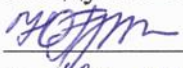


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Допускається до захисту  
завідувач кафедри менеджменту  
 професор Ю. С. Гринчук  
« 12 » червня 2024 року

## КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

**УПРАВЛІНСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ З ПОПЕРЕДЖЕННЯ СИНДРОМУ  
ЕМОЦІЙНОГО ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В СУЧАСНИХ  
УМОВАХ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «МЕДХЕЛС»)**


Виконала: Колосова Карина Костянтинівна  
*прізвище, ім'я, по батькові*

  
підпис

Керівник: доцент Коваль Надія Володимирівна  
*вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові*

  
підпис

Рецензент: доцент Арбузова Тетяна Василівна  
*вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові*

  
підпис

Я, Колосова Карина Костянтинівна, засвідчую, що кваліфікаційну роботу магістра виконано з дотриманням принципів академічної доброчесності.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Затверджую  
Гарант ОПП «Менеджмент»  
*Koly* доцент Н. В. Коваль  
«20» квітня 2023 року

**ЗАВДАННЯ**  
на кваліфікаційну роботу здобувача  
**Колосовій Карині Костянтинівні**

Тема: Управлінська діяльність з попередження синдрому емоційного та професійного вигорання в сучасних умовах (за матеріалами ТОВ «Медичний центр «МЕДХЕЛС»).  
Перелік питань, що розробляються в роботі: розкрити сутність, етапи розвитку та наслідки професійного вигорання, актуальність питань профілактики професійного вигорання для менеджерів; розглянути симптоми професійного вигорання, фактори, що зумовлюють його появу, найпоширеніші методи діагностики професійного вигорання; охарактеризувати методи подолання професійного вигорання та його профілактики; здійснити діагностику професійного та емоційного вигорання у працівників ТОВ «Медичний центр «МЕДХЕЛС»; запропонувати можливі напрями та заходи щодо удосконалення системи управління професійним вигоранням у ТОВ «Медичний центр «МЕДХЕЛС».  
Вихідні дані: звітність ТОВ «Медичний центр «МЕДХЕЛС»; праці вітчизняних й зарубіжних вчених та фахівців, публікації у періодичних виданнях з проблеми дослідження, інформаційні ресурси мережі Internet.

Календарний план виконання роботи

Етап виконання	Дата виконання етапу	Відмітка про виконання
Огляд літератури	квітень - травень 2023	<i>виконано</i>
Теоретико-методична частина	вересень - грудень 2023	<i>виконано</i>
Аналітична частина	січень - лютий 2024	<i>виконано</i>
Рекомендаційна частина	березень - квітень 2024	<i>виконано</i>
Оформлення роботи	травень 2024	<i>виконано</i>
Перевірка на плагіат	травень 2024	<i>виконано</i>
Попередній розгляд на кафедрі	травень 2024	<i>виконано</i>
Подання на рецензування	травень 2024	<i>виконано</i>

Керівник кваліфікаційної роботи

*Koly*  
(підпис)

доцент Н. В. Коваль

Здобувач

*Kolosa*  
(підпис)

К. К. Колосова

Дата отримання завдання «20» квітня 2023 р.

## **АНОТАЦІЯ**

*Колосова К. К.*

### **УПРАВЛІНСЬКА ДІЯЛЬНІСТЬ З ПОПЕРЕДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ**

*(за матеріалами ТОВ «Медичний центр «МЕДХЕЛС»)*

Досліджено сукупність теоретико-методичних та практичних аспектів управлінської діяльності з попередження синдрому емоційного та професійного вигорання.

Використано методи: аналізу, синтезу, індукції, дедукції, психодіагностичного тестування, анкетування, спостереження, інтерв'ювання, кореляційний метод Пірсона.

За результатами діагностики професійного вигорання працівників ТОВ «Медичний центр «МЕДХЕЛС» за методикою А. Рукавішнікова зроблено висновок, що у працівників центру спостерігається середній рівень професійного вигорання. За результатами анкетування з визначення рівня задоволеності співробітників роботою з'ясовано чинники, які зумовлюють розвиток професійного вигорання у працівників: надмірне навантаження; завищені вимоги до роботи; специфіка роботи, що полягає в прямому контакті з людьми, які мають проблеми зі здоров'ям; загальна ситуація в країні; брак автономії тощо.

Обґрунтовано заходи боротьби із професійним вигоранням на рівні керівництва, працівників та медичного центру.

Досліджено кореляційний зв'язок між рівнем стресу та професійним вигоранням шляхом розрахунку коефіцієнта кореляції Пірсона. Обґрунтовано заходи щодо мінімізації стресових чинників у ТОВ «Медичний центр «МЕДХЕЛС».

Зроблено висновок, що подолання вигорання – це комплексна задача, яка потребує спільних зусиль керівництва, працівників та медичного центру в цілому.

