

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ ХАРКІВСЬКИЙ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ В.Н.КАРАЗІНА

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ  
КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА**

на тему: «Взаємозв'язок трудоголізму, перфекціонізму, прокрастинації та професійного вигорання у менеджерів з продажу комерційної компанії»

Студентки 2 курсу групи ЗПС-61  
другого (магістерського) рівня  
вищої освіти освітньо- професійної програми  
«Психологія» за спеціальністю 053 –  
ПСИХОЛОГІЯ Головахіної О.

Керівник: к. психол. н., доц. ГУЛЯЄВА О. В.

Чотирьохрівнева шкала оцінювання

Кількість балів: \_\_\_\_\_

Члени комісії: \_\_\_\_\_

(підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_  
(підпис) (прізвище та ініціали)

м. Харків – 2024 рік

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	4
РОЗДІЛ 1. ОСОБИСТІСНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРІВ З ПРОДАЖУ КОМЕРЦІЙНИХ КОМПАНІЙ.....	8
1.1. Сутність поняття професійного вигорання в науковій літературі .....	8
1.2. Етапи професійного вигорання та їхня характеристика.....	13
1.3. Психологічні особливості професійної діяльності менеджерів з продажу.....	16
1.4. Перфекціонізм, трудоголізм та прокрастинація як чинники професійного вигорання особистості.....	17
Висновки до розділу 1 .....	21
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ТРУДОГОЛІЗМУ, ПЕРФЕКЦІОНІЗМУ, ПРОКРАСТИНАЦІЇ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРІВ З ПРОДАЖУ.....	23
2.1. Мета та завдання дослідження.....	23
2.2. Соціально-демографічна характеристика вибірки.....	24
2.3. Опис процедури дослідження .....	24
2.4. Методи математичної статистики .....	27
Висновки до 2 розділу.....	27
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ МІЖ ПЕРФЕКЦІОНІЗМОМ, ТРУДОГОЛІЗМОМ, ПРОКРАСТИНАЦІЄЮ ТА ПРОФЕСІЙНИМ ВИГОРАННЯМ МЕНЕДЖЕРІВ З ПРОДАЖУ.....	28

3.1. Характеристика професійного вигорання менеджерів з продажу комерційної компанії.....	28
3.2. Психологічний аналіз перфекціонізму менеджерів з продажу комерційної компанії. ....	30
3.3. Психологічна характеристика трудоголізму менеджерів з продажу комерційної компанії.....	35
3.4. Характеристика прокрастинації менеджерів з продажу комерційної компанії.....	36
3.5. Взаємозв'язок перфекціонізму, трудоголізму, прокрастинації та професійного вигорання. ....	40
3.6 Профілактика професійного вигорання у працівників відділу продажу.....	43
Висновки до розділу 3 .....	45
ВИСНОВКИ.....	47
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	49
АНОТАЦІЯ.....	54

## ВСТУП

Повномасштабне вторгнення, макро- та мікроекономічні процеси впливають на емоційний стан та професійну діяльність населення України. Більшість змушена підлаштовуватися до нових викликів сучасності. Незважаючи на такі обставини, український бізнес продовжує працювати і отримувати прибуток за рахунок власного виробництва, продажу товару. І у діяльності менеджерів комерційних компаній є певна особливість - це постійна комунікація з потенційними покупцями, що може досить сильно вплинути на їхнє психологічне здоров'я, як позитивно, так і негативно, а також сприяє розвитку емоційного напруження, стресу та професійному вигорянню.

В сучасних умовах проблема професійного вигорання набуває дедалі більшої актуальності, особливо серед фахівців, які займаються продажами. Висока конкуренція, постійний тиск на досягнення високих результатів, а також необхідність підтримувати ефективну комунікацію з клієнтами спричиняють значне навантаження на працівників. Це, у свою чергу, може призводити до розвитку професійного вигорання, що негативно впливає як на психологічний стан менеджерів, так і на загальну ефективність роботи компанії.

Водночас особистісні риси працівників відіграють ключову роль у формуванні їхнього ставлення до роботи, сприйнятті стресу та здатності справлятися з професійними викликами. Такі індивідуальні властивості як рівень емоційної стабільності, відповідальність, екстраверсія, відкритість до нового досвіду та інші можуть або сприяти розвитку вигорання, або, навпаки, слугувати захисним механізмом. Актуальність дослідження зумовлена необхідністю розробки ефективних підходів до профілактики вигорання, які враховують індивідуальні особливості працівників. Визначення таких взаємозв'язків може допомогти керівникам компаній у створенні сприятливих умов праці, спрямованих на збереження психічного здоров'я працівників та підвищення їхньої професійної продуктивності.

Отже, у контексті менеджерів з продажу є особливості, які можуть як підвищувати ризик професійного вигорання, так і слугувати своєрідним захисним механізмом. Менеджери, схильні до високої відповідальності або перфекціонізму, можуть бути більш вразливими до стресових факторів, що підвищує ризик вигорання. З іншого боку, риси, такі як висока емоційна стабільність або здатність до саморегуляції, можуть допомогти уникнути цього синдрому.

**Об'єкт дослідження** – професійне вигорання.

**Предмет дослідження** – взаємозв'язок особистісних якостей та професійного вигорання у працівників комерційної компанії.

**Мета дослідження** – встановити взаємозв'язок трудоголізму, перфекціонізму, прокрастинації та професійного вигорання у працівників комерційної компанії.

**Гіпотеза дослідження** полягає в тому, що рівень професійного вигорання працівників комерційних компаній обумовлюють такі особистісні якості як трудоголізм, перфекціонізм та прокрастинація.

Для підтвердження мети та гіпотези нашого дослідження були сформовані завдання:

1. Провести аналіз літератури та узагальнити сучасні теорії та підходи до змістовного розуміння феномену професійного вигорання; змістовно розкрити особистісні риси менеджерів з продажу комерційних організацій, які впливають на їхнє професійне вигорання.
2. Провести діагностику у менеджерів з продажу комерційної компанії КРОН та визначити форму перфекціонізму на основі особистісних стандартів та рівня поляризації мислення.
3. Дослідити рівень трудоголізму досліджуваних.
4. Описати рівень прокрастинації респондентів.
5. Встановити взаємозв'язок професійного вигорання та трудоголізму, перфекціонізму, прокрастинації у менеджерів з продажу комерційної компанії.

Методи дослідження, які були використані в роботі:

- 1) Теоретичний – аналіз, систематизація, узагальнення наукової літератури;
- 2) Психодіагностичний, реалізований за допомогою використання психодіагностичних методик: «Діагностика емоційного вигорання», шкала перфекціонізму О. Лози, Утрехтська шкала залученості в роботу В. Шауфелі та Беккер, анкета «Причини особистісної схильності до відтермінування завдань» М. Дворника.
- 3) Математично-статистичні методи обробки даних – методи описової статистики, кореляційний аналіз Спірмена. Обчислення проводилося з використанням програмного забезпечення SPSSv23.

**База дослідження** - комерційна компанія «КРОН». Вибірка представляє професійну діяльність, оцінену як особливо сильну за комунікативними взаємодіями та насичену за інтенсивністю. Кількість осіб – 40. Віковий діапазон вибірки 24-46 років.

**Теоретичне значення дослідження** полягає в поглибленні наукових знань про взаємозв'язок між особистісними рисами та професійним вигоранням, що є актуальною темою у сфері психології праці та управління персоналом. Дослідження вносить значний внесок у розвиток теоретичних підходів до розуміння механізмів вигорання, враховуючи індивідуальні особливості працівників, зокрема менеджерів з продажу. Отримані результати сприяють розвитку теоретичних знань про те, як індивідуальні психологічні особливості можуть впливати на сприйняття стресу та ефективність професійної діяльності. Це дозволяє розробити нові підходи до профілактики вигорання, орієнтовані на індивідуальні потреби та особливості працівників, що має важливе значення для подальшого розвитку психології праці.

**Практичне значення дослідження.** Отримані результати можуть мати значний вплив на розробку стратегій управління людськими ресурсами у комерційних компаніях, зокрема у сфері продажів. Розуміння того, як особистісні риси впливають на професійне вигорання, дозволить розробити індивідуальні

підходи до мотивації та підтримки працівників, знизити рівень стресу та підвищити загальну ефективність роботи.

**Наукова новизна дослідження** полягає в комплексному підході до вивчення взаємозв'язку між особистісними рисами та професійним вигоранням менеджерів з продажу комерційних компаній. Дослідження пропонує нові підходи до профілактики вигорання, орієнтовані на індивідуальні особливості працівників, що є важливим внеском у психологію праці та управління людськими ресурсами. Впровадження отриманих результатів у практику управлінських процесів бізнесу може підвищити продуктивність роботи працівників комерційних компаній і зменшити втрати, пов'язані з вигоранням співробітників.

**Структура кваліфікаційної роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

## РОЗДІЛ 1. ОСОБИСТІСНІ ЧИННИКИ ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРІВ З ПРОДАЖУ КОМЕРЦІЙНИХ КОМПАНІЙ

### 1.1. Сутність поняття професійного вигорання в науковій літературі

Сьогодні одним із найбільш поширених негативних наслідків професійної діяльності і показником стресу є професійне «вигорання» фахівця. Інтерес до синдрому психічного «вигорання» виник у психології в 1970-ті роки і наразі ця проблема широко вивчається в контексті професійних стресів [2].

У сучасній науковій психологічній літературі є описання наступних дескрипторів вигорання: професійне, емоційне, психічне вигорання, вигорання особистості, душі, «робоче вигорання», що ускладнює розуміння даного поняття [12].

Феномен «вигорання» вперше був описаний американським психологом Х. Бредлі в 1969 р. при дослідженні психологічних проблем працівників соціально-реабілітаційних корекційних програм для підлітків, які вчинили кримінальні злочини і були зобов'язані пройти такі програми [5].

Пізніше американський психіатр Герберт Фройденберг провів дослідження проблеми вигорання. У 1974 році їм було запропоновано термін «вигорання» для опису психологічного стану людей зі здоровою психікою, що по своїй професійній діяльності «людина-людина» спілкуються з пацієнтами, клієнтами, і майже постійно знаходяться в емоційно насиченій атмосфері. Вітчизняні та зарубіжні дослідники зазначають, що фахівці, які працюють у такій системі, досить часто стикаються з різними негативними переживаннями від клієнтів, пацієнтів, учнів та їхніх батьків, студентів, тому вони несвідомо залучаються до цих переживань і тим самим зазнають більшого емоційного навантаження [37]. Спостерігаючи, як добровольці стають все більш емоційно виснаженими, втрачають мотивацію та зменшують відданість, лікарі вирішили описати ситуацію та прямо пов'язані з трудовою діяльністю [37].

