бути (2a) діаметрально протилежними, що призводить до структури розподільних інтересів (тобто структури з нульовою сумою без можливостей для дослідження інтегративних, взаємовигідних рішень). У переговорах з нульовою сумою найкращим рішенням для обох сторін є компроміс. Коли сторони мають різні інтереси, ці інтереси також можуть бути (2b) протилежними, але оскільки сторони мають різні пріоритети, вони формують структуру інтегративних інтересів, яка включає взаємовигідні можливості компромісу та дозволяє сторонам досліджувати інтеграційні угоди (тобто безпрограшні угоди. На відміну від компромісних угод, інтеграційні угоди створюють цінність для обох сторін і тому залишають їх у кращому становищі, ніж компроміс. Важливо, що для того, щоб використовувати інтеграційний потенціал та досягти взаємовигідних, трансформаційних рішень, сторони повинні враховувати свої власні інтереси та інтереси своїх контрагентів і узгоджувати їх шляхом переговорів [85].

Конфлікти можуть негативно впливати на працевлаштування, перешкоджаючи взаємовигідним рішенням, необхідним як для продуктивності організації, так і для благополуччя працівників. Серед цих конфліктів міжособистісні конфлікти тісно пов'язані із суперництвом, яке виникає внаслідок зіткнення інтересів. Суперництво впливає на конфліктну поведінку, сприяючи перевазі максимізації індивідуальних вигод над результатами співпраці. Хоча суперництво може мати мотиваційні переваги, такі як заохочення інновацій та продуктивності, воно також може перерости в конфлікт, особливо коли окремі особи або групи учасників мають подібний статус [46].

Суперництво може суттєво впливати на працездатність, оскільки воно часто призводить до посилення конкуренції, стресу та напруженості на

робочому місці. Працівники, які беруть участь у конкурентній динаміці, можуть відчувати себе зобов'язаними вкладати більше часу та енергії в діяльність, пов'язану з роботою, часто на шкоду своєму особистому та сімейному життю. Крім того, суперництво може підривати співпрацю та довіру між колегами, призводячи до більш ворожого робочого середовища, що, у свою чергу, негативно впливає на здатність працівників підтримувати здоровий баланс між роботою та особистим життям [50].

І навпаки, відсутність конфліктів або суперництва на робочому місці може свідчити про надмірно пасивне або байдуже середовище, де довіра та відкрите спілкування недостатні для сприяння обміну ідеями та конструктивним дебатам. Ця подвійність підкреслює складну роль, яку відіграє суперництво на робочому місці — воно може як мотивувати працівників, так і порушувати їхній баланс між роботою та життям, залежно від того, як воно керується та сприймається [79].

Внутрішньоособистісні конфлікти можна розглядати як два психологічні стани з протилежними інтересами, в яких одна сторона прагне захистити поточні інтереси, а інша — майбутні. Щоб досягти ефективних рішень у внутрішньоособистісному конфлікті, особи, які приймають рішення, повинні враховувати власні теперішні та майбутні інтереси та узгоджувати їх, домовляючись із собою з часом [30].

Існування конфліктів, особливо кількох типів або частих конфліктів, має зворотні ефекти. Так само існування одного типу конфлікту на робочому місці може спровокувати інші типи конфліктів, якщо на концентрацію працівників впливає погане соціальне середовище (існування конфліктів з керівниками або колегами), а якщо працівники витрачають когнітивні та емоційні ресурси, щоб уникнути потенційних ризиків, вони можуть робити більше помилок в обслуговуванні клієнтів та спричиняти конфлікти з клієнтами [34].

Чим більше типів конфліктів на робочому місці одночасно виникають у працівників, тим значно вищий ризик презентеїзму через хворобу. Це можна пояснити тим, що більша кількість конфліктів спричиняє вищий рівень

емоційного стресу, несприятливе психосоціальне середовище та брак підтримки [63].

Найбільш поширеними типами конфліктів на робочому місці є конфлікти між керівниками та працівниками, далі йдуть конфлікти між працівниками та клієнтами. Всі типи досліджених конфліктів на роботі значно збільшують частоту презентеїзму. Було виявлено зв'язок між презентеїзмом та частотою та кількістю конфліктів на роботі. Ймовірність презентеїзму значно зростає, якщо конфлікти трапляються частіше або якщо існує кілька типів конфліктів одночасно. Конфлікти на роботі можуть впливати на презентеїзм через різні процеси, наприклад, через проблеми психічного здоров'я, такі як хронічний стрес, депресія, зниження мотивації та порушення сну, які можуть бути спровоковані різними конфліктами на робочому місці та призвести до презентеїзму згодом. Конфлікти на роботі також можуть спричиняти кілька фізичних симптомів через психосоматизацію, таких як розлад шлунково-кишкового тракту, астма, виразки, головний біль, біль у спині, тривога, надмірне занепокоєння, втрата концентрації, дратівливість, гіперпильність, втома та порушення сну. Низька соціальна підтримка на роботі, яка існує, коли на робочому місці виникають конфлікти, є фактором ризику презентеїзму. Крім того, є докази того, що існування конфліктів може вплинути на можливість працівників домовитися про заміну на роботі, що, своєю чергою, збільшує ризик презентеїзму через хворобу [63].

Поведінка безпосереднього керівника може збільшити виникнення стресу, якщо керівник не є шанобливим, не співпрацює, не заохочує, не надає зворотного зв'язку та не допомагає в роботі. Крім того, психологічний стрес може посилюватися через несправедливе ставлення з боку керівника, що можливо у випадках конфлікту. Конфлікти з керівництвом також можуть викликати страх втрати роботи, непропорційні штрафи та відсутність рівних кар'єрних можливостей. Це, у свою чергу, провокує поведінку, що призводить до презентеїзму, особливо у випадках скорочення штату (зменшення штату)

або пов'язаних із цим змін чи зменшення чисельності персоналу. Високий рівень підтримки на роботі може ефективно запобігти негативним наслідкам стресу на роботі та його впливу на презентеїзм. Підвищена повага та турбота про стрес працівників на роботі, підтримка з боку колег та роботодавців, існування комфортних міжособистісних стосунків на робочому місці, а також здатність менеджерів вирішувати конфлікти шляхом обговорень (не використовуючи лише свої повноваження чи не докладаючи жодних зусиль для вирішення конфліктів) можуть значно зменшити презентеїзм [25, 73]

Конфлікти з колегами подвоюють ризик стресу, і збільшують ризик відсутності на роботі через хворобу. Подібні результати були виявлені щодо внутрішньогрупових конфліктів – позитивна кореляція спостерігалася як для презентеїзму через хворобу, так і для прогулів, що можна пояснити відсутністю можливості заміни, відсутністю підтримки з боку колег, страхом негативних наслідків та стресом, що виникає внаслідок цих конфліктів.

Конфлікти з керівниками або колегами можуть бути пов'язані з цькуванням на робочому місці, дискримінацією, домаганнями, мобінгом та боссингом, оскільки вони тісно пов'язані з ескалацією конфліктів як в особистих, так і в робочих стосунках [50, 61].

Насильство на робочому місці — це події, які призводять до конфліктів або є по суті конфліктами — внутрішньо- та міжособистісними, а також, можливо, груповими та організаційними конфліктами. Насильство на робочому місці — психологічне та фізичне насильство та погрози — оцінювалося з точки зору того, як воно впливає на фізичне та психічне здоров'я працівників, їхній вибір кар'єри та ефективність організації. Насильство на робочому місці небезпечні не лише для здоров'я та благополуччя працівників, але й для рентабельності інвестицій організації, що свідчить про здоров'я та благополуччя організації [50].

Конфлікти тісно слідуєть за психологічним насильством та погрозами . Крім того, найвищий рейтинг негативного зв'язку з працездатністю мають конфлікти, які можуть бути ефективно врегульовані лідерами, такі як

конфлікти між колегами та конфлікти між групами працівників. Наприклад, конфлікти між колегами та групами працівників негативно впливають на працездатність більше, ніж конфлікти з клієнтами. Конфлікти з керівниками впливають на працездатність менше, ніж конфлікти з колегами або між групами працівників. Однак керівники можуть не бути достатньо проактивними, щоб подавати достатньо хороший приклад, щоб запобігти міжгруповим конфліктам. Наприклад, керівники можуть бути не готові до боротьби з психосоціальними небезпеками на робочому місці, або до управління конфліктами таким чином, щоб вони мали позитивний, а не негативний вплив на працівників [47, 79].

Конфлікти з клієнтами та конфлікти між працівниками також збільшують ймовірність стресу. Однак, на відміну від конфліктів між працівниками (або з менеджерами), конфлікти з клієнтами можуть бути не такими особистими та постійними, оскільки клієнти змінюються. Дослідження, де неввічливість з боку клієнтів була доведена як змінна, продемонструвало її вплив на такі фактори, як стрес працівників на роботі, емоційне виснаження та вигорання на роботі, що, у свою чергу, впливає на намір звільнитися [54].

Сприйняття несправедливого ставлення з боку керівників, колег або клієнтів передбачає зниження задоволеності роботою та посилення психологічного стресу. Це також може призвести до міжособистісних конфліктів, що призводить до сильніших негативних наслідків, таких як почуття розладу, нервозності, страху та страждань, і такі ситуації можуть призвести до виснаження, емоційного вигорання, депресивних станів, психосоматики. Однак деякі дослідження показують, що соціальна підтримка може пом'якшувати негативні наслідки міжособистісного конфлікту та значно пом'якшувати негативні зв'язки між несправедливим ставленням та стресом (буферизація стресу)[34, 47].

Хоча персонал в індустрії гостинності схильний до стресу, персонал *фронт-офісу* є більш вразливим через характер своїх обов'язків та особливості свого досвіду, які роблять їх більш чутливими до організаційних недоліків.

Стрессова ситуація, здається, особливо гостра для *менеджерів* готелів. Менеджери можуть відчувати більше стресу на роботі через їх загалом вищий рівень відповідальності. Менеджери готелів працювали в середньому 57 годин на тиждень порівняно з середнім показником 36 годин на тиждень для не-менеджерів, що є статистично значущою різницею. Більша кількість годин, відпрацьованих менеджерами, порівняно з погодинними працівниками, може сприяти, разом з рівнем їхньої відповідальності, рівню стресу на роботі у менеджерів. Таким чином, стрес працівників, і особливо стрес керівників, повинен турбувати фахівців індустрії гостинності [77].

Професійний ступінь є встановленим предиктором депресії. Теоретичною концептуалізацією психосоціального робочого середовища, яка може бути важливою для дослідження депресії, є модель дисбалансу зусиль і винагороди на роботі (ERI-модель). Модель постулює, що ситуація «високих витрат/низького прибутку», в якій люди витрачають багато зусиль, отримуючи низьку винагороду (з точки зору грошового задоволення, кар'єрних можливостей, поваги, поваги та гарантії зайнятості), викликає емоційний стрес, який, як наслідок, впливає на здоров'я.

Працівники з найвищим професійним рівнем мали найвищий (найбільш несприятливий) коефіцієнт ERI, тоді як працівники з найнижчим професійним рівнем мали найнижчий (найбільш сприятливий). Учасники з вищим рівнем повідомили як про більше зусиль, так і про більше винагород, ніж учасники з нижчим рівнем. Зв'язок між високим професійним рівнем та високим рівнем зусиль був сильнішим, ніж зв'язок між високим професійним рівнем та високим рівнем винагород.

Чому несприятливе психосоціальне робоче середовище є більш шкідливим для працівників нижчих, ніж для працівників вищих професійних рангів? Одне з пояснень полягає в тому, що працівники вищих рангів мають кращі психосоціальні ресурси на роботі, наприклад, вищий контроль над роботою, що допомагає збалансувати негативний вплив несприятливих умов праці. Працівники вищих рангів також можуть мати більше доступу до

ресурсів поза роботою, наприклад, можливостей для відпочинку, що може пом'якшити вплив несприятливих умов праці [21, 23, 28, 89].

Емоційна праця має негативні наслідки для особистого благополуччя працівників сфери послуг. Зокрема, у сфері послуг інтерактивні робочі місця залучають працівників до емоційної праці, оскільки вони приховують свої справжні емоції, щоб демонструвати позитивні емоції та переносити втому від роботи на домашню діяльність. Усталені припущення щодо емоційної праці свідчать про те, що вимоги до взаємодії на робочому місці/вимоги до професійної взаємодії виснажують ресурси (виснажують ресурси), що призводить до вигорання постачальників послуг. Робота з емоціями, або вимога демонструвати певні емоції під час взаємодії з клієнтами, може призвести до вигорання, коли ці емоції по-справжньому не відчуються – дисонанс правил емоцій. Спираючись на модель буферизації підтримки, підтримуючий клімат повинен забезпечувати емоційні ресурси співробітникам, захищаючи їх від напруги, спричиненої роботою з емоціями. Перевірка багаторівневого прогнозування на вибірці з співробітників першої лінії, розташованих у робочих підрозділах великих іспанських готелів та ресторанів, показала, що підтримуючий клімат захищає співробітників від емоційного виснаження (основний ефект) та послаблює негативний вплив дисонансу правил емоцій на емоційне виснаження (помірний ефект). Ці результати надають емпіричні докази важливої ролі підтримуючого клімату як буфера між роботою з емоціями та благополуччям [78]. Позитивною стороною емоційної праці було те, що шкідливий вплив вимог взаємодії на робочому місці не можна пояснити природою інтерактивних робіт; натомість ці негативні наслідки виникають через використання поганих тактик регулювання емоцій, а також неадаптовану відповідність людини роботі, погані умови праці, неправильне розуміння потреб працівників керівництвом та відсутність автономії, наданої працівникам. Таким чином, якщо стратегії належним чином впроваджуються сервісними організаціями, емоційна праця може бути конструктивною як для працівників, так і для організацій [94].

Якість робочого життя пов'язана з психосоціальними факторами та ризиками, синдромом вигорання та емоційним інтелектом. Задоволення від роботи, емоційний інтелект та соціальна підтримка пов'язані із синдромом вигорання. Крім того, також існують позитивні кореляції між психосоматичними симптомами та конфліктом між роботою та сім'єю. Задоволеність роботою, соціальна підтримка та емоційний інтелект (внутрішньоособистісне та міжособистісне сприйняття, використання та регулювання емоцій) прогнозують синдром вигорання [89, 93].

Вигорання визначається як психологічний синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося успішно впоратися, що характеризується виснаженням, цинізмом та зниженням професійної ефективності [2, 28, 60, 76, 108].

Вигорання визначається як синдром, пов'язаний з роботою, який включає три ключові виміри. По-перше, емоційне виснаження, яке являє собою основний індивідуальний вимір стресу вигорання та стосується відчуття перенапруження та виснаження емоційних і фізичних ресурсів. По-друге, деперсоналізація, яка є компонентом цинізму та являє собою мотиваційний, міжособистісний вимір дистанціювання вигорання та стосується негативної, байдужої або надмірно відчуженої реакції на різні аспекти роботи. Нарешті, відчуття зниження особистих досягнень, яке являє собою вимір самооцінки вигорання та стосується почуття некомпетентності та неадекватних досягнень і продуктивності на роботі [71, 98].

Вигорання розглядається як процес у часі: збільшення зусиль щодо подолання зовнішніх вимог призводить до емоційного виснаження, що є тригером для деперсоналізації, яка, у свою чергу, призводить до зниження особистих досягнень, що посилює емоційне виснаження у замкнутому колі тощо. Цей часовий лаг є важливим з методологічної точки зору. Не всі особи з високими балами за емоційним виснаженням досягли деперсоналізації та зниження особистих досягнень [67].

По суті, виснаження – це стан надзвичайної втоми. Втома – це як нездатність, так і небажання докладати зусиль на роботі, що відображається відповідно в її енергетичному та мотиваційному компонентах. Небажання виконувати роботу виражається у підвищеному опорі, зниженій відданості, цинізмі, відсутності інтересу, байдужості тощо – коротко кажучи, у психічному дистанціюванні. Нездатність (виснаження) та небажання (дистанціювання) є двома сторонами однієї медалі вигорання [91].

Причини вигорання зазвичай поділяються на ситуативні та індивідуальні, включаючи особистість. В основі ситуативних факторів робочого середовища лежать різні аспекти вимог роботи, індивідуальний контроль на роботі та рівень соціальної підтримки [58].

Синдром вигорання (СВ) концептуалізується по-різному, залежно від того, яка з двох перспектив його розглядає. Одна, клінічна перспектива, орієнтована на діагностику та розуміння СВ як стану та наслідку стресу на роботі; тоді як інша, яка має психосоціальний характер, орієнтована на пояснення процесу розвитку та його траєкторії, результату взаємодії між особистісними характеристиками та робочим контекстом. З психосоціальної точки зору, синдром вигорання є реакцією на хронічний стрес на роботі. Це тривимірний синдром, який вражає переважно фахівців у допоміжних або сервісних організаціях і характеризується високим рівнем емоційної втоми, деперсоналізації та низьким рівнем особистої самореалізації на роботі. Однак, пропонується включити ще один компонент: почуття провини. Хоча це буде присутнє не у всіх фахівців, за наявності це призведе до двох профілів та моделей розвитку синдрому: один пов'язаний зі стресом на роботі, який викликає помірне, але не інвалідизуюче нездужання, та другий, більш серйозно обмежувальний профіль, який перешкоджає здатності суб'єкта функціонувати як на роботі, так і поза нею, інвалідизуючи його чи її [51]. Таким чином, наслідки для здоров'я є очевидними, оскільки вони можуть безпосередньо впливати на здоров'я людини через психосоматичні симптоми [67], або вони можуть проявлятися як блокування емоційного вираження [112].

