

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Києво-Могилянська академія»
Факультет економічних наук
Кафедра маркетингу та управління бізнесом

Кваліфікаційна робота

освітній ступінь – бакалавр

на тему: «**Управління синдромом професійного
вигорання в компанії**»

Виконав студент 4-го року
навчання,

спеціальності 073 Менеджмент

Марценюк К. А.

Керівник

Пан. Л. В.

Кандидат економічних наук, доцент

Рецензент_Лазоренко Л. В.

(прізвище та ініціали)

Кваліфікаційна робота захищена

з оцінкою

Секретар ЕК Ісаєнко А.М.

«____» _____ 2023 р.

Київ – 2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
«КИЇВО-МОГИЛЯНСЬКА АКАДЕМІЯ»
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІЧНИХ НАУК

Кафедра маркетингу та управління бізнесом

Освітній ступінь «Бакалавр»
Спеціальність 073 «Менеджмент»

ЗАТВЕРДЖУЮ:

Завідувач кафедри _____

К.В. Пічик

« __ » _____ 2023 р.

З А В Д А Н Н Я
ДЛЯ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ СТУДЕНТУ

Марценюк Кирило Анатолійович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «Управління синдромом професійного вигорання в компанії»

керівник роботи Пан Лілія Володимирівна, кандидат економічних наук, доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ВНЗ від « 05 » травня 2023 р. № 524-с.

2. Строк подання студентом роботи « 15 » травня 2023 р.

3. Вихідні дані до роботи: *наукові роботи по темі*

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити):

- Розділ 1. Теоретичні засади феномену синдрому професійного вигорання
- Розділ 2. Діагностика та оцінка синдрому професійного вигорання в компанії
- Розділ 3. Вдосконалення системи управління професійним вигоранням в ТОВ "АМП ІМПЕКС"

5. Перелік графічного матеріалу: 4 рисунка, 10 таблиць, 5 додатків.

ГРАФІК ПІДГОТОВКИ КВАЛІФІКАЦІЙНОЇ РОБОТИ ДО ЗАХИСТУ

№ п/п	Перелік робіт	Термін виконання	Дата ознайомлення наукового керівника	Підпис наукового керівника	Примітки
1.	Вибір теми, затвердження її на засіданні кафедри та закріплення наукового керівника	жовтень	15.10.2022		
2.	Вивчення джерел літератури, матеріалів архівів, періодичних видань, збір та узагальнення фактів, даних	жовтень листопад	04.11.2022		
3.	Складання плану каліф. роботи та узгодження з науковим керівником	грудень	20.12.2022		
4.	Написання розділів роботи <i>або</i> Постановка експерименту, аналіз отриманих результатів наукового дослідження	грудень березень	15.02.2023		
5.	Проміжний контроль виконання роботи	лютий березень	23.03.2023		
6.	Написання кваліфікаційної роботи в цілому, ознайомлення з її першим варіантом наукового керівника	січень березень	30.03.2023		
	Розділ 1 (постановка проблеми, теоретичні основи, огляд літературних джерел)		01.03.2023		
	Розділ 2 (аналітично-дослідницька частина)		15.03.2023		
	Розділ 3 (проектно-рекомендаційна частина)		30.03.2023		
7.	Повне завершення написання кваліфікаційної роботи, оформлення її згідно з вимогами й подання на відгук науковому керівнику	до 10 травня	10.05.2023		
8.	Подання на зовнішню рецензію	з 10 травня	15.05.2023		
9.	Підготовка до захисту кваліфікаційної роботи на засіданні кафедри: написання доповіді та виготовлення ілюстративного матеріалу	до 20 травня	20.05.2023		
10.	Підготовка супроводжувальних документів	до 20 травня	20.05.2023		
11.	Публічний захист кваліфікаційної роботи перед екзаменаційною комісією	згідно з розкладом роботи ЕК			

Графік узгоджено «25» квітня _ 2023 р.

Науковий керівник _____ **Пан. Л. В.**_____
(підпис) (прізвище та ініціали)

Виконавець кваліфікаційної роботи _____ **Марценюк К. А.**_____
(підпис) (прізвище та ініціали)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	5
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФЕНОМЕНУ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	8
1.1. Синдром професійного вигорання як соціальна проблема: концепція, сутність та наслідки.	8
1.2. Характеристика етапів вигорання та опис їх основних маркерів.....	11
1.3. Фактори розвитку професійного вигорання	17
Висновки до першого розділу	29
РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ТА ОЦІНКА СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В КОМПАНІЇ	30
2.1. Загальна характеристика ТОВ «АМП ІМПЕКС».....	30
2.2. Діагностика та оцінка ролі компанії в запобіганні та управлінні синдрому професійного вигорання	38
Висновки до другого розділу	47
РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПРОФЕСІЙНИМ ВИГОРАННЯМ В ТОВ "АМП ІМПЕКС"	48
3.1. Вплив стресу на професійне вигорання працівників: дослідження кореляційного зв'язку.....	48
3.2. Розробка заходів щодо вдосконалення системи управління професійним вигоранням в ТОВ «АМП ІМПЕКС».....	51
Висновки до третього розділу.....	56
ВИСНОВКИ	57
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	59
ДОДАТКИ.....	63

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Тема "Управління синдромом професійного вигорання в компанії" є надзвичайно актуальною з огляду на широке розповсюдження вигорання на робочому місці. Стрес, робоче перевантаження, вимоги до постійного самовдосконалення та інші фактори можуть призвести до професійного вигорання, що в свою чергу негативно впливає на якість життя та роботу співробітників, а також на результативність компанії в цілому.

Дослідження може надати цінне розуміння того, як організації можуть запобігати, виявляти та управляти професійним вигоранням у своїх робітників. Це може допомогти компаніям розробити ефективні стратегії та методики для підтримки добробуту працівників та сприяння здоровому робочому середовищу. Крім того, дослідження на цю тему може призвести до розробки нових інструментів і методів виявлення та управління вигоранням, які можуть бути корисними як для роботодавців, так і для працівників.

Війна суттєво вплинула на те, як люди працюють, збільшивши потребу в дослідженнях щодо управління професійним вигоранням. В умовах віддаленої роботи та невизначеності працівники можуть бути більш схильними до вигорання, що робить вирішення цієї проблеми для компаній більш важливим, ніж будь-коли. У таких умовах важливо розуміти, які фактори можуть призвести до професійного вигорання та як їх уникнути, а також які інструменти можуть бути використані для підтримки співробітників та забезпечення ефективності роботи віддалених команд.

Отже, дослідження теми управління синдромом професійного вигорання має в собі велику практичну та теоретичну цінність. Його результати можуть бути використані для підвищення ефективності управління ресурсами компанії, покращення мотивації та задоволення співробітників, а також для побудови здорового та стійкого бізнес-середовища.

Об'єктом дослідження є сам процес виникнення та розвитку синдрому вигорання серед працівників компанії та ефективні методи його управління. Таким чином, об'єктом дослідження також постають працівники компанії, їхні внутрішні стани, особливості сприйняття роботи та підходу до неї, а також організаційні аспекти, що впливають на процес виникнення та розвитку синдрому вигорання.

Предметом дослідження є теоретичні та практичні аспекти управління синдромом професійного вигорання в компанії.

Мета кваліфікаційної роботи: з'ясувати причини і наслідки професійного вигорання серед співробітників компанії, розробити ефективні заходи з управління цим явищем для бази дослідження.

Для досягнення поставленої мети потрібно вирішити наступні **завдання**:

- дослідити концепцію, сутність та наслідки синдрому професійного вигорання як соціальної проблеми;
- здійснити теоретичний аналіз етапів професійного вигорання та їх ознак;
- розглянути причини виникнення та фактори, що впливають на розвиток синдрому професійного вигорання;
- провести аналіз бази дослідження використовуючи різні загальнонаукові методи (теоретичні та емпіричні);
- здійснити емпіричне дослідження серед працівників бази дослідження у вигляді анкетування та опитування
- розробити рекомендації для подальшого вдосконалення системи управління професійним вигоранням на базі дослідження;
- дослідити кореляційний зв'язок між стресом та професійним вигоранням

Для вирішення поставлених завдань використовувались такі **методи дослідження**:

- **теоретичні методи:** аналіз наукової літератури, синтез, узагальнення та систематизація теоретичних даних, індукція та дедукція на основі аналізу фактів;

- **емпіричні методи:** психодіагностичне тестування, анкетування, спостереження, опис, бесіда з робітниками;
- **інтерпретаційні методи:** аналіз та інтерпретацію отриманих результатів;
- **статистичні методи:** кореляційний метод Пірсона.

Наукова новизна роботи полягає в тому, що дослідження проблеми професійного вигорання, проводиться саме в контексті управління в організації, що може стати корисним для сучасного менеджменту в цілому. Загалом, дослідження робить внесок у сферу організаційної поведінки та управління, забезпечуючи більш цілісне розуміння професійного вигорання та пропонуючи практичні рішення для управління ним на робочому місці.

Аналіз наукових джерел свідчить про значний інтерес з боку вітчизняних та зарубіжних дослідників до проблем професійного вигорання працівників. Проблематика синдрому професійного вигорання підіймали у своїх роботах вчені: Ярошук Л., Удовенко А., Хайрулін О., Теренда Н. О., Павлів Т. Б., Теренда О. А., Рідкодубська Г. А., Прокопенко І. А., Писаренко Ю. В., Перхайло Н. А., Олійник І. В., Мірошніченко О. А., Мірошніченко О. А., Кузнєцов М. А., Єрмоленко І. М., Котвіцька А. А., Пузак Н. О., Пузак О. А., К. Масляч та інші.

Результати: було запропоновано комплексний підхід до управління професійним вигоранням, який включає не тільки психологічні, але й організаційні інтервенції. Також особливістю результату є те, що він є практичним посібником для організацій щодо впровадження ефективних стратегій управління професійним вигоранням, який базується на ретельному аналізі існуючої літератури та емпіричних досліджень.

Базою дослідження є товариство з обмеженою відповідальністю “АМП ІМПЕКС”

Структура роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що налічує 37 найменувань, 5 додатків. Основний зміст роботи викладений на 50 сторінках і містить 10 таблиць, 4 рисунка. Загальний обсяг роботи 69 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФЕНОМЕНУ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Синдром професійного вигорання як соціальна проблема: концепція, сутність та наслідки.

Професійне вигорання - це складний феномен, який має багато визначень та інтерпретацій. Деякі дослідники розглядають його як індивідуальну проблему, яка є результатом особистісних характеристик. Інші вважають це явище наслідком організаційних факторів підприємства. Треті ж вважають цей феномен соціальною проблемою, який відображає ширші суспільні тенденції.

Хоча існує різноманітна кількість визначень поняття «синдрому професійного вигорання» (рис. 1.1.), у загальному розумінні його трактують як комплекс емоційних, поведінкових та фізіологічних симптомів, що виникають в результаті довготривалої емоційної напруги та стресу, який пов'язаний з професійною діяльністю. [1]

Американський психіатр Х. Фреденбергер запровадив термін "вигорання" як метафору для опису емоційного виснаження своїх колег. [35] Пізніше інші вчені, у тому числі К. Масlach, використовували цей термін для опису ширшого спектра станів, включаючи фізичне, емоційне та розумове виснаження людей. [31; 32]

У травні 2019 року Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) офіційно визнала вигорання легітимним медичним діагнозом в 11-му перегляді Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11). [36] Згідно з МКХ-11, вигорання визначається як «синдром, який концептуально розглядається як результат хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося успішно впоратися». МКХ-11 характеризує вигорання як явище, пов'язане з роботою, яке не класифікується як медичний стан, а скоріше як професійний феномен.

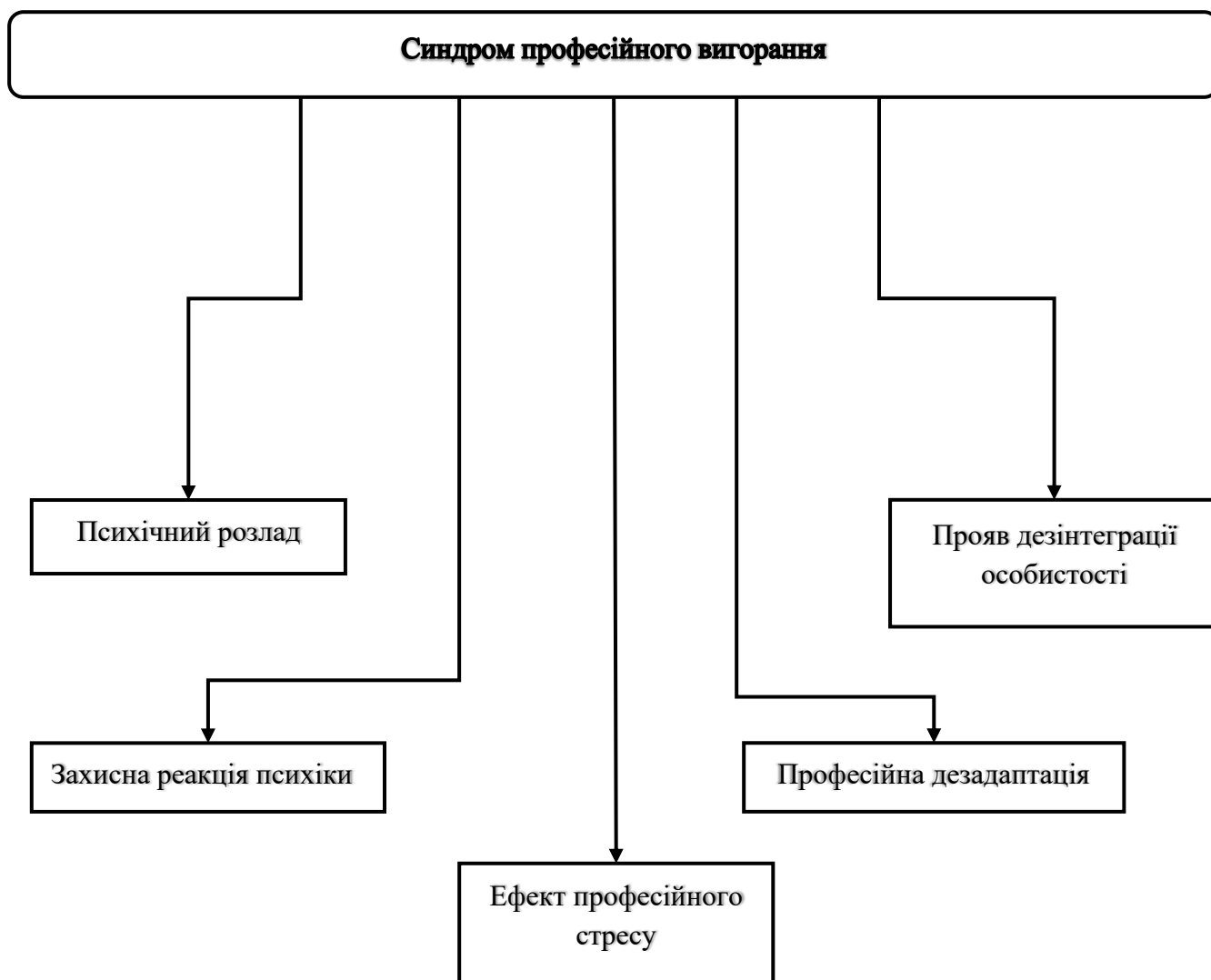


Рис 1.1. Різні трактування синдрому професійного вигорання

Джерело: сформовано автором на основі [1-20]

Синдром професійного вигорання можна розглядати як запобіжну реакцію психіки на негативні обставини. У зусиллях протистояти цим негативним факторам, людина може підсвідомо використовувати певні психологічні захисні механізми, такі як раціоналізація, відчуження, заміщення, зниження уваги та інші. З цієї точки зору вигорання можна розглядати як захисний механізм, який дозволяє людям зберігати енергію та ресурси в умовах хронічного стресу. [4]

СПВ також розглядають як форму професійної дезадаптації. Це невідповідність між навичками, потребами й очікуваннями працівника та вимогами її робочого

середовища Коли робітники відчують вплив негативних організаційних чинників, їм стає дедалі важче відповідати вимогам своєї роботи або знаходити в ній задоволення.[7]

Синдром професійного вигорання може впливати на різні аспекти життя людини, включаючи особистість. Його можна розглядати як прояв дезінтеграції особистості, оскільки він може призвести до втрати інтегральності, цілісності і стабільності особистості. Це може відбитися на різних аспектах життя, таких як соціальна взаємодія, професійний розвиток, здоров'я та загальна якість життя. [8].

