

Вищий навчальний заклад «Український католицький університет»

Факультет наук про здоров'я

Кафедра психології та психотерапії

Магістерська робота

на тему

**ОСОБИСТІ ЧИННИКИ ВИГОРАННЯ ОСІБ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ:
ПСИХОДИНАМІЧНИЙ АСПЕКТ**

Виконала:

студентка 6 курсу, групи ЗПП18-М

спеціальності 053 Психологія

освітньої програми «Клінічна

психологія з основами

психодинамічної терапії»

Заяць Устина

Керівник доц. Кривенко Ірина

Рецензент _____

Львів – 2020

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ФЕНОМЕН ВИГОРАННЯ: ПСИХОЛОГІЧНА ТА ПСИХОДИНАМІЧНА ІНТЕРПРЕТАЦІЯ.....	6
1.1 Вигорання на роботі як психологічна категорія	6
1.2 Вигорання: статика (симптоми) та динаміка (розвиток). Особливості роботи як чинник вигорання.....	13
1.3 Особистісні чинники вигорання. Психодинамічне трактування вигорання.....	25
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ОСОБИСТИХ ХАРАКТЕРИСТИК НА ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ.....	32
2.1 Опис досліджуваної групи: особи, які працюють.....	32
2.2 Психодіагностичний інструментарій та методи аналізу: заміри вигорання та особистості.....	34
2.3 Результати емпіричного дослідження: місце особистості у схильності до вигорання працівників.....	36
2.4. Результати емпіричного дослідження: вигорання і особливості роботи	46
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	53
ДОДАТКИ.....	62

ВСТУП

Актуальність дослідження. Сучасний ринок праці – дуже конкурентний, як для працівників, так і для компаній. Перші шукають найкращого для себе, другі повинні забезпечувати вимоги, які ставить перед ними висококваліфікований працівник, щоб не втратити його. На перший погляд, умови праці, створені, наприклад, в багатьох ІТ-компаніях – висока заробітна плата, гнучкість робочого графіку, наявність медичного страхування, комфортні офіси з численними зручностями та додатковими можливостями для розваг та відпочинку – є мрією. Попри це, проблема плинності кадрів у деяких сферах працевлаштування залишається гострою, від неї компанії зазнають збитків – часових та матеріальних. Нерідко причинами відмови від, здавалося б, зразкових умов, є втрата інтересу до роботи, почуття пригніченості та амотивованості, що виникає під час виконання робочих завдань чи навіть думки про них.

За даними дослідження Міжнародного кадрового порталу hh.ua, у 2017 році понад 60% українських працівників перебували у стані емоційного вигорання, що призводить до втрати робочої ефективності та депресивних станів різного ступеню важкості. Причинами такого стану не завжди називають лише умови, пов'язані з виконанням роботи – так, 10% респондентів стверджують, головною причиною вигорання для них є проблеми в особистому житті, тоді як робочі труднощі лише підсилюють цей ефект.

І хоча проблематикою вигорання (burnout) на роботі займаються значна кількість дослідників в Україні та світі, співвідношення ваги особистісних та власне робочих його чинників залишається непроясненим. Фокусом цієї роботи є з'ясування ролі особистісних, зокрема, психодинамічних аспектів у виявленні ознак вигорання осіб, як працюють. Результати роботи можуть стати корисними для керівників організацій

здля кращого розуміння причин плинності кадрів та зниження продуктивності праці окремих працівників. Також робота може стати цінною для корпоративних психологів здля вибору оптимальних алгоритмів надання допомоги працівникам, що знаходяться у стані вигорання.

Об'єкт дослідження – вигорання як емоційний, поведінковий, фізичний і когнітивний стан.

Предмет дослідження: особистісні якості та психодинамічні аспекти, що визначають схильність до вигорання працівників.

Метою дослідження було виявити, які особистісні чинники працівників впливають на їхнє вигорання, а також проаналізувати прояв ознак вигорання в психодинамічному аспекті.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати підходи до розуміння категорії «вигорання» у психології.
2. Підібрати психодіагностичний інструментарій для вивчення та розкриття особистісних та психодинамічних аспектів вигорання.
3. Визначити роль імовірних чинників вигорання: пов'язаних з самою роботою (об'єктивні – тривалість, зміст; суб'єктивні – задоволеність), та особистісних (риса особистості та психодинамічні конструкти).

Гіпотези:

1. найбільшою схильністю до вигорання характеризуються особи з високими показниками дифузної ідентичності і поганим тестуванням реальності.

2. чим вищий рівень нейротизму, тим вищими в людини є прояви вигорання в усіх сферах.

3. задоволеність роботою обернено корелює з ознаками вигорання в афективній сфері.

Методи дослідження. Емпіричне дослідження було проведене у формі письмового онлайн-опитування з використанням створеної анкети щодо деяких об'єктивних характеристик роботи, анкети самодіагностики вигорання В. Дудяк, опитувальників задоволеності роботою Спектора, структури особистості, короткої версії 5-факторного опитувальника особистості Big5. Для аналізу психодинамічних аспектів вигорання було застосовано скорочену версію опитувальника структури особистості IPO-R.

Група досліджуваних включала 105 людей, дослідження проводиться серед людей які працюють, чоловіків та жінок, віком від 19 до 56 років. Найбільша частина опитуваних працюють в сфері інформаційних технологій, трошки менша кількість респондентів вказували свою посаду як "менеджер", також в опитуванні брали участь вихователі, вчителі, викладачі, держслужбовці тощо.

РОЗДІЛ 1

ФЕНОМЕН ВИГОРАННЯ: ПСИХОЛОГІЧНА ТА ПСИХОДИНАМІЧНА ІНТЕРПРЕТАЦІЯ

1.1. Вигорання на роботі як психологічна категорія

Термін вигорання («burnout»), який приписується Фрейденбергу, вперше був донесений до відома громадськості у 1970-х роках (Freudenberg, 1974; Lambert, Altheimer, & Hogan, 2010). Первинне визначення вигорання Фрейденберга (1977) характеризувалося тим, що людина стає психологічно виснаженою через надмірні вимоги до роботи. Як психоаналітик, Фрейденберг спостерігав за різними посадами чоловіків і жінок, які стали втомленими, депресивними, дратівливими, напруженими і перевантаженими. Він зауважив, що, хоча суттєвих змін та вагомих подій у їхньому житті не відбулося, змінилося їхнє ставлення, настрої та мотивація щодо роботи, без явних видимих конкретних причин. Ці спостереження були основою перших досліджень Фрейденберга, щодо вигорання на робочому місці.

Хоча вигорання вивчали впродовж останніх чотирьох десятиліть, не існує єдиного стандартного визначення цього синдрому (Swider & Zimmerman, 2010). Наприклад, деякі дослідники цієї проблеми фактично ототожнюють стрес, перенапруження, депресію та вигорання (Maslach, Pines, Keinan, 2006), хоча стрес є результатом завищених вимог до людини на роботі, вигорання ж – це наслідок, реакція людини на робочий стрес, перш за все поведінкова (Maslach, Pines et al. 2005). З цією думкою, втім, теж неможливо повністю погодитися: так, вигорання зазвичай має психологічний характер, адже проявляється не лише у поведінковій, але й в емоційній, когнітивній сферах – передбачає почуття, ставлення, мотиви, очікування, що спричиняють негативні наслідки для людини та організації (Lambert, Altheimer, & Hogan; 2010). Окрім згаданих, Дудяк (2007)

виокремлює також фізіологічні симптоми вигорання, що демонструє складність та комплексність цього явища.

Водночас, ідея, що вигорання фактично тотожне стресу, знайшла відбиток в ідеях В. Бойка (Бойко, 1996). Він описав три стадії емоційного вигорання, які повністю ідентичні до фаз стресу, описаних Г. Сельє – фаза напруження, резистенції та фаза виснаження. Цікаво, що, згідно з дослідженням механізмів ендокринологічних та імунологічних аспектів вигорання, не було знайдено ознак порушення регуляції гіпоталамо-гіпофізарно-надниркової осі в осіб із вигоранням, яке категоризують уже як клінічний феномен (Selye, 1975). Тобто ці два поняття – стресу і вигорання – не є тотожними у тому числі з огляду на їх фізіологічні механізми.

Вигорання також може впливати на ставлення, поведінку, фізичне та психічне здоров'я, зумовлюючи зниження ефективності на робочому місці та погіршення стосунків з колегами на роботі та поза нею (Anvari, Kalali & Gholipour, 2011). На відміну від стресу, який є результатом невідповідності між можливостями працівників та робочими потребами, вигорання є набагато більш інтерналізованим процесом, який може змусити людину відчувати себе відстороненою та відчуженою від оточуючих (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Вигорання – це синдром, що розуміється як результат хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося успішно впоратись. Для нього характерні три виміри: 1) почуття виснаження енергії або виснаження; 2) збільшення ментальної віддаленості від своєї роботи або почуття негативізму чи цинізму, пов'язаного з власною роботою; 3) зниження професійної ефективності. Вигорання стосується конкретно явищ у професійному контексті і не слід застосовувати для опису в інших сферах життя. (The International Classification of Disease, Eleventh Revision (ICD-11), 2019).

Згідно з визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я, «синдром емоційного вигорання» – це емоційне, фізичне чи мотиваційне виснаження, яке характеризується порушенням продуктивності в роботі, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, втотою та безсонням. У цьому контексті вживання поняття «емоційного вигорання» виглядає дещо недоречним, власне виходячи з того, що його зміст значно виходить за межі емоційних симптомів, хоч саме вигорання власне «народжується» в емоційно-мотиваційній сфері, як реакція на робочу ситуацію.

У зарубіжній науковій літературі у переважній більшості випадків для визначення даного феномену використовується термін «burnout», що у дослівному перекладі означає «вигорання». Водночас, у процесі вивчення пострадянської науково-психологічної літератури на цю тему виявлене значне різноманіття термінів, якими користуються автори на позначення одного і того ж феномену: найпоширенішим є вживання категорії «синдром емоційного вигорання» (А. В. Бойко, А. В. Дудяк, Т. М. Вашека, О. В. Коноплицька, Н. К. Самикіна, Н. В. Янушева), утім, зустрічаються також поняття «емоційне згорання» (Т. Н. Форманюк, Т. В. Яценко), «синдром професійного вигорання» (Л. Н. Карамушка, А. Т. Ронгінська, Л. Я. Юр'єва), «психічне вигорання» (Н. Г. Водоп'янова, О.А. Рукавішніков), «синдром емоційного перегорання» (В. Л. Від) (за Лисенкова, Горбачова, 2018). Попри те, що вигорання є доволі широко досліджуваним феноменом, єдиного його бачення на сьогодні немає. У даній роботі надалі використовуватиметься термін «вигорання», адже вважаємо його найбільш узагальненим та широким, який може вмістити різні аспекти цього явища.

Явище вигорання різними дослідниками може бути узагальнене в рамках декількох моделей вигорання.

Одновимірна модель вигорання була запропонована Пайнс та Аронсон, які трактують його як стан емоційного, фізичного та когнітивного

виснаження, яке викликане тривалим перебуванням в емоційно напружених ситуаціях спілкування (Pines, Aronson, 1988).

Емоційне виснаження як прояв вигорання являє собою афективну реакцію та реакцію на постійний стрес, викликаючи погіршення емоційно-когнітивних ресурсів з часом (Shirom, 2003). Емоційне виснаження – це розрядка енергії та надмірне споживання емоційних ресурсів (Bakker et al., 2006), впливає на фізичне та психічне здоров'я, на нашу поведінку та ставлення (Maslach et al., 2001) та сильніше пов'язане з важливими результатами життя та праці, ніж будь-який інший компонент вигорання (Lee & Ashforth, 1996; Wright & Bonnett, 2007; Swider & Zimmerman, 2010; Alarcon, 2011). Отже, декілька авторів стверджують, що емоційне виснаження фіксує «основний сенс» вигорання (Pines and Aronson, 1983; Wright and Cropanzano, 1998; Cropanzano et al., 2003). Тобто, фактично, цей феномен зводиться до емоційного змісту, головним його фактором вважається виснаження. Поява ознак вигорання є наслідком поведінки «купірування стресу». Прихильники підходу не обмежують синдром вигорання будь-якими професійними групами і підкреслюють, що воно може виникнути у людини будь-якої професії.

Двофакторна модель Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сікма визначає два компоненти синдрому вигорання: 1) емоційне виснаження (афективний аспект), що проявляється через скарги на погане фізичне самопочуття, нервові напруження, емоційне виснаження; 2) деперсоналізацію, що стосується зміни ставлення до людей та до себе (Dierendonck, Schaufeli, Sixma, 1994).

Найпоширенішою та найбільш обґрунтованою можна вважати третю модель вигорання, **трюхфакторну**, запропоновану К. Маслач, С. Джексон. Опираючись на неї, більшість дослідників сходяться на думці, що вигорання охоплює три аспекти: емоційне виснаження, знеособлення (деперсоналізація) та редукція особистих досягнень (Alarcon, Eschleman, &

Bowling, 2009; Lambert, Hogan & Altheimer, 2010; Maslach & Leiter, 2008; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

Під емоційним виснаженням мають на увазі почуття перенапруження та виснаження емоційних та фізичних ресурсів (Maslach & Leiter, 2001; Montero-Marin & Garcia-Campayo, 2014; Richardsen & Martinussen, 2005). Воно може проявитися в почуттях пониженого емоційного тону, втрати зацікавленості до подій навколишнього світу чи в емоційному перенасиченні, також в агресивних реакціях, вибухах гніву, появі симптомів депресії. Особа може відчутти, що вже не так як було раніше віддається роботі, разом з тим можуть виникнути почуття приглушеності, притупленості, можливі емоційні зриви. Частими є наступні скарги: «Я відчуваю себе як вичавлений лимон», «Робота висмоктує з мене всі сили», «Я немов згораю на роботі, після періоду відпочинку». Людина відчуває себе гранично втомленою від надмірної зайнятості роботою, докладає величезних зусиль в її досконале виконання. Міжособистісний конфлікт, надмірне навантаження на роботі та тривале використання емоційних та фізичних ресурсів особистості – одні з основних причин емоційного виснаження (Vladut & Kallay, 2010). З трьох вимірів емоційне виснаження є найбільш широко дослідженим і, як правило, є першою ознакою розвитку вигорання (Maslach & Jackson, 1981; Maslach et al., 2001).

На емоційних ознаках вигорання у своїх дослідженнях роблять акцент І.Кутько, Н. А. Пересадін та І. В. Лоскутова. Так, вони значно розширили характеристику емоційних симптомів вигорання: нестача емоційно-вольових ресурсів, песимізм і апатія, цинізм, прояви черствості в роботі і особистому житті, авторитарна позиція, байдужість, втома, відчуття безпорадності і безнадії (Кутько, Пересадин, Лоскутова, 2012). Крім того, вони роблять акцент на психофізіологічних ознаках емоційного виснаження, тобто на тому, що воно може мати не лише емоційний, але й тілесний, маскований вияв (що значно зближає вигорання та депресію).

Як другий вимір вигорання, деперсоналізація виникає, коли людина віддаляється від інших (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001; Senter, Morgan, Serna-Mcdonald, & Bewley, 2010). Деперсоналізація проявляється в деформації, знеособленні у стосунках з іншими персонами, підвищується залежність від інших людей або, зовсім в інакшому, проявляється в негативізмі, цинічних почуттях та установ. Негативні установки можуть на початку мати прихований характер і проявлятися у внутрішньому стримуваному роздратуванні, яке з часом виривається назовні у вигляді спалахів дратівливості або конфліктних ситуацій. На цьому етапі через таку поведінку виникає потреба в самовиправданні: «Це не той випадок, щоб переживати», «Хорошого ставлення такі люди не заслуговують», «Таким людям не можна співчувати», «Чому я повинен за всіх хвилюватися». Цей симптом поступово наростає: спочатку робота засмучує, далі людина все менше турбується про тих, з ким працює (наприклад, про клієнтів), а це в свою чергу формує ще більш негативне ставлення до роботи (Roy, Novak, & Miksay-Todorovic, 2010), що набуває форм цинізму та об'єктного ставлення до реципієнтів власних послуг (Bakker et al., 2008). Цікаво, що цей симптом, за результатами досліджень, тісно пов'язаний з особистісними рисами – його появу можна передбачити за допомогою особистісних конструкцій емоційної стабільності, екстраверсії та інтелекту / автономії (Bakker et al., 2008).

