

**Заклад вищої освіти «Український католицький університет»**

**Факультет наук про здоров'я**

**Кафедра психології та психотерапії**

**МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

**ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ З  
РІЗНИМ РІВНЕМ ЗАЛУЧЕНОСТІ В РОБОТУ**

Виконала: студентка 6 курсу,  
групи ЗПП 21/М спеціальності 053  
Психологія освітньої програми  
«Клінічна психологія з основами  
психодинамічної терапії»

Сатурська М. А.

Керівник, посада, науковий  
ступінь, вчене звання

Пилат Н.

Рецензент, посада, науковий  
ступінь, вчене звання

Львів – 2023

## РЕФЕРАТ

Емоційне вигорання в людей з різним рівнем залученості в роботу: 76с., 3 ч., 15 рис., 14 табл., 9 дод., 42 джерел.

**КЛЮЧОВІ СЛОВА:** емоційне вигорання, залученість в роботу, стрес, сфера діяльності, робочі вимоги, робочі ресурси, емоції, суб'єктивне переживання емоцій.

Емоційне вигорання вже не перший рік є об'єктом психологічних досліджень, оскільки є поширеною проблемою серед професійних груп, які працюють з людьми або в сферах, де є високе емоційне навантаження. Зараз надзвичайно багато людей стикаються з даною симптоматикою, і на противагу емоційному вигоранню виступає феномен залученості в роботу. В різних дослідників різний погляд на взаємозв'язок емоційного вигорання та залученості в роботу, тому важливо дослідити чи дійсно вони є протилежними поняттями і що саме впливає на розвиток емоційного вигорання.

Мета магістерської роботи – проаналізувати взаємозв'язок емоційного вигорання та залученості в роботу

Дослідження було проведено за допомогою кількісних методів психологічного дослідження. Були використані такі методики : «Синдром вигорання в професіях системи людина-людина» К. Маслач та С. Джексона для вимірювання ступеня "емоційного вигорання" в професіях типу "людина-людина»; Шкала залученості в роботу “The Utrecht Work Engagement Scale (UWES)”; Шкала позитивного та негативного досвіду “Scale of Positive and Negative Experience”; Шкала процвітання “Flourishing Scale” та авторська анкета

У дослідженні взяло участь 127 учасника. З яких 92 жінки та 35 чоловіки. Основним критерієм відбору учасників були люди що працюють. Участь взяли люди різних процесій, зокрема сфера роботи “Людина-людина”- 99 (78%) та працівники сфери де не передбачається активна

взаємодія з людьми-28 (22%); Вік досліджуваних в діапазоні від 22 до 55. Більшість учасників мали середній рівень вигорання та середній рівень залученості в роботу.

Аналіз результатів певною мірою узгоджуються з попередніми дослідженнями. Підтверджено, що безперечно існує обернена кореляція між емоційним вигоранням за залученістю в роботу. Не була підтверджена теорія робочих ресурсів та робочих вимог, оскільки не було виявлено значних відмінностей між рівнем вигорання та різними умовами праці. Винятком є лише можливість кар'єрного та професійного зростання. Також виявлений зв'язок між тим як людина оцінює своє емоційне благополуччя, стосунки з іншими та рівнем емоційного вигоранням.

## ЗМІСТ

ЗМІСТ .....	2
ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОБЛЕМИ .....	10
1.1 Емоційне вигорання як психологічний феномен та основні підходи його вивчення .....	10
1.1.1 Формування та встановлення феномену емоційного вигорання.....	10
1.1.2 Підходи до вивчення феномену емоційного вигорання .....	12
1.2 Рівень залученості в роботу при емоційному вигоранні .....	17
1.3 Теоретична модель та гіпотези дослідження .....	23
Висновки до першого розділу .....	24
РОЗДІЛ 2 МАТЕРІАЛИ ТА ПРОЦЕДУРИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	26
2.1 Етапи дослідження.....	26
2.2 Методи дослідження.....	26
2.3 Група досліджуваних.....	30
2.4 Аналіз даних .....	35
Висновки до другого розділу .....	36
РОЗДІЛ 3 АНАЛІЗ ТА ДИСКУСІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ .....	38
3.1 Зв'язок емоційного вигорання та залученості в роботу .....	38
3.2 Залежність емоційного вигорання від сфери діяльності та особливостей роботи .....	39
3.3 Зв'язок між вигоранням та переживанням емоцій .....	43
3.4 Зв'язок між залученістю та шкалою процвітання (Flourishing scale) .....	45
3.5 Дискусія результатів.....	46
3.6 Обмеження та перспективи дослідження.....	48
Висновки до третього розділу .....	49

ВИСНОВКИ .....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ .....	53
ДОДАТКИ .....	58

## ВСТУП

**Актуальність дослідження** емоційного вигорання у людей з різним рівнем залученості в роботу полягає в тому, що більшість людей на певному відрізку свого життя стикаються з даним синдромом або певними його проявами. Особливо в умовах сучасності коли суспільство рухається з шаленою швидкістю і хочеться встигати за плином часу та відповідати запитам соціуму.

За офіційними даними, точної статистики про те, скільки людей страждає від синдрому емоційного вигорання (СЕВ), немає. Однак, деякі дослідження показують, що емоційне вигорання є поширеною проблемою серед професійних груп, які працюють з людьми або в сферах, де є високе емоційне навантаження.

Наприклад, дослідження, проведене Американською психологічною асоціацією, показало, що понад половини американських лікарів стикається з емоційним вигоранням. (Shanafelt T., 2019). За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я (WHO), емоційне вигорання відбувається у більшості людей, які працюють зі страждаючими, наприклад медичних працівників, соціальних працівників, вчителів та інших.

Також, на емоційне вигорання впливають зовнішні фактори. Наприклад в 2020 році FlexJobs та Mental Health America (MHA) досліджували вплив пандемії COVID-19 на психічне здоров'я та емоційне благополуччя американців. Основні результати дослідження показали, що 75% працівників пережили вигорання, а 40% опитаних переконані, що це прямий результат пандемії коронавірусу. (FlexJobs, Reynolds B.W. 2020).

На жаль, не має достатньої статистичної інформації про емоційне вигорання в Україні. В Україні ще недостатньо досліджень на цю тему. Однак, на основі світового досвіду та з урахуванням ситуації на українському ринку праці, можна стверджувати, що емоційне вигорання є актуальною проблемою для значної частини українських працівників.

Отже, хоча точна статистика про емоційне вигорання недоступна, можна зробити висновок, що це є поширеним явищем серед професійних груп, які працюють зі стресом та емоційними навантаженнями.

Досліджуючи феномен емоційного вигорання не можливо уникати поняття залученості в роботу. Дане поняття було представлене як протилежний бік до синдрому емоційного вигорання. Але важливо зазначити, що відсутність вигорання не свідчить про присутність залученості в роботу. Також відомо, що інколи надмірна залученість може спричинити швидку втому та втрату мотивації. Отож, залишається питання чи дійсно емоційне вигорання та залученість в роботу є протилежними поняттями? І який саме існує між ними взаємозв'язок?

У зв'язку із цим, **мета дослідження** - проаналізувати взаємозв'язок емоційного вигорання та залученості в роботу.

Мета уточнюється та розширюється у **завданнях дослідження**:

- Здійснити аналіз наукової літератури та розкрити змістове наповнення поняття “емоційне вигорання”;
- Розглянути та проаналізувати основні аспекти емоційного вигорання та залученості в роботу
- Підібрати інструментарії для вивчення емоційного вигорання та залученості в роботу.
- На основі емпіричного дослідження дослідити зв'язок залученості в роботу на емоційного вигорання;
- Здійснити статистичний аналіз отриманих даних та співставити їх з існуючими теоріями

**Об'єкт дослідження** – емоційне вигорання

**Предмет** - емоційне вигорання в людей з різним рівнем залученості в роботу

**Гіпотези дослідження:**

1. У осіб з вищою залученістю в роботу, нижчий прояв емоційного вигорання.
2. Рівень емоційного вигорання осіб залежить від сфери діяльності та особливостей роботи.
3. Існує взаємозв'язок між вигоранням і переживанням емоцій

**Методи та методики дослідження:** Збір даних дослідження здійснено за допомогою платформи Google Forms в онлайн форматі; статистичний аналіз даних проведено за допомогою програми Statistica 8. В дослідженні використано п'ять методик: «Синдром вигорання в професіях системи людина-людина» К. Маслач та С. Джексона для вимірювання ступеня "емоційного вигорання" в професіях типу "людина-людина»; Шкала залученості в роботу "The Utrecht Work Engagement Scale (UWES)"; Шкала позитивного та негативного досвіду "Scale of Positive and Negative Experience"; Шкала процвітання "Flourishing Scale" та авторська анкета

**Група досліджуваних** складалась з 127 людей, з яких 92 жінки та 35 чоловіки. Основним критерієм відбору учасників були люди що працюють. Участь взяли люди різних процесій, зокрема сфера роботи "Людина-людина"- 99 (78%) та працівники сфери де не передбачається активна взаємодія з людьми-28 (22%); Вік досліджуваних в діапазоні від 22 до 55 років із середнім значенням 34.

**Теоретична значущість** полягає в тому, що дослідження емоційного вигорання та залученості в роботу допомагають розуміти складні процеси психічного здоров'я та поведінки людини. Ці концепції є важливими в аспекті психології праці та організаційної поведінки. Дослідження в цих областях допомагають розуміти, як люди реагують в різних ситуаціях на робочому місці, як вони сприймають свою роботу та як це впливає на їхнє життя та здоров'я.



**Практична значущість** полягає в тому, що розуміння концепцій вигорання та залученості допомагає підвищити ефективність праці та забезпечити здоров'я працівників. Володіючи даними знаннями менеджери та управлінці можуть зрозуміти причини і наслідки перевантаження та стресу на роботі їхніх працівників. Також можуть допомогти створити сприятливі умови для працівників та забезпечити їх задоволеність та продуктивність на робочому місці.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ПРОБЛЕМИ**

### **1.1 Емоційне вигорання як психологічний феномен та основні підходи його вивчення**

#### **1.1.1 Формування та встановлення феномену емоційного вигорання**

Феноменом емоційного вигорання займались багато дослідників та науковців, зокрема, Х. Масlach, Г. Фрейденберг, М. Лейтер, А. Пінес, Е. Аронсон, О.Ільєнко, О.Мельничук, О.Лисенко, Ю.Жогно, О.Кононенко. Термін “синдром емоційного вигорання” або ж англійською “burnout” вперше ввів американський психолог та психіатр Г. Фрейденберг у 1974 році. (Freudenberger, 1974).

Безумовно феномен емоційного вигорання давно відомий людству, ще до наукової діяльності Фрейденберга, але даний термін був скоріше метафорою ніж науковим поняттям. Багато письменників та поетів, людей мистецтва, вживали метафоричне поняття “випалена душа” чи “спопеліле серце”. Та зокрема зустрічаються у творах Дж. Лондона “Мартін Іден” (1909р), Г. Гріна “Ціною Втрати” (1961р.) та безумовно багато інших. Також, дана метафора зустрічається в біографічних та автобіографічних текстах відомих людей. А саме римського імператора Діоклетіана, пророків Іллі та Мойсея, поета та громадського діяча Й. Гете, поета П. Целлана, та звісно психолога й психіатра Г. Фрейденберга.

Тому можна стверджувати, що даний феномен не є новим поняттям і людство його описувало, ще з давніх часів минулих століть. Та спершу був лише соціальною проблематикою яку описували в книжках та власних історіях, а потім став об’єктом досліджень.

Дуже влучно описав історію входження феномену вигорання в дослідницьке поле Вільмар Шафелі (Schaufeli 1994). Він сказав, що вигорання увійшло в науку, так би мовити, “через задні двері”: спочатку воно постало соціальною проблематикою, а вже потім стало дослідницьким конструктом.

Фрейденберг (Freudenberger, 1974) писав, що емоційне вигорання - це психологічний стан здорових людей, який характеризується емоційним виснаженням, яке настає внаслідок того, що людина перебуває в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами при наданні професійних послуг, в емоційно навантаженні атмосфері. Також виділяв такі симптоми як, емоційну нестабільність, головний біль, безсоння, порушення мислення, загальний пригнічений стан. Та важливо зазначити, що зазвичай мова йшла про людей які працюють в системі праці “людина-людина”.

Ще однією знаковою особою у вивченні поняття вигорання є доктор К. Масlach, (Maslach, 1976) яка працювала паралельно з Фрейденбергом. Вона зазначала, що вигорання це «синдром фізичного та емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи і втрату розуміння і співчуття стосовно клієнтів». Також з її робіт відомо, що емоційне виснаження, виникає внаслідок стресу який обумовлений міжособистісною взаємодією.

Подальші дослідження К. Масlach (Maslach, 1993) та її команди допомогли виявити, що вигорання це не лише специфічна реакція на стрес, а й синдром з певними закономірностями:

1. первинність виснаження
2. подальша негативна зміна у ставленні до інших
3. негативна самооцінка професійної компетентності

Можна вважати, що роботи Х. Масlach та Г. Фрейденберга сколихнули науковий світ новим терміном, та стимулювали подальші дослідження та публікації на тему емоційного вигорання. Та відсутність емпіричних даних, сповільнювала процес та унеможлиблювала порівняння різних досліджень.

Однак, зважаючи на ретельний аналіз теоретичних праць того часу, дав можливість виокремити основні характеристики погляду на емоційне вигорання:

- Вигорання- це внутрішній психологічний досвід, що включає в себе почуття, ставлення, мотиви та очікування
- Вигорання відбувається на індивідуальному рівні
- Вигорання є негативним досвідом в суб'єктивному переживанні індивідуума
- Вигорання стосується проблем, дистресу, дискомфорту, дисфункції або негативних наслідків (Maslach, 1976, Freudemberger, 1974)

### **1.1.2 Підходи до вивчення феномену емоційного вигорання**

В сучасній психології також можна зустріти безліч праць які описують проблематику синдрому емоційного вигорання. Внаслідок чого створюються нові пояснення та підходи до трактування феномену. Таким чином Ю. Жогно ( 2009) в своїй праці виокремив та узагальнив три основні підходи до визначення синдрому емоційного вигорання.

*Перший підхід* розглядає емоційне вигорання як стан фізичного, психічного та емоційного виснаження. Тобто іншою мовою можна описати стан вигорання як хронічна втома.

*Другий підхід* розглядає емоційне вигорання як двовимірну модель, яка складається з емоційного виснаження та деперсоналізації. Тобто загальне погіршення ставлення до інших і часом до самого себе.

*Третій підхід* описує синдром емоційного вигорання як трикомпонентна система. Яка складається з емоційного виснаження (емоційне перенасичення), деперсоналізація (погіршення стосунків з іншими людьми) та редукції власних досягнень ( негативна оцінка себе, своїх професійних досягнень та перемог, обмеження своїх можливостей та обов'язків перед іншими)

Більшість досліджень розглядають емоційне вигорання в контексті професійної сфери, та є формою професійної дезадаптації, що є

каталізатором зниження продуктивності та загальної працездатності, загальної втрати інтересу до життя не лише в професійній сфері. Також сприяє порушеннями психічного та фізичного стану здоров'я, що в свою чергу може спровокувати розвиток невротичних та психосоматичних захворювань. (Жогно, 2009)

У 1981 р. Христина Маслач та Сюзана Джексон опублікували методику МВІ (Maslach Burnout Inventory) для вимірювання вигорання. (Maslach, & Jackson, 1981) Дана шкала стала найпопулярнішим інструментом емпіричних досліджень і в свою чергу її поява стимулювала подальші дослідження. Після цього дана методика стала дуже популярною і серед вітчизняних дослідників. Христина Маслач (Christina Maslach) та Сюзанн Джексон (Susan Jackson) розробили найбільш поширену на сьогодні трьохфакторну модель емоційного вигорання.

*1 фактор* - (Emotional Exhaustion) емоційне виснаження, що пояснюється зниженням емоційного фону, байдужістю або емоційною перенасиченістю

*2 фактор* - (Depersonalisation) деперсоналізація як деформація відносин з іншими людьми в межах виконання робочих функцій

*3 фактор* - (Reduced Personal Accomplishment) редукція особистих досягнень, тобто тенденція негативно оцінювати себе, знижувати свої професійні досягнення та успіхи, обмеження власних можливостей чи обов'язків відносно інших осіб.

Про емоційне вигорання в контексті професійного стресу говорили також науковці Б. Перлман та Е. Хартман які визначили протікання стресу в чотири стадії (Perlman & Hartman, 1982). Першу стадію вчені описують як первинний стрес який виникає в робочому середовищі. Друга стадія характеризується зміною сприйняття в процесі переживання стресу. Третя стадія включає вже ключові реакції організму на стрес. Четверта стадія це

вже наслідки і їх вивчення. І якраз емоційне вигорання характеризується четвертою стадією, як наслідок стресу.