Кваліфікаційна робота бакалавра містить 41 сторінку комп'ютерного тексту, 14 таблиць, 7 рисунків, список використаних джерел із 32 найменувань, 10 додатків.

**Ключові слова:** синдром професійного та емоційного вигорання, діагностика, управлінська діяльність.

## ANNOTATION

*K. Kolosova*

### ***MANAGERIAL PREVENTIVE ACTIVITIES TO THE EMOTIONAL AND PROFESSIONAL BURNOUT SYNDROME IN MODERN CONDITIONS (BASED ON THE MATERIALS OF “MEDICAL CENTER “MEDHELС” LLC)***

The article investigates the complex of theoretical, methodological and practical aspects of management activity for the prevention of the emotional and professional burnout syndrome.

The methods used are: analysis, synthesis, induction, deduction, psychodiagnostic testing, questionnaires, observation, interviewing, Pearson's correlation method.

Based on the results of the diagnosis of professional burnout of employees of Medical Center MEDHELС LLC using the methodology of A. Rukavishnikov, it was concluded that the center's employees have an average level of professional burnout. Based on the results of a questionnaire to determine the level of employee job satisfaction, the factors that determine the development of professional burnout among employees have been identified; excessive workload; excessive work requirements; the specificity of the work, which consist in direct contact with people who have health problems; general situation in the country; lack of autonomy, etc.

Measures to combat professional burnout at the level of management, employees, and the medical center are substantiated.

The correlation between the level of stress and professional burnout was investigated by calculating the Pearson correlation coefficient. The measures to minimize stress factors in Medical Center MEDHELС LLC are substantiated.

It was concluded that overcoming burnout is a complex task that requires the joint efforts of management, employees and the medical center as a whole.

The bachelor's work contains 41 pages of computer text, 14 tables, 7 figures, a list of used sources of 32 items, and 10 appendices.

**Key words:** professional and emotional burnout syndrome, diagnosis, management activity.

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ФЕНОМЕНУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	5
РОЗДІЛ 2 ДІАГНОСТИКА ТА ОЦІНКА СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «МЕДХЕЛС».....	15
2.1. Організаційно-економічна характеристика ТОВ «Медичний центр «МЕДХЕЛС».....	15
2.2. Діагностика професійного та емоційного вигорання у працівників центру.....	27
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ПРОФЕСІЙНИМ ВИГОРАННЯМ У ТОВ «МЕДИЧНИЙ ЦЕНТР «МЕДХЕЛС».....	33
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	40
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	41
ДОДАТКИ.....	45

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. World Health Organization. URL: <https://www.who.int/> (дата звернення 29.04.2024)
2. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки*. 2021. Вип. 16 (61). С.110 – 119.
3. Ануфрієв М. І., Капля О. М. Професійне вигорання, як проблема сучасних трудових відносин: зарубіжні та вітчизняні підходи до її вирішення. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. №12. С. 450 – 453.
4. Ярощук Л., Удовенко А. Професійне вигорання особистості. *Психолого-педагогічний супровід фахового зростання особистості в системі неперервної професійної освіти*: матер. всеукр. наук.-практ. інтернет-конф. (м. Бердянськ, 26-27 листопада 2020 р.). Бердянськ: Бердянський державний педагогічний університет, 2020. С. 332-333.
5. 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> (дата звернення 29.04.2024)
6. Величко В. О. Проблеми виявлення та профілактики професійного вигорання керівників в органах місцевого самоврядування. *Державне будівництво та самоврядування*. 2017. Вип. 34. С. 130 – 143.
7. Принь І.-М. О. Професійне вигорання керівника. URL: <https://conferences.vntu.edu.ua/index.php/all-hum/all-hum-2018/paper/view/4154>
8. Мирончук Н. М. Професійне вигорання викладача вищої школи: чинники, ознаки, способи протидії. Теоретичні і методичні засади розвитку і самовдосконалення особистості педагога-новатора в контексті модернізації нової української школи: зб. наук.-метод. праць / за ред. О. А. Дубасенюк. Житомир: Вид-во Євенок О. О., 2017. С. 62 – 67.

9. Дідик С. С. Особливості синдрому професійного вигорання в різних країнах світу. *Соціально-етичні та деонтологічні проблеми сучасної медицини (немедичні проблеми в медицині)*: збірник матер. II всеукр. наук.-практ. конф. (м. Запоріжжя, 18-19 лютого 2021 р.). Запоріжжя: ЗДМУ, 2021. С. 93-95.

10. Леженіна Л. М. Методи дослідження емоційного вигорання. *Наука і освіта*. 2008. № 8–9. С. 37–49.

11. Furnham, A., Race, M.-C. & Rosen, A. Emotional intelligence and the Occupational Personality Questionnaire (OPQ). URL: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2014.00935/full>.

