

Для вивчення особливостей впливу травматичного досвіду дитинства фахівцями використовуються різні методи та підходи:

1. Adverse Childhood Experiences (ACE) — розповсюджений опитувальник авторів В. Фелліччі та Р. Енда. Цей опитувальник досліджує негативні переживання, зокрема фізичне та емоційне насильство, нехтування, втрату батька або батьківської опіки та інші фактори травми в дитинстві. Дослідження ACEs є одним із найпопулярніших інструментів для оцінки впливу травматичного досвіду на здоров'я та психічний стан у дорослому віці;
2. The Childhood Trauma Questionnaire (CTQ) — відомий багатошкальний тест-опитувальник негативного дитячого досвіду авторів Д. Бернштайна і Л. Фінка, який використовується для виявлення й вимірювання різних форм травм дитинства, таких як фізичне, сексуальне насильство й емоційне нехтування. Він є одним із найбільш перевірених інструментів для вивчення дитячих травм.
3. The Trauma History Questionnaire (THQ) — визнаний опитувальник для оцінки історії травм, що дозволяє досліджувати різні види травм, які могли відбутися в дитинстві, такі як фізичне, сексуальне, емоційне насильство або свідчення насильства.

Ці психологічні інструменти використовуються для оцінки різних аспектів травматичного досвіду дитинства й дозволяють досліджувати, як ці фактори впливають на розвиток особистості та психічне здоров'я в дорослому віці.

Відтак, проблема особливостей впливу травматичного досвіду дитинства на розвиток самооцінки в дорослому віці представляється важливою з огляду на те, що нове покоління зростає в період повномасштабної війни, що триває в Україні вже більше трьох років. Дослідження цієї проблеми важливе для розуміння довгострокових наслідків війни щодо психічного здоров'я покоління, що зростає в умовах кризи. Це дозволить розпочати пошук та впровадження ефективних стратегій підтримки українців, спрямованих на запобігання формуванню низької самооцінки, депресії та інших психологічних розладів у дорослому віці.

*А. Александрова*

## **ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ ПЕРСОНАЛУ, ЩО ПРАЦЮЄ З КЛІЄНТАМИ**

*Aleksandrova*

### **PROFESSIONAL BURNOUT OF CUSTOMER SERVICE STAFF**

У сучасному світі сфера обслуговування клієнтів набуває все більшого значення. Якість обслуговування клієнтів є ключовим фактором успіху будь-якої організації. Особливо це стосується таких життєво важливих галузей, де від ефективної та професійної роботи персоналу залежить комфорт та безпека споживачів. Центри обслуговування клієнтів (ЦОК) є першою точкою контакту споживачів з компанією, тому саме від професіоналізму та ефективності їх працівників залежить рівень задоволеності та лояльності клієнтів. Робота з клієнтами часто пов'язана зі значним емоційним навантаженням. Тривалий вплив стресових факторів може призвести до професійного вигорання персоналу, що негативно впливає як на якість обслуговування, так і на психологічне здоров'я працівників.

Професійне вигорання, як синдром емоційного, фізичного та когнітивного виснаження, негативно впливає на якість виконання службових обов'язків, міжособистісні стосунки та загальний стан здоров'я працівників. У контексті

роботи з клієнтами, де необхідна висока емпатія, стресостійкість та комунікативна компетентність, професійне вигорання може призвести до зниження рівня обслуговування, зростання конфліктних ситуацій та плинності кадрів.

Професійне вигорання — це стан глибокого психічного та фізичного виснаження, що є наслідком тривалого стресу на роботі, з яким людина не змогла ефективно впоратися. Згідно з теорією Крістіни Маслач та Сьюзан Е. Джексон, що є розробниками багатофакторної теорії вигорання, професійне вигорання — це не просто окреме явище, а синдром, який охоплює комплекс симптомів: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Емоційне виснаження проявляється у відчутті порожнечі, коли емоції вичерпані, і людина не може відчувати радість, задоволення або інші позитивні емоції, у відчутті емоційного спустошення та фізичної втоми від надмірного робочого навантаження. Деперсоналізація — у цинічному та відчуженому ставленні до клієнтів, коли людина починає ставитися до інших як до об'єктів, а не як до людей, у емоційному та психологічному дистанціюванні, коли намагається мінімізувати емоційний контакт з іншими людьми та в більш критичному та роздратованому ставленні до них. Редукція професійних досягнень характеризується негативним самосприйняттям у професійному плані, людина відчуває себе невдахою, некомпетентною та нездатною досягати успіху у своїй роботі, вважає, що її робота не приносить результатів, її зусилля марні та не мають значення, втрачає мотивацію та інтерес до роботи.

