

УДК 159.922.8:612.8:364-1

DOI <https://doi.org/10.32782/psych.studies/2025.3.10>

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ Б'ЮТІ-СФЕРИ

Ушакова Ірина Михайлівна,

кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології і соціології
Харківського національного економічного університету
імені Семена Кузнеця
<https://orcid.org/0000-0002-5758-2799>

Новохатська Олена Олександрівна,

здобувачка вищої освіти другого (магістерського) рівня
кафедри психології і соціології
Харківського національного економічного університету
імені Семена Кузнеця
<https://orcid.org/0009-0006-6345-751X>

У статті розглядається проблема професійного вигорання як одного з найбільш актуальних соціально-психологічних феноменів сучасності, що суттєво впливає на психологічне благополуччя особистості та ефективність її професійної діяльності. Актуальність дослідження полягає у виявленні психологічних механізмів розвитку синдрому вигорання у представників б'юті-індустрії та визначенні напрямів його профілактики, що має практичне значення як для підвищення професійної ефективності, так і для збереження психічного здоров'я фахівців.

Проаналізовано основні наукові підходи до визначення та структурування синдрому професійного вигорання, окреслено його ключові симптоми та фактори розвитку. Особлива увага приділяється вивченню професійного вигорання у працівників б'юті-сфери, яка характеризується високим рівнем емоційної залученості, постійною комунікацією з клієнтами, інтенсивними фізичними та психологічними навантаженнями, а також високою конкуренцією на ринку праці.

Здійснено теоретичне обґрунтування та емпіричне вивчення психологічних особливостей прояву професійного вигорання у працівників б'юті-сфери, а також надано деякі рекомендації щодо профілактики вигорання та психологічної підтримки фахівців даної професійної групи.

Результати дослідження засвідчили, що значна частина респондентів перебуває на стадії резистенції, що вказує на поширення механізмів психологічного захисту, які, однак, виявляються малоефективними та з часом можуть призвести до поглиблення вигорання. Близько третини опитаних демонструють симптоми виснаження, що є показником серйозних ризиків професійної дезадаптації. Домінуючим компонентом вигорання є емоційне виснаження, у багатьох респондентів виявлено високий рівень деперсоналізації, що вказує на відсторонене ставлення до професійної взаємодії. Редукція особистісних досягнень у цій вибірці має менш виражений характер, проте становить потенційний ризик втрати професійної мотивації. Третина досліджуваних перебуває на високому рівні вигорання, що підтверджує вже сформований синдром і потребує психокорекційних втручань.

Отримані результати свідчать про високу поширеність емоційного виснаження серед працівників б'юті-сфери та підтверджують необхідність системної психологічної профілактики та корекції. У статті запропоновано практичні рекомендації, що включають оптимізацію робочого навантаження, формування стресостійкості, розвиток навичок саморегуляції, запровадження ефективних мотиваційних програм та заходів із покращення соціально-психологічного клімату в колективах. Автори підкреслюють важливість упровадження тренінгових і консультативних програм, спрямованих на підтримку емоційного благополуччя спеціалістів.

Ключові слова: професійне вигорання, емоційне виснаження, деперсоналізація, б'юті-сфера, психологічна профілактика, стресостійкість, психічне благополуччя.

Ushakova Iryna, Novokhatska Olena. Psychological features of professional burnout in beauty industry employees

The article examines the problem of professional burnout as one of the most relevant socio-psychological phenomena of modern times, which significantly affects the psychological well-being of an individual and the effectiveness of their professional activity. The relevance of the study lies in identifying the psychological mechanisms of burnout syndrome development among representatives of the beauty industry and determining directions for its prevention, which has practical significance both for increasing professional effectiveness and for preserving the mental health of specialists.

The main scientific approaches to the definition and structuring of the professional burnout syndrome are theoretically analyzed, and its key symptoms and development factors are outlined. Particular attention is paid to the study of professional burnout among workers in the beauty sphere, which is characterized by a high level of emotional involvement, constant communication with clients, intensive physical and psychological workloads, as well as high competition in the labor market.

