

В. Адаменко, Д. Приходько

ОСОБЛИВОСТІ ВПЛИВУ ТРАВМАТИЧНОГО ДОСВІДУ ДИТИНСТВА НА РОЗВИТОК САМООЦІНКИ В ДОРОСЛОМУ ВІЦІ

V. Adamenko, D. Pryhodko

FEATURES OF CHILDHOOD TRAUMA IMPACT ON SELF-ESTEEM DEVELOPMENT IN ADULTHOOD

Тема впливу травматичного досвіду дитинства на розвиток самооцінки в дорослому віці є надзвичайно актуальною для України в умовах тривалої російсько-української війни. Дослідження цього питання є особливо важливим, оскільки наслідки дитячих травм часто проявляються в зрілому віці у вигляді спотвореного сприйняття власного «Я» та різних психічних розладів, серед яких найчастіше депресія, тривожність і, як наслідок, соціальна ізоляція або труднощі в побудові здорових стосунків. З огляду на масштабну кризу біженців та інші виклики, спричинені війною, ці проблеми можуть набути значного соціального та економічного впливу.

Розуміння механізмів, за якими травматичний досвід дитинства впливає на самооцінку, дозволить розробити більш ефективні психологічні та соціальні програми підтримки для дітей та дорослих, які пережили травматичні події. Також це допоможе створити системи раннього втручання, спрямовані на мінімізацію негативних наслідків війни для майбутніх поколінь. Особливу увагу слід приділити створенню умов для емоційної підтримки та реабілітації дітей, які є основою здорового суспільства.

Критична ситуація в Україні, коли на її території ведуться бойові дії, відбувається вимушене переселення сімей, втрата близьких, відчувається брак стабільності та безпеки, стала щоденною реальністю для мільйонів дітей. Такі обставини створюють високий ризик формування психологічних травм у дітей і можуть негативно впливати на їхнє сприйняття себе, самооцінку та здатність до адаптації в дорослому житті.

Наукові дослідження свідчать, що травматичний досвід у дитинстві сильно впливає на розвиток особистості, зокрема на формування самооцінки. У світовій практиці активно використовуються шкали оцінки травматичного досвіду, така як CTQ-SF (Childhood Trauma Questionnaire), та методики вивчення впливу цього досвіду на психосоціальну адаптацію. В Україні під час війни ця проблема стає особливо гострою, адже травматичний досвід щодня переживають тисячі дітей.

Відомі своїми дослідженнями в області теорії прив'язаності Джон Боулбі та Мері Ейнсворт вивчали, як травматичний досвід у дитинстві, зокрема відсутність безпечної прив'язаності, може впливати на емоційну стабільність і стосунки в дорослому віці. Філіп Зімбардо досліджував, як стрес і травматичні події формують поведінку й психологічне здоров'я людей. Віктор Франкл розглядав через свою теорію логотерапії, як екстремальні травми, зокрема в концентраційних таборях, впливають на сенс життя та самопочуття людини. Усі ці вчені зробили вагомий внесок у розуміння того, як травматичний досвід дитинства впливає на розвиток особистості в дорослому віці. Брюс Перрі вивчав вплив ранніх стресових переживань на мозковий розвиток та поведінкові реакції. Також Роберта Уейт, Рут Райан у своїх дослідженнях (Adverse Childhood Experiences Study) довели зв'язок між дитячими травмами та формуванням психологічних і соматичних розладів у дорослому віці.

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

1. Adverse Childhood Experiences (ACE) — розповсюджений опитувальник авторів В. Феллічі 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 багатошкільний 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

A. 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