Зазначено, що задоволення від роботи було основним конструктом, що впливає на загальні результати щодо якості робочого життя. Задоволення роботою стосується позитивного відчуття, яке працівники мають щодо своєї роботи. Існує достатньо наукових доказів щодо його впливу на вигорання і навпаки [36].

Серед особистісних змінних, пов'язаних з вигоранням, виділяються стійка особистість, локус контролю та модель поведінки типу А [35]. Крім того, враховуючи особистісні виміри моделі «великої п'ятірки», деякі дослідження стверджують, що невротизм корелює з вигоранням: невротизм був єдиною змінною, яка передбачала емоційну втому. Виявлені значні зв'язки між екстраверсією та деперсоналізацією та позитивні кореляції між певними вимірами вигорання, депресії та особистісними факторами невротизму, доброти, відповідальності, екстраверсії та тривожності. Синдром вигорання пов'язаний з низьким рівнем самоефективності та стійкої поведінки. Самовизначена мотивація позитивно пов'язана з позитивною прихильністю та негативно з негативною прихильністю та синдромом вигорання [97].

Професійні фактори (виконання додаткових завдань, тиск дедлайнів, високе робоче навантаження, низька ефективність), а також особисті фактори (розширена родина, особисте оточення) були визначені як потенційні фактори, що провокують вигорання. Професійні фактори, головним чином тиск дедлайнів та високе робоче навантаження, можуть мати більший потенціал для спричинення вигорання, ніж особисті [102].

Відсутність контролю над власним графіком є одним із найважливіших факторів вигорання відсутність контролю та автономії на робочому місці була найважливішим предиктором вигорання. Було висловлено припущення, що психологічне благополуччя пов'язане не з самим робочим навантаженням, а зі сприйнятою здатністю їм керувати [42].

Значний відсоток соціально відповідальних осіб страждає від вигорання, пов'язаного з роботою. Вигорання було зареєстровано не лише як синдром, викликаний стресом, але й як синдром, викликаний низькою самооцінкою [72].

Сприйняття підтримки лідерства позитивно корелювало з професійною самореалізацією, сприйняттям автономії, самооцінкою та зв'язком з колегами. Нижчі бали за адаптованим показником корелювали з вищим рівнем вигорання [31].

Виявлені наступні коефіцієнти кореляції Пірсона: $(r) -0,34$ із загальним вигоранням та $0,44$ з професійною самореалізацією; $(r) -0,247$ з вигоранням та $0,444$ із задоволенням від своєї організації; $(r) 0,53$ з узгодженням цінностей на рівні робочої одиниці (благополуччям). Задоволення від роботи є негативним предиктором кожного типу субшкали вигорання, тоді як конфлікт був фактором, що позитивно впливає як на емоційне виснаження, так і на показники деперсоналізації [34].

Три ендогенні змінні в моделі (тобто рейтинги лідерів, самооцінка та автономна підтримка) мали значний непрямий вплив на самореалізацію, що утворює три значущі опосередковані шляхи від лідерства, орієнтованого на благополуччя, до самореалізації. Частка впливу лідерства, орієнтованого на благополуччя, на професійну самореалізацію, яка опосередковується через самооцінку та підтримку автономії, є більш суттєвою, ніж будь-які прямі ефекти [72, 106].

Розумова деактивація через інші види діяльності, активне подолання через дії та прийняття реальності ($p = 0,001$) є найефективнішими підходами для подолання вигорання [34, 76].

Сучасні дослідження емоцій підкреслюють важливу роль, яку вони відіграють в адаптації: емоції сприяють адаптації, оптимізуючи сенсорне сприйняття, покращуючи виявлення загрозливих стимулів, готуючи поведінкові реакції, допомагаючи у прийнятті рішень, покращуючи пам'ять про важливі події та керуючи міжособистісною взаємодією [95].

Однак також очевидно, що емоції аж ніяк не завжди корисні. Дійсно, емоції часом можуть спонукати робити дуже некорисні речі. Це, наприклад, той випадок, коли гнів на впертого адміністратора лише погіршує ситуацію. Таким чином, емоції можна назвати *деадаптивними*, коли вони

неправильного типу, коли вони виникають у неправильний час або коли вони виникають на неправильному рівні інтенсивності. У такі моменти особи повинні регулювати *свої* емоції. Визначений сильний негативний зв'язок між стресом та емоційним інтелектом: вищий емоційний інтелект призводить до нижчого сприйняття стресу працівниками [12].

Емоційний інтелект - набір основних «емоційних здібностей», які дозволяють людям інтерпретувати та реагувати на емоційні стани себе та інших, щоб адаптивно формувати мислення та поведінку які, безсумнівно, впливають на важливі соціальні та особистісні результати [56]. Емоційний інтелект розглядається як здатність сприймати, засвоювати, розуміти та регулювати власні емоції та емоції інших, може сприяти управлінню та відновленню емоцій, що виникають у робочому контексті, а також розумінню соціальних ситуацій на робочому місці цих фахівців. Продемонстровано важливість емоційного інтелекту та управління конфліктами як предикторів задоволеності роботою: управління конфліктами опосередковує зв'язок між емоційним інтелектом та задоволеністю роботою, що свідчить про те, що емоційно інтелектуальні працівники можуть відчувати більше задоволення від роботи частково завдяки своїй здатності ефективно керувати конфліктами [53].

Особи, які демонструють інтелектуальне регулювання емоцій, здатні використовувати регулювання емоцій гнучко та таким чином, що відповідає їхнім цілям, а отже, адаптивно Іншими словами, емоційно інтелектуальні люди – це ті, хто ретельно аналізує контекст, перш ніж вирішити, чи слід їм регулювати свої емоції і як саме. Ці люди враховують та максимізують внутрішньоіндивідуальне та міжіндивідуальне довгострокове виживання та благополуччя. Наприклад, керівника, який підвищує рівень гніву, щоб змусити підлеглих працювати понаднормово, можна вважати маніпулятивним, але не емоційно інтелектуальним, оскільки його емоційна поведінка, найімовірніше, погіршить його соціальну адаптацію в довгостроковій перспективі та призведе до вигорання підлеглих. Ще однією особливістю емоційно інтелектуального

регулювання є те, що воно враховує правила прояву емоцій культури, в якій людина живе [81].

Відповідно до цієї адаптаційно-орієнтованої точки зору, естетичний інтелект (EI) пов'язують з показниками вищої адаптації в багатьох сферах життя. Прикладами цього є вища задоволеність життям, краще здоров'я, як об'єктивно виміряне, так і суб'єктивно оцінене, підвищена соціальна підтримка, краща якість соціальних стосунків, а також покращена трудова продуктивність [80].

Працівники з високим рівнем емоційного інтелекту, як правило, більш задоволені своєю сферою роботи, а також зменшують негативні наслідки так званих «основних факторів вигорання»: емоційного виснаження та цинізму [81].

Вищий рівень емоційного інтелекту та психологічної стійкості значною мірою сприяє покращенню адаптації до роботи та зменшенню психологічного стресу. Задоволеність роботою є ключовим предиктором виникнення розладів адаптації. Цілеспрямовані втручання, що сприяють емоційній стійкості та задоволеності роботою, можуть служити ефективними стратегіями запобігання дезадаптивним результатам адаптації в умовах з високим рівнем стресу [16, 80].

Оптимізм включає загальне очікування того, що відбудуться хороші речі, а більший оптимізм пов'язаний з низкою позитивних життєвих результатів, пов'язаних з покращенням психічного та фізичного здоров'я. Емоційний інтелект, який складається з адаптивного емоційного функціонування, може бути основою оптимізму. Вищий рівень емоційного інтелекту пов'язаний з більшим оптимізмом зі зваженим розміром ефекту $r = 0,35$, $p < 0,001$ [53].

Було зроблено два ключові висновки. По-перше, люди з високим EI формують свої емоції з якомога ранньої точки траєкторії емоцій і мають у своєму розпорядженні багато стратегій. По-друге, люди з високим EI успішно

регулюють свої емоції, коли це необхідно, але вони роблять це гнучко, тим самим залишаючи простір для прояву емоцій [7,72].

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 1

Індустрія гостинності є сферою з високими стресовими навантаженнями. Працівники, незалежно від виду професійної діяльності, підпадають впливу багатьох фізичних та психосоціальних стресових чинників, що може призводити до підвищення їх тривожності, депресивних станів, емоційного вигорання.

Синдром вигорання пов'язаний з психосоматичними симптомами, конфліктом між роботою та сім'єю, задоволеністю роботою та соціальною підтримкою. У цьому сенсі наявність психосоматичних симптомів та конфліктів між роботою та сім'єю, а також нижча задоволеність роботою та соціальна підтримка пов'язані з існуванням синдрому вигорання серед фахівців, які працюють з людьми. Фактори вимог до роботи та наявність психосоматичних симптомів є показниками низької якості життя на робочому місці. З іншого боку, ці зв'язки демонструють вагу, наслідки та важливість ресурсів та психосоціальних факторів, які впливають на якість трудового життя людини. Брак соціальної підтримки в організації також може сприяти виникненню синдрому вигорання.

Емоційний інтелект є фактором, який захищає від появи вигорання, оскільки він може відновлювати напругу, що виникає в робочому контексті. Правильне використання цих емоційних навичок може призвести до кращого контролю над стресорами, що присутні на робочому місці. Крім того, емоційний інтелект пов'язаний із задоволенням від роботи та соціальною підтримкою, тим самим зменшуючи навантаження психосоціальних факторів.

Зв'язок між синдромом вигорання та задоволеністю роботою повністю пояснено, тому необхідно вживати заходів, спрямовані на підвищення рівня

задоволеності роботою, як профілактичний захід проти виникнення вигорання.

Психосоматичні симптоми є об'єктивними показниками низької якості життя на робочому місці, а серйозність проблем може призвести до неадекватної реакції, яка перешкоджає полегшенню як фізичних, так і емоційних симптомів. У цьому сенсі працівників слід навчити ефективним стратегіям вирішення проблем на роботі, а також впровадженню інструментів та протоколів для ефективного вирішення конфліктів.

Необхідними є втручання в аспекті соціальної підтримки; соціальної підтримки з точки зору керівництва, постійного заохочення, соціальної підтримки серед колег.

Загалом, психічно здорове професійне середовище характеризується як таке, де фактори ризику розпізнаються та на них реагують, а захисні фактори та фактори стійкості максимізовані.

РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ ЧИННИКІВ РЕЗИЛЬЄНТНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ГОСТИННОСТІ

2.1 Методичні підходи до проведення емпіричного дослідження

Дослідження рівня сприйняття професійного стресу, резильєнтності до професійних навантажень, ступеню емоційного вигорання працівників заміського відпочинкового комплексу, мотивації до діяльності, копінг поведінки в стресових умовах, рівня емоційного інтелекту реалізоване на засадах щодо визнання впливу професійних стресорів на адаптаційні механізми стресостійкості, ступінь емоційного вигорання, вибір стратегій поведінки в проблемних ситуаціях та ролі емоційного інтелекту як захисного фактору проти робочих психосоціальних навантажень. Гіпотеза дослідження припускає, що працівники заміського відпочинкового комплексу мають відмінності у рівнях стресостійкості, резильєнтності, емоційного вигорання, копінг поведінки в стресових ситуаціях в залежності особистісних характеристик та кількості міжособистісних комунікацій, що зумовлені специфікою професійної діяльності.

Науково-практичний інтерес до діагностики таких груп обґрунтовується актуальністю дослідження професійного впливу психосоціальних чинників, пов'язаних з стресогенним характером діяльності в сфері гостинності, на психологічне благополуччя працівників з метою організації здорового трудового середовища, задоволення роботою, покращення якості рекреативних послуг клієнтам. Більшість досліджень показали, що професійне напруження в сфері обслуговування зросло внаслідок трансформації соціально-економічних умов. Професійний стрес тригерує тривогу та депресію, формує неконструктивну поведінку, що може результуватися в емоційне вигорання [4, 31, 36]. Проведені дослідження

засвідчили професійне вигорання працівників сфери гостинності, одним з формувальних чинників якого є відсутність соціальної підтримки [39].

Організація проведення дослідження

Логістика емпіричного дослідження передбачала визначену послідовність етапів: планування та організація, проведення діагностики досліджуваних, опрацювання та аналіз отриманих даних.

Основною метою дослідження було виявлення психологічних особливостей працівників заміського відпочинкового комплексу, визначення детермінуючих чинників їхньої резильєнтності. У ході дослідження особлива увага приділялась встановленню того, як синергія особистісних характеристик та особливості виду професійної діяльності, міжособистісні комунікації формують індивідуальне сприйняття стресу, мотивацію до діяльності, вибір копінг стратегій в професійних проблемних ситуаціях, що може реалізуватися розвитком стійкості та адаптації до трудових навантажень, або емоційним вигоранням працівника.

В ході дослідження були дотримані етичні норми щодо забезпечення добровільної участі та інформованої згоди, конфіденційності персональних даних досліджуваних.

Вибірка дослідження

Для забезпечення репрезентативності вибірка була сформована за принципом добровільності, збалансована за віком та характеристиками професійних операцій. Серед досліджуваних були представники різних професійних груп, що дозволило отримати широку варіативність даних. Вибірка включала учасників із різними рівнями резильєнтності, психологічного благополуччя та психологічного вигорання.

У дослідженні взяли участь співробітники філії банку, віком від 20 до 65 років. Загальна вибірка склала 62 особи, серед яких були особи жіночої ($n = 37$) та чоловічої ($n = 25$) статі.

Учасники контактували з клієнтами за різними напрямками діяльності, мали різний професійний досвід, що дозволило отримати різноманітні та

об'єктивні дані щодо особливостей їхнього вибору стратегій комунікацій в професійних ситуаціях.

Процедура дослідження

Перед початком дослідження всі досліджувані були проінструктовані. Досліджуваним надавалися чіткі пояснення щодо правил заповнення опитувальників, важливості щирих відповідей та забезпечення добровільної участі. Опитування здійснювалося індивідуально для забезпечення комфортності осіб, залучених до дослідження.

Під час дослідження застосовані наступні методики.

2.2 Методичне забезпечення дослідження

Вибір методик визначався метою та завданнями дослідження, їх стандартизованістю і зосереджений на дослідженні резильєнтності до професійних навантажень працівників індустрії гостинності. В емпіричному дослідженні використано сім психодіагностичних методик.

Опитувальник Лемура-Тесьє-Філліона на визначення рівня психологічного стресу (PSM-25, 1991) [92]. Мета - вимірювання стресових відчуттів як комплексу соматичних, поведінкових та емоційних показників. Інтегральний показник психічної напруги (ППН) розраховується сумуванням відповідей на всі питання. Чим більший ППН, тим вищий рівень психологічного стресу відчуває людина.

Інтерпретація результатів.

ППН більше 155 балів - високий рівень стресу.

ППН в інтервалі 154-100 балів - середній рівень стресу.

ППН менше 100 балів, низький рівень стресу, стан психологічної адаптації до робочих навантажень.

Копінг-поведінка у стресових ситуаціях / CISS (С. Норман, Д. Ф. Ендлер, Д.А. Джеймс, М.І. Паркер; адаптований варіант Т.А. Крюкової) [52].
Мета - ідентифікація поведінки, прояв якої домінує у випадку стресу:

поведінка орієнтована на проблему, емоційно-орієнтована поведінка, абстракція, уникнення, соціальне відволікання. Адаптація цієї методики визначає перелік реакцій на стресові напруження.

Методика аналізується за такими шкалами: копінг, орієнтований на вирішення завдання; копінг, орієнтований на емоції; копінг, орієнтований на уникнення; субшкала відволікання; субшкала соціального відволікання.

Інтерпретація результатів. Вираховується середнє значення наступних копінг-стратегій.

Чим вище значення, тим частіше застосовується копінг-поведінка.

Методика «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина – людина» (MBI) (Г.С. Нікіфоров). Для оцінки емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень у професійній діяльності застосовували методику «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина – людина» [9], яка базується на підходах до визначення синдрому вигорання К. Маслач і С. Джексона (Maslach Burnout Inventory - MBI) в адаптації Г.С.Нікіфорова. **Мета** - оцінки трьох основних компонентів вигорання: емоційного та фізичного та виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень.

Містить 3 шкали.

Інтерпретація результатів.

Перша шкала «Виснаження» спрямована на діагностику емоційного та фізичного та виснаження. Людина байдуже, втрачає мотивацію, цікавість і сконцентрованість на робочих задачах. Втрачає здатність ідентифікувати свої емоції та тригери, що призвели до такого стану.

