m_educ_2025_193

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА

Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи
кафедра практичної психології

ПРОЯВИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ОФІСНИХ ТА ДИСТАНЦІЙНИХ ПРАЦІВНИКІВ

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – другий (магістерський)

Виконав:
студент 2 курсу, 622 групи
Сокур Дмитро
Керівник:
канд. псих. наук, ас. Чорней М. П.

До захисту допущено
на засіданні кафедри
протокол №_____ від _____ 2024 р.
Зав. кафедрою _____ Радчук В.М.

Чернівці – 2024

АНОТАЦІЯ

Сокур Д. М. Прояви емоційного вигорання у офісних та дистанційних працівників. – Рукопис. Кваліфікаційна робота другого (магістерського рівня вищої освіти). – Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича. – Чернівці, 2024.

У роботі проведений аналіз наукової літератури з проблематики емоційного вигорання у офісних і дистанційних працівників. Проведений аналіз емпіричного дослідження вказує на те, що офісні працівники частіше стикаються з проявами емоційного вигорання, зокрема психоемоційним виснаженням та особистісним віддаленням. Натомість дистанційні працівники демонструють менше виснаження, але головною проблемою для них є зниження професійної мотивації через ізоляцію, розмиті межі між роботою і відпочинком, а також нестачу соціальної взаємодії.

Ключові слова: емоційне вигорання, офісні працівники, дистанційні працівники, психоемоційне виснаження, професійна мотивація, форма зайнятості.

ABSTRACT

Sokur D. M. Manifestations of Burnout Among Office and Remote Workers. – **Manuscript. Qualification work of the second (master's degree of higher education). - Yuriy Fedkovich Chernivtsi National University. – Chernivtsi, 2024.**

The paper includes an analysis of scientific literature on the topic of burnout among office and remote workers. The analysis of empirical research indicates that office workers are more likely to experience symptoms of burnout, particularly emotional exhaustion and personal detachment. On the other hand, remote workers show less exhaustion, but their main issue is a decline in professional motivation due to isolation, blurred boundaries between work and rest, and a lack of social interaction.

Keywords: burnout, office workers, remote workers, emotional exhaustion, professional motivation, employment form.

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів наукових досліджень інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ Д. Сокур

ЗМІСТ

ВСТУП…….3

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ……...6

1.1. Основні симптоми та етапи емоційного вигорання……..6

1.2. Фактори, які сприяють виникненню емоційного вигорання …….17

1.3. Психологічні та психосоматичні наслідки синдрому емоційного вигорання ……..….21

1.4. Особливості емоційного вигорання працівників в залежності від виду професійної діяльності……..29

РОЗДІЛ ІІ. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ОФІСНИХ І ДИСТАНЦІЙНИХ ПРАЦІВНИКІВ……36

2.1. Характеристика вибірки та опис методик емпіричного дослідження ….36

2.2. Психологічний аналіз проявів емоційного вигорання у офісних та дистанційних працівників ……...40

2.3. Рекомендації для роботодавців та працівників щодо зниження ризику емоційного вигорання у співробітників……..62

ВИСНОВКИ…….68

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ……..…..71

ДОДАТКИ…….....79

ВСТУП

Емоційне вигорання є однією з найсерйозніших проблем сучасного професійного середовища, яка впливає на якість роботи, психологічний стан працівників та загальну продуктивність організацій. У сучасному світі, де зростають вимоги до продуктивності та швидкості виконання завдань, емоційне вигорання стає загрозою для професійного та особистого благополуччя працівників.

В останні роки віддалена робота стала важливою частиною трудового процесу в багатьох компаніях. Незважаючи на переваги віддаленої роботи, як-от гнучкість графіка та відсутність необхідності витрачати час на дорогу, вона також пов'язана з низкою стресових чинників, що можуть сприяти емоційному вигоранню. Водночас офісна робота має свої унікальні стресори, які також можуть призвести до вигорання. Саме тому важливо розуміти особливості прояву емоційного вигорання серед співробітників, які працюють віддалено та в офісі.

Згідно з Міжнародною класифікації хвороб, у класифікаційній рубриці «Проблеми, пов’язані з труднощами управління власним життям» під номером Z.73.0 зазначається: «Вигорання – стан повного виснаження, дійсний клінічний синдром з невротичними особливостями, а не тільки посиленням нормальної втоми від роботи» [73]. Особам, які мають синдромом емоційного вигорання властиві поєднання психопатологічних, психосоматичних, соматичних симптомів, а також наявні ознаки соціальної дисфункції. Водночас, разом із цим можуть спостерігатися й інші порушення, зокрема, хронічна втома, порушення пам’яті, уваги, сну із труднощами засинання та ранніми пробудженнями, а також особисті зміни. У найбільш складних випадках можливий розвиток тривожних, депресивних розладів, залежності від психоактивних речовин і суїцид. Загальними соматичними симптомами майже у всіх випадках виступають головний біль, діарея, синдром «подразненого шлунку», тахікардія, аритмія, гіпертонія.

Проблемою дослідження емоційного вигорання науковці займаються впродовж останніх тридцяти років. На сьогоднішній день ця тема, зокрема у контексті відмінностей між офісними та віддаленими співробітниками, активно досліджується зарубіжними та українськими науковцями-психологами.