Редукція власних досягнень характеризується тим, що власну професійну діяльність людини перестає переживати такою, що є корисною, ефективною (Alarcon, Eschleman, & Bowling, 2009), відчуває погіршення продуктивності професійної діяльності, знецінюючи її. Так, імовірно, саме на цей симптом в першу чергу звертає увагу В. Є. Орел, коли трактує вигорання як дезадаптацію у професійній сфері (Орел, 1999).

Зв'язок між професійним самознеціненням та вигоранням дещо складніший, ніж два інших виміри. Редукція власних досягнень зазвичай

поєднується з почуттям некомпетентності, що породжується через переживання нестачі ресурсів для виконання роботи, відсутність соціальної підтримки, почуття невідповідності між індивідуальними та організаційними цінностями (Burke & Mikkelsen, 2004). Як наслідок, зменшується рівень задоволеності від своєї роботи, утрачається віра в свої фахові здатності, спостерігається пониження власних потреб і бажань, пов'язане з почуттям некомпетентності.

Окрім згаданих, існує ще й інша площина поглядів на вигорання, що визначаються як процесуальні моделі. В їх межах вигорання розглядається як процес, який динамічно змінюється, та розгортається в часі, а також має певні стадії. Серед них, наприклад, динамічна модель вигорання Б. Перлмана і Е.А. Хартмана. Ця модель трактує вигорання як динамічний процес, який проявляється в наростанні його проявів та розвивається в часі. В рамках цієї моделі вигорання бачать як процес, що проявляється в трьох видах реакції на організаційні стреси:

- афективно-когнітивні реакції – деморалізація/деперсоналізація, емоційне та мотиваційне виснаження;
- фізіологічні реакції – фізичне виснаження;
- поведінкові реакції – знижена робоча мотивація і продуктивність, дистанціювання від професійних обов'язків, дезадаптація (Perlman Hartman, 1982).

Отже, вигорання є різностороннім та комплексним процесом, що проявляється через численні психологічні та фізіологічні симптоми і може мати різні форми вияву, які, водночас, говорять про його глибину – від виснаження на початках до соціального відчуження та втрати продуктивності на пізніших етапах. Специфіка феномену також у тому, що його виникнення тісно пов'язане саме з людським фактором, адже схожі до вигорання симптоми можуть бути пов'язані й з іншими сферами життя – не лише з роботою, але виникати там, де є взаємодія між людьми. Власне тому

вигорання в значній мірі стали пов'язувати зі стосунками з іншими людьми на робочому місці.

Юдчіц вважає, що вигорання – явище, яке виникає саме у системі професій «людина – людина» і пов'язане із професійною деформацією. На думку авторки, вони провокують «професійну втоми, як специфічний вид втоми, обумовлений постійним емоційним контактом зі значною кількістю людей» (Юдчиц, 2008). Водночас, інші дослідники говорять, що немає підстав стверджувати про те, що вигорають тільки працівники цієї сфери, більше того, їхні прояви вигорання не є виразно більшими, ніж у тих, хто займається, наприклад, фізичною працею чи має справу з документами (Brotheridge & Grandey, 2002. Hasenfeld, 2010), адже, насправді, навіть ці люди, хоча і в меншій мірі, також мають міжособистісну взаємодію в рамках виконання робочих обов'язків (спілкування з колегами, начальством тощо). До того ж, як буде продемонстровано далі, це – далеко не єдиний чинник розвитку вигорання.

В результаті опрацьованих матеріалів можна зробити висновок, що вигорання – це результат постійного переживання стресу в рамках роботи, який не вдається подолати і згодом це переростає у синдром вигорання. Надалі синдром вигорання поширюється на інші сфери життя людини. Вигорання може проявлятися як фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження.

1.2. Вигорання: статика (симптоми) та динаміка (розвиток). Особливості роботи як чинник вигорання

Загалом, для вигорання характерний набір проявів – соматичних, психосоматичних та психопатологічних симптомів та ознак соціальної дисфункції. Виділяють п'ять ключових груп симптомів, які характерні для вигорання (Маркова, 1996). Звичайно, вираженими можуть бути не всі

одночасно, утім, присутність деяких є типовою. Загалом, серед симптомів вигорання трапляються:

1. Фізичні: втома, безсилля, зменшення або збільшення ваги тіла, поганий сон, відсутність сну, незадовільний загальний стан здоров'я, в тому ж числі і суб'єктивне самопочуття, дихання ускладнене, задишка, нудота, запаморочення, через мірне виділення поту, тремтіння, підвищення тиску, виразки, запальні захворювання шкіри, хвороби серцево-судинної системи (Маркова, 1996). Фактично, серед перелічених симптомів більшість є неспецифічними, утім вигорання може проявлятися у цій сфері як порушення функціонування однієї із систем організму.

2. Емоційні: загальне зниження емоційності, цинізм, песимізм і черствість в особистому житті та в роботі, байдужість, відчуття безпорадності і безнадії, агресивність, дратівливість, тривога, посилення ірраціонального занепокоєння, нездатність зосередитися, почуття провини, істерики, втрата ідеалів, надій або професійних перспектив – люди наче стають безликими, як манекени; почуття самотності (Маркова, 1996). Загалом, перелічені ознаки є, з одного боку, проявом виснаження, про яке йшлося, з іншого – підґрунтям для розвитку деперсоналізації як відчуження від людей.

3. Поведінкові: робочий час триває більше 45 годин на тиждень, під час роботи з'являється втома і бажання відпочити, гіподинамія, вживання алкоголю, тютюнопаління і частий прийом медикаментів, можливе збільшення частоти нещасних випадків: падінь, травм, аварій і т.д., відмова від прийняття рішень, зниження ентузіазму, байдужість до результатів своєї праці, імпульсивні, емоційні дії (Маркова, 1996). Робота, яка на початку приносила задоволення, тепер стає виснажливим неприємним обов'язком і у поведінці це проявляється дуже амбівалентно – з однієї сторони, людина проводить за роботою навіть більше часу, ніж потрібно з іншої – хоче

уникнути виконання цих завдань, дратується або навпаки, не зацікавлена ними.

4. Соціально-психологічні: байдужість до спілкування, відчуття, що працювати стає важче, емоційні переживання витісняються, поступаючись місцем пасивності, пригніченості. Наростає відстороненість, почуття провини, образи, конфліктність на робочому місці. Спостерігається низька громадська активність, зниження інтересу до розваг і хобі, байдужість у відносинах з колегами, рідними і знайомими, відчуття ізоляції, нерозуміння інших людей, відчуття неповноцінної підтримки з боку сім'ї, рідних, друзів і колег, соціальні контакти лімітуються лише роботою (Маркова, 1996). Фактично, робота залишається чи не єдиним простором для життя людини, але й він не приносить задоволення.

5. Інтелектуальні: зниження інтересу до нових ідей і концепцій у професійній діяльності, а також до альтернативних шляхів вирішення проблем які виникли, втрата смаку і інтересу до життя, перевага стандартних шаблонів, схем, рутини інноваційному, креативно-творчому підходу, цинізм і байдужість до новизни, недостатня участь або відмова від участі в творчих експериментах, тренінгах, семінарах, освітніх програмах, циклах, курсах, явний формалізм і чиновництво у виконанні роботи (Маркова, 1996). Тут радше йдеться не про інтелектуальні, але про дещо ширші, когнітивні ознаки, які зачіпають різні психічні функції – мислення, увагу, уяву та ін.

Отже, вигорання як феномен має декілька ключових ознак. Його розвитку звично передує період підвищеної активності: людина повністю поглинута роботою, відмовляється від власних потреб на користь виконання професійних обов'язків, забуває про власні потреби. Недивно, що в таких умовах наростає втома, яка врешті зумовлює виснаження. В людини росте напруження, вона відчувається стомленою навіть після сну, знесиленою, відчуває брак сил, ресурсів. Відпочинок ненадовго покращує

її стан, однак повернення до роботи знову повертає ознаки вигорання (Maher, 1983).

Наступним кроком у динаміці симптомів вигорання є відсторонення від людей, головно – до осіб, з якими людина працює (клієнтів). У крайніх проявах людини професійна діяльність втрачає для людини інтерес, майже нічого не дає емоційного відголоску – ні хороші, ні погані ситуації. До клієнта (пацієнта) втрачається зацікавленість, він починає нагадувати не живий предмет, його присутність часом є неприємною. Надалі розвивається відчуття власної некомпетентності, знецінення власної діяльності, людині не видно перспектив росту у своїй професійній діяльності (Shirom, 2003).

Подивимося детальніше на процесуальний аспект вигорання. Згідно з динамічною моделлю вигорання Перлмана та Хартмана (Perlman, Hartman 1982), розвиток вигорання можна описати 4 стадіями.

На першому етапі людина переживає напруження, пов'язане з необхідністю докладати зусиль та адаптуватися до робочих обставин. Це може бути зумовлено об'єктивною ситуацією – наприклад, нестачею знань і вмінь працівника для того, щоб виконувати завдання або відповідати професійному статусу. Утім, причини можуть бути і суб'єктивними – наприклад, робота може не відповідати очікуванням, потребам чи ціннісним орієнтаціям працівника. У будь-якому разі, вигорання запускається саме таким конфліктом між особистісним та робочим аспектами.

Залежно від таких об'єктивних обставин (статусу, вимог, умов праці тощо) і особистісних ресурсів людини, може розвинутиися друга стадія вигорання – у разі, якщо із зазначеним конфліктом вона впоратися не змогла. В такому разі, робочі ситуації сприймаються дуже емоційні, а те, що з ними пов'язане, є джерелом стресу. В нормі таких реакцій немає, навіть якщо в робочій ситуації справді є проблема – адже людина конструктивно оцінює свої можливості та усвідомлює вимоги і обмеження

робочої ситуації. Утім, перебуваючи на другій стадії вигорання, цього не відбувається, і оцінка ситуації є емоційною, а не когнітивною, раціональною.

Третя стадія супроводжується реакціями головних трьох класів (фізіологічні, афективно-когнітивні, поведінкові) в особистих варіаціях. Тобто розвиваються описані вище симптоми вигорання у різних сферах. Якщо ситуація не вирішується – скажімо, людина не отримує фахової допомоги, може наступити остання, четверта стадія.

Тут вигорання виступає як переживання хронічного стресу, проявляється у повному виснаженні ресурсів, супроводжується вираженим психологічним та фізичним дискомфортом (Maslach, 2001).

Уотсон, Тімулак та Грінберг лірично описують 5 стадій вигорання (Watson, Timulak & Greenberg, 2019):

Стадія перша – «медовий місяць». На цій стадії люди зазвичай задоволені своєю роботою і завданнями, які потрібно виконувати. Працівник відноситься до з ентузіазмом, проте з продовженням цієї стадії задоволеність роботою стає, що раз меншою і працівник поступово стає менш енергійним.

Стадія друга – «нестача пального». Починає з'являтися втомленість, апатія, можуть початися проблеми з нормальним сном. Якщо не існує додаткового мотивування та стимулу, то у робітника може втратитися зацікавленість до того, що він робить, а також знизитися його продуктивність. Може бути недотримання трудової дисципліни і дистанціювання від професійних зобов'язань. Якщо робітник має велику мотивацію, то він може продовжувати «горіти», підживлюючи себе внутрішніми ресурсами, але на шкоду своєму здоров'ю.

Стадія третя – хронічні симптоми. На цій стадії надмірна робота призвести до певного фізичного стану, такого як безсильність, та

захворювання та до таких психологічних переживань як почуття хронічної дратівливості і почуття пригніченості. Нав'язливе відчуття браку часу.

Стадія четверта – криза. На цій стадії може розвинутиися справжнє захворювання, в результаті чого людина втрачає працездатність, крім того через в особистому житті також можуть виникати проблеми.

Стадія п'ята – «пробивання стіни». На цій стадії проблеми фізичного та психологічного характеру переводяться в гострий стан, що може привести до розвитку хвороби, яка може загрожувати життю. У працівника тепер стільки проблем, що його або її кар'єра знаходиться під загрозою (Watson, Timulak & Greenberg, 2019).

Багато в чому подібні стадії розвитку синдрому вигорання, виділені в моделі М. А Буріша (Burisch, 1994) – автор також говорить про етап надмірної залученості в роботу (застережлива стадія), появу почуття байдужості та одночасне підвищення вимогливості до себе і дратівливість, коли їх не вдається витримувати (стадія зниження рівня залученості), виникнення ознак емоційного виснаження, які починають виразно шкодити людині, її самопочуттю та продуктивності (стадії емоційних реакцій та деструктивної поведінки), погіршення стану фізичного здоров'я (стадія психосоматичних реакцій та зниження імунітету). Особливим у цій теорії є бачення того, чим завершується вигорання – Буріш останню стадію називає стадією розчарування та негативних життєвих установок і вкладає в її трактування почуття безпорадності і безглуздості життя, екзистенціального відчаю. Відтак, згідно з теорією М. Буріша, сильна залежність від роботи призводить в результаті до повного відчаю і екзистенціальної порожнечі (Burisch, 1994).

Відтак, автори усіх розглянутих моделей сходяться на думці, що синдром вигорання появляється не відразу, йому передуює етап захоплення діяльністю. Якщо на перших стадіях розвитку феномену зміни стосуються лише робочої сфери життя, то з кожною наступною стадією синдром

вигорання впливає на сфери особистого життя людини. Також усі підкреслюють, що на фінальних стадіях вигорання з'являються соматичні симптоми. Відтак, важливо розуміти, що «для того, щоб вигоріти, потрібно насамперед горіти»: вигорання фактично є наслідком екстремально високої позитивної установки на виконання професійної діяльності. Сильна залежність від роботи дуже ймовірно може призводити в результаті до повного відчаю і екзистенціальної порожнечі.

Вигорання найбільш небезпечно на початку свого розвитку. Коли працівник починає «вигорати», як правило, майже не усвідомлює симптомів, тому першими зазвичай зауважують зміни в його поведінці колеги. Необхідно не запізнитися із виявленням подібних проявів та організувати правильним чином систему підтримки таких працівників. Тому, щоб уникнути виникнення вигорання, особливу увагу слід звернути на ідентифікацію тих факторів, які призводять до розвитку даного синдрому. Тож, гіпермотивація до роботи, відповідно до описаних теорій, цілком може бути визначена як потужний фактор ризику, щодо розвитку вигорання. Утім, такий чинник – не єдиний. Загалом, говорять про дві великі групи чинників – організаційні або ситуаційні (ті, що стосуються самої роботи та можуть бути пов'язані з відсутністю адекватної інформації та ресурсів для того, щоб добре виконати роботу, конфліктом ролей, особливостями потреб клієнта тощо) та особистісні (Keinan & Malach, Pines, 2007; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Vladut & Kallay, 2010).

Отже, причина вигорання – це комбінація цілого ряду факторів, проте кожна ситуація професійного розвитку є особливою і може збільшувати або зменшувати їх вплив. Формування синдрому вигорання в професійній діяльності може поєднуватися з певними факторами, такими, як обставини зміни або втрати соціального статусу; ситуація ризику; обставини, які мають в собі екстремальні умови, а також невизначені ситуації.