Друга шкала «Деперсоналізація» визначає прояв цинічного або відчуженого ставлення до колег/клієнтів. Працівник озлоблюється, може проявляти вербальну та фізичну агресію, втрачає здатність конструктивної співпраці з колегами.

Третя шкала «Редукція особистих досягнень» діагностує погіршення сприйняття компетентності та успіху у професійній сфері. Людина втрачає здатність до адекватної оцінки своєї професійної справи, вважає себе слабкою ланкою в колективі.

Опрацювання результатів полягає в підсумовуванні отриманих балів за кожною із шкал та виведення кореляції рівнів вигорання.

Діагностика рівня емоційного вигорання (В.Бойко). Для оцінки компонентів емоційного вигорання застосовували методику «Діагностика рівня емоційного вигорання» [10]. Методика є комплексною і надає можливість детально і системно діагностувати ступінь вираженості дванадцяти симптомів синдрому вигорання, відповідно компонентів, до яких вони належать, а саме напруження, резистенції та виснаження. **Мета** - виявлення чинників та механізмів розвитку феномену емоційного вигорання, що враховує як об'єктивні аспекти професійного середовища, так і суб'єктивні переживання працівника.

Інтерпретація результатів.

Діагностика трьох фаз вигорання, кожна з яких включає по чотири симптоми:

1 фаза «Напруження»: переживання психотравмуючих обставин, тривога і депресія, невдоволеність собою, відчуття загнаності в куток .

2 фаза «Резистенція»: прагнення до відсторонення, вибіркова неадекватна емоційна реакція, зниження емоційної реактивності, емоційно-моральна дезорієнтація, редукція професійних обов'язків.

3 фаза «Виснаження»: симптоми повного емоційного виснаження, емоційне та особистісне дистанціювання, психовегетативні та психосоматичні порушення.

Ключ обробки результатів допомагає ідентифікувати домінуючі симптоми, розрахувати фазу та загальний рівень вигорання. В ключі міститься бальна оцінка кожного твердження.

Показник вираженості кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

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

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

Визначення джерел мотивації (MSI). Для визначення джерел мотивації застосований опитувальник Motivation Sources Inventory (MSI), розроблений J.E. Barbulo & R.W. Scholl (1998) [37], оскільки джерела мотивації можуть корегувати стресостійкість до стресу та прояви вигорання.

Мета - оцінка аспектів, що мотивують працівника.

Інтерпретація результатів.

Містить п'ять шкал мотивацій:

- внутрішні потреби - особа прагне отримати задоволення від самої роботи;
- зовнішня мотивація - потреба у фінансовій винагороді;
- соціальна мотивація - бажання отримати підтримку та похвалу;
- інтерналізована мотивація - потреба діяти відповідно до власних цінностей та ідеалів;
- інтегративна мотивація - потреба у досягненні спільних цілей.

Досліджувані оцінюють твердження за 5-бальною шкалою Лайкерта.

Відповідно інтерпретації, високі бали за певними категоріями вказують на домінантну мотивацію, що може вказувати на визначені потреби в змінах у сферах роботи або необхідність допомоги, низькі бали свідчать про те, що ці мотиваційні потреби менш виражені або достатньо задоволені, що може розглядатися як фактор, який забезпечує певну підтримку (сприяє боротьбі з вигоранням).

Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона-10 (CD-RISC) (адаптований варіант Н. Школіної). Для вимірювання психологічної стійкості, яка визначається як здатність ефективно справлятися з негараздами, стресом та травматичними подіями [27]. **Мета** - оцінити загальну психологічну резильєнтність та визначити внесок чинників, які формують стійкість.

Інтерпретація результатів.

CD-RISC-25 оцінює п'ять основних вимірів стійкості (5 шкал).

Особиста компетентність, високі стандарти та наполегливість, що відображають самоефективність, наполегливість та впевненість у власних здібностях вирішувати проблеми.

Довіра до власних інстинктів та толерантність до негативного афекту, що охоплює адаптивну обробку емоцій та інтуїтивне прийняття рішень.

Позитивне прийняття змін та стабільні стосунки, що свідчить про гнучкість, адаптивність та здатність підтримувати змістовні міжособистісні зв'язки.

Відчуття контролю — вимірювання власного сприйнятого впливу на життєві обставини.

Духовні впливи — усвідомлення ролі віри або екзистенційних переконань як джерел сили.

Загальний бал стійкості за шкалою стійкості Коннора-Девідсона (CD-RISC-25) отримують шляхом підсумовування всіх 25 пунктів за 5-бальною шкалою Лайкерта (діапазон балів: 0–100), де вищі бали вказують на більшу психологічну стійкість.

Діагностика емоційного інтелекту. Для визначення емоційного інтелекту застосовували методику, розроблену Н. Нолл [11], оскільки здатність розуміти власні емоції, керувати ними в стресових ситуаціях є важливою здібністю для працівників в сфері обслуговування. **Мета** - оцінка можливості контролю емоційного навантаження.

Інтерпретація результатів.

Методика складається з тридцяти питань, які формують п'ять шкал:

- емоційна компетентність,
- емоційна неригідність,
- самомотивація,
- емпатія,
- вплив на емоційний стан інших людей.

Досліджуваним потрібно надати відповідь на кожне питання в діапазоні від «повністю не згоден» до «повністю згоден».

Ключем обробки результатів опитувальника є підсумок балів за кожною зі шкал та визначення рівня (низький, середній, високий) парціального емоційного інтелекту.

Статистична обробка отриманих даних

Математико-статистичну обробку результатів здійснювали за допомогою пакета STATISTICA 12.

Основною метою статистичного дослідження було визначення присутності вірогідних відмінностей між двома незалежними вибірками - працівниками заміського відпочинкового комплексу в залежності від кількості міжособистісних комунікацій, що зумовлені специфікою професійної діяльності.

При порівнянні показників двох незалежних вибірок використовували параметричний t-тест Стьюдента. Обраховували середньоарифметичний показник (M) та стандартне середньоквадратичне відхилення (m).

Зв'язки між досліджуваними показниками детермінували за допомогою коефіцієнта кореляції r-Пірсона.

Значення $p < 0,05$ вважали статистично значущим для всіх тестів.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 2

У Розділі представлений дизайн проведеного дослідження ступеню резильєнтності до професійних навантажень працівників заміського

відпочинкового комплексу в залежності від особистісних характеристик та кількості міжособистісних комунікацій, що зумовлені специфікою професійної діяльності.

Дослідження було сфокусовано на виявленні особливостей професійної діяльності в сфері рекреації, що формують резильєнтність працівників сфери до професійних стресорів: зовнішніх умов (особливості міжособистісних комунікацій залежно від займаємої посади) та внутрішніх чинників (особистісних особливостях - суб'єктивного сприйняття стресу, симптомів емоційного вигорання, мотивацій до професійної діяльності, емоційного інтелекту та вибору копінг поведінки в проблемних ситуаціях).

Обґрунтування гіпотези визначалось виявленням того, як зовнішні чинники (особливості міжособистісних комунікацій залежно від займаємої посади) та внутрішні чинники (суб'єктивне сприйняття стресу, наявність симптомів емоційного вигорання, категорія мотивації до професійної діяльності, рівень емоційного інтелекту та вибір копінг поведінки в проблемних ситуаціях) формують резильєнтність до професійних труднощів.

У ході дослідження особливу увагу приділяли припущенню, що резильєнтність в стресових ситуаціях залежить від психосоціальних чинників.

Обґрунтування вибору психодіагностичних методик для дослідження базувалось на потребі комплексної оцінки характерологічних показників досліджуваних, які впливають на формування їх резильєнтності до стресових професійних впливів. Застосування методики *Шкала PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліона* (R. Tessier, L. Lemyre, L. Fillion) дозволяє оцінити суб'єктивне сприйняття стресу досліджуваними, що є важливим для оцінки їх загальної стресостійкості як предиктора резильєнтності. Методика *Копінг-поведінка у стресових ситуаціях (CISS)* дозволяє визначити, яка стратегія поведінки у стресовій ситуації є домінантною. Методика *«Синдром «вигорання» у професіях системи «людина – людина» (MBI)* дозволяє оцінити ступінь емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень у професійній діяльності. Методика *Діагностика рівня емоційного вигорання*

(В.Бойко) визначає ступінь вираженості синдрому вигорання, відповідно компонентів, до яких вони належать, а саме напруження, резистенції та виснаження. Методика *Визначення джерел мотивації (MSI)* детермінує домінантність джерел мотивації для корегування стійкості до стресу та запобігання проявам вигорання. *Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона-10 (CD-RISC)* (адаптований варіант Н. Школіної) вимірює психологічну стійкість. *Діагностика емоційного інтелекту* визначає здатність розуміти власні емоції, керувати ними в стресових ситуаціях.

Таким чином, використання батареї психодіагностичних методик забезпечило комплексний підхід для вирішення завдань дослідження. Отримані дані щодо резильєнтності до складних професійних ситуацій дозволяють ідентифікувати відмінності у стійкості до подолання професійних труднощів працівників заміського відпочинкового комплексу залежно від особистісних показників та психосоціальних чинників, які визначаються видом професійної діяльності працівника.

РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ РЕЗИЛЬЄНТНОСТІ ТА ЇЇ ФОРМУВАЛЬНИХ ЧИННИКІВ У ПРАЦІВНИКІВ ЗАМІСЬКОГО ВІДПОЧИНКОВОГО КОМПЛЕКСУ

3.1 Організація дослідження та методологія збору емпіричних даних

Для емпіричного дослідження резильєнтності працівників заміського відпочинкового комплексу було сформовано дві порівнювальні групи досліджуваних, які представляють різні професійні категорії, що визначає види та кількість їх міжособистісних зв'язків. Основною метою дослідження стало виявлення психологічних особливостей працівників заміського відпочинкового комплексу, визначення детермінуючих чинників їхньої резильєнтності та розробка практичних рекомендацій щодо покращення їхнього професійного психологічного благополуччя.

Для досягнення мети були поставлені такі *завдання*:

1. Дослідити вплив міжособистісних комунікацій на психологічні особливості працівників сфери гостинності.
2. Розробити логістику емпіричного дослідження, застосовуючи валідні психодіагностичні методики.
3. Провести порівняльний аналіз результатів між працівниками заміського відпочинкового комплексу в залежності від кількості міжособистісних комунікацій.
4. Розробити практичні рекомендації для покращення психологічного благополуччя працівників сфери рекреації.

Досліджувані обох груп працювали у заміському відпочинковому комплексі на різних посадах.

Перша група (група I) включала 28 осіб (15 чоловіків і 13 жінок, віком від 20 до 55 років), що працюють з клієнтами тривалий час: офіціанти, бармени, охорона, ресепшен, адміністратори. Другу групу (група II) склали 34 особи (22 жінки і 12 чоловіків, віком від 22 до 65 років), спілкування яких з

клієнтами обмежене (до 10 % робочого часу): покоївки, кухарі, технічна служба.

3.2 Дослідження рівня психологічного стресу

Для діагностики *стресу* було використано шкалу психологічного стресу PSM-25. Високий рівень професійного стресу може сприяти розвитку емоційного вигорання, психосоматичних розладів та зниженню загальної працездатності. Отримані результати дозволили оцінити загальний рівень професійного стресу серед опитаних.

Таблиця 3.1

Рівень професійного стресу серед працівників готельного комплексу (n=62)

Рівень професійного стресу	Кількість досліджуваних, n (%)	
	група I, n=28	група II, n=34
низький	3 (11 %)	9 (26 %)
середній	20 (71 %)	21 (62 %)
високий	5 (18 %)	4 (12 %)

Аналіз отриманих результатів (табл. 3.1) показує, що в обох групах найбільша частка респондентів має середній рівень професійного стресу. Це свідчить про те, що для більшості персоналу стресові фактори є значущими, але вони можуть частково з ними справлятися. Співробітники з середнім рівнем стресу регулярно стикаються з професійними труднощами, проте ще мають достатній рівень адаптації до робочого навантаження. Незважаючи на те, що стрес не досягає критичних показників, цей рівень все ж може сприяти розвитку хронічної втоми, емоційного вигорання та поступового зниження мотивації.

У групі I частина респондентів (18 %) має високий рівень професійного стресу, що вказує на значну емоційну та фізичну напругу, яку вони відчують

у своїй роботі. За посадовими обов'язками це співробітники, до належать до керівного складу. Вони мають постійний контакт з конфліктними ситуаціями, високий рівень відповідальності та необхідність швидкого прийняття рішень у критичних обставинах.

У групі II високі показники професійного стресу демонструють 12 % досліджуваних, це кухарі, які безпосередньо готують страви, мають справу з харчовими продуктами і несуть безпосередню відповідальність за харчову безпеку відпочиваючих.

Високий рівень професійного стресу підвищує ризик розвитку психосоматичних захворювань, нервового виснаження та серйозних проблем із психологічним здоров'ям. Працівники з такими показниками можуть відчувати підвищену тривожність, проблеми зі сном, зниження концентрації уваги та емоційну нестабільність.

Лише 11 % досліджуваних в групі I мали низький рівень професійного стресу, що свідчить про їхню високу стресостійкість та здатність адаптуватися до складних робочих умов. В групі II низький рівень стресу визначався у 26 % працівників: це, в основному, спеціалісти технічних служб.

Після опрацювання всіх відповідей в обох дослідних групах був визначений ППН - інтегральний показник психологічної напруженості (табл. 3.2).

Таблиця 3.2

Рівень психологічної напруженості за PSM-25 у працівників готельного комплексу, $M \pm m$

Показник психологічної напруженості	група I n=28	група II n=34
Рівень психологічного стресу	137,4 ± 21,6	114,6 ± 12,5*

Примітка: * - вірогідність відмінностей між дослідними групами, $p < 0,05$

У працівників групи I за шкалою ППН середній бал склав 137,4. У співробітників готельного комплексу групи II отриманий індекс склав 114,6.

Отримані результати свідчать, що в обох групах домінантним є середній рівень стресу. Визначені вірогідні відмінності психологічної напруженості між дослідними групами: вищий показник рівня професійного стресу у групі I, на нашу думку, обумовлений специфікою роботи працівників, які склали цю групу. Адміністратори, офіціанти, бармени належать до стресогенних професій. Вони мають велику кількість міжособистісних контактів (з іншими співробітниками, клієнтами), повинні швидко реагувати на форс-мажорні ситуації, що підвищує рівень їх психічної напруги.

3.3 Дослідження професійного вигорання

Для дослідження вияву професійного вигорання в системі “людина-людина” було обрано методику К.Маслач та С.Джексона в адаптації Г.С. Нікіфорова, яка дозволяє виявити вираженість певних шкал: емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження професійних навичок.

За загальною вибіркою частина опитаних (47 %) має середній рівень професійного вигорання, що свідчить про наявність певних симптомів, які можуть впливати на їхню ефективність та самопочуття (табл. 3.3).

Таблиця 3.3

Симптоми професійного вигорання серед працівників готельного комплексу

Симптоми професійного вигорання	Кількість досліджуваних, n (%)	
	група I, n=28	група II, n=34
Психоемоційне виснаження	11 (39 %)	10 (29 %)
Деперсоналізація	3 (11 %)	3 (9 %)
Зниження професійних досягнень	3 (11 %)	2 (6 %)

14 % працівників демонструють високий рівень вигорання, що є тривожним показником і вимагає уваги та втручання. 39 % опитаних мають низький рівень вигорання.

В результаті дослідження було виявлено симптоми, які найчастіше зустрічаються при професійному вигоранні: 65 % – психоемоційне виснаження, 18 % – деперсоналізація та 15 % – зниження професійних досягнень.

Дослідження рівня професійного вигорання в дослідних групах засвідчило, що в групі I 71 % досліджуваних відмічає середній рівень психоемоційного виснаження, а 11 % осіб зазначають високий рівень. Хоча 82 % мають низьку деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень, 18 % відмічають середній та високий рівні цих симптомів емоційного вигорання (табл. 3.4).

Таблиця 3.4

Рівень професійного вигорання у працівників готельного комплексу,
група 1, n=28

Субшкала	Рівень професійного вигорання, n (%)		
	низький	середній	високий
Психоемоційне виснаження	5 (18 %)	20 (71%)	3 (11 %)
Деперсоналізація	23 (82 %)	3 (11 %)	2 (7 %)
Редукція	23 (82 %)	3 (11 %)	2 (7 %)

У досліджуваних групи II переважає низький та середній ступінь емоційного виснаження, низький рівень деперсоналізації і редукції. Однак, присутність осіб з середнім і високим рівнем за показниками субшкал свідчать про необхідність психологічної реабілітації цих осіб (табл.3.5).

Порівняння значень показників професійного вигорання між дослідними групами показало вірогідні відмінності. Працівники, які мають більше міжособистісних контактів показали вищі рівні психоемоційного

виснаження та редукції професійних досягнень. Але за субшкалою “Деперсоналізація” показники досліджуваних групи I були нижчими (табл. 3.6).