Переважна кількість досдіджень присвячені змісту, структурі, симптомам та наслідкам синдрому емоційного вигорання. Їх можна зустріти у роботах Л. М. Карамушки, С. Д. Максименка, В. Є. Орел та ін.). Активному науковому аналізу піддаються також методи психологічної діагностики емоційного вигорання у працівників (В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, С. Джексон, К. Маслач, О. С. Старчекова та ін.).

На сучасному етапі розвитку психологічної науки феномен емоційного вигорання досліджується у межах психології стресових станів (вигорання як результат стресу), в контексті психології професійної діяльності (вигорання як можлива форма професійної деформації особистості), а також екзистенційної психології (вигорання аналізується як стан фізичного і психічного виснаження, яке виникає у результаті довготривалого перебування людини в емоційно напружених ситуаціях).

Об'єкт: емоційне вигорання.

Предмет: особливості прояву емоційного вигорання у офісних і дистанційних працівників.

Мета дослідження: виявлення відмінностей у особливостях та рівнях прояву емоційного вигорання у офісних та дистанційних працівників.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати наукові теорії та сучасні дослідженні по темі емоційного вигорання.
2. Окреслити фактори ризику та можливі наслідки виникнення синдрому емоційного вигорання.
3. Провести емпіричне дослідження емоційного вигорання у працівників в залежності від форми зайнятості.

4. Порівняти рівні та особливості прояву емоційного вигорання у працівників, які працюють в офісі та дистанційно.

5. Розробити рекомендації для роботодавців щодо зниження ризику емоційного вигорання серед обох категорій співробітників.

Гіпотеза: у офісних працівників можуть частіше спостерігатися прояви емоційного вигорання порівняно із працівниками, які працюють віддалено.

Для розв'язання поставлених завдань щодо виявлення особливостей емоційного вигорання було використано ряд психодіагностичних методик:

1. Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В.В. Бойко)

2. Методика «Визначення психічного вигорання» (О.О. Рукавішнікова)

3. Методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Гібсона.

4. Методика «Діагностика психічного вигорання» (К. Маслач-Джексон з адаптацією Н.Е. Водопьянової)

Структура та обсяг наукової роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, двох розділів, висновків, списку літератури, що налічує 73 найменувань, 4 додатків. Загальний обсяг роботи – 102 сторінок.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ

1.1. Основні симптоми та етапи емоційного вигорання

Синдром емоційного вигорання не був окремо виділений у версії МКХ-10, яка була випущена в 1990 році. У цій версії емоційне вигорання згадувалося побічно під кодом Z73.0 і класифікувалося як «стан життєвого виснаження» у розділі «Проблеми, пов'язані з труднощами управління життєвою ситуацією». Це означало, що емоційне вигорання розглядалося лише як фактор, який впливає на здоров'я, і не було окремим медичним діагнозом.

Проте, у версії МКХ-11, яка була затверджена ВООЗ у 2019 році і почала офіційно впроваджуватися з 1 січня 2022 року, синдром емоційного вигорання отримав чіткіше визначення та був класифікований як окремий діагноз під кодом QD85. Він описується як явище, пов'язане з професійною діяльністю, і визначається за трьома основними критеріями: емоційне виснаження, цинічне ставлення до роботи та зниження професійної ефективності. Хоча це не розглядається як окремий медичний розлад, вигорання визнано фактором, що впливає на загальний стан здоров'я людини.

За даними американської психіатричної асоціації, така зміна може свідчити про кілька важливих тенденцій: зростання уваги до психічного здоров'я; офіційне визнання впливу професійного стресу; необхідність втручання у вигляді профілактики і лікування; збільшення соціального усвідомлення. А відтак це відображає глобальне визнання того, що професійний стрес може серйозно впливати на здоров'я, і підкреслює необхідність вживання заходів для його запобігання та лікування на робочих місцях [72, 73].

Термін «вигорання» (burn out) введено в обіг американським психіатром Г. Фрейденбергером, який працював у безкоштовних клініках і терапевтичних

спільнотах, і спостерігав у себе та колег ознаки виснаження, втрати мотивації та зниження відповідальності. Вчений відзначав, що емоційне вигорання – це стан, коли людина відчуває себе виснаженою морально, розумово і фізично [52].

Дещо пізніше К. Маслач опублікувала низку робіт, у яких представлено результати дослідження когнітивних стратегій, використовуваних професіоналами для боротьби з емоційним збудженням. Авторкою було встановлено, що у людей, які працюють у сфері «допомагаючих» професій і залучених в інтенсивну та глибоку взаємодію з іншими людьми, спостерігаються певні емоційно-поведінкові порушення (негативне ставлення до роботи, знижена самооцінка, втрата розуміння і співчуття стосовно пацієнтів) [60].

Відкриття Г. Фрейденбергера та К. Маслач поклали початок численним дослідженням у сфері емоційного вигорання. Сам термін «вигорання» виявився дуже вдалим у прагматичному сенсі, оскільки підходив для опису певних станів, які спостерігаються у багатьох інших людей, які працюють у системі професій «людина-людина» [61].