Загалом, дослідження вигорання та емоційного виснаження були зосереджені здебільшого на їх проявах та наслідках, тоді як менше уваги приділено тому, що робить людей схильними до вигорання та високого рівня емоційного виснаження. Дослідження, які розглядали передумови емоційного виснаження, продемонстрували, що ситуаційні чинники, а особливо особливості в робочому середовищі, є прогнозом індивідуальних відмінностей у емоційному виснаженні (Maslach et al., 2002). Тим не менше, його поширеність може відрізнятися не тільки в різних ситуаціях, але і в окремих людей, причому дослідження показують, що кілька особистісних характеристик схиляють деяких працівників відчувати більш високий рівень вигорання і емоційного виснаження, ніж інших (Swider і Zimmerman, 2010; Golonka et al., 2019). Орієнтація на такі особливості, що стосуються людини, як провісники емоційного виснаження, має вирішальне значення, оскільки це може допомогти визначити тих людей, які схильні до вигорання та виснаження, більше ніж інші. Попри це, лівова частка досліджень, присвячених питанню вигорання, розглядають як найважливіші чинники, пов'язані із самою роботою, яку виконує працівник.

Загалом, працівник будь-якої сфери може бути схильний до синдрому вигорання. Це пов'язано з тим, що різноманітні стресори присутні або можуть з'явитися на роботі у будь-якій організації. Утім, існує блок організаційних чинників вигорання, то ж деякі особливості роботи таки можуть мати вплив на розвиток симптомів.

Група організаційних чинників, які вміщують умови матеріального середовища, зміст роботи та соціально-психологічні умови роботи, є найбільш представницькою в дослідженнях професійного вигорання. Тож не дивно, що деякі праці наголошують на провідній ролі цих факторів у появі вигорання (Hartman, 2009).

Ще один вагомий аспект робочої ситуації в цьому контексті – це можливість позначатися на процесі діяльності та прийнятті рішень

стосуються працівника. Якщо фахівець відчуває, що на роботі від нього нічого не залежить, все, що він робить чи які пропозиції висловлює, не має ніякого значення, можливість виникнення вигорання збільшується. Сприяють професійному стресу і вигоранню також обставини, коли робочі завдання формулюються нечітко, професійні ролі розмиваються, конфліктують. Небезпечною для вигорання є також ситуація, коли фахівець виконує не свою роботу, тобто, коли його професійні обов'язки не відповідають його вмінням, навичкам, талантам, робота не дає змогу проявити знання, бути творчим, гнучким. Відтак, розумне керівництво із правильною постановкою цілей, та обґрунтований, вдумливий підхід до підбору кадрів є важливими організаційними критеріями профілактики вигорання (Pines, 1981).

Отже, збільшення навантаження в роботі, понаднормова діяльність призводить до розвитку вигорання. Результати отримані між вигоранням та тривалістю робочого дня є аналогічними, оскільки ці дві змінні тісно пов'язані одна з одною. Більш певну тенденцію можна виявити при зіставленні глибини контакту з клієнтами. Прямий контакт з клієнтами, серйозність їх проблем, як правило, сприяють вигоранню. Незалежно від його специфіки, будь-яка критична ситуація з клієнтом, є великим тягарем для працівника, що негативно впливає на нього і в кінцевому підсумку, до вигорання (Pines, 1981).

Розвитку вигорання також сприяє невизначеність або брак відповідальності. Адміністрація може пом'якшити його розвиток, якщо забезпечить працівникам можливість професійного зростання, налагодить соціальну підтримку, забезпечить умови, що підвищують мотивацію. Одні з найбільш значущих серед соціально-психологічних факторів, оцінені в умовах синдрому вигорання, соціально-психологічні зв'язки в організації, як вертикально, так і горизонтально. Соціальна підтримка здатна бути своєрідним буфером між стресорами і результатами їх діяльності і

показниками стану. Працівники, які отримують цю підтримку, можуть краще чинити опір стресовим впливам і тим самим бути менш схильні до вигорання. Розвиток синдрому вигорання може бути пов'язаний з наявністю інтенсивної психоемоційної поведінки: інтенсивного спілкування, посиленого емоціями, інтенсивного сприйняття, обробки та розуміння інформації та прийняття рішень. Ще один фактор розвитку синдрому вигорання – дестабілізуюча організація діяльності та несприятлива психологічна атмосфера (Pines, 1981).

За деякими даними, фахове зростання, яке дозволяє особі збільшити його соціальний статус, понижує інтенсивність вигорання. За цих обставин з конкретної ситуації може з'явитися негативна кореляція між стажем та вигоранням: чим більше перший, тим менше друге. У разі незадоволеності кар'єрним зростанням професійний стаж сприяє вигоранню працівників (Hartman, 2009).

Схожі аспекти у контексті особливостей професійної діяльності виділяє М. А. Березін, який розділив фактори, що впливають на вигорання на дві групи: внутрішні та зовнішні. До зовнішніх факторів відносяться:

- хронічна напружена психоемоційна діяльність. Така діяльність пов'язана з цілеспрямованим сприйняттям партнерів та їх впливом. Спеціаліст, який працює з людьми, повинен постійно підсилювати емоції в різних аспектах спілкування: вони активно представляють і вирішують проблеми, ретельно сприймають, запам'ятовують і швидко інтерпретують візуальну, звукову і письмову інформацію, швидко розглядають альтернативи та приймають рішення;

- підвищена відповідальність за виконувані функції та операції. Кожен, хто працює з людьми та чесний зі своїми обов'язками, несе моральну та юридичну відповідальність за добробут клієнтів. Потрібно постійно перебувати в стані суб'єкта, приймати на себе його енергетичні розряди;

- психологічно тяжкий контингент, з яким працює спеціаліст. У процесі діяльності фахівець починає попереджати подібні випадки і вдається до економії емоційних ресурсів. На цьому ґрунті можуть виникати непорозуміння і конфлікти – підґрунтя для вигорання (Беребін, 1996).

Отже, вигорання є складним станом, що характеризується набором симптомів у всіх сферах, що мають тенденцію до наростання в часі. Організаційні чинники вигорання є вагомими підставами для виникнення та погіршення цього стану. Для нашого покоління людей постійна зміна місця праці стає нормою, у порівнянні з попередніми поколіннями, коли люди могли працювати на одному заводі все життя. Припускаємо, що ці зміни у житті суспільства відбуваються внаслідок поширення такої проблеми як вигорання.

1.3. Особистісні чинники вигорання. Психодинамічне трактування вигорання

Отже, наступним великим блоком чинників розвитку вигорання вважаються характеристики особистості. Їм приділяють чимало уваги в літературі, серед них – переживання несправедливості (адже люди оцінюють свої можливості, щодо оточуючих в залежності від факторів винагороди та свого вкладу), незадоволеність роботою.

Однак більшість науковців вважають, що вік, стать, досвід роботи та інші соціально-демографічні показники безпосередньо не пов'язані з вигоранням. Більш важливим є індивідуальне реагування на стресові ситуації (Howard & Johnson, 2004).

Вигорання обернено пов'язане з так званим психологічним контрактом (лояльністю по відношенню до організації), тому що «вигорілі» працівники схильні розглядати організацію негативно (як противника) і психологічно дистанціюватися від неї. Емоційно вигорілі професіонали часто не здатні долати емоційні стреси, пов'язані з роботою, і коли синдром

розвивається в достатній мірі, у них виявляються і інші негативні прояви. Наприклад, виявлено високі кореляції вигорання з низькою мораллю працівників, прогулами і високою плинністю кадрів. Ризик виникнення вигорання може збільшуватися в наступних випадках: нестачі умов для самовираження особистості, коли не заохочуються, а пригнічуються експериментування та інновації. Як показують результати досліджень, розвиток вигорання більш ймовірно у людей з меншим ступенем зрілості і самодостатності, більш імпульсивних і нетерплячих, які не мають родини, але вони потребують тих, хто може їх підтримати чи похвалити, мають цілі та прагнення, які не повністю відповідають дійсності (Maslach & Jackson, 1984).

Особистісні характеристики охоплюють сфери, специфічні для особистості, такі як сімейний стан, здоров'я та особистість (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001). У спробі зрозуміти природу вигорання різні дослідники вивчали різні аспекти, які можуть сприяти синдрому вигорання. Наприклад, досліджували відсутність соціальної підтримки як каталізатора, коли працівники відчують себе ізольованими та піддаються стресам на робочому місці (Lambert, Altheimer, & Hogan, 2010); вивчали, як організаційні стресори, такі як недостатня оплата праці, дефіцит робочої сили, проблемні стосунки з начальством, робота по змінах та надмірне навантаження можуть призвести до вигорання на роботі (Keinan & Maslach Pines, 2007); розглядали взаємозв'язок між аспектами організаційної справедливості та її впливом на вигорання (Lambert, 2010).

У цьому руслі звертають увагу також на роль соціо-демографічних показників у виникненні вигорання. Вплив віку на ефект вигорання неоднозначний. У деяких дослідженнях виявлена схильність до вигорання осіб не тільки старшого, а й молодого віку (Morrow & McElroy, 1981). Інші дослідники вказують, що з віком ймовірність розвитку вигорання загалом

меншає, тобто йому більш схильні дебютанти робітники, молоді люди (Pines, 1988).

В окремих випадках їх стан викликається емоційним шоком, який вони відчують, стикаючись з реальністю, яка часто не відповідає їхнім очікуванням щодо професійної діяльності. Також дослідження показали, що у жінок розвивається більше емоційного виснаження, ніж у чоловіків, вони не мають зв'язку між мотивацією (задоволеність роботою) та розвитком синдрому за наявності зв'язку з важливістю роботи як мотиву діяльності, задоволення професійним зростанням (Максименко, Карамушка, Зайчикова, 2004).

Аларкон та ін. (Alarcon, Eshleman, & Bowling, 2009) проводили мета-аналіз взаємозв'язку між рисами особистості та вигоранням і виявили, що особистісні риси є сильними провісниками вигорання. Їхні висновки свідчать, що особистість може допомогти не тільки передбачити, але й захиститись від ситуацій, які можуть призвести до вигорання. Зокрема, встановлено, що такі риси особистості, як самооцінка, самоефективність, локус контролю, емоційна стабільність, екстраверсія, позитивна та негативна афективність, оптимізм та витривалість тісно пов'язані з вигоранням. Крім того, залежно від міри вигорання, виразнішими стають ознаки зниження особистих досягнень та деперсоналізації.

М. А. Беребін (1996) виділяв такі наступні внутрішні фактори вигорання:

- Схильність до емоційної ригідності. Вигорання як засіб психологічного захисту відбувається скоріше у тих, хто сприйнятливий, більш емоційно обмежений та менш реактивний;

- Інтенсивна інтеріоризація виникає у людей з підвищеною моральною відповідальністю за доручену справу. Поступово емоційно-енергетичні ресурси виснажуються, і виникає необхідність вдаватися до тих чи інших прийомів психологічного захисту (Беребін, 1996).

Значна частина досліджень вигорання в особистісному контексті шукають його зв'язки із рисами Великої п'ятірки. Дослідження показали, що між нейротизмом риси особистості та двома вимірами вигорання існує позитивний взаємозв'язок: виснаження і деперсоналізація та редукція особистих досягнень більш виражені в осіб з високим нейротизмом (Morgan & de Bruin, 2010). Цей результат також був відтворений у дослідженнях представників різних професій: викладачів (Cano-Garcia, Munoz, Carrasco, 2005), що провели дослідження, щоб проаналізувати важливість структури особистості стосовно вигорання, та встановили, що викладачі, які мали усі три ознаки вигорання – виснаження, деперсоналізацію та редукцію власних досягнень, швидше за все, мають також високі показники нейротизму), керівників готелів (Zopiatis, Constanti & Pavlou, 2010), медсестер (Shimizutani et. al., 2008). Дослідження за участі консультантів-добровольців виявили кореляцію між основними факторами особистості та вигоранням (Bakker et al., 2006). Висновки дослідників вказували на те, що три виміри вигорання визначалися емоційною стабільністю. Слід зазначити, що це суперечить раніше описаним результатам М. А. Берєбіна (1996) та ідеї, що до вигорання більш схильні якраз менш емоційно стримані особи, що точно не характеризує людей з високим рівнем нейротизму. Відтак, цей зв'язок потребує верифікації.

Також вказують на позитивний зв'язок між екстраверсією та низьким вигоранням (Alarcon, Eschleman, & Bowling, 2009; Morgan & de Bruin, 2010). Було встановлено, що згідливість має обернений зв'язок із симптомами деперсоналізації та позитивний зв'язок із редукцією особистих досягнень.

Значна частина літератури про вигорання стосується взаємодії між індивідуальними, організаційними та міжособистісними аспектами роботи (Alarcon, Eschleman & Bowling, 2009). Певною спробою відповіді на питання про те, роль яких чинників провідна у виникненні вигорання, є підхід К. Р. Маслач і М. Л. Лейтер (Maslach, Leiter, 2000), в рамках якого

вигорання трактують як результат невідповідності між особистістю і роботою. Внаслідок збільшення цієї невідповідності підвищується ймовірність появи вигорання.

Виходячи з положень психології екзистенціалізму, Пайнс (Pines, 1981) розвинула мотиваційний підхід до вигорання, при якому базова потреба індивіда до пошуку значення і сенсу життя відіграє критичну роль (Pines, Maslach, 2001). Модель не була експериментально перевірена, замість цього, Пайнс використовувала її для інтерпретації результатів проведених досліджень і визначення середнього показника своїх спостережень за сотнями семінарів по вигоранню, які вона проводила. Пайнс зробила стосовно вигорання своє заключення, що синдрому вигорання піддаються тільки високо мотивовані особистості. Щоб “згоріти”, хтось повинен спочатку бути у “вогні”. Будь-який індивід без такої початкової мотивації може відчувати стрес, відчуження, депресію, екзистенційну кризу, або психологічну втому, але не вигорання. По суті, Пайнс каже, що вигорання є кінцевим результатом поступового процесу розчарування в прагненні здобути почуття важливості існування від своєї роботи. Ідеалісти працюють з ретельністю і багато, тому що вони очікують, що робота зробить їхнє життя значущою в широкому сенсі слова і додасть сенс їхньому існуванню. Так, по суті, працівники «згорають» тому, що їх досвід не відповідає їхнім намірам і очікуванням. Пайнс запропонувала досить просту модель, яка складається з двох петель зворотного зв'язку. У позитивній петлі очікування і досвід збігаються: успіх досягнуто, і присутнє відчуття значущості існування. На противагу цьому, в негативній петлі очікування зруйновані, невдача торжествує і розвивається вигорання. Екзистенціальний підхід розрізняє три типи цілей і очікувань, які походять від відповідної мотивації до роботи: універсальна мотивація (випробувати успіх і вдячність); спеціально-професійна мотивація (зробити особливе враження на людей, допомогти тим, хто потребує); особистісно-робоча мотивація, яка

ґрунтується на сокровенному, романтичному образі роботи (приклад: медсестра, з дитинства любила цю професію). У комбінації ці три мотивації надають очікування від роботи, значимість, мету та сенс. Таким чином, автор розглядає вигоряння як кінцевий результат поступового процесу розчарування в професійній діяльності. Джерелом вигорання є почуття недосяжності ідеалу, незначущості своєї роботи, незначності своїх зусиль. Головна ідея цієї моделі полягає в тому, що вигорання можуть піддаватися лише індивіди з самого початку високою мотивацією. Невмотивований фахівець може відчувати стрес, самотність, депресію, екзистенційну кризу або втому, але не вигоріти (Pines, 1981).