Одним з найбільш значущих наслідків вигорання для працівників є погіршення їхнього психічного та фізичного здоров'я. Люди, які відчують вигорання, можуть страждати від хронічної втоми, безсоння, тривоги та депресії та інших симптомів. (Додаток А) Ці проблеми зі здоров'ям можуть впливати не лише на роботу, але й на особисте життя людини. Вигорання може призвести до зниження ефективності роботи та продуктивності, оскільки працівникам важко зосередитися, приймати рішення та дотримуватися дедлайнів. Як наслідок, вигорання може негативно вплинути на кар'єрний розвиток працівника та його потенціал для просування по службі.

Одним з найбільш значущих наслідків вигорання є зниження організаційної ефективності. Працівники, які відчують вигорання, частіше відсутні на роботі або виконують її погано, що призводить до зниження продуктивності та якості роботи, що в свою чергу впливає на прибутковість компанії в цілому. Вигорання може призвести до збільшення плинності кадрів, оскільки працівники можуть шукати інші можливості працевлаштування, щоб уникнути поточного робочого середовища. Це може дорого коштувати організаціям, оскільки їм доведеться витратити додатковий час і ресурси на підбір і навчання нових працівників.

1.2. Характеристика етапів вигорання та опис їх основних маркерів

Професійне вигорання - це багатоетапний процес, який відбувається поступово з плином часу і, як правило, проходить кілька фаз. [9] Першу фазу вигорання часто називають "**фазою попередження**", і вона характеризується низкою ранніх ознак і симптомів.[20; 21; 23; 25]

Надмірна активність: Люди, які перебувають на стадії попередження вигорання, можуть працювати в шаленому темпі, щоб встигнути до дедлайнів, перевершити очікування або просто впоратися зі своїм робочим навантаженням. Це може призвести до відчуття постійної зайнятості і тривалої роботи, часто за рахунок інших аспектів життя, таких як спілкування, хобі та догляд за собою.

Відчуття незамінності: У людей на стадії попередження вигорання може розвинутися відчуття незамінності на роботі, вони вважають, що їхній внесок має вирішальне значення для функціонування організації. Це може призвести до посилення почуття відповідальності та тиску на роботі, що може загострити почуття стресу і тривоги.

Відмова від потреб, не пов'язаних з роботою: Намагаючись підтримувати високий рівень продуктивності та працездатності, люди, які перебувають на стадії попередження вигорання, можуть почати нехтувати своїми потребами, не пов'язаними з роботою. Це може проявлятися по-різному, включаючи пропуск прийому їжі, уникнення фізичних вправ або нехтування стосунками поза роботою.

Такі прояви надмірної зануреності в роботу можуть завдати шкоди психічному та фізичному здоров'ю людини і, зрештою, сприяти розвитку вигорання.

Під час фази попередження люди можуть відчувати почуття незадоволення і розчарування своєю роботою, а також відчуття емоційного виснаження. Вони можуть відчувати втому, навіть після повноцінного відпочинку, і їм може бути важко знайти мотивацію або ентузіазм для своєї роботи.

На додаток до цих фізичних та емоційних симптомів, люди на стадії попередження вигорання можуть почати відчувати когнітивні симптоми. Вони можуть мати проблеми з концентрацією уваги або запам'ятовуванням, їм може бути важко приймати рішення або ясно мислити. Вони також можуть ставати все більш песимістичними або негативними у своєму світогляді.

Якщо не вжити заходів, фаза попередження може швидко перейти в більш складну стадію вигорання, яка пов'язана з більш серйозними симптомами і вищим ризиком довгострокових негативних наслідків. Тому важливо, щоб керівництво могло ідентифікувати попереджувальні ознаки вигорання у своїх працівників.

Наступна фаза вигорання, також відома як **стадія "початку"**, передбачає зниження рівня активності в різних сферах. У контексті роботи це може проявлятися зниженням ступеня власної активності щодо співробітників і клієнтів, що може мати кілька проявів.

По-перше, люди на цій стадії можуть відчувати втрату позитивного сприйняття колег, що може супроводжуватися підвищеною критикою, нетерпимістю та конфліктністю. По-друге, вони можуть почати перекладати провину за власні помилки на інших, що може бути ознакою розчарування, відчуття безпорадності та зниження самооцінки. По-третє, вони можуть перейти від допомоги до нагляду і контролю, демонструючи зниження інтересу і залученості в робочий процес і відсутність мотивації виходити за межі необхідного мінімуму.[10]

Одним із найпоширеніших симптомів є відсутність емпатії, яка може проявлятися у вигляді байдужості або цинізму. Такі люди також можуть відчувати труднощі у встановленні та підтримці особистих стосунків через відсутність інтересу до потреб, проблем і почуттів інших людей. Крім того, вони можуть демонструвати апатію, песимізм і відчуття ізоляції.

Що стосується професійної діяльності, то люди на початковій стадії можуть нехтувати своїми обов'язками, демонструвати низьку продуктивність і неуважність до деталей. Вони можуть запізнюватися на роботу, рано йти з неї або робити часті

перерви, демонструючи брак відданості та відповідальності. Вони також можуть надавати більшого значення матеріальним інтересам і фінансовій вигоді, демонструючи зміщення пріоритетів у бік професійного розвитку та відчуття цілеспрямованості. Вони також можуть відчувати незадоволеність своєю роботою і відчуття її марності, що може призвести до депресії, тривоги і стресу.

Люди на початковій стадії можуть відчувати зростання вимог, що може проявлятися у втраті ідеалів, зосередженні на власних потребах і відчутті, що їх "використовують" інші. Вони також можуть відчувати почуття безсилля і розчарування, що може призвести до почуття гніву, образи на інших.

Стадія емоційної реактивності - це наступна фаза вигорання, яка характеризується низкою емоційних проявів. Однією з найпоширеніших емоційних реакцій є депресія, яка включає почуття провини, низьку самооцінку, перепади настрою, тривогу та апатію. Люди можуть відчувати себе безпорадними, безнадійними і нездатними впоратися з вимогами своєї роботи.

На додаток до депресії, люди можуть також проявляти агресивну поведінку під час стадії емоційної реактивності. Це може включати звинувачення інших у своїх проблемах, ігнорування власної причетності до невдач і помилок, а також підозрілість щодо мотивів інших людей.

Емоційна реактивність є складною і багатогранною стадією вигорання, яка може мати значний вплив на психічне здоров'я і благополуччя людини. Для людей, які переживають вигорання, важливо звертатися за підтримкою і лікуванням, щоб впоратися зі своїми емоційними реакціями і відновити відчуття контролю над своїм життям і роботою.

Фаза втрати контролю є критичним етапом у розвитку синдрому вигорання. На цій стадії люди відчують почуття безпорадності. Ця фаза характеризується трьома основними проявами: [15]

А) У когнітивній сфері люди відчують зниження концентрації уваги і труднощі у виконанні складних завдань. Їм може бути важко зосередитися на роботі і

вони можуть частіше робити помилки. Це може призвести до почуття розчарування і ще більше загострити відчуття втрати контролю.

Б) У мотиваційній сфері люди можуть бути безініціативними і обмежувати свою діяльність лише виконанням чітких інструкцій. Вони можуть відчувати себе демотивованими і відстороненими від роботи, що призводить до відсутності креативності та інноваційності у підході до виконання завдань.

С) В емоційній та соціальній сфері люди можуть проявляти ознаки байдужості та "дистанціювання" від інших. Вони можуть відмовитися від хобі або занять, які їм колись подобалися, і відчувати нудьгу або порожнечу в особистому житті. Це може призвести до відчуття ізоляції та відсутності соціальної підтримки, що ще більше посилює відчуття втрати контролю.

Загалом, фаза втрати контролю може негативно вплинути на добробут людини та її продуктивність на робочому місці. Важливо, щоб менеджмент розпізнавав ознаки вигорання, надавав підтримку та ресурси для подолання вигорання до того, як воно досягне цієї критичної стадії.

Наступна фаза вигорання - **«соматизація»** характеризується психосоматичними симптомами, які відображають негативний вплив хронічного стресу на організм. Ці симптоми можуть проявлятися по-різному, зокрема: [18]

А) Фізичні симптоми, такі як зниження імунітету, безсоння, сексуальна дисфункція, головні болі та розлади травлення. Хронічний стрес може послабити імунну систему, що робить людину більш вразливою до хвороб та інфекцій. Безсоння або труднощі зі сном також є поширеним симптомом вигорання, оскільки постійна активація реакції на стрес може порушити природний цикл сну організму.

Б) Вживання психоактивних речовин і залежність від них, включаючи нікотин, кофеїн і алкоголь, також можуть бути присутніми на цій фазі. Вигорання може спонукати людей шукати речовини, які допоможуть їм впоратися зі стресом, наприклад, куріння або вживання алкоголю. Однак це може призвести до залежності та посилити симптоми вигорання, що ускладнює відновлення після нього.

Важливо зазначити, що психосоматичні симптоми можуть бути присутніми і на більш ранніх фазах вигорання, але стають більш вираженими під час фази психосоматичних симптомів.

Фаза розчарування є завершальною стадією професійного вигорання і характеризується всепроникним почуттям негативу та відчаю. Людина може відчувати негативне ставлення до життя, відчуваючи себе в пастці та безпорадною у своїй ситуації. Вона може ставити під сумнів мету свого існування і відчувати екзистенційний відчай. [17]

Одним з найбільш тривожних проявів фази розчарування є можливість самогубства. Почуття безнадійності, втрата контролю і негативний погляд на життя можуть сприяти виникненню суїцидальних думок.

Окрім ризику самогубства, фаза розчарування часто супроводжується низкою інших негативних емоційних і фізичних симптомів. У них також може з'явитися відчуття відчуженості від інших, що може призвести до соціальної ізоляції та самотності.

Важливо зазначити, що не всі, хто відчуває професійне вигорання, переходять до фази розчарування. Деякі люди здатні розпізнати тривожні ознаки і вжити заходів, щоб запобігти ескалації вигорання. Однак ті, хто досягає цієї завершальної стадії, можуть потребувати професійного втручання для задоволення своїх емоційних і психологічних потреб.

Лікування людей на стадії розчарування може включати терапію, медикаментозне лікування та зміну способу життя.

Важливо розпізнати тривожні ознаки вигорання і вжити заходів, щоб запобігти його ескалації до цієї останньої і потенційно руйнівної фази.

Таблиця 1.1 демонструє узагальнену та систематизовану структуру професійного вигорання в контексті його етапів.

Фази вигорання та його прояви

Фаза	Прояви
1	2
Фаза попередження	<i>А) Перевага роботи над іншими сферами життя, перевантаження, відчуття невід'ємності від роботи, відмова від індивідуальних потреб, що не пов'язані з роботою.</i> <i>Б) Втрата енергії, почуття фізичної та емоційної втоми, безсоння, нахил до піддавання наслідкам нещасних випадків.</i>
Початкова фаза	<i>А) перехід від співпраці до контролю, відмова від допомоги, винуватість за власні помилки на інших, негативне сприйняття колег.</i> <i>Б) безучасність, байдужість, цинізм у ставленні до інших людей.</i> <i>В) недбалість до професійних обов'язків, запізнення та ранній вихід з роботи, пріоритезація матеріальних інтересів, незадоволеність роботою.</i> <i>Г) зростання вимог, відмова від ідеалів, фокус на власних потребах, відчуття використання.</i>
Фаза емоційної реактивності	<i>А) Переживання депресії (стійке відчуття провини, низька самооцінка, зміна настрою, відчуття безпорадності)</i> <i>Б) Прояв агресії (обвинувачення інших, ігнорування власної відповідальності за помилки та поразки, підозрілість)</i>
Фаза втрати контролю	<i>А) В області когнітивних процесів (зниження уваги і концентрації, нездатність розв'язувати складні задачі).</i> <i>Б) У сфері мотивації (відсутність ініціативи, обмеження дій "відповідно до визначеної інструкції").</i> <i>В) У емоційно-соціальній сфері (байдужість, відчуття віддаленості від інших, відмова від хобі, відчуття нудьги)</i>
Фаза соматизації	<i>А) зниження імунітету, безсоння, сексуальні розлади, головний біль, розлади травлення</i> <i>Б) залежність від нікотину, кофеїну, алкоголю</i>

Фаза розчарування	<i>Почуття втрати життєвого смислу</i> <i>Відчуття безнадії та відчуження</i> <i>Пригніченість та відчай</i> <i>Життєва тупість та безцільність</i> <i>Почуття відсутності перспектив та глибокого розчарування в житті</i>
--------------------------	---

Джерело: сформовано автором на основі теоретичного дослідження [1-15]

1.3. Фактори розвитку професійного вигорання

Фактори - це конкретні обставини, умови або впливи, які сприяють розвитку професійного вигорання. Ці чинники можуть бути пов'язані з робочим середовищем, вимогами роботи, міжособистісними стосунками, індивідуальними характеристиками та особистими життєвими обставинами. Розуміння причин, які сприяють професійному вигоранню, може допомогти окремим особам та організаціям визначити потенційні ризики та розробити ефективні стратегії профілактики та втручання.