Ознаки синдрому емоційного вигорання були описані ще у 80-ті роки цими дослідниками: швидка стомлюваність і виснаження, психосоматичні розлади, вживання психоактивних речовин (ПАР) для корекції настрою; негативне і цинічне ставлення, агресивні почуття до пацієнта і самої роботи, скудність репертуару професійних дій, спотворена самооцінка, песимізм, втрата перспективи, а також як в якості деструктивних наслідків апатія, депресія та відчуття безглуздості буття [62].

В. Халанський вказує, що аналіз результатів емпіричних досліджень, представлених у сучасній літературі, проведений західними та вітчизняними психологами, дає змогу розрізняти дві групи моделей емоційного вигорання: змістовну та процедурну.

Для змістовних моделей характерний детальний опис і систематизація ознак вигорання. Автори змістовних моделей розглядають вигорання як

певний стан, що включає в себе низку конкретних елементів. Процесуальні моделі пропонують динамічну характеристику досліджуваного феномена, розглядаючи емоційне вигорання як процес, що включає низку стадій (фаз), які йдуть поступово одна за одною [37].

Важливим у цьому контексті видається визначення самого терміну емоційного вигорання. Сучасні науковці Т. Ткачук, І. Шумейко, слідом за К. Маслач, Е. Демеруті та ін. визначають емоційне вигорання як комплексне, багатофакторне психофізіологічне явище, яке виникає внаслідок тривалого впливу стресу на робочому місці, що супроводжується емоційним, психічним і фізичним виснаженням. Цей стан характеризується прогресуючою втратою енергії, почуттям безсилля, емоційним виснаженням, зниженням мотивації та зменшенням інтересу до професійної діяльності. В основі синдрому лежить хронічне перенапруження, викликане високими професійними вимогами, недостатньою кількістю ресурсів для виконання завдань, а також емоційним залученням у робочі процеси. Це явище є особливо актуальним у сфері допоміжних професій (лікарі, психологи, вчителі, соціальні працівники), але також зустрічається в інших секторах [36, 49, 63].

К. Чернісс визначив синдром «емоційного вигорання» як втрату мотивації в професіиній діяльності у відповідь на надмірні зобов'язання та незадоволеність, психологічне та емоційне виснаження. Заслуговує на увагу його думка, за якою професійне вигорання слід поділяти на конструктивне та дисфункціональне, внаслідок якого «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності та відносинах з колегами тав окремих випадках може навіть призвести до професійної деформації особистості [44]

К. Маслач та її колеги виділили три основні компоненти емоційного вигорання:

- емоційне виснаження
- деперсоналізацію
- зниження особистісних досягнень [63].

Однак на сьогоднішній день дослідники визначають численні симптоми емоційного вигорання, які охоплюють як психологічні, так і фізіологічні аспекти. А. Пайнс, а слідом за ним й інші сучасні дослідники, зокрема А. Івасюк, Л. Карамушка та ін., узагальнили перелік симптомів, до яких належить: утома, стомлення, виснаження; психосоматичне нездужання; безсоння; негативне ставлення до клієнтів; негативне ставлення власне до роботи; обмеженість «репертуару» робочих дій; зловживанням хімічними агентами: тютюном, кавою, алкоголем, наркотиками; відсутність апетиту або навпаки переїдання; негативна Я-концепція; агресивні почуття (дратівливість, напруженість, тривожність, занепокоєння, схвильованість до збудженості, грів); настрій занепаду та пов'язані з ним емоції: цинізм, песимізм, відчуття безнадійності, безглуздості, апатія, депресія, відчуття провини [9, 11, 64]

А. М. Івасюк наголошує, що симптоми вигорання можна розділити на три основні групи: фізичні, поведінкові та психологічні, кожна з яких характеризується своїми унікальними проявами, що впливають на загальний стан людини. Вчена зазначає: «Фізичні симптоми включають постійну втому, яка не минає навіть після відпочинку, відчуття виснаженості, що з часом лише посилюється, підвищену чутливість до змін умов середовища, зокрема, до температури або шуму. До цього додаються астенічні прояви, часті головні болі, які важко піддаються лікуванню, порушення травлення, які можуть проявлятися як дискомфорт у шлунку або шлунково-кишкові розлади. Зміни маси тіла також можуть бути результатом як надмірного вживання їжі через стрес, так і його повної відсутності через апатію. Задишка, що виникає без очевидної причини, і проблеми зі сном, які включають безсоння або часті нічні пробудження, є одними з найпоширеніших фізичних ознак цього стану» [9]

Поведінкові та психологічні симптоми, на відміну від фізичних, стосуються змін у поведінці людини та її сприйнятті навколишнього світу, які можуть бути помітні для інших. Завдання на роботі поступово стають дедалі важчими, а ефективність праці знижується, оскільки людині все складніше

виконувати навіть звичні обов'язки. Вона може починати робочий день раніше або затримуватися допізна, намагаючись компенсувати недостатню продуктивність, або ж, навпаки, уникати виконання завдань, приходячи пізніше або відкладаючи роботу. Нерідко працівник забирає роботу додому, однак це не завжди призводить до її завершення, що лише підсилює відчуття тривожності. Тривога може бути постійною або періодично виникати без видимих причин, разом із відчуттям нудьги чи безцільності виконуваних завдань. З часом зникає захопленість роботою, яка колись приносила радість, і на її місце приходять розчарування та почуття образи [9]