За теорією В. Бойко, професійне вигорання — це захисний механізм, який людина несвідомо використовує, щоб уникнути психологічної травми, що проявляється у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі фактори. В. Бойко розглядає вигорання як поступовий процес, що розвивається в три етапи (фази). Кожна фаза характеризується своїми специфічними симптомами, які відображають зростаючий ступінь емоційного та фізичного виснаження. Першою є фаза напруги — переживання стресових ситуацій, невдоволення собою, тривога та депресія. Наступною є фаза резистенції (опору) — неадекватна емоційна реакція, моральна дезорієнтація, обмеження емоційних витрат та зниження відповідальності. Третьою є фаза виснаження — брак емоцій, відчуженість, психосоматичні і психовегетативні розлади.

Факторами професійного вигорання можуть бути як організаційні (високе навантаження, недостатня підтримка, конфлікти), індивідуальні (перфекціонізм, емоційна нестабільність, низька стресостійкість), так і специфіка роботи (емоційне навантаження, конфліктні ситуації).

Одним із ключових факторів, що впливають на стійкість до професійного вигорання, є асертивність — здатність особистості відстоювати свої права, висловлювати думки та почуття у прямий, чесний та адекватний спосіб, не порушуючи прав інших. Асертивність — це баланс між агресивністю та пасивністю. Асертивна поведінка дозволяє ефективно керувати конфліктними ситуаціями, встановлювати межі в спілкуванні та знижувати рівень емоційного напруження. Вона сприяє розвитку самоповаги та впевненості, що захищає від емоційного виснаження.

Актуальність дослідження взаємозв'язку асертивності та професійного вигорання персоналу, що працює в Центрах обслуговування клієнтів, зумовлена необхідністю розробки ефективних стратегій профілактики та корекції професійного вигорання, а також підвищення якості обслуговування клієнтів.

Вивчення цього питання дозволить визначити рівень та виявити особливості прояву асертивності та професійного вигорання в працівників, визначити фактори, що впливають на їх взаємозв'язок, та розробити практичні рекомендації щодо підвищення психологічної стійкості персоналу.

*О. Бужинська*

## **МЕТОДИКИ АДАПТАЦІЇ В УМОВАХ ПЕРЕСЕЛЕННЯ**

*О. Buzhynska*

### **ADAPTATION TECHNIQUES IN RESETTLEMENT CONDITIONS**

Початок повномасштабного вторгнення в Україну...

Третій рік, як декілька мільйонів людей були змушені стати переселенцями, залишаючи місця, де були зруйновані їх домівки, або покинути нашу Державу. У лютому 2022 р. понад 1,5 млн людей змушено було виїхати за кордон. За останніми даними ООН, приблизно 6,7 млн людей нині перебуває за кордонами України, і ця цифра продовжує зростати.

Що відбувається із цими людьми, як відбувається їх адаптація? Багато питань, які потребують дослідження.

Адаптація вимушених переселенців залежить від багатьох факторів, це — доступність житла, освіти, медичної допомоги та працевлаштування. В країнах прийому часто організуються спеціальні програми підтримки, що включають мовні курси, допомогу в пошуку роботи та інтеграцію в місцеве суспільство. Важливо, щоб у переселенців був доступ до інформації та підтримка задля того, щоби покращити їх адаптацію.

Соціально-психологічна адаптація відіграє важливу роль у благополуччі вимушених мігрантів. Якщо люди успішно адаптуються та пристосовуються до нового середовища, вони відчують себе більш впевнено та комфортно, що позитивно позначається на їхньому психічному стані. Підтримка з боку місцевої спільноти, доступ до соціальних послуг та можливість побудувати нові соціальні зв'язки сприяють поліпшенню якості життя та психічного стану. Навпаки, труднощі в адаптації можуть призвести до ще більш глибокого стресу, тривоги та інших психологічних проблем. Розуміння чинників, які поліпшують або ускладнюють адаптацію, допомагає розробляти необхідні стратегії та інтервенції щодо поліпшення адаптації вимушених мігрантів. Такі дослідження можуть сприяти розвитку політики суспільства країни щодо створення спеціальних програм, спрямованих на підтримку та полегшення адаптації, покращення умов життя та інтеграції цієї вразливої частини населення.

Вже багато досліджень було проведено щодо соціально-психологічної адаптації переселенців, що виїхали за кордон у зв'язку з повномасштабним вторгненням та воєнним станом. Цими дослідженнями займалися О. Бахмутова, Ф. Вальдшмідт, Л. Карамушка, Т. Карамушка, С. Клімов, О. Крендцер та інші, але ж ця тема дуже гостра та потребує ще нових досліджень.

У процесі соціально-психологічної адаптації людина пристосовується до нового соціального середовища та культурних умов. Це включає в себе навчання новим соціальним нормам, встановлення міжособистісних відносин та інтеграцію в