Хоча феномен вигорання в основному розглядається в руслі організаційної психології, існує і його психодинамічне трактування. Так, синдром вигорання як модель дисбалансу між усвідомленими і не усвідомленими функціями запропонована М. А. Гарден. Вона проводила дослідження синдрому вигорання на основі теорій типів особистостей за Карлом Юнгом: «чутливий тип» – це жалісливі люди, які характеризуються проявом уваги і турботи до оточуючих, та «особи-мислителі» – особистості з жорстким характером, що орієнтуються на досягнення власних цілей, не звертаючи ні на кого уваги. Люди зазвичай мають тенденцію вибирати таку роботу, яка є сумісною з типом їх особистості. Дослідження показують, що в сферах охорони здоров'я, освіти, консультаційних службах пропорція «Чутливих типів» особистостей до «мислителів» становить – 4:1 (Garden, 1987). Цілком очевидно, що «чутливий тип» особистостей воліють працювати в організаціях і службах, пов'язаних з людським спілкуванням. На противагу, в таких професіях як інженери, або менеджери більше зустрічаються «мислителі», в аналогічній пропорції – 4:1. Саме тому, що більшість досліджень вигорання проводяться в організаціях і службах, пов'язаних з людським спілкуванням, результати їх в основному отримані на матеріалі «чутливих» особистостей. Гарден повідомляє, що її

дослідження (Garden, 1987) виявили три психодинамічні принципи: зворотний процес; процес конвергенції; вигорання у особистості, що відповідає профілю роботи.

Спостереження, що вигорання має відношення до відповідності між професійною діяльністю та типом особистості, пояснюється аналогічним, саморегульованим процесом. За теорією Юнга, занадто сильна залежність від однієї функції створює у психіці дисбаланс, який перекривається аналогічним збільшенням її протилежності в неусвідомленій сфері. Відповідно до теорії Юнга, вихід функцій з усвідомленої сфери і поява неусвідомлених функцій позбавляє психіку енергії:

«Іншими словами, втрата використання чіхось свідомих функцій призводить до точно такого ж стану, який зазвичай кваліфікується як вигорання. Більш того, дуже велика залежність від однієї психічної функції збільшує ймовірність негативного виступу її неусвідомленої протилежної частини. Таким чином, на додаток до регулювання дисбалансу між свідомою чи несвідомою психічними функціями перспектива вигорання по Юнгу робить особливий акцент на тому, що синдром розвивається по-різному у різних типів особистостей» (Garden 1987, p.57).

Психоаналітик Фішер з колегами (Fischer et. al., 1983) розглядали вигорання як модель нарцисичного розладу особистості. Він теоретично проаналізував три випадки вигорання у трьох пацієнтів, яких він лікував. Виявилося, що ті особи, які ідеалізують свою роботу і потім страждають від розчарування, могли б знизити свою залученість або знизити значимість своїх ідеалів, або просто “вийти” з ситуації, що склалася. Таким чином, у кожному з цих випадків, можна уникнути вигорання. Однак, для його пацієнтів, жоден з цих вищенаведених варіантів не був би прийнятним. Замість того, щоб відмовитися, знизити значущість своїх ідеалів, або пошукати нову роботу, вони подвоювали свої зусилля для того, щоб домогтися нереальних цілей. Фішер вважав, що таким чином вони

відкидають щось таке, що представляється їм страшнішим – втрата своїх “ілюзій величі”. Базове почуття самоповаги кандидатів йде корінням в нарцисичну ілюзію, в помилкове уявлення про себе, як про якусь виняткову особистість, що перевершує всіх інших. Як відомо, що на додаток до «нарцисизму величі» Фішера, існує «депресивний нарцисизм», який також може призвести до вигорання. Пацієнти з депресивним нарцисизмом характеризуються, головним чином, нестійкою самоповагою, яке залежить, в основному, від зворотного, емоційного підживлення іншими, а не від автентичності власних почуттів. Таку емоційну залежність від інших також називають аудиторною/публічною чутливістю. Такого роду чутливість, яка розвивається за рахунок нестійкої самоповаги, проявляється також у їхній здатності вловлювати потреби і почуття інших, переживати емпатію, а це вимагає великих витрат внутрішніх сил, особливо для тих, хто володіє нестійкою самоповагою. В результаті складається парадоксальна ситуація – турботливі «помічники» перебувають в особливій небезпеці піддатися вигоранню, оскільки їх власні потреби навряд чи можуть бути задоволені (Fischer et. al., 1983; Pines, 1988).

Резюмуючи ідеї психодинамічних дослідників феномену вигорання, можна підсумувати, що у цьому підході він трактується як одна із маніфестацій слабкості Его, яке потребує зовнішнього підтвердження власної значимості. Це призводить до надміру сильної включеності в робочий процес, коли гіпермотивація має наслідком вигорання. З іншого боку, на підставі попередньо описаних досліджень, є сенс розглядати як важливі у розвитку вигорання також не лише особистісні, але й організаційні чинники, тобто характеристики роботи. Виходячи з такого двостороннього впливу на вигорання, була створена теоретична модель, що його відображає (рис. 1.1).

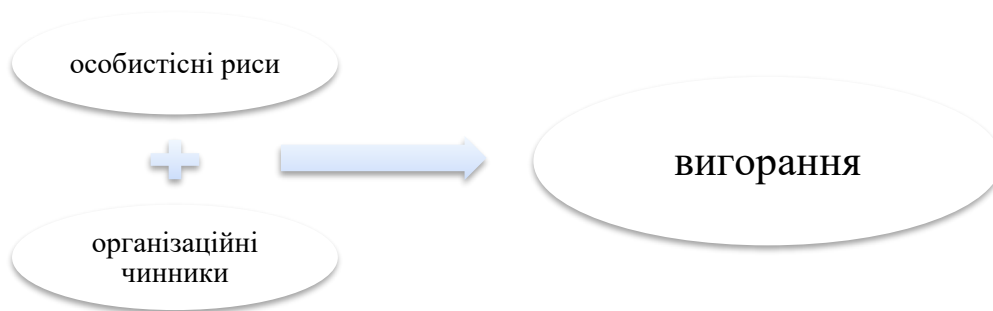


Рис. 1.1. Теоретична модель чинників вигорання працівників

Відповідно до теоретичної моделі, в емпіричному дослідженні розглядаються дві групи характеристики, які потенційно корелюють із мірою його вигорання – пов’язаних із професійною діяльністю працівника та з його особистістю, зокрема, з 5 особистісними факторами та характеристиками особистісної структури, які дають змогу говорити про силу / слабкість Его.

Отже, індивідуально-психологічні характеристики відіграють важливу роль у виникненні та динаміці вигорання. Практично, всі індивідуальні підходи роблять акцент на тому, що необхідною умовою для появи вигорання є сильна свідома чи несвідомо мотивація, що включає супутні цілі високої цінності, очікування та прагнення. Більш того, ці підходи припускають, що такі індивідуальні психологічні характеристики часто не збігаються з професійним досвідом по роботі. Таким чином, є невідповідність між намірами і реальністю. Якщо не вистачає відповідних індивідуальних або організаційних ресурсів, то в результаті такого неповноцінного балансу, виникає професійний стрес, який в підсумку може призвести до вигорання.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ОСОБИСТІСНИХ ХАРАКТЕРИСТИК НА ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ

Для перевірки висунутих в рамках запропонованої теоретичної моделі організаційних та особистісних чинників вигорання працівників гіпотез було проведене емпіричне дослідження, у якому здійснювався замір різних аспектів вигорання, особистісні характеристики, зокрема їх психодинамічний зріз, та особливості роботи, яку на час дослідження здійснюють його учасники.

2.1. Опис досліджуваної групи: особи, які працюють

Опитування відбувалось в онлайн форматі, пошук респондентів здійснювався на платформі соціальної мережі Facebook. 114 респондентів розпочали участь у дослідженні, утім частина анкет була відкинута після первинного відсортування тих, які не надали усі необхідні відомості. Зокрема, у мотиваційному листі до участі в дослідженні було зазначено, що до нього будуть залучені тільки особи, які працюють, втім, 6 респондентів усе одно розпочали заповнювати форму та у відповідь на питання «Чи Ви підтверджуєте, що працюєте, на момент заповнення форми?» вказали «ні», тому їх подальша участь у дослідженні також не була забезпечена. Врешті, досліджувана група склала 105 осіб, з матеріалами яких було продовжено аналіз.

Серед респондентів переважна їх більшість жінки (77 осіб, 73,3%). Віковий діапазон досліджуваних від 19 до 56 років, середнє значення $31 \pm 7,15$ років. Більше ніж у половини респондентів на момент опитування рівень завершеної освіти був: науковий ступінь – аспірантура у 21 осіб (19,3%), вища – магістратура у 63 осіб (59,3%), вища – бакалаврат у 16 осіб (15,8%), ще 5 респондентів (5,3%) вказали, що мають наразі завершену

повну середню чи середню спеціальну освіту. 67 осіб із опитаних зазначили, що їхня актуальна робота пов'язана із здобутою спеціальністю, решта 38 працюють за іншим напрямом. Серед досліджуваних 25 осіб поєднують роботу з навчанням у ВУЗі, решта 80 лише працюють. Найбільша частина опитуваних працюють в сфері інформаційних технологій (29 осіб), дещо менша кількість респондентів вказували свою посаду як «менеджер» (10 осіб), також в опитуванні брали участь вихователі, вчителі, викладачі, держслужбовці тощо. Загалом, з відповідей на відкрите питання «Ким Ви працюєте?», принаймні 49 досліджуваних (46,7%) мають справу з діяльністю, пов'язаною із прямою взаємодією з людьми (наприклад, викладачі, вихователі, нотаріуси, юристи, менеджери зв'язків з громадськістю, HR-менеджери, представники сфери обслуговування як майстер манікюру, перукар, продавець у крамниці тощо), ще у частині випадків зміст діяльності неможливо встановити (наприклад, у відповіді вказано «менеджер»), то ж можна говорити в цілому про доволі різноманітне представлення працівників у різних сферах та галузях. Домінуюча більшість опитаних це наймані працівники, які працюють на компанію або ж установу (82 особи). 46 респондентів (43,8%) працює в компанії обсягом понад 100 працівників, у компанії обсягом 10-50 працівників працює 8 опитуваних, у компаніях обсягом 10-50 працівників – 25 людини, у компаніях до 10 працівників – 21 людина. Керівні посади займає переважна меншість опитуваних – 31 особа, підлеглих значно більше – 74 осіб. Слід зазначити, що до початку карантину 77 респондентів працювали в офісі чи іншому місці праці (склад, салон, навчальний заклад тощо).

2.2. Психодіагностичний інструментарій та методи аналізу: заміри вигорання та особистості

В процесі емпіричного дослідження було використано наступні анкети та опитувальники.

1. Самооцінкова методика-анкета вигорання В. Дудяк (Дудяк, 2007) (Додаток А.1), що дає змогу виміряти вияв чотирьох аспектів вигорання, а саме поведінковий (індикаторами є, наприклад, те, що респондент відзначає у себе часті спізнення, формальне виконання обов'язків), афективний (як втрата почуття гумору, підвищена драгівливість, байдужість), когнітивний (як порушення концентрації уваги, ригідність, стереотипність мислення тощо) та фізіологічний (фізична втомлюваність, поганий сон та ін.) (по 7 запитань на кожен). Для цих аспектів був обчислений показник внутрішньої надійності, що свідчить про те, що отриманим показникам можна довіряти (альфа Кронбаха для шкали поведінкових ознак вигорання 0,83; афективний 0,88; когнітивних 0,81; фізіологічних 0,86). В сумі за цими чотирма шкалами було отримано загальний показник вигорання, що був основним індикатором вигорання працівників (альфа Кронбаха для нього ще вищий, ніж для окремих шкал, 0,94), та на основі цього заміру здійснювалася перевірка основних гіпотез дослідження.

2. Скорочена версія опитувальника структури особистості (PRO-R) (Kernberg & Clarkin, 1995; Smith et al., 2009) в україномовному перекладі магістрантки УКУ Адріани Берексазі (Додаток А.2). Відповідно до теоретичного підґрунтя, на якому створений цей опитувальник, найважливіші аспекти, за якими доцільно у діагностичному ключі говорити про особистісну структуру – це домінуючі типи психологічних захистів, якими користується людина для долання стресогенних впливів, характеристики її ідентичності, та рівень здатності до тестування реальності. Перші дві ознаки тісно переплітаються, тому не виділені як

окремі, але як єдиний показник. З огляду на це, опитувальник, що складається із 41 запитання, містить 2 шкали – міри використання примітивних захистів та ознак дифузної ідентичності (primitive defense / identity diffusion, шкала PD/ID, 30 тверджень) та міри здатності до тестування реальності (reality testing, шкала RT, 11 тверджень). Альфа Кронбаха, обчислений на матеріалі цього дослідження, свідчить про високу надійність отриманих за шкалами результатів (для PD/ID 0,93, для RT 0,86). Відповідно до вимірюваних за шкалами показників, чим вищими є показники за ними, тим більш напруженими є примітивні захисти, більш виражені ознаки дифузної ідентичності, і тим гірше людина тестує реальність, тобто вищі показники за шкалами та за їх інтегральним показником є числовим індикатором наближення особистісної структури до психотичної (та віддаленості від невротичної). Показники за цим опитувальником були використані для перевірки першої дослідницької гіпотези.

3. Коротка версія опитувальника «Великої п'ятірки» МакКре та Кости (McCrae, Costa, 1987) в україномовній адаптації Бурлачука та Корольова (2000) (Додаток А.3). Опитувальник дає змогу виміряти 5 особистісних глобальних факторів – характеристик, які є шкалами методики: нейротизм – емоційної стійкості та імпульс-контролю, чим вищий цей показник, тим більш реактивною є людина у відповідь на стресогенні чинники, тим емоційніше та легше реагує на все довкола; екстраверсія – міра соціабельності, комунікабельності, орієнтованості на зовнішній світ та взаємодію з людьми; відкритість до досвіду – готовність сприймати та толерувати нове в інтелектуальному, культурному, естетичному вимірах; згідливість, доброзичливості – готовність до кооперації та компромісів, здатність до співчуття, емпатії; сумлінність – організованість, самоорганізованість, дисциплінованість людини. Шкали побудовані за принципом семантичного диференціалу, де досліджуваному

пропонується 25 пар антонімів (по 5 до кожної шкали), серед яких потрібно вибрати характеристику, яка більше відповідає його особистості, та оцінити міру її вираженості за 5-бальною шкалою. Показники надійності для шкал методики задовільні (нейротизм 0,67; екстраверсія 0,82; відкритість до досвіду 0,73; доброзичливість 0,68; сумлінність 0,68). Цю методику використовуємо для роботи над другою гіпотезою.

4. Опитувальник задоволеності роботою (Job Satisfaction Questionnaire, JSS) Р. Е. Спектор (Spector, 1985) (Додаток А.4). Опитувальник містить 36 тверджень, що вимірюють 9 категорій задоволеності роботою (задоволеність оплатою праці, просуванням по службі, керівництвом, додатковими пільгами, винагородами, умовами праці, співробітниками, атмосферою, змістом роботи) та дають змогу вирахувати на їх підставі інтегральний показник задоволеності (альфа Кронбаха для інтегрального показника у цій роботі 0,83). Саме останній був основним числовим індикатором для перевірки третьої гіпотези дослідження.

2.3. Результати емпіричного дослідження: місце особистості у схильності до вигорання працівників

Оскільки об'єктом дослідження є вигорання працівників, першим етапом аналізу результатів, ще до перевірки висунутих гіпотез, стала оцінка досліджуваної групи щодо міри їх вигорання.

Для цього було застосовано метод кластерного аналізу. Цей метод дає можливість за рядом різних ознак, у даному випадку за різними параметрами вигорання: поведінкові, афективні, когнітивні та фізіологічні, поділити досліджувану групу на декілька підгруп. На першому етапі, згідно з аналізом ієрархічного дерева кластеризації було здійснено поділ досліджуваної групи на три кластери за ознаками вигорання. Як видно з рис. 2.1, ці кластери відносно рівномірні за кількістю досліджуваних.