Таблиця 3.5

Рівень професійного вигорання у працівників готельного комплексу,
група II, n=34

Субшкала	Рівень професійного вигорання, n (%)		
	низький	середній	високий
Психоемоційне виснаження	17 (50 %)	15 (44 %)	2 (6 %)
Деперсоналізація	27 (79 %)	5 (15 %)	2 (6 %)
Редукція	31 (91 %)	2 (6 %)	1 (3 %)

Таблиця 3.6

Рівень професійного вигорання у працівників готельного комплексу, $M \pm m$

Субшкали	група I n=28	група II n=34
Психоемоційне виснаження	26,5 ± 3,8	19,3 ± 2,7*
Деперсоналізація	6,2 ± 1,0	8,4 ± 1,6*
Редукція	39,1 ± 4,2	48,8 ± 6,1*

Примітка: * - вірогідність відмінностей між дослідними групами, $p < 0,05$

Отримані результати свідчать, що досліджувані групи I мають вищий рівень самокритичності до оцінки виконання своїх професійних обов'язків, демонструють високу саморегуляцію та вміння контролювати емоційні реакції.

3.4 Дослідження рівня сформованості емоційного вигорання

Для визначення ступеню вираженості синдрому вигорання, відповідно компонентів, до яких вони належать, а саме напруження, резистенції та виснаження застосовували діагностику рівня емоційного вигорання за В.Бойком.

В ході дослідження загальної популяції отримано такі результати. За фазою “Напруга” 44 % досліджуваних перебувають на стадії її формування. За фазою “Виснаження” 41 % осіб теж показали стадію формування. За фазою резистенції 30 % досліджуваних перебувають на стадії формування. У 57 % осіб ця стадія ще не сформована.

Порівняльний аналіз за групами наведений в таблицях 3.7, 3.8.

За отриманими результатами більшість досліджуваних групи I знаходяться у фазі формування напруги, виснаження. Щодо фази “Резистенція”, не визначено суттєвих відмінностей у розподілі за цими фазами (табл.3.7).

Таблиця 3.7

Рівень сформованості професійного вигорання у працівників готельного комплексу, група I, n=28

Субшкала	Фази професійного вигорання, n (%)		
	несформована	формується	сформована
Напруга	3 (11 %)	20 (71%)	5 (18 %)
Виснаження	3 (11 %)	21 (75 %)	4 (14 %)
Резистенція	12 (45 %)	13 (44 %)	3 (11 %)

Аналіз розподілу досліджуваних за фазами у групі II показав, що за фазами на рівнях “Несформована” та “Формується” субшкал “Напруга” та “Виснаження” не показано суттєвих відмінностей (табл.3.8).

Таблиця 3.8

Рівень сформованості професійного вигорання у працівників готельного комплексу, група II, n=34

Субшкала	Фази професійного вигорання, n (%)		
	несформована	формується	сформована
Напруга	16 (47 %)	15 (44 %)	3 (9 %)
Виснаження	17 (50 %)	15 (44 %)	2 (6 %)
Резистенція	24 (71 %)	8 (23 %)	2 (6 %)

Порівняння між групами показало, що досліджувані групи I мають вищий рівень психологічної напруги та виснаження, що призводить до маніфестації формування їх емоційного вигорання.

Відмічені вірогідні відмінності у середньостатистичних показниках вираження сформованості професійного вигорання між дослідними групами. Досліджувані групи I за субшкалами "Напруга" та "Виснаження" мають вищу сформованість симптомів, за субшкалою "Резистенція" досліджувані знаходяться у процесі формування симптому. Досліджувані групи II за показниками субшкал мають нижчу сформованість симптомів (табл. 3.9).

Таблиця 3.9

Рівень сформованості професійного вигорання у працівників готельного комплексу, M±m

Субшкали	група I n=28	група II n=34
Напруга	19,5 ± 4,8	13,3 ± 3,6*
Виснаження	16,2 ± 3,1	11,4 ± 2,7*
Резистенція	13,3 ± 2,1	9,2 ± 2,1*

Примітка: * - вірогідність відмінностей між дослідними групами, $p < 0,05$

3.5. Дослідження джерел мотивації

Дослідження джерел мотивації за методикою MSI (Motivation Sources Inventory) показало, що домінантним джерелом мотивації серед опитаних є внутрішня мотивація (38 %), що пов'язана з орієнтацією на особистісні стандарти та цінності (табл. 3.10).

Таблиця 3.10

Джерела мотивації серед загальної популяції (n=62)

Джерела мотивації	Кількість досліджуваних
Внутрішні потреби	9 (15 %)
Зовнішня мотивація	12 (19 %)
Соціальна мотивація	6 (10 %)
Внутрішня мотивація	24 (38 %)
Інтегративна мотивація	11 (18 %)

Інтегративна мотивація (18 %) відображає бажання досягти корпоративних цілей. Зовнішня мотивація (отримання матеріальної винагорода) теж має високу вагу в прийнятті рішення щодо діяльності. Внутрішні потреби (задоволення від процесу) як чинник мотивації відмічений у 15 %. Соціальну мотивацію як очікування схвалення іншими визначена у 14 % досліджуваних.

Порівняльний аналіз отриманих показників показав наступні результати. Для працівників, які склали групу I, домінантними мотиваціями внутрішня мотивація як показник бажання самореалізації та самоудосконалення, також внутрішні потреби та інтегративна мотивація як узгодженість особистісних цілей з цілями організації. Менш значимими є зовнішня та соціальна мотивація (табл. 3.11).

Для працівників групи II важливі внутрішня мотивація як відповідність своїм внутрішнім цінностям, зовнішня мотивація (заробітна плата),

інтегративна мотивація як розуміння того, що від роботи працівника залежить загальний успіх організації. Внутрішні потреби як задоволення від своєї професійної діяльності і очікування схвалення з боку інших є менш вагомими.

Таблиця 3.11

Джерела мотивації працівників готельного комплексу, n, %

Джерела мотивації	Кількість досліджуваних, n (%)	
	група I, n=28	група II, n=34
Внутрішні потреби	6 (22 %)	3 (9 %)
Зовнішня мотивація	3 (10 %)	9 (27 %)
Соціальна мотивація	3 (10 %)	3 (9 %)
Внутрішня мотивація	10 (36 %)	14 (40 %)
Інтегративна мотивація	6 (22 %)	5 (15 %)

Порівняльний аналіз за бальною оцінкою показників джерел мотивації наведений в таблиці 3.12.

Таблиця 3.12

Джерела мотивації працівників готельного комплексу, $M \pm m$

Джерела мотивації	Кількість досліджуваних, n (%)	
	група I, n=28	група II, n=34
Внутрішні потреби	$3,9 \pm 1,1$	$3,7 \pm 1,3$
Зовнішня мотивація	$4,2 \pm 0,7$	$6,1 \pm 0,5^*$
Соціальна мотивація	$1,8 \pm 0,4$	$-1,6 \pm 0,5$
Внутрішня мотивація	$8,6 \pm 1,9$	$9,2 \pm 2,2$
Інтегративна мотивація	$7,8 \pm 1,3$	$6,2 \pm 1,7^*$

Примітка: * - вірогідність відмінностей між дослідними групами, $p < 0,05$

Не спостерігається вірогідних відмінностей між групами за мотивованістю за внутрішньою самоконцепцією та процесуальною мотивованістю. Для досліджуваних групи II важливим є матеріальний чинник, для групи I - діяльність, налаштована на корпоративний успіх. Велика дисперсність щодо показників соціальної мотивації в групі II унеможливорює порівняння показника між групами.

3.6 Дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях

Проведене дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях працівників заміського відпочинкового комплексу в залежності від виду та кількості міжособистісних комунікацій (табл. 3.13, 3.14).

Діагностика застосування копінг поведінки за впливу стресових чинників у працівників групи I наведена в таблиці 3.13.

Таблиця 3.13

Копінг-поведінка у професійних стресових ситуаціях досліджуваних групи I,
n=28

Шкала	Кількість досліджуваних (n)					
	високий рівень		середній рівень		низький рівень	
	n	%	n	%	n	%
Копінг орієнтований на рішення задачі (КОРЗ)	24	86	4	14	-	-
Копінг орієнтований на емоції (КОЕ)	1	4	8	29	19	67
Копінг орієнтований на уникнення (КОУ)	2	8	8	29	18	63
Субшкали						
Відволікання	5	18	5	18	18	64
Соціальне відволікання	5	18	5	18	18	64

86 % працівників, що склали групу I, показали високий рівень копінгу, орієнтованого на вирішення задачі (КОРЗ), 14 % - середній рівень КОРЗ, співробітників, що застосовують таку поведінку в низькому рівні, не було. Застосовують копінг, орієнтований на емоції (КОЕ) високого рівня лише 4 % співробітників, середнього - 29 %, низького рівня - 67 % досліджуваних. Часто намагаються уникнути вирішення проблеми (КОУ) 8 % працівників, майже не демонструють поведінку уникнення 63 % осіб.

За аналізом субшкал відволікання (переключення на інші види діяльності) застосовують часто застосовують 18 % осіб, рідко - 64 % співробітників. Соціальне відволікання (спілкування з людьми, з якими особа відчуває себе комфортно, або звернення до людей за допомогою низького та середнього рівня застосовують 36 % чоловіків, 64 % працівників орієнтуються на самостійне вирішення завдання.

Результати, отримані в групі II, наведені в таблиці 3.14.

Таблиця 3.14

Копінг-поведінка жінок у професійних стресових ситуаціях, n=34

Шкала	Кількість досліджуваних (n)					
	високий рівень		середній рівень		низький рівень	
	n	%	n	%	n	%
Копінг орієнтований на рішення задачі (КОРЗ)	14	41	16	47	4	12
Копінг орієнтований на емоції (КОЕ)	13	38	14	41	7	21
Копінг орієнтований на уникнення (КОУ)	15	44	11	32	8	24
Субшкали						
Відволікання	10	29	14	41	10	29
Соціальне відволікання	12	35	16	47	6	18

Працівники заміського відпочинкового комплексу, які склали групу II, показали високий рівень КОРЗ у 41 % випадків, середній - 47 %. 12 %

працівників показали низьку мотивацію до КОРЗ. 38 % осіб часто вибирають поведінку, орієнтовану на емоції, 41 % - на середньому рівні. Стратегії КОУ часто застосовують 44 % осіб, у виключних випадках - 24 % працівників. За субшкалами: часто відволікаються (перегляд новин, їжа, паління тощо) 29 % осіб, на середньому рівні - 41 % працівників. Соціальне відволікання (прагнення спілкування з колегами, друзями, звернення по допомогу в професійних питаннях) високого та середнього рівня застосовують 82 % працівників.

Визначення середньостатистичних показників копінг поведінки працівників готельного комплексу наведено в таблиці 3.15.

Таблиця 3.15

Копінг-поведінка у професійних стресових ситуаціях працівників готельного комплексу, $M \pm m$

Примітка: * - вірогідність відмінностей між дослідними групами, $p < 0,05$

Шкала	Група I n=28	Група II n=34
Копінг орієнтований на рішення задачі (КОРЗ)	68,57 ± 4,5	45,24 ± 6,5*
Копінг орієнтований на емоції (КОЕ)	38,14 ± 6,3	47,15 ± 5,1*
Копінг орієнтований на уникнення (КОУ)	43,47 ± 5,9	57,62 ± 6,1*
Субшкали		
Відволікання	21,74 ± 5,4	28,19 ± 5,3*
Соціальне відволікання	13,42 ± 3,2	18,11 ± 2,8*

За отриманими результатами працівники групи I мають кращу конструктивність, адаптивність та проявляють вищу активність при вирішенні проблемних професійних ситуацій в порівнянні працівниками групи II, що можна пояснити їх посадовими обов'язками. Вищі показники за шкалою

уникнення і субшкалами відволікання та соціального відволікання визначені у працівників групи II, що, можливо, визначається умовами їх професійної діяльності.

3.7 Дослідження емоційного інтелекту

Діагностика емоційного інтелекту, спрямована на виявлення здатності особистості розуміти стосунки, що репрезентуються в емоціях, та управляти емоційною сферою на основі прийняття рішень, показала, що переважна кількість працівників закладу (82 %) мають високий інтегративний рівень емоційного інтелекту, 18 % - середній рівень (табл. 3.16).

Таблиця 3.16

Рівень емоційного інтелекту серед популяції (n=62)

Рівень емоційного інтелекту	Кількість досліджуваних
високий	51
середній	11
низький	-

Порівняльний аналіз за групами досліджуваних показав превалювання високого рівня емоційного інтелекту в групі I (табл.3.17).

Таблиця 3.17

Рівень емоційного інтелекту працівників готельного комплексу, n, %

Рівень емоційного інтелекту	Кількість досліджуваних, n (%)	
	група I, n=28	група II, n=34
високий	15 (54 %)	14 (41 %)
середній	13 (46 %)	20 (59 %)
низький	-	-

Визначення середньостатистичних показників емоційного інтелекту працівників готельного комплексу наведене в таблиці 3.18.

Таблиця 3.18

Рівень емоційного інтелекту працівників готельного комплексу, $M \pm m$

Шкали	Кількість досліджуваних	
	група I, n=28	група II, n=34
Емоційна обізнаність	17,4 ± 3,1	12,4 ± 3,7*
Управління своїми емоціями	19,2 ± 3,2	13,5 ± 4,1*
Самомотивація	21,3 ± 4,1	15,0 ± 3,2*
Емпатія	15,4 ± 3,3	19,8 ± 3,7*
Розпізнавання емоцій інших людей	16,2 ± 4,4	18,3 ± 4,1
Інтегративний рівень EI	86,6 ± 6,9	77,3 ± 6,1*

Примітка: * - вірогідність відмінностей між дослідними групами, $p < 0,05$

За результатами дослідження працівники, що склали групу I, мають високий рівень емоційної обізнаності як здатність розпізнавати свої емоції та визначати причини їх прояву, високі саморегуляцію (керування своїми емоціями) та самомотивацію (підтримка адаптивних емоцій протягом тривалого часу), достатньо високі рівні емпатії та розпізнавання емоцій інших людей. Отримані результати інтегруються у високий загальний рівень емоційного інтелекту.

Працівники готельного комплексу, які ввійшли до групи II, мають високу емпатію, здатність розпізнавати емоції інших людей. Результати свідчать, що досліджувані вміють слухати і чути інших людей, розуміють емоції інших, сприймають вербальні та невербальні сигнали колег та клієнтів, що підтримує гарну взаємодію і комфортні стосунки. Показники емоційної компетентності та саморегуляції середнього рівня.

3.8 Дослідження резильєнтності

Низький рівень резильєнтності показали 5 % респондентів, нижчий за середній - 3 % , середній - 17 % , вищий за середній - 5%, високий - 69 % досліджуваних. Отримані дані свідчать про високий потенціал психофізіологічної стійкості, що залежить від рівня професійного контролю, професійної включеності в спільну справу, професійного прийняття ризику, а також впливу емоційного, мотиваційного, соціального та професійного компонентів (табл.3.19).

Таблиця 3.19

Показники рівня резильєнтності серед популяції (n=62)

Рівень резильєнтності	Кількість досліджуваних, n
високий	43
вищий за середній	3
середній	11
нижчий за середній	2
низький	3

Порівняння резильєнтності між групами за рівнями показало, що досліджувані в групі I мають вищий рівень психологічної стійкості до стресових навантажень в порівнянні з особами групи II (табл.3.20).

Таблиця 3.20

Рівень резильєнтності працівників готельного комплексу, n, %

Рівень резильєнтності	Кількість досліджуваних, n (%)	
	група I, n=28	група II, n=34
високий	21 (75 %)	22 (65 %)
середній	6 (21 %)	8 (24 %)
низький	1 (4 %)	4 (11 %)

Порівнювані середні бали за шкалою стійкості Коннора-Девідсона (CD-RISC-25) представлені в таблиці 3.21.

Таблиця 3.21

Рівень резильєнтності працівників готельного комплексу, $M \pm m$

Рівень резильєнтності	Кількість досліджуваних, n (%)	
	група I, n=28	група II, n=34
Рівень резильєнтності	75,9 + 13,2	66,4 + 12,8*

Примітка: * - вірогідність відмінностей між дослідними групами, $p < 0,05$

Отримані результати свідчать про високу резильєнтність до професійних стресових навантажень досліджуваних групи I та помірний рівень психологічної стійкості досліджуваних групи II.

3.9 Кореляційні зв'язки між досліджуваними характеристиками

З метою визначення чинників, які формують психологічну резильєнтність працівників заміського відпочинкового комплексу, розраховували кореляційні зв'язки між досліджуваними показниками (табл.3.22).

Отримані результати показали, що в обох дослідних групах резильєнтність мала прямі кореляційні зв'язки з рівнем професійного психологічного стресу, джерелами мотивації, копінг поведінкою, орієнтованою на вирішення завдання, відволіканням та соціальним відволіканням, інтегративним рівнем емоційного інтелекту (табл. 3.22).

Також в обох групах резильєнтність демонструвала негативні зв'язки з всіма показниками емоційного вигорання та фазами вигорання, копінг, орієнтованим на емоції, та копінг, орієнтованим на уникнення.

Показано відмінності між чинниками, що формують резильєнтність, в залежності від особистісних характеристик та кількості міжособистісних комунікацій, що зумовлені специфікою професійної діяльності.