О. Б. Величко відзначає, що психологічно людина може відчувати провину, незатребуваність або навіть гнів, який легко виникає і часто не має підстав для пояснення. Згодом підвищується дратівливість, що проявляється навіть у стосунках з близькими людьми. Водночас людина стає підозрілою до інших, концентрується на дрібницях і деталях, що не мають значної важливості, однак їй здаються надзвичайно важливими. Відчуття всемогутності або надмірної відповідальності за долю інших людей, яке може з'явитися в певний момент, перетворюється на ригідність у поведінці. Це проявляється у нездатності приймати нові рішення або змінювати свої підходи, що лише посилює проблему. Дистанціювання від колег і пацієнтів (чи клієнтів) стає ще одним характерним проявом, коли людина уникає емоційних контактів, щоб не брати на себе додаткову емоційну відповідальність. При цьому посилюється почуття відповідальності за інших, що може призводити до додаткового стресу і негативної установки на майбутнє [4]

Також варто звернути увагу на те, що деякі симптоми вигорання можуть бути неусвідомленими спробами знайти полегшення, не усвідомлюючи справжньої проблеми. На думку І. Гриник До таких ранніх ознак можна віднести постійне відчуття втоми, яке може супроводжувати людину навіть після тривалого відпочинку. Негативне ставлення до роботи або діяльності поступово змінює внутрішнє сприйняття професійної сфери, викликаючи тривогу, яка стає фоновою. Ці ознаки часто не сприймаються як прояви

вигорання, але з часом вони можуть призвести до збільшення обсягу роботи, що значно погіршить її якість і результативність.

Незадоволеність своєю діяльністю здатна викликати у людини глибоке роздратування, що, у свою чергу, може призвести до підвищеної підозрілості. Особливо це проявляється у ситуаціях, коли раніше людина була активною і залученою до різних процесів. Відсутність відчуття залученості посилює стан, і будь-які люди, які звертаються за допомогою або порадою, можуть викликати додаткове роздратування [7]

У роботах Л. Коняєвої та О. Гурович відзначається, що поведінкові зміни та ригідність є важливими сигналами, що вказують на вигорання. Наприклад, людина, яка раніше була відкритою та комунікабельною, може стати замкнутою, відстороненою і менш схильною до спілкування. Або навпаки — особа, яка була тихою і стриманою, може почати більше говорити та активно вступати в розмови. Це також може виявлятися в тому, що людина стає більш жорсткою у своїх поглядах та поведінці. Така ригідність часто пов'язана з опором змінам, оскільки для цього потрібні додаткові ресурси енергії, які вже виснажені. Зміни в поведінці можуть стати своєрідною захисною реакцією на тривалий стрес, коли навіть невеликі зрушення стають важкими для сприйняття, що лише поглиблює відчуття виснаження [14]

Сучасні зарубіжні та вітчизняні науковці (C. Maslach, M. Leiter, Jurado, C. Pérez-Fuentes, H. Fesun, T. Kanivets, T. Nechytailo, М. Олійник та ін.) серед основних симптомів емоційного вигорання виділяють:

1. Емоційне виснаження. У літературі, присвяченій вигоранню, найбільш відомим і найглибше вивченим компонентом цього синдрому є виснаження – всі теоретичні моделі вигорання розглядають його як основний елемент. Через це деякі дослідники ототожнюють виснаження з самим вигоранням, вважаючи інші аспекти синдрому менш важливими або навіть необов'язковими. Це центральний симптом вигорання, що включає почуття хронічної втоми та нестачі енергії. Людина постійно відчуває втому, навіть після відпочинку. Емоційне виснаження також пов'язане з почуттям

надмірного стресу та перевантаження. Зниження емоційного ресурсу стає причиною зростання роздратованості, тривожності, та навіть депресії [24, 51, 54, 61]

2. Деперсоналізація (відчуження). Цей симптом характеризується емоційною відстороненістю від своєї професійної діяльності та об'єктів цієї діяльності – пацієнтів, клієнтів чи колег. Людина може ставитися до них як до безособових одиниць, часто з почуттям цинізму або байдужості. Цей компонент пов'язаний із захисною реакцією організму на стрес, щоб уникнути подальшого емоційного перенавантаження.

3. Зниження професійної ефективності.

Людина починає відчувати, що вона більше не здатна виконувати свої професійні обов'язки на належному рівні. Виникають почуття некомпетентності, безпорадності та незадоволення власними досягненнями. Цей симптом також тісно пов'язаний зі зниженням мотивації та самоповаги [66]

4. Когнітивне виснаження. Зниження когнітивних функцій, таких як увага, концентрація та пам'ять, також є важливим симптомом емоційного вигорання. Людина може відчувати труднощі з прийняттям рішень, вирішенням проблем або виконанням складних завдань. Це пов'язано з тим, що тривалий стрес негативно впливає на здатність мозку до ефективної обробки інформації [61]

5. Соматичні симптоми. Крім психологічних аспектів, вигорання може проявлятися і на фізіологічному рівні. Люди часто скаржаться на головні болі, порушення сну (безсоння або гіперсомнія), розлади шлунково-кишкового тракту та інші фізичні недуги. Такі симптоми можуть бути реакцією організму на тривалий стрес і емоційне перенапруження. [59]

6. Зниження мотивації та апатія. Людина, яка переживає вигорання, втрачає інтерес до своєї роботи, що раніше приносила їй задоволення. Виникає апатія, коли навіть прості завдання здаються складними та нецікавими. Це пов'язано із загальним зниженням рівня енергії та емоційних ресурсів [18, 59].