Організаційні компоненти - це чинники, пов'язані з робочим середовищем та організаційною культурою, які можуть сприяти розвитку вигорання у працівників.

На підставі дослідження наукової літератури було проведено аналіз та систематизацію інформації, що дозволила створити таблицю 1.2. Ця таблиця містить інформацію, щодо організаційних факторів професійного вигорання.

Організаційні складові професійного вигорання

Сегмент організації	Негативні фактори
1	2
Умови трудової діяльності	— Ізольований колектив — Авторитарне управління — Брак колективу — Низький рівень доходу — Високий рівень вимог — Відсутність стимулів
Сутність роботи	— Підвищена емоційна напруга — Швидкий темп роботи — Завдання, що потребують високого рівня когнітивних навичок — Збереження та підтримка встановленого статусу
Соціально-поведінкові аспекти	— Відсутність чіткої кар'єрної перспективи — Недостатня оцінка результатів праці — Відчуття відокремленості в колективі — Розмитість професійного самовизначення — Відсутність співпраці та підтримки

Джерело: сформовано автором на основі аналізу наукових джерел

Умови праці є одним із ключових організаційних компонентів, які можуть сприяти професійному вигоранню. За поганих умов праці працівники можуть відчувати високий рівень стресу та емоційного виснаження, що з часом може призвести до вигорання. Організаціям важливо враховувати ці фактори та створювати сприятливе робоче середовище, щоб запобігти вигоранню серед працівників.

Коли команди працюють ізольовано, без співпраці чи комунікації з іншими командами, це може призвести до браку взаєморозуміння, дублювання зусиль та втрачених можливостей для інновацій. [22]

Працівники можуть відчувати себе відірваними від більшої організації, що призводить до браку мотивації та відчуття "застрягання" у своїх ролях. Вони також можуть відчувати розчарування через неможливість отримати доступ до ресурсів чи знань, які могли б принести користь їхній роботі.

З іншого боку, коли команди працюють разом у різних відділах і функціях, вони можуть обмінюватися знаннями, навичками та ідеями, що може призвести до збільшення інновацій та покращення результатів. Працівники також можуть відчувати себе більш залученими та мотивованими, коли бачать, як їхня робота вписується в загальну картину організації.

Тому організаціям важливо заохочувати співпрацю та комунікацію між командами, а також надавати можливості для міжфункціональних проектів та ініціатив. Це допоможе зруйнувати ізоляцію, підвищити продуктивність і задоволеність працівників, а також стимулюватиме інновації.

Авторитарне управління - це стиль керівництва, за якого лідер або менеджер здійснює повний контроль над своїми підлеглими і приймає рішення, не питаючи їхньої думки. Такий стиль управління може мати значний вплив на працівників, особливо з точки зору їхньої задоволеності роботою, мотивації та загального добробуту.

Одним з основних наслідків авторитарного управління є придушення креативності та інновацій. Працівники можуть бути менш схильні ділитися своїми ідеями або ризикувати, якщо вони відчують, що їхній керівник не відкритий для зворотного зв'язку або пропозицій. Це може призвести до стагнації робочого середовища та відсутності зростання як для працівників, так і для компанії. [13; 23]

Крім того, авторитарне управління може сприяти формуванню негативної культури на робочому місці. Працівники можуть відчувати себе безправними і недооціненими, що призводить до браку довіри і поваги між керівником і його командою. Це може спричинити токсичне робоче середовище і, зрештою, призвести

до високої плинності кадрів, оскільки працівники шукатимуть більш сприятливе робоче місце, де можна було б працювати в атмосфері співпраці.

Більше того, працівники, які працюють під керівництвом авторитарного керівника, можуть відчувати високий рівень стресу та вигорання. Тиск, пов'язаний з необхідністю дотримуватися суворих термінів і жорстких протоколів без будь-якої участі чи підтримки з боку керівника, може призвести до відчуття перевантаження і розчарування. Це, в свою чергу, може вплинути на їхнє психічне і фізичне здоров'я, що призведе до зниження задоволеності роботою і продуктивності.

Без команди або почуття спільноти працівники можуть відчувати себе ізольованими, роз'єднаними та без підтримки, що призводить до посилення почуття стресу, тривоги та депресії. Це може вплинути на їхню продуктивність і мотивацію, оскільки вони можуть відчувати себе менш відданими своїй роботі або відчувати, що їхній внесок не цінується.

Відсутність команди може ускладнити співробітникам співпрацю та обмін ідеями, що може перешкоджати творчості та інноваціям на робочому місці. Це також може ускладнити розвиток нових навичок і навчання в інших, що може обмежити можливості для зростання і кар'єрного просування.

Низький дохід може мати значний вплив на добробут працівника та його задоволеність роботою. Коли працівники не отримують адекватної компенсації за свою роботу, вони можуть відчувати себе недооціненими і демотивованими, що може призвести до зниження продуктивності та підвищити ризик вигорання.

Крім того, низький дохід може обмежити доступ працівника до необхідних ресурсів і послуг, таких як охорона здоров'я та освіта, що може призвести до подальшого стресу і незадоволеності. Брак фінансових ресурсів також може обмежувати можливості для особистого та професійного розвитку, що може сприяти виникненню відчуття застою та незадоволеності кар'єрою.

Роботодавці повинні прагнути надавати справедливі та конкурентоспроможні компенсаційні пакети, які адекватно винагороджують працівників за їхні навички та

внесок. Це може сприяти покращенню морального духу працівників, зменшенню плинності кадрів та підвищенню загальної продуктивності. Крім того, роботодавці можуть розглянути можливість пропонувати програми фінансового оздоровлення та ресурси, які допоможуть працівникам краще управляти своїми фінансами та зменшити стрес, пов'язаний з фінансовими проблемами. [28]

Високий рівень вимог на робочому місці може мати значний вплив на працівників як фізично, так і психічно. Коли від працівника постійно очікують дотримання нереальних термінів або виконання великого обсягу роботи з обмеженими ресурсами, це може призвести до відчуття стресу, тривоги та вигорання. Це, в свою чергу, може вплинути на продуктивність, задоволеність роботою та загальне самопочуття працівника.

Завищені очікування можуть створювати відчуття тиску та конкуренції між працівниками, що може негативно вплинути на командну роботу та співпрацю. Коли працівники зосереджені виключно на досягненні індивідуальних цілей, вони можуть бути менш готовими допомагати чи підтримувати своїх колег, що призводить до розриву комунікації та браку довіри в команді.

Також це може призвести до порушення балансу між роботою та особистим життям, оскільки працівники можуть працювати понаднормово або брати роботу додому, щоб досягти поставлених цілей. Це може негативно вплинути на їхні особисті стосунки, психічне здоров'я та загальну якість життя.

Відсутність стимулів може мати негативний вплив на працівника. Працівники можуть відчувати, що їхня важка праця не визнається і не цінується, що може призвести до зниження мотивації та продуктивності. Це також може призвести до збільшення плинності кадрів, оскільки працівники можуть шукати роботу в іншому місці, де їхні зусилля цінують і винагороджують.[1; 2; 5]

Крім того, відсутність стимулів може створити негативне робоче середовище, в якому працівники почуватимуться недооціненими. Це може призвести до низького морального духу, зниження задоволеності роботою і навіть образи на роботодавця. У

довгостроковій перспективі це може призвести до зниження залученості працівників та їхньої відданості організації, що в кінцевому підсумку може вплинути на загальну ефективність та успіх організації. [28]

Зміст роботи - ще один організаційний компонент, який може сприяти професійному вигоранню.

Однак негативні наслідки швидкого темпу роботи також можуть бути значними. Високе робоче навантаження, стислі терміни і постійний тиск можуть призвести до стресу, вигорання і виснаження. Працівники можуть відчувати себе перевантаженими, нездатними встигати, відчувати зниження задоволеності роботою та мотивації.

Тому організаціям важливо знайти баланс між швидкоплинним робочим середовищем і благополуччям своїх працівників. Це може включати в себе надання підтримки працівникам, наприклад, гнучкий графік роботи, чітку комунікацію та можливості для відпочинку і відновлення. Організації також можуть надавати пріоритет здоров'ю та благополуччю працівників, пропагуючи здорові звички та баланс між роботою та особистим життям, а також розпізнаючи та усуваючи ознаки вигорання та стресу. [34]

Негативні наслідки завдань, що вимагають високого рівня когнітивних навичок, також можуть бути значними. Працівники можуть відчувати стрес і занепокоєння, коли стикаються зі складними або важкими завданнями, і можуть відчувати себе перевантаженими або недостатньо підготовленими для їх виконання. Це може призвести до зниження задоволеності роботою та мотивації, а також до потенційного зниження продуктивності праці.

Крім того, працівники, які повинні постійно виконувати завдання, що вимагають високого рівня когнітивних навичок, можуть відчувати розумову втому, що призводить до вигорання і виснаження. Це може вплинути не лише на продуктивність їхньої роботи, але й на особисте життя та благополуччя.

Щоб подолати цей вплив на працівників, організаціям важливо забезпечити належні ресурси та підтримку, щоб допомогти працівникам впоратися з вимогами їхньої роботи.

Організації також можуть допомогти працівникам впоратися з розумовою втомою, заохочуючи регулярні перерви, надаючи гнучкий графік роботи та сприяючи здоровому балансу між роботою та особистим життям.

Соціальні та поведінкові аспекти - це ще один набір організаційних компонентів, які можуть сприяти професійному вигоранню. Ці аспекти стосуються соціальної та міжособистісної динаміки на робочому місці, включаючи якість стосунків між працівниками та їхніми колегами, керівниками та менеджерами.

Негативні соціальні та поведінкові аспекти, такі як погана комунікація, відсутність підтримки та низький моральний дух, можуть призвести до відчуття ізоляції та відірваності від колег і організації в цілому. Це може сприяти почуттю емоційного виснаження та деперсоналізації, а також зниженню відчуття особистої успішності.

Ізоляція в команді може мати значний вплив на працівників. Коли працівники відчують себе ізольованими, вони можуть відчувати брак соціальної підтримки, що може призвести до почуття самотності і навіть депресії. Крім того, вони можуть відчувати себе менш вмотивованими та залученими до роботи, оскільки можуть не відчувати зв'язку зі своїми колегами або компанією в цілому.

Крім того, коли працівники ізольовані, може постраждати комунікація та співпраця, що може призвести до зниження продуктивності та погіршення якості роботи. Без відкритого спілкування та співпраці працівникам може бути складно обмінюватися ідеями, вирішувати проблеми та ефективно працювати разом.

Це також може призвести до відсутності зворотного зв'язку та визнання, що може негативно вплинути на моральний дух та мотивацію працівників. Коли працівники почуваються ізольованими, вони можуть не отримувати зворотного

зв'язку, необхідного для покращення своєї роботи, і не відчувати, що їхній внесок визнають.

Відсутність чітких кар'єрних перспектив може мати значний вплив на працівників і є поширеною причиною професійного вигорання. Коли працівники відчують, що потенціал для кар'єрного просування або зростання в їхній організації обмежений, вони можуть відчувати почуття розчарування, роз'єднаності та брак мотивації.

Це також може призвести до зниження задоволеності роботою та відданості організації, а також до зниження продуктивності та якості роботи. Працівники також можуть відчувати, що їхні навички та досвід не використовуються повною мірою або не визнаються, що може призвести до відчуття безправ'я та демотивації.

Крім того, працівники можуть менше інвестувати в свою роботу, оскільки вони відчують, що у них мало можливостей для повноцінного кар'єрного розвитку або просування по службі. Це може призвести до безініціативності та відчуття апатії до своєї роботи, що може негативно вплинути на виконання ними своїх обов'язків та загальний успіх організації.

Щоб подолати вплив відсутності чітких кар'єрних перспектив на працівників, організації можуть надавати можливості для кар'єрного розвитку та зростання. Це може включати програми навчання та розвитку, наставництво або коучинг, а також створення чітких шляхів для просування та підвищення.

Недостатня оцінка роботи може мати значний вплив на працівників і є ще однією поширеною причиною професійного вигорання. Коли працівники відчують, що їхню роботу оцінюють несправедливо або неточно, вони можуть відчувати розчарування, тривогу і брак мотивації.

Щоб подолати вплив недостатнього оцінювання результатів роботи на працівників, організації можуть впровадити справедливі та точні процеси оцінювання результатів роботи. Це може включати регулярний зворотний зв'язок і конструктивну

критику, встановлення чітких очікувань щодо виконання роботи і забезпечення того, щоб оцінки ґрунтувалися на об'єктивних критеріях.

Невідповідність між навичками, знаннями та здібностями працівника і вимогами його посади може мати значний вплив на його задоволеність роботою і сприяти професійному вигоранню. Коли працівники відчують, що вони недостатньо підготовлені або оснащені, щоб впоратися з вимогами своєї роботи, вони можуть відчувати почуття розчарування, невідповідності та стресу.

Одним з основних способів, як невідповідність між вимогами і посадою може вплинути на працівників, є відчуття перевантаження. Працівники, які вважають, що не мають необхідних навичок або знань для виконання своєї роботи, можуть відчувати, що вони постійно грають у «наздоганялки» або намагаються відповідати вимогам своєї ролі. Це може призвести до відчуття стресу і тривоги, оскільки працівники хвилюються, що не зможуть відповідати очікуванням від роботи або працювати на тому рівні, який від них вимагається.

На додаток до відчуття перевантаження, невідповідність між вимогами і посадою також може призвести до відчуття роз'єднаності. Коли працівники відчують, що вони не здатні ефективно виконувати свою роботу, вони можуть втратити інтерес до неї або відчувати, що їхні зусилля марні.

Крім того, невідповідність між вимогами та посадою може призвести до відчуття розчарування. Працівники, які відчують, що їхня робота не відповідає їхнім навичкам або інтересам, можуть почати ставити під сумнів свої кар'єрні цілі і відчувати, що їхня робота не має сенсу або не приносить задоволення. Це може сприяти виникненню почуття вигорання, оскільки працівники можуть відчувати, що вони застрягли на роботі, яка їм не підходить, без чіткого шляху для просування або зростання.

Організаціям важливо забезпечити належне навчання та підготовку працівників до виконання своїх обов'язків, а також надати їм можливості для зростання та розвитку, які відповідають їхнім навичкам та інтересам. Вирішуючи ці питання,

організації можуть допомогти запобігти вигоранню і створити більш позитивне і повноцінне робоче середовище для своїх співробітників.

Хоча організаційні чинники, які сприяють професійному вигоранню, були широко вивчені, індивідуальні фактори також відіграють значну роль у розвитку цього синдрому.

Індивідуальні чинники професійного вигорання є складними та багатограними і можуть мати значний вплив на задоволеність роботою, продуктивність та загальне благополуччя працівників.