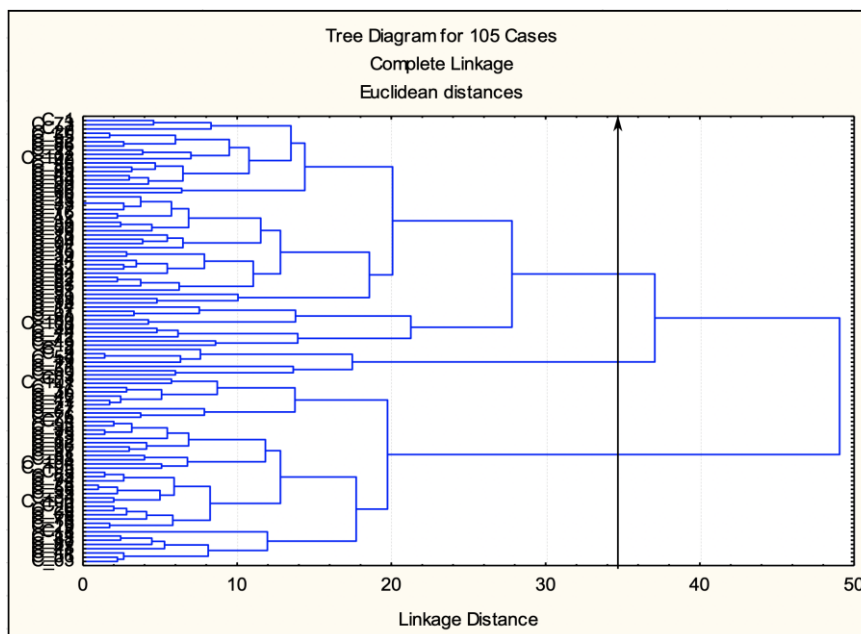


Рис. 2.1. Ієрархічне дерево кластеризації: поділ досліджуваних на кластери за рівнем вигорання

На другому етапі, використовуючи метод К-середніх, було проведено детальний аналіз запропонованих підгруп та міри вираженості у них симптомів вигорання. Зокрема, було виявлено, що виділені кластери чітко відрізняються між собою за проявом одразу усіх чотирьох ознак вигорання (рис. 2.2). Відтак, цей результат не дає підтвердження теорії Перлмана та Хартмана (Perlman, Hartman, 1982), у якій стверджувалося, що вигорання розгортається в часі як динамічний процес та може мати ряд стадій, де початок його знаменує поява тільки емоційних симптомів, а фізіологічні та поведінкові доєднуються пізніше. На графіку чітко можна простежити тенденцію, що у кожному кластері міра прояву однієї з ознак вигорання має співмірні її міри прояву за іншими трьома. То ж можна констатувати, що, незалежно від стадії вигорання, цей синдром можна спостерігати як такий, що проявляється на різних рівнях.

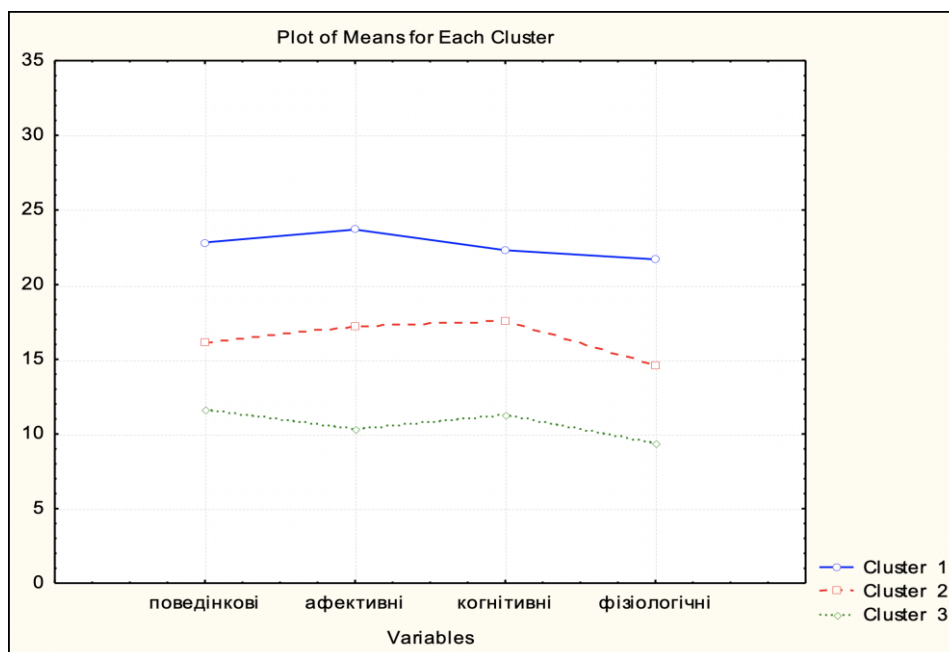


Рис. 2.2. Графічне зображення відмінностей між виділеними кластерами за мірою прояву симптомів вигорання

Також з графіка спостерігаємо чіткий поділ досліджуваних на три підгрупи, залежно від міри вияву у них симптомів вигорання – низька, середня та висока. Ці три кластери суттєво статистично відмінні між собою за усіма включеними у класифікацію ознаками ($p < 0,05$) (Табл. 2.1). Так, до першого кластеру увійшли 29 людей з високим рівнем, до другого – 43 особи з середнім, до третього – 33 особи з низьким вигоранням. Цей графік чітко показує, що в досліджуваній групі зі 105 людей є дуже чітко люди із високим рівнем вигорання і у них всі поведінкові, афективні, когнітивні і фізіологічні ознаки на високому рівні. При подальшому аналізі особливу увагу звертається на групу працівників з найнижчим рівнем вигорання, чим вона особистісно характеризуються, щоб не вигоріти, та на групу осіб із найвищими показниками, аби перевірити висунуті в роботі гіпотези.

Виходячи з наданих вище характеристик досліджуваної групи, отримані результати можна вважати достатньо репрезентативними, так як представлені всі категорії людей, тих хто мало, середньо і сильно вигорів, представники різних професій. Розподіл досліджуваних у підгрупи доволі

рівномірний, із найбільшим кластером тих, в кого середні показники, що також є закономірним результатом.

Таблиця 2.1

Відмінності між кластерами осіб з різним рівнем вигорання

Variable	Analysis of Variance (results)					
	Between SS	df	Within SS	df	F	signif. p
поведінкові	1948,560	2	1579,402	102	62,9203	0,000000
афективні	2788,187	2	1316,613	102	108,0026	0,000000
когнітивні	1905,310	2	1339,223	102	72,5576	0,000000
фізіологічні	2342,357	2	1666,690	102	71,6751	0,000000

Отже, для перевірки першої гіпотези про те, що найбільшою схильністю до вигорання характеризуються особи з тенденціями до не-невротичної структури, тобто такі, що використовують примітивні захисти, мають високі показники дифузної ідентичності і погано тестують реальність, використаний запропонований вище розподіл досліджуваних на кластери для проведення порівняльного аналізу. Оскільки частина шкал у роботі не мала узгодженого із нормальним розподілу значень (Додаток Б), для подальшого аналізу були обрані непараметричні методи, зокрема, у цьому випадку – критерій Краскелла-Уолліса для порівняння трьох та більше незалежних груп (якими і є виділені кластери).

У результаті аналізу встановлено, що існують суттєві відмінності ($p < 0,05$) у показниках як частоти використання примітивних захистів та мірі прояву ознак дифузної ідентичності, так і у показниках міри здатності до тестування реальності у трьох досліджуваних кластерах (Додаток В). А саме, виявлено, що найменш адаптивними ці ознаки є саме у досліджуваних з першого кластера – в осіб із найбільш вираженими симптомами вигорання, а найконструктивніший їх рівень спостерігається у тих, хто є в групі з найменш вираженими ознаками вигорання (рис. 2.3).

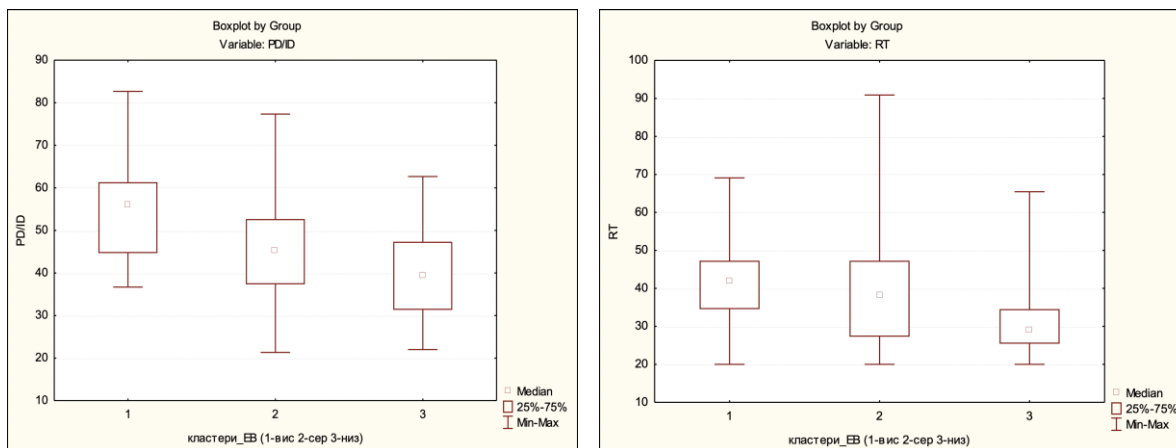


Рис. 2.3. Відмінності у мірі прояву ознак дифузної ідентичності та використання примітивних захистів (ліворуч) та тестування реальності (праворуч) в осіб із високим (1), середній (2) та низьким (3) рівнем вигорання

Залежно від структури особистості, люди по різному вигорають. Фішер описував подібні результати, оперуючи, щоправда, категоріями нарцистичного розладу (Fischer et. al., 1983). Утім, його ключова ідея цілком співзвучна із результатами, отриманими у цьому дослідженні: крихкість Его нарцистичних особистостей, про яку психоаналітик зазначає у своїх працях, як основа для первинної ідеалізації та подальшого глибокого розчарування в діяльності, поряд із неможливістю відмовитися від неї, у зв'язку з тим, що саме її процес та результативність підтримують «ілюзію величі», лежить в основі більшого вигорання таких людей.

Отримані результати доповнюють його ідеї. Зокрема, чим слабшою є вимірювана вказаним опитувальником особистісна структура (чим вищі отримані за його шкалами показники, що є числовим еквівалентом слабкості структури особистості), тим більш вираженими є ознаки дисфункції особистості, тобто тим менш адаптивною вона стає (Smith et al., 2009). Так, найбільш адаптивна невротична структура, за О. Кернбергом, характеризується високим тестуванням реальності, що є «здатністю відрізнити Селф від не-Селф, інтрапсихічні стимули від зовнішніх» (Kernberg, 1996, p. 120), схильністю використовувати вищі захисні

механізми, які є власне ознакою цілісної, а не дифузної ідентичності, на противагу примітивним захистам (проекції, запереченню, дисоціації, розщепленню) (Smith et al., 2009). Що стосується вигорання, його виражені ознаки в осіб із нижчою, ніж невротична, структурою, можна пояснити саме цими ідеями. Спочатку, загорівшись ідеями професійної діяльності, вони дуже швидко, через погане тестування реальності, перестають відмежовувати робочі завдання від особистих інтересів, починають «жити роботою». Як зазначають Пайнс та Маслач (Pines, Maslach, 2001), щоб вигоріти, треба для початку горіти. Власне, нездатність відрізнити зовнішню реальність від того, що відбувається в інтрапсихічному світі, вона може, наприклад, переоцінювати важливість тих завдань, які отримує на роботі, приділяючи їм багато часу там, де можна було б знехтувати частиною з них, підійти до них із меншою відповідальністю та, врешті, подбати більше про себе. Утім, в умовах поганого тестування реальності, людина може просто не розрізнити своїх потреб від вимог світу, погано диференціювати власні бажання від декларованих зовні, погано відчувати власний стан, тому не може зупинитися і продовжує «горіти». Надалі, маючи схильність до використання примітивних захистів, те, що інші розпізнають у себе як ознаки втоми, наслідки стресу, потребу у відпочинку та переключенні, низько особистісно організована людина трактує як не своє (проектуючи назовні), заперечує, відверто ігнорує, що ще більше погіршує її стан.

Отже, гіпотезу 1 можна вважати повністю підтвердженою, бо ті хто мають найвище вигорання, мають вищі показники примітивних захистів та дифузної ідентичності, і гірше за інших тестують реальність, тоді як ознаки найвище організованої особистості прямо пов'язані із низькими показниками вигорання. Фактично, найнижче особистісно організовані, найменш адаптивні люди, незалежно від того, яка в них робота, переживають її як стрес, що, імовірно, додатково спричиняє різні конфлікти

на роботі, веде до неможливості виконувати завдання конструктивно, і це ще більше поглиблює вигорання.

Другою гіпотезою дослідження було припущення про те, що особи із високим нейротизмом також більш схильні до вигорання. Логіка цього припущення пов'язана з описаним попередньо: якщо вигорання пов'язане із ознаками дезадаптивної особистісної структури, якщо його симптоми більш виражені в низько особистісно організованих осіб, то й емоційна сфера схильних до вигорання повинна якісно відрізнятися від тих, хто має таку особистість, яка дає змогу захиститися від надмірної включеності в роботу. Зокрема, припускалося, що емоційна стійкість є корелятом здатності протистояти стресорам, на поведінковому рівні може бути описана як ознаки спокійної, врівноваженої людини, стабільної, не схильної до мінливості настрою тощо. До того ж, у ряді досліджень (Morgan & de Bruin, 2010; Zopiatis, Constanti & Pavlou, 2010; тощо) вказувалося, що нейротизм прямо корелює з вигоранням. Утім, М. А. Берєбін (1996) у своїй праці доходить до висновку, що якраз навпаки – схильність до емоційної ригідності є одним із чинників вигорання, і саме така емоційна реактивність може захистити людину від емоцій, які є деструктивними і можуть лежати в основі синдрому. То ж така розбіжність результатів призвела до висунення другої гіпотези.

За результатами проведеного кореляційного аналізу за критерієм Спірмена бачимо, що нейротизм пов'язаний зі всіма окремими симптомами вигорання та із загальним його рівнем, але не прямо, а обернено ($r=-0,27$ при $p<0,05$ для загального показника) (Додаток В). Тобто чим більший рівень нейротизму, чим гірші у людини показники емоційної стійкості та здатності до контролю власних емоційних станів, тим менше вона вигорає.

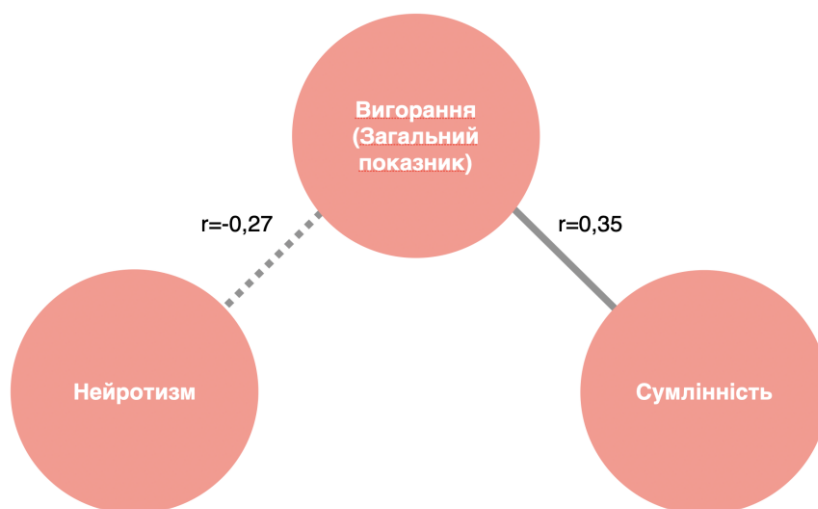


Рис.2.4. Кореляційна плеяда: зв'язок показника вигорання із нейротизмом (обернений) та сумлінністю (прямий)

Отже, гіпотеза спростована, адже очікуваного прямого зв'язку між мірою вигорання та нейротизму не виявлено, навіть навпаки, такий зв'язок є статистично значущим, але оберненим. Фактично, підтвердився один із результатів попередніх дослідників (Беребін, 1996), що є, водночас, дуже рідкісним серед значної кількості подібних досліджень. Отриманий результат має логічне пояснення: так як емоційно нестійкі люди схильні до швидкого відреагування, а більш стримані та емоційно стійкіші люди є владні над собою і спроможні втримувати в собі реакції і не відреагувати назовні, в останніх відбувається накопичення невідреагованих емоційних реакцій, і, таким чином, це призводить до виникнення синдрому вигорання. Виходить, у цьому сенсі вигорання є своєрідним проявом обернення проти себе, коли невідреаговані афекти починають діяти інтрапсихічно та деструктивно.