Г.Фройденбергер зазначив, що шлях до емоційного виснаження тривав приблизно рік і супроводжувався негативними фізичними і психічними симптомами:

безсонням, головними болями, втомою, гнівом, виснаженням та іншими, з якими ми стикаємося майже щодня. Очевидно, що ці симптоми також можуть бути пов'язані з іншими подіями в житті людини, але хронічні рецидиви, скарги та втрата продуктивності змусили експертів об'єднати їх усі в один стан. Г. Фройденбергер пояснює цей вибір терміна аналогією: «Люди схожі на будівлі, іноді вони згорають». Вчені прийшли до висновку, що під тиском життєвих труднощів внутрішні людські ресурси вичерпалися, виснажились, наче вогонь, залишивши всередині величезну пустку, хоча зовнішня оболонка могла залишитися більш-менш незмінною [37, с. 28].

Так, Герберт Фройденберг вперше описав поняття «вигорання» у своїй книзі «Вигорання співробітників». У статті автор акцентує увагу на тому, що спочатку цей симптом найчастіше зустрічається у фахівців професій “людина-людина”, що можуть знаходитись у емоційному стресі. І, взагалі, працівники будь-якої сфери схильні до вигорання [37].

Спочатку кількість фахівців, які вважалися особливо вразливими до емоційного вигорання, була незначною: це працівники медичних закладів і різноманітних благодійних організацій. Пізніше Р. Шваб розширив професійні групи ризику: це були переважно вчителі, поліцейські, персонал пенітенціарних установ, політики, юристи, менеджери. Іншими словами, синдром «вигорання» найбільш характерний для представників комунікаційної професії, особливо професії соціального працівника [7].

У 1976 р. соціальний психолог С. Маслач запропонувала поняття «вигорання», яке являє собою комплекс трьох симптомів, серед яких емоційне виснаження, цинізм (деперсоналізація) і зниження особистих досягнень у професійній сфері [39]). С. Маслач започаткувала практику діагностики вигорання, визначив основні детермінанти та наслідки вигорання, заклав науково-методичну основу профілактики вигорання [38].

Виявляється, емоційне вигорання не варто відносити до людської слабкості чи визначати цей синдром як погане ставлення до роботи. Швидше, це проблема

соціального середовища працівника, яка виникає внаслідок невідповідності між тим, що людина може дати своїй роботі, і тим, що вона від неї вимагає. Чим більша ця різниця, тим більша ймовірність вигорання [9]. Крім того, згідно з висновком Г. Фройденбергера, під професійним вигоранням розуміють стан, при якому людина дуже наполегливо працює і використовує всі свої сили для досягнення майже недосяжної мети без успіху [37].

З середини 1990-х років синдром вигорання почали вивчати серед офісних працівників, менеджерів і представників несоціальних сфер. З часом термін «вигорання» зайняв більш визначене місце в науковій термінології [7].

Саме в той час професійне вигорання стало предметом незалежних досліджень української психології. Теоретична розробка цього питання передбачає створення структури цього явища та ефективного методу його діагностики. Так Бернацька О. використовувала термін «емоційне вигорання» для позначення негативного явища, пов'язаного з міжособистісними стосунками, яке виникає у людей професій «люди-люди» [6]).

Найбільш поширеною є третя модель синдрому «вигорання», розроблена американськими дослідниками К. Маслахом і С. Джексоном. Відповідно до неї «вигорання» порівнюється з емоційним виснаженням, зниженням самооцінки та деперсоналізації [38].

Один з основних компонентів професійного «вигорання» - це емоційне виснаження, яке проявляється через апатію або навпаки - перенасичення емоціями. Наступна тенденція «вигорання» - це деперсоналізація, яка може призвести до погіршення стосунків з іншими людьми та проявитися також через залежність від інших. З іншого боку, емоційна виснаженість від надання допомоги іншим людям може призвести до зросту цинізму та й, взагалі, до негативного ставлення до тих, кому ви надаєте допомогу [11]. Вагомими параметрами прояву «вигорання» є також зниження самооцінки, схильність до критики своїх досягнень, пригнічення та самообмеження своїх можливостей, зневіра у свою експертність [21].

Український науково-дослідний центр професійного вигорання визначив, що цей вид вигорання є «реакцією, яка виникає внаслідок тривалого професійного стресу середньої інтенсивності», а також є результатом третинного вигорання. Процес стресових процесів характеризується стабільним і неконтрольованим рівнем збудження [28].

Багато хто з дослідників вважають, що такі поняття, як «втома», «стрес», «психічне виснаження», «деформація кар'єри» і «вигорання» є спорідненими, але відносно самостійними явищами. І основна відмінність вигорання від втоми є в термінах емоційного відновлення людини: при втомі цей процес відбувається скоріше [9].

Таким чином, у ситуаціях зростання вимог до експертності в різних професійних середовищах, коли людина намагається постійно покращувати себе та бути успішною, її рівноважний стан порушується, що може призвести до професійного вигорання. І такий психічний стан може бути розглянутий як варіант аномальної поведінки, специфічна форма девіантності [5, с.11]. 6]. Крім того, Т. Форманюк визначила емоційне вигорання як «специфічний вид професійного захворювання людей» [7]. Н. Булатевич вважає, що цей синдром є “психогенним розладом, безпосередньо пов'язаним з професійною дезадаптацією” [5].

Професійне вигорання – це досить складне явище, яке має багато визначень. Деякі дослідники вважають, що це результат особистісних властивостей, якостей. Інші пояснюють це явище несприятливими організаційними факторами. Треті вважають це явище соціальною проблемою, яка відображає ширші соціальні тенденції. Хоча поняття «синдром професійного вигорання» має різні визначення, у загальному розумінні воно трактується як комплекс емоційних, поведінкових і фізіологічних симптомів, що виникають внаслідок тривалого емоційного стресу, пов'язаного з професійною діяльністю [1].

У травні 2019 року Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) офіційно визнала професійне вигорання легітимним медичним діагнозом у Міжнародній

класифікації хвороб 11-го перегляду (МКБ-11). Згідно з МКБ-11, вигорання визначається як «синдром, який може проявитися внаслідок хронічного стресу на роботі, з яким не вдається впоратися». МКБ-11 описує вигорання як явище, пов'язане з роботою, яке є не медичним станом, а професійним явищем [41].

Синдром професійного вигорання розглядають як превентивну психологічну відповідь на негативні обставини. Щоб протистояти цим негативним факторам, людина підсвідомо може використовувати певні механізми психологічного захисту, такі як раціоналізація, відчуження, заміщення, зниження уваги тощо. З цієї точки зору вигорання можна розглядати як захисний механізм, який дозволяє людям економити енергію та ресурси в умовах хронічного стресу [4]. Професійне вигорання також вважається формою професійної дисфункції. Це невідповідність між навичками, потребами та очікуваннями працівників і вимогам їхнього робочого середовища. Коли працівники піддаються впливу негативних організаційних факторів, їм стає все важче відповідати вимогам роботи або знаходити задоволення від своєї роботи [12].

Синдром професійного вигорання є також проявом деперсоналізації, адже воно призводить до втрати цілісності та стійкості особистості. Вигорання впливає на соціальні взаємодії, кар'єрний розвиток, здоров'я та загальну якість життя. До наслідків професійного вигорання можна віднести погіршення ментального та фізичного здоров'я особистостей. Люди, які страждають від вигорання, можуть відчувати хронічну втому, безсоння, тривогу та депресію. Ці проблеми не лише заважають виконанню роботи, але й негативно впливають на особисте життя.

Якщо розглянути цей синдром з боку організації, то можна стверджувати, що професійне вигорання співробітників призводить до зниження організаційної ефективності. Тобто співробітники, які відчувають виснаження, частіше пропускають роботу або працюють менш продуктивно, що призводить до зниження якості роботи і, відповідно, впливає на прибутковість компанії. Вигорання також може спричинити збільшення плинності кадрів, оскільки працівники шукають нові можливості працевлаштування, щоб уникнути незадовільного робочого середовища. Це створює

додаткові витрати для організацій, оскільки їм потрібно витратити час і ресурси на найм та навчання нових співробітників.

Таким чином, професійне вигорання - процес емоційного та фізичного виснаження, який виникає в результаті впливу стресових факторів на роботі і сприяє втраті емпатії, розвитку низької самооцінки та супроводжується великим емоційним навантаженням.

## **1.2 Етапи професійного вигорання та їхня характеристика**

Професійне вигорання можна назвати не тільки складним, але й багатоетапним процесом, який відбувається не несподівано, вибухово, а поступово, повільно і може проходити кілька стадій. Першу стадію вигорання часто називають «стадією попередження» або “запобігання вигоранню” і характеризується рядом ранніх ознак і симптомів [20]. Люди на стадії “запобігання вигоранню” можуть працювати досить ефективно, навіть, перевищуючи очікування. Вони починають часто затримуватися на роботі, відчують себе постійно зайнятими та працюють багато годин. Найчастіше такий процес відбувається за рахунок інших аспектів життя: спілкування з родиною, друзями, реалізації хобі. Люди на стадії “запобігання вигоранню” вважають, що ключова їхня цінність - це робота, що їхній внесок є життєво важливим для функціонування організації. Але з часом вже на цій стадії у багатьох може розвиватися почуття незадоволеності, якщо їхній внесок не оцінюється певним чином. [23]. Під час цієї фази люди відчують фізичне виснаження: тобто навіть після гарного сну вони прокидаються вже втомленими та відчують труднощі з мотивацією та ентузіазмом для роботи. Когнітивні процеси починають відбуватися більш повільно, навіть гальмуватися: у людини починаються проблеми з пам'яттю, стає складним фокусуватися та концентрувати свою увагу для вирішення складних питань. Більш того, починаються проблеми з прийняттям рішень та повільно розвивається апатія. Може з'явитися відчуття виснаження, порожності, бажання закритися та сховатися від оточуючих [15].

Наступна стадія вигорання, яку також називають стадією «початку». Ключові її характеристики - це зниження рівня власної активності по відношенню до інших. По-перше, люди на цьому етапі можуть втратити позитивне сприйняття своїх колег, емпатію. І, як наслідок, у них може розвиватися цинізм, розчарування, труднощі в комунікації з іншими [10]. до цієї ж стадії можна додати перехід від максимальної залученості до нехтування своїми обов'язками. Запізнення на роботу, безвідповідальність, незадоволення своїм функціоналом: задачі, як правило, здаються нелогічними, непослідовними та неадекватними. До такого сприйняття може додатися і відчуття того, що їх “використали” інші, що вони нікому не потрібні [16].

Стадія “емоційної реакції” є наступною стадією вигорання і характеризується різними емоційними проявами. На цьому етапі люди відчувають безнадійність, безпорадність, нездатність відповідати вимогам роботи. Депресія, агресія, звинувачення інших навіть в своїх помилках - це найбільш акцентні прояви стадії “емоційної реакції”. Людям, які переживають виснаження, важливо шукати підтримки та терапії, щоб контролювати свої емоційні реакції та відновлювати свій стан [18].