- низький рівень адаптованості
- нереалізація духовних потреб
- підвищена тривожність та нервова напруженість
- психоемоційне виснаження
- суб'єктивне ставлення до роботи й життя
- внутрішня конфліктність
- низька стресостійкість
- зниження самоповаги, самовпевненості та нівелювання особистісних досягнень самоцінності
- відсутність емоційної комфортності
- зупинка саморозвитку
- ригідність у міжособистісних стосунках

Одним із ключових індивідуальних чинників, які можуть сприяти вигоранню, є низький рівень адаптивності. Працівникам, яким важко пристосуватися до змін у робочому середовищі або які чинять опір змінам, може бути важко впоратися з вимогами своєї роботи і вони можуть відчувати стрес і тривогу. [11]

Іншим важливим індивідуальним фактором є незадоволені духовні потреби працівників. Це може включати відсутність духовного задоволення, втрату сенсу професійного життя та відчуття нереалізованості. Коли працівники відчують, що

їхня робота не відповідає їхнім цінностям, переконанням або сенсу життя, вони можуть втратити інтерес до неї.[22]

Психоемоційне виснаження, підвищена тривожність і нервові напруження, низька стресостійкість також є індивідуальними факторами, які можуть сприяти вигоранню.

Крім того, внутрішні конфлікти, жорсткість у міжособистісних стосунках і суб'єктивне ставлення до роботи та життя також можуть сприяти вигоранню. Коли працівники відчують, що вони не здатні ефективно орієнтуватися у відносинах або конфліктах на робочому місці, вони можуть відчувати підвищений стрес і тривогу.

Загалом, очевидно, що індивідуальні фактори професійного вигорання є різноманітними і складними. Компанії повинні застосовувати цілісний підхід до запобігання вигоранню, звертаючи увагу не лише на організаційні чинники, а й на індивідуальні, які можуть сприяти стресу та незадоволеності працівників. Підтримуючи духовне, емоційне та психологічне благополуччя працівників, організації можуть створити більш позитивне та повноцінне робоче середовище, яке сприяє залученню працівників та знижує ризик вигорання.

Особисте життя людей також може впливати на їхній досвід професійного вигорання. Наприклад, люди, які переживають проблеми в особистому житті, такі як фінансові труднощі або проблеми у стосунках, можуть бути більш схильними до вигорання, оскільки у них може бути менше ресурсів, щоб впоратися зі стресом на робочому місці. Крім того, люди, яким важко досягти балансу між роботою та особистим життям, або які не можуть займатися діяльністю поза роботою, що приносить їм задоволення або розслаблення, можуть бути більш схильні до вигорання.

Певні демографічні фактори, такі як вік, стать і рівень освіти, також виявилися пов'язаними з професійним вигоранням. Наприклад, дослідження показали, що молодші працівники можуть бути більш схильні до вигорання, оскільки вони мають

менший досвід подолання стресів на робочому місці. [34; 35] Також було виявлено, що жінки більш схильні до вигорання, хоча причини цього до кінця не з'ясовані.

Індивідуальні риси особистості також можуть сприяти розвитку професійного вигорання. Дослідження показали, що люди з високим рівнем невротизму, перфекціонізму та інтроверсії більш схильні до професійного вигорання.

Висновки до першого розділу

У першому розділі роботи були розглянуті різні трактування «синдрому професійного вигорання», визначено сутність та наслідки цього явища як соціальної проблеми. Був проведений теоретичний аналіз етапів професійного вигорання та їх ознак, результат якого представлений у таблиці 1.1. Також були визначенні причини виникнення та фактори, що впливають на розвиток синдрому професійного вигорання. Був зроблений важливий висновок, що необхідно звертати увагу не тільки на організаційні чинники, але й на індивідуальні.

Загалом, синдром професійного вигорання є актуальною проблемою в сучасному світі, оскільки він значно впливає на якість життя людей та ефективність роботи організацій. Дослідження показали, що багато працівників у різних сферах діяльності стикаються з синдромом професійного вигорання, що може призвести до зниження мотивації та ефективності їх роботи, а також до проблем з фізичним та психічним здоров'ям.

Було встановлено, що професійне вигорання це багатоетапний процес, який може проходити через декілька стадій. Якщо не вжити заходів, то початкова фаза може швидко перейти в більш складну стадію вигорання, яка пов'язана з більш серйозними симптомами і вищим ризиком довгострокових негативних наслідків. Тому важливо, щоб керівництво вміло розпізнавати попереджувальні ознаки вигорання у своїх працівників і вживати заходи для їх усунення до того, як вони перейдуть на більш серйозну стадію.

З метою запобігання синдрому професійного вигорання, необхідно розробити стратегії та заходи, що забезпечать високий рівень комунікації, підтримки та мотивації працівників. Наприклад, проведення профілактичної роботи з працівниками або створення сприятливої атмосфери в колективі. Крім того, важливо забезпечити регулярні перерви в роботі, можливості для професійного та особистісного розвитку та інші заходи, що допоможуть.

РОЗДІЛ 2. ДІАГНОСТИКА ТА ОЦІНКА СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В КОМПАНІЇ

2.1. Загальна характеристика ТОВ «АМП ІМПЕКС»

Компанія ТОВ «АМП ІМПЕКС» займається оптовою та роздрібною торгівлею деталями та приладдям для автотранспортних засобів. Крім того, вона надає послуги з прокату товарів для спорту та відпочинку та займається наданням в оренду й експлуатацією власного чи орендованого нерухомого майна.

Також компанія може здійснювати додаткову діяльність, пов'язану з дослідженням кон'юнктури ринку, рекламними послугами, консультуванням з питань комерційної діяльності й керуванням, складським господарством, роздрібною торгівлею спортивним інвентарем та текстильними товарами. Крім того, компанія може займатися виробництвом різних текстильних виробів, включаючи неткані текстильні матеріали, килими та готові текстильні вироби, крім одягу.

Метою заснування ТОВ "АМП ІМПЕКС" є задоволення потреб споживачів та забезпечення отримання максимально можливого прибутку.

Управління ТОВ здійснює одна людина - генеральний директор, який є власником і засновником компанії. Він самостійно вирішує всі питання щодо діяльності компанії, за винятком тих, що потребують затвердження зборами засновників. Директор призначає та звільняє всіх посадових осіб на підприємстві. Компанія самостійно визначає структуру управління та розмір штату. У компанії застосовується лінійно-функціональна структура управління, де лінійний керівник бере на себе повну владу та очолює свій колектив. Функціональні служби допомагають йому при розробці рішень, програм та планів. Лінійно-функціональна структура управління характеризується швидкістю прийняття управлінських рішень, великою відповідальністю керівництва та лінійних працівників, високою

кваліфікацією спеціалістів функціональних підрозділів та високою ефективністю координації процесів.

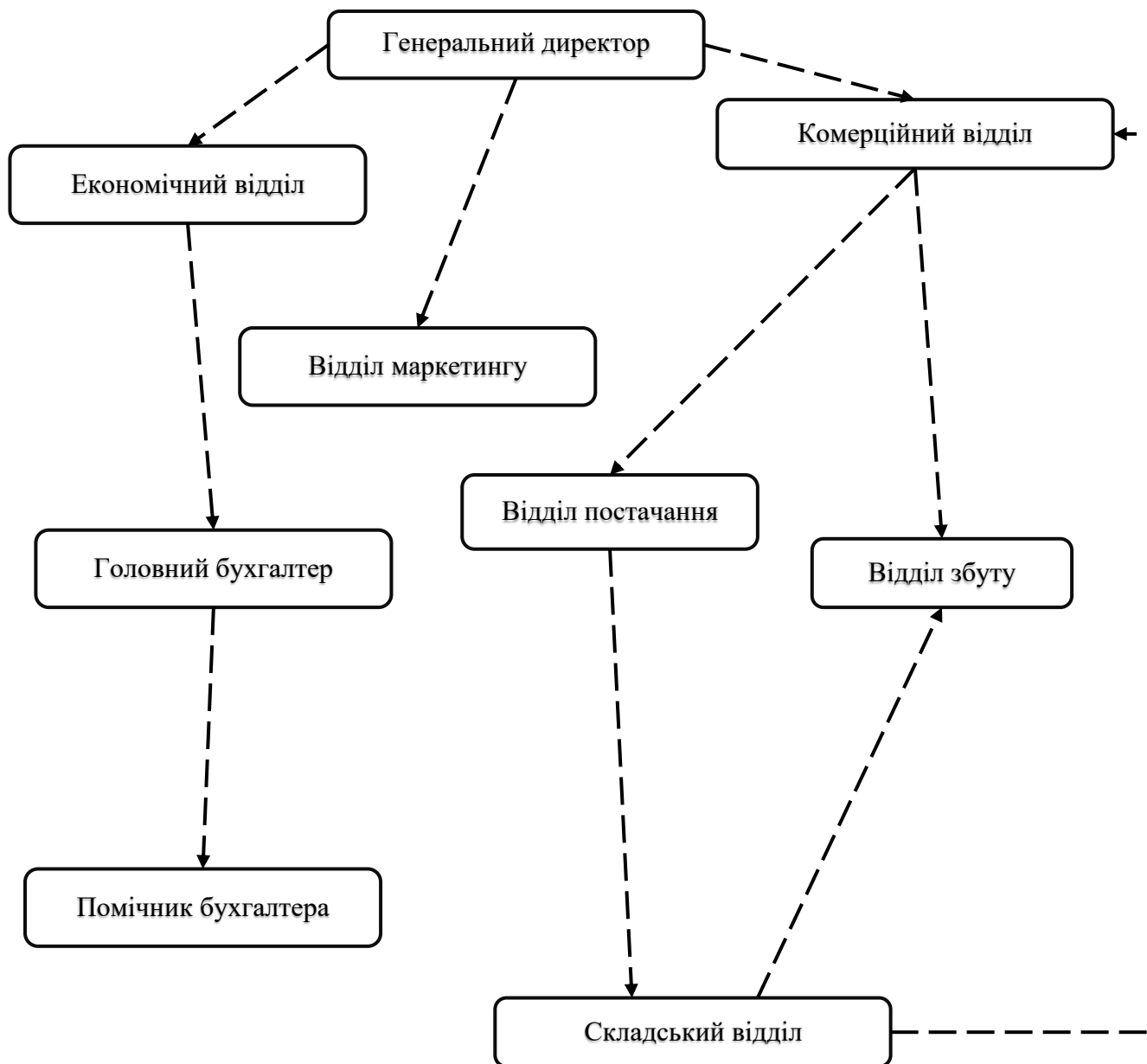


Рис. 2.1. Організаційна структура підприємства. Джерело: сформовано автором

Генеральний Директор – засновник:

- Визначає стратегічні напрями розвитку підприємства та забезпечує їх реалізацію.
- Керує, контролює та координує всі господарські процеси на підприємстві.

- Стимулює персонал до досягнення високих результатів та відповідності програмам оновлення послуг, обов'язків та вимог замовників, постачальників, підрядників та банків.
- Забезпечує якість послуг та матеріалів шляхом відповідності кращим зразкам та задоволення потреб замовників та споживачів.
- Забезпечує наявність кваліфікованих кадрів та створює безпечні та сприятливі умови праці.
- Розв'язує питання в межах своєї компетенції, доручає окремі організаційно-господарські функції іншим посадовим особам.
- Забезпечує дотримання законності та використання правових засобів для удосконалення управління та зміцнення договірної дисципліни та обліку.
- Здійснює заходи щодо соціального захисту колективу та забезпечення зайнятості працівників.
- Представляє підприємство в органах державної влади та у взаємовідносинах з партнерами.

Головний бухгалтер – керівник бухгалтерії:

- Взаємодія з митними, податковими та казначейськими органами.
- Оформлення платежів за матеріальні, комунальні та інші послуги.
- Підготовка та подання звітності до державних органів влади.
- Розгляд та затвердження проектів записів у розрахунковій документації.
- Відповідальність за правильність та своєчасність подання звітності з підприємства.
- Обчислення та виплата заробітної плати, а також контроль за усіма розрахунковими операціями підприємства.
- Інші важливі завдання, пов'язані з бухгалтерським обліком.

Помічник бухгалтера:

- Облік грошових коштів, фондів, послуг та матеріалів компанії.

- Підготовка первинної документації, такої як накладні, рахунки-фактури, транспортні накладні та інші.
- Виконання завдань від безпосереднього керівника.
- Виконання розрахункових операцій компанії.
- Подання на розгляд та затвердження проектів записів у розрахунковій документації.

В компанії "АМП ІМПЕКС" здійснюється оперативний та бухгалтерський облік результатів діяльності, а також складається статистична звітність. Фінансово-господарська діяльність проводиться згідно зі затвердженими Засновником планами, а річні результати затверджуються самим Засновником. Комплексна ревізія фінансово-господарської діяльності може проводитись з ініціативи Засновника, проте не менше одного разу на рік.

Бухгалтерський облік здійснюється бухгалтерією під керівництвом головного бухгалтера. Фінанси повинні вестися чітко відповідно до вимог Закону "Про бухгалтерський облік" [37], а за достовірність звітності окрім ведення управлінського обліку відповідає комерційний директор підприємства.

У товариства є власний баланс, а також поточні та інші рахунки в установах банків, які функціонують в національній та іноземних валютах. Також у нього є товарний знак, дві овальні печатки з назвою товариства, кутовий та інші штампи з назвою товариства, фірмовий бланк та інші реквізити. Підприємство має можливість самостійно обирати форми та систему оплати праці своїх працівників, встановлювати конкретні розміри тарифних ставок, посадових окладів, премій, винагород, надбавок та доплат.

SWOT-аналіз - це метод оцінки внутрішніх та зовнішніх факторів, які впливають на успіх організації або проекту. Аббревіатура "SWOT" складається з перших літер чотирьох англійських слів: Strengths (сильні сторони), Weaknesses (слабкі сторони), Opportunities (можливості) та Threats (загрози). Він є важливим інструментом стратегічного управління, що допомагає оцінити внутрішнє та зовнішнє

середовище підприємства та визначити можливості та загрози, що впливають на підприємство, а також сильні та слабкі сторони, які впливають на його ефективність. Це допомагає підприємству визначити свою стратегію розвитку, визначити потрібні ресурси та здійснити необхідні зміни для досягнення максимальної віддачі від бізнесу.