Справді, у більшості досліджень нейротизм як особистісна риса аналізується у контексті песимістичного ставлення до світу, низької самооцінки, негативної афективності та фаталістичного ставлення до життєвих ситуацій, коли ця риса нерідко ототожнюється із субклінічними

проявами невротичного розладу (Morgan & de Bruin, 2010; Storm & Rothman, 2003). Водночас, це не єдиний вимір цього явища, адже, згідно з МакКре та Костою (McCrae, Costa, 1987), він також характеризує людину з позицій її емоційної стійкості та швидкості виникнення (і подальшого згасання) емоційної реакції. Це трактування дуже важливе, адже не йдеться про клінічне порушення, нейротизм авторами розроблявся як особистісний конструкт і його трактування в руслі темпераменту вважаємо первинним. Тобто, емоційно нестійкі люди – або особи з високим нейротизмом – схильні швидко відреагувати в емоційно забарвлених ситуаціях, тоді як низький нейротизм є синонімом емоційної стриманості. Відтак, отриманий результат, а саме обернену кореляцію вигорання та нейротизму, можна вважати ще одним проявом незрілого захисту – обернення проти себе, і тоді отриманий результат доволі закономірний, адже симптоми вигорання в низько нейротичних осіб є своєрідною формою прояву цього захисного механізму.

В результаті кореляційного аналізу також виявлено пряму кореляцію між показниками вигорання та сумлінності (рис. 2.4). Особистісний вимір сумління – це те, наскільки особа є надійною, організованою, відповідальною та орієнтованою на досягнення (Alarcon, Eschlehn & Bowling, 2009). Сумлінність пов'язана із здатністю вирішувати проблеми, самодисципліною, прагненням до досягнення, добросовісністю та компетентністю (Bakker, 2006). Люди, які мають високу сумлінність, прагнуть бути надійними, працьовитими, цілеспрямованими та обережними (Storm & Rothman, 2003). То ж, сумлінні, а, отже, дисципліновані та наполегливі працівники напевно дуже відповідально та завзято виконують робочі обов'язки. Попри це, деякі дослідники стверджують, що люди, що проявляють цю ознаку, мають порівняно нижчі показники вигорання – зокрема, рідше піддаються деперсоналізації, рідше сприймають свою роботу як непродуктивну, і рідше відчувають зменшення

особистої успішності (Bakker, 2006; Swider & Zimmerman, 2010; Zhao & Seibert, 2006). Актуальне дослідження суперечить цим результатам, адже за його даними, чим більш притаманні людині риси сумлінності, тим вищий у неї прояв ознак вигорання – загального показника та усіх окремих його параметрів, окрім фізіологічного. Вважаємо такий результат достатньо логічним – сумлінність як особистісна риса штовхає людину до завзятого виконання завдань на роботі, та не дає можливості виконати їх погано, а, отже, вони докладають до цієї діяльності чимало зусиль, що є однією із перших умов потенційного розвитку синдрому вигорання. До того ж, невідомим (адже це не передбачено концепцією Великої п'ятірки) є саме походження цієї особистісної характеристики. Один із можливих варіантів, що висока сумлінність пов'язана, наприклад, із високим рівнем нарцисизму, коли, за трактуванням Фішера (Fischer et.al., 1983), людина не може перестати зразково виконувати роботу, аби не втратити зовнішнього захоплення нею, а, отже, задля підтримки самооцінки.

Водночас, можливими причинами розбіжностей в отриманих результатах є використання різних методик для вимірювання вигорання (більшість згаданих досліджень застосовували опитувальник Маслач, утім, з огляду на існування україномовної анкети, для досліджуваних з відповідного мовного регіону було обрано саме цю методику). Крім того, можливо, міжкультурний аспект прояву особистісних рис та симптомів вигорання має значення, адже більшість досліджень, із якими виявлені розбіжності отриманих результатів, отримані серед представників західної культури (в основному у США), тоді як Берєбін є російським дослідником. Отже, в перспективі доцільно вивчати специфіку культуральних аспектів вигорання працівників.

2.4. Результати емпіричного дослідження: вигорання і особливості роботи

Ще одним аспектом проведеного дослідження було визначення ролі організаційних чинників у вираженості симптомів вигорання працівників. Чимало дослідників вказували на те, що ці чинники мають навіть більше значення, ніж особистісні, для розвитку цього синдрому. Водночас, зрозуміло, що сприймання людиною різноманітних умов праці (у широкому сенсі) пов'язане саме з її індивідуальними особливостями. Яскравим прикладом є конструкт задоволеності роботою, що є суб'єктивним виміром цих організаційних чинників. Відповідно до третьої гіпотези дослідження, його показники тісно, утім обернено пов'язані з симптомами вигорання.

Для перевірки цієї гіпотези було також використано метод кореляційного аналізу за непараметричним критерієм Спірмена. У результаті обчислень встановлено, що усі проміжні та інтегральна шкала задоволеності роботою тісно та, як і припускалося, обернено корелюють із вигоранням (Додаток В): тобто, чим більше особа незадоволена роботою, тим стійкіша у неї тенденція до вигорання. Це стосується усіх його аспектів, зокрема, і афективного виміру (рис. 2.5).

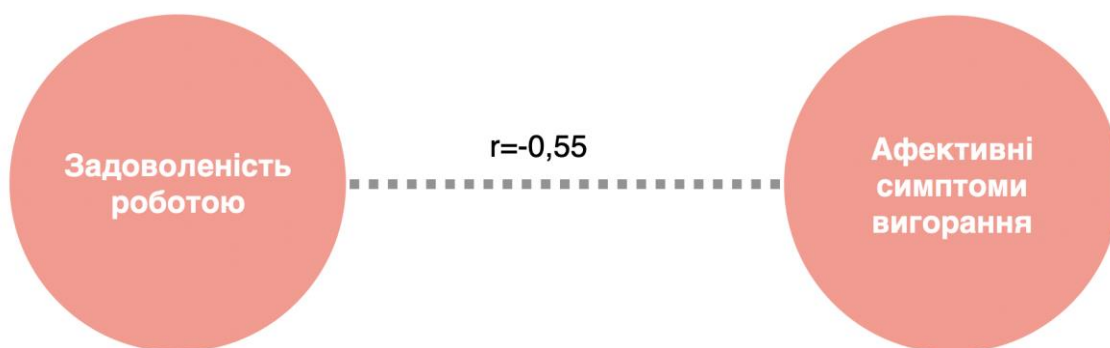


Рис.2.5. Кореляційна плеяда: обернений зв'язок задоволеності роботою та симптомів вигорання

Це добре узгоджується з результатами інших дослідників. Наприклад, Д. Ганн (Gann, 1979) досліджував незадоволеність роботою та кореляцію з особистісними характеристиками педагогічних працівників, важливі для розуміння вигорання, та виявив, що чим більш привабливим для вчителів є те, що вони роблять, тим менший ризик появи синдрому вигорання, незалежно від їх особистісних якостей. Фактично, задоволеність роботою є своєрідним універсальним фактором профілактики вигорання.

Щоб це твердження мало сенс, було прийняте рішення про проведення дискримінантного аналізу, з метою визначення тих особистісних та організаційних якостей, які мають ключове значення у розмежуванні людей на працівників з низьким, середнім та високим вигоранням. Задоволеність роботою як особистісно-організаційна особливість була включена до дискримінантної моделі також, з ціллю перевірити її вище згадану «універсальність» у визначенні схильності до вигорання.

В результаті статистичного аналізу, було отримано перелік найбільш важливих для класифікації працівників за рівнем вигорання, характеристик (Додаток В), серед яких:

1. задоволеність роботою,
2. схильність до використання примітивних захистів / ознаки дифузної ідентичності,
3. міра тестування реальності,
4. екстраверсія,
5. місце роботи – офіс чи віддалено,
6. стаж роботи на актуальному місці праці,
7. те, чи робота збігається із здобутою спеціальністю,
8. відкритість до досвіду,
9. те, чи поєднує людина роботу і навчання,
10. сумлінність.

Це 10 характеристик які потенційно можуть давати можливість прогнозувати чи буде людина вигорати чи ні. Дискримінантна модель є статистично значущою ($p < 0,05$, Лямбда Вілкса становить 0,39 при критичному значенні більше 0,5), то ж її можна вважати достатньо доброю. Водночас, при перевірці надійності класифікації за отриманою моделлю, отриманий результат не є ідеальним: її загальна класифікаційна здатність складає 70,5% (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Класифікаційні можливості дискримінантної моделі особистісних та організаційних чинників вигорання працівників

Classification Matrix (results)				
Rows: Observed classifications				
Columns: Predicted classifications				
Group	Percent Correct	G_1:1 p=,27619	G_2:2 p=,40952	G_3:3 p=,31429
G_1:1	75,86207	22	4	3
G_2:2	69,76744	5	30	8
G_3:3	66,66666	3	8	22
Total	70,47619	30	42	33

Такий результат напевно можна пояснити перш за все складністю феномену вигорання. Як бачимо, в літературі описано дуже багато різних його чинників, то ж навіть цей перелік з 10 характеристик не є точним і вичерпним. Однак, у самій моделі слід звернути увагу на те, що найбільшу вагу має саме задоволеність роботою як проміжний, особистісно-організаційний чинник. Дуже ймовірно, що саме такі характеристики і дають найкращі прогностичні можливості щодо вигорання. Відтак, у подальших дослідженнях є сенс включати їх більшу кількість у дослідження, зокрема, наприклад, вивчати особливості мотивації працівників, психологічний клімат у колективі тощо, тобто ті психологічні категорії, які є на межі визначених у теоретичній моделі чинників. Це дасть

змогу отримати точніші прогностичні моделі, які зможуть бути використані в практичних цілях.

Попри це, заперечити важливість психодинамічних чинників ця модель також не дає підстав, адже два з них займають друге та третє місце у моделі, то ж мають доволі велику прогностичну силу. Імовірно, це заломлення організаційних чинників саме через досвід, в основі якого лежить особистісна структура та інші, часто неусвідомлювані риси, також має бути враховане при аналізі вигорання працівників конкретної компанії.

Отже, у результаті проведеного дослідження за участі 105 працівників із різним досвідом роботи, представників різних сфер та напрямів, різних посад та рівня кваліфікації, було отримано чимало інформації про особистісні аспекти їхньої схильності до вигорання. Зокрема, було підтверджено дві з трьох гіпотез дослідження, а саме, виявлено, що більш схильні до вигорання працівників із низько організованою особистісною структурою, та ті, що незадоволені своєю роботою. Окрім цього, встановлений обернений зв'язок вигорання і нейротизму, що, імовірно, свідчить про важливість емоційного швидкого відреагування для профілактики цього синдрому, та прямий зв'язок вигорання і сумлінності.

Цей результат може складати значний інтерес для організаційних психологів та для HR-спеціалістів: за підсумками дослідження можна рекомендувати при первинному інтерв'ю з'ясувати характеристики структури особистості працівників, та в подальшому моніторити, наскільки вони задоволені роботою, це дасть можливість в значній мірі спрогнозувати, чи мають вони ризик розвитку вигорання у перспективі.

ВИСНОВКИ

У результаті проведеного дослідження було здійснено систематизацію й узагальнення відомостей щодо особистих характеристик працівників, які визначають схильність до вигорання, та зроблений психодинамічний їх аналіз. У літературі останньому аспекту присвячено вкрай мало уваги, особистість та її роль у вигоранні вивчається головню в контексті загальнопсихологічних теорій, тому робота має наукову новизну. Відображення прикладного значення цієї роботи у тому, що отримані в результаті емпіричного дослідження результати дають змогу надати чіткі рекомендації фахівцям у сфері роботи з персоналом, на що саме у контексті особистісних якостей доцільно звертати увагу, щоб мати змогу вчасно спрогнозувати та, по можливості, попередити розвиток синдрому вигорання у працівника.

На основі здійсненого теоретичного аналізу зарубіжних та вітчизняних досліджень феномену вигорання було уточнено його основний психологічний зміст: це стан, що характеризується поступовою втратою суб'єктом життєвого тону під впливом пролонгованого стресу у професійній діяльності, який виявляється у стані хронічної втоми, загальному виснаженні, деперсоналізації та редукції професійних досягнень. Відповідно до теоретичної моделі, найбільшу роль у виникненні вигорання відіграє дві групи чинників – організаційні, тобто пов'язані з характеристиками самої роботи, та особистісні – те, якою є людина. Ця модель лягла в основу планування емпіричного дослідження, в ході якого вивчалися ці дві групи чинників та їхнє місце у визначенні рівня вигорання працівників.

За підсумками емпіричного дослідження підтвердилась гіпотеза про те, що найбільшою схильністю до вигорання характеризуються особи з високими показниками дифузної ідентичності і поганим тестуванням

реальності, тобто особи, що мають слабку особистісну структуру. Виконання ними робочих обов'язків, у зв'язку із такими особистісними особливостями, набуває надмірних проявів, зокрема, вони буквально поглинаються виконанням завдань, втрачають чуття часу та власних потреб, обов'язки домінують над вітальними потребами піклуватися про себе та своє благополуччя, а розірвати цей тісний зв'язок не дають активні захисти – заперечення, дисоціація, проекція. Відтак, потрапивши у таку «робочу пастку», низько особистісно організовані особи не рефлексують погіршення власного стану і через це їх вигорання поглиблюється. То ж, рекомендація для осіб, що працюють з персоналом, №1 – мати інформацію про особистісну структуру їхніх працівників, та брати під контроль зовнішні прояви перших ознак вигорання у них (через рекомендовані day-offs, контроль їхньої заангажованості у виконання завдань та через сам зміст завдань тощо). Додатковою «підказкою» тут може бути особистісна риса сумлінності – аналогічно, особи, у яких вона високо розвинута, схильні вигорати більше, то ж і для них зазначені рекомендації доречні.

Гіпотеза про те, що чим вищий рівень нейротизму, тим вищими в людини є прояви вигорання, була спростована, натомість, між цими показниками дослідження встановило непрямої зв'язок. Його також трактуємо як психодинамічний феномен, а саме – особи, що схильні до невідреагування афектів (за визначенням нейротизму – головню негативних), в результаті таких особливостей вдаються до дії іншого захисного механізму – обернення проти себе. То ж у цьому зв'язку вигорання може бути власне наслідком особистісної стриманості (яка зовні виглядає як емоційна стабільність, тобто низький нейротизм). У цьому сенсі, розвиток навиків емоційного інтелекту та навчання технікам відреагування неприємних переживань можуть бути важливими для профілактики вигорання працівників в компанії.

Було також підтверджено доволі очікуваний обернений зв'язок між задоволеністю роботою та симптоми вигорання. Задоволеність роботою тут трактується як проміжний, особистісно-організаційний чинник, адже вона стосується особистісного ставлення людини до аспектів власної роботи. Саме ця характеристика має найвищу прогностичну здатність у дискримінантній моделі чинників вигорання, то ж для HR-спеціалістів та інших фахівців у роботі з персоналом доцільно звертати увагу та динамічно моніторити цей показник у їхніх працівників.