Фаза “втрати контролю” - найкритичніша в розвитку синдрому вигорання і характеризується трьома основними проявами: [15]

- відчуття зменшення концентрації та проблеми з виконанням складних завдань. Такі прояви стосуються когнітивної сфери.
- виникає почуття демотивації та втрачається інтерес до своєї роботи. через що бракує креативу та ініціативи у виконанні завдань. такі прояви належать до сфери мотивації.
- в соціальній сфері проявляються ознаки “віддалення” від інших та апатії: часто це супроводжується відмовою від хобі, особистого життя та через втрату контролю на своїми емоціями та реакціями, що може призвести до серйозних проблем, тому дуже важливим є розпізнавання їх своєчасно.

Наступна стадія вигорання, яка називається «соматизацією», характеризується психосоматичними симптомами, які представляють собою негативний вплив хронічного стресу на організм. Ці симптоми можуть проявлятися різними способами, зокрема: [18]

- зниження імунітету, головний біль, безсоння, розлад травлення - це фізичні прояви вигорання. Хронічний стрес також послаблює імунну систему, що робить людину більш сприйнятливою до хвороб та інфекцій.

- також професійне вигорання може призвести до залежностей від алкоголю, нікотину та інших синтетичних речовин. При намаганні стабілізувати та балансувати свій стан, полегшити стрес, люди шукають “чарівні пігулки швидкої дії”. але така адикція тільки погіршує ситуацію та посилює симптоми вигорання. Важливо визнати, що психосоматичні симптоми можуть з’явитися на ранніх стадіях вигорання, але найбільш вагомо вони проявляються саме на психосоматичній стадії.

Стадія “розчарування” є останньою стадією вигорання, яка характеризується повсюдним відчуттям негативу та безнадії. Людина може мати негативне ставлення до життя і відчувати себе в пастці та безпорадним у своїй ситуації. Вона може сумніватися в меті свого існування і відчувати екзистенційний відчай [17].

Тут можуть з’явитися суїцидальні думки, викликані почуттям безнадії, втратою контролю та негативним поглядом на життя. Деякі люди знають про ознаки вигорання та вживають заходів, щоб запобігти його погіршенню. Однак тим, хто досяг останньої стадії, може знадобитися професійна допомога для вирішення своїх емоційних і психологічних проблем. Лікування осіб у фазі “розчарування” може включати терапію, ліки та зміну способу життя. Дуже важливо розпізнати симптоми вигорання та вжити заходів, щоб запобігти його прогресуванню до найнебезпечнішої стадії.

### **1.3. Психологічні особливості професійної діяльності менеджерів з продажу**

Професія менеджера в сучасному світі, безперечно, дуже затребувана. Вона має свою специфіку, яка потребує від працівників особливих психологічних характеристик, навичок та здібностей. Ця діяльність вимагає від людини високого рівня стресостійкості, комунікативних навичок, емоційного інтелекту, здатності адаптуватися до швидко змінюваних умов і вирішувати конфліктні ситуації.

Здебільшого, ключовими особливостями менеджерів комерційних компаній можна назвати розуміння цілей фірми, вміння налаштувати комунікацію з клієнтами, адаптуватися до змін, оптимізувати існуючі процеси. [20].

Менеджери з продажу є ключовими фахівцями у більшості комерційних компаній, адже саме від їхньої ефективності залежить фінансовий успіх компанії. Професійна діяльність менеджерів з продажу базується не лише на знаннях та навичках у сфері продажу, але й на специфічних психологічних якостях. Розуміння психологічних особливостей цієї професії дозволяє підвищити ефективність роботи менеджерів, сприяти їх професійному розвитку та запобігти професійному вигоранню [19].

Менеджери з продажу постійно взаємодіють з клієнтами, колегами та керівництвом. Така складна та багаторівнева взаємодія потребує від них вміння керувати емоціями, здатності до емпатії, активного слухання. Психологічні дослідження свідчать, що продуктивні менеджери з продажу мають високий рівень стресостійкості, саморегуляції, що дозволяє їм залишатися рівноважними у стресових ситуаціях та ефективно реагувати на запити клієнтів. Тиск керівництва щодо виконання планів продажу, постійна конкуренція та внутрішні змагання за високі показники, необхідність швидко реагувати на зміни зовнішньої середовища, ринку сприяють зростанню рівня стресу менеджерів з продажу. [21]. А постійний стрес призводить до професійного вигорання – емоційного виснаження, втрати мотивації та зниження продуктивності. Саме тому стресостійкість є однією з ключових якостей,

яка дозволяє менеджерам з продажу ефективно виконувати свої обов'язки в умовах стресу.

Фахівці з продажу повинні вміти керувати емоційною напругою в діловому спілкуванні, перемовинах різного рівня. Емоційна втома може спровокувати апатію, гнів, стійке відчуття напруги, нездужання [19]. Враховуючи все вищесказане, необхідно мислити конструктивно, щоб не «застрягти» в негативних переживаннях і не загальмувати свій творчий ріст. Здатність мислити позитивно та контролювати свої дії – це особистий ресурс, який може підтримати вас у будь-якій важкій та емоційно напруженій ситуації. [1].

Ще один важливий момент, на який хотілось би звернути увагу - це так названа “ланцюжна реакція” процесу вигорання, а саме: зниження продуктивності та мотивації у одного або декількох менеджерів з продажу може призводити до зниження загальної ефективності роботи всієї команди, до виникнення конфліктів. [10]. Тому розуміння особливостей цього явища, а також впровадження стратегій попередження та подолання вигорання є ключовими для забезпечення стабільної та ефективної роботи менеджерів з продажу. Тож забезпечення нормованого робочого дня, системне навчання та розвиток, а також створення умов для професійного зростання та надання психологічної підтримки.

#### **1.4 Перфекціонізм, трудоголізм та прокрастинація як чинники професійного вигорання особистості**

При проведенні теоретичного аналізу наукових методів дослідження проблеми професійного вигорання встановлено, що основними його предикторами є такі фактори, як перфекціонізм, трудоголізм і прокрастинація. Т.В. Грубі досліджувала специфіку впливу перфекціонізму на професійну діяльність і дійшла висновку, що хоча перфекціонізм може мати позитивний вплив на професійну діяльність, у більшості випадків цей вплив є негативним [7]. Крім того, автори зазначають, що перфекціонізм може впливати на ефективність та результативність професійної діяльності. Виходячи з цього, можна стверджувати, що перфекціонізм може бути

фактором вигорання. Іншими факторами, які можуть сприяти вигоранню і які ми будемо аналізувати, є трудоголізм та прокрастинація.

Отже, **перфекціонізм** — це прагнення людини досягати максимально кращих результатів у будь-якій діяльності. Він супроводжується високими вимогами до себе, самокритикою та страхом помилитися в чому-небудь. Іноді таке прагнення до ідеалу може бути позитивним фактором, який стимулює особистісний і професійний розвиток. Проте надмірний перфекціонізм досить часто стає чинником професійного вигорання і сприяє зниженню ефективності в роботі [3].

Перфекціонізм не є однорідним явищем і може проявлятися по-різному, залежно від індивідуальних характеристик особистості. Виділяють два основних типи перфекціонізму:

- конструктивний перфекціонізм передбачає прагнення до високих стандартів і досягнення мети, але без надмірної тривоги через помилки чи недосконалість. Такий підхід сприяє особистісному розвитку, але не викликає вигорання.

- деструктивний перфекціонізм - це патологічна форма перфекціонізму, що включає нереалістично високі вимоги до себе та оточуючих. При такому прояві людина відчуває постійний страх невдачі та тривогу через невідповідність ідеалам. Саме цей тип перфекціонізму є основним фактором професійного вигорання [5].

Перфекціонізм як чинник вигорання діє через кілька ключових механізмів:

- хронічний стрес, який виникає через постійне прагнення до ідеальних результатів, поступово призводить до емоційного виснаження;

- схильність до прокрастинації, коли відкладання завдання, пов'язане зі страхом зробити його недосконало, сприяє накопиченню об'єму невиконаних задач і, як наслідок, призводить до підвищення стресу;

- постійна самокритика, коли людина фокусується на своїх помилках, ігноруючи успіхи. Така дія також сприяє формуванню негативного емоційного фону і знижує задоволення від роботи [8].

Професійне вигорання у перфекціоністів проявляється через емоційне виснаження, деперсоналізацію - відчуженість від своєї професійної ролі, зниження продуктивності - через постійну боротьбу з “недосконалістю”. Отже, перфекціонізм, особливо його деструктивна форма, є серйозним фактором ризику розвитку професійного вигорання. Постійний стрес, надмірні вимоги до себе та невміння приймати недосконалості призводять до емоційного виснаження та зниження продуктивності. Для зменшення негативного впливу перфекціонізму важливо навчитися керувати своїми очікуваннями, розвивати навички самосприйняття та знаходити баланс між роботою та відпочинком [8].

**Трудоголізм** — це психологічна схильність людини до надмірної праці, що супроводжується постійним бажанням працювати навіть тоді, коли це не є необхідним. Тобто людина-трудоголік має нав'язливу потребу в постійній роботі і почуття тривоги чи провини, якщо можливості працювати немає. Таке прагнення людини є на сьогодні соціально заохочувальним та асоціюється з успіхом, проте в довгостроковій перспективі часто призводить до професійного вигорання. Трудоголізм стає фактором ризику для психічного та фізичного здоров'я, адже він сприяє емоційному виснаженню, втраті інтересу до роботи та зниженню продуктивності [7]. Щодо ознак трудоголізму, то це можуть бути: постійна зайнятість, відмова від відпочинку; ігнорування особистого життя, коли особисті інтереси стають другорядними; та емоційна залежність від праці - коли власна цінність залежить від успіху на роботі.

Трудоголізм, як і перфекціонізм, сприяє професійному вигоранню через: постійне перебування в стані стресу без належного відновлення ресурсів, через переважно, яка підвищує рівень стресу та знижує ефективність роботи. Робота стає головним джерелом задоволення, що призводить до відчуження від сім'ї, друзів та хобі, викликаючи соціальну ізоляцію [11].

Трудоголіки частіше за інших схильні до професійного вигорання. щодо ознак прояву цього процесу можна віднести: емоційне виснаження, яке проявляється через фізичну та психічну втому; нездатність відновлювати енергію, сили навіть після відпочинку. Також до цього списку можна додати цинізм, байдужість до колег і клієнтів, та зниження продуктивності. незважаючи на велику кількість робочих годин[11].

Трудоголізм, хоч і сприймається більше як позитивна риса, насправді є чинником професійного вигорання. Надмірна прив'язаність до роботи, відсутність балансу між професійним та особистим життям часто призводить до емоційного виснаження, втрати мотивації та зниження ефективності [11].

**Прокрастинація** - схильність до відкладання існуючих завдань на пізніше. Цей процес також може супроводжуватися тривогою та почуттям провини і, як наслідок цього - стресом. Людина свідомо відкладає виконання задач на потім, відчуваючи при цьому постійне почуття провини та тривогу. Прокрастинація є складним психологічним феноменом, її пов'язують з заниженою самооцінкою, зниженням енергійності або ж, навпаки, підвищеною самовпевненістю та депресивністю [7]. Багато дослідників пов'язують прокрастинацію з високим рівнем тривожності, пояснюючи таку поведінку несвідомим психологічним захистом від труднощів.