Theoretical substantiation and empirical study of the psychological peculiarities of the manifestation of professional burnout among beauty sphere workers have been carried out, as well as some recommendations are provided regarding prevention and psychological support for specialists of this professional group.

The results of the study showed that a significant part of the respondents is at the resistance stage, which indicates the spread of psychological defense mechanisms that, however, prove to be ineffective and over time may lead to the deepening of burnout. About one-third of the respondents demonstrate symptoms of exhaustion, which is an indicator of serious risks of professional maladaptation. The dominant component of burnout is emotional exhaustion, and many respondents show a high level of depersonalization, which indicates a detached attitude toward professional interaction. The reduction of personal achievements in this sample is less pronounced, but it poses a potential risk of losing professional motivation. One-third of the participants are at a high level of burnout, which confirms an already formed syndrome and requires psychocorrective interventions.

The obtained results indicate a high prevalence of emotional exhaustion among beauty sphere workers and confirm the need for systematic psychological prevention and correction. The article offers practical recommendations, including the optimization of workload, the formation of stress resistance, the development of self-regulation skills, the implementation of effective motivational programs, and measures to improve the socio-psychological climate within teams. The authors emphasize the importance of introducing training and counseling programs aimed at supporting the emotional well-being of specialists.

Key words: professional burnout, emotional exhaustion, depersonalization, beauty sphere, psychological prevention, stress resistance, psychological well-being.

Постановка проблеми. Професійне вигорання в сучасному світі досягло рівня епідемії: зростає чисельність людей, які страждають від емоційного виснаження та втрати інтересу до роботи. Вирішення цієї нагальної проблеми вимагає насамперед виявлення її глибинних причин. Ґрунтовне розуміння факторів, що призводять до професійного вигорання, є необхідною передумовою для розробки ефективних засобів, які спрямовані на відновлення психологічного благополуччя та повернення до повноцінного життя.

Мета статті – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити психологічні особливості прояву професійного вигорання у працівників б'юті-сфери, виявити його структурні компоненти та рівні, а також окреслити напрями психологічної профілактики та підтримки фахівців даної професійної групи.

Результати дослідження. Термін «синдром професійного вигорання» був уведений Г. Фрейденбергером і згодом став предметом вивчення таких науковців, як Г. Сельє (механізми стресу), І. Аронсон та А. Пайнс, Д. Дірендонк, Х. Сіксма та В. Шауфелі, С. Джексон і К. Маслач (факторні моделі емоційного вигорання), а також Б. Перлман і Е. Хартман (динамічна модель). Пізніше К. Маслач уточнила розуміння синдрому емоційного вигорання (СЕВ), описавши його як поєднання емоційного та фізичного виснаження з негативною самооцінкою, втратою співчуття та розуміння до пацієнтів / клієнтів, а також негативним ставленням до роботи.

В Україні дослідження синдрому професійного вигорання є особливо актуальним у галузі психології та соціальної роботи. Сучасні українські науковці розглядають

його через призму стресу, емоційного виснаження та психологічної адаптації у стресових професіях, що є важливим для розуміння цього явища в українському контексті.

Л. Карамушка, Г. Гнускіна трактують синдром професійного вигорання як емоційне, фізичне та психічне виснаження, що розвивається внаслідок тривалого впливу професійних стресорів [1]. Схоже визначення дає О. Величко [2], розглядаючи його як стресовий стан, спричинений тривалою емоційною та психологічною напругою на роботі, що призводить до фізичного та психічного виснаження. О. Іванашко [3] акцентує увагу на тому, що професійне вигорання є формою хронічної втоми, яка проявляється фізичним, психічним та емоційним виснаженням. Попри різні акценти, Т. Грубі [4] та С. Мащак [5], а також інші дослідники сходяться на думці, що професійне вигорання є соціально-психологічним явищем, що включає фізичне, розумове та емоційне виснаження, а також характеризується негативною самооцінкою, байдужістю до роботи та деперсоналізацією.