Проведеним дослідженням не вичерпано усіх аспектів проблеми вигорання працівників. «Світлими плямами» цієї магістерської роботи залишилися визначення найбільш якісного інструменту для вимірювання цього феномену, міжкультурні особливості прояву вигорання і навіть зміст його симптомів, наявність відмінностей у показниках вигорання у представників різних професій (що не було у фокусі самої роботи). Все це може бути перспективами досліджень у цій тематиці.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Alarcon, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244–263. <https://doi.org/10.1080/02678370903282600>
2. Alarcon, G. M. (2011). A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 549–562. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2011.03.007>
3. Anvari, M. R. A., Kalali, N. S., & Gholipour, A. (2011). How does personality affect on job burnout?. *International Journal of Trade Economics & Finance*, 2(2), 115- 119.
4. Arnold B. Bakker, Wilmar B Schaufeli, Michael Leiter, Toon W. Taris, Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology, July 2008
5. Ayala Pines, Elliot Aronson / Career burnout : causes and cures / New York Free Press , 1988
6. Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2002). Validation of the Maslach Burnout Inventory--General Survey: An Internet study. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, 15(3), 245–260. <https://doi.org/10.1080/1061580021000020716>
7. Bakker, A. B., Hakanen, J. J., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. (2007). Job resources boost work engagement, particularly when job demands are high. *Journal of Educational Psychology*, 99(2), 274–284. <https://doi.org/10.1037/0022-0663.99.2.274>
8. Brotheridge, C. M., & Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: Comparing two perspectives of "people work". *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 17–39. <https://doi.org/10.1006/jvbe.2001.1815>
9. Burisch, Das Burnout-Syndrom, 1994

10. Burlachuk, L., Korovel D. (2000). Бурлачук Л. Ф., Королёв Д. К. Адаптация опросника для диагностики пяти факторов личности. Вопросы психологии, 1, 126–134.
11. Cano-García, F. J., Padilla-Muñoz, E. M., & Carrasco-Ortiz, M. Á. (2005). Personality and contextual variables in teacher burnout. *Personality and Individual Differences*, 38(4), 929–940. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2004.06.018>
12. Christina Maslach & Susan E. Jackson The Measurement of Experienced Burnout, April 1981
13. David Golonka, Patrick Fischbach, Siddhartha G. Jena, Julius R. W. Kleeberg, Lars-Oliver Essen, Jared E. Toettcher, Matias D. Zurbriggen, Andreas Möglich. Deconstructing and repurposing the light-regulated interplay between *Arabidopsis* phytochromes and interacting factors
Published: 02 December 2019
14. Fischer, P. Huesmann, L. R., Eron, L. D., Klein, R., Brice, P. (1983). Mitigating the imitation of aggressive behaviors by changing children's attitudes about media violence. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44(5), 899–910. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.44.5.899>
15. Freudenberger. H. J. (1974). 'Staff burn-out'. *Journal of Social Issues*. 30 (1), 159-165.
16. Gann. M. L. (1979), 'The role of personality factors and job characteristics in burnout: A study of social service workers'. Unpublished doctoral dissertation, University of California at Berkeley_
17. Garden, A.-M. (1987). Depersonalization: A valid dimension of burnout? *Human Relations*, 40(9), 545–560. <https://doi.org/10.1177/001872678704000901>

18. Howard, S., & Johnson, B. (2004). Resilient teachers: Resisting stress and burnout. *Social Psychology of Education: An International Journal*, 7(4), 399–420. <https://doi.org/10.1007/s11218-004-0975-0>
19. Keinan, G., Malach-Pines, A. (2007). Stress and Burnout Among Prison Personnel. *Criminal Justice and Behavior*, 34, 380-398.
20. Kernberg, O.F., & Clarkin, J.F. The inventory of personality organization. White Plains, NY: The New York Hospital Cornell Medical Center, 1995.
21. Kernberg, O.F. A psychoanalytic theory of personality disorders. In M.F. Lenzenweger & J.F. Clarkin (Eds.), *Major theories of personality disorder*. New York: Guilford, 1996
22. Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L. (2010). Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*, 37(11), 1217–1236. <https://doi.org/10.1177/0093854810379552>
23. Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Altheimer, I. (2010). An exploratory examination of the consequences of burnout in terms of life satisfaction, turnover intent, and absenteeism among private correctional staff. *The Prison Journal*, 90(1), 94–114. <https://doi.org/10.1177/0032885509357586>
24. Lambert, M. J. (2010). Prevention of treatment failure: The use of measuring, monitoring, and feedback in clinical practice. American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/12141-000>
25. Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123–133. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.81.2.123>
26. Maher, E. L. (1983). Burnout and commitment: A theoretical alternative. *Personnel & Guidance Journal*, 61(7), 390–393. <https://doi.org/10.1111/j.2164-4918.1983.tb00051.x>

27. Malach-Pines, A., & Keinan, G. (2006). Stress and burnout in Israeli border police. *International Journal of Stress Management*, 13(4), 519–540. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.13.4.519>
28. Malach-Pines, A., & Keinan, G. (2007). Stress and burnout in Israeli police officers during a Palestinian uprising (Intifada). *International Journal of Stress Management*, 14(2), 160–174. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.160>
29. Malakh-Pines, Ayala, Burnout: from tedium to personal growth Published: New York : Free Press, [1981], 229 pages
30. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational settings. *Applied Social Psychology Annual*, 5, 133–153.
31. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>
32. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
33. McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1987). Validation of the five-factor model of personality across instruments and observers. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52(1), 81–90. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.52.1.81>
34. McCrae, R. and Costa, P. (2007). Brief versions of the NEO-PI-3. *Journal of Individual Differences*, 28(3), 116-128. doi: 10.1027/1614-0001.28.3.116.
35. Mikkelsen, A., & Burke, R. J. (2004). Work-family concerns of Norwegian police officers: Antecedents and consequences. *International Journal of Stress Management*, 11(4), 429–444. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.11.4.429>

36. Montero-Marin, J., Prado-Abril, J., Piva Demarzo, M. M., Gascon, S., & García-Campayo, J. (2014). Coping with stress and types of burnout: Explanatory power of different coping strategies. *PLoS ONE*, *9*(2), Article e89090.
37. Morgan, B., & de Bruin, K. (2010). The relationship between the big five personality traits and burnout in South African university students. *South African Journal of Psychology*, *40*(2), 182–191. <https://doi.org/10.1177/008124631004000208>
38. Morrow, P. C., & McElroy, J. C. (1981). Interior office design and visitor response: A constructive replication. *Journal of Applied Psychology*, *66*(5), 646–650. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.66.5.646>
39. Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: Summary and future research. *Human Relations*, *35*(4), 283–305. <https://doi.org/10.1177/001872678203500402>
40. Pines, A. M., & Aronson, E. (1983). Antecedents, correlates, and consequences of sexual jealousy. *Journal of Personality*, *51*(1), 108–136. <https://doi.org/10.1111/j.1467-6494.1983.tb00857.x>
41. Potter, G. G., Hartman, M., & Ward, T. (2009). Perceived stress and everyday memory complaints among older adult women. *Anxiety, Stress & Coping: An International Journal*, *22*(4), 475–481
42. Richardsen, A. M., & Martinussen, M. (2005). Factorial validity and consistency of the MBI-GS across occupational groups in Norway. *International Journal of Stress Management*, *12*(3), 289–297. <https://doi.org/10.1037/1072-5245.12.3.289>
43. Roy, S., Novak, T., & Miksaj-Todorovic, L. (2010). Job burnout among prison staff in the United States and Croatia: A preliminary comparative study. *International Journal of Criminal Justice Sciences*, *5*(1), 189–202. Retrieved from Google Scholar.

44. Russell Cropanzano The Relationship of Emotional Exhaustion to Job Performance Ratings and Organizational Citizenship Behavior. Journal of Applied Psychology 88(1):160-9 · March 2003
45. Senter, A., Morgan, R. D., Serna-McDonald, C., & Bewley, M. (2010). Correctional psychologist burnout, job satisfaction, and life satisfaction. *Psychological Services*, 7(3), 190–201. <https://doi.org/10.1037/a0020433>
46. Seyle, H. (1975). Stress without distress. *Vie médicale au Canada français*, 4(8), 964–968.
47. Shirom, A. (2003). Job-related burnout: A review. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (p. 245–264). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/10474-01>
48. Smits D., Vermote R., Claes L., Vertommen H. The Inventory of Personality Organization–Revised: Construction of an Abridged Version. *European Journal of Psychological Assessment*, 2009, 25, pp. 223-230.
49. Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693–713. doi: 10.1007/BF00929796
50. Storm, K., & Rothmann, S. (2003). A psychometric analysis of the Maslach Burnout Inventory-General Survey in the South African police service. *South African Journal of Psychology*, 33(4), 219–226. <https://doi.org/10.1177/008124630303300404>
51. Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487–506. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.01.003>
52. Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76(3), 487–506. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2010.01.003>

53. The International Classification of Disease, Eleventh Revision (ICD-11), 2019
54. Van Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2001). Burnout and inequity among human service professionals: A longitudinal study. *Journal of Occupational Health Psychology, 6*(1), 43–52. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.43>
55. Van Dierendonck, D., W. Schaufeli, H.J.Sixma, 1994. Burnout among general practitioners: a perspective from equity theory, *Journal of Social and Clinical Psychology, 13*, 86-100.
56. Vlăduț, C. I., & Kállay, É. (2010). Work stress, personal life, and burnout. Causes, consequences, possible remedies—A theoretical review. *Cognition, Brain, Behavior: An Interdisciplinary Journal, 14*(3), 261–280.
57. Watson, J., Timulak, L., & Greenberg, L. S. (2019). Emotion-focused therapy for generalized anxiety disorder. In L. S. Greenberg & R. N. Goldman (Eds.), *Clinical handbook of emotion-focused therapy* (p. 315–336). American Psychological Association. <https://doi.org/10.1037/0000112-014>
58. Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology, 83*(3), 486–493. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.83.3.486>
59. Wright, T. A., Cropanzano, R., & Bonett, D. G. (2007). The moderating role of employee positive well being on the relation between job satisfaction and job performance. *Journal of Occupational Health Psychology, 12*(2), 93–104. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.12.2.93>
60. Yeheskel Hasenfeld, The attributes of human service organizations, Article · January 2010
61. Zhao, H., & Seibert, S. E. (2006). The Big Five personality dimensions and entrepreneurial status: A meta-analytical review. *Journal of Applied Psychology, 91*(2), 259–271. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.2.259>

62. Zopiatis, A., Constanti, P., & Pavlou, I. (2010). Investigating the association of burnout and personality traits of hotel managers. International CHRIE Conference, Refereed Track, Paper 11.
63. Беребин М. А. 1996 факторы риска психической дезадаптации и ее распространенность у педагогов общеобразовательных школ СПб., 1996
64. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В.В. Бойко. – М.: Наука, 1996. – 154 с.
65. Бурлачук Л. Ф., Королёв Д. К. Адаптация опросника для диагностики пяти факторов личности. Вопросы психологии, 2000, 1, 126–134.
66. McCrae, R. and Costa, P. (2007). Brief versions of the NEO-PI-3. Journal of Individual Differences, 28(3), 116-128. doi: 10.1027/1614-0001.28.3.116.
67. Дудяк В. «Емоційне вигорання». / В. Дудяк. – К. : Главник, 2007. – 128 с.
68. Кутько, И. И. Современная патогенетическая терапия и иммунореабилитация при синдроме психоэмоционального выгорания / И. И. Кутько, Н. А. Пересадин, И. В. Лоскутова // Новости медицины и фармации. - 2012. - № 19(436). - С. 16-19.
69. Лисенкова І., Гончарова Г. Діагностика, профілактика та корекція синдрому емоційного вигорання у соціальних робітників // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. – 2018. – Вип. 3, Серія Психологія. – С. 59-69.
70. Маркова А. К. Психология профессионализма. - М.: Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. - 312 с.
71. Орел В.Е. Исследование феномена психического выгорания в отечественной и зарубежной психологии // Проблемы общей и организационной психологии. Ярославль, 1999. С. 76-97.

- 72.С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. Синдром “професійного вигорання” та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. освіти – К.: Міленіум, 2004. – 264 с.
- 73.Юдчиц Ю.А. К проблеме профессиональной деформации // Журнал прикладной психологии. - 2008. - № 2. - С. 17-22.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методики емпіричного дослідження

А.1 Самооцінювальна методика-анкета вигорання В. Дудяк (28 питань)

Для кожного із тверджень, які стосуються роботи респондента, потрібно вказати, наскільки він/вона погоджується чи не погоджується із ним. Для оцінки використовувати наступну шкалу: 1 – зовсім не погоджуюся, 5 – повністю погоджуюся.

1. Небажання іти на роботу.
2. Часті запізнення.
3. Відкладення зустрічей, пов'язаних із роботою.
4. Усамітнення, небажання бачити колег.
5. Небажання бачити людей, з якими працюєте.
6. Небажання здійснювати організаційну роботу.
7. Формальне виконання обов'язків.
8. Втрата почуття гумору.
9. Постійне відчуття невдачі, провини, самозвинувачення.
10. Підвищена дратівливість.
11. Відчуття прискіпливості зі сторони оточуючих.
12. Байдужість.
13. Безсилля, емоційне виснаження.
14. Пригнічений настрій.
15. Думки про припинення роботи або зміну її напрямку.
16. Слабка концентрація уваги, розсіяність.
17. Ригідність мислення, використання стереотипів.
18. Сумніви щодо корисності Вашої діяльності.
19. Розчарування напрямом діяльності.
20. Цинічне ставлення до колег та інших партнерів.
21. Заклопотаність власними проблемами.
22. Порухення сну (безсоння/ сонливість).
23. Зміна апетиту (відсутність/ «переїдання»).
24. Довготривалі незнані недуги.
25. Схильність до інфекційних захворювань.
26. Швидка фізична втомлюваність.
27. Голові болі, проблеми в роботі шлунково-кишкового тракту.
28. Загострення хронічних захворювань.

A.2 Скорочена версія опитувальника структури особистості (ІРО-R) (41 питання)

1. Я почуваюсь так, наче я фальшивка чи самозванець, наче інші бачать мене інакшим, ніж я насправді є.
2. Коли я знервований чи збентежений, мені здається, наче речі в зовнішньому світі також не мають сенсу.
3. Я почуваюсь так, наче я інша людина вдома, порівняно з тим, який я на роботі чи в школі.
4. Я відчуваю, що не отримую те, чого хочу.
5. Я помічаю, що роблю щось, що засмучує інших і не знаю, чому це їх засмучують.
6. Деякі з моїх друзів здивувалися б, наскільки по-різному я поведжусь в різних ситуаціях.
7. Я відчуваю, що мої смаки та погляди не зовсім мої власні, а наче запозичені від інших.
8. Я відчуваю, що мої бажання чи думки можуть здійснитись якимось магічним чином.
9. Люди кажуть мені, що я провокую чи обманюю їх щоб досягти свого.
10. Я не впевнений, що голос, який я чув, чи щось, що я бачив - це плід моєї уяви чи реальність.
11. Я думаю, що бачу речі, які, коли я придивлюсь ближче, виявляються чимось іншим.
12. Я не можу пояснити зміни в своїй поведінці.
13. Я можу бачити і чути речі, які ніхто інший не може побачити чи почути.
14. Я помічаю, що роблю щось, що в інші моменти вважаю не надто мудрим, як, наприклад випадковий секс, брехня, вживання алкоголю, істерики чи дрібне порушення закону.
15. Мені кажуть, що я поведжусь суперечливо.
16. Я не можу визначити, чи певні фізичні відчуття, які я переживаю, є реальними, чи я їх вигадую.
17. Я чую речі, про які інші кажуть, що їх немає.
18. Те, як я поведжусь, здається іншим непередбачуваним і непостійним.
19. Люди мають схильність використовувати мене, якщо я цього не контролюю
20. Я розумію і знаю речі, які ніхто інший не здатен зрозуміти чи знати.