Також, вчені Б. Перлман та Е. Хартман описали особистісні фактори емоційного вигорання, а саме: інтроверсія, реактивність, авторитаризм, низька самооцінка, низький рівень емпатії, незадоволеність професією та професійним ростом (Perlman & Hartman, 1982).

Американські психологи А. Пінес та Е. Аронсон в 1988 році опублікували впливову статтю під назвою "Career Burnout: Causes and Cures" (Pines & Aronson, 1988). У своєму дослідженні вчені описали концепцію професійного вигорання, вказали на його можливі причини, виявили зв'язок з психологічними та фізичними наслідками, а також запропонували можливі шляхи подолання цього явища. Вчені запропонували однофакторну модель вигорання. А. Пінес та Е. Аронсон вважали, що професійне вигорання є наслідком невідповідного співвідношення між роботою індивіда та його особистісними потребами та цінностями. За цією моделлю, вигорання виникає, коли людина відчуває високу вимогливість на роботі, низький рівень контролю та недостатню винагороду за свою працю. І як наслідок фізичне, емоційне та психічне виснаження є чинником який провокує вигорання.

Однофакторна модель вигорання, запропонована А. Пінес та Е. Аронсон, підкреслювала важливість робочого середовища і відповідних умов праці. Бо саме це на їхню думку провокувало розвиток вигорання. Дана модель ставила акцент на робочі фактори, такі як перевантаження, недостатня підтримка колег та керівництва, а також брак розуміння та контролю над робочим процесом (Pines & Aronson, 1988).

Подальші дослідження не внесли суттєвих змін до розуміння феномену емоційного вигорання, але безумовно розширили та уточнили його. Дослідник Ганс Сельє ще раз наголосив, що вигорання є наслідком професійного стресу (Selye, 1997). В його праці стресом називали всі

випадки дезадаптації особистості або негативні зміни в житті людини. І поділяв на три стадії перебігу: тривога, резистентність (опір) та виснаження. Емоційне вигорання характеризується подібним перебігом оскільки можна помітити такі самі етапи. Спочатку людина відчуває дискомфорт та напругу, емоційну нестабільність, що є наслідком напруженої атмосфери, підвищеної відповідальності тощо. Після того людина хоче усунути стресові фактори і мінімізувати з ними контакт використовуючи наявні ресурси. Після того настає тотальне виснаження, оскільки механізми опору до стресових факторів були неефективні. І в результаті емоційне вигорання як механізм захисту.

Українська психологиня О. Кононенко також цікавиться синдромом емоційного вигорання, та активно досліджують даний феномен. (Кононенко, 2014). О. Кононенко у своїй роботі описує причини появи синдрому емоційного вигорання. Вона розділяє на дві групи: суб'єктивні тобто індивідуальні та об'єктивні, тобто ситуативні (Кононенко, 2014). Під суб'єктивними причинами професорка описує особливості особистості, вік, систему життєвих цінностей, переконання, способи і механізми індивідуального психологічного захисту, особливість ставлення до виконуваної діяльності, взаємини з колегами та в сім'ї. Сюди також можна віднести індивідуальний рівень домагань та очікування від себе на роботі, власні моральні принципи, рівень відповідальності, відданості чи самопожертви та інші індивідуальні характеристики. До об'єктивних причин науковиця відносить фактори які стосуються безпосередньо виконання обов'язків та вимог. Наприклад наскільки рівень завдань відповідає компетентності працівника або наскільки обмежений час на виконання завдання. Чи достатньо в працівника підтримки від колег та керівництва.

За останніми даними ВООЗ до нової 11-ї редакції Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11 2020р.) додано вигорання як професійний

феномен. Даний феномен не класифікується як медичний стан, тобто не вважається хворобою. В попередній версії МКХ -10 також був термін емоційного вигорання, але зараз його уточнили та розширили. Згідно з МКХ-11 вигорання – це синдром, що вважають результатом хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося успішно впоратись. (World Health Organization [WHO], 2019)

Синдром емоційного вигорання характеризується трьома вимірами:

- почуття вичерпання енергії або виснаження
- почуття негативізму чи цинізму або розумове дистанціювання від роботи
- зниження професійної ефективності

Така класифікація та визначення феномену дещо нагадує концепт Христини Маслач. Можна вважати, що ВООЗ взяли за основу саме цю теорію вигорання.

Отже в результаті аналізу наукової літератури, можна виокремити що синдром емоційного вигорання властивий людям, які працюють в сфері людина-людина, зокрема лікарям, вчителям, менеджерам, студентам, психологам, тощо. І у більшості досліджень домінує вибірка людей, хто у власній професії має тісне спілкування та взаємодію з іншими людьми.. Сучасні дослідження та наукові праці свідчать про інше, що синдром емоційного вигорання можна спостерігати і в представників інших професій, а не лише професій сфери “людина- людина”. Звісно, вигорання спостерігається в людей які працюють в офісах. Та слід не забувати що підвладні емоційному вигоранню можуть бути люди які займаються творчістю, чи домогосподарки які виховують дітей та дбають про побут сім'ї. Однією спільною характеристикою є вимоги до себе, постановка нереалістичних завдань та часто завищені очікування та поставлених норм начальства чи оточення.



## 1.2 Рівень залученості в роботу при емоційному вигоранні

За останній час дуже збільшився інтерес до феномену залученості в роботу. Це пояснюється тим, що появились нові погляди на пояснення природи емоційного вигорання. Компанії та керівники цікавляться як працювати з людьми щоб не падала їхня продуктивність в наслідок синдрому емоційного вигорання, та як і чи реально передбачити та запобігти даному процесу.

Загалом поняття залученості в роботу є не новим. Першим заговорив про даний термін В. Кан у 1990 році (Kahn, 1990). Він визначив поняття залученості, як опанування членами організації своїх робочих ролей. В основу цієї теорії була покладена інша теорія соціальних ролей, те як люди соціалізуються та як ролі впливають один на одного. Про це говорили такі видатні психологи як Джордж Мід, Ервінг Гофман та Еріх Берн.

Кан зосереджував свою увагу на “самості в ролі”, тобто наскільки працівники психологічно присутні в певні моменти своєї професійної рольової взаємодії (Kahn, 1990). Відповідно до теорії Кана залучені працівники характеризуються емоційною, фізичною та інтелектуальною реалізованістю.

Згідно цієї теорії залученість характеризується трьома компонентами:

1. Емоційний компонент залученості показує яке ставлення є у працівників до компанії та керівництва, в континуумі позитивне- негативне
2. Фізичний компонент показує рівень фізичної активності та загалом енергійності на робочому місці та у виконанні поставлених задач.
3. Інтелектуальний або когнітивний компонент стосується переконань які мають працівники про свою роботу, компанію, керівництво та загалом умови праці

Значно пізніше Р. Аббас розширив модель особистої залученості Кана (Abbas 2014).. Він почали говорити про важливість екзистенційного виміру. Тобто працівникам необхідно мати емоційну прив'язку до власної діяльності та організації де вони працюють. Що в свою чергу буде допомагати виконувати поставленні задачі та легше вирішувати звичайні життєві проблеми в робочій діяльності.

Також інтерес до терміну залученості в роботу посилювався тим, що зростав інтерес до психологічного благополуччя працівників (psychological well-being). Концепт що працівники це не просто роботи, а індивідууми з власними потребами і бажаннями. Кожна з яких володіє неповторним досвідом, емоціями та переживаннями, власним ресурсом та індивідуальними обмеженнями. Та звісно, унікальними реакціями на життєві та робочі ситуації та реакціями на стрес. Тому такі тенденції не могли не залишити свій слід на фокусі досліджень що стосуються емоційного вигорання.

Серед дослідників залученості в роботу було безліч науковців зокрема Х. Маслач, М. Лейтер, В. Шауфелі, А. Беккер, та інші. Дослідники почали дивитись на емоційне вигорання як на протилежність до залученості в роботу. Оскільки саме залученість в роботу є важливою складовою переживання благополуччя і більш функціональною основою для побудови психологічного впливу на користь працівників.

Христина Маслач та М. Лейтер у своїх роботах зазначала, що основні компоненти залученості: енергійність, зацікавленість та ефективність (Maslach, & Leiter, 2016). При тому вигорання є фактором руйнування стану залученості в роботу, яке перетворює енергійність на виснаження, зацікавленість та ініціативність на цинізм, почуття власної ефективності на переживання без результативності. Авторка теорії вигорання описувала залучення в роботу у тих самих термінах, лише в оберненому тобто позитивному значенні.

Американський психолог Вейн Оутс у 1971 році запропонував термін трудоголізм (англійською - workaholism). У своїй книзі "Confessions of a Workaholic: The Facts About Work Addiction" (Oates, 1971), Вчений описував синдром трудоголізму і висував концепцію пристрасті до роботи та надмірного занурення в працю. Ця праця відіграла значну роль у поширенні поняття трудоголізму та сприяла подальшим дослідженням у цій області. Таке формулювання підкреслювало, що цей синдром має адиктивний характер, тобто певну залежну поведінку.

Через деякий час В. Шауфелі та А. Беккер розробили ще один спосіб вимірювання, так звану Утрехтську шкалу залученості до роботи (UWES) (Schaufeli & Bakker, 2004). В даному методі науковці дивляться на залученість як на стійкий, позитивний афективно-мотиваційний стан «наповненості», який характеризується трьома вимірами: енергійністю, самовідданістю або ентузіазмом та заглибленістю в діяльність

1. Енергійність (бадьорість, міць) – vigor – визначається високим рівнем енергії і психологічної стійкості в процесі роботи, готовністю викладатися на роботі сповна і завзятістю в подоланні труднощів. Людина відчуває себе бадьорою, активною та сповненою сил.
2. Ентузіазм (відданість) – dedication – характеризується сильною психологічною причетністю до роботи, об'єднаної з осмисленістю і почуттям власної значущості, ентузіазмом, натхненням, гордістю і прийняттям викликів. Для таких працівників робота наповнена сенсом і вони пишаються нею.
3. Поглинання діяльністю (заглибленість) – absorption – представляє повну концентрацію на роботі, радісне занурення в роботу, внаслідок чого людина не помічає плину часу і зазнає труднощів при виході з робочого стану, оскільки можуть забувати про час коли в потоці.

Теорія В. Шауфелі та команди має подібний погляд на залученість як К. Маслач, де існує континуум “вигорання- залученість в роботу”. Пряма

протилежність “Енергійності”- “Виснаження”, “Ентузіазм”- “Цинізм”, та лише запропонував одну нову перспективу “Поглинення діяльністю” де протилежністю є “Професійна неефективність”. (Рис 1.1)

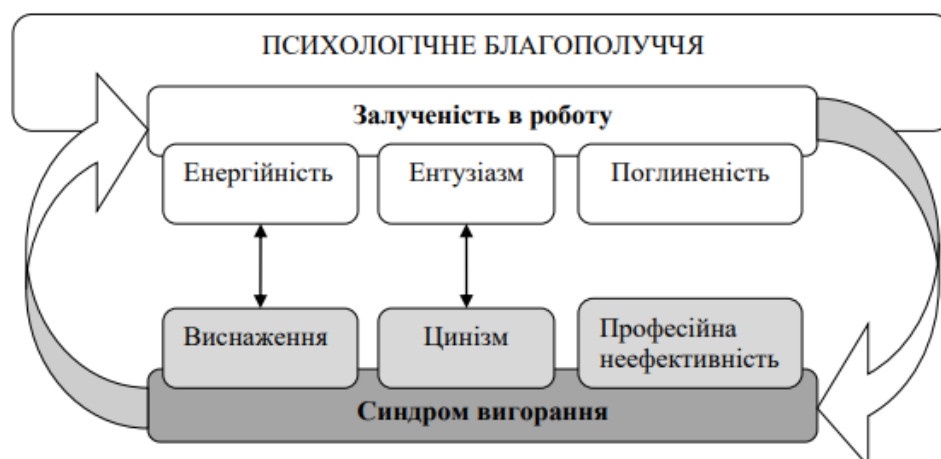


Рис.1.1 Співвідношення складових залученості в роботу та вигорання в роботах В. Шауфелі та А. Беккера.

В. Шауфелі та А. Беккер розглядали вигорання та залученість в роботу як незалежні психологічні стани. Вони стверджували, що їх необхідно діагностувати окремо. Тобто працівник може переживати симптоми емоційного вигорання і при тому бути сильно, або зовсім не залученим в роботу та навпаки. (Schaufeli & Bakker, 2004)

Важливо згадати про одну з найсучасніших та найавторитетніших теорій залученості в роботу це модель «робочих вимог та ресурсів (Job Demands-Resources model), розроблена А. Беккером та Е. Демеруті (Bakker & Demerouti, 2007). Дана теорія будується на основі ресурсної теорії стресу С. Хобфолла, про яку ми згадували в попередньому розділі (Hobfoll, 1990).

В моделі JD-R (2007) залученість в роботу і вигорання розглядаються як повністю незалежні конструкти, яких об'єднує розуміння ефективності працівника як збалансованої системи вимог організаційно-соціального середовища та умов роботи його наявним персональним ресурсам . (Bakker & Demerouti, 2007)

Теорія JD-R (2007) описує, що незважаючи на індивідуальні відмінності кожної професії, а саме фактори стресу та можливо фрустрації, існує дві загальні категорії: робочі вимоги та робочі ресурси. Робочі вимоги описують фізичні, психологічні, соціальні та організаційні аспекти. Сюди можна віднести: робочий тиск, складність поставлених задач, потреба витрати емоційного ресурсу та інші. Робочі ресурси стосуються всіх інших аспектів роботи, які навпаки допомагають працівникам впоратись з робочими вимогами. Це може бути додаткове навчання, чітка кар'єрна драбина, тобто те що стимулює професійний чи особистісний ріст. (Bakker & Demerouti, 2007)

Дані два критерії: робочі ресурси та робочі вимоги, впливають на загальне благополуччя працівника. Оскільки це два тісні процеси в той час як робочі вимоги можуть виснажувати, робочі ресурси навпаки допомагають відновлювати втрачену енергію та особистісний ресурс, задовольняють основні потреби людини, мотивувати чи бути каталізаторами залученості працівника. Важливо зазначити, що в працівників ще є особистісні ресурси, такі як емоційна стійкість, 36 самоефективність, оптимізм, почуття власної гідності і т.ін. Які в свою чергу можуть допомагати або навпаки входити в дисонанс з вимогами і сприяти вигоранню (Bakker & Demerouti, 2007) (Рис. 1.2)

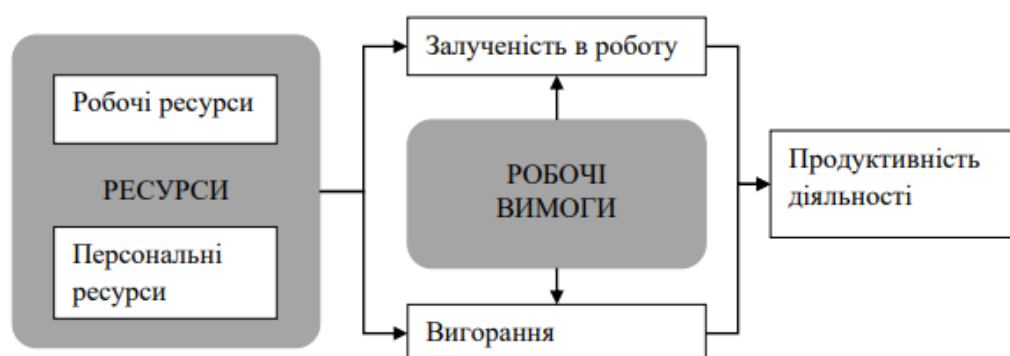


Рисунок 1.2 Модель робочих вимог та ресурсів

Свангелія Демеруті яка відома своїми дослідженнями щодо робочої мотивації, вигорання на роботі, залученості та інших психологічних аспектів робочої діяльності. Наголошувала, що залучені в роботу працівники прагнуть зберегти свою залученість і запобігти вигорання. І коли настає момент, що робочі вимоги стають занадто високими, і до того ж бракує ресурсів, працівники докладають зусиль, щоб це змінити. Або поміняти умови роботи або змінити наповнення своїх обов'язків та професійної ролі. Цей активний підхід до формування своєї роботи відомий як "job crafting" або "формування роботи". Термін "job crafting" був введений і досліджений Нілом Д. Вранічем (Neal D. Wrzesniewski), Енн Розенсвайг (Anne M. Rozensweig) та Джейн Е. Дейтон (Jane E. Dutton) (Berg, Wrzesniewski, A., & Dutton, 2010). Вони використали цей термін у своїх дослідженнях, щоб описати проактивну поведінку працівників, які самостійно змінюють або перекладають елементи своєї роботи, щоб вона більш відповідала їхнім потребам, цінностям і навичкам. Концепція job crafting відображає те, як працівники активно модифікують свої робочі обов'язки, взаємодії та вплив на робоче оточення з метою підвищення задоволення від роботи та професійного розвитку.