Таблиця 3.22

Кореляційні зв'язки між досліджуваними показниками працівників готельного комплексу (за Пірсоном)

Показники	Резильєнтність	
	група I	група II
Рівень психологічного стресу	0,67	0,43*
Психоемоційне виснаження	- 0,55	- 0,59
Деперсоналізація	- 0,34	- 0,46*
Редукція	- 0,36	- 0,23*
Напруга	- 0,23	- 0,26
Виснаження	- 0,46	- 0,54*
Резистенція	- 0,64	- 0,67
Внутрішні потреби	0,31	0,24*
Зовнішня мотивація	0,29	0,40*
Соціальна мотивація	0,20	0,23
Внутрішня мотивація	0,61	0,58
Інтегративна мотивація	0,56	0,51
Копінг орієнтований на рішення задачі	0,72	0,59*
Копінг орієнтований на емоції	- 0,42	- 0,31*
Копінг орієнтований на уникнення	- 0,45	0,18*
Відволікання	0,30	0,37*
Соціальне відволікання	0,23	0,41*
Інтегративний рівень емоційного інтелекту	0,59	0,51*

У досліджуваних групи I відмічений прямий кореляційний зв'язок середньої сили між рівнем суб'єктивно сприйнятого стресу і резильєнтністю,

що свідчить про роль стресу в розвитку адаптаційних можливостей, гнучкості реагування на професійні стресори. Внутрішня мотивація та інтегративна мотивація формує резильєнтність в цій групі. Копінг, орієнтований на вирішення завдання, класично є предиктором резильєнтності. Емоційний інтелект є захисним антистресовим механізмом за впливів професійних навантажень.

Для досліджуваних групи II визначеними чинниками резильєнтності є рівень стресу (але в меншому ступені, ніж у групі I), внутрішня мотивація, інтегративна мотивація, а також зовнішня мотивація (матеріальні стимули), копінг орієнтований на проблему (зв'язок середньої сили), рівень емоційного інтелекту.

Цікаво, що залежно від ситуації, чинниками стійкості можуть бути стратегії уникнення, відволікання та соціального відволікання. Зв'язки між цими показниками мають вищі показники для досліджуваних групи II.

3.10 Практичні рекомендації для покращення резильєнтності працівників заміського відпочинкового комплексу

1. Організація комфортного робочого ландшафту. Робоче середовище суттєво впливає на психологічне благополуччя працівників, формуючи комфортні фізичні та психологічні умови для запобігання стресу.

Рекомендується:

- забезпечувати довірливу комунікацію між керівництвом і працівниками, що покращуватиме стосунки в колективі і забезпечуватиме підвищення ефективності роботи комплексу;
- залучати працівників до участі в заходах, які забезпечуватимуть розвиток корпоративних соціальних та комунікативних навичок.

2. Стрес-менеджмент едукація. Стрес-менеджмент як захід управління стресом підвищує стресостійкість працівників, оскільки відсутність автономії під час професійної діяльності є важливим стресором.

Рекомендується:

- розвиток навичок саморегуляції, майнфулнес, заземлення, якоріння, переключення, дихальні техніки;
- когнітивно-поведінкова терапія
- впровадження тайм-менеджменту для оптимізації використання робочого часу та уникнення виснаження.

3. Розвиток емоційного інтелекту

Рекомендується:

- розвиток саморегуляції, самоусвідомлення, мотивації до досягнень, оптимізму, емпатії.

4. Програми психологічної підтримки для виявлення та запобігання психологічним проблемам працюючих.

Психологічна профілактика та підтримка є важливими складовими заходів з покращення психічного благополуччя працівників.

Рекомендується:

- в разі потреби проводити індивідуальні консультації з психологами;
- запровадити групові сеанси для визначення загальних проблем для формування відчуття колективної підтримки;
- запровадити інформування працівників про важливість самопіклування про власне ментальне здоров'я.

5. Моніторинг ефективності програм психологічної підтримки.

Рекомендується:

- запровадити періодичне діагностування працівників щодо стану їх ментального здоров'я;
- здійснювати аналіз показників, отриманих шляхом опитування та тестування;
- за потреби, вносити корективи у впроваджені програми

Імплементация запропонованих рекомендацій сприятиме формуванню комфортного робочого середовища, покращенню резильєнтності працівників до професійних навантажень, загальної стресостійкості та поліпшенню психологічного благополуччя, що підвищить ефективність їх професійної діяльності та якість послуг, надаваних клієнтам.

ВИСНОВКИ ДО РОЗДІЛУ 3

У розділі представлені результати емпіричного дослідження резильєнтності та її формувальних чинників працівників заміського відпочивального комплексу в залежності від особистісних характеристик та кількості міжособистісних комунікацій, що зумовлені специфікою професійної діяльності. В дослідженні застосували сім психодіагностичних методик: Рівень психологічного стресу, шкала резильєнтності Коннора-Девідсона, «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина – людина», Рівень емоційного вигорання Копінг-поведінка у стресових ситуаціях, Визначення джерел мотивації, Діагностика емоційного інтелекту.

Дослідження рівня психологічного стресу

Працівники, які згідно своїх посадових обов'язків, мають велику кількість професійних міжособистісних комунікацій (керівний склад, офіціанти, фронт-офісні працівники, охоронці) зазнавали високого рівня професійного стресу, що вказує на значну емоційну та фізичну напругу, яку вони відчувають у своїй роботі.

У групі працівників, які не мали великої кількості професійних контактів, відмічена велика дисперсність щодо рівня професійного стресу, залежно від специфіки їх роботи. Високий суб'єктивний рівень сприйнятого стресу демонстрували кухарі, середній рівень - покоївки, низький рівень - технічний персонал.

Дослідження професійного вигорання

Порівняння значень показників професійного вигорання між дослідними групами показало вірогідні відмінності. Працівники, які мають більше міжособистісних контактів показали вищі рівні психоемоційного виснаження та редукції професійних досягнень. За субшкалою “Деперсоналізація” показники досліджуваних групи I були нижчими. Отримані результати свідчать, що досліджувані групи I мають вищий рівень самокритичності до оцінки виконання своїх професійних обов'язків, демонструють високу саморегуляцію та вміння контролювати емоційні реакції.

Дослідження рівня сформованості емоційного вигорання

Більшість досліджуваних групи I знаходяться у фазі формування напруги, виснаження, мають вищий рівень психологічної напруги та виснаження, що призводить до маніфестації формування їх емоційного вигорання. Щодо фази “Резистенція”, не визначено суттєвих відмінностей у розподілі за цими фазами між групами. Досліджувані групи II за показниками субшкал мають нижчу сформованість симптомів.

Дослідження джерел мотивації

Для працівників, які склали групу I, домінантними мотиваціями внутрішня мотивація як показник бажання самореалізації та самоудосконалення, також внутрішні потреби та інтегративна мотивація як узгодженість особистісних цілей з цілями організації. Менш значимими є зовнішня та соціальна мотивація. Для працівників групи II важливі внутрішня мотивація як відповідність своїм внутрішнім цінностям, зовнішня мотивація (заробітна плата), інтегративна мотивація як розуміння того, що від роботи працівника залежить загальний успіх організації. Внутрішні потреби як задоволення від своєї професійної діяльності і очікування схвалення з боку інших є менш вагомими. Для досліджуваних групи II важливим є матеріальний чинник, для групи I - діяльність, налаштована на корпоративний успіх.

Дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях

За отриманими результатами працівники групи I мають кращу конструктивність, адаптивність та проявляють вищу активність при вирішенні проблемних професійних ситуацій в порівнянні працівниками групи II, що можна пояснити їх посадовими обов'язками. Вищі показники за шкалою уникнення і субшкалами відволікання та соціального відволікання визначені у працівників групи II, що, можливо, визначається умовами їх професійної діяльності.

Дослідження емоційного інтелекту

За результатами дослідження працівники, що склали групу I, мають високий рівень емоційної обізнаності як здатність розпізнавати свої емоції та визначати причини їх прояву, високі саморегуляцію (керування своїми емоціями) та самомотивацію (підтримка адаптивних емоцій протягом тривалого часу), достатньо високі рівні емпатії та розпізнавання емоцій інших людей. Отримані результати інтегруються у високий загальний рівень емоційного інтелекту.

Працівники готельного комплексу, які ввійшли до групи II, мають високу емпатію, здатність розпізнавати емоції інших людей. Результати свідчать, що досліджувані вміють слухати і чути інших людей, розуміють емоції інших, сприймають вербальні та невербальні сигнали колег та клієнтів, що підтримує гарну взаємодію і комфортні стосунки. Показники емоційної компетентності та саморегуляції середнього рівня.

Дослідження резильєнтності

Отримані результати свідчать про високу резильєнтність до професійних стресових навантажень досліджуваних групи I та помірний рівень психологічної стійкості досліджуваних групи II.

На основі проведених теоретичного аналізу сучасних наукових розробок та проведеного емпіричного дослідження запропоновані рекомендації з покращення резильєнтності працівників готельного комплексу до професійних навантажень:

- Організація комфортного робочого ландшафту.
- Стрес-менеджмент едубація.
- Розвиток емоційного інтелекту
- Програми психологічної підтримки для виявлення та запобігання психологічним проблемам працюючих.
- Моніторинг ефективності програм психологічної підтримки.

ВИСНОВКИ

У роботі розглянуто питання резильєнтності до професійних навантажень працівників сфери гостинності. Дослідження базувалося на теоретичному аналізі сучасної парадигми формування резильєнтності, яка включає особистісні характеристики працівників, та умови професійного середовища, одним з основних елементів якого є комфортний робочий психологічний клімат, та емпіричному порівнянні досліджуваних груп, сформованих за ознакою виду та кількості міжособистісних комунікацій, які залежать від специфіки професійної діяльності. Основні висновки дослідження відображають особливості психологічної резильєнтності працівників та її формувальних чинників.

Індустрія гостинності є сферою з високими стресовими навантаженнями. Працівники, незалежно від виду професійної діяльності, підпадають впливу багатьох фізичних та психосоціальних стресових чинників, що може призводити до підвищення їх тривожності, депресивних станів, емоційного вигорання. Синдром вигорання пов'язаний з психосоматичними симптомами, конфліктом між роботою та сім'єю, задоволеністю роботою та соціальною підтримкою. У цьому сенсі наявність психосоматичних симптомів та конфліктів між роботою та сім'єю, а також нижча задоволеність роботою та соціальна підтримка пов'язані з існуванням синдрому вигорання серед фахівців, які працюють з людьми. Дефіцит соціальної підтримки в організації також може сприяти виникненню синдрому вигорання.

Емоційний інтелект є фактором, який захищає від появи вигорання, оскільки він може відновлювати напругу, що виникає в робочому контексті. Правильне використання цих емоційних навичок може призвести до кращого контролю над стресорами, що присутні на робочому місці. Крім того, емоційний інтелект пов'язаний із задоволенням від роботи та соціальною підтримкою, тим самим зменшуючи навантаження психосоціальних факторів.

За результатами емпіричного дослідження, працівники, які згідно своїх посадових обов'язків, мають велику кількість професійних міжособистісних комунікацій (керівний склад, офіціанти, фронт-офісні працівники, охоронці) зазнавали високого рівня професійного стресу, що вказує на значну емоційну та фізичну напругу, яку вони відчують у своїй роботі. У групі працівників, які не мали великої кількості професійних контактів, відмічена велика дисперсність щодо рівня професійного стресу, залежно від специфіки їх роботи. Високий суб'єктивний рівень сприйнятого стресу демонстрували кухарі, середній рівень - покоївки, низький рівень - технічний персонал.

Працівники, які мають більше міжособистісних контактів показали вищі рівні психоемоційного виснаження та редукції професійних досягнень, мають вищий рівень самокритичності до оцінки виконання своїх професійних обов'язків, демонструють високу саморегуляцію та вміння контролювати емоційні реакції.

Більшість досліджуваних групи I знаходяться у фазі формування напруги, виснаження, мають вищий рівень психологічної напруги, що може призвести до маніфестації формування їх емоційного вигорання. Досліджувані групи II за показниками субшкал мають нижчу сформованість симптомів.

Для працівників, які склали групу I, домінантними мотиваціями є внутрішня мотивація як показник бажання самореалізації та самоудосконалення, також внутрішні потреби та інтегративна мотивація як узгодженість особистісних цілей з цілями організації. Для працівників групи II важливі внутрішня мотивація як відповідність своїм внутрішнім цінностям, зовнішня мотивація (заробітна плата), інтегративна мотивація як розуміння того, що від роботи працівника залежить загальний успіх організації. Для досліджуваних групи II важливим є матеріальний чинник, для групи I - діяльність, налаштована на корпоративний успіх.

За отриманими результатами працівники групи I мають кращу конструктивність, адаптивність та проявляють вищу активність при вирішенні

проблемних професійних ситуацій в порівнянні працівниками групи II, що можна пояснити їх посадовими обов'язками.

За результатами дослідження працівники, що склали групу I, мають високий рівень емоційної обізнаності, високі саморегуляцію та самомотивацію, достатньо високі рівні емпатії та розпізнавання емоцій інших людей. Отримані результати інтегруються у високий загальний рівень емоційного інтелекту. Працівники готельного комплексу, які ввійшли до групи II, мають високу емпатію, здатність розпізнавати емоції інших людей. Показники емоційної компетентності та саморегуляції середнього рівня.

Отримані результати свідчать про високу резильєнтність до професійних стресових навантажень досліджуваних групи I та помірний рівень психологічної стійкості досліджуваних групи II.

Отримані результати показали, що в обох дослідних групах резильєнтність мала прямі кореляційні зв'язки з рівнем професійного психологічного стресу, джерелами мотивації, копінг поведінкою, орієнтованою на вирішення завдання, відволіканням та соціальним відволіканням, інтегративним рівнем емоційного інтелекту. В обох групах резильєнтність демонструвала негативні зв'язки з всіма показниками емоційного вигорання та фазами вигорання, копінг, орієнтованим на емоції, та копінг, орієнтованим на уникнення.

Показано відмінності між чинниками, що формують резильєнтність, в залежності від особистісних характеристик та кількості міжособистісних комунікацій, що зумовлені специфікою професійної діяльності.

У досліджуваних групи I відмічений прямий кореляційний зв'язок середньої сили між рівнем суб'єктивно сприйнятого стресу і резильєнтністю, що свідчить про роль стресу в розвитку адаптаційних можливостей, гнучкості реагування на професійні стресори. Внутрішня мотивація та інтегративна мотивація формує резильєнтність в цій групі. Копінг, орієнтований на вирішення завдання, класично є предиктором резильєнтності. Емоційний

інтелект є захисним антистресовим механізмом за впливів професійних навантажень.

Для досліджуваних групи II визначеними чинниками резильєнтності є рівень стресу (але в меншому ступені, ніж у групі I), внутрішня мотивація, інтегративна мотивація, а також зовнішня мотивація (матеріальні стимули), копінг орієнтований на проблему, рівень емоційного інтелекту.

Залежно від ситуації, чинниками стійкості можуть бути стратегії уникнення, відволікання та соціального відволікання. Зв'язки між цими показниками мають вищі показники для досліджуваних групи II.

На основі проведених теоретичного аналізу сучасних наукових розробок та проведеного емпіричного дослідження запропоновані рекомендації з покращення резильєнтності працівників готельного комплексу до професійних навантажень:

- Організація комфортного робочого ландшафту.
- Стрес-менеджмент едукація.
- Розвиток емоційного інтелекту
- Програми психологічної підтримки для виявлення та запобігання психологічним проблемам працюючих.
- Моніторинг ефективності програм психологічної підтримки.