Значний внесок у розуміння професійного вигорання та розробку дієвих стратегій його подолання зробило дослідження О. Якимчук [6], яка трактує цей стан як індивідуальний процес, що є наслідком поєднання особистісних та зовнішніх чинників. Цей процес залежить не тільки від індивідуальних рис людини, але й від її персональної системи професійного розвитку та впливу соціальних факторів. Вигорання розвивається в умовах стресу, емоційного навантаження та складних професійних вимог.

У зв'язку зі швидким зростанням б'юті-індустрії та підвищеними вимогами до її спеціалістів проблема професійного вигорання серед них набуває особливої значущості. Висока конкуренція, постійні зміни в трендах, емоційна напруга під час взаємодії з клієнтами та фізичні навантаження суттєво збільшують ризик розвитку цього синдрому. Дослідження цієї проблеми є вкрай важливим для забезпечення здоров'я та добробуту працівників, а також для підвищення ефективності організацій, які працюють у сфері краси. Це складне явище зумовлене взаємодією

багатьох причин і факторів.

У сфері «людина-людина», особливо в б'юті-індустрії, часто виникають конфлікти, що досліджувалися вченими. Так, Л. Долинська [7], вивчаючи психологію професійних конфліктів та їх розв'язання, вказувала на високе емоційне навантаження у сфері обслуговування як фактор ризику. В. Волошин [8] аналізував комунікативні бар'єри у професіях із тісним контактом із клієнтами, включаючи б'юті-індустрію. Д. Усов, Н. Ковальчук [9] наголошують на необхідності розробки алгоритмів ввічливого спілкування з клієнтами. О. Романовська, Є. Набільська [10] вказують на внутрішні психологічні чинники, такі як надмірна відданість роботі та емпатія до проблем клієнтів, як основу для професійного вигорання.

Тож виникнення професійного вигорання для працівників сфери обслуговування, зокрема б'юті-індустрії, зумовлюється поєднанням внутрішніх (високі вимоги до себе, перфекціонізм, емоційна лабільність та низька стресостійкість) та зовнішніх факторів (надмірне робоче навантаження, недостатня підтримка від колег і керівництва, соціальний тиск, нераціональний розподіл робочого часу, емоційно насичена взаємодія з клієнтами). Тривала та інтенсивна робота в цій галузі може призвести до емоційного виснаження, втрати мотивації та інтересу до роботи, а також до психосоматичних розладів.

Аналіз результатів дослідження.

За результатами теоретичного аналізу нами було організовано емпіричне дослідження професійного вигорання у працівників б'юті-сфери з майстрами-перукарями (вікова категорія від 25 до 46 років (молоді та зрілі дорослі)) салонів краси м. Лас Вегас, штат Невада, США. Це були жінки-емігрантки з України, які мають різний досвід роботи у б'юті-сфері.

Для виявлення рівнів професійного вигорання нами була використана низка діагностичних інструментів: методики «Діагностика рівня професійного вигорання» В. Бойко, «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач та С. Джексон (адаптація Н. Водоп'янової), «Дослідження синдрому вигорання» Дж. Грінберга.

Перша з названих методик дала можливість оцінити емоційний, когнітивний та

фізіологічний стан працівників. Отримані результати за стадіями вигорання показані на рис. 1.

Як бачимо, що на стадії емоційного виснаження перебувають 30 % респондентів. Це означає, що вони переживають значну втрату емоційних ресурсів, відчувають втому від своєї роботи, зниження мотивації та задоволення від професії. У таких працівників можуть спостерігатися симптоми депресії, байдужість до клієнтів, зниження якості роботи та загальне почуття виснаження. Це може негативно впливати на якість наданих послуг, а також на самопочуття та ефективність працівників.

Половина досліджуваних перебувають на стадії резистенції, що свідчить про наявність стійкості до стресових факторів. Ці працівники хоча і відчувають певне емоційне навантаження, але здатні справлятися з ним, зберігаючи ефективність у роботі та позитивне ставлення до професії. Вони можуть застосовувати певні способи самозахисту, управління стресом та регулювання своїх емоційних реакцій, що дозволяє зберігати професіоналізм та мотивацію.