Німецька психологиня Соннентаг С. в 2017 році інтегрувала та узагальнила різні підходи до розуміння емоційного вигорання та залученості в роботу. (Sonnentag, 2017). І запропонувала свій підхід до розуміння цих понять. Вона розглядає залучення в роботу як досвід або стан, який супроводжує якусь певну діяльність або конкретне завдання, та не є постійним. Щ важливо, стан залученості може коливатись в залежності від завдання і відповідно бути у всіх працівників різним. В свою чергу емоційне вигорання Соннентаг С. описує як хронічний стан, який не пов'язаний з поточним завданням.( Sonnentag, 2017).

### 1.3 Теоретична модель та гіпотези дослідження

Базуючись на опрацьованому теоретичному матеріалі, в основу теоретичної моделі вивчення зв'язку емоційного вигорання та залученості в роботу в даному дослідженні зображено на основі теорії В. Шауфелі, А. Беккера та Е. Демеруті. (Рис.1.3)

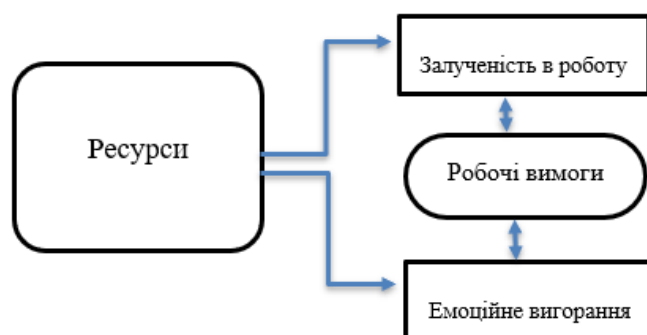


Рис. 1.3 Теоретична модель

**Гіпотеза 1** - У осіб з вищою залученістю в роботу, нижчий прояв емоційного вигорання. Дане припущення базується на попередніх дослідженнях Х. Маслач та її команди (Maslach, & Leiter, 2016), яка розглядала емоційне вигорання як протилежність до стану залученості в роботу. Більше того Х. Маслач вважала, що вигорання є фактором руйнування стану залученості в роботу, яке перетворює енергійність на виснаження, зацікавленість та ініціативність на цинізм, почуття власної ефективності на переживання без результативності. Подібний погляд на емоційне вигорання та залученість в роботу було в В. Шауфелі (Schaufeli & Bakker, 2004) та команди, а саме як континуум "вигорання- залученість в роботу". Тому припускається, що в нашому дослідженні буде отримано подібні результати.

**Гіпотеза 2**- Рівень емоційного вигорання осіб залежить від сфери діяльності та особливостей роботи. Дана гіпотеза базується на основі опрацьованих попередніх праць, а саме того, що синдром емоційного вигорання зазвичай досліджували у людей які працюють з іншими людьми та лише потім науковці почали стверджувати, що переживати даний стан

можуть не лише люди певних професій. Також за даними Всесвітньої організації охорони здоров'я (WHO), емоційне вигорання спостерігається у більшості людей, які працюють зі страждаючими, наприклад медичних працівників, соціальних працівників, вчителів та інших. Тому в даному дослідженні перевіряється чи дійсно є відмінності між людьми різних професій та передбачається, що все таки відмінності будуть присутні. Друга частина гіпотези де згадується особливості роботи базується на моделі «робочих вимог та ресурсів (Job Demands-Resources model), розроблена А. Беккером та Е. Демеруті (Bakker & Demerouti, 2007). Дослідження Беккера показали, що робочі ресурси та робочі вимоги, впливають на загальне благополуччя працівника, а відповідно можуть бути каталізатором або інгібітором емоційного вигорання. Саме тому пропускається, що будуть виявлені відмінності за рівнем вигорання у людей з різними робочими ресурсами та вимогами.

**Гіпотеза 3-** Існує взаємозв'язок між вигоранням і переживанням емоцій. Припущення базується на загальному визначенні синдрому емоційного вигорання. Вигорання розглядають як сукупність трьох факторів, а саме емоційного виснаження, деперсонізації та редукції власних досягнень. Емоційне виснаження вважається первинним, і пояснюється загальним зниженням емоційного фону, байдужістю або емоційною перенасиченістю. Тому припускається, що в даному дослідженні буде спостерігатись кореляція між вигоранням та тим які емоції та стани переживає людина.

### **Висновки до першого розділу**

Отож, після науково- психологічного аналізу досліджень та безлічі теорії які описують феномен емоційного вигорання, можна сформулювати такі висновки. В науковій літературі існує безліч досліджень і теорій які описують феномен емоційного вигорання та залученість в роботу. Та важливо зазначити, що не існує єдиного погляду на досліджувані



феномени. Та на основі описаних досліджень можна стверджувати, що синдром вигорання характеризується поступовою втратою емоційної, когнітивної та фізичної енергії, проявляються симптоми психологічного виснаження, бажання відмежуватись від виконання своєї професійної діяльності і загалом втрата задоволення життям. Основною причиною виникнення синдрому емоційного вигорання вважається стрес.

Проаналізувавши наукову літературу можна з упевненістю сказати, що в різних вчених є різне бачення взаємозв'язку між емоційним вигоранням та залученістю в роботу. Залученість в роботу є значно новішим терміном ніж емоційне вигорання, тому ще потребує дослідження. Дослідивши дані теорії та погляди можна стверджувати, що пояснення від різних авторів досліджуваних феноменів дещо суперечать між собою.

Перший погляд описує вигорання та залученість в роботу як діаметрально протилежні феномени. Другий розглядає як феномени які можуть відбуватись незалежно один від одного в різних комбінаціях. Третій погляд розглядає як етапи одного процесу, для того щоб вигоріти- потрібно горіти, залученість як передумова вигорання. І четвертий погляд вигорання це відносно стійкий процес, а залученість мінлива, та залежить від робочих вимог та ресурсів.

## РОЗДІЛ 2 МАТЕРІАЛИ ТА ПРОЦЕДУРИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 2.1 Етапи дослідження

Дане дослідження було добровільне та проводилось в онлайн форматі. Потенційні учасники були запрошені до заповнення гугл форми в соціальних мережах та через електронну пошту. Також, учасники були попереджені, що вся інформація є конфіденційною та буде використана лише в узагальненому вигляді у навчальних цілях. Конкретна тема дослідження не була вказана. Загальний середній час проходження опитувальника становив приблизно 20-25 хвилин.

Важливо зазначити, що не було попереднього відбору учасників дослідження. Щоб зібрати вибірку яку потрібно, а саме працюючих людей, було створено попередню анкету де досліджувані зазначали свій вік та короткі відомості про їхню роботу. Відповідно ті, які не працювали на даний момент були відкинуті та їхні анкети не брали участі в подальшому опрацюванні. Результати були зібрані достатньо швидко, тому саме дослідження не зайняло багато часу. Після того як було зібрано достатня кількість опитуваних, а саме 127 учасників, доступ до гугл форми був закритий.

### 2.2 Методи дослідження

В цьому дослідженні використано п'ять методик: *«Синдром вигорання в професіях системи людина-людина»* К. Маслач та С. Джексона, (Maslach Burnout Inventory, 1981); *Шкала залученості в роботу “The Utrecht Work Engagement Scale (UWES)”*; *Шкала позитивного та негативного досвіду “Scale of Positive and Negative Experience”*; *Шкала процвітання “Flourishing Scale”* та авторську анкету.

*Методика на дослідження вигорання «Синдром «вигорання»* (Maslach Burnout Inventory, MBI) у професіях системи «людина — людина» авторства К. Маслач та С. Джексона. (Додаток А) Дана методика базується

на теорії синдрому 'вигорання' яку розробили К. Маслач та С. Джексон (Maslach, & Jackson, 1981). Maslach Burnout Inventory (MBI) є доступним інструментом який використовується в безлічі публікацій, які стосуються теми вигорання. MBI дає можливість визначити такі основні складові синдрому 'вигорання' як емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень.

- *Емоційне виснаження* розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням. Респондент може набрати по цій шкалі від 0 до 45 балів, де 0-7 низький рівень; 8-17 середній рівень; 18 і вище високий рівень.
- *Деперсоналізація* проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших — зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: пацієнтів, клієнтів, підлеглих тощо. Респондент може набрати по цій шкалі від 0 до 25 балів, де 0-4 низький рівень; 5-10 середній рівень; 11 і вище високий рівень.
- *Редукція особистих досягнень* полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших. По даній шкалі респондент може набрати від 0 до 40 балів. Шкала має обернений характер, що значить - більша кількість балів ілюструє менший рівень редукції власних досягнень: 0-22 високий рівень; 23-30 середній рівень; 31 і вище низький рівень (Maslach & Jackson, 1981).

Щоб обчислити показник «психічного вигорання» значення по всім трьом компонентам («Емоційне виснаження», «Деперсоналізація»,

«Редукція особистих досягнень») сумуються. Показники по третьому компоненту «Редукція особистих досягнень» мають обернені значення, тому потребують переведення для обчислення загального показника.

Серед безлічі методик які вимірюють рівень емоційного вигорання, ми зупинились саме на цій, оскільки хотіли зробити акцент саме на професіях системи людина - людина. Показник Альфа Кронбаха на даній вибірці 0.78 (Таблиця Д.4)

*Методика на дослідження рівня залученості в роботу.* Ми взяли шкалу залученості в роботу. The Utrecht Work Engagement Scale (UWES), авторства Шауфелі та Беккера (Schaufeli, & Bakker 2003). (Додаток Б) Даний опитувальник дає змогу оцінити три перспективи :

- *Енергійність (бадьорість, міць) – vigor* – визначається високим рівнем енергії і психологічної стійкості в процесі роботи, готовністю викладатися на роботі сповна і завзятістю в подоланні труднощів. Людина відчуває себе бадьорою, активною та сповненою сил.
- *Ентузіазм (відданість) – dedication* – характеризується сильною психологічною причетністю до роботи, об'єднаної з осмисленістю і почуттям власної значущості, ентузіазмом, натхненням, гордістю і прийняттям викликів. Для таких працівників робота наповнена сенсом і вони пишаються нею.
- *Поглинання діяльністю (заглибленість) – absorption* – представляє повну концентрацію на роботі, радісне занурення в роботу, внаслідок чого людина не помічає плину часу і зазнає труднощів при виході з робочого стану, оскільки можуть забувати про час коли в потоці.

Учасники можуть набрати від 0 до 6 балів в кожній шкалі. Середній показник по кожній шкалі порівнюється зі статистичними нормами, таким чином ми розуміємо ступінь вираженості кожної шкали. Наприклад:

Енергійність – низький рівень 0-2.99, середній рівень 3-5, високий рівень 5.01-6. Ентузіазм або відданість - низький рівень 0-3.39, середній рівень 3.4-5.6, високий рівень 5.61-6. Поглинання діяльністю або заглибленість- низький рівень 0-2.89, середній рівень 2.9-5.2, високий рівень 5.21-6. Про загальну залученість в роботу ми можемо говорити, якщо учасник має високий рівень по всім шкалам. Показник Альфа Кронбаха на даній вибірці 0.95 (Додаток Д.3)

*Шкала позитивного та негативного досвіду* “Scale of Positive and Negative Experience” (SPAN) складається з 12 пунктів, 6 позитивних та 6 негативних переживань (Diener, Wirtz, Tov, Kim-Prieto, Choi, Oishi & Biswas-Diener, 2010). Дана методика дає оцінити весь спектр переживань, оскільки шкала включає загальні позитивні та негативні почуття, включаючи специфічні почуття, які можуть мати унікальні значення в певних культурах. Завдяки загальним елементам, включеним до шкали, вона може оцінити не лише приємні та неприємні емоційні переживання, які є фокусом більшості шкал, але й відображає інші стани, такі як зацікавленість, потік, позитивне залучення та фізичне задоволення. (Додаток В). І в результаті ми можемо отримати загальну оцінку емоційного благополуччя людини, оскільки звертаємо увагу на часовий проміжок, а не лише інтенсивність самого переживання.

*Шкала процвітання “Flourishing Scale”* складається з 8 пунктів які описуються важливі аспекти людського функціонування, починаючи від позитивних чи негативних стосунків з оточуючими і закінчуючи відчуттям компетентності, сенсу і мети в житті (Diener, Wirtz, Tov, Kim-Prieto, Choi, Oishi & Biswas-Diener, 2010). Незважаючи на те, що дана шкала окремо не визначає аспектів благополуччя, вона дає огляд позитивного функціонування і самоставлення в різних сферах, які вважаються важливими (Додаток Г).

Важливо зазначити, що шкала позитивного та негативного досвіду (SPAN) та шкала процвітання “Flourishing Scale” не мають української адаптації, тому була перекладена спеціально для даного дослідження. Показник Cronbach alfa для шкали позитивного та негативного досвіду (SPAN) дорівнює 0.49, що в свою чергу ми можемо прирівнювати до 0.5 (Таблиця Д.2). Отримані результати за даною шкалою не можуть бути використані в подальшій інтерпретації та аналізі результатів, оскільки такий низький результат вважається недостатньо надійним. Для шкали процвітання “Flourishing Scale” показник Cronbach alfa становить -0.8. (Таблиця Д.1). Отож, для подальшого аналізу, ми змогли використовувати лише дані які отримали за методикою “Flourishing Scale”, оскільки для шкали позитивного та негативного досвіду (SPAN) показник Cronbach alfa надто низький.

*Авторська анкета* допомогла зібрати додаткову інформацію. Загальні показники про стать, вік, а також особливості роботи (Додаток Д). А саме вимоги до роботи: понаднормова робота, емоційна напруженість, розумове напруження (запам'ятовування великого об'єму інформації та прийняття складних рішень) , спілкування з важкими клієнтами та робочі ресурси : автономія, можливість професійно розвиватись та можливість кар'єрного росту, сприятлива атмосфера на роботі, відповідальна робота та участь в прийнятті рішень.

### **2.3 Група досліджуваних**

Оскільки, дослідження проводилось онлайн була можливість залучити більшу кількість учасників. Як вже було зазначено в етапах дослідження, не було проведено попередньо відбору учасників дослідження, а необхідна вибірка була сформована за допомогою анкети. Критерій виключення був лише один, якщо людина на даному етапі життя не працює. Результати заповненої анкети всіх інших учасників брали

участь в статистичному аналізі. Коротка характеристика групи досліджуваних подана нижче.

Основна характеристика групи досліджуваних: Загальна кількість досліджуваних - 127. Жінки - 92 та Чоловіки- 35 (Рис.2.1); Сфера роботи “Людина- людина”- 99 та працівники сфери де не передбачається активна взаємодія з людьми-28 ( Рис. 2.1); Вік в діапазоні від 22 до 55 років, середнє значення 34 зі статистичним відхиленням 9.

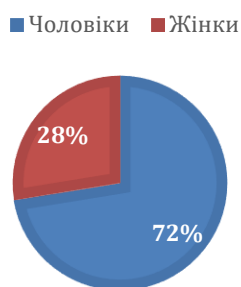


Рис.2.1 Розподіл досліджуваних за статтю

Одними з найважливішими показниками для цього дослідження були результати трьох шкал вигорання, за якими було пораховано рівень вигорання. Група досліджуваних була розподілена таким чином:

- за шкалою *емоційного виснаження* 56% мали високий рівень, 37% середній рівень та 7% низький рівень. ( Рис. 2.2)
- з шкалою *деперсоналізації* 50% мали високий рівень, 42% середній рівень та відповідно 8% низький рівень. ( Рис. 2.3)
- за шкалою *редукції особистих досягнень* 35% мали високий рівень, 35% середній рівень та 30% низький рівень.( Рис. 2.4)

## ЕМОЦІЙНЕ ВИСНАЖЕННЯ

■ Високий рівень ■ Середній рівень ■ Низький рівень

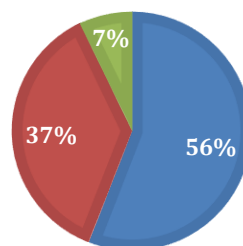


Рис. 2.2 Розподіл респондентів за рівнем Емоційного виснаження

## ДЕПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ

■ Високий рівень ■ Середній рівень ■ Низький рівень

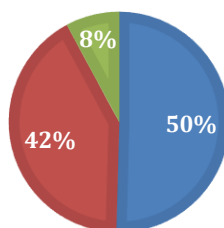


Рис. 2.3 Розподіл респондентів за рівнем Деперсоналізації

## РЕДУКЦІЯ ОСОБИСТИХ ДОСЯГНЕНЬ

■ Високий рівень ■ Середній рівень ■ Низький рівень

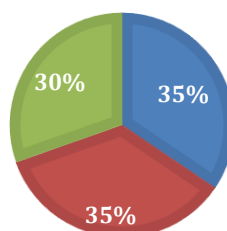


Рис. 2.4 Розподіл респондентів за рівнем редукції власних досягнень

Також було порахований загальний рівень вигорання, результати показали, що більша частина досліджуваних, а саме 50% мали середній рівень вигорання 15% мали високий рівень вигорання, та 35% низький рівень вигорання. (Рис. 2.5)



## ЗАГАЛЬНЕ ВИГОРАННЯ

■ Високий рівень ■ Середній рівень ■ Низький рівень

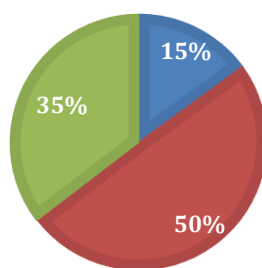


Рис. 2.5. Розподіл респондентів за загальним рівнем вигорання

Ще одним важливим показником для даного дослідження є *залученість в роботу*. За трьома шкалами які оцінюють рівень залученості в роботу група досліджуваних розподілилась таким чином:

- За шкалою *Енергійності* високий рівень спостерігався в 14% респондентів, середній рівень мали 64%, низький рівень – 22%
- За шкалою *Ентузіазму* було 11% респондентів з високим рівнем, із середнім рівнем було – 63% та відповідно низький рівень в 26% респондентів.
- За шкалою *Редуції власних досягнень* високий рівень був у 23% респондентів, середній рівень у 57% та низький рівень в 21% опитаних.