Загалом, резильєнтність - це більш складний конструкт, на яку впливають багато факторів ризику та захисту. Висока професійна напруженість працівників заміського відпочивального комплексу, які мають велику кількість міжособистісних комунікацій, що зумовлені специфікою професійної діяльності, корелює з вищою резильєнтністю, формувальними чинниками якої є особистісні ресурси (в основному, це особи з вищою освітою, високим емоційним інтелектом, фінансовими ресурсами для відновлення), високий рівень мотивованості до професійної діяльності, конструктивні копінг стратегії в стресових ситуаціях.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Баженова С., Пологовська Ю., Канцур І. Розвиток готельно-ресторанного бізнесу в умовах сьогодення. *Економіка та суспільство*. 2022. 38. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-38-22>
2. Балакірева К. О. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика та подолання професійного та емоційного вигорання». Проект програми розвитку ООН. URL: <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss48391940>.
3. Василик А. В., Турчина Я. Л. Забезпечення професійного здоров'я персоналу. *Причорноморські економічні студії*. 2018. вип. 25. С. 153-157.
4. Василик А. В., Столярук Х. С., Булуй А. В. Діагностика проблем і заходи подолання професійного вигорання працівників. *Проблеми економіки*. 2021. №1. С. 64–71. URL: <https://doi.org/10.32983/2222-0712-2021-1-64-71>
5. Гайдай Я., Петлін І. Інноваційні інструменти управління персоналом підприємств сфери гостинності. *Готельно-ресторанний бізнес та харчові технології: сучасні тенденції, виклики*. 2025. С. 68. URL: <https://geography.lnu.edu.ua/wp-content/uploads/2025/06/zbirnyk-hotelno-restorannybiznes-2025.pdf#page=68>
6. Главацька О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. Vol. 4, №. 2. С. 46-62. URL: <http://journals.uran.ua/swe/article/view/118973>
7. Грибова Л. В. Формування культури професійного спілкування фахівців сфери обслуговування в процесі підвищення кваліфікації. *Вчені записки ТНУ імені В. І. Вернадського. Економіка і управління*. 2018. № 6. С. 23-27.
8. Грищенко М. Виклики сучасності та їх вплив на діяльність готельних підприємств України. *Трансформаційна економіка*. 2023. 1 (01). С. 10-14. <https://doi.org/10.32782/2786-8141/2023-1-2>

9. Дігностика професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон). URL: <https://vseosvita.ua/library/diagnostika-profesijnogo-vigoranna-k-maslac-s-dzekson-vadaptacii-n-e-vodopanovoi-460627.html>
10. Діагностика рівня емоційного вигорання Віктора Бойко. URL: <https://vseosvita.ua/library/diagnostyka-rivnia-emotsiinoho-vyhorannia-viktora-boiko712894.html>
11. Діагностика емоційного інтелекту (Н. Голл). URL: <https://www.pdau.edu.ua/content/diagnostyka-emociynogo-intelektu-n-holl>
12. Дубовик С. Г., Драбчук Т. І. Розвиток емоційного інтелекту сучасних менеджерів як умова їх успішної діяльності. *Вісник Сумського національного аграрного університету. Економіка і менеджмент*. 2014. № 5. С. 8-14.
13. Захарова Т. В. Стратегія управління кадровим потенціалом у готельно-ресторанному бізнесі. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Економіка»*. 2025. № 38(66). С. 47–52. <https://journals.oa.edu.ua/Economy/article/download/4355/4000>
14. Канцур І.Г., Пастух А.О. Управління персоналом готельно-ресторанних підприємств під час війни: збереження кадрів і мотивація. *Проблеми сучасних трансформацій: економіка та управління*. 2024.16. <https://doi.org/10.54929/2786-5738-2024-16-04-05>
https://reicst.com.ua/pmt/issue/view/issue_16_2024
15. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
16. Кушнірук Г. Сучасні технології HR-менеджменту в готельно-ресторанному бізнесі: аутсорсинг vs. аутстафінг. *Ресторанний і готельний консалтинг. Інновації*. 2023. Т. 6, № 2. С. 171–182. <http://restauranthotel.knukim.edu.ua/article/view/291699/>
17. Лазорко О.В. Психозахисна детермінація професійного самозбереження фахівців стресогенних професій. *Проблеми сучасної психології*. 2016. Вип. 34. С. 304-316

18. Мазур В. С. Психологічні чинники ефективності обслуговування у сфері гостинності. *Економіка та суспільство*. 2025. Вип.76. <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2025-76-56>
19. Мащак С., Господенко Н. Теоретичні аспекти дослідження емоційного вигоряння працівників сфери послуг. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. 2025. 2 (7). С.41-46. [10.32782/psy-visnyk/2025.2.7](https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2025.2.7)
20. Павлюк М. М., Журавська Д. С., Клімишина Н. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. *Актуальні проблеми психології. Психологія особистості. Психологічна допомога особистості*. 2018. № 11. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/715424/1/Павлюк3.pdf>
21. Сіпко Л. О., Бузницька Л. С. Психологічні детермінанти професійного вигорання у працівників соціономічних професій. *Психологічний часопис*. 2019. Т. 5, № 9. С. 220-233.
22. Стецьків А.Р. Сучасні тенденції розвитку управління персоналом сфери гостинності та особливості формування механізмів його реалізації. *Актуальні питання економічних наук*. 2025. 10. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17576421>
23. Ткачук Т. А., Шумейко І. Синдром професійного вигорання як проблема сучасної психологічної науки. *Технології розвитку інтелекту*. 2016. № 1. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/tri_2016_2_1_16.
24. Хаврова К.С. Роль системи мотивації в стратегічному розвитку підприємств. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2020. Вип.3. С. 103-108.
25. Хаврова К.С.. Лідерство та менеджмент: спільне та відмінне. *Ефективна економіка*. 2024. №9. <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2024.9.5>. <https://nauka.com.ua/index.php/ee/article/v>
26. Хаврова К.С., Когтєв Є.О. Оцінка стану емоційного вигорання працівників сфери обслуговування. *The scientific heritage*. 2022. Vol 4, № 83. С. 40 - 43.
27. Школіна Н.В., Шаповал І.І., Орлова І.В., Кедик І.О., Станіславчук М.А. Адаптація та валідація україномовної версії шкали стресостійкості Коннора - Девідсона-10 (CD-RISC-10): апробація у хворих на анкілозивний спондиліт.

- Український ревматологічний журнал*. 2020. № 2 (80) С.66-72. DOI: 10.32471/rheumatology.2707-6970.80.15236
28. Шкраб'юк В., Білик Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Молодий вчений*. 2020. № 10. С.293-296.
29. Adams M., Li W.V., Saylor K., Rosemberg M.-A.S. Interventions to promote hotel workers' health: A scoping review. *Am. J. Industrial Medicine*. 2020. **63**, 12. P.1095-1103. 10.1002/ajim.23190.
30. Akgunduz Y. The influence of self-esteem and role stress on job performance in hotel businesses. *Int. J. Contemporary Hospitality Management*. 2015. 27(6). P. 1082–1099. doi: <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2013-0421>
31. Alarcon G, Eschleman K, Bowling N. Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work Stress*. 2009; 23. P. 244–263
32. Alcalde-González V., Gálvez Mozo A., Bustos A.V. No clean rooms, no hotel business: Subversion tactics in Las Kellys' struggle for dignity in hotel housekeeping. *Ann.Tourism Research*. 2021. 91, (103315) 10.1016/j.annals.2021.103315.
33. Alcalde-González V., Gálvez Mozo A., Bustos A.V. Cleaning guest rooms as care work? Politicization of hotel housekeeping in the Las Kellys movement. *J.Gender Studies*. 2023. 33, 3. P.311-322. 10.1080/09589236.2023.2206639.
34. Amoadu M., Ansah E.W. Sarfo J.O. Influence of psychosocial safety climate on occupational health and safety: a scoping review. *BMC Public Health* 2023. 23. 1344. <https://doi.org/10.1186/s12889-023-16246-x>
35. Aronsson G. et al. A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC Public Health*. 2017. 16;17(1). 264. doi: 10.1186/s12889-017-4153-7.
36. Bakker A. B., de Vries J. D. Job Demands–Resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout. *Anxiety, Stress, & Coping*. 2020. 34(1). P. 1–21. <https://doi.org/10.1080/10615806.2020.1797695>

37. Barbulo J.E. , Scholl R.W. Motivation Sources Inventory: Development and Validation of New Scales to Measure an Integrative Taxonomy of Motivation. *Psychological Reports*. 1998. 82. P.1011-1022.
38. Baser F., Ture H., Abubakirova A., Sanlier N., Cil B. Structural modeling of the relationship among food safety knowledge, attitude and behavior of hotel staff in Turkey. *Food Control*. 2017. 73, B. P. 438-444, ISSN 0956-7135, <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2016.08.032>.
39. Bonsaksen T., Thørrisen M. M., Skogen J. C., Aas R. W. Who reported having a high-strain job, low-strain job, active job and passive job? The WIRUS screening study. *PLoS One*. 2019. 14:e0227336. doi: 10.1371/journal.pone.0227336
40. British Hospitality Association, <https://www.hospitalitynet.org/news/4044098.html>
41. Buchanan S. Inequality in Occupational Injury in the US Hotel Industry. *Am. J. Ind. Med.* 2010. 53. P.116–125. <https://doi.org/10.1002/ajim.20724>
42. Carrau D, Janis JE. Physician Burnout: Solutions for Individuals and Organizations. *Plast. Reconstr. Surg. Glob. Open*. 2021. 16;9(2).e3418. doi: 10.1097/GOX.00000000000003418.
43. Chela-Alvarez X. et al. Hotel housekeepers and occupational health: experiences and perceived risks. *Ann.Occupational and Environmental Medicine*. 2022. **34**, 1. e29. [10.35371/aoem.2022.34](https://doi.org/10.35371/aoem.2022.34).
44. Chung H., Quan W., Koo B., Ariza-Montes A., Vega-Muñoz A., Giorgi G., Han H. A Threat of Customer Incivility and Job Stress to Hotel Employee Retention: Do Supervisor and Co-Worker Supports Reduce Turnover Rates? *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 2021. 19;18(12):6616. doi: 10.3390/ijerph18126616.
45. Dėdelė A., Miškinytė A., Andrušaitytė S., Bartkutė Ž. Perceived Stress among Different Occupational Groups and the Interaction with Sedentary Behaviour. *Int. J. Environ Res. Public Health*. 2019. 20;16(23):4595. doi: 10.3390/ijerph16234595
46. De Dreu C. K. W., Van Dierendonck D., Dijkstra M. T. M. Conflict at work and individual well-being. *Int. J. Confl. Manag.* 2004. 15. P. 6–26. doi: 10.1108/eb022905

47. Dollard M., Skinner N., Tuckey M. R., Bailey T. National surveillance of psychosocial risk factors in the workplace: an international overview. *Work Stress*. 2007. 21. P. 1–29. doi: 10.1080/02678370701254082
48. Fan L.B., Blumenthal J.A., Watkins L.L., Sherwood A. Work and home stress: Associations with anxiety and depression symptoms. *Occup. Med.* 2015. 65. P.110–116. doi: 10.1093/occmed/kqu181.
49. Faulkner B., Patiar A. Workplace induced stress among operational staff in the hotel industry. *Int. J. Hospitality Management*. 1997. 16, 1. P. 99-117. [https://doi.org/10.1016/S0278-4319\(96\)00053-9](https://doi.org/10.1016/S0278-4319(96)00053-9).
50. Fitness J. Anger in the workplace: an emotion script approach to anger episodes between workers and their superiors, co-workers and subordinates. *J. Organ. Behav.* 2000. 21, 147–162. doi: 10.1002/(SICI)1099-1379(200003)21:2<147::AID-JOB35>3.0.CO;2-T
51. Edú-Valsania S, Laguía A, Moriano J.A. Burnout: A Review of Theory and Measurement. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 2022. 4;19(3). 1780. doi: 10.3390/ijerph19031780.
52. Endler N., Parker J. Coping inventory for stressful situations (CISS) : Manual. Toronto : Multi-Health System, Inc., 1990.
53. Glassie S.L., Schutte N.S. The relationship between emotional intelligence and optimism: A meta-analysis. *Int. J. Psychol.* 2024. 59(3). P.353-367. doi: 10.1002/ijop.13108.
54. Guerrero-Barona E., Guerrero-Molina M., García-Gómez A., Moreno-Manso J. M., García-Baamonde M. E. (2020). Quality of working life, psychosocial factors, burnout syndrome and emotional intelligence. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 2020. 17. 9550. doi: 10.3390/ijerph17249550
55. Hennessy J., Vincent R. The Psychology of Customer Relationship Management. *CHAP.* 2008. 1 (05). P. 256 - 268. 10.1002/9780470713280.ch28
56. Hogeveen J., Salvi C., Grafman J. 'Emotional Intelligence': Lessons from Lesions. *Trends Neurosci.* 2016. 39(10). P.694-705. doi: 10.1016/j.tins.2016.08.007.

57. Hsieh Y., Hirudayaraj M., Hsieh W. Ch. Rethinking housekeeping job quality: insights from hotel housekeepers and managers. *Current Issues in Tourism*. 2025. P.1-15. 10.1080/13683500.2025.2456082.
58. Isoard-Gauthier S., Ginoux, C., Gerber M., Sarrazin P. The Stress–Burnout Relationship: Examining the Moderating Effect of Physical Activity and Intrinsic Motivation for Off-Job Physical Activity. *Workplace Health & Safety*. 2019. 67(7). P.350-360. doi:10.1177/2165079919829497
59. Jaracz M., Rosiak I., Bertrand-Bucińska A., Jaskulski M., Nieżurawska J., Borkowska A. Affective temperament, job stress and professional burnout in nurses and civil servants. *PLoS One*. 2017. 6;12(6). e0176698. doi: 10.1371/journal.pone.0176698.
60. Khireddine-Medouni I. et al. Harmonized definition of occupational burnout: A systematic review, semantic analysis, and Delphi consensus in 29 countries. *Scand. J. Work Environ. Health*. 2021. 1;47(2). P.95-107. doi: 10.5271/sjweh.3935.
61. Koinis A. et al. The Effect of Workplace Mobbing on Positive and Negative Emotions: The Mediating Role of Psychological Resilience Among Nurses. *Healthcare (Basel)*. 2025. 5;13(15). 1915. doi: 10.3390/healthcare13151915.
62. Kuo N-T., Cheng Y.-S., Chang K.-C., Ying W.-H. Establishing a measurement scale for safety culture in the hotel industry. *J. Hospitality and Tourism Management*. 2020. 42. P.12-28. 10.1016/j.jhtm.2019.11.007.
63. Lakiša S., Matisāne L., Gobiņa I., Orru H., Vanadziņš I. Sickness Presenteeism among employees having workplace conflicts—results from pooled analyses in Latvia. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 2022. 19.525. doi: 10.3390/ijerph191710525
64. LaMontagne A. D., Keegel T., Louie A. M., Ostry A., Landsbergis P. A. A systematic review of the job-stress intervention evaluation literature, 1990-2005. *Int. J. Occup. Environ. Health*. 2007. 13. P. 268–280. doi: 10.1179/oeh.2007.13.3.268
65. Lazarus R., Folkman S. *Stress, Appraisal and Coping*. New York, NY: Springer Publishing Company. 1984.

66. Lee J.H., Seo K.H. An Integrative Review of Hygiene Practice Studies in the Food Service Sector. *J. Food Prot.* 2020. 1;83(12). P. 2147-2157. doi: 10.4315/JFP-19-488. PMID: 32692821.
67. Leiter M. P., Bakker A. B., Maslach C. (Eds.). *Burnout at work: A psychological perspective.* Psychology Press. 2014. <https://doi.org/10.4324/978131589416>
68. López-González A.A., Manzanero Z., González San Miguel H. M. et al. Differences in cardiovascular risk levels between cleaning staff and hotel housekeepers. *J. Occupational Health.* 2022. 64, 1. 10.1002/1348-9585.12320.
69. López-González et al. Differences in cardiovascular risk levels between cleaning staff and hotel housekeepers. *J. Occupational Health.* 2022. 64, 1. 10.1002/1348-9585.12320
70. Mammen R. Assessment of ergonomic problems and prevalence of pain among low wage hotel housekeepers in Orlando, *J. Human Resources in Hospitality & Tourism.* 2022. 1 (2). P.246-271. 10.1080/15332845.2022.2031609
71. Maslach C., Leiter M. P. Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry.* 2016. 15(2). P. 103–111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>
72. Molero Jurado M.D.M et al. Self-Efficacy and Emotional Intelligence as Predictors of Perceived Stress in Nursing Professionals. *Medicina (Kaunas).* 2019. 1;55(6). 237. doi: 10.3390/medicina55060237.
73. Naqvi Y. F., Anjum U. Leadership style as a predictor of conflict management style in the workplace. *Educ. Admin. Theory Pract.* 2024. 30. P. 3505–3511. doi: 10.53555/kuey.v30i4.2065
74. Natanael K., Christiana M., Kalis I., Daud I., Rosnani T., Fahrana Y. Workload and working hours effect on employees work-life balance mediated by work stress. *Enrichment. J. Manag.* 2023. 13.
75. Nimri R. et al. Realizing dignity in housekeeping work: Evidence of five star hotels. *J. Human Resources in Hospitality & Tourism.* 2020. 19, 3. P.368-387. 10.1080/15332845.2020.1737770.