20 % перукарів нашої вибірки перебувають на стадії напруження, що вказує на відчуття ними значного стресу і напруги. Вони можуть відчувати психологічний дискомфорт, втому, тривожність або нервозність, що може негативно позначатися на їхній роботі та взаємодії з клієнтами. Профілактичні заходи щодо вигорання будуть ефективними саме для цієї частини учасниць нашого дослідження.

Отже, у вибірці простежується досить високий рівень професійного вигорання, адже помітна кількість респондентів перебуває на другій та третій його стадії. Домінування стадії резистенції вказує, що більшість фахівців намагаються психологічно

захиститися від перевантаження, але ці стратегії є неефективними і призводять до поглиблення вигорання. Наявність групи досліджуваних зі стадією виснаження є тривожним сигналом, адже це свідчить про значні ризики зниження якості роботи, професійної дезадаптації та навіть виникнення психосоматичних розладів.

З метою уточнення того, який зі складників вигорання є найбільш проявленим у досліджуваній групі, була застосована методика К. Масlach та С. Джексона. Кількісні показники за трьома основними шкалами (емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистісних досягнень) показані на рис. 2.

Ці дані показують високий рівень емоційного виснаження працівників, що свідчить про сильне навантаження і втрату внутрішніх ресурсів. Лише 10 % із них мають низький рівень емоційного виснаження, що свідчить про їхню здатність зберігати енергію та ефективність у роботі, не відчуваючи значної емоційної втоми.

37 % досліджуваних мають високий рівень деперсоналізації (байдужого або негативного ставлення до підопічних / колег, відчуження у професійних контактах). Це свідчить про те, що частина фахівців уже перейшла до стадії захисного відсторонення, що негативно впливає на якість міжособистісної взаємодії.

Зниження рівня особистісних досягнень вказує на ризик формування професійної дезадаптації, втрату впевненості у власній компетентності та зменшення мотивації до роботи. Але за цією шкалою не так багато (5 %) перукарок мають високі показники, а у значної частини (43 %) – низькі бали. Тому ризик прояву вигорання через редукцію власних досягнень у нашій вибірці невисокий.

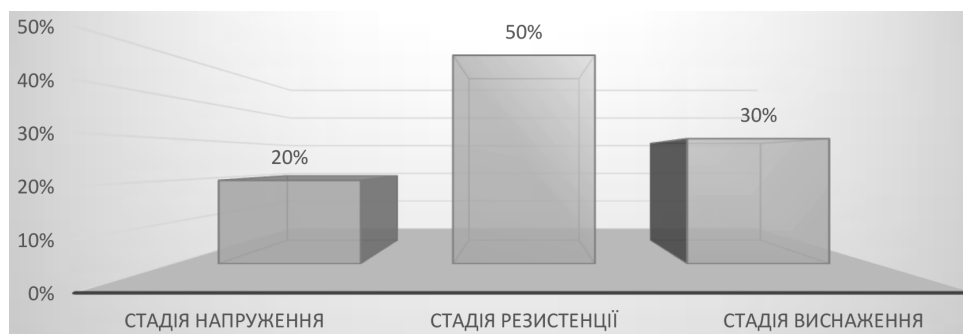


Рис. 1. Кількість досліджуваних за стадіями вигорання (у %)

