

СПЕЦИФІКА ПРОЯВУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРЯННЯ В УМОВАХ ВИСОКОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ В БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЇ

Дарія Раловець

У сучасних умовах функціонування бізнес-організацій професійна діяльність працівників дедалі частіше супроводжується високим рівнем відповідальності, інтенсивними міжособистісними взаємодіями, необхідністю швидкого прийняття рішень та постійним емоційним напруженням. Такі умови створюють значне психоемоційне навантаження та підвищують ризик розвитку синдрому емоційного вигорання. Особливо вразливими до цього феномену є працівники, діяльність яких пов'язана з обслуговуванням клієнтів, медичними та реабілітаційними послугами, управлінськими функціями, де помилка або зниження ефективності можуть мати серйозні наслідки.

Емоційне вигорання негативно впливає не лише на психологічне здоров'я працівника, а й на ефективність діяльності організації загалом, спричиняючи зниження продуктивності, погіршення якості послуг, зростання плинності кадрів та конфліктності в колективі. У зв'язку з цим особливої актуальності набуває вивчення специфіки прояву емоційного вигорання в умовах високої професійної відповідальності та пошук психологічних ресурсів його профілактики, серед яких провідне місце посідає емоційна регуляція [1–7].

Метою тези є аналіз особливостей прояву емоційного вигорання у працівників бізнес-організацій в умовах високої професійної відповідальності та визначення ролі емоційної регуляції як психологічного чинника його профілактики.

Професійне вигорання розглядається сучасною психологією як багатовимірний психоемоційний синдром, що формується під впливом тривалого професійного стресу та хронічного емоційного навантаження. Згідно з концепцією К. Масlach, вигорання включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистісних досягнень. Умови високої професійної відповідальності в бізнес-організаціях сприяють прискоренню розвитку саме

емоційного виснаження як базового елементу синдрому [6, с. 50].

Емоційне виснаження проявляється у відчутті постійної втоми, зниженні енергії, емоційній спустошеності та втраті внутрішніх ресурсів для ефективної професійної взаємодії. Працівники з високим рівнем відповідальності часто змушені контролювати власні емоції, демонструвати стриманість і професіоналізм навіть у складних або конфліктних ситуаціях, що з часом призводить до накопичення напруги. Деперсоналізація в умовах високої професійної відповідальності може мати менш виражений характер, оскільки працівники часто зберігають усвідомлення значущості своєї діяльності та відповідальності перед клієнтами або пацієнтами. Проте за відсутності належних механізмів емоційної регуляції поступово з'являється формалізоване ставлення до роботи, зниження емпатії та дистанціювання від професійних обов'язків [3, 5].

Редукція особистісних досягнень виявляється у сумнівах щодо власної компетентності, зниженні задоволеності результатами праці та відчутті професійної неефективності. У працівників бізнес-організацій це часто поєднується з високими внутрішніми стандартами, перфекціонізмом і страхом помилки, що додатково посилює ризик вигорання. Важливу роль у профілактиці емоційного вигорання відіграє емоційна регуляція як здатність усвідомлювати, контролювати та конструктивно трансформувати власні емоційні стани. Дослідження свідчать, що працівники з розвиненими навичками емоційної регуляції демонструють вищий рівень стресостійкості, адаптивності та професійного благополуччя. Когнітивна переоцінка, усвідомлене прийняття емоцій, використання соціальної підтримки та навички саморефлексії сприяють зниженню інтенсивності негативних емоцій і запобігають хронічному виснаженню [1, 4].

Емпіричні дані, отримані у процесі дослідження працівників бізнес-організації, показали, що найбільш вираженим компонентом вигорання є емоційне виснаження при відносно низькому рівні деперсоналізації. Це свідчить про те, що працівники, незважаючи на втому, зберігають професійну відповідальність і емпатійне ставлення до клієнтів. Водночас суб'єктивні оцінки втомлюваності та

зниження енергії вказують на потребу впровадження профілактичних заходів, спрямованих на розвиток емоційної саморегуляції [2, 6].

Таким чином, специфіка прояву емоційного вигорання в умовах високої професійної відповідальності полягає у домінуванні емоційного виснаження на ранніх етапах при збереженні професійної мотивації та відповідальності. Відсутність системної психологічної підтримки та навичок емоційної регуляції може призвести до подальшого розвитку синдрому та негативних наслідків як для особистості, так і для організації. Емоційне вигорання є серйозною психологічною проблемою працівників бізнес-організацій, діяльність яких характеризується високим рівнем професійної відповідальності. Найбільш уразливим компонентом синдрому виступає емоційне виснаження, що формується внаслідок тривалого емоційного напруження та недостатнього відновлення ресурсів. Емоційна регуляція розглядається як ключовий психологічний ресурс профілактики вигорання, який забезпечує підтримання психоемоційного балансу, збереження професійної ефективності та психологічного благополуччя працівників. Розвиток навичок емоційної саморегуляції, усвідомленості та емоційної компетентності має стати важливим напрямом психологічної підтримки персоналу бізнес-організацій.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з розробкою та апробацією програм психологічної профілактики емоційного вигорання, спрямованих на формування емоційної регуляції та стресостійкості працівників у професійному середовищі.

Список використаних джерел

1. Булах І. С. Емоційна компетентність як чинник професійного благополуччя особистості. *Психологія і суспільство*. 2020. № 2. С. 112–120.
2. Водоп'янова Н. Є. Професійне вигорання: діагностика, профілактика, корекція. Київ : Генеза, 2018. 256 с.
3. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Київ : Віват, 2019. 512 с.
4. Карамушка Л. М. Психологія управління персоналом організації. Київ : Либідь, 2017. 384 с.
5. Лотоцька-Голуб Л. О. Профілактика професійного вигорання фахівців соціономічних професій. *Вісник післядипломної освіти*. 2021. № 9. С. 98–106.
6. Маслач К., Джексон С. Синдром емоційного вигорання: концепція та методи вимірювання. *Організаційна психологія*. 2016. № 3. С. 45–60.
7. Титаренко Т. М. Психологічні ресурси особистості в умовах соціальних змін. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2019. 304 с.