7. Соціальна ізоляція. Люди, які страждають на емоційне вигорання, часто уникають соціальних контактів, як на роботі, так і в особистому житті. Вони можуть відчувати, що не мають сили спілкуватися з іншими людьми або що ніхто не розуміє їхнього стану. Це може призвести до відчуття самотності та поглиблення депресивних симптомів [67]

8. Тривожність та роздратованість. Емоційне вигорання часто супроводжується підвищеною тривожністю та надмірною роздратованістю. Людина може відчувати неспокій без явної причини, а також реагувати на дрібні подразники емоційно перебільшено [27 , 56, 62].

Модель емоційного вигорання передбачає кілька етапів, через які проходить людина під впливом тривалого стресу. Крім класичної моделі, запропонованої Г. Фрейденбергером, дослідники К. Маслач і М. Лейтер розширили та деталізували цей процес, виокремивши кілька ключових фаз:

1. Етап ентузіазму та високої залученості. На початковому етапі людина повністю віддається роботі, високо мотивована та амбіційна. Проте це може стати першим кроком до вигорання, якщо зусилля не приносять очікуваного результату або перевантажують психіку.

2. Етап стресу та розчарування. Людина починає відчувати, що її зусилля недостатньо цінуються або не приносять бажаних результатів. Виникає стрес, знижується мотивація, починають з'являтися симптоми емоційного виснаження та цинізму.

3. Етап хронічного стресу та емоційного виснаження. Якщо стрес продовжується, людина поступово переходить до етапу емоційного виснаження, коли робота стає важким тягарем, а щоденні завдання викликають втому та фрустрацію.

4. Етап апатії та депресії. На останньому етапі вигорання людина повністю втрачає інтерес до роботи, а емоційне виснаження та відчуженість досягають піку. Можливий розвиток депресії та інших психічних розладів [62]

Д. Ассонов узагальнює, що на сьогоднішній день існує кілька моделей емоційного вигорання:

- Однофакторна модель (A. Pines та E. Aronson) – визначає емоційне вигорання як стан фізичного, емоційного та психічного виснаження. Основним тригером цієї моделі є тривале залучення до ситуації, яка виснажує емоційні ресурси організму. Виснаження тут є головним компонентом, а інші прояви виступають його наслідками.

- Двофакторна модель (D.V. Dierendonck та W.B. Schaufeli) – розглядає вигорання як поєднання виснаження (афективний компонент) та деперсоналізації (когнітивний компонент). Причиною цього стану вважається невідповідність між очікуваннями і вимогами, що ставляться професією.

- Трьохфакторна модель (C. Maslach та S. Jackson) – включає три компоненти вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження досягнень.

- Чотирьохфакторна модель (B. Perlman, E. Hartman) – складається з емоційного виснаження, деперсоналізації професійної діяльності, деперсоналізації стосунків з суб'єктами професійної діяльності та зниження особистих досягнень. У цій моделі емоційне вигорання розглядається одночасно як фізичний та психологічний дискомфорт [1].

Моделі емоційного вигорання відрізняються одна від одної в залежності від того, як вони трактують динаміку цього явища: деякі моделі розглядають вигорання як статичний стан, тоді як інші підходи трактують його як процес. Наприклад, Т.А. Вежновець, В.Д. Парій, слідом за Дж. Грінбергом, аналізуючи процес емоційного вигорання у медичних працівників, описують його як процес, який проходить через п'ять стадій: спочатку медичний працівник відчуває задоволення від роботи та ентузіазм; на другій стадії виникають симптоми втоми, порушень сну і апатії, зменшується інтерес до продуктивної діяльності, порушується робочий режим; на третій стадії розвивається хронічна втома, психосоматичні симптоми і дратівливість; на четвертій стадії психосоматичні прояви призводять до втрати працездатності

і виникає негативізм щодо особистих і професійних досягнень; п'ята стадія характеризується перетворенням хронічних симптомів в гостру форму [5].

Існує також інше уявлення про процес емоційного вигорання, яке розглядає його динаміку у межах трьох стадій:

1. Перша стадія – когнітивні проблеми: забування важливих професійних аспектів, помилки в роботі з документацією, неефективне планування діяльності тощо. Ця стадія може тривати від трьох до п'яти років.

2. Друга стадія – зниження мотивації до роботи та соціальна ізоляція: особа починає обмежувати контакти з пацієнтами, колегами, друзями та родичами. З'являються ознаки депресії, такі як апатія, астенія, підвищена дратівливість та психосоматичні симптоми, включаючи головний біль, порушення сну і часті інфекційні захворювання. Ця стадія може тривати від п'яти до п'ятнадцяти років.

3. Третя стадія – яскраві прояви емоційного вигорання: втрата інтересу до професії, хронічна астенія, апатія, деперсоналізація і повна соціальна ізоляція. Ця стадія може виникнути після десяти-двадцяти років роботи у медичній сфері [36].