Прокрастинація - це більш емоційна реакція на заплановані справи. І в залежності від ознак їх прояву, вона може бути "вільною" та "напруженою". Люди, які відносяться до категорії "вільних" прокрастинаторів, можуть свідомо відтермінувати виконання поставлених завдань, щоб досягти максимальної концентрації уваги та сил в умовах обмеженого часу. Причини виникнення "напруженої" прокрастинації пов'язані більш із перевантаженням, невпевненістю та незадоволеністю собою.

Ще один фактор, який впливає на природу прокрастинації - це оцінювання завдань. Страх майбутньої оцінки також підсилює переживання людини: страх

розчарування себе або інших, рефлексія та негативний зворотній зв'язок можуть призвести до розчарування та зниження рівня самооцінки особистості.

Іноді причиною прокрастинації може бути перфекціонізм: необ'єктивна оцінка можливостей особистості та постановка собі занадто високих, майже недосяжних цілей. робить їх приреченими на невдачу. Або, з іншого боку, перфекціоніст настільки сфокусований на досконалому виконанні завдань, що буде постійно щось виправляти без урахування часу.

Дослідники Дж. Бурка і Л. Юен зазначають, що переживання, які виникають у особистості через закінчення зазначених термінів, можуть мобілізувати тіло до високого рівня фізіологічної активності. Така реакція буде сприяти досягненню бажаного результату в обмежений термін, але її системний прояв в більшості випадків веде до емоційного (професійного) вигорання. В більшості випадків, прокрастинація сприяє зростанню стресу, емоційного виснаження і зниженню продуктивності.

### **Висновки до розділу 1**

1. Проблематика синдрому “професійне вигорання” є досить серйозною. Її розвиток досить негативно впливає на особисте та професійне життя людини. Як визначили, синдром професійного вигорання характеризується не лише фізичним та емоційним виснаженням, але й негативними змінами в самооцінці та ставленні до роботи. Різноманітні дослідження показують, що вигорання може бути викликане різноманітними факторами, такими як надмірна робоча навантаженість, відсутність контролю над робочими процесами, недостатня підтримка з боку керівництва або колег, а також невідповідність між особистими цінностями працівника та культурою організації.

2. На підставі аналізу літератури виділені основні етапи розвитку професійного вигорання:

- стадія “запобігання вигоранню” - на цьому етапі люди вважають, що ключова їхня цінність - це робота, що їхній внесок є життєво важливим для функціонування організації.
- стадія “початок” характеризується нехтуванням обов'язками, зниженням продуктивності та відсутністю уваги до деталей. Ця стадія часто супроводжується зміщенням пріоритетів у бік матеріальних благ і відчуттям невдоволення своєю роботою, що може призвести до депресії і тривоги;
- стадія “емоційної реакції” включає в себе різноманітні емоційні прояви, зокрема депресію, почуття провини, низьку самооцінку та перепади настрою. Важливо в цій стадії шукати підтримку для контролю емоційних реакцій;
- фаза “втрати контролю” є критично важливою в розвитку вигорання. Люди можуть втратити інтерес до роботи і почуватися апатичними, що призводить до соціальної ізоляції і самотності;
- стадія “соматизації” характеризується психосоматичними симптомами, які виникають через хронічний стрес. Це може включати фізичні симптоми, такі як зниження імунітету, безсоння та головний біль;
- стадія “розчарування” є останньою стадією вигорання, яка характеризується повсюдним відчуттям негативу та безнадії.

3. Проаналізовано, що перфекціонізм, трудоголізм та прокрастинація можуть бути ключовими чинниками, що впливають на якість професійної діяльності людини. Кожен із цих факторів по-різному впливає на психоемоційний стан особистості та мотивацію працівників компаній, організацій, закладів. Позитивні, на перший погляд, риси менеджерів комерційних компаній перфекціонізм і трудоголізм, але сприймаються як ознаки професійної відданості можуть сприяти фізичному та емоційному виснаженню. Прокрастинація є ще одним чинником, який підвищує ризик професійного вигорання.

## РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ТРУДОГОЛІЗМУ, ПЕРФЕКЦІОНІЗМУ, ПРОКРАСТИНАЦІЇ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ МЕНЕДЖЕРІВ З ПРОДАЖУ

### 2.1. Мета та завдання дослідження

**Мета дослідження** – встановити взаємозв'язок трудоголізму, перфекціонізму, прокрастинації та професійного вигорання у працівників комерційної компанії.

**Гіпотеза дослідження** є в тому, що рівень професійного вигорання працівників комерційних компаній обумовлюють такі особистісні якості як трудоголізм, перфекціонізм та прокрастинація.

Відповідно до мети та гіпотези нашого дослідження були сформовані такі завдання:

1. Провести аналіз літератури та узагальнити сучасні теорії та підходи до змістовного розуміння феномену професійного вигорання; змістовно розкрити особистісні риси менеджерів з продажу комерційних організацій, які впливають на їхнє професійне вигорання.

2. Провести діагностику у менеджерів з продажу комерційної компанії КРОН та визначити форму перфекціонізму на основі особистісних стандартів та рівня поляризації мислення.

3. Дослідити рівень трудоголізму досліджуваних.

4. Описати рівень прокрастинації - відтермінування виконання завдань за запропонованими автором методики чинниками.

5. Встановити взаємозв'язок професійного вигорання та трудоголізму, перфекціонізму та прокрастинації у менеджерів з продажу комерційної компанії.

**Методи дослідження.** Для досягнення поставленої мети та реалізації завдань буде використано комплекс методів:

1) Теоретичний – аналіз, систематизація, узагальнення наукової літератури;

2) Психодіагностичний, реалізований за допомогою використання психодіагностичних методик: «Діагностика емоційного вигорання», шкала перфекціонізму О. Лози, Утрехтська шкала залученості в роботу В. Шауфелі та Беккер, анкета «Причини особистісної схильності до відтермінування завдань» М. Дворника.

3) Математично-статистичні методи обробки даних – методи описової статистики, кореляційний аналіз Спірмена. Обчислення проводилося з використанням програмного забезпечення SPSSv23.

## **2.2. Соціально-демографічна характеристика вибірки**

Дослідження проводилося на базі комерційної компанії «КРОН». Це торгівельна компанія, яка існує на ринку вже 22 роки. “КРОН” — імпортер будівельних інструментів, кріплення, кемпінгу та автозапчастин. В компанії працює близько 180 співробітників. 30% з яких — це менеджери з продажу. Офіс та склад компанії знаходиться у місті Харків. Компанія досить технологічна: тут автоматизовано процеси логістики, маркетингу, продажів та інші. Вибірка представляє професійну діяльність, оцінену як особливо сильну за комунікативними взаємодіями та насичену за інтенсивністю. Кількість осіб – 40. Віковий діапазон вибірки 24-46 років. Щодо гендерної складової, то 25 % від опитуваних складають жінки, 75% - чоловіки.

## **2.3. Опис процедури дослідження**

Для проведення дослідження ми використали метод тестування за допомогою Google forms, де були представлені обрані нами методики.

Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» розкриває наявність симптомів емоційного вигорання у особистостей, чия робота пов’язана з наявністю та впливом факторів стресу. Опитувальник має 84 твердження, і респонденту треба обрати один з варіантів відповіді: “так” або “ні”. Підхід автора базується на основі теорії, щодо розвитку стадій емоційного вигорання. Відповідно до його теорії існує три фази: “напруженість”, “резистентність”. “виснаження”. Кожна з цих фаз має набір

з 4 симптомів [2]. “Використання семантичного змісту та кількісних показників, розрахованих для різних стадій розвитку синдрому «вигорання», дозволяє більш повно описати особистість, оцінити правильність емоційних реакцій у конфліктних ситуаціях і намітити різні заходи” [31, с.48].

Результати опитування підраховують складанням балів по кожній фазі окремо. А сума показників трьох шкал надає загальний результат проходження діагностики. Щодо показників, то вони розподілились таким чином: 36 і менше балів – фаза не сформувалась; 37-60 балів – фаза у стадії формування; 61 і більше балів – фаза сформувалась.

Шкала перфекціонізму О. Лози. Автор цього опитувальника вважає, що перфекціонізм має дві частини: «особистісні стандарти» і «поляризацію мислення». Перфекціонізм спрямований або на себе, або на інших («я» і «інші»). Отримані результати дають можливість аналізувати два рівні перфекціонізму: високий і низький. Також автор виділяє чотири форми: «гіперперфекціонізм», «конструктивний перфекціонізм», «деструктивний перфекціонізм» і «гіпоперфекціонізм».

Високі показниками форми «гіперперфекціонізм» говорять про поляризоване мислення та високі особистісні стандарти. Досліджуваним властиве прагнення до досконалості, вони можуть ставити занадто високі цілі і часто не отримують задоволення від своєї праці. Особливість прояву “гіперперфекціонізму” полягає в надмірному витрачання особистісних ресурсів, надмірному почуття досконалості, що може призвести до емоційної напруги.

«Конструктивний перфекціонізм» реалізується через прагнення до високих стандартів без надмірного тиску на себе, рівень ментальної поляризації при цьому низький. Конструктивні перфекціоністи можуть ставити амбітні цілі та працювати над їх досягненням, але при цьому здатні приймати помилки як частину процесу навчання і розвитку. Це сприяє особистісному зростанню та професійному розвитку.

«Деструктивний перфекціонізм» є проявом низьких стандартів особистості та поляризованого мислення. Це негативна форма перфекціонізму, яка супроводжується постійним відчуттям незадоволеності власними досягненнями. Деструктивні перфекціоністи часто порівнюють себе з іншими, зазнають сильного стресу через невдачі та можуть відчувати депресію або тривожність.

Досліджувані з високими показниками шкали «гіпоперфекціонізму» мають низький рівень особистих стандартів і характеризуються поляризованим мисленням. В такому прояві індивід має занижені вимоги до себе і своїх досягнень, може проявляти байдужість до якості виконуваної роботи.

**Утрехтська шкала залученості в роботу В. Шауфелі та Беккер.** Ствердження, з яких складається анкета, дозволяють ідентифікувати три ключові показники участі в роботі [7]:

- енергійність - показує готовність робітників докладати великих зусиль для досягнення бажаного результату;
- самовідданість - усвідомлення значущості своєї роботи, відданість справі та прояв гордості за отриманий результат;
- занурення в діяльність - показує високий рівень концентрації і занурення в робочий процес.

Щодо інтервальних показників, то вони мають такі значення: 0-3 - низький рівень; 3-5 - середній рівень, 5-6 - високий рівень.