Таблиця 2.1 демонструє результати SWOT-аналізу підприємства «AMP IMPEX»

Таблиця 2.1

Аналіз внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства

		Зовнішнє середовище	
		Можливості :	Загрози:
		– розвиток конкуренції; – законодавчі заходи, що заохочують комерційну діяльність – Відновлення ланцюгів поставок та стабілізація ситуації в Україні. – Зростання розвитку електронної комерції. – Підвищення платоспроможності споживачів.	– Нестабільність валютного курсу. – Підвищення активності військових дій. – Проблеми з логістикою, які виникають через перебої в поставках товарів через війну.
Внутрішнє середовище	Сильні сторони:	Поле СіМ:	Поле СіЗ:
	– Широкий асортимент продукції, – Низькі ціни	- Ще більше диверсифікувати товарний ряд - Пошук більш дешевих постачальників	- Співпраця з постачальниками з Польщі, та інших країн ЄС

Слабкі сторони:	Поле СлМ:	Поле СлЗ:
– Відсутність організаційних структур, спрямованих на інновації; – Персонал проявляє опір інноваційним змінам через високий рівень відповідальності, невизначеність та стереотипи; – Відбувається відтік кадрів; – Недостатній рівень мотивації та стимулювання.	– оновлення інтернет-сайту; – підвищення рівня вмінь та розуміння комп'ютерної техніки для можливості впровадження інноваційних напрямів виробництва; – використання сучасних інформаційних технологій	– підвищення конкуренції; – опір зі сторони працівників щодо впровадження інновацій; – збільшення нестабільності на соціально-політичному рівні; – недостатня обізнаність споживачів щодо використання інтернет-магазинів; – нестабільність законодавства підвищує інвестиційні ризики.

Джерело: сформовано автором на основі дослідження ТОВ «АМП ІМПЕКС»

Загалом, компанії необхідно зосередитися на розробці ефективних стратегій для протидії загрозам, з якими вона стикається, і водночас скористатися наявними можливостями. Компанія також повинна працювати над використанням своїх сильних сторін та усуненням слабких, щоб залишатися конкурентоспроможною і розвиватися на ринку.

П'ять сил Портера - це концепція, яка використовується в бізнес-стратегії для аналізу та розуміння конкурентних сил у галузі. Ця концепція була розроблена Майклом Е. Портером, професором Гарвардської бізнес-школи та провідним фахівцем з питань стратегії та конкурентоспроможності.

Портер виділив п'ять сил:

1. Загроза появи нових учасників: Ступінь, до якого нові конкуренти можуть вийти на ринок і підірвати існуючий бізнес. Сюди входять такі фактори, як бар'єри для входу, економія на масштабі та лояльність до бренду.

2. Переговорна сила постачальників: Ступінь, до якого постачальники можуть впливати на ціну та якість товарів і послуг. Сюди входять такі фактори, як кількість постачальників, наявність замінників та важливість продукту для постачальника.

3. Переговорна сила покупців: Ступінь, до якого покупці можуть впливати на ціну та якість товарів і послуг. Сюди входять такі фактори, як кількість покупців, наявність замінників і важливість продукту для покупця.

4. Загроза появи замінників: Ступінь, до якого товари чи послуги-замінники можуть замінити існуючі товари чи послуги. Сюди входять такі фактори, як доступність замінників, ціна та якість замінників, а також вартість переключення.

5. Суперництво між існуючими конкурентами: Ступінь, до якого існуючі конкуренти конкурують між собою. Сюди входять такі фактори, як кількість конкурентів, темпи зростання галузі та рівень диференціації продукції.

Розуміння цих п'яти сил може допомогти компаніям визначити та оцінити потенційні ризики та можливості у своїй галузі. Аналізуючи конкурентні сили, компанії можуть розробити стратегії для зміцнення своїх позицій на ринку, підвищення прибутковості та створення бар'єрів для входу на ринок нових конкурентів.

Таким чином, п'ять сил Портера є цінним інструментом для аналізу конкурентної динаміки галузі та розробки ефективних стратегій, спрямованих на подолання викликів і використання можливостей, що існують у цій галузі.

Нижче наведено таблицю 2.2. з аналізом конкурентного середовища ТОВ «АМП ІМПЕКС» за допомогою методу «5 сил Портера»

Аналіз конкурентного середовища за допомогою методу «5 сил Портера»

Назва «сили»	Оцінка	Характеристика
Сила постачальника	Висока	АМП ІМПЕКС не має власного виробництва і завозить продукцію від постачальників
Сила покупця	Висока	Кількість клієнтів обмежена.
Загроза нових учасників	Середня	Ніша вже зайнята.
Загроза товарів-замінників	Висока	Клієнти можуть обрати більш дешеву, або більш якісну продукцію у конкурентів від інших виробників.
Рівень конкуренції	Високий	Є багато гравців як інтернаціональних, так і українських, які займають великі частки ринку

Джерело: сформовано автором на основі дослідження ТОВ «АМП ІМПЕКС»

На основі інформації з таблиці 1.2 можна зробити висновки, що ТОВ «АМП ІМПЕКС» повинна приділяти увагу кільком напрямкам для підвищення своєї конкурентоспроможності на ринку:

- Підвищення якості продукції: Компанія повинна зосередитися на підвищенні якості своєї продукції, шляхом пошуку інших постачальників
- Зменшення залежності від постачальників: Компанія повинна зменшити свою залежність від постачальників та підвищити свою власну самодостатність. Це може бути досягнуто шляхом розширення асортименту продукції, пошуку нових постачальників та розвитку власного виробництва.
- Привернення нових клієнтів: Компанія повинна розробити стратегії

залучення нових клієнтів та збільшення своєї клієнтської бази. Це може бути досягнуто шляхом проведення маркетингових досліджень, розробки ефективних стратегій маркетингу та продажу, використання новітніх технологій та інноваційних підходів.

– Розробка ефективних стратегій маркетингу та продажу: Компанія повинна розробити ефективні стратегії маркетингу та продажу своєї продукції, щоб збільшити свою конкурентоспроможність на ринку. Це може бути досягнуто шляхом проведення маркетингових досліджень та розробки ефективних стратегій просування продукції.

2.2. Діагностика та оцінка ролі компанії в запобіганні та управлінні синдрому професійного вигорання

Діагностика та оцінка ролі компанії в запобіганні та управлінні синдрому професійного вигорання може включати кілька етапів. Першим етапом є визначення наявності синдрому професійного вигорання серед працівників компанії. Це можна зробити за допомогою анкетування (таблиця 2.3), інтерв'ю та спостереження за поведінкою працівників на робочому місці.

Другий етап полягає в оцінці ролі компанії в появі синдрому професійного вигорання серед працівників. Для цього можна провести аналіз робочих умов та рівня задоволеності працівників різними аспектами роботи, такими як заробітна плата, гнучкість графіка, можливості професійного зростання та розвитку.

Таблиця 2.3

Анкета опитувальника

Інструкція: навпроти кожного висловлювання поставте 1 бал, якщо Ви погоджуєтеся з твердженням, або 0 – якщо не погоджуєтеся.

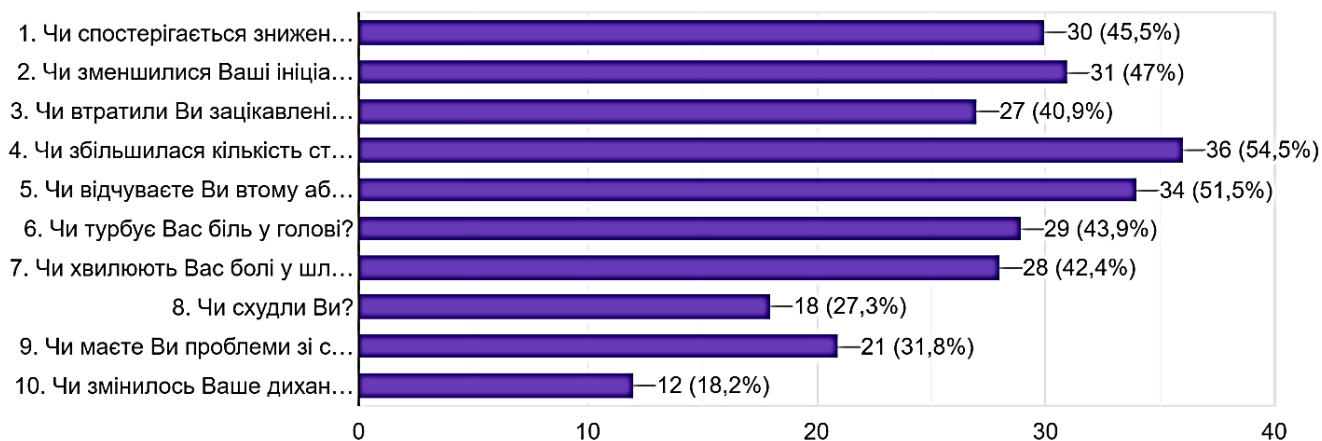
1. Чи спостерігається зниження ефективності Вашої роботи?
2. Чи зменшилися Ваша ініціативність на роботі?
3. Чи втратили Ви зацікавленість у роботі?

4. Чи збільшилася кількість стресу на роботі для Вас?
5. Чи відчуваєте Ви втому або зниження темпу роботи?
6. Чи турбує Вас біль у голові?
7. Чи хвилюють Вас болі у шлунку?
8. Чи схудли Ви?
9. Чи маєте Ви проблеми зі сном?
10. Чи змінилось Ваше дихання?
11. Чи часто змінюється Ваш настрій?
12. Чи легко Вас розсердити?
13. Ви легко піддаєтесь негативним емоціям, коли не можете задовольнити ті чи інші потреби?
14. Чи стали Ви менш самостійним, ніж раніше?
15. Чи відчуваєте себе більш збентеженим, ніж раніше?
16. Чи занадто часто вживаєте препарати, що впливають на настрій (транквілізатори, алкоголь тощо)?
17. Чи стали Ви менш стресостійкими?
18. Чи почали Ви ставитися до власних та чужих знань та вмінь з більшою критичністю?
19. Чи відчуваєте Ви, що працюєте більше, але робите менше?
20. Чи втратили Ви частково почуття гумору?

На рисунку 2.2. представлені результати анкетування серед працівників компанії ТОВ «АМП ІМПЕКС» щодо наявності синдрому професійного вигорання.

Інструкція: навпроти кожного висловлювання поставте відмітку якщо відповідь на питання "так", або нічого не ставте – якщо відповідь "ні".

66 відповідей



Інструкція: навпроти кожного висловлювання поставте відмітку якщо відповідь на питання "так", або нічого не ставте – якщо відповідь "ні".

69 відповідей

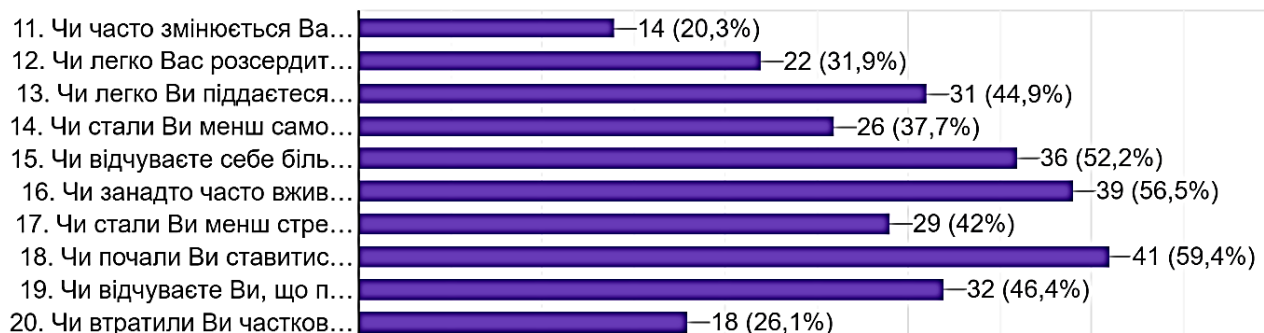


Рис. 2.2. Результати анонімного опитування працівників «АМП ІМПЕКС»

Результати проведеного дослідження свідчать про те, що велика частина співробітників Товариства з обмеженою відповідальністю "АМП ІМПЕКС" демонструє середній або високий ступінь професійного вигорання. Це може бути викликано різними причинами, такими як перевантаження роботою, низька оплата, невизначеність ролі в команді або несприятливі умови праці.

Від такої ситуації може страждати як сам працівник, так і весь колектив. Працівники, які переживають професійне вигорання, можуть відчувати погіршення психічного та фізичного стану. Це може призвести до незадоволеності своєю роботою та неефективної роботи. Весь колектив може почувати напругу та негативний вплив на міжособистісні взаємини. Якщо цю проблему не вирішити вчасно, це може призвести до погіршення якості продукту або послуги, а також до відходу кваліфікованих співробітників від компанії.

Розглянемо дані про рух робочої сили на ТОВ «АМП ІМПЕКС», щоб визначити коефіцієнт плинності кадрів. (Таблиця 2.4)

Таблиця 2.4

Дані про рух робочої сили на підприємстві

№ з/п	Показники	2020 р.	2021 р.	2022 р.	Відхилення 2022 р. від 2020 р., (+/-)
	Чисельність персоналу, всього, осіб.	150	105	115	-35
1.	Прийнято працівників, осіб	10	17	40	30
2.	Вибуло працівників, всього, осіб				
	з них				
	– за власним бажанням	25	62	30	5
	– з причин скорочення штатів				
	– за порушення трудової дисципліни				
3.	Коефіцієнт обороту по прийому	6,67%	10,56%	34,78%	28%
4.	Коефіцієнт обороту по вивільненню	16,67%	38,77%	23,26%	7%
5.	Коефіцієнт плинності кадрів	26,31%	62,26%	63,3%	37%

Джерело: складено автором на основі даних ТОВ «АМП ІМПЕКС»

За період з 2020 року до 2022 року показники руху робочої сили на підприємстві ТОВ "АМП ІМПЕКС" зазнали значних змін.

З чисельності персоналу видно, що за період з 2020 по 2021 рік кількість працівників на підприємстві зменшилась на 30 осіб, тоді як у 2022 році кількість працівників збільшилась на 10 осіб порівняно з 2021 роком, але все ж таки залишається меншою, ніж у 2020 році.

За показником прийому працівників було помітно підвищення за 2021 та 2022 роки порівняно з 2020 роком. Відносно показників вибуття працівників, загалом кількість вивільнених збільшилась з 25 осіб у 2020 році до 62 осіб у 2021 році, але зменшилась до 30 осіб у 2022 році. Зазначимо, що частка вивільнених працівників з причин скорочення штатів зростала з року в рік, що може бути пов'язано зі змінами в підприємстві або економічними труднощами, або обома факторами одночасно.

З коефіцієнтів обороту видно, що кількість прийнятих працівників зростала значно швидше, ніж кількість вивільнених. Зокрема, коефіцієнт обороту по прийому збільшився з 6,67% у 2020 році до 34,78% у 2022 році, тоді як коефіцієнт обороту по вивільненню зріс з 16,67% у 2020 році до 23,26% у 2022 році. Це може свідчити про стратегію підприємства щодо змін кадрового складу, підвищення конкурентоспроможності та оптимізація витрат для забезпечення ефективності діяльності.

З коефіцієнта плинності кадрів видно, що підприємство стикалося зі значною текучістю кадрів, яка зросла з 26,31% у 2020 році до 63,3% у 2022 році. Цей показник може бути пов'язаний з низькою задоволеністю працівників роботою, недостатньою оплатою, не перспективністю роботи або змінами в умовах ринку праці. Також варто зазначити, що підвищення коефіцієнта обороту працівників може мати негативний вплив на стабільність діяльності підприємства.