12. Fiorilli, C., De Stasio, S., Benevene, P., Iezzi, D. F., Pepe, A., & Albanese, O. Copenhagen burnout Inventory (CBI): a validation study in an Italian teacher group. URL: <http://surl.li/sthss>.

13. Ilic, I., Arandjelovic, M., Jovanovic, J. & Nestic, M. Relationships of work-related psychosocial risks, stress, individual factors and burnout - questionnaire survey among emergency physicians and nurses. URL: <http://surl.li/sthtm>.

14. Сургунд Н. Профілактика професійного вигорання у поліцейських в умовах COVID-19. *Психологічні травелоги*. 2022. №1. С. 152–162.

15. Льошенко О., Кондратьєва В. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». *Вісник Львівського університету. Серія Психологічні науки*. 2021. Вип. 10. С. 105 – 112.

16. Василик А. В., Столярук Х. С., Булуй А. В. Діагностика проблем і заходи подолання професійного вигорання працівників. *Проблеми економіки*. 2021. № 1 (47). С. 64–71.

17. Макаренко О. І. Використання проєктивних методів для дослідження емоційного вигорання соціальних працівників. *Український психологічний журнал*. 2018. Вип. 60(3). С. 102 – 114.

18. National Library of Medicine. A Cognitive Behavioral Model Proposing That Clinical Burnout May Maintain Itself. Niclas Almén. April 2021. URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8037062/>

19. Наумець І. Психодинамічна терапія: здатність людини творчо працювати і повноцінно любити як маркер ефективності. URL: <https://neuronews.com.ua/ua/archive/2017/1%2885%29/pages-7-10/psihodinamichna-terapiya-zdatnist-lyudini-tvorcho-pracyuvati-i-povnocinno-lyubiti-yak-marker-efektivnosti#gsc.tab=0> (дата звернення 29.04.2024)
20. Лечебріна Т. Арт-терапія як ефективний метод профілактики професійного вигорання вихователів. *Моделі життєтворчості у сучасних соціокультурних контекстах* : матеріали доп. наук.-практ. on-line конф. для студ., аспірантів, викл., учителів шк., вихователів ЗДО (м. Харків, 10 листоп. 2023 р.) Харків, 2023. С. 54.
21. Погорецька І. Професійне вигорання на роботі: причини, наслідки та шляхи подолання. URL: <https://becalm.com.ua/lifestyle/profesijne-vygorannya-na-roboti-prychyny-naslidky-ta-shlyahy-podolannya/> (дата звернення: 29.04.2024).
22. Кордюмов В. Як запобігти вигоранню на роботі: поради для підтримки внутрішнього балансу та ментального здоров'я. URL: <https://speka.media/yak-zapobigti-vigorannya-na-roboti-vzdm74> (дата звернення: 29.04.2024).
23. Войтенко О. В. Організаційна культура як чинник професійного благополуччя особистості. *Вісник Національного університету оборони України*. 2024. № 1 (77). С. 38 – 44.
24. Олійник М. Дослідження синдрому вигорання. КІТорієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні. Львів: Український інститут когнітивно-поведінкової терапії, 2021. 51 с.
25. Медичний центр MedHealth. Офіційний сайт. URL: <https://medhealth.in.ua/>
26. Опендатабот. Види економічної діяльності КВЕД. URL: <https://opendatabot.ua/c/kved>.
27. YouControl. Медичний центр «МЕДХЕЛС» 44917926. URL: [https://youcontrol.com.ua/catalog/company\\_details/44917926/](https://youcontrol.com.ua/catalog/company_details/44917926/)
28. Технології роботи організаційних психологів : навч. посібник / за наук. ред. Л. М. Карамушки. К.: ІНКОС, 2005. 366 с.



29. Karamushka, L.M., Gnuskina, G.V., Ivkin, V.M. Occupational burnout: the relationships with internal and external professional characteristics of businessmen. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2016. № 2–3 (5–6). С. 74 – 80.

30. Емоційне вигорання педагогів. Методичні рекомендації / Укладачі: творча група практичних психологів: Коняхіна А. В., Гаврик І. Л, Гриценко Н.В., Гутенко Д. М., Коропченко Н. М., Обравит О. М., Полякова В. С., Сухомлин Л. Г., Усик Ю. С., Чорний О. І. Суми: методичний кабінет відділу освіти Сумської районної державної адміністрації, 2016. 60 с.

31. Пашко А. О. Статистичний аналіз даних. Методичні матеріали до курсу «Інтелектуальна обробка даних» для студентів. Київ: КНУ ім. Тараса Шевченка, 2019. 55 с.

32. CORC. Шкала сприйнятого стресу (PSS-10). URL: <https://www.corc.uk.net/outcome-experience-measures/perceived-stress-scale-pss-10/>