**Анкета «Причини особистісної схильності до відтермінування завдань» М. Дворника.** Цей опитувальник має 41 твердження, які були розподілені за такими шкалами прокрастинації. як: «соціальна орієнтація», «недооцінка готовності до виконання завдань», «страх відповідальності», «знижений рівень інтересу», «педантична схильність». Анкета є потужним інструментом в розумінні особливостей поведінки при виконанні поставлених перед вами завдань [7].

## 2.4. Методи математичної статистики

### *Середні показники*

Поширений метод описової статистики, який покликаний сформулювати висновок щодо центрального положення величини, що досліджується.

### *Кореляційний аналіз Спірмена.*

Для визначення зв'язку між перфекціонізмом, трудоголізмом, прокрастинацією і професійним вигоранням використовувався кореляційний аналіз Спірмена. Непараметричний метод, що дозволяє визначити силу наявного кореляційного зв'язку, спрямованість кореляційного зв'язку між двома чи більше ознаками досліджуваних явищ.

### **Висновки до 2 розділу**

1. Було сформовано діагностичну вибірку досліджуваних серед менеджерів з продажу комерційної компанії "КРОН". Загальна кількість респондентів – 40 осіб. Віковий діапазон вибірки – 24-46 років.

2. У дослідженні були використані психодіагностичні методики, що відповідають меті та завданням дослідження. Їхнє групування: 1) методика діагностики емоційного вигорання, 2) методика діагностики залученості в роботу, 3) методика діагностики рівня прокрастинації, 4) методика діагностики перфекціонізму,

3. Використані такі методи статистичної обробки: 1) методи описової статистики; 2) методи непараметричної статистики, кореляційний аналіз Спірмена.

4. Структуру дослідження можна описати трьома етапами: 1) формування вибірки досліджуваних; 2) збір емпіричних даних відповідно до мети та завдань дослідження; 3) визначення взаємозв'язку між трудоголізмом, перфекціонізмом, прокрастинацією та рівнем професійного вигорання менеджерів з продажу комерційної компанії.

### РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ МІЖ ПЕРФЕКЦІОНІЗМОМ, ТРУДОГОЛІЗМОМ, ПРОКРАСТИНАЦІЄЮ ТА ПРОФЕСІЙНИМ ВИГОРАННЯМ МЕНЕДЖЕРІВ З ПРОДАЖУ.

#### 3.1. Характеристика професійного вигорання менеджерів з продажу комерційної компанії.

У процесі проведення емпіричного дослідження були отримані дані, які дозволили виявити рівень професійного вигорання, перфекціонізму, трудоголізму та прокрастинації серед співробітників компанії «КРОН».

Першою була використана методика «Діагностика рівня емоційного вигорання». Дослідження проводилося не одночасно - це було пов'язано з занятістю працівників. Залежно від ступеня розвитку фази емоційного вигорання результати можна представити так (табл. 3.1).

Таблиця 3.1.

Узагальнені кількісні показники рівня вираженості фаз емоційного вигорання менеджерів з продажу за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» (%)

Фаза	Рівень вираженості		
	Не сформувалася	В стадії формування	Сформована
“Напруженості”	49	46	5
“Резистенції”	6,6	73,4	20
“Виснаження”	14,3	50	35,7

Отримані результати діагностики показують про наявність симптомів емоційного вигорання в різному ступені прояву майже у всіх досліджуваних. Детальніше їхній прояв можемо розглянути у наступній таблиці 3.2.

Таблиця 3.2.

Кількісні показники основних симптомів емоційного вигорання працівників за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» (%)

Симптоми	Фаза	Не сформувалася	В стадії формування	Сформована
Переживання психотравмуючих подій	“Напруженість”	11,8	9,4	4,6
Незадоволеність собою		16,4	6,5	2,4
Загнаність у кут		4,9	5,4	2,4
Тривога, депресія		28,1	4,6	3,1
Неадекватна емоційна реакція	“Резистентність”	6,1	16,6	8,3
Емоційно-моральна дезорієнтація		14,2	7,4	6,3
Розширення сфери економії емоцій		21	2,5	1,8
Редукція професійних обов’язків		12,3	2,5	1,1
Емоційний дефіцит	“Виснаження”	9,3	5,8	10,9
Емоційна відчуженість		19,1	6,6	5,6
Деперсоналізація		20,1	7,1	2,9
Психосоматичні порушення		6,1	3,4	4,1

За отриманими даними можна зазначити, що у більшості менеджерів з продажу симптоми всіх фаз знаходяться на першій стадії - “формування”. Серед симптомів в стані “формування” найвиразніше проявлені наступні: “тривога і депресія”;

“розширення сфери економії емоцій”; “емоційна і особистісна відстороненість”. І прояв симптому «тривога і депресія» вже свідчить про прогресуючий розвиток синдрому, хоча і відноситься до першої стадії.

Найбільш помітні симптоми стадій «резистентності» та «виснаження» свідчать про проникнення ознак емоційного вигорання у такі сфери діяльності, як сімейні та дружні стосунки, проведення вільного часу, що свідчить про тенденцію до деформації сфери цінностей-смислів.

Розглядаючи синдром емоційного вигорання як цілісне, системне явище, можна сказати, що наявність симптомів фази «напруження» вже свідчить про сформованість захисних реакцій працівників на хронічний стан стресу, а також прагнення придушити стрес, симптоми психічних розладів.

### **3.2. Психологічний аналіз перфекціонізму менеджерів з продажу комерційної компанії.**

Відповідно до ключа методики «Шкала перфекціонізму» О. Лози виділяють два рівні вираженості особистісних стандартів і поляризацію мислення як компоненти перфекціонізму та його чотирьох форм: «гіперперфекціонізм», «конструктивний перфекціонізм», «деструктивний перфекціонізм» і «гіпоперфекціонізм». [16]

За методикою «Шкала перфекціонізму» була створена таблиця з груповими середніми результатами вибірки (табл.3.3). Таблиця 3.3.

Групові середні показники за шкалами методики «Шкала перфекціонізму»

О.Лози

Особистісні стандарти				Поляризація мислення	
Особистісні стандарти діяльності		Особистісні стандарти стосунків			
Я	Інші	Я	Інші	Я	Інші
24,2	16,3	20,1	32,4	16,4	28,5

Отримані результати були розділені на два рівні та розподілені відповідно складовим перфекціонізму. Їх можна розглянути в таблиці 3.4:

Таблиця 3.4

Груповий середній розподіл показників методики «Шкала перфекціонізму» О. Лози.

Шкали		Високий рівень	Низький рівень
Особистісні стандарти	Кількість респондентів	32	8
	%	84	16
Поляризація мислення	Кількість респондентів	14	26
	%	35	65

В таблиці представлені результати дослідження та їхній розподіл відповідно до зазначених рівнів та форм. Значний відсоток 84% мають високий рівень особистісних стандартів. і також високий відсоток - 65% - високий рівень поляризації мислення. Деталізація по структурним компонентам представлена у таблиці 3.5.:

Таблиця 3.5.

Груповий середній розподіл показників за формами перфекціонізму методики «Шкала перфекціонізму» О.Лози

	«Гіперперфекціонізм»	«Конструктивний перфекціонізм»	«Деструктивний перфекціонізм»	«Гіпоперфекціонізм»
Кількість респондентів	12	17	4	7
%	30	42,5	10	17,5

Отже, було встановлено, що серед респондентів найбільш високий відсоток мають прояв «конструктивного перфекціонізму» 42,5% (17 осіб) та «гіперперфекціонізму» 30% (12 осіб), є 17,5% (7 осіб) з формою «гіпоперфекціонізм» та 10% (4 особи) з формою «деструктивний перфекціонізм».

Рівень вираженості «конструктивного перфекціонізму» серед співробітників характеризує їх як людей з високим рівнем особистих стандартів і низьким рівнем ментальної поляризації. Такий прояв дає людині можливість досягати поставлених цілей з оптимізмом та позитивом, а також можливість коригувати їх при необхідності, бути гнучким та адаптованим до різних ситуацій.

До «гіперперфекціонізму» відносяться 30% менеджерів, яким властиве прагнення до досконалості, постановка занадто високих цілей і відсутність задоволення від виконаної роботи. При цьому вони надмірно витрачають свої ресурси і постійно переробляють вже виконану роботу, що може призвести до виснаження, вигорання і, можливо, неврозу. Крім того, надмірно перебільшене почуття досконалості може призвести до прямої відмови виконати завдання, оскільки воно вважається неможливим, а також до міжособистісного конфлікту та напруги у стосунках.

Рівень «гіпоперфекціонізму» мають 17,5% опитаних. Такі індивіди характеризуються низьким рівнем особистих стандартів. По суті, ці люди неперфекціоністи, тобто вони взагалі не виявляють перфекціоністських імпульсів або виявляють їх мало. Це може призвести до легковажного ставлення до роботи, помилок і неузгодженості в результатах діяльності, необов'язковості і безвідповідальності у стосунках. У той же час, завдяки досить толерантному ставленню до себе та оточуючих, вони дуже задоволені собою, вважають себе розвиненими, мають високу самооцінку, досить позитивно ставляться до життя [16].

10% співробітників мають рівень «деструктивного перфекціонізму», який характеризується низькими особистими стандартами та різко поляризованим мисленням. О. Лоза вважає, що це найзгубніша форма перфекціонізму, оскільки вона

має систему оцінювання, яка обмежена двома протилежними полюсами – дуже добре і дуже погано. Проміжні варіанти не розпізнаються. Таку ситуацію можна пояснити кількома причинами: або взагалі немає уявлення про досконалість і індивіди спрощують оцінку себе за допомогою базових систем, або вони настільки високі, що їх уявлення про можливість її досягнення занадто високі.

Отже, дослідження показують, що менеджери компанії «КРОН» мають високий рівень перфекціонізму, але різного за змістом.

Перфекціонізм - це дисфункціональна риса особистості, яка характеризується надмірним прагненням до досконалості, постійним порівнянням себе з іншими, надмірними очікуваннями від інших і одержимістю власними помилками та невдачами. Ця риса пов'язана з самокритичністю, що ускладнює отримання задоволення від результатів діяльності. Це, в свою чергу, може призвести до вигорання через надмірну напругу в прагненні до ідеалів.

### **3.3. Психологічна характеристика трудоголізму менеджерів з продажу комерційної компанії.**

Утрехтська шкала залученості в роботу В. Шауфелі та Беккер визначає рівень трудової залежності у співробітників (табл. 3.6).

Таблиця 3.6.

Показники трудової залежності менеджерів з продажу (%)

Рівень	“Енергійність”	“Відданість”	“Заглибленість”
Низький	21	7	20
Середній	33	43	32
Високий	46	50	48

Згідно з таблицею, 21% опитаних працівників мали низький рівень “енергійності”, 33% працівників – середній, 46% – високий. “Енергійність” в роботі проявляється, коли працівники виконують кілька справ одночасно та відчують

провину, коли не працюють. Такі показники сприяють успіху в роботі та ефективності виконуваних завдань. Однак надмірна “енергійність” може призвести до емоційного та фізичного виснаження, що може призвести до вигорання.