Отже, на підприємстві ТОВ "АМП ІМПЕКС" спостерігається динамічна зміна чисельності працівників та підвищення текучості кадрів. Підприємство приймає активні заходи щодо прийому нових працівників, але також зменшує кількість

працівників через вивільнення та скорочення штатів. Результатом цих заходів є збільшення коефіцієнта обороту по прийому та зменшення коефіцієнта обороту по вивільненню. Однак, підвищення плинності кадрів може становити загрозу для стабільності діяльності підприємства. Коефіцієнт плинності кадрів відображає відсоток працівників, які покинули підприємство за певний період часу. За результатами аналізу можна зробити висновок, що у 2021 та 2022 роках підприємство стикалося з високим рівнем втрати кадрів, який зріс з 26,31% в 2020 році до 62,26% та 63,3% у 2021 та 2022 роках відповідно.

Це може бути пов'язано з рядом факторів, таких як зниження привабливості роботодавця, зниження задоволеності роботою серед працівників, недостатній рівень зарплати та інші. Це може вплинути на ефективність роботи підприємства та його конкурентоспроможність на ринку праці. Отже, підприємству слід звернути увагу на збереження та привабливість кадрів для досягнення успіху на ринку.

Синдром професійного вигорання може мати серйозні наслідки для організації та її персоналу, такі як погіршення якості роботи, зменшення продуктивності та збільшення кількості помилок та випадків відходу працівників. Тому важливо, щоб компанії розуміли роль, яку вони можуть відігравати у запобіганні та управлінні синдрому професійного вигорання серед своїх працівників.

Було проведено анкетування серед робітників компанії, де було запропоновано оцінити їхнє задоволення роботою. (Таблиця 2.5)

Таблиця 2.5

Анкетування рівня задоволеності співробітників

№	Основні компоненти роботи	Задоволені, чол	Частково задоволені,чол	Незадоволені, чол
	1	2	3	4
1	Нормальна вчасна заробітна плата	60	11	20
2	Умови праці	45	24	22

	1	2	3	4
3	Безпека, охорона праці	60	20	11
4	Самостійність роботи	40	36	15
5	Ріст кар'єри	21	30	40
6	Премії	10	26	15
7	Гнучкий графік роботи	30	11	50
8	Путівка або гроші на оздоровлення	20	41	30
9	Відносини в колективі	41	30	20
10	Подяка	16	50	34

Примітка. Складено автором на основі даних ТОВ «АМП ІМПЕКС»

Було проаналізовано 91 анкети. Загальна картина задоволення працівників є середньою, оскільки найбільші показники задоволення не перевищують 60%, а найменші показники незадоволеності становлять понад 20%.

Нормальна вчасна заробітна плата - більше половини працівників (60%) задоволені цим аспектом, проте 31% відчують часткове задоволення або незадоволені.

Умови праці - менше половини працівників (45%) задоволені умовами роботи, що є середнім результатом, а 46% відчують незадоволення або часткове задоволення.

Безпека, охорона праці - більше половини працівників (60%) відчують задоволення цим аспектом роботи, що є позитивним результатом.

Самостійність роботи - 40% працівників задоволені цим аспектом, але 51% відчувають незадоволення або часткове задоволення, що свідчить про необхідність більшого контролю над робочим процесом.

Ріст кар'єри - лише 21% працівників відчувають задоволення ростом кар'єри, що є низьким результатом, в той час як 70% відчувають незадоволення або часткове задоволення.

Премії - всього 10% працівників відчувають задоволення цим аспектом, а 41% навіть не чекають на нього.

Гнучкий графік роботи - 30% працівників відчувають задоволення, але півтора рази більше, тобто 50%, відчувають незадоволення.

Путівка або гроші на оздоровлення - 20% працівників відчувають задоволення цим аспектом, але понад 70% навіть не чекають на це від свого роботодавця.

Відносини в колективі - більше 40% працівників відчувають задоволення цим аспектом, але 50% відчувають незадоволення або часткове задоволення.

Подяка - лише 16% працівників відчувають задоволення отриманням подяки, тоді як понад 80% відчувають незадоволення або часткове задоволення.

- Таким чином, можна зробити наступні висновки:
- Основні компоненти роботи, які найбільше впливають на задоволеність співробітників, - це нормальна вчасна заробітна плата, безпека та охорона праці, умови праці та самостійність роботи.
- Самостійність роботи та ріст кар'єри є показниками, які більшість опитаних оцінили як частково задовільними або незадовільними.
- Більшість опитаних не є задоволеними гнучким графіком роботи, а також відсутністю можливості отримати путівку або гроші на оздоровлення.
- Щодо відносин в колективі, більшість опитаних оцінили їх як задовільні.
- Подяка, хоч і не є головним мотиватором для співробітників, все ж є важливим елементом, що може збільшити їх мотивацію та задоволеність роботою.

Компанія може зосередити свої зусилля на покращенні умов праці та самостійності роботи, а також забезпечити співробітників можливостями отримання путівок або грошей на оздоровлення. Крім того, варто розглянути можливість встановлення більш гнучкого графіку роботи та підтримувати відносини в колективі. Також важливо визнавати та висловлювати подяку своїм співробітникам за їхню роботу, що може підвищити їхню мотивацію та задоволеність.

Загалом, результати анкетування свідчать про необхідність підвищення задоволеності працівників у більшості аспектів робочого процесу. Особливу увагу необхідно звернути на аспекти росту кар'єри, преміювання та подяку, які викликають найбільшу незадоволеність серед працівників.

Отже, щоб покращити роботу персоналу, підприємство повинно внести зміни до деяких заохочень, оскільки задоволений працівник буде працювати більш ефективно і з більшим захопленням.

Висновки до другого розділу

Після проведення ретельного аналізу бази дослідження з використанням різних загальнонаукових методів, стало очевидним, що професійне вигорання є поширеною проблемою серед працівників. Було проведено емпіричне дослідження серед працівників бази дослідження у формі анкетування та опитування з метою збору даних про причини та наслідки професійного вигорання.

Результати дослідження показали, що основними причинами професійного вигорання є надмірне робоче навантаження, відсутність підтримки з боку керівництва та колег, погана комунікація та недостатнє ресурсне забезпечення. Наслідками професійного вигорання є зниження задоволеності роботою, зниження продуктивності, збільшення кількості прогулів та високий коефіцієнт плинності кадрів.

На основі отриманих результатів можна розробляти заходи щодо подальшого вдосконалення системи управління професійним вигоранням.

Система управління розвитком персоналу на даному підприємстві не отримує достатньої уваги, що є загальною проблемою у вітчизняних підприємствах. Головною причиною цього є небажання керівництва інвестувати в людський капітал. На підприємстві спостерігається велика плинність кадрів, мало працівників підвищує кваліфікацію та проходить навчання. Крім того, навчальні програми не відповідають вимогам, що призводить до формалізації процесу розвитку персоналу. Також, організація управління кар'єрою на підприємстві не відповідає потребам працівників, і її необхідно покращити.

РОЗДІЛ 3. ВДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПРОФЕСІЙНИМ ВИГОРАННЯМ В ТОВ "АМП ІМПЕКС"

3.1. Вплив стресу на професійне вигорання працівників: дослідження кореляційного зв'язку

Коефіцієнт кореляції Пірсона є статистичною мірою, що використовується для вимірювання ступеня лінійної залежності між двома змінними. Він показує, наскільки сильно змінюється одна змінна при зміні іншої змінної. Сам метод широко використовується в наукових дослідженнях, бізнесі та інших областях, де важливо аналізувати залежності між різними факторами.

Його можна використовувати для аналізу багатьох різних відносин між двома змінними, включаючи такі, які залежать від часу, географічного положення, розміру, ваги і т.д.

Кореляція Пірсона також може допомогти визначити, чи має сенс проводити подальший аналіз даних. Якщо кореляція між двома змінними дуже слабка, тоді немає необхідності в подальшому вивченні взаємозв'язку між ними. З іншого боку, якщо кореляція досить сильна, це може вказувати на те, що між цими змінними є суттєва залежність, і подальший аналіз може бути доцільним.

Коефіцієнт кореляції Пірсона позначається як "r" і може приймати значення від -1 до +1. Якщо $r = +1$, то існує повна позитивна лінійна залежність між змінними. Якщо $r = -1$, то існує повна негативна лінійна залежність між змінними. Якщо $r = 0$, то між змінними немає лінійної залежності.

Формула для розрахунку коефіцієнта кореляції Пірсона полягає у діленні коваріації двох змінних на добуток їх стандартних відхилень:

де $\text{cov}(X,Y)$ - коваріація між змінними X та Y, σ_X - стандартне відхилення змінної X, σ_Y - стандартне відхилення змінної Y.

$$\rho_{X,Y} = \frac{cov(X,Y)}{\sigma_X \sigma_Y}$$

Для визначення рівня стресу у вибірці була використана «шкала сприйняття стресу» PSS-10 (Perceived Stress Scale) (Додаток Д). Цей інструмент складається з 10 запитань, Кожне запитання оцінюється за шкалою від 0 до 4 балів, де 0 - "ніколи", 1 - "іноді", 2 - "часто", 3 - "досить часто", 4 - "дуже часто". Оцінки по запитаннях підсумовуються, і загальний бал відображає рівень відчуття стресу у людини.

Для визначення градації прояву професійного вигорання використовується опитувальник у таблиці 2.3. Отже, маємо вибірку(n=10)(Таблиця 3.1):

Таблиця 3.1

Вибірка для статистичного аналізу

Людина	Стрес (X)	Проф. вигорання (Y)	$X_i - X_{mean}$	$Y_i - Y_{mean}$	$(X_i - X_{mean}) * (Y_i - Y_{mean})$	$(X_i - X_{mean})^2$	$(Y_i - Y_{mean})^2$
1	36	50	10	10	100	100	100
2	32	47	6	7	42	36	49
3	24	58	-2	18	-36	4	324
4	17	28	-9	-12	108	81	144
5	32	43	6	3	18	36	9
6	21	40	-5	0	0	25	0
7	39	52	13	12	156	169	144
8	15	25	-11	-15	165	121	225
9	12	18	-14	-22	308	196	484
10	28	35	2	-5	-10	4	25
					Sum	772	1504

Джерело: на основі анкетування працівників бази дослідження

$$X_{\text{mean}} = (36 + 32 + 24 + 17 + 32 + 21 + 39 + 15 + 12 + 28)/10 = 25.6 \approx 26$$

$$Y_{\text{mean}} = (50 + 47 + 58 + 28 + 43 + 40 + 52 + 25 + 18 + 35)/10 = 39.6 \approx 40$$

$$\sum (X_i - X_{\text{mean}})^2 = 100 + 36 + 4 + 81 + 36 + 25 + 169 + 121 + 196 + 4 = 772$$

$$\sum (Y_i - Y_{\text{mean}})^2 = 100 + 49 + 324 + 144 + 9 + 0 + 144 + 225 + 484 + 25 = 1504$$

$$\text{cov}(X, Y) = 100 + 42 - 36 + 108 + 18 + 0 + 156 + 165 + 308 - 10 = 851$$

$$\sigma_X \sigma_Y = (772 * 1504)^{0.5} = 1077.5 \approx 1078$$

$$\rho_{X,Y} = 851/1078 \approx 0.79$$

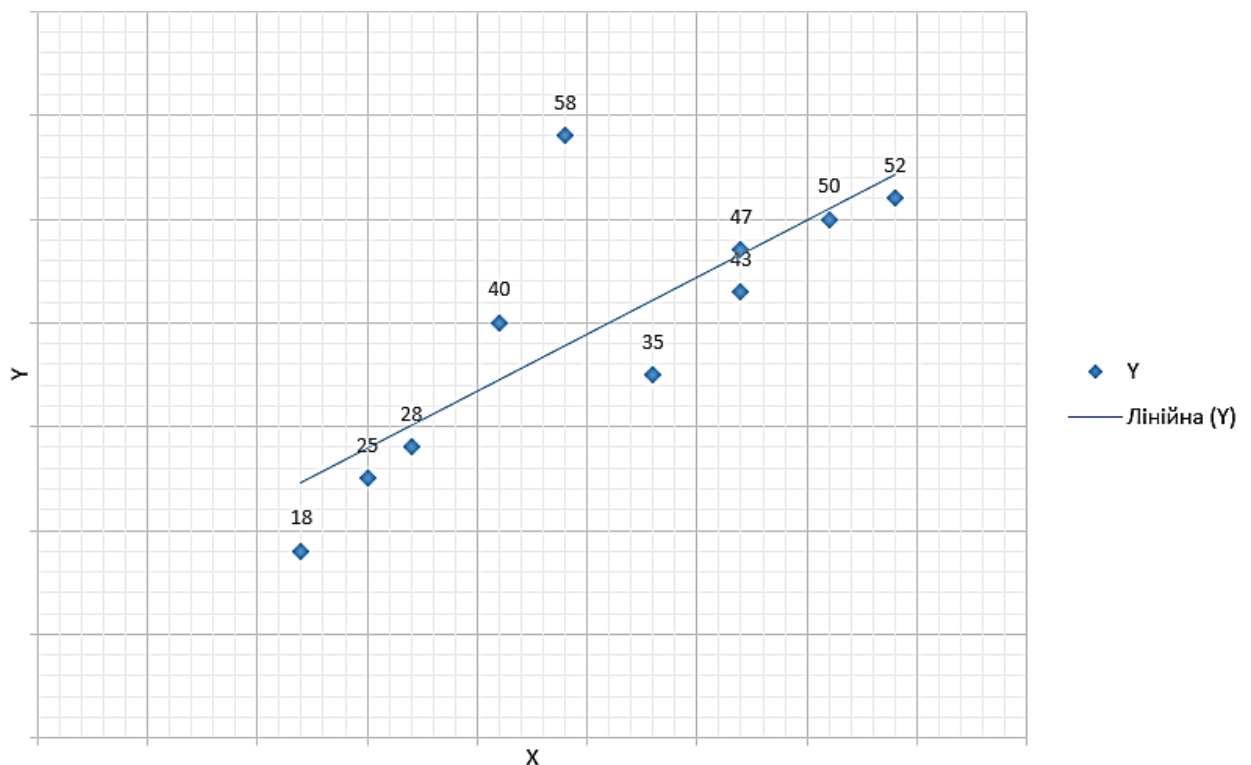


Рис. 3.1. Точкова діаграма XY з лінією тренду Y

Коефіцієнт кореляції Пірсона 0,79 вказує на сильний позитивний лінійний зв'язок між стресом і вигоранням. Отже, керівництву ТОВ «АМП ІМПЕКС» слід

рекомендувати вживати організаційні заходи, спрямовані на мінімізацію стресових факторів у професійній діяльності. Це може мати значний вплив на зниження ризику професійного вигорання серед працівників.