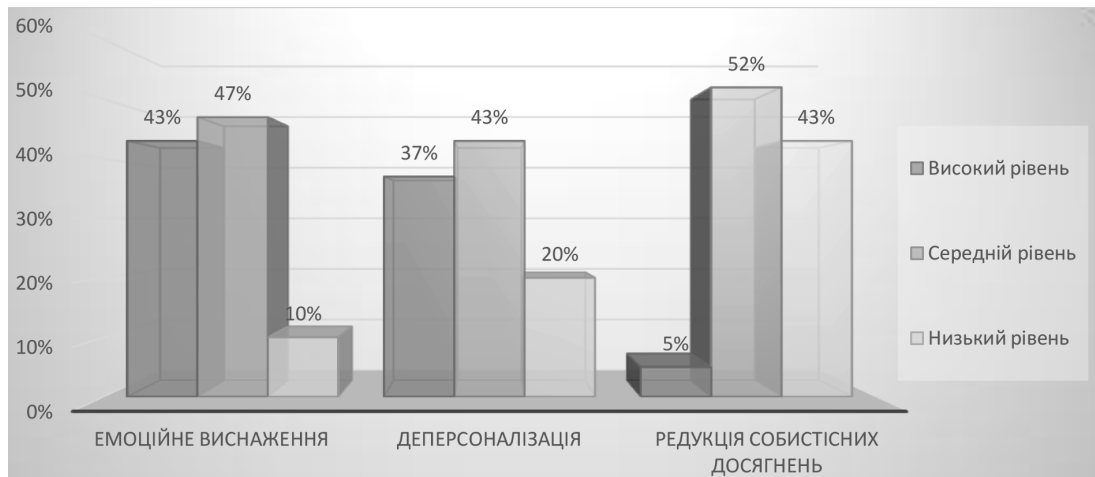


Рис. 2. Кількість досліджуваних за шкалами вигорання (у %)

Отже, домінуючим компонентом вигорання працівників б'юті-сфери є емоційне виснаження, що підтверджує наявність надмірних емоційних та професійних навантажень у більшості опитаних і ще раз наголошує на необхідності психопрофілактичних та корекційних заходів (упровадження програм підвищення стресостійкості, розвитку навичок саморегуляції, формування позитивної професійної ідентичності).

Третім діагностичним інструментом щодо рівня професійного вигорання серед працівників сфери краси була методика «Дослідження синдрому вигорання» Дж. Грінберга, результати застосування якої показано на рис. 3.

Згідно з даними рисунка, частина респондентів (20 %) має низький рівень вигорання: ця група демонструє відносну психологічну стійкість, що свідчить про збереження внутрішніх ресурсів, достатню стресостійкість та відсутність загрози дезадаптації. Значна кількість досліджуваних (47 %) перебуває на середньому рівні, що свідчить про наявність ризику подальшого розвитку вигорання, сигналізує про початкові прояви емоційного виснаження, втоми та напруженості,

які можуть посилюватися за відсутності профілактики. У третини учасників дослідження (33 %) зафіксовано високий рівень емоційного вигорання, тобто вже наявні серйозні ознаки професійної дезадаптації. Це свідчить про вже сформований синдром вигорання, що негативно впливає на професійну діяльність, психологічне та фізичне здоров'я.

Отже, у вибірці простежується домінування середнього рівня емоційного вигорання, що свідчить про тенденцію до поступового зниження емоційних та особистісних ресурсів у багатьох респондентів. Наявність групи з високим рівнем вигорання підтверджує, що частина досліджуваних уже перебуває у зоні психологічного ризику, що може призвести до зниження ефективності діяльності та появи психосоматичних розладів. Респонденти з низьким рівнем вигорання є ресурсною групою, однак за умов високих професійних навантажень вони також можуть перейти у групу ризику.

Отримані результати вказують на необхідність цілеспрямованих заходів профілактики емоційного вигорання – психологічного консультування, тренінгів емоційної

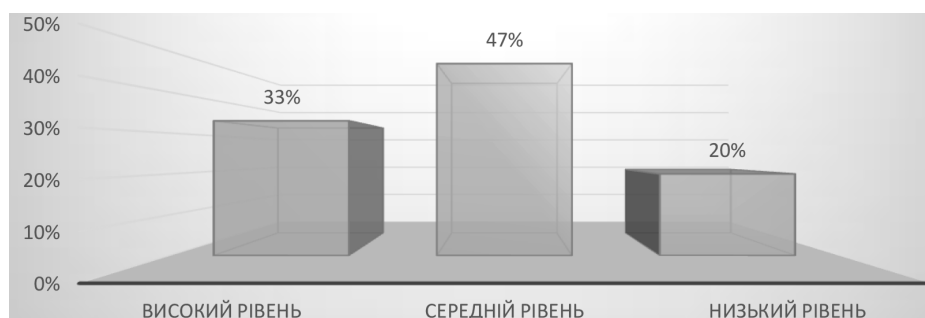


Рис. 3. Кількість досліджуваних за рівнями емоційного вигорання (у %)

саморегуляції, оптимізації умов праці та розвитку навичок відновлення ресурсів.