У 7% менеджерів з продажу був діагностований низький рівень “відданості”, у 43% середній рівень і 50% - високий рівень. “Відданість” проявляється як бажання постійно наполегливо працювати, коли людина повністю віддана своїй роботі.

Що стосується “заглибленості” в роботу, то 20% опитуваних мають низький рівень, 32% - середній рівень, 48% - високий рівень. такі результати говорять про високий рівень лояльності та залученості працівників в робочі процеси.

Тенденція до високої залежності від трудової діяльності — це яскраво виражене прагнення особистості втекти від реальності у вигляді зміни психічного стану, що в даному випадку досягається зосередженням на роботі. Однією з ключових характеристик трудової залежності є непереборне бажання постійного успіху та визнання з боку оточуючих. Людина з залежністю від роботи не тільки працює понаднормово, але й зосереджена на роботі навіть поза корпоративним життям — наприклад, усі розмови з близькими можуть бути тільки на робочі теми. При цьому таке захоплення не тільки не приносить їй щастя, але й шкодить - наприклад, може вплинути на її здоров'я і привести до тривоги і депресії. Отже, трудовоголізм є крайньою формою прихильності до праці. Тобто сильна ідентифікація з організацією, яка проявляється через деперсоналізацію та ідентифікацію з особистими та організаційними цілями, інтересами, успіхами та невдачами, може лежати в основі компульсивної та надмірної зосередженості на роботі серед досліджуваних працівників. І такий прояв трудовоголізму може призвести до емоційного виснаження.

Трудовоголіки, як правило, втрачають такі риси, як креативність, стратегічність та зосереджуються на дрібницях і не бачать повної картини всього, що відбувається. Така обмеженість примушує їх більше часу бути на роботі. Тобто виходить замкнуте коло. І, якщо подивитися на результати опитування менеджерів з продажу компанії

“КРОН”, то можна зазначити, що ступінь вигорання, перфекціонізму та трудоголізму є на високому рівні.

### **3.4. Характеристика прокрастинації менеджерів з продажу комерційної компанії.**

Опитувальник “Причини особистісної схильності до відтермінування завдань” М.Дворника створювався на основі теоретичного аналізу проблеми походження відтермінування.

Аналіз відбувається за наступними чинниками: “недооцінка готовності до виконання завдання”, “страх відповідальності”, “знижений рівень зацікавленості”, “орієнтація на соціальну винагороду”, “педантичні схильності”. З проведеного опитування видно, що переважає низький рівень прокрастинації згідно п’ятьох шкал методики. Також, було виявлено середній рівень. Високого рівня не було виявлено. Це свідчить про те, що менеджери з продажу компанії “КРОН” готові до своєчасного виконання поставлених завдань, відповідально виконують свої функціональні обов’язки, вмотивовані до розвитку профільних компетенцій. Вони залучені в роботу і орієнтовані на виконання планів та стратегічних цілей компанії. Крім своїх прямих обов’язків, менеджери також з задоволенням залучаються до корпоративних заходів та іноді ініціюють їх проведення. Низький рівень прокрастинації говорить про високу включеність в роботу.

Узагальнимо отримані результати дослідження. Можемо побачити, що рівень прокрастинації у працівників знаходиться на низькому рівні 88%, середній рівень – 12%. Високого рівня прокрастинації не було виявлено. Отримані результати перенесено в таблицю для зручності (табл.3.6).

Групові середні результати опитування за методикою М.Дворника

Рівень прокрастинації	%
Високий	-
Середній	88
Низький	12

Згідно з отриманими даними, характерними проявами прокрастинації серед респондентів є: запізнення з виконанням завдань; легке пропускання певних подій у житті через відсутність підготовки, написання листів, оплата рахунків, здійснення телефонних дзвінків, виконання загальних рішень; схильність робити все в останню хвилину або відкладати на завтра, відволікання від другорядних справ, невиконання завдань, запланованих на день, зволікання під час виконання робочих завдань тощо.

### **3.5. Взаємозв'язок перфекціонізму, трудоголізму, прокрастинації та професійного вигорання.**

Щоб з'ясувати зв'язок між професійним вигоранням та перфекціонізмом, прокрастинацією і трудоголізмом менеджерів з продажу компанії «КРОН» для кореляційного аналізу було використано коефіцієнт кореляції Спірмена. Під час кореляційного аналізу виявлено статистично значущі коефіцієнти кореляції. Таким чином, існує високий коефіцієнт кореляції між рівнем професійного вигорання та перфекціонізму співробітника.

Отримані результати говорять про прямий зв'язок зазначених вище чинників: тобто високий рівень трудоголізму, прокрастинації, перфекціонізму корелює з високим рівнем професійного вигорання. Для зручності всі отримані результати були перенесені в таблицю (табл. 3.7).

Кореляційний аналіз зв'язку між професійним вигоранням і перфекціонізмом  
серед менеджерів компанії “КРОН”

Параметр и перфекціо нізму	Коефіціє нти	Професійне вигорання, симптоми							
		Незадо вол собою	Неадекв. емоц.реа кції	Емоц.де зорієнт.	Розшире ння економії емоцій	Редукція	Емоц.де фіцит	Емоц. відч.	Психосо м..поруш.
ОСД_Я	Коеф.кор	-	,450	,440	-	,340	,337	-	-
	Знач.	-	,004	,006	-	,032	,033	-	-
	N		40	40		40	40		
ОСД_Інші	Коеф.кор	-	,450	,430	,471	,456	-	-	-
	Знач.	-	,004	,006	,002	,003	-	-	-
	N		40	40	40	40			
ОСС_Я	Коеф.кор	-	-	-	-	-	-	,390	,452
	Знач.	-	-	-	-	-	-	,013	,003
	N							40	40
ОСС_Інші	Коеф.кор	,363	-	-	-	-	-	-	-
	Знач.	,021	-	-	-	-	-	-	-
	N	40							
ПМ_Я	Коеф.кор	-	-	-	-	-	,332	-	,460
	Знач.	-	-	-	-	-	,036	-	,003
	N						40		40
ПМ_Інші	Коеф.кор	,349	-	-	-	,341	-	,312	-
	Знач.	,028	-	-	-	,031	-	,050	-
	N	40				40		40	

Розглянемо отримані дані:

- існує статистично значущий корелятивний зв'язок між симптомом професійного вигорання вигорання “незадоволеність собою” та рівнем “особистісних стандартів діяльності\_я” (ОСД\_Я): ( $r=0,450$   $p<0,004$ ); пряма кореляція: чим вище вимоги до себе та особистісних проявів, тим вище може бути рівень професійного вигорання;

- між симптомом професійного вигорання “неадекватна емоційна реакція” та рівнем перфекціонізму “особистісні стандарти діяльності”\_інші ( $r=0,440$   $p<0,006$ ); тобто чим вище рівень перфекціонізму, орієнтований на інших, чим вище вимоги до колег, близьких, тим вище рівень імпульсивної реакції, вище рівень несподіваної агресії може проявлятися.

- статистично значуща кореляція є і між параметром перфекціонізму “особистісні стандарти діяльності\_інші” та симптомом професійного вигорання “емоційна дезорієнтація” ( $r=0,471$   $p<0,002$ ); така кореляція свідчить про те, що чим вище рівень вимоги до інших, тим вище рівень емоційної невизначеності, некерованих емоційних реакцій, що, безумовно, є ознакою професійного вигорання і свідчить про його вплив на особистість.

- статистично значуща кореляція між параметром перфекціонізму “особистісні стандарти діяльності\_інші” та симптомом професійного вигорання “розширення економії емоцій” ( $r=0,456$ ;  $p<0,003$ ); прямий зв'язок між такими параметрами означає, що такий фактор перфекціонізму має вагомий вплив на закритість людини, розвиток її замкнутості, відчуженості. що також є однією з характеристик перфекціонізму. Емоціональна стриманість заважає ефективному виконанню своїх професійних обов'язків менеджерами з продажу.

- також важливим є відзначити статистично значущу кореляцію між параметром перфекціонізму “особистісні стандарти стосунків\_я” та симптомом професійного вигорання “емоційний дефіцит” ( $r=0,452$ ;  $p<0,003$ ).

- існує також пряма кореляція перфекціонізму з симптомом “редукція професійної діяльності” ( $r=0,390$ ;  $p<0,013$ ), що вказує на емоційний дефіцит у

менеджерів пов'язаний із високим рівнем професійного вигорання; між перфекціонізмом та симптомом “психологічні порушення” ( $r=0,363$ ;  $p < 0,028$ ), що може свідчити про можливі психічні розлади при наявності високих вимог до себе.

Результати аналізу свідчать про наявність значних позитивних кореляцій між різними аспектами перфекціонізму та професійним вигоранням. Це вказує на те, що менеджери, які мають високий рівень перфекціонізму і незадоволеність собою, частіше стикаються з проблемами вигорання.

Цей зв'язок свідчить про те, що вищий рівень перфекціонізму пов'язаний з вищим рівнем емоційного виснаження, яке призводить до вигорання. У цих працівників спостерігається розвиток емоційної чутливості на тлі перевтоми, мінімізації вкладу емоцій у роботу, автоматизму та порушення виконання професійних обов'язків; емоційне відчуження – формування захисних бар'єрів у професійному спілкуванні. Постійний контроль за своєю поведінкою може виснажувати співробітників, що призводить до емоційної бідності та виснаження. Емоційне виснаження є важливою складовою емоційного вигорання. Характеризується зниженням емоційного фону і наростанням апатії, негативізму, незадоволеності роботою, емоційного перенасичення.

Встановлено, що чим вищий ступінь перфекціонізму працівників, тим вищий ступінь зниження професійних обов'язків. Високий рівень перфекціонізму обумовлює зниження професійної ефективності працівників. У поведінковому аспекті професійної діяльності менеджерів з продажу комерційної організації - це має проявлення у негативному ставленні до можливостей роботи, обмеженнях у роботі, обов'язки. Соціальне оточення і значимість діяльності, яку вони виконують, явно спонукають відчувати свою некомпетентність у контексті завищених вимог до себе. Нереалістичний зв'язок між наявними можливостями та вимогами створює відчуття розчарування, коли працівники не можуть повністю усвідомити власні невдачі та постійно згорають на роботі, прагнучи досягти недосяжних ідеалів.

За допомогою кореляційного аналізу виявлено зв'язок між професійним вигоранням і трудоголізмом (табл. 3.8).

Таблиця 3.8.