3.2. Розробка заходів щодо вдосконалення системи управління професійним вигоранням в ТОВ «АМП ІМПЕКС»

Таблиця 3.2

Організаційні заходи мінімізації стресових чинників

Зі сторони робітника	Зі сторони керівництва
— Встановлення мети діяльності — Організація робочого дня — Покращення робочого середовища — Децентралізація повноважень — Додержання виконавчої дисципліни та працівничої культури тощо.	— Встановлення цілей діяльності; — Забезпечення необхідної підготовки працівника; — Своєчасна інформаційна підтримка стосовно завдань, подій, пов'язаних з професійною діяльністю та інтересів працівника; — Мотивування діяльності працівників; — Використання адекватної системи стимулювання; — Підтримка оптимального соціально-психологічного клімату в колективі; — Залучення працівників до участі в прийнятті рішень з питань підвищення ефективності діяльності; — Створення штатних розписів; — Рівномірний розподіл обов'язків та делегування повноважень між працівниками.

Примітка. Складено автором на основі даних ТОВ «АМП ІМПЕКС»

Для працівника визначення мети діяльності може забезпечити відчуття цілеспрямованості, що допоможе зменшити відчуття вигорання та підвищити мотивацію. Організація робочого дня також може допомогти зменшити стрес, дозволяючи краще управляти часом і уникати перевантаження. Покращення робочого

середовища, наприклад, забезпечення належного освітлення, температури та ергономіки, також може допомогти зменшити фізичний і психічний стрес.

Децентралізація повноважень може відігравати певну роль у зменшенні вигорання, надаючи працівникам більше контролю над своєю роботою та прийняттям рішень. Це може призвести до посилення почуття відповідальності та автономії, що може допомогти підвищити мотивацію і зменшити відчуття вигорання.

З боку керівництва, забезпечення необхідного навчання для працівників також може допомогти розвинути навички та впевненість у собі, що допоможе зменшити стрес і підвищити задоволеність роботою.

Своєчасна інформаційна підтримка щодо завдань і подій, пов'язаних з професійною діяльністю, зменшить невизначеність і підвищить ясність, що може допомогти зменшити стрес і підвищити продуктивність. Надання інформації, пов'язаної з інтересами працівників, також може сприяти підвищенню залученості та мотивації.

Мотивація діяльності працівників може допомогти підвищити задоволеність роботою та зменшити відчуття вигорання. Використання адекватної системи заохочень може допомогти мотивувати працівників, надаючи їм визнання, винагороду та стимули для досягнення успіху. Підтримка оптимального соціально-психологічного клімату в колективі також може мати важливе значення для зниження рівня вигорання, просуваючи позитивну культуру праці та підтримуючи благополуччя працівників.

Залучення працівників до прийняття рішень щодо покращення роботи також може сприяти підвищенню залученості та мотивації, а також надавати працівникам відчуття причетності та контролю над своєю роботою. Створення штатного розкладу також може допомогти забезпечити справедливий розподіл робочого навантаження і не перевантажувати працівників, що може допомогти зменшити стрес і запобігти вигоранню.

Рівномірний розподіл обов'язків і делегування повноважень між працівниками може сприяти формуванню почуття справедливості та рівності, що допоможе зменшити стрес і підвищити задоволеність роботою. Це також може допомогти запобігти вигоранню, уникаючи перевантаження працівників надмірними обов'язками.

Отже, успішну мінімізацію стресових чинників у професійній діяльності можна забезпечити лише взаємодією керівництва і робітників, які повинні дотримуватися взаємних організаційних факторів, щоб досягти спільної мети. Керівництво повинно забезпечувати необхідні умови для здійснення професійної діяльності та мотивувати працівників до досягнення високих результатів.

Таблиця 3.3

Основні рекомендації щодо вдосконалення системи управління професійним вигоранням

Чинники	Напрями роботи
1	2
Чинники, пов'язані зі змістом і специфікою праці	— зниження робочого навантаження — реструктурування діяльності (доцільний розподіл робочих завдань) — розподіл відповідальності — використання різних способів компенсації витрачених зусиль — (відстеження результатів, заохочення, самопрезентація в середовищі фахівців) — навчання навичок керування стресом, саморегуляції, релаксації
Організаційні чинники вигорання Оптимізація організації праці: — Розробка системи організації праці, яка враховує конкретну специфіку та напрямок професійної діяльності установи. Основні напрямки оптимізації: — Структурування робочих процесів — Установлення чіткої регламентації роботи — Організація робочих місць з урахуванням потреб працівників — Рівномірний розподіл робочого навантаження між працівниками — Забезпечення достатнього рівня автономності у роботі — Справедливе матеріальне та нематеріальне стимулювання працівників — Надання можливостей для професійного розвитку і кар'єрного зростання — Поліпшення матеріально-технічної бази організації.	

1	2
Соціально-психологічні чинники вигорання	— Покращення взаємин в колективі та з керівництвом шляхом оптимізації комунікації та взаємодії. — Поліпшення соціально-психологічного клімату через проведення комунікативних тренінгів, спрямованих на навчання навичкам спілкування та поведінки в конфліктних ситуаціях. — Організація корпоративних заходів для відпочинку та підтримки добробуту співробітників. — Залучення співробітників до управлінських рішень для стимулювання їхньої участі та підвищення мотивації. — Надання соціальної підтримки співробітникам шляхом забезпечення інструментальної, емоційної та інформаційної підтримки, а також підтримки позитивного зворотного зв'язку.
Індивідуальні чинники вигорання	— Вдосконалення особистісних якостей та мотиваційної сфери. — Запобігання - навчання навичок керування стресом, регулювання емоційного стану. — Використання психокорекційних методик, спрямованих на збільшення самооцінки, впевненості в собі та емпатії. — Корекція мотивації досягнень та уникнення невдач.

Джерело: сформовано автором [25-28; 30; 32]

У таблиці 3.3 представлено перелік ключових рекомендацій щодо вдосконалення системи управління професійним вигоранням. У таблиці

систематизовано основні напрями роботи та надано детальний опис запропонованих інтервенцій і стратегій.

Перший розділ таблиці зосереджений на заходах організаційного рівня. Цей розділ містить такі рекомендації, як розробка політик і процедур, що сприяють забезпеченню балансу між роботою та особистим життям, створення систем підтримки для працівників, а також впровадження навчальних програм для покращення навичок подолання стресу у працівників. Ці заходи покликані створити сприятливе робоче середовище, яке знижує ризик вигорання та сприяє добробуту працівників.

Другий розділ таблиці присвячений заходам на рівні команди. Цей розділ містить такі рекомендації, як сприяння розвитку командного духу, проведення регулярних командних зустрічей для обговорення стресів, пов'язаних з роботою, та використання групових методів вирішення проблем. Ці заходи спрямовані на створення сприятливого командного середовища, яке сприяє співпраці та знижує ризик вигорання.

Третій розділ таблиці містить заходи на індивідуальному рівні. Цей розділ включає такі рекомендації, як надання індивідуального зворотного зв'язку та коучинг, використання методів релаксації та управління стресом, а також заохочення вибору здорового способу життя. Ці заходи покликані допомогти працівникам розвивати життєстійкість та ефективно справлятися зі стресом.

Загалом, таблиця 3.3 надає комплексну структуру для вдосконалення системи управління професійним вигоранням. Систематизуючи основні напрямки роботи та надаючи детальний опис рекомендованих інтервенцій, таблиця пропонує дорожню карту для організацій щодо сприяння благополуччю працівників та зниження ризику вигорання. Впроваджуючи ці інтервенції, організації можуть створити сприятливе робоче середовище, яке сприяє підвищенню життєстійкості, продуктивності та благополуччя працівників.

Висновки до третього розділу

Результати дослідження свідчать про значний взаємозв'язок між стресом і професійним вигоранням. Високий рівень стресу асоціюється з підвищеним рівнем емоційного виснаження, деперсоналізацією та зниженням особистісних досягнень, які є ключовими компонентами професійного вигорання. Крім того, дослідження виявило, що поширеність професійного вигорання є відносно високою серед опитаних фахівців, що підкреслює необхідність ефективних стратегій управління.

На основі цих висновків було розроблено низку рекомендацій щодо вдосконалення системи управління професійним вигоранням. Ці рекомендації включають впровадження програм зниження стресу, надання адекватних ресурсів і підтримки, сприяння досягненню балансу між роботою та особистим життям, розробку ефективних стратегій комунікації та вирішення конфліктів, а також створення позитивної та сприятливої робочої культури.

Було створено таблицю, яка містить рекомендації на рівні організації, команди та індивідуального рівня, що сприяють створенню сприятливого робочого середовища та допомагають працівникам ефективно справлятися зі стресом. Впроваджуючи ці рекомендації, організації можуть підвищити життєстійкість та продуктивність працівників, а також знизити ризик вигорання.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного теоретичного аналізу та емпіричного дослідження можна зробити висновок, що синдром професійного вигорання є значною соціальною проблемою, яка впливає на благополуччя працівників та ефективність організації в цілому. Виявлені в дослідженні стадії вигорання свідчать про прогресуюче погіршення фізичного та емоційного здоров'я, а також продуктивності праці.

Метою даного дослідження було виявлення основних причин та наслідків професійного вигорання серед працівників конкретної компанії, а також розробка ефективних заходів для управління та пом'якшення цього явища.

Для досягнення поставлених цілей було застосовано комплексну методологію дослідження, яка включала як якісний, так і кількісний збір та аналіз даних. Було проведено опитування працівників компанії(бази дослідження) щодо рівня їхньої задоволеності роботою, стресу, вигорання та інших пов'язаних з цим факторів. Крім того, були проведені інтерв'ю з вибіркою працівників.

Результати дослідження показали, що існує кілька факторів, які сприяють професійному вигоранню серед працівників, включаючи високі вимоги до роботи, брак автономії та контролю, погані стосунки з колегами та керівниками, а також недостатню підтримку та ресурси. Ці фактори виявилися тісно пов'язаними зі стресом і незадоволеністю роботою, а також були визначені як ключові сфери, що потребують покращення для ефективного управління вигоранням.

Грунтовно вивчено та проаналізовано поняття, сутність та наслідки синдрому професійного вигорання як соціальної проблеми. Проведено теоретичний аналіз стадій та ознак професійного вигорання. Розглянуто причини та фактори, що впливають на розвиток синдрому професійного вигорання, та проведено емпіричне дослідження серед працівників бази дослідження за допомогою анкетування та опитування.

Емпіричне дослідження виявило значну кореляцію між стресом і професійним вигоранням, що підкреслює важливість усунення обох факторів при розробці комплексної системи управління. Дослідження також визначило конкретні напрямки роботи для вдосконалення системи управління професійним вигоранням, включаючи необхідність чіткого структурування роботи, ефективного управління робочим навантаженням, надання достатньої автономії, справедливого матеріального і нематеріального стимулювання, можливостей для професійного зростання і розвитку, а також поліпшення матеріально-технічної бази.

На основі результатів дослідження розроблено рекомендації щодо подальшого вдосконалення системи управління професійним вигоранням.

Отже, результати цього дослідження можуть бути впроваджені організаціями та компаніями для покращення добробуту та продуктивності їхніх працівників, а також для запобігання негативним наслідкам професійного вигорання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Ярощук Л., Удовенко А. Професійне вигорання особистості //психолого-педагогічний супровід фахового зростання особистості в системі неперервної професійної освіти. – с. 332.
2. Хайрулін О. Професійне вигорання військовослужбовців як предмет психологічного аналізу //Психологія і суспільство. – 2014. – №. 2 (56). – С. 98-128. URL: <http://pis.wunu.edu.ua/index.php/uapis/article/view/713>
3. Теренда Н. О., Павлів Т. Б., Теренда О. А. Професійне вигорання—одна з невирішених проблем системи охорони здоров'я //Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України,(2). – 2021. – С. 29-33.
4. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників //Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки. – 2020. – №. 1. – С. 34.
5. Прокопенко І. А. Професійне вигорання педагогів як психолого-педагогічна проблема //Наукові записки кафедри педагогіки. – 2019. – Т. 1. – №. 45. – С. 59-64. URL: <https://periodicals.karazin.ua/pedagogy/article/view/15256/14180>
6. Писаренко Ю. В. Професійне вигорання як психолого-педагогічна проблема //Розвиток освіти і науки: проблеми, теорія, досвід і перспективи. – 2021. – С. 159-162. URL: <https://jron.donnu.edu.ua/article/view/10786>
7. Перхайло Н. А. Попередження професійного вигорання майбутніх фахівців соціальної сфери //EDUCATIONAL CHALLENGES. – 2019. – №. 55. – С. 202-210. URL: <http://journals.hnpu.edu.ua/index.php/pedagogy/article/view/1749>
8. Олійник І. В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів //Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія: Педагогіка і психологія. – 2017. – №. 1. – С. 118–125.
9. Мірошніченко О. А. Профілактика синдрому «професійного вигорання» у працюючих в екстремальних умовах. – 2015. URL: [посилання](#).

10. Мирончук Н. М. Професійне вигорання викладача вищої школи: чинники, ознаки, способи протидії. – 2017.
11. Кузнєцов М. А., Єрмоленко І. М. Особливості професійного вигорання працівників //Trends in the development of modern scientific. – 2021. – Т. 31. – С. 431.
12. Котвіцька А. А., Пузак Н. О., Пузак О. А. Синдром «професійного вигорання» у працівників фармацевтичної галузі //Соціальна фармація: стан, проблеми та перспективи: міжн. наук.-практ. – 2015. – С. 44.
13. Колтунович Т. А. Психологічні умови корекції професійного вигорання у вихователів дитячих навчальних закладів : дис. – ТА Колтунович.-Івано-Франківськ, 2016.-352 с, 2016.
14. Кодлубовська Т. Б. Аналіз особливостей прояву ознак професійного вигорання у співробітників правоохоронних органів //Технології розвитку інтелекту. – 2016. – Т. 2.
15. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. Психологія професійного вигорання підприємців. – 2018. URL: <https://core.ac.uk/download/pdf/163088378.pdf>
16. Карамушка Л. М., Бондарчук О. І., Грубі Т. В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України: монографія. – 2015.
17. Дьоміна Г. А., Мельничук О. Б. Психологічні особливості професійного вигорання психологів-психосоматологів. – 2021.
18. Гнускіна Г. В. Психологічні чинники професійного вигорання у підприємців //автореферат... канд. психол. наук, спец. – 2016. – Т. 19.
19. Гнускіна Г. В. Професійне вигорання підприємців: зв'язок із соціально-психологічними установками //Організаційна психологія. Економічна психологія. – 2015. – №. 3. – С. 30-37.
20. Главацька О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників. – 2019.