76. Oancea C., Cernamoriti A., Gherman D.M, Popescu F.G. Social Insurance Physician Burnout-Stress Factors and Coping Strategies. *Medicina (Kaunas)*. 2023. 22;59(3). 436. doi: 10.3390/medicina59030436.
77. O'Neill J.W., Davis K. Work Stress and Well-being in the Hotel Industry. *Int. J. Hosp. Manag.* 2011. 1;30(2). P.385-390. doi: 10.1016/j.ijhm.2010.07.007.
78. Ortiz-Bonnín S., García-Buades M. E., Caballer A., Zapf D. Supportive climate and its protective role in the emotion rule dissonance–emotional exhaustion relationship. *J. Pers. Psychol.* 2016. 15. P.125-133.
79. Paegle D.I et al. Psychosocial hazards and work-life balance: the role of workplace conflict, rivalry, and harassment in Latvia. *Front Psychol.* 2025. 20;16. 1494288. doi: 10.3389/fpsyg.2025.1494288.
80. Peng M. et al. Relationships between emotional intelligence, mental resilience, and adjustment disorder in novice nurses: a cross-sectional study in China. *Front Public Health.* 2025. 13;13.1567252. doi: 10.3389/fpubh.2025.1567252.
81. Peña-Sarrionandia A., Mikolajczak M., Gross J.J. Integrating emotion regulation and emotional intelligence traditions: a meta-analysis. *Front Psychol.* 2015. 24;6:160. doi: 10.3389/fpsyg.2015.00160.
82. Perrewé P. L., Ganster Daniel C. *Employee Health, Coping and Methodologies*. 1st ed. Amsterdam ; Elsevier JAI, 2006. Print.
83. Powell P.H., Watson D. Service unseen: The hotel room attendant at work. *Int. J. Hospitality Management.* 2006. V.25 (2). P. 297-312. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2005.04.003>.
84. Rajashree S. K., Tantri K. D., Ankitha Sh., Ashalatha K., Exploring the Risks Faced by Hotel Kitchen Professionals: From Stovetop to Safety Net. *Cogent Social Sciences.* 2025. 11, 1. 10.1080/23311886.2025.2460700
85. Ramkissoon A., Smith P., Oudyk J. Dissecting the effect of workplace exposures on workers' rating of psychological health and safety. *Am. J. Ind. Med.* 2019. 62. P. 412–421. doi: 10.1002/ajim.22964
86. Rosemberg M.-A.S. et al. Intervention needs among hotel employees and managers. *Work.* 2022. 71, 4. P.1063-1071. 10.3233/WOR-205060

87. Rosemberg M.-A.S., Li W.V., Ratliff Y. Mental health misconceptions among at-risk populations: The case of hotel workers. *Applied Nursing Research*. 2024. **80**. 151866. 10.1016/j.apnr.2024.151866
88. Rousset S., Brun C., Boudet G., Lacomme P., Dutheil F. Associations Between Stress Level, Environment, and Emotional and Behavioral Characteristics in Service Sector Employees. *Int. J. Environ. Res. Public Health*. 2025. 5;22(9):1390. doi: 10.3390/ijerph22091390.
89. Rugulies R. What is a psychosocial work environment? *Scand. J. Work Environ. Health*. 2019. 45. P. 1–6. doi: 10.5271/sjweh.3792
90. Scherzer T., Rugulies R., Krause N. Work-related pain, injury, and barriers to workers' compensation among Las Vegas hotel room cleaners. *Am. J. Public Health*. 2005. 95(3). P. 478–488.
91. Schaufeli W. The burnout enigma solved? *Scand. J. Work Environ. Health*. 2021. 1;47(3). P.169-170. doi: 10.5271/sjweh.3950.
92. Schwarz N. Emotion, cognition, and decision making. *Cognition & emotion*. 2000. Vol. 14, no. 4. P. 433–440. URL: <https://doi.org/10.1080/026999300402745>
93. Shahidi F. V., Gignac M. A. M., Oudyk J., Smith P. M. Assessing the psychosocial work environment in relation to mental health: A comprehensive approach. *Ann. work expo. Health*. 2021. 65, 418–431. doi: 10.1093/annweh/wxaa130
94. Solat S., Abrar M., Shabbir R., Bashir M., Saleem S., Saqib S. Workplace Interactional Demands and Work-Family Enrichment: An Investigation From the Service Sector. *Front Psychol*. 2020. 26;11.1476. doi: 10.3389/fpsyg.2020.01476.
95. Soriano-Vázquez I., Cajachagua Castro M., Morales-García W.C. Emotional intelligence as a predictor of job satisfaction: the mediating role of conflict management in nurses. *Front Public Health*. 2023. 10;11. 249020. doi: 10.3389/fpubh.2023.1249020.
96. Steel P., Taras V., Uggerslev K., Bosco F. The happy culture: A theoretical, Meta-analytic, and empirical review of the relationship between culture and wealth and subjective well-being. *Personal. Soc. Psychol. Rev*. 2018. 22. P. 128–169. doi: 10.1177/1088868317721372

97. Stewart M.T., Reed S., Reese J., Galligan M.M., Mahan J.D. Conceptual models for understanding physician burnout, professional fulfillment, and well-being. *Curr. Probl. Pediatr. Adolesc. Health Care.* 2019. 49(11).100658. doi: 10.1016/j.cppeds.2019.100658.
98. Swider B.W., Zimmerman R.D. Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *J. Vocat. Behav.* 2010; 76. P. 487–506.
99. Taouk Y., Spittal M. J., Lamontagne A. D., Milner A. J. Psychosocial work stressors and risk of all-cause and coronary heart disease mortality: A systematic review and meta-analysis. *Scand. J. Work Environ. Health.* 2020. 46, 19–31. doi: 10.5271/sjweh.3854
100. Thorsteinsson E.B., Brown R.F., Richards C. The Relationship between Work-Stress, Psychological Stress and Staff Health and Work Outcomes in Office Workers. *Psychology.* 2014. 5, 10. ID:48883, 11 pp. 10.4236/psych.2014.510141
101. To C., Kilduff G. J., Ordoñez L., Schweitzer M. E. Going for it on fourth down: rivalry increases risk taking, physiological arousal, and promotion focus. *Acad. Manag. J.* 2018. 61. P.1281–1306. doi: 10.5465/amj.2016.0850
102. Underdahl L., Ditri M., Duthely L.M. Physician Burnout: Evidence-Based Roadmaps to Prioritizing and Supporting Personal Wellbeing. *J Healthc Leadersh.* 2024.4;16. P.15-27. doi: 10.2147/JHL.S389245.
103. Verma N., Dhiman B., Singh V., Kaur J., Guleria S., Singh T. Exploring the global landscape of work-life balance research: A bibliometric and thematic analysis. *Heliyon.* 2024. 10:e31662. doi: 10.1016/j.heliyon.2024.e31662
104. Wassif G.O. et al. Work-related injuries and illnesses among kitchen workers at two major students' hostels. *J. Egyptian Public Health Association.* 2024. 99, 1. 10.1186/s42506-024-00163-x
105. Wial H, Rickert J. 2002. U.S. Hotels and their workers: Room for improvement, in the state of U.S. Industries. AFL-CIO Working for America Institute.

106. Wong K. C.K., Chan A.K.K. Work antecedents, psychological strain and safety behaviours among Chinese hotel employees. *Safety Science*. 2020. 129. 104825. 10.1016/j.ssci.2020.104825.
107. Wood S., Ghezzi V., Barbaranelli C., Fida R., Farnese M. L., Ronchetti M., et al. Assessing the risk of stress in organizations: getting the measure of organizational-level stressors. *Front. Psychol.* 2019. 10:2776. doi: 10.3389/fpsyg.2019.02776
108. World Health Organization. International disease classification ICD-11. 2022. Available from: <https://www.who.int/classifications/icd/en/>. Accessed August 15, 2023.
109. Xie C. et al. Measuring hotel employee perceived job risk: dimensions and scale development. *Int. J. Contemporary Hospitality Management*. 2020. 32, 2. P.730-748. 10.1108/IJCHM-01-2019-0022
110. Xie Ch. et al. Hotel employee perceived crisis shocks: Conceptual and scale development. *J. Hospitality and Tourism Management*. 2022. 51. P.361-374. 10.1016/j.jhtm.2022.04.005.
111. Zhang K., Torres E., Farboudi Jahromi M. Well on the way: An exploratory study on occupational health in hospitality. *Int. J. Hospitality Management*. 2020. 87. 02382. 10.1016/j.ijhm.2019.102382.
112. Zhao J.-L., Li X.-H., Shields J. Managing job burnout: The effects of emotion-regulation ability, emotional labor, and positive and negative affect at work. *Int. J. Stress Management*. 2019. 26(3). P.315–320. <https://doi.org/10.1037/str0000101>

ДОДАТКИ

Додаток А

1. Опитувальник Лемура-Тесьє-Філліона на визначення рівня психологічного стресу (PSM-25, 1991);

Для діагностики *стресу* було використано шкалу психологічного стресу PSM-25 [40].

1. Schwarz N. Emotion, cognition, and decision making. *Cognition & emotion*. 2000. Vol. 14, no. 4. P. 433–440. URL: <https://doi.org/10.1080/026999300402745> (date of access: 18.05.2023).

Шкала PSM-25 Лемура-Тесьє-Філліона (R. Tessier, L. Lemyre, L. Fillion) призначена для вимірювання феноменологічної структури переживання стресу.

Методика спрямована на вимірювання стресових відчуттів через соматичні, поведінкові та емоційні показники. Вона була розроблена спочатку у Франції, а потім перекладена та підтверджена в Англії, Іспанії та Японії. Розробники цієї методики були спрямовані на усунення недоліків традиційних методів вивчення стресових станів, які передбачали оцінку психологічного стресу через стресори або патологічні прояви тривожності, депресії, фрустрації тощо. Інтегральний показник психічної напруги (ППН) обчислюється шляхом сумування відповідей на всі 14 питань, з урахуванням зворотного порядку оцінювання 14-го питання. Чим вище ППН, тим більший рівень психологічного стресу відчуває людина.

Опитувальник PSM

Інструкція: пропонується ряд тверджень, що характеризують психічний стан. Оцініть, будь ласка, ваш стан за останній тиждень за допомогою 8-бальної шкали. Для цього на бланку опитувальника поруч з кожним твердженням обведіть число від 1 до 8, яке найбільш точно визначає ваші переживання. Тут немає неправильних або помилкових відповідей. Відповідайте якомога щире. Для виконання тесту буде потрібно приблизно п'ять хвилин.

Цифри від 1 до 8 означають частоту переживань:

1 - «ніколи»; 2 - «вкрай рідко»; 3 - «дуже рідко»; 4 - «рідко»; 5 - «іноді»; 6 - «часто»; 7 - «дуже часто»; 8 - «постійно (щодня)».

1	Стан напруженості і крайньої схвильованості (напруженості)	12345678
2	Відчуття клубка в горлі і / або сухості в роті	12345678
3	Я перевантажений (а) роботою. Мені зовсім не вистачає часу	12345678
4	Я поспіхом проковтую їжу або забуваю поїсти	12345678

5	Після роботи я не можу відключитися від думок про незавершені справи, проблеми, плани; я «застрягаю» на переживаннях робочих ситуацій і невирішених питань, обмірковую свої ідеї знову і знову	12345678
6	Я відчуваю себе самотнім (ой) і незрозумілим (ой)	12345678
7	Я страждаю від фізичного нездужання; у мене запаморочення, головний біль, напруженість і дискомфорт в області шийного відділу, болі в спині, спазми в шлунку	12345678
8	Я поглинений (а) похмурими думками, змучений (а) тривожними станами	12345678
9	Мене раптово кидає то в жар, то в холод	12345678
10	Я забуваю про зустрічі або справах, які повинен зробити або вирішити	12345678
11	У мене часто псується настрій; я легко можу заплакати від образи або проявити агресію, лють	12345678
12	Я відчуваю себе втомленим людиною	12345678
13	У важких ситуаціях я міцно стискаю зуби (чи стискаю кулаки)	12345678
14	Я спокійний (на) і безтурботний (на) *	12345678
15	Мені важко дихати і / або у мене раптово перехоплює подих	12345678
16	Я маю проблеми з травленням і з кишечником (болі, кольки, розлади або запори)	12345678
17	Я схвильований (а), стурбований (а), збуджений (а)	12345678
18	Я легко лякаюся; шум або шерех змушують мене здригатися	12345678
19	Мені необхідно більш ніж півгодини для того, щоб заснути	12345678
20	Я збитий (а) з пантелику; мої думки сплутані; мені не вистачає зосередженості і я не можу сконцентрувати увагу	12345678
21	У мене втомлений вигляд; мішки або круги під очима	12345678
22	Я відчуваю важкість на своїх плечах	12345678
23	Я стривожений (а), мені необхідно постійно рухатися; я не можу стояти або сидіти на одному місці	12345678
24	Мені важко контролювати свої вчинки, емоції, настрої або жести	12345678
25	Я відчуваю напруженість *	12345678

Примітка. * Зворотний питання.

Обробка і інтерпретація результатів. Підраховується сума всіх відповідей - інтегральний показник психічної напруженості (ППН). Питання 14 оцінюється в зворотному порядку. Чим більше ППН, тим вище рівень психологічного стресу.

ППН більше 155 балів - високий рівень стресу, свідчить про стан дезадаптації і психічного дискомфорту, необхідності застосування широкого спектра засобів і методів для зниження нервово-психічної напруженості, психологічного розвантаження, зміни стилю мислення і життя.

ППН в інтервалі 154-100 балів - середній рівень стресу.

Низький рівень стресу, ППН менше 100 балів, свідчить про стан психологічної адаптації до робочих навантажень.

2. Методика «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина – людина» (Г.С. Нікіфоров).

Методика «Синдром «вигорання» у професіях системи «людина – людина» розроблена Г.С. Нікіфоровим та базується на підходах до визначення синдрому вигорання, запропонованих американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон. Ця методика призначена для оцінки емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень у професійній діяльності.

Учасники дослідження отримують 22 твердження, що стосуються їхніх почуттів та переживань, пов'язаних з роботою. Вони повинні уважно прочитати кожне твердження і вирішити, чи вони відчувають себе таким чином у контексті своєї професійної діяльності. Для відповідей учасникам пропонується використовувати шкалу, де 0 означає «ніколи», а інші цифри відображають частоту виникнення відповідних почуттів.

Інтерпретація даних:

За моделлю американських дослідників К. Маслач і С. Джексон, «вигорання» розглядається як синдром, який включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень.

- Емоційне виснаження – це основна складова «професійного вигорання», що характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

- Деперсоналізація – цей аспект виявляється у деформації стосунків з іншими людьми, може включати зростання залежності від інших або зростання негативізму та цинічності.

- Редукція особистих досягнень – це проявляється в тенденції до негативного оцінювання себе та своїх професійних досягнень, або в нівелюванні особистої гідності та обмеженні своїх можливостей.

Методика дозволяє отримати важливі дані щодо ступеня вигорання у професійній сфері та сприяє розробці стратегій для попередження та управління цим явищем.

Опитувальник

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим.
2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе, як вичавлений лимон.
3. Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюся вранці і мушу йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають діти та колеги, та використовую це в інтересах справи.
5. Я спілкуюся з дітьми цілком формально, без зайвих емоцій, і намагаюся звести спілкування з ними до мінімуму.
6. Я відчуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.
7. Я вмю знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи дітей та колег.
10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.
11. Як правило, оточуючі мене люди багато вимагають від мене та маніпулюють мною. Вони скоріше втомлюють, ніж радують мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.
13. У мене все більше життєвих розчарувань.
14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.
15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими дітьми і колегами.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і усіх.
17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості і співпраці при спілкуванні з дітьми та колегами.
18. Я легко спілкуюся з людьми незалежно від їх статусу і характеру.
19. Я багато встигаю зробити.
20. Я відчуваю себе на межі можливостей.
21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.
22. Іноді колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків.

Обробка результатів. Відповідно до «ключа» підраховуються суми балів за трьома субшкалами.

Ключ

Субшкала	Номер твердження	Сума балів (максимальна)
Емоційне виснаження	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсоналізація	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукція особистих досягнень	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Рівень «професійного вигорання» визначається за таблицею рівнів «вигорання».

Таблиця рівнів – «вигорання»

Субшкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	0-16	17-26	27 і більше
Деперсоналізація	0-6	7-12	13 і більше
Редукція особистих досягнень	39 і більше	38-32	31-0

Інтерпретація даних. Згідно з моделлю синдрому «вигорання», запропонованою американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон, «професійне вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших – зростання негативізму, цинічності налаштувань і почуттів щодо інших людей (учнів, колег, підлеглих тощо).

Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших тощо.

3.Копінг-поведінка у стресових ситуаціях / CISS (С. Норман, Д. Ф. Ендлер, Д.А. Джеймс, М.І. Паркер; адаптований варіант Т.А. Крюкової);

Для дослідження *копінг-стратегій* була використана методика: Копінг-поведінка у стресових ситуаціях / CISS (Д. Ф. Ендлер, Д.А. Джеймс, С. Норман, М.І. Паркер; адаптований варіант Т.А. Крюкової) [25].

Endler N., Parker J. Coping inventory for stressful situations (CISS) : Manual. Toronto : Multi-Health System, Inc., 1990

Ця методика дослідження дозволяє встановити, яка стратегія поведінки у випадку стресу є переважаючою: стратегія орієнтована на проблему, емоційно-орієнтована стратегія, уникнення, абстракція або соціальне відволікання. Адаптований варіант цієї методики включає перелік реакцій на стресові ситуації та націлений на визначення переважаючих стратегій поведінки у стресових ситуаціях.

Учасникам дослідження пропонується відповісти на 48 питань тесту, оцінивши свою відповідь від 1 до 5 балів. Після обробки результатів підсумовуються бали, які отримав кожен учасник з урахуванням ключа для інтерпретації результатів методики. Методика аналізується за такими шкалами: копінг, орієнтований на вирішення завдання; копінг, орієнтований на емоції; копінг, орієнтований на уникнення; субшкала відволікання; субшкала соціального відволікання.