Кореляційний аналіз зв'язку між професійним вигоранням та трудоголізмом серед менеджерів з продажу компанії «КРОН»

Параметри трудоголізму	Коефіцієнт	Професійне вигорання				
		Незадоволеність собою	Тривога і депресія	Редукція викон проф.обов'язків	Емоціональний дефіцит	Психосоматичні порушення
“Енергійність”	Коеф.кор	-,349			-,247	-
	Знач.	,004			,003	-
	N	40			40	
“Відданість”	Коеф.кор		,458		-	,337
	Знач.		,005		-	,034
	N		40		40	40
“Заглибленість”	Коеф.кор	,379		,476		
	Знач.	,004		,012		
	N	40		40		

Відповідно до кореляційного аналізу є статистично значущі показники, які говорять про взаємозв'язок трудоголізму та професійного вигорання:

- чим вище рівень “відданості”, тим вище має прояв один з симптомів професійного вигорання - “тривога і депресія” ( $r=0,458$ ,  $p\leq 0,05$ ). Тобто менеджери з продажу, які намагаються максимально лояльно та відповідально виконувати свої обов’язки, мають ризик прояву тривоги та депресії;

- чим вище рівень “заглибленості в роботу”, тим вище рівень прояву симптому “незадоволеність собою”: ( $r=0,379$ ,  $p\leq 0,04$ ). Працівники, яким важко розділити особисті та робочі сфери життя, які ідентифікують себе з організацією, можуть відчувати незадоволеність своїми результатами і вважати, що працюють недостатньо ефективно;

- але є зворотній зв’язок між параметром “енергійність” та симптомом “незадоволеність собою” ( $r=-0,349$ ,  $p\leq 0,04$ ), що говорить про те, що чим більше рівень енергії у працівників, чим більше ентузіазму та ініціативи вони проявляють, тим нижче у них вірогідність прояву незадоволеності своїми діями; цікаво, що непряма кореляція є і між “енергійністю” та симптомом “емоційний дефіцит”. ( $r=-0,247$ ,  $p\leq 0,03$ ), Дійсно, на етапі активності та ентузіазму, людина не відчуває і не усвідомлює можливі наслідки своєї потужної діяльності.

Узагальнюючи отримані результати можемо зазначити, що існує взаємозв’язок між трудоголізмом та професійним вигоранням: чим вище рівень заглибленості, занурення в роботу, тим вище проявляються симптоми вигорання.

Наступний чинник, який впливає на рівень професійного вигорання і має пряму з ним кореляцію – це прокрастинація – схильність людини до відтермінування виконання поставлених завдань, досягнення своїх цілей. Тож розглянемо кореляційний аналіз зв’язку між професійним вигоранням та прокрастинацією. Для зручності - отримані дані перенесли в таблицю (таблиця 3.9).

Таблиця 3.9.

Кореляційний аналіз зв'язку між професійним вигоранням та прокрастинацією  
серед менеджерів з продажу компанії «КРОН»

Параметри прокрастинації	Коефіцієнти	Професійне вигорання						
		Переж.психотравм.	Загнаність в кут	Незадоволеність собою	Неадекватна емоц.реакція	Редукція проф.обов'язків	Розшир.економії емоцій	Емоц.дефіцит
“Недооцінка готовності до виконання”	Коеф.кор	-,344	-	,395	,455	,424	,379	-
	Знач.	,030	-	,012	,005	,006	,016	-
	N	40		40	40	40	40	
Подолання страху відповіді	Коеф.кор		-	,345	,358	,389	,355	-
	Знач.		-	,029	,023	,013	,025	-
	N			40	40	40	40	
Знижена зацікавленість	Коеф.кор	- ,344	-					
	Знач.	,030	-					
	N	40						
Орієнтація на соціалізацію	Коеф.кор		,318	-	,378	,447	,412	,336
	Знач.		,046	-	,016	,004	,008	,034
	N		40		40	40	40	40
Схильність до педантизму	Коеф.кор							,468
	Знач.							,002
	N							40

При аналізі отриманих результатів можемо зазначити, що більшість параметрів прокрастинації мають статистично значущий зв'язок з симптомами професійного вигорання:

- позитивна кореляція між прокрастинацією та симптомом “редукція виконання професійних обов’язків”(r=0,447; p≤0,004);
- позитивна кореляція між прокрастинацією та симптомом професійного вигорання “незадоволеність собою” (r=0,455; p≤0,005);
- позитивна кореляція з симптомом “неадекватна емоційна реакція” (r=0,424; p< 0,006);
- досить значущою є позитивний кореляційний зв'язок між прокрастинацією та симптомом професійного вигорання “емоційний дефіцит”, який відноситься до третьої фази “виснаження”(0,468; p< 0,002) ;
- позитивна кореляція між “незадоволеністю собою”, “неадекватною емоційною реакцією” та параметрами прокрастинації (r=0,395; p≤0,012).

Параметри прокрастинації , що стосуються соціальної винагороди та педантизму також мають позитивну кореляцію з симптомами вигорання. Коефіцієнти варіюються від 0,345 до 0,389 з усіма значеннями значимості менше 0,05.

Підсумовуючи результати можна зазначити, що існує значущий зв'язок між прокрастинацією та професійним вигоранням: чим вище значення параметрів відтермінування виконання завдань, тим вище рівень прояву симптомів професійного вигорання.

### **3.6 Профілактика професійного вигорання у працівників відділу продажу**

Професійне вигорання — це стан емоційного, фізичного та психічного виснаження, який виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів на робочому місці. Особливо схильними до вигорання є працівники відділів продажу, оскільки їхня робота часто пов’язана з високими вимогами, великим навантаженням та постійною необхідністю досягати високих результатів. Профілактика вигорання є

критично важливою для підтримання ефективності та психологічного благополуччя співробітників, а також для забезпечення стабільної роботи компанії.

Дії, які допоможуть в профілактиці професійного вигорання:

1. Якісне планування робочого часу буде сприяти більш однорідному розподілу навантаження на менеджерів з продажу т допоможе уникнути системного стресу, який може виникнути при несвоєчасному досягненні поставлених показників продажу.

2. Організувати своє робоче місце/простір так, щоб воно було комфортним та зручним. Робота з комфортом допоможе запобігти появленню стресу та напруженості через зовнішні фактори: наприклад, нестачу світла чи сильного шуму.

3. Організувати свій режим дня відповідно до правил здорового способу життя: дотримуватися рекомендацій щодо тривалості сну, кількості та якості прийому їжі, системно робити фізичні вправи, своєчасно відпочивати.

4. Керувати конфліктними ситуаціями. Досить часто причиною стресового фактору на роботі є конфлікти, які знаходяться на різних фазах: зародження або загострення. Незадоволення, неприйняття поведінки/думок колег може сприяти розвитку стресу та втраті енергії на відновлення особистого емоційного стану. Таким чином, рівень концентрації на виконанні поставлених завдань може зменшитися, і, відповідно, час на їх виконання - збільшитися. Тому дуже важливою є компетенція управління конфліктами .

5. Усвідомити та повідомити про свою виснаженість рідним, друзям, колегам. Головний фактор - саме впізнати у своїх діях та почуттях симптоми професійного вигорання та поділитися цією інформацією з близькими. Така дія допоможе уникнути заглибленню у більш гострі фази професійного вигорання та своєчасно отримати допомогу та підтримку.

6. Розвивати навичку розслаблення та зняття нервової напруги тут і зараз, для того, щоб зняти емоційну напругу на робочому місці можна використовувати дихальні техніки (квадратне дихання). або зробити собі невеличку перерву з

прослуховуванням медитативної музики - уявивши при цьому найбільш приємні моменти із свого життя.

7. Розвивати навичку правильного відпочинку. Багато хто з працівників бізнесу намагаються відпочити паралельно з виконанням робочих задач. Навіть у відпустці. Але це може призвести до ще більшої втоми та виснаження навіть після відпочинку. Тому дуже важливим є навичка вміти відволікатися від роботи та повністю зануритися в нові враження та емоції.

Отже, узагальнюючи рекомендації щодо профілактики професійного вигорання, слід зазначити важливість психологічного благополуччя у житті менеджерів з продажу. «Під психологічним благополуччям ми розуміємо інтегральний показник ступеня спрямованості особистості на реалізацію головних компонентів позитивного функціонування та ступінь цієї реалізації, яке проявляється у відчутті щастя, задоволеності собою й своїм життям. До структурних компонентів ми, в свою чергу, відносимо - емоційний, когнітивний та поведінковий компоненти життя» [39, с.1]. Саме в комплексному підході до психологічної підтримки можна досягти поставлених цілей та керувати своїм середовищем, особистісним зростанням.

### **Висновки до розділу 3**

1. При проведенні діагностики професійного вигорання менеджерів з продажу комерційної компанії встановлено найбільш помітні симптоми стадій «резистентності» та «виснаження», що свідчать про проникнення ознак емоційного вигорання у такі сфери діяльності, як сімейні та дружні стосунки, проведення вільного часу, а також про тенденцію до деформації сфери цінностей-смислів. Незначні показники фази “виснаження” говорять про можливість запобігти розвитку цього процесу.

2. Встановлено, що за результатами середніх групових показників, рівень перфекціонізму є проявленим на високому рівні. Найбільші відсотки належать до форми “конструктивного перфекціонізму” та “гіперперфекціонізму”. Форми “гіперперфекціонізм” та “гіпоперфекціонізм” мають незначний прояв.

3. Встановлено, що менеджери з продажу комерційної компанії мають високі показники трудоголізму, що говорить про сильна ідентифікацію з організацією, яка як наслідок, може проявлятися через деперсоналізацію та може призвести до емоційного виснаження. Найбільш значущими є показники шкали “відданість” та “заглибленість” в роботі, що говорить про високий рівень лояльності та залученості менеджерів у процеси компанії.

4. Згідно з отриманими даними після діагностики встановлено, що найбільший відсоток менеджерів з продажу - 88% - мають “середній” рівень прокрастинації. Високого рівня не було виявлено.

5. Проаналізовано взаємозв’язок перфекціонізму, трудоголізму, прокрастинації та професійного вигорання. В результаті можна зробити висновок, що чим вище рівень прояву параметрів трудоголізму, прокрастинації, “конструктивного” та “гіперперфекціонізму”, тим вище ступінь прояву симптомів професійного вигорання.

6. Профілактика вигорання є критично важливою для підтримання ефективності та психологічного благополуччя співробітників, а також для забезпечення стабільної роботи компанії. Для запобігання розвитку синдрому професійного вигорання слід забезпечити себе комфортними умовами праці. екологічним по відношенню до себе способом життя, орієнтуватися на особистісні цілі та самозростання.

## ВИСНОВКИ

1. Проаналізовано проблематику синдрому “професійне вигорання” та визначено її серйозність та значущість щодо впливу на фізичне та ментальне здоров’я особистості, і конкретніше, на менеджерів з продажу комерційної компанії. Розглянуто та особистісні чинники, які можуть впливати на розвиток такого синдрому у працівників комерційної компанії.

2. По формам перфекціонізму на основі особистісних стандартів та рівня поляризації мислення проведено діагностику та встановлено, що більшість досліджуваних мають високий рівень особистісних стандартів та низький рівень поляризації мислення. Це говорить про високий рівень таких форм перфекціонізму, як “конструктивний перфекціонізм”, “гіперперфекціонізм”, який виражається в високому рівні особистих стандартів і низькому рівні ментальної поляризації.