21. ВОВК О. Особливості синдрому професійного вигорання в працівників сфери інформаційних технологій //Сучасна медицина, фармація та психологічне здоров'я. – 2019. – №. 1 (2). – С. 3-26.
22. Бутиріна М., Новолаєв А. Шляхи попередження професійного вигорання педагогів //Актуальні питання гуманітарних наук. – 2016. – №. 15. – С. 265-270.
23. Бойко В.В. Синдром «емоціонального вигорання» в професіональному общении/В.В. Бойко. – СПб.: Питер, 1999. – 105 с.
24. Божко К. В. Психологічні особливості професійного вигорання юристів. – 2014.
25. Білоус М. В. Синдром" професійного вигорання" у фармацевтичних працівників. – 2014.
26. Арефнія С. В. Психологічні засоби профілактики та корекції професійного вигорання державних службовців законодавчого органу влади. URL: https://library.krok.edu.ua/media/library/category/disertatsiji-avtoreferati-vidguki/arefniia_2018-disertatsija.pdf
27. Sipko L., Buznytska L. Психологічні детермінанти професійного вигорання у працівників соціономічних професій //PSYCHOLOGICAL JOURNAL. – 2019. – Т. 5. – №. 9. – С. 220-233.
28. Schaufeli W. B., Maslach C., Marek T. (ed.). Professional burnout: Recent developments in theory and research. – 2017. URL: [посилання](#)
29. Schaufeli W. B., Buunk B. P. Professional burnout //Handbook of work and health psychology. – 1996. – Т. 1. – С. 383-425.
30. Salyers M. P. et al. The relationship between professional burnout and quality and safety in healthcare: a meta-analysis //Journal of general internal medicine. – 2017. – Т. 32. – С. 475-482.
31. Maslach, C. (1978). Job burnout: How people cope. Public Welfare, no. 36(2), pp. 56-58

32. Maslach, C. & Golberg. J. (1998). Prevention of burnout : New perspectives. Applied and preventive Psychology, vol. 7, pp. 63-74.
33. Kahill S. Symptoms of professional burnout: A review of the empirical evidence //Canadian Psychology/Psychologie canadienne. – 1988. – Т. 29. – №. 3. – С. 284.
34. Hlavatska O. Особливості професійного вигорання соціальних працівників //Social work and education. – 2017. – Т. 4. – №. 2. – С. 46-62.. URL: <http://journals.uran.ua/swe/article/view/118973>
35. Freudenberger, H. J. (1974) Staff burnout. Journal of Social Issues, p.159-165.
36. World Health Organization - Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. Веб-сайт. URL: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
37. Закон України «Про бухгалтерський облік та фінансову звітність в Україні» URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/996-14#Text>

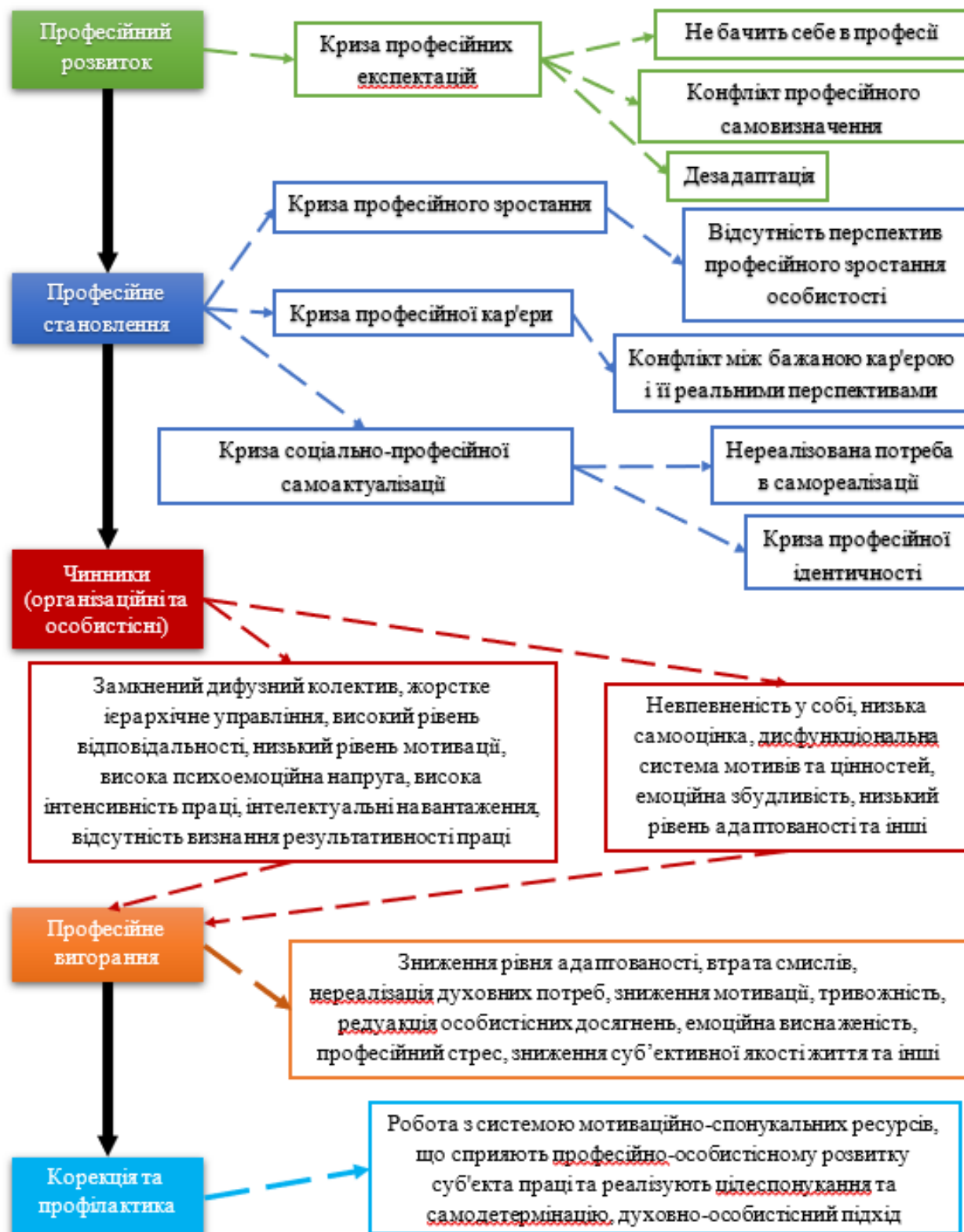
ДОДАТКИ

Додаток А

Групи симптомів, характерні для синдрому професійного вигорання

<i>Найменування ключової групи ознак</i>	<i>Симптоматика</i>
1	2
Фізичні симптоми	Стомленість, фізична втома, виснаження; зміна маси тіла (схуднення або збільшення маси тіла); недостатній сон, безсоння; незадовільний загальний стан здоров'я; важке дихання, задишка; нудота, запаморочення, надмірна пітливість, тремтіння тіла; артеріальна гіпертензія; виразки і запалення на шкірі та слизових оболонках, патологічні вияви хвороб серця та судин.
Емоційні симптоми	Нестача емоцій; песимізм, цинізм і черствість у роботі та особистому житті; байдужість, втома; відчуття безпомічності та безнадійності; агресивність, дратівливість; тривога, посилення ірраціонального неспокою; нездатність зосередитися; депресія, відчуття провини; істерики, душевні страждання; втрата ідеалів, надії або професійних перспектив; збільшення деперсоналізації своєї чи інших: люди стають «як манекени»; переважає відчуття самотності.
Інтелектуальні симптоми	Зниження інтересу до нових теорій та ідей у роботі, до альтернативних підходів у вирішенні проблем; нудьга, туга, апатія; втрата смаку та інтересу до життя; надання переваги стандартним шаблонам, схемам, рутині ніж креативно-творчому підходу; цинізм і байдужість до новин; недостатня участь чи відмова від участі у творчих експериментах – тренінгах, курсах; формалізм у виконанні роботи.
Поведінкові симптоми	Робочий час – понад 45 годин на тиждень; під час роботи з'являються втома і бажання відпочити; байдужість до їжі; недостатнє фізичне навантаження; виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки – падіння, травми, аварії тощо, імпульсивна емоційна поведінка.
Соціальні симптоми	Низька соціальна активність; зниження інтересу до дозвілля, захоплень; соціальні контакти обмежуються роботою; байдужість у ставленні до співробітників та рідних; відчуття ізоляції, непорозуміння з іншими; відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, родичів, друзів.

Концептуальна модель професійного вигорання



Тези доповіді на конференції

Марценюк К.А.,

Студент ФЕН, менеджмент - 4

Національний університет «Києво-Могилянська академія»

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ЯК АКТУАЛЬНА ПРОБЛЕМА СУЧАСНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

У сучасному світі, де робочий день стає все більш інтенсивним, а вимоги до працівників зростають з кожним днем, підприємства стикаються з численними викликами та проблемами, пов'язаними з управлінням ресурсами та людським потенціалом. У цьому контексті, менеджмент відіграє важливу роль у забезпеченні ефективного та продуктивного функціонування компаній [1; 6].

Однією з серйозних проблем менеджменту, яка стала особливо актуальною останнім часом є професійне вигорання працівників [5]. Це процес психологічного та фізичного виснаження людини, який може виникнути у зв'язку з багатьма факторами, такими як [2; 3]:

- безперспективність (відсутність розвитку та кар'єрного росту);
- брак балансу між роботою та особистим життям;
- конфлікти з колегами та адміністрацією;
- надмірне робоче навантаження на працівника;
- недостатня підтримка з боку керівництва;
- незадовільна організація робочого процесу;
- низький рівень заробітної плати;
- стрес;
- та інші аспекти, які негативно впливають на психічне здоров'я

робітника.

Професійне вигорання може привести до [1; 4]:

- погіршення здоров'я працівників (як психічного, так і фізичного);
- невдачі в професійній діяльності;
- зниження рівня робочої продуктивності;

- збільшення відсотка помилок і неправильних рішень (збільшення відсотка браку);
- втрати цінних кадрів

Професійне вигорання становить серйозний виклик для керівників фірм, оскільки воно може вплинути на імідж компанії та призвести до втрати довіри до підприємства як клієнтів, так і працівників, що в свою чергу може значно підірвати ефективність та прибутковість підприємства через втрату споживачів та найкращих робітників. Важливо, щоб менеджмент компанії приділяв увагу проблемі професійного вигорання та включав заходи з її управління у стратегію управління підприємством. Це допоможе зберегти високу продуктивність та здоров'я працівників, а також забезпечити успішність бізнесу в цілому.

Для успішного запобігання професійному вигоранню, важливо розуміти, що це явище не є винятком, а є нормою для більшості працівників. Тому необхідно надавати допомогу та підтримку, якщо працівник відчуває на межі вигорання.

Важливо використати такі заходи й інструменти як:

1. Забезпечити баланс між роботою та особистим життям. Компанія може запровадити гнучкий графік роботи, який дозволить працівникам більш ефективно планувати свій день та гарантувати свій належний відпочинок. Також можна створити спеціальні місця відпочинку на робочому місці, щоб працівники мали можливість розслабитися та відпочити [6].
2. Враховувати психологічний стан співробітників та підтримувати їх емоційний баланс. Можна запровадити систему психологічної підтримки та консультування, де співробітники зможуть отримати допомогу у вирішенні особистих та професійних проблем [1].
3. Забезпечити ефективне управління навантаженням, включаючи розподіл завдань, управління термінами та зменшення вимог.
4. Докласти зусиль у розвитку позитивної корпоративної культури. Позитивна корпоративна культура може допомогти у збереженні здоров'я та

продуктивності співробітників, а також відчуття задоволення від роботи. Це включає підтримку розвитку співробітників, заохочення до творчості та інновацій, а також підтримку добровільних ініціатив співробітників [7].

5. Забезпечити розвиток навичок самопізнання та саморегуляції. Наприклад, розвиток навичок медитації, йоги, технік релаксації та інших методів саморегуляції. Це допоможе співробітникам управляти своїми емоціями та стресом на робочому місці, що може запобігти професійному вигоранню [5].

Отже, професійне вигорання - важлива проблема 21 століття. Але з розумінням причин та використанням ефективних методів управління, компанії можуть запобігти професійному вигоранню та забезпечити продуктивну та здорову робочу атмосферу для своїх працівників. Управління цим явищем - одна з ключових складових успіху підприємства, оскільки це може значно вплинути на результативність та ефективність працівників.

Список використаних джерел:

1. Рідкодубська Г. А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Visnik Zaporiz'kogo natsional'nogo universitetu. Pedagogicni nauki*. 2020. № 1. С. 266–271. URL: <https://doi.org/10.26661/2522-4360-2020-1-42>
2. Тимченко О. В., Бовдир О. С., Гончаренко Л. А. Професійне вигорання викладачів закладів вищої освіти. *Право.ua*. 2021. № 3. С. 183–188. URL: <https://doi.org/10.32782/law.ua.2021.3.28>
3. Yurchenko I, Savchenko I, Buriak O. Професійне вигорання медичних працівників за сучасних умов. *Медсестринство*. 2021. № 4. С. 11–15. URL: <https://doi.org/10.11603/2411-1597.2020.4.11865>
4. Миколук С. Професійне вигорання соціальних працівників в умовах війни. *Humanitas*. 2023. № 6. С. 31–36. URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.6.5>
5. Maslach C., Schaufeli W. B. Historical and Conceptual Development of Burnout. *Professional Burnout*. 2017. С. 1–16. URL: <https://doi.org/10.4324/9781315227979-1>
6. Cox T., Kuk G., Leiter M. P. Burnout, Health, Work Stress, and Organizational Healthiness. *Professional Burnout*. 2017. С. 177–193. URL: <https://doi.org/10.4324/9781315227979-14>
7. C. Noworol та ін. Impact Of Professional Burnout On Creativity And Innovation. *Professional Burnout*. 2017. С. 163–175. URL: <https://doi.org/10.4324/9781315227979-13>

Сертифікат конференції



PSS-10 (Perceived Stress Scale)

1. Як часто останнього місяця Ви турбувалися через непередбачені події?
2. Як часто за останній місяць Вам видавалося складним контролювати важливі в Вашому житті речі?
3. Як часто за останній місяць Ви відчували нервову напругу чи стрес?
4. Як часто за останній місяць Ви відчували впевненість у тому, що впораєтесь з вирішенням Ваших особистих проблем?
5. Як часто за останній місяць Ви відчували, що все йде так, як Ви цього хотіли?
6. Як часто останнього місяця Ви думали, що не зможете впоратися з усім тим, що Вам було треба зробити?
7. Як часто останнього місяця Ви могли дати собі раду з Вашою дратівливістю?
8. Як часто останнього місяця Ви відчували, що володієте ситуацією?
9. Як часто останнього місяця Ви відчували роздратування через те, що події, які відбуваються, виходили з-під Вашого контролю?
10. Як часто останнього місяця Вам здавалося, що труднощів нагромаджується стільки, що Ви не в змозі їх контролювати?