На думку Д. Ассонова, недоліком цієї процесуальної моделі є те, що стадії розвитку емоційного вигорання можуть тривати роками до появи всіх його симптомів. Така тривалість не відповідає емпіричним даним, які вказують на те, що емоційне вигорання може виникати вже на початкових етапах професійної діяльності, і його інтенсивність, як правило, зменшується з роками та набуттям досвіду [1].

Процесуальна модель синдрому емоційного вигорання В.В. Бойка користується великою популярністю серед українських психологів і дослідників. У цій моделі автор виокремлює три фази процесу емоційного вигорання: фазу напруження, фазу резистенції та фазу виснаження, кожна з яких має свої основні симптоми.

--Фаза напруження характеризується посиленням усвідомлення наявності психотравмуючих чинників у професійній діяльності, які важко

усунути. Через неможливість (реальну або уявну) усунення цих факторів у людини з’являється незадоволеність професією, посадою та навіть власною особистістю, а також тривожно-депресивний стан. Це може призвести до відчуття безвиході та фаталізму ситуації.

--Фаза резистенції наступає після фази напруження. Накопичення стресу запускає численні захисні механізми, спрямовані на опір стресогенним факторам, але водночас ці механізми здебільшого не є адаптивними. До них відносяться вибіркове емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, економія емоцій поза професійною діяльністю та спроби зменшити кількість енерговитратних професійних обов'язків.

--Фаза виснаження є заключною стадією процесу емоційного вигорання. Вона проявляється у зниженні емоційного тонусу, астенізації організму і вираженому дисоціативному стані, що включає емоційний дефіцит (нездатність співпереживати з клієнтами), емоційну відчуженість (повне ігнорування емоційних аспектів професійного життя) і особистісну відчуженість (втрата інтересу до суб'єктів професійної діяльності, таких як клієнти), а також психосоматичні порушення [20]

Таким чином, синдром емоційного вигорання проявляється через низку фізичних, психологічних та поведінкових симптомів, які поступово посилюються залежно від стадії розвитку. На початковому етапі людина може відчувати постійну втому, зниження продуктивності та втрату ентузіазму до роботи. Ці симптоми можуть супроводжуватися тривожністю, втратою інтересу до повсякденних завдань і відчуттям емоційної відстороненості від професійної діяльності. На цьому етапі вигорання може залишатися непоміченим або приписуватись звичайній втомі чи стресу. На пізніших стадіях емоційне вигорання прогресує і призводить до серйозніших проявів, таких як деперсоналізація, цинічне ставлення до роботи, зниження самооцінки та почуття професійної неефективності. Фізичні прояви, такі як безсоння, головні болі та порушення травлення, стають більш вираженими, а поведінкові

зміни можуть включати уникання робочих завдань, емоційну дистанційованість від колег і клієнтів, а також конфлікти на робочому місці.

1.2. Фактори, які сприяють виникненню емоційного вигорання

Аналізуючи фактори, що сприяють формуванню синдрому емоційного вигорання, сучасні науковці, зокрема О. Сидоренко, Е. Янковська, вважають, що до основних груп факторів, відносяться:

1) особистісний (емоційна ригідність, низький рівень самоповаги, занадто висока або низька мотивація до успіху, високий рівень емпатії, реакція не стресові ситуації, вік, стаж роботи);

2) рольовий (рольова невизначеність, незадоволення професійним та особистісним зростанням, низький соціальний статус);

3) організаційний (нестабільність заробітної платні, ненормований графік роботи, конфлікти з керівництвом та колегами) [34]

Одним із найважливіших чинників, що сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання, є робоче перевантаження. Так науковці М. Шауфелі та А. Бакер у своїй праці, присвяченій моделі ресурсів і вимог праці, наголошують на тому, що робоче перевантаження - це один із ключових чинників, які спричиняють появу емоційного вигорання. Вони стверджують, що коли кількість завдань, які необхідно виконати за обмежений час, перевищує ресурси людини, це призводить до фізичного та емоційного виснаження. Дослідники виокремлюють важливу роль темпів роботи та необхідності багатозадачності як чинників, які посилюють стрес і можуть сприяти розвитку синдрому вигорання [66].

Э. Демеруті також виокремлює робоче перевантаження як основний чинник вигорання, особливо серед працівників у медичній та освітній сферах, де високі вимоги до результативності роботи поєднуються з обмеженими ресурсами для їх досягнення. Дослідження показують, що тривалий вплив цих

чинників не тільки збільшує ймовірність емоційного вигорання, а й спричиняє порушення балансу між роботою та особистим життям [49].

Емоційні вимоги на робочому місці, як-от необхідність проявляти емпатію, працювати з людьми в стресових ситуаціях, також є значущими чинниками розвитку синдрому вигорання. К. Маслач, одна з провідних дослідниць емоційного вигорання, вказує на те, що професії, пов'язані з доглядом за людьми, особливо схильні до ризику, оскільки потребують постійної емоційної залученості. Постійне перебування в емоційно напруженій обстановці призводить до виснаження ресурсів саморегуляції, що зрештою спричиняє емоційне виснаження і може викликати навіть деперсоналізацію [60]

Сучасні дослідниці Л.А. Інжиєвська та М.С. Павленко у своїх публікаціях стверджують, що високі емоційні вимоги особливо критичні для медичних працівників, таких як лікарі та медсестри, оскільки вони змушені працювати з пацієнтами у важкому емоційному та фізичному стані. Це призводить до того, що з часом вони втрачають здатність співпереживати пацієнтам і прагнуть дистанціюватися від їхніх страждань, що є одним з основних проявів вигорання [10].