Копінг-поведінка, яка орієнтована на розв'язання проблем, передбачає, що особа спочатку зосереджується на конкретній ситуації, що викликає стрес, та розглядає її з точки зору можливості вирішення.

Потім вона згадує свій досвід раніше вирішених схожих проблем та аналізує ситуацію з різних сторін, розробляючи різні можливі варіанти розв'язання. Після цього особа обирає кращий варіант та діє відповідно до свого плану.

Копінг-поведінка, орієнтована на емоції, характеризує те, що людина поглинена своїми почуттями та стражданням, схильна до самокритики та винуватості через свої дії в стресовій ситуації. Вона може бути безпорадною та збитою, не знаходячи правильний вихід зі складної ситуації. Це може викликати сильний стрес, роздратування та нервові напруження, і часто в таких ситуаціях людина може перекидати відповідальність на інших людей.

Люди, які мають домінуючу стратегію уникнення, намагаються відвернути свою увагу від проблеми різними способами. Варто зауважити, що існують дві субшкали - відволікання та соціальне відволікання, які відносяться до цієї стратегії.

Люди, які відносяться до першої субшкали, відволікаються від проблеми за допомогою шопінгу, їжі, сну, телевізору, відпустки або відгулу.

Ті, хто відноситься до другої субшкали, відволікаються від проблеми, намагаючись бути з людьми. Вони зателефонують своїм друзям або підуть у гості до них, проводять час зі своїми близькими, спілкуються з людьми, які можуть їм допомогти.

При обробці результатів дослідження підсумовуються бали, поставлені досліджуваним, з урахуванням ключа.

Вступні зауваження

Адаптований Т. А. Крюкової 1 варіант опитувальника містить перелік розумових і поведінкових дій в стресових ситуаціях. Опитувальник дозволяє визначити домінуючі копінг-стратегії: орієнтація на задачу або проблему; емоційно-орієнтована стратегія; уникнення; соціальне відволікання; пошук соціальної підтримки.

Тест і лист для відповідей

Інструкція: нижче наводяться можливі реакції людини на різні важкі, засмучують або стресові ситуації. Вкажіть, як часто ви ведете себе подібним чином у важкій стресовій ситуації. Обведіть, будь ласка, кружком одну з цифр від 1 до 5, відповідаючи на кожен з наступних пунктів.

№ п / п	затвердження	дуже рідко	іноді	часто	дуже часто	майже завжди
1	Намагаюся ретельно розподілити свій час	1	2	3	4	5
2	Зосереджуюся на проблемі і думаю, як її можна вирішити	1	2	3	4	5
3	Думаю про щось хороше, що було в моєму житті	1	2	3	4	5
4	Намагаюся бути на людях	1	2	3	4	5
5	Звинувачую себе за нерішучість	1	2	3	4	5
6	Роблю те, що вважаю найкращим в даній ситуації	1	2	3	4	5

7	Занурююся в свою біль і страждання	1	2	3	4	5
8	Звинувачую себе за те, що виявився в даній ситуації	1	2	3	4	5
9	Ходжу по магазинах, нічого не купуючи	1	2	3	4	5
10	Думаю про те, що для мене зараз найголовніше	1	2	3	4	5
11	Намагаюся більше спати	1	2	3	4	5
12	Балую себе улюбленою їжею	1	2	3	4	5
№ п / п	затвердження	дуже рідко	іноді	часто	дуже часто	майже завжди
13	Переживаю, що не можу впоратися з ситуацією	1	2	3	4	5
14	Дозволяю собі нервувати (НЕ борюся з нервовим напруженням)	1	2	3	4	5
15	Пригадую, як я вирішував (а) аналогічні проблеми раніше	1	2	3	4	5
16	Кажу собі, що це відбувається не зі мною	1	2	3	4	5
17	Звинувачую себе за надто емоційне ставлення до ситуації	1	2	3	4	5
18	Іду куди-небудь перекусити або пообідати	1	2	3	4	5
19	Відчуваю емоційний шок	1	2	3	4	5
20	Купую собі якусь річ	1	2	3	4	5
21	Визначаю курс дій дотримуюся його	1	2	3	4	5
22	Звинувачую себе за те, що не знаю, як вчинити	1	2	3	4	5
23	Іду на вечірку, в кіно або театр	1	2	3	4	5
24	Намагаюся зрозуміти ситуацію	1,	2	3	4	5
25	Застигає, «заморожує» і не знаю, що робити	1	2	3	4	5
26	Негайно вживаю заходів, щоб виправити ситуацію	1	2	3	4	5
27	Обмірковую те, що трапилося або своє ставлення до того, що трапилося	1	2	3	4	5
28	Шкодную, що не можу змінити того, що сталося або своє ставлення до того, що трапилося	1	2	3	4	5

29	Іду в гості до друга	1	2	3	4	5
30	Нервую і турбуюся про те, що я буду робити	1	2	3	4	5
31	Проводжу час з дорогою людиною	1	2	3	4	5
32	Іду на прогулянку	1	2	3	4	5
33	Кажу собі, що це ніколи не трапиться знову	1	2	3	4	5
34	Зосереджуюся на своїх загальних недоліках	1	2	3	4	5
35	Розмовляю з тим, чий рада я особливо ціную	1	2	3	4	5
№ п / п	затвердження	дуже рідко	іноді	часто	дуже часто	майже завжди
36	Аналізую проблему, перш ніж реагувати на неї	1	2	3	4	5
37	дзвоню одному	1	2	3	4	5
38	відчуваю роздратування	1	2	3	4	5
39	Вирішую, що тепер найважливіше робити	1	2	3	4	5
40	Дивлюся телевізор або відеофільми	1	2	3	4	5
41	контролюю ситуацію	1	2	3	4	5
42	Додаю додаткові зусилля, щоб змінити ситуацію	1	2	3	4	5
43	Розробляю декілька різних рішень проблеми	1	2	3	4	5
44	Беру відпустку або відгул, віддаляюся від ситуації	1	2	3	4	5
45	Відіграватися на інших	1	2	3	4	5
46	Використовую ситуацію, щоб довести, що я можу багато зробити	1	2	3	4	5
47	Намагаюся зібратися, щоб вийти переможцем з ситуації	1	2	3	4	5
48	Дивлюся телевізор або читаю книги					

Обробка і інтерпретація результатів. Вираховується середнє значення наступних копінг-стратегій:

Проблемно-орієнтована копінг-стратегія (16 пунктів): 1, 2, 6, 10, 15, 21, 24, 26, 27, 36, 39, 41-43, 46, 47.

Емоційно-орієнтована копінг-стратегія (16 пунктів): 5, 7, 8, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 25, 28, 30, 33, 34, 38, 45.

Копінг-стратегія, орієнтована на уникнення (16 пунктів): 3, 6, 9, 11, 12, 18, 20, 23, 29, 32, 35, 37, 40, 44, 48.

Копінг-стратегія відволікання (8 пунктів): 9, 11, 12, 18, 20, 40, 44, 48. копінг-стратегія пошуку соціальної підтримки (5 пунктів): 4, 29, 31, 35, 37.

Чим вище значення, тим частіше обирається копінг-стратегія.

4. **«Методика діагностики емоційного інтелекту»** Н. Холла спрямована на виявлення здатності особистості розуміти стосунки, що репрезентуються в емоціях, та управляти емоційною сферою на основі прийняття рішень. Методика складається з 30 тверджень і містить 5 шкал:

- 1) емоційна обізнаність;
- 2) управління своїми емоціями (емоційна відхідливість, емоційна неригідність);
- 3) самомотивація (довільне управління своїми емоціями);
- 4) емпатія
- 5) розпізнавання емоцій інших людей (скоріш за все-це уміння впливати на емоційний стан інших людей).

Обробка та інтерпретація результатів здійснюється відповідно до ключа. Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів: 14 і більше – високий; 8-13 – середній; 7 і менш – низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначається за такими кількісними показниками: 70 і більше – високий; 40-69 – середній; 39 і менше – низький.

Методика призначена для виявлення здібності особистості розуміти відносини, що репрезентується в емоціях, і керувати своєю емоційною сферою на основі прийняття рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить п'ять шкал:

- шкала 1 - "Емоційна обізнаність";
- шкала 2 - "Управління своїми емоціями" (емоційна відхідливість, емоційна неригідність);
- шкала 3 - "Самомотивація" (довільне керування своїми емоціями);
- шкала 4 - "Емпатія";
- шкала 5 - "Розпізнавання емоцій інших людей" (вміння впливати па емоційний стан інших).

Інструкція

Нижче наведені висловлювання, які так чи інакше відображають різні сторони життя. Праворуч від кожного твердження напишіть цифру, виходячи з вашої ступеня згоди з ним: повністю не згоден (-3 бали); в основному не згоден (-2 бали); почасти не згоден (-1 бал); частково згоден (+1 бал); в основному згоден (+2 бали); повністю згоден (+3 бали).

Тестовий матеріал

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку.
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я стежу за тим, як я себе почуваю.
8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.
9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти на інших людей заспокійливо.
13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.
14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.
15. Я адекватно реагую на настрої, спонукання і бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативним почуттям і розбираюся, в чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.
19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми".
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.
21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.
23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших.
25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям.
26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.
27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.
30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

КЛЮЧ

Шкала 1 - пункти 1, 2, 4, 17, 19, 25. **Шкала 2** - пункти 3, 7, 8, 10, 18, 30. **Шкала 3** - пункти 5, 6, 13, 14, 16, 22. **Шкала 4** - пункти 9, 11, 20, 21, 23, 28. **Шкала 5** - пункт 12, 15, 24, 26, 27, 29

Обробка та інтерпретація РЕЗУЛЬТАТІВ

Рівні парціального емоційного інтелекту у відповідності зі знаком результатів: **14 і більше** - високий; **8-13** - середній; **7 і менш** - низький.

Інтегративний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначається за такими кількісними показниками: **70 і більше** - високий; **40-69** - середній; **39 і менше** - низький.

5. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В.Бойка

Інструкція до тесту

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

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно і якісно, повільніше).
5. Тепло́та взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою хорошого або поганого.
6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2 – 3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера.
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнеру того, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притуплює емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, що я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби випала нагода.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнерові професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.

21. Іноді звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.
24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.
25. Конфлікти або розбіжності з колегами забирають багато сил і емоцій.
26. Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все як треба, не скоротять чи інше.
29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або приділяти йому менше уваги.
30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».
31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.
32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).
33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.
34. Я дуже переживаю за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.
36. При думці про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.
37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.
40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, зневіру.
41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Останнім часом я часто помиляюся в оцінці ділових партнерів.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями і знайомими.
44. Я зазвичай проявляю інтерес до особистості партнера крім того, що стосується справи.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочив, зі свіжими силами, у гарному настрої.
46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.
49. На роботі я відчуваю постійні фізичні і психологічні перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (партнерів).
54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не гай нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.
60. Після важкого робочого дня я відчуваю нездужання.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.
64. Я в розпачі через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.
65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.
66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.
67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.
68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.
69. Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, що захищає від чужих страждань і негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.
75. Моя кар'єра склалася невдало.
76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.
77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не позначається) на спілкуванні з домашніми та друзями.
80. Якщо надається випадок, я приділяю партнеру менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.

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

84.Робота з людьми підриває моє здоров'я.

Обробка даних

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

Відповідно до «ключа», були здійснені такі підрахунки:

- визначається сума балів роздільно для кожного з 12 симптомів (по чотири в кожній з трьох фаз) вигорання;
- підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;
- підсумковий показник синдрому емоційного вигорання - сума показників усіх 12 симптомів.

«Напруга»:

1. Переживання психотравмуючих обставин:
+ 1 (2), +13 (3), +25 (2), - 37 (3), +49 (10), +61 (5), - 73 (5).
2. Незадоволеність собою:
-2 (3), +14 (2), +126 (2), - 38 (10), - 50 (5), +62 (5), +74 (3).
3. «Загнаність у клітку»:
+3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), - 75 (5).
4. Тривога і депресія:
+4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3).

«Резистенція»:

1. Неадекватне виборче емоційне реагування:
+ 5 (5), - 17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5).
2. Емоційно-моральна дезорієнтація:
+ 6 (10), - 18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), - 78 (5).
3. Розширення сфери економії емоцій:
+ 7 (2), +19 (10), - 31 (2), +43 (5), +55 (3), +67 (3), - 79 (5).
4. Редукція професійних обов'язків:
+ 8 (5), +20 (5), +32 (2), - 44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10).

«Виснаження»:

1. Емоційний дефіцит:
+ 9 (3), +21 (2), +33 (5), - 45 (5), +57 (3), - 69 (10), +81 (2).
2. Емоційна відстороненість:
+ 10 (2), +22 (3), - 34 (2), +46 (3), +58 (5), +70 (5), +82 (10).
3. Особистісна відстороненість (деперсоналізація):
+ 11 (5), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +72 (2), +83 (10).
4. Психосоматичні та психовегетативні порушення:
+ 12 (3), +24 (2), +36 (5), +48 (3), +60 (2), +72 (10), +84 (5).

Інтерпретація результатів

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

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

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

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

Інструкція до тесту

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

1. Я люблю робити тільки те, що приносить мені задоволення.
2. Обсяг моїх зусиль у процесі роботи визначається вимогами цієї роботи.
3. Для мене важливо, щоб інші схвалювали мою поведінку.
4. Мої рішення зазвичай відображають ті високі стандарти, які я сам собі встановив.
5. Я б не став працювати в компанії, якби не був згоден з її цілями.
6. Якщо мені не подобається те, що треба робити на роботі, я кидаю цю роботу.
7. Кожна година роботи має бути оплачена.
8. Я часто приймаю рішення на підставі того, що подумують інші.
9. Для мене важливо працювати в такій організації, яка дозволяла б мені використовувати мої здібності та досвід.
10. Я маю повірити в ідею, перш ніж почати працювати над її втіленням.
11. Я часто відкладаю роботу, якщо можна зайнятися чимось цікавим.
12. Я працював би інтенсивніше, якби був впевнений, що отримаю більш високу оплату моїх зусиль.
13. Я наполегливо працюю над завданням, якщо його виконання пов'язане з громадським визнанням.
14. Я намагаюся домагатися того, щоб мої рішення відповідали моїм особистим стандартам поведінки.
15. Поки я не повірю в ідею, я не можу працювати по-справжньому наполегливо.
16. Коли я обираю роботу, то зупиняюся на тій, яка здається мені

найцікавішою.

17. Коли я обираю роботу, то зупиняюся на тій, де платять більше.

18. Якщо я обираю роботу, то шукаю таку, у якій успіх принесе мені визнання.

19. Я вважаю себе людиною, яка сама себе мотивує.

20. Коли я обираю компанію, то шукаю ту, яка б підтримувала мої переконання та цінності.

21. Я проводжу свій час з тими людьми, з якими мені найцікавіше.

22. Мій улюблений день на роботі – день зарплати.

23. Ті люди, у кого більше друзів, живуть повним життям.

24. Мені подобається робити те, що дає відчуття особистого досягнення.

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

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

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

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

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

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

Обробка результатів

Кожен вибір випробуваного оцінюється певною кількістю балів відповідно

Вибір	Повне “НІ”	НІ	Швидше є “НІ”	Не знаю	Швидше є “ТАК”	ТАК	Повне “ТАК”
Бали	-3	-2	-1	0	1	2	3

Підрахуйте результат за кожною категорією, використовуючи ключ до категорій:

Ключі до опитувальника

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

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

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

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

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

Результати методики та їх інтерпретація

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

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

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

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

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

7. Шкала резильєнтності Коннора-Девідсона-10 (CD-RISC) (Campbell-Sills & Stein, 2007; Школіна та ін., 2020)

Шкала стійкості Коннора-Девідсона (CD-RISC-25) – це широко використовуваний, психометрично валідований інструмент, призначений для вимірювання психологічної стійкості, яка визначається як здатність ефективно справлятися з негараздами, стресом та травматичними подіями. Спочатку розроблена Коннором та Девідсоном, повна версія шкали містить 25 пунктів самооцінки, кожен з яких оцінюється за 5-бальною шкалою Лайкерта, починаючи від 0 до 4. Загальний бал коливається від 0 до 100, причому вищі бали вказують на вищий рівень стійкості.

CD-RISC-25 оцінює п'ять основних вимірів стійкості.

Особиста компетентність, високі стандарти та наполегливість — що відображають самоефективність, наполегливість та впевненість у власних здібностях вирішувати проблеми.

Довіра до власних інстинктів та толерантність до негативного афекту, що охоплює адаптивну обробку емоцій та інтуїтивне прийняття рішень.

Позитивне прийняття змін та стабільні стосунки, що свідчить про гнучкість, адаптивність та здатність підтримувати змістовні міжособистісні зв'язки.

Відчуття контролю — вимірювання власного сприйнятого впливу на життєві обставини.

Духовні впливи — усвідомлення ролі віри або екзистенційних переконань як джерел сили.

Загальний бал стійкості за шкалою стійкості Коннора-Девідсона (CD-RISC-25) був отриманий шляхом підсумовування всіх 25 пунктів (діапазон балів: 0–100), де вищі бали вказують на більшу психологічну стійкість.