21. Якби моє життя було книжкою, воно б радше було збіркою оповідань, написаних різними авторами, ніж довгим романом.
22. У моєму житті є люди, якими не лише захоплююся, але і майже ідеалізую.
23. У мене з'являються хобі та інтереси, але я їх кидаю.
24. Я бачив речі, які не існують в реальності.
25. Я помічаю, що роблю щось, що здається мені нормальними в той момент, коли я це роблю, але пізніше мені важко повірити, що я це робив.
26. Навіть люди, які добре мене знають, не можуть передбачити мою поведінку
27. Я чув і бачив речі навіть коли немає очевидної на це причини.
28. Мені важко бути впевненим у тому, що про мене думають інші люди, навіть ті, хто добре мене знає.
29. Люди схильні відповідати мені або надмірною любов'ю, або покиданням.
30. Я маю схильність відчувати дещо загострено: або величезну радість, або сильний відчай.
31. Я бачу себе геть по-різному в різних ситуаціях.
32. Я боюся втратити себе в процесі інтимних стосунків.
33. Мої життєві цілі часто змінюються з року в рік.
34. Я часто щось вихваляю, навіть якщо потім виявляюся неправим у своїх судженнях.
35. Я коливаюсь між тим, щоб бути теплим та відданим в деякі моменти, і холодним та байдужим в інші моменти.
36. Я імпульсивно роблю щось, що вважаю соціально неприйнятним.
37. Мої цілі постійно змінюються.
38. Коли все навколо мене неспокійне і заплутане, я відчуваю те саме всередині себе.
39. Люди вважають мене грубіяном та нетактовним, і я не знаю, чому.
40. Я почуваюсь так, наче був десь раніше, де насправді не бував чи робив щось таке, чого насправді не робив.
41. Я вірю, що щось може статись просто якщо я подумаю про це.

А.3 Коротка версія опитувальника «Великої п'ятірки» МакКре та Кости

У таблиці нижче перелік із 25 антонімів. Із використанням цих протилежних за значенням слів просимо респондентів оцінити себе. З кожного ряду слід обирати 1 цифру, ту, яка характеризує те співвідношення між протилежними характеристиками, яке притаманне Вам. Наприклад:

Слабкий	5 4 3 2 1	Сильний
---------	-----------	---------

Довго не обдумуйте свій вибір. Пам'ятайте, що тут немає «правильних» і «неправильних» відповідей.

- | | | | |
|-----|--------------------------------|-----------|-----------------------------------|
| 1. | Нетерплячий | 5 4 3 2 1 | Спокійний |
| 2. | Надаю перевагу спілкуванню | 5 4 3 2 1 | Надаю перевагу самотності |
| 3. | Гнучкий | 5 4 3 2 1 | Інертний |
| 4. | Доброзичливий | 5 4 3 2 1 | Різкий |
| 5. | Педантичний | 5 4 3 2 1 | Недбайливий |
| 6. | Обережний | 5 4 3 2 1 | Ризиковий |
| 7. | Оптимістичний | 5 4 3 2 1 | Песимістичний |
| 8. | Орієнтований на практику | 5 4 3 2 1 | Орієнтований на теорію (теоретик) |
| 9. | (практик) | 5 4 3 2 1 | Себелюбний |
| 10. | Великодушний | 5 4 3 2 1 | Схильний вагатися |
| | Рішучий | | |
| 11. | Легко розгублююся | 5 4 3 2 1 | Незворушний |
| 12. | Відвертий | 5 4 3 2 1 | Таємничий, скритний |
| 13. | Творчий | 5 4 3 2 1 | Звичайний |
| 14. | ий співпереживати | 5 4 3 2 1 | Байдужий |
| 15. | Зосереджений | 5 4 3 2 1 | Легко відволікаюся |
| 16. | Вразливий | 5 4 3 2 1 | Холоднокровний |
| 17. | Безпосередній у спілкуванні | 5 4 3 2 1 | Замкнутий |
| 18. | Прагну нового | 5 4 3 2 1 | Віддаю перевагу звичному |
| 19. | Орієнтований на успіх для всіх | 5 4 3 2 1 | Прагну власного успіху |
| 20. | Організований | 5 4 3 2 1 | Неорганізований |
| 21. | Легко виходжу з себе | 5 4 3 2 1 | Врівноважений |
| 22. | Говірливий | 5 4 3 2 1 | Мовчазний |
| 23. | Люблю невідоме | 5 4 3 2 1 | Віддаю перевагу знайомому |
| 24. | Довірливий | 5 4 3 2 1 | Скептичний до людей |
| 25. | Пунктуальний | 5 4 3 2 1 | Необов'язковий |

А.4 Опитувальник задоволеності роботою (Job Satisfaction Questionnaire, JSS) Р. Е. Spector (36 питань)

На питання 1-24 даються відповіді "так» чи "ні». На питання 25- 36 (після rischi) - "часто», "іноді», "рідко», "ніколи».

1. Чи відповідає робота яку ви виконуєте вашим знанням, кваліфікації і здібностям?
2. Чи відчуваєте ви, що здатні реалізувати себе на даній роботі?
3. Чи задоволені ви існуючими для вас перспективами?
4. Чи досить ви заробляєте?
5. Чи відчуваєте ви, що ця робота дає вам можливість особистісно і професійно рости?
6. Продуктивність вашої праці така, що вам потрібно додаткова робота, щоб забезпечити визначений рівень життя?
7. Чи стабільне фінансове положення вашої організації, чи є в неї майбутнє?

Додатки

8. Чи досить різноманітна ваша робота?
9. Якби ви раптом одержали багато грошей (наприклад, велика спадщина), чи будете продовжувати працювати?
- Ю. Чи відчуваєте ви, що ваш трудовий внесок оцінюється справедливо?
11. Чи досить ви самостійні у своїй роботі?
12. Чи задоволені ви ступенем своєї участі в прийнятті важливих рішень?
13. Чи рівноцінні ви і ваші керівники як особистості?
14. Чи надає вам ваша робота досить вільного часу для інших занять?
15. Чи перспективно те, чим ви займаєтесь?
16. Чи зміните ви дану роботу на іншу, більш цікаву, але нижче оплачувану?
17. Чи пояснюється відсутність прогресу у вашій роботі тим, що у вас немає плану і ресурсів для досягнення намічених результатів?
18. Є чи у вас здібності й інтереси, які ви не можете реалізувати на даній роботі?
19. Ви задоволені стилем керівництва вашого начальника?
20. Як правило, час, проведений на роботі, ви вважаєте загубленим?
21. Чи часто ви відчуваєте себе втомленим і «не у формі»?
22. Чи відчуваєте ви безпричинну втому під час робочого дня?
23. Чи відчуваєте ви останнім часом більший занепад сил, чим звичайно?
24. Чи часто ви задумуєтесь про незадоволеність, яка виникає у вас по закінченню робочого дня?

25. Чи розумні вимоги запропоновані вам на роботі?
26. Чи враховуються ваші запити і пропозиції?
27. Чи показує ваш керівник, що не цінує вашу роботу?
28. Коли ви починаєте робочий день, те розраховуєте, що він буде успішним?
29. Чи відчуваєте ви, що ваша кар'єра стабільна?
30. Чи часто ви задаєте собі з приводу роботи питання: «і це все?» (Що мені призначене, що я можу досягти, що я маю одержати, що я можу заробити?).
31. Чи часто ви намагаєтеся ухилитися від виконання завдання, що вам не подобається?
32. Чи знаходитеся ви на роботі під твердим тиском?
33. Чи створює ваша робота можливості для творчості?
34. Чи відчуваєте ви негативні емоції від відсутності змін?
35. Чи відчуваєте ви, що вам необхідно зайнятися організаційними питаннями, щоб реалізувати себе на роботі?
36. Ваша самореалізація ускладнюється безліччю непотрібних інструкцій?

Додаток Б
Узгодженість розподілів з нормальним

Таблиця Б.1

Показники рівня значущості для шкал методик при перевірці їх
узгодженості з нормальним розподілом

Шкала	Рівень значущості p
Pay	p=,00924
Promotion	p=,01591
Supervision	p=,00002
Fringe Benefits	p=,01921
Contingent rewards	p=,00047
Operating conditions	p=,04589
Coworkers	p=,00509
Nature of work	p=,00089
Communication	p=,00002
JSS	p=,90343
поведінкові	p=,00050
афективні	p=,00860
когнітивні	p=,11532
фізіологічні	p=,00007
загальнеЕВ	p=,10307
Нейротизм	p=,07933
Екстраверсія	p=,01019
Відкритість до	p=,17466
Згідливість	p=,11515
Сумлінність	p=,11554
PD/ID	p=,24466
badRT	p=,00000

Додаток В

Результати емпіричного дослідження

Таблиця В.1

Порівняльний аналіз за критерієм Краскелла-Уолліса: шкала примітивні захисти / дифузна ідентичність

Kruskal-Wallis ANOVA by Ranks; PD/ID (results)			
Independent (grouping) variable: кластер_вигорання (1-вис 2-сер 3-низ)			
Kruskal-Wallis test: H (2, N= 105) =20,10303 p =,0000			
Depend.: PD/ID	Code	Valid N	Sum of Ranks
1	1	29	2116,500
2	2	43	2173,000
3	3	33	1275,500

Таблиця В.2

Порівняльний аналіз за критерієм Краскелла-Уолліса: шкала тестування реальності

Kruskal-Wallis ANOVA by Ranks; RT (results)			
Independent (grouping) variable: кластер_вигорання (1-вис 2-сер 3-низ)			
Kruskal-Wallis test: H (2, N= 105) =14,13595 p =,0009			
Depend.: RT	Code	Valid N	Sum of Ranks
1	1	29	1894,500
2	2	43	2437,500
3	3	33	1233,000

Таблиця В.3

Результати кореляційного аналізу: вигорання і Велика п'ятірка

	Spearman R	p-level
Нейротизм & поведінкові	-0,200049	0,040748
Нейротизм & афективні	-0,267604	0,005783
Нейротизм & когнітивні	-0,232042	0,017225
Нейротизм & фізіологічні	-0,281263	0,003655
Нейротизм & загальнеЕВ	-0,273725	0,004722
Екстраверсія & поведінкові	0,104198	0,290142
Екстраверсія & афективні	0,116149	0,238030
Екстраверсія & когнітивні	0,013614	0,890367
Екстраверсія & фізіологічні	0,177140	0,070648
Екстраверсія & загальнеЕВ	0,143415	0,144420
Відкритість до досвіду & поведінкові	0,148139	0,131518
Відкритість до досвіду & афективні	0,134663	0,170807
Відкритість до досвіду & когнітивні	-0,028668	0,771585
Відкритість до досвіду & фізіологічні	0,137467	0,161991
Відкритість до досвіду & загальнеЕВ	0,120250	0,221749
Згідливість & поведінкові	0,025330	0,797574
Згідливість & афективні	0,128074	0,192907
Згідливість & когнітивні	0,131655	0,180653
Згідливість & фізіологічні	0,158005	0,107437
Згідливість & загальнеЕВ	0,137309	0,162481
Сумлінність & поведінкові	0,401284	0,000022
Сумлінність & афективні	0,351697	0,000234
Сумлінність & когнітивні	0,242405	0,012722
Сумлінність & фізіологічні	0,130700	0,183864
Сумлінність & загальнеЕВ	0,346851	0,000289

Таблиця В.4

Результати кореляційного аналізу: вигорання і задоволеність роботою

	Spearman R	p-level
Pay & поведінкові	-0,404705	0,000019
Pay & афективні	-0,365423	0,000127
Pay & когнітивні	-0,413786	0,000011
Pay & фізіологічні	-0,276800	0,004257
Pay & загальнеЕВ	-0,441777	0,000002
Promotion & поведінкові	-0,399845	0,000024
Promotion & афективні	-0,349395	0,000259
Promotion & когнітивні	-0,389393	0,000040
Promotion & фізіологічні	-0,266814	0,005935
Promotion & загальнеЕВ	-0,426283	0,000006
Supervision & поведінкові	-0,173646	0,076473
Supervision & афективні	-0,366373	0,000121
Supervision & когнітивні	-0,414396	0,000011
Supervision & фізіологічні	-0,345685	0,000304
Supervision & загальнеЕВ	-0,373230	0,000088
Fringe Benefits & поведінкові	-0,205938	0,035063
Fringe Benefits & афективні	-0,377115	0,000073
Fringe Benefits & когнітивні	-0,450275	0,000001
Fringe Benefits & фізіологічні	-0,310543	0,001264
Fringe Benefits & загальнеЕВ	-0,401642	0,000022
Contingent rewards & поведінкові	-0,281924	0,003573
Contingent rewards & афективні	-0,363935	0,000135
Contingent rewards & когнітивні	-0,416556	0,000010
Contingent rewards & фізіологічні	-0,394966	0,000031
Contingent rewards & загальнеЕВ	-0,430366	0,000005
Operating conditions & поведінкові	-0,330690	0,000570
Operating conditions & афективні	-0,270352	0,005283
Operating conditions & когнітивні	-0,315069	0,001062
Operating conditions & фізіологічні	-0,201280	0,039500
Operating conditions & загальнеЕВ	-0,334085	0,000496

Coworkers & поведінкові	-0,251120	0,009767
Coworkers & афективні	-0,374663	0,000082
Coworkers & когнітивні	-0,325362	0,000707
Coworkers & фізіологічні	-0,362131	0,000147
Coworkers & загальнеЕВ	-0,386578	0,000046
Nature of work & поведінкові	-0,499614	0,000000
Nature of work & афективні	-0,470905	0,000000
Nature of work & когнітивні	-0,673678	0,000000
Nature of work & фізіологічні	-0,357628	0,000180
Nature of work & загальнеЕВ	-0,596743	0,000000
Communication & поведінкові	-0,226029	0,020423
Communication & афективні	-0,253549	0,009060
Communication & когнітивні	-0,425631	0,000006
Communication & фізіологічні	-0,302162	0,001732
Communication & загальнеЕВ	-0,353967	0,000212
JSS & поведінкові	-0,476637	0,000000
JSS & афективні	-0,548425	0,000000
JSS & когнітивні	-0,647882	0,000000
JSS & фізіологічні	-0,495990	0,000000
JSS & загальнеЕВ	-0,644019	0,000000

Таблиця В.5

Дискримінантна модель рівнів вигорання працівників: роль особистісних та організаційних характеристик

N=105	Discriminant Function Analysis Summary (results)					
	Wilks' Lambda	Partial Lambda	F-remove (2,93)	p-level	Toler.	1-Toler. (R-Sqr.)
JSS	0,543134	0,714512	18,57937	0,000000	0,800119	0,199881
PrimitiveDefenses/Difuselidentity	0,476310	0,814755	10,57233	0,000073	0,488653	0,511347
badRealityTesting	0,420361	0,923196	3,86852	0,024331	0,537345	0,462655
Екстраверсія	0,428832	0,904960	4,88348	0,009622	0,652240	0,347760
Місце роботи: офіс (у т.ч. навч заклад, на запрошення) - 1 віддалено - 2	0,412835	0,940027	2,96664	0,056368	0,934052	0,065948
Стаж актуальної роботи	0,413625	0,938231	3,06137	0,051570	0,789617	0,210383
робота за спеціальністю Ні-0 Так-1	0,403755	0,961167	1,87871	0,158540	0,872312	0,127688
Відкритість до досвіду	0,402698	0,963689	1,75208	0,179089	0,561769	0,438231
поєднання роботи і навчання Ні-0 Так-1	0,397386	0,976571	1,11557	0,332074	0,845212	0,154788
Сумлінність	0,396514	0,978719	1,01108	0,367789	0,726602	0,273398