В. В. Шевчук при цьому наголошує на тому, що дистанціювання стає своєрідним механізмом психологічного захисту, який допомагає працівникам зберегти емоційний баланс, але водночас знижує їхню емпатійну залученість. Зниження емпатії поступово веде до дегуманізації пацієнтів у сприйнятті лікарів, що ускладнює підтримку якісних міжособистісних відносин на роботі. Це, в свою чергу, посилює професійну ізоляцію та емоційне відчуження, поглиблюючи синдром вигорання. Важливо, що цей процес негативно впливає не лише на самих медичних працівників, але й на якість медичної допомоги, яку вони надають. Зрештою, тривале перебування в стані емоційного вигорання може призводити до повного виснаження емоційних ресурсів, що робить необхідним впровадження психологічної підтримки та профілактичних заходів у медичних закладах [40].

Особистісні характеристики також відіграють важливу роль у розвитку синдрому емоційного вигорання. Одним із таких чинників є перфекціонізм. Науковці Т. Шанафельт, О. Хасан, Л. Дірбі у своїх дослідженнях вказують, що перфекціоністи, які прагнуть ідеальних результатів, особливо схильні до емоційного вигорання. Прагнення до ідеалу, неможливість прийняти помилки і постійне відчуття незадоволеності своєю роботою призводить до збільшення стресу і зниження самооцінки [67].

І. В. Пиголенко у своїх дослідженнях підкреслює, що перфекціонізм також пов'язаний із підвищеним робочим навантаженням, адже перфекціоністи часто беруть на себе занадто багато обов'язків, прагнучи виконати їх на найвищому рівні. Це призводить до постійного відчуття незадоволеності та емоційного виснаження, що збільшує ризик вигорання [25].

Ще одним важливим особистісним чинником є рівень стресостійкості. А. Бакер та Е. Демеруті зазначають, що люди з низькою стресостійкістю, які схильні до негативних оцінок себе та довкілля, більш схильні до емоційного вигорання. Нездатність ефективно справлятися зі стресом, брак навичок саморегуляції та низька емоційна стійкість призводять до того, що такі люди швидше досягають стадії емоційного виснаження та деперсоналізації. Такі особистості часто не здатні розпізнати перші ознаки вигорання, що ускладнює своєчасне втручання та профілактику цього синдрому. Вони також можуть схилятися до катастрофізації ситуацій, що посилює відчуття безпорадності і стресу. Цей процес створює замкнене коло: чим гірше людина справляється зі стресом, тим більше вона піддається вигоранню, що своєю чергою знижує її здатність адекватно реагувати на стресові фактори. В результаті, без належної підтримки, така особа може стикнутися з глибокими емоційними проблемами, що потребуватимуть більш тривалого та інтенсивного психологічного втручання [49].

Ціла плеяда психологів та педагогів, зокрема М. С. Корольчук, В.М. Корольчук, Л.І. Березовська, К. Балакірієва, І. Середа, С. Махоні, С. Мащак, також у своїх дослідженнях виокремлює низьку стресостійкість як

ключовий чинник розвитку вигорання в працівників сфери освіти, де високі емоційні та інтелектуальні вимоги до викладачів часто не відповідають їхнім особистим ресурсам для управління стресом [16, 20, 33, 42, 57, 58].

Організаційні чинники, такі як відсутність підтримки з боку керівництва, також відіграють важливу роль у розвитку синдрому емоційного вигорання. Е. Наґовські у своїх дослідженнях зазначає, що співробітники, які не отримують адекватної підтримки від своїх начальників, частіше стикаються з проблемами стресу і вигорання. Низький рівень зворотного зв'язку, відсутність визнання успіхів і недостатня підтримка в складних робочих ситуаціях призводять до того, що співробітники почуваються емоційно виснаженими та ізольованими [21]

Н. В. Коляда, Н. М. Теслик, С. М. Король, базуючись на результатах власних досліджень, підкреслюють, що керівники, які не дбають про психологічне благополуччя своїх співробітників, сприяють погіршенню їхнього емоційного стану, що призводить до збільшення кількості випадків емоційного вигоряння серед співробітників [13].

Брак автономії на робочому місці - ще один організаційний чинник, який сприяє вигоранню. Сучасна українська дослідниця І.І. Галецька у своїх дослідженнях виокремлює, що коли співробітники не мають змоги ухвалювати самостійні рішення та контролювати свою роботу, це викликає в них відчуття безпорадності, що посилює стрес і виснаження. Працівники, які стикаються з надмірним контролем з боку керівництва, почуваються позбавленими свободи та можливості впливати на результат своєї роботи, що, у свою чергу, посилює їхнє емоційне виснаження [6].