За загальним показником залученості в роботу більшість учасників мали середній рівень залученості- 54%, високий рівень мали 24% респондентів і відповідно низький рівень залученості спостерігався в 22% респондентів. ( Рис. 2.6)

## ЗАЛУЧЕНІСТЬ В РОБОТУ

■ Високий рівень ■ Середній рівень ■ Низький рівень

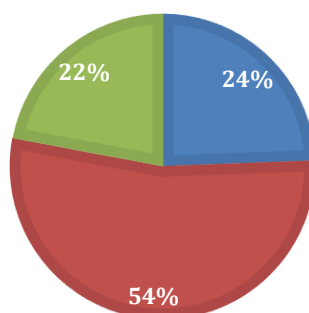


Рис. 2.6 Розподіл респондентів за рівнем залученості в роботу

Також, одним із завдань було дослідити та проаналізувати чи існує взаємозв'язок між рівнем емоційного вигорання та сферою діяльності. Тому необхідно було охопити людей різних професій. Після того як було отримано результати, всіх учасників було об'єднано в дві групи в залежності від професійної діяльності. (Рис.2.7) Перша це працівники сфери "людина-людина", зокрема психологи, психотерапевти, управлінці персоналом (HR), викладачі, медичні працівники. Та друга група працівники тих професій та діяльності, які не мають або не передбачають активної взаємодії з іншими людьми, наприклад програмісти, люди які працюють з документацією, технічні працівники тощо. Також детальна таблиця з переліком професій досліджуваних подана нижче. (Рис. 2.8)

■ Професії сфери "Людина-людина"  
 ■ Професії які не передбачають активного спілкування з людьми

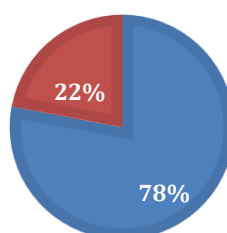


Рис.2.7 Розподіл досліджуваних за сферою професійної діяльності

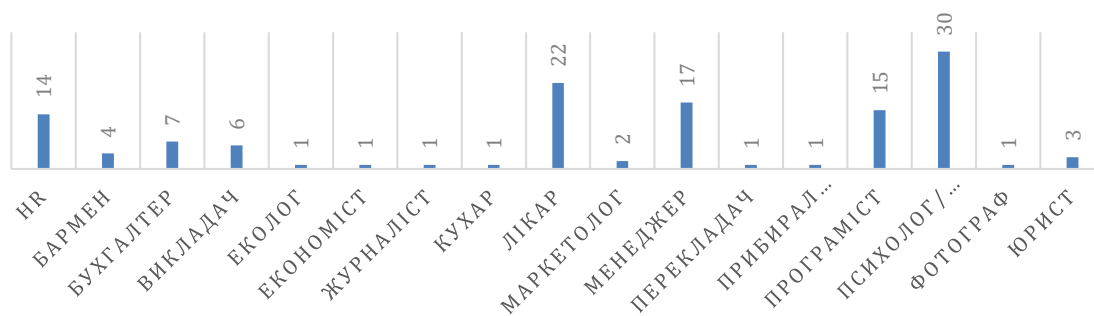


Рис. 2.8 Перелік професій досліджуваних та їх кількість

## 2.4 Аналіз даних

При обробці та аналізі результатів дослідження було використано кількісний метод обробки психологічного дослідження. Спершу всі дані були внесені в програму для роботи з електронними таблицями Excel. Таким чином були пораховані необхідні шкали та створена таблиця для подальшого статистичного аналізу.

В даній роботі для статистичного опрацювання даних була використана програма Statistica 8.0. Спочатку було виконано перевірку даних на узгодженість розподілу з нормальними та визначено загальні фактори описової статистики. (Додаток Ж) За допомогою критерію Shapiro-Wilk виявлено, що шкали такі як “Емоційне виснаження”, “Редукція особистих досягнень”, “Positive feelings”, “Negative feelings” та “Flourishing Scale” розподілені за нормальним законом. Важливо зазначити, що шкала “Редукція особистих досягнень” за критерієм Shapiro-Wilk має рівень значущості 0,046, але ми його прирівнюємо до 0,05. Ті шкали які за Shapiro-Wilk не показували розподіл за нормальним законом, тобто рівень значущості менше 0,05. Потім окремо перевірялись за шкалою Chi-Square test, щоб остаточно переконатись в правильності результатів. Таким чином підтверджено, що для шкал: “Енергійність”, “Ентузіазм” та “Поглинання діяльністю” узгодженість розподілу є ненормальним. Також, виявлено, що розподіл шкали “Деперсоналізація” узгоджений нормально. Аналіз за

допомогою Chi-Square test виявив, що всі шкали з авторської анкети, де було опитано досліджуваних на рахунок робочих ресурсів та робочих вимог розподіл узгоджено ненормально.

Отож, за допомогою критеріїв Shapiro-Wilk та Chi-Square test було визначено, що шкали методики на визначення залучення в роботу та авторська анкета яка допомогла забрати дані про робочі вимоги та ресурси мають ненормальну узгодженість розподілу, тому в подальшому аналізі було використано непараметричні статистичні критерії. Та для шкал, що визначають емоційне вигорання, позивні та негативні переживання та шкала процвітання було використано параметричні критерії.

### **Висновки до другого розділу**

В даному розділі були описані етапи, методи та група досліджуваних. Вибірка даного дослідження складалась в переважній більшості з жінок (72%). Учасники були різного віку від 22 до 55 років. Більшість учасників дослідження мали середній рівень вигорання (50%) та середній рівень залученості в роботу (54%). Також, для нашого дослідження була важлива професія, вибірка склалась з професій сфери “людина- людина” (78%).

Важливим аспектом дослідження була підібрана методологія. В цьому дослідженні використано п'ять методик: «Синдром вигорання в професіях системи людина-людина» К. Маслач та С. Джексона, що призначена для вимірювання ступеня "емоційного вигорання" в професіях типу "людина-людина»; Шкала залученості в роботу “The Utrecht Work Engagement Scale (UWES)”; Шкала позитивного та негативного досвіду “Scale of Positive and Negative Experience”; Шкала процвітання “Flourishing Scale” та авторську анкету.

Важливо зазначити, що методики шкала позитивного та негативного досвіду “Scale of Positive and Negative Experience”; шкала процвітання

“Flourishing Scale” було перекладено самостійно і після цього перевірено на надійність методом Альфа Кронбаха. Задовільні результати отримано лише за шкалою процвітання “Flourishing Scale”, на відміну від шкали позитивного та негативного досвіду “Scale of Positive and Negative Experience”. Тому в подальшому аналізі та інтерпретації було використано результати лише за шкалою процвітання “Flourishing Scale”.

## РОЗДІЛ 3 АНАЛІЗ ТА ДИСКУСІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 3.1 Зв'язок емоційного вигорання та залученості в роботу

Для перевірки першої гіпотези: *у осіб з вищою залученістю в роботу, нижчий рівень емоційного вигорання* використано критерій Спірмана. Після проведеного кореляційного аналізу виявлено значущий статистичний зв'язок. Для того щоб статистика підсвітила найбільш значущі зв'язки, було зменшено рівень значущості до менше 0.01 ( $p < 0,01$ ). ( Таблиця 3.1)

Pair of Variables	Spearman Rank Order Correlations MD pairwise deleted Marked correlations are significant at $p < 0.01000$			
	Valid N	Spearman R	t(N-2)	p-level
Шкала Енергійність & Емоційне виснаження	127	-0.29	-3.4	0.00
Шкала Енергійність & Деперсоналізація	127	-0.28	-3.3	0.00
Шкала Енергійність & Редукція особистих досягнень обернена	127	-0.40	-4.9	0.00
Шкала Ентузіазм & Емоційне виснаження	127	-0.38	-4.6	0.00
Шкала Ентузіазм & Деперсоналізація	127	-0.34	-4.1	0.00
Шкала Ентузіазм & Редукція особистих досягнень обернена	127	-0.42	-5.1	0.00
Шкала Поглинання діяльністю & Емоційне виснаження	127	-0.36	-4.3	0.00
Шкала Поглинання діяльністю & Деперсоналізація	127	-0.33	-3.9	0.00
Шкала Поглинання діяльністю & Редукція особистих досягнень обернена	127	-0.34	-4.1	0.00

Таблиця 3.1 Результати кореляційного аналізу таких шкал : “Енергійність”, “Ентузіазм”, “Поглинання діяльністю” та “Емоційне виснаження”, “Деперсоналізація” та “Редукція особистих досягнень”.

Таким чином аналіз показав, що між всіма шкалами методики яка вимірює емоційне вигорання та шкалами на визначення залученості в роботу є обернені зв'язки. А саме встановлено обернений зв'язок між шкалою “Енергійність” та шкалами на визначення рівня вигорання “Емоційне виснаження”  $r = -0.29$ ,  $p < 0,01$ ; “Деперсоналізація”  $r = -0.28$ ,  $p < 0,01$  та “Редукція особистих досягнень”  $r = -0.40$ ,  $p < 0,01$ . Це означає, що люди з вищим рівнем енергії та психологічної стійкості в процесі роботи, які сповнені завзятості та сили для подолання професійних труднощів мають нижчий рівень вигорання, в них стабільний емоційний фон, якісні стосунки з оточуючими людьми, а також гідно та адекватно оцінюють власні досягнення та можливості.

Шкала “Ентузіазм” також обернено корелює зі шкалами на визначення рівня вигорання “Емоційне виснаження”  $r=-0.38$ ,  $p<,01$ ; “Деперсоналізація”  $r=-0.34$ ,  $p<,01$  та “Редукція особистих досягнень”  $r=-0.42$ ,  $p<,01$ . Тобто люди які відчувають гордість за власну працю, приймають виклики та відчувають натхнення мають нижчий рівень негативного переживання щодо власної гідності і можливостей, вони менше стресу в робочому середовищі, та мають більш стабільний емоційний фон, відповідно нижчий рівень вигорання.

Остання шкала яка виміряє залученість в роботу “Поглинання діяльністю” має обернений зв'язок зі шкалами на визначення рівня вигорання “Емоційне виснаження”  $r=-0.36$ ,  $p<,01$ ; “Деперсоналізація”  $r=-0.33$ ,  $p<,01$  та “Редукція особистих досягнень”  $r=-0.34$ ,  $p<,01$ . Це свідчить про те, що люди які переживають радісне занурення в роботу, легко концентрується на роботі та поставлених завданнях, можуть перебувати в потоці переживають менший рівень вигорання, а відтак емоційно стабільні, легше підтримують добрі стосунки з оточуючими та гідно себе оцінюють.

Таким чином ми можемо стверджувати, що гіпотеза “У людей з вищою залученістю в роботу, нижчий прояв емоційного вигорання” підтвердилась.

### **3.2 Залежність емоційного вигорання від сфери діяльності та особливостей роботи**

Другу гіпотезу: *рівень емоційного вигорання особи залежить від її сфери діяльності та особливостей роботи*, було перевірено в декілька етапів. Спочатку розділено опитаних на дві групи. Перша група- професії сфери Людина- Людина, друга група- професії, що не передбачають тісної взаємодії з людьми. Після чого зроблено порівняльний аналіз за допомогою непараметричного критерію Mann- Whitney U Test. Результати представлені нижче в таблиці та у візуальних боксах. ( Таблиця 3.2, Рис 3.1)

		Mann-Whitney U Test								
		By variable Тип професійної діяльності								
		Marked tests are significant at p < .05000								
variable	Rank Sum Group 1	Rank Sum Group 2	U	Z	p-level	Z adjusted	p-level	Valid N Group 1	Valid N Group 2	2*1sided exact p
Емоційне виснаження	6125.000	2003.000	1175.000	-1.22708	0.219795	-1.22812	0.219404	99	28	0.222227
Деперсоналізація	6068.500	2059.500	1118.500	-1.55565	0.119792	-1.55856	0.119101	99	28	0.120208
Редукція особистих досягнень обернена	5899.000	2229.000	949.000	-2.54138	0.011042	-2.54571	0.010906	99	28	0.010591

Таблиця 3.2 Порівняльний аналіз типів професійної діяльності за шкалами емоційного вигорання: “Емоційне виснаження”, “Деперсоналізація”, “Редукція особистих досягнень”.

Порівняльний аналіз показав, що не має суттєвих відмінностей в групах за шкалами “Емоційного виснаження” та “Деперсоналізації”. (Додаток И) Статистично значима різниця спостерігається лише за шкалою “Редукція особистих досягнень”. (Рис. 3.1) В свою чергу редукція особистих досягнень розглядається як тенденція до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізму щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов’язків щодо інших. Тому можна стверджувати, що люди зі сфери професій спектру Людина- Людина схильні більше недооцінювати свої досягнення і загалом себе

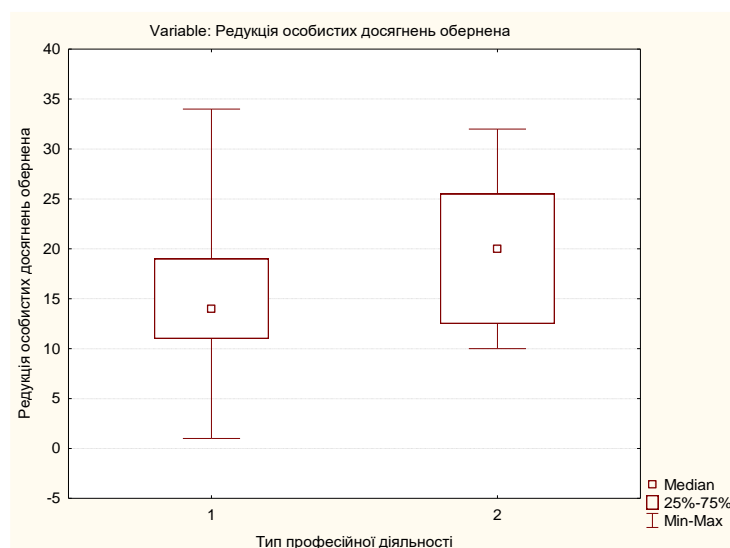


Рис. 3.1 Порівняльний аналіз типів професійної діяльності за шкалою “Редукція особистих досягнень”.

Щоб перевірити другу частину гіпотези, залежність рівня емоційного вигорання від особливостей роботи, було використано декілька критеріїв.