3. По рівню трудоголізму досліджуваних встановлено, що менеджери з продажу при діагностиці показали середній та високий рівень “відданості” та “заглибленості в роботу”. Виявлено, що у більшості з них проявляється високий та середній рівень зануреності в роботу, що може говорити про високу залежність особистості від трудової діяльності і, як наслідок, сприяти розвитку професійного вигорання.

4. По рівню прокрастинації респондентів високих показників не було виявлено. Більшість досліджуваних проявляють середній невелика та низький рівень прокрастинації, що свідчить про намагання працівників максимально відповідально та лояльно відноситися до виконання своїх функціональних обов’язків. Та, як наслідок, може вплинути на розвиток професійного вигорання.

5. При аналізі взаємозв’язку професійного вигорання та трудоголізму, перфекціонізму, прокрастинації у менеджерів з продажу комерційної компанії з’ясовано, що існує пряма кореляція між рівнем трудоголізму, перфекціонізму та прокрастинації, тобто чим вище рівень трудоголізму, тим вище рівень професійного вигорання може проявитися у менеджерів з продажу. Чим вище рівень

перфекціонізму, тим вище більше проявляються симптоми професійного вигорання. Прокрастинація, на тому рівні, на якому вона була діагностована, також впливає на рівень професійного вигорання - підвищує його.

Отже, наша гіпотеза підтвердилася: намір працівників комерційних компаній досягати ідеальних результатів, має пряму кореляцію з рівнем професійного вигорання. Також, чим більше у менеджерів комерційних компаній спостерігається відданість, зануреність в роботу, тим більше високий рівень професійного вигорання в них діагностується. І чим більше у менеджерів з продажу прагнення зробити свої задачі своєчасно з належною якістю, тим більш високий рівень професійного вигорання можна у них діагностувати.

#### 4. СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бернацька О. Професійне вигорання психологів. *Психолог*. 2010. № 38. С. 22-25.
2. Брецько І.І. Психологічна симптоматика емоційного вигорання особистості. *Проблеми сучасної психології*. Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка. Інституту психології ім. Г.С.. Костюка НАПН України. Вип. №12. 2011. С. 110- 120.
3. Більська, О. М. Перфекціонізм та трудоголізм як чинники виникнення синдрому емоційного вигорання: кваліфікаційна робота на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»; наук. керівник к.психол.н., доц. Н. І. Тавровецька ; Міністерство освіти і науки України ; Херсонський держ. ун-т, Ф-т психології, історії та соціології, Кафедра практичної психології. Херсон : ХДУ, 2020. 51 с.
4. Грубі Т.В. Взаємозв'язок між особистісними чинниками та складовими професійного вигорання працівників державної фіскальної служби України. *Організаційна психологія. Економічна психологія. Науковий журнал*. К: Логос, 2016. №2-3. С.46-53
5. Грубі Т.В. Визначення поняття «перфекціонізм особистості». Педагогіка і психологія сьогодення" теорія та практика" Збірник наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції" м. Одеса. ГО «Південна фундація педагогіки». 2016. С.13-18
6. Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців: монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
7. Карамушка Л. М., Бондарчук О. І., Грубі Т. В. Методики дослідження перфекціонізму, трудоголізму та прокрастинації особистості: методичний посібник. Кам'янець-Подільський : ПП «Аксіома», 2019. 80 с

8. Карамушка Л.М. Діагностичний інструментарій визначення перфекціонізму особистості / Л. М. Карамушка, Т.В. Грубі. Актуальні проблеми психології : зб. наук. праць Ін-ту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2016. Том I: *Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія.* Вип. 45. С. 35–40.
9. Кошечко Н. Профілактика синдрому «емоційного професійного вигорання» викладача ВНЗ. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогіка.* Київ. 2016. Вип. 1. С. 21–28.
10. Мірошніченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: навчально-методичний посібник. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І.Франка, 2013. 155 с.
11. Мудрик А.Б. Трудоголізм як професійна адикція особистості. *Психологічні перспективи.* 2017. Випуск 29.С.175-186
12. Павлова В. С. Проблема перфекціонізму особистості та чинників, які впливають на його формування та розвиток. *Вісник ОНУ. Серія психологія.* 2016. Т.18. Вип. 22. Ч.3. С. 8–17.
13. Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів фізичної культури. О.М. Киселиця, А.М. Богданюк, Л.В. Гуліна, Р.М. Свекла. *Молодий вчений.* 2018. № 3.3 (55.3). С. 89–92.
14. Підгурська В. П. Управлінська діяльність керівника з попередження синдрому «професійного вигорання» у суб'єктів навчально-виховного процесу». Зб. наук. праць за матеріалами міжрегіональної наук.-практ. конференції «Ресурсний підхід в управлінні навчальними закладами» (10 квітня 2014 р.)Житомир: ЖДУ ім. І. Франка,2014. С. 23-74
15. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання. *Психолог.* 2011. № 14-15. С. 49-54.

16. І. Савченко, О. Буряк. Професійне вигорання медичних працівників за сучасних умов. Тернопільський національний медичний університет імені І. Я. Горбачевського МОЗ України. 2021. С. 1–10.

17. Полковенко О. Проблема синдрому емоційного вигорання в сучасному суспільстві. Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. *Серія Валеологія: сучасність і майбутнє*. Харків. 2015. С. 47–48.

18. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. №3. 2011. С. 98–100.

19. Юрченко І., Савченко І., Буряк О. Професійне вигорання медичних працівників за сучасних умов. Тернопільський національний медичний університет імені І. Я. Горбачевського МОЗ України. 2021. С. 1–10.

20. 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>

21. 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>

22. Скорик Т. В. Профілактика синдрому «професійного вигорання» соціальних працівників як необхідна умова професійної готовності. *Наукові записки НДУ ім. М. Гоголя. Психолого-педагогічні науки*. № 3. 2011. С. 98–100.

23. Саламатіна Є. Профілактика професійного вигорання. *Психолог*. 2013. № 8. С. 26-28.

24. Сипченко О.М., Банченко С.С. Професійне вигорання викладачів ЗВО як психологічна проблема. *«Молодий вчений»*. 2018. № 10.1 (62.1). С. 106–110.

25. Стельмах О. Чинники професійного вигорання особистості. *Молодь і ринок*. 2022. №5 (203). С.76-81

26. Циганчук Т. В. Стрес у професійній діяльності. *Проблеми сучасної психології*. 2015. №30. С. 669.

27. Урбанович В.А., Штифурак В.Є. Психологічне обґрунтування синдрому професійного вигорання. *Молодий вчений*. 2018. № 5 (57) С. 27–28.

28. Філіна С. Корекція та профілактика синдрому вигорання. *Сучасні проблеми дослідження синдрому вигорання у фахівців комунікативних професій*. 2018. С. 249–283.

29. Федоришин Г.М., Кицмен Н.З. Соціально-психологічні чинники професійного вигорання персоналу Державної служби України з надзвичайних ситуацій. *Соціально-правові студії*. 2020. Випуск 2 (8). С. 178–185. 4

30. Юрків Я. І. Синдром «професійного вигорання» соціальних педагогів при роботі з сім'ями розумово відсталих дітей. *Соціальна педагогіка: теорія та практика*. 2010, С. 76–82.

31. Чубук Р. В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. 2012. 357 с.

32. Чуйко Г.В., Чаплак Я.В. Проблема перфекціонізму в психології. *Міжнародний науковий журнал «Грааль науки»*. 2023 № 24 С.640-646. <https://archer.chnu.edu.ua/handle/123456789/6646>.

33. Burish M. In search of theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout. *Professional burnout: Recent developments in the theory and research*. Ed. W.B. Schaufeli, C.Maslach, T. Marek. Washington: Taylor & Francis, 1993. — P. 75–93

34. Freudenberger H. J. Staff Burn-Out , Herbert Freudenberger. *JOURNAL OF SOCIAL ISSUES*. 1974. №1. p. 160.

35. Maslach C. Job burnout: How people cope. *Public Welfare*. 1978. No 34. P. 111–124.

36. Maslach C., Pines A. Burnout: The loss of human caring. *Experiencing Social Psychology*. N. Y.: Knopf, 1979. P. 246.
37. Miller D. Stress and Burnout in HIV. *AIDS*. 1996. Vol. 10 (supl.). P. 213–219.
38. World Health Organization - Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases. URL: <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenoninternational-classification-of-diseases>
39. Гуляєва О.В., Милославська О.В. Соціальна сміливість як чинник психологічної готовності студентства до тьюторства щодо студентів з інвалідністю. *Психологія: реальність і перспективи*, 2022. № 18.
40. Дворник М. С. Прокрастинація в конструюванні особистісного майбутнього : монографія / М. С. Дворник ; Інститут соціальної та політичної психології НАПН України. – Кропивницький : Імекс-ЛТД, 2018. – 120 с.

## АНОТАЦІЯ

Головахіна О. Тема: Взаємозв'язок трудоголізму, перфекціонізму, прокрастинації та професійного вигорання менеджерів з продажу комерційної компанії.

Кваліфікаційна робота присвячена вивченню взаємозв'язку трудоголізму, перфекціонізму, прокрастинації та професійного вигорання менеджерів з продажу комерційної компанії. На основі теоретичного аналізу було встановлено, що професійне вигорання працівників комерційної компанії полягає в емоційному та фізичному “виснаженні” через надмірну робочу навантаженість, високі вимоги до себе та високий рівень відповідальності щодо термінів виконання поставлених завдань.

Сучасні дослідження в цієї галузі дозволили припустити суттєвий вплив трудоголізму, перфекціонізму та прокрастинації на рівень професійного вигорання. У ході проведення емпіричного дослідження було встановлено, що більшість досліджуваних проявляють високий рівень перфекціонізму, трудоголізму і середній рівень прокрастинації, що прямо корелює з рівнем професійного вигорання: намір працівників комерційних компаній досягати ідеальних результатів, має пряму кореляцію з рівнем професійного вигорання.

## ANNOTATION

Holovakhina O. Topic: Relationship of workaholism, perfectionism, procrastination and professional burnout of sales managers of a commercial company.

The qualification work is devoted to the study of the relationship between workaholism, perfectionism, procrastination and professional burnout of sales managers of a commercial company. On the basis of theoretical analysis, it was established that professional burnout of employees of a commercial company consists in emotional and physical "exhaustion" due to excessive workload, high demands on oneself and a high level of responsibility regarding the deadlines for completing assigned tasks.

Modern research in this field has allowed us to assume a significant influence of workaholism, perfectionism and procrastination on the level of professional burnout. In the course of conducting an empirical study, it was established that the majority of subjects exhibit a high level of perfectionism, workaholism and an average level of procrastination, which directly correlates with the level of professional burnout: the intention of employees of commercial companies to achieve ideal results has a direct correlation with the level of professional burnout.