Ми рекомендуємо також:

- проведення заходів з оптимізації психологічного клімату та підтримки працівників (що можна зробити через регулярні командні зустрічі, неформальні спілкування, організацію спільних заходів (тренінги, воркшопи і групові обговорення), що сприяють покращенню внутрішньої комунікації та зміцненню колективного духу, а також допомагають знизити рівень стресу);

- запровадження системи мотивації, яка включатиме визнання досягнень працівників і заохочення за ефективну роботу. Це можуть бути як матеріальні винагороди (премії, бонуси), так і нематеріальні (публічне визнання, сертифікати, святкування досягнень);

- управління робочим навантаженням, яке полягає в плануванні гнучкого графіку роботи, що дозволяє регулювати робоче навантаження і знаходити баланс між роботою та особистим життям;

- навчання працівників ефективному управлінню своїм часом та робочими завданнями, що є ключовим аспектом у профілактиці вигорання. Вміння відмовляти клієнтам або зменшувати кількість одночасних завдань допомагає уникнути перенапруги;

- розвивати особистісні і професійні навички фахівців. Важливо заохочувати їх до розвитку не лише професійних, а й особистісних якостей, таких як стресостійкість, здатність до саморегуляції та емоційної гнучкості. Курси підвищення кваліфікації допомагають працівникам відчувати себе впевнено у своїй професії, уникати відчуття стагнації та монотонності в роботі, що часто є фактором вигорання;

- визнання досягнень працівників салону краси. Відзначення керівництвом досягнень працівників, їхніх зусиль та професіоналізму позитивно впливають на

мотивацію та допомагають уникнути відчуття незадоволення від роботи. Введення системи бонусів, премій або інших форм матеріального чи морального заохочення допомагає підвищити рівень задоволення від роботи і знизити ймовірність вигорання;

- організацію для працівників салону краси певних програм відновлення, наприклад відпочинкових днів, спеціальних релаксаційних процедур чи благодійних заходів для відновлення фізичного та емоційного стану. Організація заходів, спрямованих на підтримку здорового способу життя, таких як семінари з харчування, профілактика шкідливих звичок, допоможе працівникам покращити фізичне самопочуття і знизити рівень стресу.

З огляду на отримані нами в дослідженні показники, актуальною є також проблема подання наслідків професійного вигорання у працівників б'юті-сфери. Слід звернути увагу на вдосконалення психокорекційних втручань, які б не лише підвищували, але й стабілізували самооцінку особистості, емоційний стан та розвивали навички саморегуляції та відновлення ресурсів.

Висновки. У результаті проведеного дослідження встановлено, що серед працівників б'юті-сфери спостерігається досить високий рівень професійного вигорання, який найбільш виразно проявляється у формі емоційного виснаження та зниження професійної мотивації. Це вказує на значні ризики професійної дезадаптації, зростання психологічних труднощів та зниження якості виконання професійної діяльності.

Отримані результати підтверджують нагальну потребу в розробленні та впровадженні системної профілактики емоційного вигорання, що не лише дозволить знизити ризики виникнення синдрому вигорання, а й сприятиме підвищенню ефективності професійної діяльності та збереженню психологічного благополуччя працівників б'юті-індустрії.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Карамушка Л. М., Гнускіна Г. В. *Психологія професійного вигорання підприємців* : монографія. Київ : Логос, 2018. 198 с.
2. Величко О. Б. Синдром емоційного професійного вигорання як виклик постмодерного інформаційного суспільства. *Актуальні дослідження суспільних наук* : матеріали X Всеукр. наук. конф., м. Умань, 28 березня 2024 р. Умань : Візаві, 2024. С. 85–88.
3. Іванашко О. Є. Професійна адаптація і професійне вигорання особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету ім. М. П. Драгоманова. Серія. 12 «Психологічні науки»*. 2007. № 19 (43). С. 82–86.