Спершу оцінено розподіл трьох груп. З високим рівнем вигорання- 19 осіб, низьким- 45 і відповідно з середнім- 63 досліджуваних. ( Таблиця 3.3)

Category	Frequency table: Рівень вигорання			
	Count	Cumulative Count	Percent	Cumulative Percent
Високий рівень	19	19	1.90381	1.9038
Низький рівень	45	64	4.50902	6.4128
Середній рівень	63	127	6.31263	12.7255
Missing	871	998	87.27455	100.0000

Таблиця 3.3 Розподіл груп за рівнем вигоранням (високим, середнім та низьким)

Враховуючи, що вибірка нерівномірна шкали було перевірено на гомогенність за критерієм Levene, щоб розуміти які критерії використовувати в подальшому порівняльному аналізі. (Таблиця 3.4)

Variable	Levene Test of Homogeneity of Variances							
	SS Effect	df Effect	MS Effect	SS Error	df Error	MS Error	F	p
Графік роботи	0.134260	2	0.067130	2.39453	124	0.019311	3.476297	0.033968
Як часто ви виконуєте роботу за межами робочого часу?	0.877468	2	0.438734	70.11659	124	0.565456	0.775894	0.462514
Як часто ви виконуєте роботу за межами робочого часу?	0.447685	2	0.223842	49.45434	124	0.398825	0.561254	0.571936
Чи доводиться приймати складні рішення на роботі?	0.871369	2	0.435684	38.62997	124	0.311532	1.398522	0.250829
Чи часто Вам приходится працювати зі складними клієнтами?	0.417692	2	0.208846	39.83214	124	0.321227	0.650151	0.523737
Чи є у Вас можливість кар'єрного та професійного зростання?	1.045827	2	0.522914	53.95776	124	0.435143	1.201705	0.304158
Чи відчуваєте Ви свою відповідальність за власну роботу?	0.145826	2	0.072913	24.17953	124	0.194996	0.373921	0.688805
На роботі Ви можете самостійно приймати рішення?	1.599556	2	0.799778	28.83383	124	0.232531	3.439448	0.035174
На роботі у Вас комфортна/ сприятлива атмосфера?	0.727596	2	0.363798	55.48369	124	0.447449	0.813048	0.445854
Ви відчуваєте підтримку від своїх колег?	0.535341	2	0.267671	43.37246	124	0.349778	0.765259	0.467398

Таблиця 3.4 Результати перевірки шкал на гомогенність

Після чого за допомогою параметричного аналізу трьох незалежних груп отримали наступний результат. Статистично значуща відмінність була лише з критерієм “Чи є в опитаних можливість кар'єрного та професійного зростання”. ( Таблиця 3.5, Рис. 3.2)

Variable	Analysis of Variance							
	SS Effect	df Effect	MS Effect	SS Error	df Error	MS Error	F	p
Як часто ви виконуєте роботу за межами робочого часу?	1.62927	2	0.814635	221.8195	124	1.788867	0.455392	0.635256
Як часто ви виконуєте роботу за межами робочого часу?	2.61407	2	1.307037	259.2127	124	2.090425	0.625249	0.536807
Чи доводиться приймати складні рішення на роботі?	0.04660	2	0.023302	197.3865	124	1.591826	0.014639	0.985470
Чи часто Вам приходится працювати зі складними клієнтами?	3.29683	2	1.648415	192.9236	124	1.555836	1.059504	0.349744
Чи є у Вас можливість кар'єрного та професійного зростання?	15.67554	2	7.837768	170.9544	124	1.378664	5.685044	0.004342
Чи відчуваєте Ви свою відповідальність за власну роботу?	1.38174	2	0.690872	82.4765	124	0.665133	1.038696	0.356974
На роботі у Вас комфортна/ сприятлива атмосфера?	5.71603	2	2.858015	133.8115	124	1.079125	2.648455	0.074762
Ви відчуваєте підтримку від своїх колег?	4.35217	2	2.176086	113.6321	124	0.916388	2.374634	0.097268

Таблиця 3.5 Порівняльний аналіз трьох незалежних груп: люди з різним рівнем вигорання за робочими вимогами та робочими ресурсами.

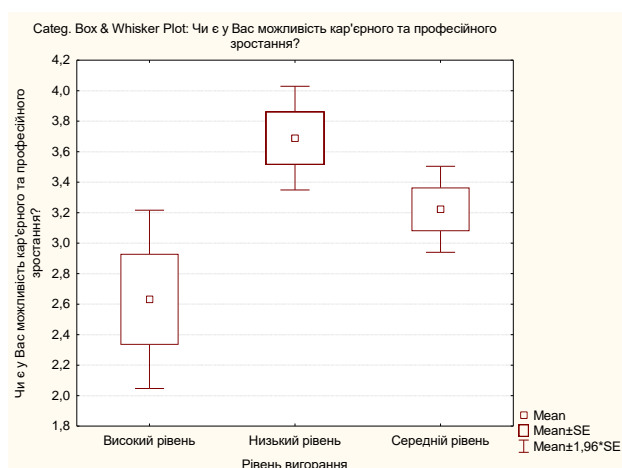


Рис. 3.2 Порівняльний аналіз трьох незалежних груп: люди з різним рівнем вигорання за можливістю кар'єрного та професійного зростання.

За допомогою Scheffe Test уточнено як саме відрізняються групи між собою. І в результаті спостерігається, що статистично значуща відмінність є лише між першою і другою групою. Тобто між людьми з високим та низьким рівнем вигорання. (Таблиця 3.6) Це означає, що в людей з низьким рівнем вигорання є більше можливостей кар'єрного зростання, і відповідно в людей з вищими показниками вигорання є менше можливостей професійного розвитку і перспектив.

Scheffe Test; Variable: Чи є у Вас можливість кар'єрного та професійного зростання? Marked differences are significant at $p < .05000$			
Рівень вигорання	{1}	{2}	{3}
Високий рівень {1}	M=2.6316	M=3.6889	M=3.2222
Низький рівень {2}		0.005557	0.162038
Середній рівень {3}	0.162038	0.130113	

Таблиця 3.6 Результати порівняльного аналізу за допомогою критерію Scheffe Test

Для шкал які вимагали непараметричного критерію, було використано Kruskal-Wallis ANOVA, який не показав жодних статистично значущих закономірностей. (Таблиця К.1, Таблиця К.2)

Отож, можна стверджувати, що третя гіпотеза яка звучить наступним чином “Рівень емоційного вигорання залежить від сфери діяльності та особливостей роботи” підтвердилась частково. Оскільки не виявлено суттєвих відмінностей між людьми різних професій, лише за шкалою

Редукція особистих досягнень. Люди зі сфери професій спектру “людина-людина” схильні більше недооцінювати свої досягнення і загалом себе. Також друга частина гіпотези, де припускалася залежність рівня вигорання від особливостей роботи не показала значущих відмінностей. Відмінність спостерігається лише за можливістю кар’єрного та професійного зростання. В людей з низьким рівнем вигорання є більше можливостей кар’єрного зростання, і відповідно в людей в вищими показниками вигорання є менше можливостей професійного розвитку і перспектив.

### 3.3 Зв’язок між вигоранням та переживанням емоцій

Для перевірки третьої гіпотези яка звучить наступним чином “Існує взаємозв’язок між вигоранням і переживанням емоцій” використано параметричний критерій Пірсона. Результати кореляційного аналізу показали, що існує статистичний зв’язок між усіма шкалами. Та для того щоб статистика підсвітила найбільш значущі зв’язки, було зменшено рівень значущості до менше 0.01 ( $p < ,01$ ). Таким чином виявлено прями та обернені зв’язки. (Таблиця 3.7)

Correlations (Spreadsheet2)			
Marked correlations are significant at $p < ,01000$			
N=127 (Casewise deletion of missing data)			
Variable	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень
Positive feelings (SPANE-P)	-0,55	-0,38	0,46
Negative feelings (SPANE-N)	0,69	0,51	-0,17
Affect balance (SPANE-B)	-0,72	-0,51	0,36
Flourishing Scale	-0,47	-0,36	0,58

Таблиця 3.7 Кореляційний аналіз між шкалами методики на оцінку вигорання “Емоційне виснаження”, “Деперсоналізація”, “Редукція особистих досягнень” зі шкалами переживання емоцій та шкалою “Процвітання” (Flourishing Scale)

Аналіз показав, що чим більше переживання позитивних емоцій тим нижчий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації, тобто погіршення стосунків з іншими. Оскільки, шкалу емоційного виснаження вважають основною складовою «професійного вигорання» що характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням можна стверджувати про обернений зв'язок між переживаннями позитивних емоцій та емоційним вигоранням. Та на жаль, ми не можемо враховувати ці результати для подальшої інтерпретації оскільки показник Cronbach Alfa був незадовільний, а саме 0.49. Тому в подальшому аналізі звертаємо увагу на кореляцію шкали процвітання зі шкалами емоційного вигорання.

Виявлено пряму кореляцію між редукцією особистих досягнень та шкалою процвітання  $r=0.58$ ,  $p<,01$ . Тобто чим вищий рівень за шкалою процвітання тим вищий рівень негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізму щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності.( Рис. 3.3)



Рис. 3.3 Кореляційна плеяда перевірки третьої гіпотези

Також були виявлені обернені зв'язки між шкалою “Процвітання” та двома шкалами на визначення емоційного вигорання, а саме “Емоційним виснаженням”  $r=-0.47$ ,  $p<,01$  та “Деперсоналізацією”  $r=-0.36$ ,  $p<,0.1$ . ( Рис

3.3) Це означає, що люди які позитивно описують важливі аспекти свого життя, такі як стосунки з іншими, відчуття компетентності, сенсу та мети в житті мають більшу емоційну стабільність, відчувають небайдужість та мають добрі стосунки з колегами.

Отож, можна стверджувати, що гіпотеза підтвердилась, беззаперечно існує взаємозв'язок між вигоранням і переживанням емоцій.

### 3.4 Зв'язок між залученістю та шкалою процвітання (Flourishing scale)

В ході статистичного аналізу результатів дослідження виявлено ще одну закономірність яка не припускалася на початку проведення цього дослідження. Виявлено, що існує взаємозв'язок між результатами шкали Процвітання та шкалами залученості в роботу (Таблиця К.3). А саме шкала Процвітання прямо корелює з шкалою “Енергійність”  $r=0.39$ ,  $p<,0.5$ , шкалою “Ентузіазм”  $r=0.41$ ,  $p<,0.5$  та шкалою “Поглинання діяльності”  $r=0.40$ ,  $p<,0.5$ . (Рис. 3.4)

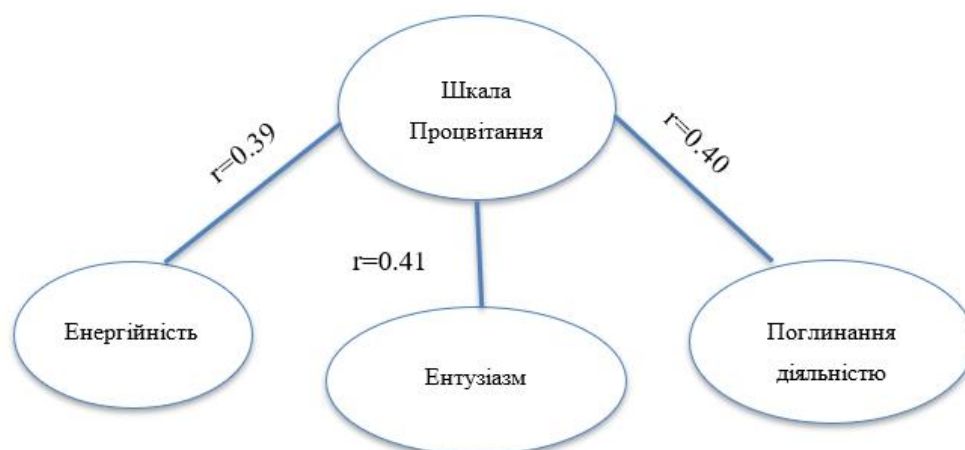


Рис. 3.4 Кореляційна плеяда між шкалами залученості в роботу та шкалою “Процвітання”

Можна стверджувати, що люди які описуються важливі аспекти свого життя як позитивні, тобто мають добрі стосунки з оточуючими і також присутнє відчуття компетентності, сенсу і мети в житті є більш залучені в

роботу. Тобто мають високий рівень енергії і психологічної стійкості, мають емоційний і фізичний ресурс викладатись на роботі на 100%, відчуваючи бадьорість та сповнення сил, можливість бути в потоці. Також, вони зацікавлені та відчувають власну причетність до роботи об'єднаної з осмисленістю і почуттям власної значущості, ентузіазмом, натхненням, гордістю і прийняттям викликів.

### 3.5 Дискусія результатів

Основною гіпотезою цього дослідження було те, що у людей з вищою залученістю в роботу, нижчий прояв емоційного вигорання. Кореляційний аналіз повністю підтвердив дане припущення. Виявлено обернений статистично значущий зв'язок. Навіть знизивши рівень  $p$  до менше ніж 0.01, статистика підсвітила кореляцію. Дані результати підтверджують попередні дослідження та погляди дослідників зокрема Х. Маслач та М. Лейтер (Leiter & Maslach, 2004) Вони розглядали емоційне вигорання як протилежність до залученості в роботу, що й нам вдалось підтвердити.

Це можна інтерпретувати наступним чином, коли людина відчуває емоційне виснаження та відповідно переживає загальне зниження емоційного фону, розвивається певна міра байдужості до роботи, до оточуючих і деколи деформується ставлення до самого себе, люди не відчуватимуть ентузіазму та захоплення власною діяльністю. Їй буде складно будувати та підтримувати взаємозв'язки з оточуючими, відповідно можуть погіршуватись стосунки з колегами.

Точно не можна стверджувати про причину та наслідок, що первинне чи вторинне, оскільки в цьому дослідженні не було такої мети. Та в своїх працях Христина Маслач, описувала вигорання як фактор руйнування стану залученості в роботу, яке перетворює енергійність на виснаження, зацікавленість та ініціативність на цинізм, почуття власної ефективності на переживання без результативності.

Наступна гіпотеза яка провірялась за допомогою порівняльного аналізу, рівень емоційного вигорання залежить від сфери діяльності та особливостей роботи, підтвердилась лише частково. Оскільки не виявлено суттєвих відмінностей за рівнем вигорання між людьми які працюють зі сфери спектру Людина- Людина та людьми професії яких не вимагають тісної співпраці з іншими. Статистично значима різниця була лише за шкалою Редукція особистих досягнень. В свою чергу Христина Маслач Та Сюзан Джексон (Maslach & Jackson, 1981) описують редукцію особистих досягнень як тенденцію до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізм щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших. Тому можна стверджувати, що люди зі сфери професій спектру Людина- Людина схильні більше недооцінювати свої досягнення і загалом себе.

Друга частина даної гіпотези також була підтверджена лише частково, і аналіз не дав очікуваних результатів. Зафіксовано статистично значимої різниці між людьми з різним рівнем вигорання та робочими ресурсами та робочими вимогами. Було виявлено лише один статистично значимий зв'язок, а саме за можливістю кар'єрного та професійного зростання. Тобто в людей з низьким рівнем вигорання є більше можливостей кар'єрного зростання, і відповідно в людей в вищими показниками вигорання є менше можливостей професійного розвитку і перспектив.

Тим самим результати даного дослідження йдуть в розріз з однією з найбільш авторитетних на сьогодні теорій залученості в роботу це модель «робочих вимог та ресурсів (Job Demands-Resources model), розроблена А. Беккером та Е. Демеруті (Bakker & Demerouti, 2007). За нашими результатами у людей з різними вимогами та ресурсами є різний рівень вигорання і не було виявлено суттєвих закономірностей. Можливо дані

результати є такими оскільки не було враховано персональні ресурси респондентів, а на думку А. Беккера та Е. Демеруті персональні або ж особистісні ресурси, такі як емоційна стійкість або оптимізм або ж самооцінка, почуття власної гідності можуть суттєво допомагати або навпаки перешкоджати слідувати робочим вимогам і сприяти вигоранню.

Що стосується третьої гіпотези: “ Існує взаємозв'язок між вигоранням і переживанням емоцій”, можна стверджувати, що вона підтвердилась. Було встановлено значущий зв'язок між даними шкали процвітання та рівнем емоційного вигорання. Дані результати узгоджуються з теорією Кана (Kahn, 1990), що залучені працівники характеризуються емоційною, фізичною та інтелектуальною реалізованістю. В свою чергу шкала процвітання оцінює важливі аспекти людського функціонування. Включаючи емоційне та психічне благополуччя та закінчуючи стосунками з іншими.

### **3.6 Обмеження та перспективи дослідження**

На нашу думку одним з найбільших недоліків даного дослідження є низький результат показника Альфа Кронбаха 0.49 по шкалі позитивних та негативних переживань (SPAN) який прирівняно до 0.5, але це все одно свідчить про низьку надійність. Опитувальник з нашим перекладом не було використано в подальшому аналізі та інтерпретації результатів.

Також, для подальших досліджень варто зібрати рівномірну вибірку за статтю та за рівнем вигорання. Оскільки в даному дослідженні переважали жінки та люди з середнім рівнем вигорання. Респондентів з високим рівнем вигорання було значно менше.

Що до подальших перспектив, варто включити фактор війни, оскільки це стресовий фактор який дуже впливає на загальне благополуччя і можливо сприяє вигоранню. Цікаво дослідити як стресовий фактор війни впливає і на залученість в роботу. Також, можна за допомогою



лонгетюдного дослідження дослідити, які фактори впливають на залученість в роботу, та що саме є передумовою втрати залученості в роботу.

### **Висновки до третього розділу**

В даному розділі представлено результати емпіричного аналізу гіпотез дослідження. Аналіз за допомогою програми Statistica 8 показав, існує статистично значущий обернений зв'язок між емоційним вигоранням та залученістю в роботу. Тобто чим вищий рівень вигорання тим нижчий рівень залученості в роботу і навпаки. Дані результати узгоджуються з поглядами Х. Маслач та М. Лейтер які розглядали емоційне вигорання як протилежність до залученості в роботу. В даному контексті не можна говорити про причину та наслідок феноменів, але це може бути фокусом наступних досліджень.

Нам не вдалось зафіксувати суттєвих статистичних відмінностей між рівнем вигорання та типом роботи. Тобто не виявлено відмінностей між групою людей які працюють в тісному контакті з іншими людьми та групою яка робота яких не передбачає тісної взаємодії з іншими. Різниця була лише за шкалою редукція особистих досягнень. Що стосується відмінностей у людей з різними робочими вимогами та ресурсами, також не було виявлено суттєвих закономірностей. Лише статистично значима різниця була в людей за можливістю кар'єрного та професійного зростання. Тобто чим вища можливість зростати та розвиватись, тим нижчий рівень емоційного вигорання. Дані результати йдуть в розріз з теорією А. Беккера та Е. Демеруті, це пояснюється тим, що не були дослідженні особисті або персональні ресурси, які грають суттєву роль в роботах цих авторів.

Також, вдалось встановити обернену кореляцію між рівнем вигорання та шкалою процвітання. Дані результати також накладаються з попередніми дослідженнями, оскільки дана шкала оцінює важливі аспекти людського функціонування, емоційне та психічне благополуччя, стосунки з

іншими. Тому виглядає закономірним, що чим вищий рівень за шкалою процвітання, тим нижчий рівень вигорання.

Окрім цього вдалось зафіксувати статистично значущі зв'язки між шкалою процвітання та залученістю в роботу, що не передбачалось на початку дослідження.

## ВИСНОВКИ

Метою даного дослідження було здійснити дослідження взаємозв'язку між емоційним вигоранням та залученістю в роботу. Для того щоб здійснити дане дослідження було проаналізовано наукову літературу та опрацьовано попередні дослідження на тему вигорання та залученості в роботу, проведено опитування, а після отримані результати були емпірично проаналізовані за допомогою програми Statistica 8.

В теоретичній частині даної роботи розкрито поняття емоційного вигорання. Те як встановлювалось та видозмінювалось поняття емоційного вигорання, починаючи з метафоричного вислову до емпіричних дослідження та визнання синдрому на рівні ВООЗ в МКЗ-11 2020р. Синдром вигорання є надзвичайно поширеним явищем, тому викликає багато питань та зацікавлення. Раніше даний феномен розглядався суто як організаційна проблема, яка супроводжує людей певного спектру професій, та пізніше дане твердження спростували. Автори подальших досліджень брали не лише робочий фактор, а й емоційні чинники, міжособистісні та соціальні, тобто враховували ширший спектр переживань. Натомість залученість в роботу є дещо новішим феноменом, який ще вимагає додаткових досліджень. Тому активно розвивається бачення та розуміння залученості в роботу.

Результати давного дослідження певною мірою узгоджуються з передніми теоріями які розглядались в теоретичній частині. Перша гіпотеза яка звучала наступним чином: “У людей з вищою залученістю в роботу, нижчий прояв емоційного вигорання” повністю підтвердилась. Встановлено обернену кореляцію між шкалами вигорання та шкалами залученості в роботу. Подальшими перспективами може бути встановити причинно-наслідковий зв'язок. Беззаперечно, дані феномени обернено корелюють, але для менеджерів та керівників які мають в підпорядкуванні

людей, було б варто знати як не допустити вигорання та підтримувати стан залученості, що буде сприяти ефективності персоналу.

Друга гіпотеза: “Рівень емоційного вигорання осіб залежить від сфери діяльності та особливостей роботи” підтвердилась лише частково, на дуже малий %. Оскільки не встановлено відмінностей за рівнем вигорання між людьми професій які безпосередньо працюють з людьми, та людьми робота яких не передбачає тісної взаємодії з іншими. А також, з поміж досліджених десяти критеріїв робочих ресурсів та робочих вимог, відмінності за рівнем вигорання були зафіксовані лише за критерієм можливості кар’єрного росту. В людей які мають можливість розвиватись та професійно зростати спостерігається нижчий рівень вигорання.

Остання гіпотеза: “Існує взаємозв’язок між вигоранням і переживанням емоцій” підтвердилась, але перевірити вдалось лише частково, оскільки для шкали позитивного та негативного досвіду був незадовільний показник Альфа Кронбаха 0.49. Незважаючи на це встановлено обернену кореляцію між шкалами вигорання та шкалою процвітання і беззаперечно існує зв’язок між тим що людина переживає та як оцінює важливі сфери свого життя та рівнем емоційного вигорання .

Обмеженнями дослідження є вибірка. А саме рівномірність вибірки за статтю, типом професії та рівнем вигорання та залученості в роботу. В давньому дослідженні переважали респонденти з середнім рівнем вигорання та середнім рівнем залученості в роботу. Допускається, що рівномірність вибірки могла б суттєво вплинути на результати дослідження.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що вдалось виконати усі поставленні завдання даного дослідження. З огляду на перспективи подальших досліджень, можна з впевненістю сказати, що ще є потреба подальших досліджень. Особливо в Україні, де є стресовий фактор війни який неможливо уникнути, а як відомо синдром вигорання є розповсюдженою реакцією на стрес.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Bakker, A. B. (2015). A job demands–resources approach to public service motivation. *Public Administration Review*, 75(5), 723-732.
2. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The job demands-resources model: State of the art. *Journal of managerial psychology*, 22(3), 309-328. <https://doi.org/10.1108/02683940710733115>
3. Berg, J. M., Wrzesniewski, A., & Dutton, J. E. (2010). Perceiving and responding to challenges in job crafting at different ranks: When proactivity requires adaptivity. *Journal of organizational behavior*, 31(2-3), 158-186.
4. Demerouti, E. (2014). Individual strategies to prevent burnout.
5. Diener, E., Wirtz, D., Tov, W., Kim-Prieto, C., Choi, D. W., Oishi, S., & Biswas-Diener, R. (2010). New well-being measures: Short scales to assess flourishing and positive and negative feelings. *Social indicators research*, 97, 143-156.
6. Ferenczi, S. (1919). II. Sonntagsneurosen. *Internationale Zeitschrift für Psychoanalyse*, 5(1), 46-48.
7. FlexJobs, Mental Health America Survey: Mental Health in the Workplace, Brie Weiler Reynolds, FlexJobs <https://www.flexjobs.com/blog/post/flexjobs-mha-mental-health-workplace-pandemic/>
8. Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. <https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
9. Hobfoll, S. E., Freedy, J., Lane, C., & Geller, P. (1990). Conservation of social resources: Social support resource theory. *Journal of Social and Personal Relationships*, 7(4), 465-478.
10. ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics. (Version : 02/2022). (б. д.). Retrieved March 18, 2022, from <https://icd.who.int/browse11/l-m/en#/http://id.who.int/icd/entity/129180281>

11. Kahn, W. A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of management journal*, 33(4), 692-724.
12. Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* (Vol. 3, pp. 91-134). Emerald Group Publishing Limited. DOI: 10.1016/S1479-3555(03)03003-8
13. Leiter, M., & Maslach, C. (2017). Burnout and engagement: Contributions to a new vision. DOI: 10.1016/j.burn.2017.04.003
14. Maslach, C. (1976). Burned-Out. *Human Behavior*, 9, 16–22.
15. Maslach, C. (1993). Burnout: A multidimensional perspective.
16. Maslach, C. (1998). A Multidimensional Theory of Burnout (с. 68–85).
17. Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
18. Maslach, C., & Leiter, M. P. (1999). Teacher Burnout: A Research Agenda. B R. Vandenberghe & A. M. Huberman (Ред.), *Understanding and Preventing Teacher Burnout* (1ий вид., с. 295–303). Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511527784.021>
19. Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. B *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, and Behavior* (с. 351–357). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00044-3>
20. Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1997). Maslach burnout inventory. Scarecrow Education.
21. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
22. Oates, W. E. (1971). Confessions of a workaholic: The facts about work addiction.

23. Perlman, B., Hartman, E.A. (1982). Burnout: Summary and future and research. *Human relations*. Vol. 35. No. 4. P. 283–305.
24. Pines, A. M., & Kanner, A. D. (1982). Nurses' Burnout: Lack of Positive Conditions and Presence of Negative Conditions as Two Independent Sources of Stress. *Journal of Psychosocial Nursing and Mental Health Services*, 20(8), 30–35. <https://doi.org/10.3928/0279-3695-19820801-07>
25. Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout: Causes and cures* (c. xiv, 257). Free Press.
26. Schaufeli, W. B., Bakker, A. B. (2003). Utrecht work engagement scale. *Educational and Psychological Measurement*.
27. Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career development international*, 14(3), 204-220.
28. Schaufeli, W., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. CRC press.
29. Selye, H. (1997). Stress Without Distress. *School Guidance Worker*, 32(5), 5-13.
30. Shanafelt, T. D., West, C. P., Sinsky, C., Trockel, M., Tutty, M., Satele, D. V., ... & Dyrbye, L. N. (2019, September). Changes in burnout and satisfaction with work-life integration in physicians and the general US working population between 2011 and 2017. In *Mayo Clinic Proceedings* (Vol. 94, No. 9, pp. 1681-1694). Elsevier. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.mayocp.2018.10.023>
31. Sonnentag, S. (2017). A task-level perspective on work engagement: A new approach that helps to differentiate the concepts of engagement and burnout. *Burnout research*, 5, 12-20. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.04.001>
32. Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Shimazu, A. (2010). The push and pull of work: About the difference between workaholism and work engagement

- (pp. 39-53). Work engagement: A handbook of essential theory and research. New York: Psychology Press.
33. WHO, 28 May 2019, Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases  
<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
34. Zamin Abbas, R., Sohaib Murad, H., Yazdani, N., & Asghar, A. (2014). Extending “Kahn's model of personal engagement and disengagement at work” with reference to existential attributes: A case study of HR managers in Pakistan. *International Journal of Social Economics*, 41(1), 2-31. DOI: 10.1108/IJSE-10-2012- 0143
35. Більська, О. М. (2020) Перфекціонізм та трудоголізм як чинники виникнення синдрому емоційного вигорання.
36. Большакова, Т. Б., Назарук, Н. В., Китаєв-Смик, Л. О., Водоп'янова, Н. С., Старченкова, О. С., Єрмакова, О. В., & Колтунович, Т. А. (2018). Становлення наукової концепції професійного вигорання у ХХ столітті: ретроспективний аналіз. [http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/4\\_2018/34.pdf](http://www.tpsp-journal.kpu.zp.ua/archive/4_2018/34.pdf)
37. Грубі, Т. В., Карамушка, Л. М., & Бондарчук, О. І. (2018). Діагностика перфекціонізму та трудоголізму особистості: психологічний практикум.
38. Єременко, Л. (2020, June). Аналіз дослідження психологічного феномену залученості персоналу організації. In The 19 th International scientific and practical conference «SCIENTIFIC BASES OF SOLVING OF THE MODERN TASKS»(1-2 June, 2020). Frankfurt am Main, Germany 2020. 416 p. (p. 191).
39. Жогно, Ю. П., & Жогно, Ю. П. (2009). Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів (Doctoral dissertation, Державний



заклад «Південноукраїнський національний педагогічний університет імені КД Ушинського»).

40. Кононенко, О. І. (2014). Вплив перфекціонізму особистості на виникнення емоційного вигорання. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки, (2 (1)), 81-85.
41. Малюк, В. М. (2023). Психологічні чинники емоційного вигорання медичних працівників під час війни.
42. Шевченко, В. В., & Моспаненко, І. П. (2014). Синдром емоційного вигорання працівників освіти. Науковий вісник Миколаївського національного університету імені ВО Сухомлинського. Серія: Психологічні науки, (13), 252-257.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### **Опитувальник вигорання Маслач (Maslach Burnout Inventory)**

Нижче наведено список тверджень, що характеризують почуття і переживання, які можуть виникати у зв'язку з вашою волонтерською діяльністю. Прочитайте будь ласка, кожне з тверджень і оцініть, наскільки воно відповідає Вашим особистим переживанням. Якщо у Вас вони ніколи не виникають, то оберіть оцінку 0. Якщо такі переживання виникають, оцініть, як часто це трапляється; 1 — дуже рідко; 2 — рідко; 3 — іноді; 4 — часто; 5 — дуже часто; 6 - завжди.

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим.
2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе, як вичавлений лимон.
3. Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюся вранці і мушу йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі та колеги, та використовую це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими, як з предметами (без теплоти та приязні до них).
6. Я відчуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я можу позитивно виливати па продуктивність роботи моїх підлеглих та колег.
10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.
11. Як правило, ті, з ким мені доводиться працювати, — нецікаві люди, що скоріше втомлюють, ніж радують мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.
13. У мене все більше життєвих розчарувань.

14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.

15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх підлеглих і колег.

16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього й усіх.

17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості та співпраці в колективі.

18. Я легко спілкуюся з людьми незалежно від їх статусу і характеру.

19. Я багато встигаю зробити.

20. Я відчуваю себе на межі можливостей.

21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.

22. Іноді підлегли та колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків.

#### **Ключ до опитувальника:**

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

“Емоційне виснаження” – 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20

“Деперсоналізація” – 5, 10, 11, 15, 22

“Редукція особистих досягнень” – 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21

Відповіді обчислюються наступним чином:

- “ніколи” - 0 балів

- “дуже рідко” - 1 бал

- “рідко” - 2 бали

- “іноді” - 3 бали

- “часто” - 4 бали

- “дуже часто” - 5 балів

- “завжди” - 6 балів

Рівні вигорання:

<b>Шкала</b>	<b>Низький рівень</b>	<b>Середній рівень</b>	<b>Високий рівень</b>
Емоційне виснаження	0-16	17-26	27 і більше
Деперсоналізація	0-6	7-12	13 і більше
Редукція особистих досягнень	39 і більше	38-32	31-0

Для підрахунку індексу «психічного вигорання» значення по всім трьом компонентам («емоційне виснаження», «деперсоналізація», «редукція особистих досягнень») сумуються.

Однак по третьому компоненту «Редукція особистих досягнень» при визначенні підсумкового індексу використовуються його зворотні значення.

## Додаток Б

### Шкала залученості в роботу. The Utrecht Work Engagement Scale (UWES) *Schaufeli & Bakker (2003)*

Питання, наведені нижче, стосуються переживань, які людина відчуває у зв'язку зі своєю роботою. Будь ласка, прочитайте уважно кожне з тверджень і визначте, чи відчували Ви коли-небудь щось подібне щодо основної роботи. Якщо у Вас ніколи не було такого переживання, обведіть 0 на бланку відповідей, якщо те чи інше переживання у Вас було, відзначте на бланку, як часто воно виникає, у відповідності зі шкалою, наведеною нижче (бали від 1 до 6).

Ніколи	Майже ніколи	Досить рідко	Іноді	Досить часто	Майже завжди	Постійно
0	1	2	3	4	5	6
Жодного разу	Декілька разів на рік	Раз на місяць або рідше	Декілька разів на місяць	Раз на тиждень	Кілька разів на тиждень	Кожень день

1	Під час роботи мене переповнює енергія (VI1)	1	2	3	4	5	6
2	Я вважаю свою роботу змістовною та цілеспрямованою (DE1)	1	2	3	4	5	6
3	Коли я працюю, час пролітає непомітно (AB1)	1	2	3	4	5	6
4	Під час роботи я відчуваю приплив сил і енергії (VI2)	1	2	3	4	5	6
5	Я сповнений ентузіазму щодо своєї роботи (DE2)	1	2	3	4	5	6
6	Під час роботи я забуваю про все на світі (AB2)	1	2	3	4	5	6
7	Моя робота надихає мене (DE3)	1	2	3	4	5	6
8	Прокинувшись вранці, я радію, що піду на роботу (VI3)	1	2	3	4	5	6
9	Я щасливий, коли інтенсивно працюю (AB3)	1	2	3	4	5	6
10	Я пишаюся своєю роботою (DE4)	1	2	3	4	5	6
11	Я поринаю в роботу з головою (AB4)	1	2	3	4	5	6
12	Можу працювати протягом тривалого часу без перерв (VI4)	1	2	3	4	5	6
13	Робота ставить переді мною складні та цікаві завдання (DE5)	1	2	3	4	5	6

14	Я дуже захоплююсь, коли працюю (AB5)	1	2	3	4	5	6
15	У роботі я дуже наполегливий і не відволікаюся на сторонні речі (VI5)	1	2	3	4	5	6
16	Мені важко відкласти роботу в сторону (AB6)	1	2	3	4	5	6
17	Я продовжую наполегливо працювати навіть тоді, коли справи йдуть погано (VI6)	1	2	3	4	5	6

### Шкали:

1. **Енергійність** (бадьорість, міць) – vigor – **VI** = 1+4+8+12+15+17  
визначається високим рівнем енергії і психологічної стійкості в процесі роботи, готовністю викладатися на роботі сповна і завзятістю в подоланні труднощів
2. **Ентузіазм** (відданість) – dedication – **DE** = 2+5+7+10+13  
характеризується сильною психологічної причетністю до роботи, об'єднаною з осмисленністю і почуттям власної значущості, ентузіазмом, натхненням, гордістю і прийняттям викликів
3. **Поглинання діяльності** (заглибленість) – absorption – **AB** = 3+6+9+11+14+16 представляє повну концентрацію на роботі, радісне занурення в роботу, внаслідок чого людина не помічає плину часу і зазнає труднощів при виході з робочого стану

## Додаток В

### Шкала позитивного та негативного досвіду “Scale of Positive and Negative Experience”

**Інструкція.** Будь ласка, подумайте про те, які емоції та переживання були у Вас протягом останніх 4 тижнів. Тоді оцініть як часто Ви пережили кожне з наступних почуттів, використовуючи наведену нижче шкалу.