4. Грубі Т. В. Психологічні чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.10. Київ, 2012. 364 с.
5. Машчак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. № 2 (1). С. 444–452.
6. Якимчук О. Психологічні особливості професійного вигорання особистості. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія «Психологічні науки»*. 2021. Вип. 16 (61). С. 110–119.
7. Долинська Л. В. *Психологія конфлікту* : навчальний посібник. Київ : Каравела, 2010. 304 с.
8. Волошин В. Шляхи подолання конфліктних ситуацій в оперативному спілкуванні. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*. 2022. № 3 (118). С. 340–345.
9. Усов Д. В., Ковальчук Н. В. Досвід впровадження інноваційних технологій оцінювання персоналу «Манчестер Юнайтед» до сфери управління підприємствами б'юті-індустрії. *Гуманітарний дискурс суспільних проблем: минуле, сучасне, майбутнє* : матеріали Всеукраїнської наукової конференції з міжнародною участю, м. Черкаси, 22 квітня 2021 року. Черкаси : ЧІПБ імені Героїв Чорнобиля НУЦЗ України, 2021. С. 76–79.
10. Романовська О. В., Набільська Є. М. Причини та особливості прояву синдрому «професійного вигорання» в соціальних працівників. *Вісник НТУУ «КПІ». Політологія. Соціологія. Право* : збірник наукових праць. 2011. № 3 (11). С. 103–107.

REFERENCES:

1. Karamushka, L. M., & Hnuskina, H. V. (2018). *Psykhologhiia profesiinoho vyhorannia pidpriyemstiv* [Psychology of professional burnout of entrepreneurs]. Kyiv: Lohos. [in Ukrainian].
2. Velychko, O. B. (2024). Syndrome of emotional professional burnout as a challenge of the postmodern information society. In *Aktualni doslidzhennia suspilnykh nauk: Proceedings of the 10th All-Ukrainian Scientific Conference* (pp. 85–88). Uman: Vizavi [in Ukrainian].
3. Ivanashko, O. Ye. (2007). Professional adaptation and professional burnout of personality. *Naukovyi chasopys NPU imeni M. P. Drahomanova. Serii 12: Psykholohichni nauky*, 19(43), 82–86. [in Ukrainian].
4. Hrubii, T. V. (2012). *Psykhologichni chynnyky profesiinoho vyhorannia pratsivnykiv derzhavnoi podatkovoi sluzhby Ukrainy* [Unpublished candidate dissertation]. Kyiv [in Ukrainian].
5. Mashchak, S. O. (2012). Professional burnout of personality as a socio-psychological problem. *Naukovyi visnyk Lvivskoho derzhavnoho universytetu vnutrishnikh sprav*, 2(1), 444–452 [in Ukrainian].
6. Yakymchuk, O. (2021). Psychological peculiarities of professional burnout of personality. *Naukovyi chasopys NPU imeni M. P. Drahomanova. Serii 16: Psykholohichni nauky*, 16(61), 110–119 [in Ukrainian].
7. Dolynska, L. V. (2010). *Psykhologhiia konfliktu* [Psychology of conflict]. Kyiv : Karavela [in Ukrainian].
8. Voloshyn, V. (2022). Ways of overcoming conflict situations in operational communication. *Naukovyi visnyk Dnipropetrovskoho derzhavnoho universytetu vnutrishnikh sprav*, 3(118), 340–345 [in Ukrainian].
9. Usov, D. V., & Kovalchuk, N. V. (2021). Experience of implementing innovative personnel assessment technologies "Manchester United" in the management of beauty industry enterprises. In *Humanitarnyi dyskurs suspilnykh problem: mynule, suchasne, maibutnie. Proceedings of the All-Ukrainian Scientific Conference with International Participation* (pp. 76–79). Cherkasy : ChIPB imeni Heroiv Chornobylia NUTsZ Ukrainy [in Ukrainian].
10. Romanovska, O. V., & Nabilska, Ye. M. (2011). Causes and peculiarities of manifestation of "professional burnout" syndrome in social workers. *Visnyk NTUU "KPI". Politolohiia. Sotsiolohiia. Pravo*, 3(11), 103–107. [in Ukrainian].

Дата надходження статті: 05.09.2025

Дата прийняття статті: 09.10.2025

Опубліковано: 21.11.2025