- 1 - Дуже рідко або ніколи
- 2 - Рідко
- 3 - Іноколи
- 4 - Часто
- 5 - Дуже часто або завжди

#### Позитивні (Positive)

Дуже рідко або ніколи

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Дуже часто або завжди

#### Негативні (Negative)

Дуже рідко або ніколи

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Дуже часто або завжди

#### Добрі (Good)

Дуже рідко або ніколи

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Дуже часто або завжди

#### Погані (Bad)

1 Дуже рідко або ніколи  
2  
3  
4  
5

**Приємні (Pleasant)** Дуже часто або завжди

1 Дуже рідко або ніколи  
2  
3  
4  
5

**Неприємні (Unpleasant)** Дуже часто або завжди

1 Дуже рідко або ніколи  
2  
3  
4  
5

**Щастя (Happy)** Дуже часто або завжди

1 Дуже рідко або ніколи  
2  
3  
4  
5

**Сум (Sad)** Дуже часто або завжди

1 Дуже рідко або ніколи  
2  
3  
4  
5

Дуже часто або завжди



**Страх (Afraid)**

1 Дуже рідко або ніколи  
2  
3  
4  
5

**Радість (Joyful)**

Дуже часто або завжди

1 Дуже рідко або ніколи  
2  
3  
4  
5

**Злість (Angry)**

Дуже часто або завжди

1 Дуже рідко або ніколи  
2  
3  
4  
5

**Задоволення (Contented)**

Дуже часто або завжди

1 Дуже рідко або ніколи  
2  
3  
4  
5

Дуже часто або завжди

## Додаток Г

### Шкала процвітання “Flourishing Scale”

**Інструкція.** Нижче наведено 8 тверджень, з якими Ви можете погоджуватися чи не погоджуватися. Використовуючи наведену нижче шкалу від 1 до 7, укажіть наскільки Ви погожуєтесь з кожним твердженням.

1 - категорично не погоджуюсь

2 - не погоджуюсь

3 - трошки непогоджуюсь

4 - не знаю

5 - трошки погоджуюсь

6 - погоджуюсь

7 - повністю погоджуюсь

**Моє життя є цілеспрямованим та осмисленим**

Категорично не погоджуюсь

1

2

3

4

5

6

7

Повністю погоджуюсь

**Мої соціальні стосунки задовільняють мене та дають мені підтримку**

Категорично не погоджуюсь

1

2

3

4

5

6

7

Повністю погоджуюсь

**Я включений(а) і зацікавлений(а) у своїх щоденних справах**

Категорично не погоджуюсь

1

2

3

4

5  
6  
7

Повністю погоджуюсь  
**Я активно докладаю зусиль у побудову щастя та благополуччя інших**

Категорично не погоджуюсь

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7

Повністю не погоджуюсь  
**Я компетентний(а) і здібний(а) у видах діяльності які є важливими для мене**

Категорично не погоджуюсь

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7

Повністю погоджуюсь  
**Я хороша людина і в мене щасливе життя**

Категорично не погоджуюсь

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7

Повністю погоджуюсь  
**Я оптимістично налаштований(а) стосовно свого майбутнього**

Категорично не погоджуюсь

1

2  
3  
4  
5  
6  
7

Повністю погоджуюсь  
**Люди поважають мене**

Категорично не погоджуюсь

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7

Повністю погоджуюсь

## Додаток Д

### Авторська анкета

1. Ваша стать
  - Чоловік
  - Жінка
2. Ваш вік \_\_\_\_\_
3. Вкажіть вашу професію \_\_\_\_\_
4. Ваш графік
  - Вільний
  - Фіксовані робочі години
5. Як часто ви виконуєте роботу за межами робочого часу? \*
  - Ніколи
  - Декілька разів на рік
  - Раз на місяць
  - Декілька разів на місяць
  - Кожен тиждень
6. Чи працюєте ви на вихідні?
  - Ніколи
  - Декілька разів на рік
  - Раз на місяць
  - Декілька разів на місяць
  - Кожен тиждень
7. Чи доводиться приймати складні рішення на роботі?
  - Ніколи
  - Раз на місяць або рідше
  - Раз на тиждень
  - Кілька разів на тиждень
  - Кожен день
8. Чи часто Вам приходиться працювати зі складними клієнтами?
  - Ніколи
  - Раз на місяць або рідше
  - Раз на тиждень
  - Кілька разів на тиждень
  - Кожен день
9. Чи є у Вас можливість кар'єрного та професійного зростання? \*
  - Ні
  - Не знаю
  - Думаю, що так
  - Бачу перспективи
  - Є чіткий кар'єрний план
10. Чи відчуваєте Ви свою відповідальність за власну роботу?

Не відчуваю відповідальність  
Досить легко ставлюся  
Вважаю себе відповідальним/ою  
Дуже відповідальний/а  
Занадто відповідальний/а

11. На роботі Ви можете самостійно приймати рішення?

Ніколи

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Завжди

12. На роботі у Вас комфортна/ сприятлива атмосфера?

Ніколи

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Завжди

13. Ви відчуваєте підтримку від своїх колег?

Ніколи

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

Завжди

## Додаток Д

Таблиця Д.1

Результати перевірки на внутрішню узгодженість шкали Процвітання  
“Flourishing scale”

Summary for scale: Mean=42.2598 Std.Dv.=7.42284 Valid N:127 (Spreadsheet32) Cronbach alpha: .850488 Standardized alpha: .852042 Average inter-item corr.: .434980					
variable	Mean if deleted	Var. if deleted	Stdv. if deleted	Item-Totl Correl.	Alpha if deleted
Моє життя є цілеспрямованим та осмисленим	37.00000	42.01575	6.481956	0.702365	0.819989
Мої соціальні стосунки задовільняють мене та дають мені підтримку	37.22047	41.55769	6.446526	0.642191	0.825977
Я включений(а) і зацікавлений(а) у своїх щоденних справах	37.20472	38.91872	6.238487	0.758604	0.809913
Я активно докладю зусиль у побудову щастя та благополуччя інших	37.47244	44.13900	6.643719	0.449468	0.850575
Я компетентний(а) і здібний(а) у видах діяльності які є важливими для мене	36.64567	47.78784	6.912875	0.307932	0.863337
Я хороша людина і в мене щасливе життя	36.83464	41.39785	6.434116	0.708248	0.818501
Я оптимістично налаштований(а) стосовно свого майбутнього	36.83464	40.37423	6.354072	0.620765	0.829241
Люди поважають мене	36.60630	45.78201	6.766240	0.571926	0.836535

Таблиця Д.2

Результати перевірки на внутрішню узгодженість шкали позитивного та негативного досвіду “Scale of Positive and Negative Experience”

Summary for scale: Mean=37.5276 Std.Dv.=5.01874 Valid N:127 (Spreadsheet30) Cronbach alpha: .496381 Standardized alpha: .493462 Average inter-item corr.: .101194					
variable	Mean if deleted	Var. if deleted	Stdv. if deleted	Item-Totl Correl.	Alpha if deleted
Позитивні (Positive)	34	22.7	4.76	0.17	0.48
Негативні (Negative)	34.5	22.6	4.76	0.12	0.49
<b>Добрі (Good)</b>	33.9	23.9	4.89	0.04	<b>0.51</b>
Погані (Bad)	34.9	21.6	4.65	0.19	0.47
Приємні (Pleasant)	33.9	21.8	4.67	0.26	0.46
Неприємні (Unpleasant)	34.7	22.3	4.72	0.15	0.49
Щастя (Happy)	34.5	21.8	4.67	0.15	0.49
Сум (Sad)	34.5	22.3	4.72	0.13	0.49
Страх (Afraid)	35.1	19.6	4.43	0.34	0.43
Радість (Joyful)	34.2	21.9	4.68	0.22	0.47
Злість (Angry)	34.6	20.1	4.48	0.35	0.43
Задоволення (Contented)	34.0	22.9	4.78	0.14	0.49

Таблиця Д.3

Результати перевірки на внутрішню узгодженість методики на визначення залученості в роботу.

Summary for scale: Mean=68,1102 Std.Dv.=23,2646 Valid N:127 (Spreadsheet8)					
Cronbach alpha: ,954310 Standardized alpha: ,955690					
Average inter-item corr.: ,575257					
variable	Mean if deleted	Var. if deleted	StdV. if deleted	Item-Totl Correl.	Alpha if deleted
Під час роботи мене переповнює енергія	64,09	485,0	22,02	0,713	0,952
Я вважаю свою роботу змістовною та цілеспрямованою	63,65	477,0	21,84	0,763	0,951
Коли я працюю, час пролітає непомітно	63,28	487,1	22,07	0,708	0,952
Під час роботи я відчуваю приплив сил і енергії	64,22	476,3	21,82	0,814	0,950
Я сповнений ентузіазму щодо своєї роботи	64,17	470,2	21,68	0,870	0,949
Під час роботи я забуваю про все на світі	64,57	471,2	21,71	0,712	0,952
Моя робота надихає мене	64,45	472,3	21,73	0,782	0,951
Прокинувшись вранці, я радію, що піду на роботу	64,81	475,8	21,81	0,725	0,952
Я щасливий(а), коли інтенсивно працюю	64,13	471,6	21,72	0,798	0,950
Я пишаюся своєю роботою	63,80	469,1	21,66	0,764	0,951
Я поринаю в роботу з головою	63,80	470,5	21,69	0,864	0,949
Можу працювати протягом тривалого часу без перерв	64,23	481,8	21,95	0,615	0,954
Робота ставить переді мною складні та цікаві завдання	63,85	477,8	21,86	0,700	0,952
Я дуже захоплююсь, коли працюю	64,13	466,0	21,59	0,863	0,949
У роботі я дуже наполегливий(а) і не відволікаюся на сторонні речі	64,22	482,8	21,97	0,645	0,953
Мені важко відкласти роботу в сторону	64,39	485,0	22,02	0,541	0,955
Я продовжую наполегливо працювати навіть тоді, коли справи йдуть погано	63,98	489,6	22,13	0,536	0,955

Таблиця Д.4

Результати перевірки на внутрішню узгодженість методики на визначення емоційного вигорання.

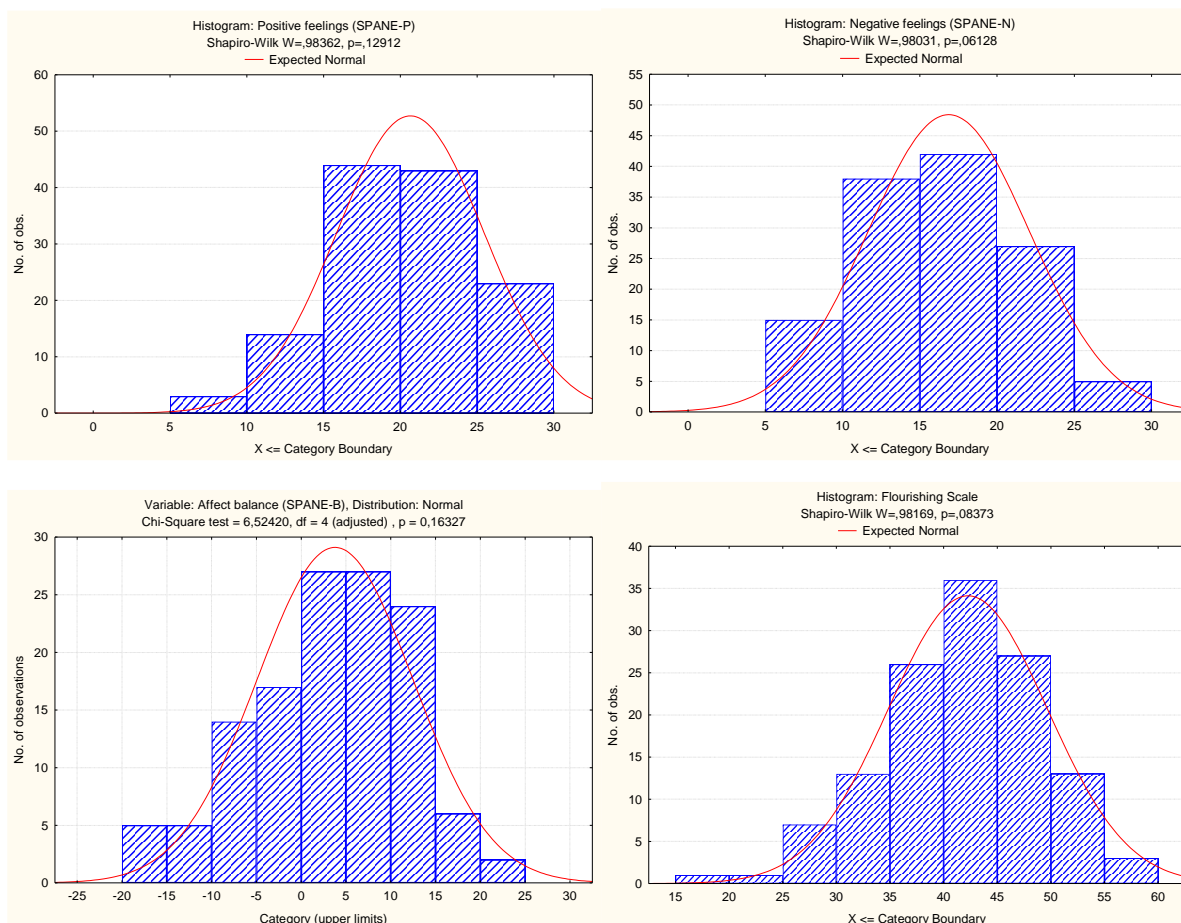
Summary for scale: Mean=74,0315 Std.Dv.=14,2784 Valid N:127 (Spreadsheet11)					
Cronbach alpha: ,780441 Standardized alpha: ,757323					
Average inter-item corr.: ,139118					
variable	Mean if deleted	Var. if deleted	StdV. if deleted	Item-Totl Correl.	Alpha if deleted
Я відчуваю себе емоційно виснаженим(ою)	70,43	177,5	13,32	0,624	0,756
Наприкінці робочого дня я відчуваю себе, як вичавлений лимон	70,35	175,2	13,24	0,611	0,755
Я відчуваю себе втомленим(ою), коли прокидаюсь вранці і мушу йти на роботу	70,76	175,6	13,25	0,539	0,758
Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі чи колеги, та використовую це в інтересах справи	70,85	184,9	13,60	0,293	0,775
Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими чи колегами, як з предметами (без теплоти та приязні до них)	71,92	174,3	13,20	0,549	0,757
Я відчуваю себе енергійним(ою) та емоційно піднесеним(ою)	70,61	210,3	14,50	-0,262	0,801
Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях	69,89	200,0	14,14	0,030	0,786
Я відчуваю пригніченість і апатію	71,55	176,4	13,28	0,580	0,757
Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи моїх підлеглих та колег	70,10	195,4	13,98	0,142	0,782
Останнім часом я став(ла) більш черствим(ою)/нечутливим(ою) у ставленні до тих, з ким працюю	71,28	178,3	13,35	0,469	0,763
Як правило, ті, з ким мені доводиться працювати, - нецікаві люди, що скоріше втомлюють, ніж радують мене	72,08	181,1	13,46	0,428	0,766
У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення	69,74	202,6	14,23	-0,058	0,794
У мене все більше життєвих розчарувань	71,48	180,6	13,44	0,449	0,765
Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше	71,19	174,1	13,19	0,561	0,756
Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх підлеглих чи колег	71,35	178,4	13,35	0,436	0,765
Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього й усіх	70,08	174,9	13,23	0,560	0,757
Я можу легко створити атмосферу доброзичливості та співпраці в колективі	69,90	198,4	14,09	0,067	0,785
Я легко спілкуюся з людьми незалежно від їх статусу і характеру	69,60	202,1	14,22	-0,040	0,791
Я багато встигаю зробити	69,94	202,0	14,21	-0,040	0,791
Я відчуваю себе на межі можливостей	70,98	178,4	13,36	0,485	0,762
Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті	69,61	198,0	14,07	0,048	0,788
Іноді підлеглі чи колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків	70,98	178,4	13,36	0,499	0,761

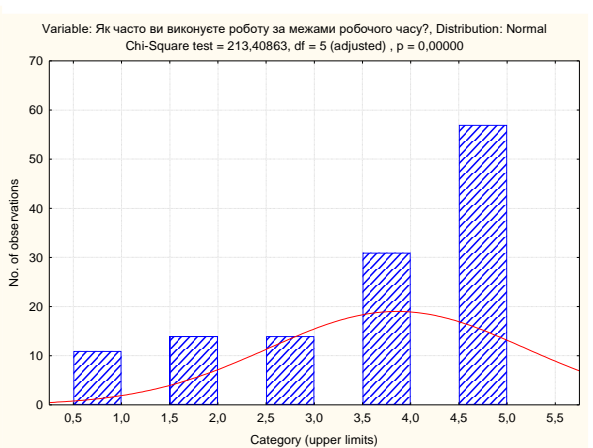
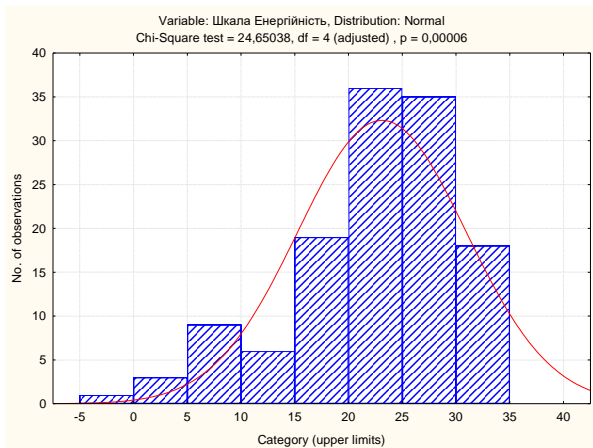
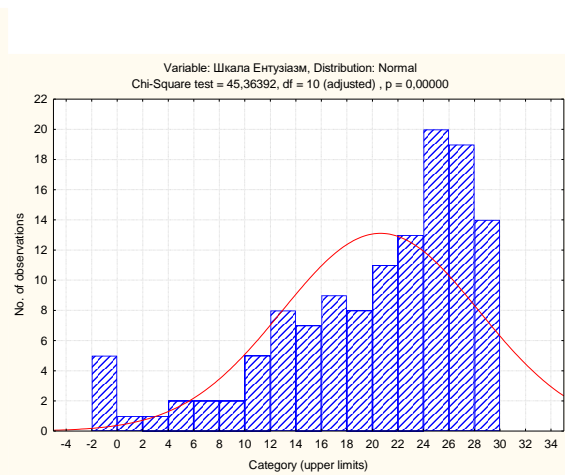
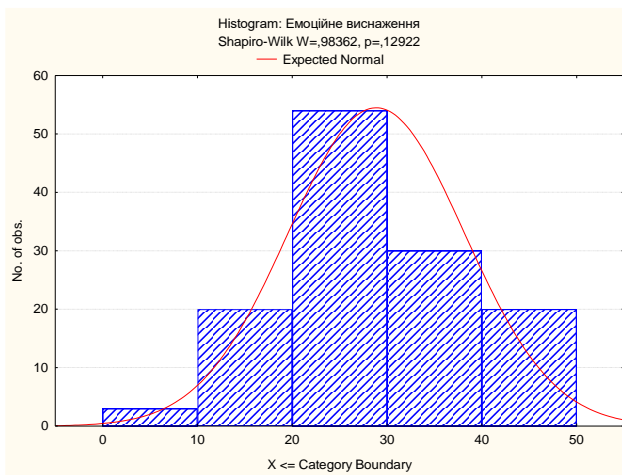
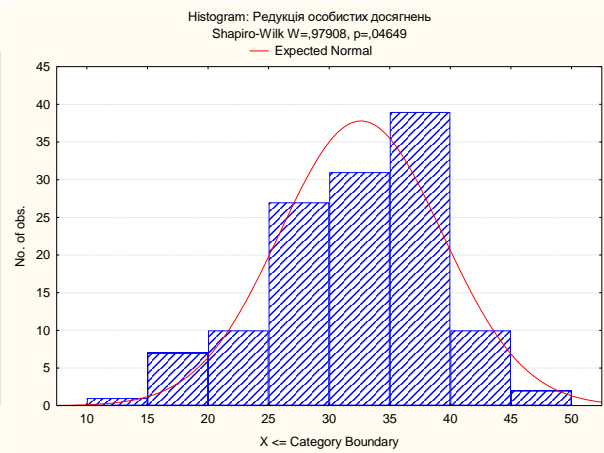
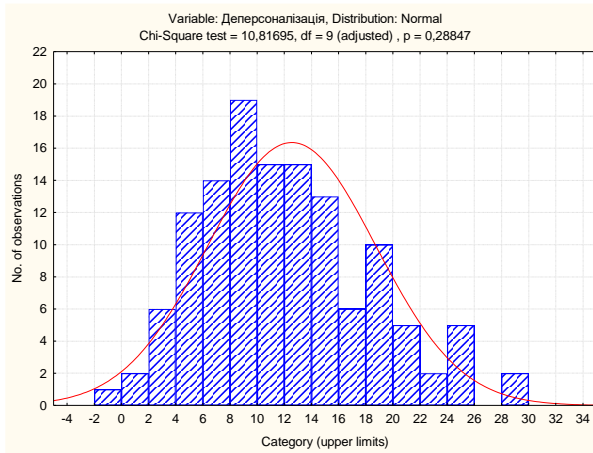


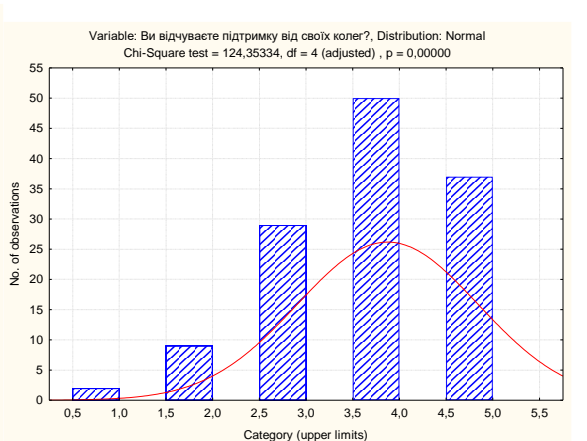
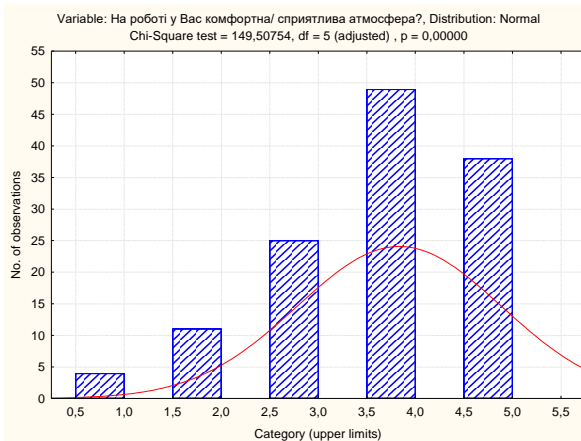
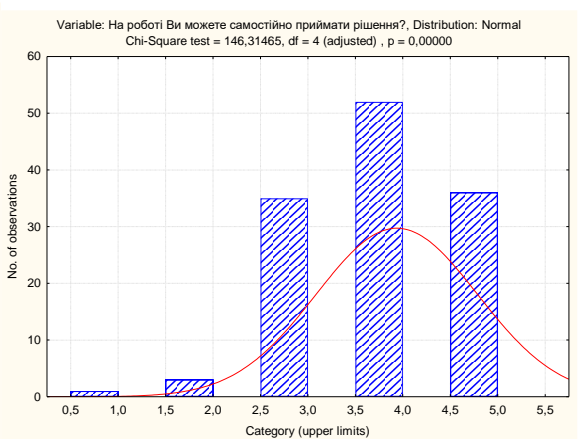
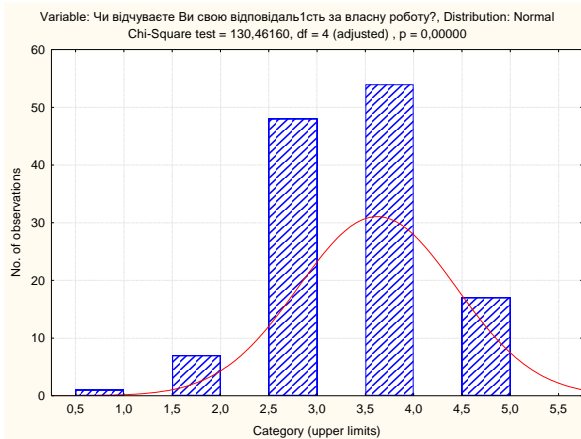
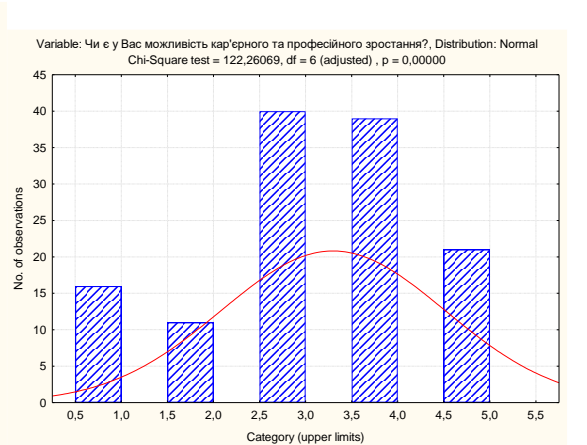
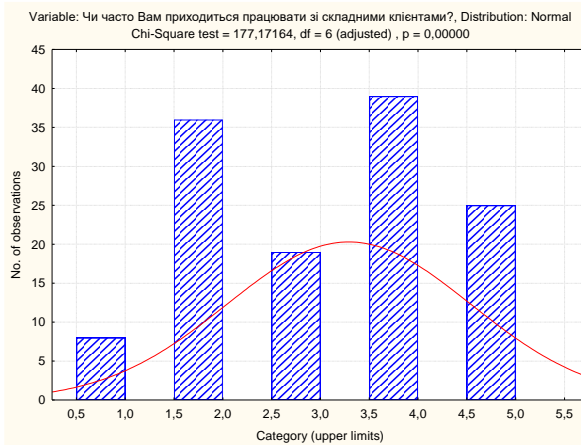
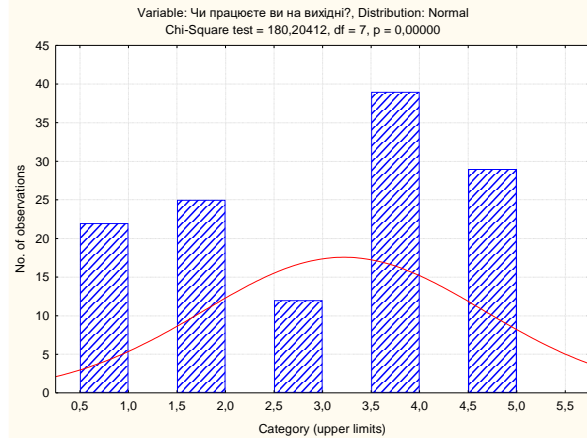
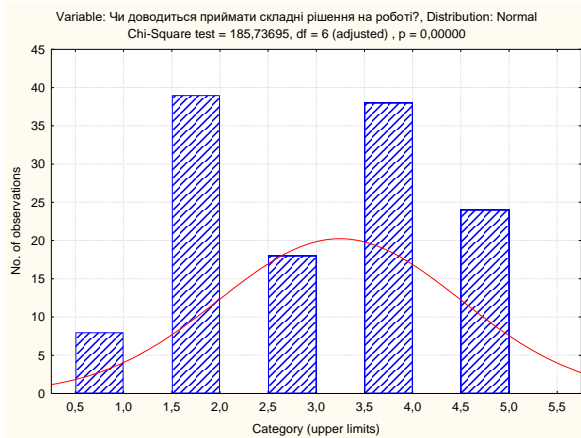
## Додаток Ж

### Статистична обробка результатів емпіричного дослідження

Перевірка шкали позитивного та негативного досвіду “Scale of Positive and Negative Experience”, шкали процвітання “Flourishing Scale”, шкал які визначають вигорання, шкал які визначають залученість в роботу та питання авторської анкети на нормальність розподілу за допомогою критерію Shapiro-Wilk.

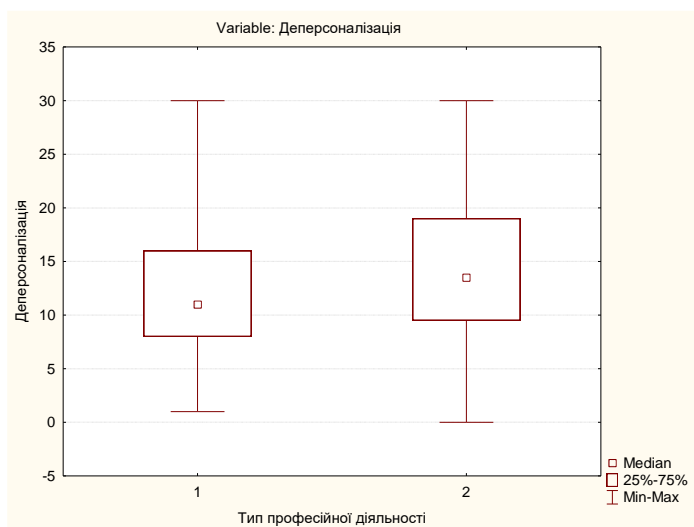
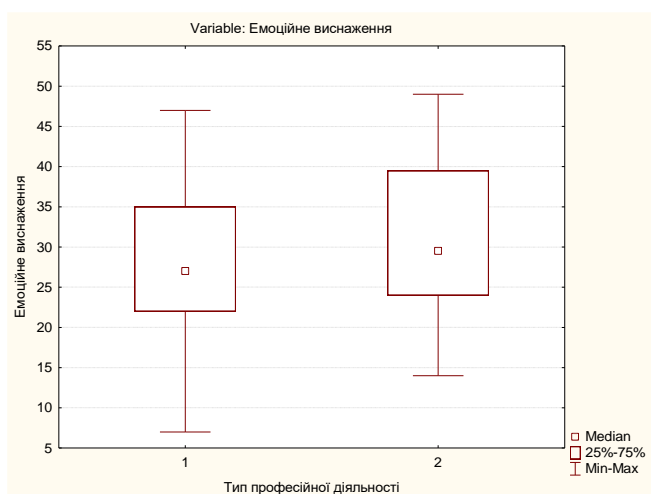
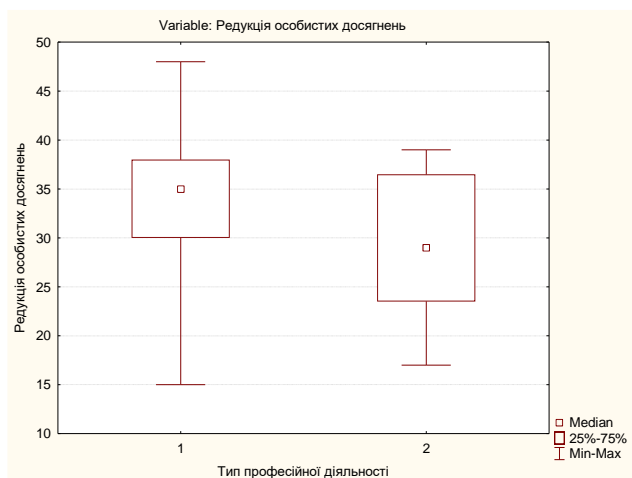






## Додаток И

Гістограми порівняльного аналізу двох груп за шкалами вигорання: “Редукція особистих досягнень”, “Емоційне виснаження” та “Деперсоналізація”



## Додаток К

### Результати статистичного аналізу

Таблиця К.1

Порівняльний аналіз трьох і більше груп за допомогою непараметричного критерію, Kruskal-Wallis ANOVA

		Kruskal-Wallis ANOVA by Ranks; Графік роботи Independent (grouping) variable: Рівень вигорання Kruskal-Wallis test: $H(2, N=127) = 1.542368$ $p = .4625$		
Depend.:	Code	Valid N	Sum of Ranks	
Графік роботи				
Високий рівень	101	19	1096.500	
Низький рівень	102	45	3051.500	
Середній рівень	103	63	3980.000	

Таблиця К.2

Порівняльний аналіз трьох і більше груп за допомогою непараметричного критерію, Kruskal-Wallis ANOVA

		Kruskal-Wallis ANOVA by Ranks; На роботі Ви можете самостійно приймати рішення? Independent (grouping) variable: Рівень вигорання Kruskal-Wallis test: $H(2, N=127) = 4.683142$ $p = .0962$		
Depend.:	Code	Valid N	Sum of Ranks	
На роботі Ви можете самостійно приймати рішення?				
Високий рівень	101	19	1120.500	
Низький рівень	102	45	3284.500	
Середній рівень	103	63	3723.000	

Таблиця К.3

Кореляція шкали процвітання Flourishing scale зі шкалами залученості в роботу “Енергійність”, “Ентузіазм” та “Поглинання діяльності”

		Correlations	
		Marked correlations are significant at $p < .01000$ N=127 (Casewise deletion of missing data)	
Variable		Flourishing Scale	
Шкала Енергійність		0.39	
Шкала Ентузіазм		0.41	
Шкала Поглинання діяльності		0.40	