А. О. Погрібна також зазначає, що брак автономії та можливості впливати на робочі процеси може призводити до демотивації працівників і зниження їхньої залученості в робочий процес, що, своєю чергою, збільшує ймовірність емоційного вигорання [26]. Поруч із цим Н.О. Марута, Чабан О.С., Г.Ю. Каленська висловлюють подібну позицію. Вчені відзначають, що коли працівники не відчувають, що їхня думка чи рішення мають значення, виникає

відчуття безпорадності та втрата контролю над власною діяльністю. Це призводить до зниження відповідальності за результати роботи і поступового відчуження від робочого колективу та завдань. Відсутність можливості самостійно приймати рішення також посилює стрес, оскільки людина не може повноцінно реалізувати свій потенціал і відчувати себе компетентною у виконанні завдань. З часом це сприяє формуванню емоційної відстороненості, що є одним із ключових проявів вигорання. Тривала відсутність автономії та гнучкості в робочому процесі також може знижувати професійне задоволення, що збільшує ризик як емоційного виснаження, так і деперсоналізації [19]

Підсумовуючи, можна стверджувати, що синдром емоційного вигорання є багатофакторним явищем, на розвиток якого впливають як зовнішні, так і внутрішні чинники. До зовнішніх належать такі фактори, як надмірне робоче навантаження, високі емоційні вимоги, брак підтримки з боку керівництва та колег, а також відсутність автономії і можливості впливати на робочий процес. Внутрішні ж фактори, зокрема низька стресостійкість, схильність до негативних оцінок себе та довкілля, брак навичок саморегуляції, також відіграють важливу роль у підвищенні ризику емоційного вигорання. Кожен із цих чинників може як окремо, так і в поєднанні з іншими, значно підвищити вразливість працівника до емоційного виснаження. Усвідомлення цих факторів є важливим кроком для розробки ефективних профілактичних заходів, що дозволяють знизити ризик вигорання та підвищити загальне психологічне благополуччя працівників.

1.3. Психологічні та психосоматичні наслідки синдрому емоційного вигорання

Сучасні українські дослідниці О. Сидоренко та Е. Янковська вказують, що «розвиток цього синдрому призводить до втрати важливих компонентів в структурі професійно-особистісних компетенцій, а також до фінальної депресивної невротизації особистості. Чим більше людина впевнена у своїй

компетентності, здатна ефективно виконувати конкретні дії у певній галузі, справлятися з несприятливими життєвими ситуаціями і долати їх, тим менше вона вигорає на своєму робочому місці» [34].

Одним з найбільш частих симптомів, а також і наслідків синдрому емоційного вигорання виступає емоційна виснаженість особистості. Емоційна виснаженість - це один із ключових компонентів синдрому емоційного вигорання, описаний у роботі. Емоційна виснаженість визначається сучасними психологами як стан хронічної втоми та виснаження, що виникає внаслідок тривалого емоційного напруження на робочому місці. К. Маслач підкреслює, що цей стан особливо характерний для людей, які працюють у професіях, які вважаються допомагаючими (лікарі, медсестри, соціальні працівники), оскільки ці працівники постійно взаємодіють із людьми, що перебувають у складних життєвих ситуаціях [60]

Г. Фреденбергер який ввів сам термін «синдром вигорання», також зробив значний внесок у дослідження емоційного виснаження. Він зазначав, що цей стан не обмежується фізичною втомою, а пов'язаний із психологічним спустошенням і втратою інтересу до роботи. Згідно з його дослідженнями, співробітники, які страждають від вигорання, відчувають себе безсилими і нездатними справлятися зі щоденними завданнями. Та навіть більше, вчений наголошував, що емоційна виснаженість супроводжується почуттям безпорадності і навіть відчаю, що часто призводить до депресії [52]

Більш сучасні дослідження, проведені В. Шауфелі та А. Б. Бакером, підтвердили важливість емоційного виснаження як основного компонента синдрому вигорання. Їхні роботи зосереджені на вивченні впливу тривалого стресу на робочому місці та його наслідків для емоційного здоров'я співробітників. Вони підкреслюють, що емоційна виснаженість негативно позначається на когнітивних здібностях людини. Як наслідок емоційного вигорання при цьому виникає зниження концентрації уваги та труднощі, які переживає людина із ухваленням рішень. Цей стан також знижує мотивацію,

що призводить до зниження продуктивності праці та погіршення міжособистісних відносин на робочому місці [66]

Емоційне вигорання тісно пов'язане зі зниженням самооцінки та мотивації. Дослідження В. Шауфелі та його колег засвідчили, що люди, які відчувають вигорання, втрачають упевненість у своїх професійних навичках і починають сумніватися у своїй компетентності. Це явище пов'язане з емоційною і фізичною втомою, яка послаблює мотивацію співробітників і знижує їхню здатність до активної роботи. Зниження самооцінки також пов'язане з втратою віри в можливість досягнення успіху, що робить роботу позбавленою сенсу. Емоційне вигорання призводить до зниження самооцінки через низку психологічних механізмів, які взаємопов’язані та взаємопосилюють один одного. Однією з ключових причин є втрата контролю над роботою та її результатами. Людина починає відчувати, що її зусилля більше не приносять бажаних результатів, що викликає почуття безсилля та некомпетентності. Коли зусилля не призводять до успіху, виникає враження, що професійні навички не відповідають вимогам роботи, що суттєво підриває впевненість у собі [66].

Постійне фізичне та емоційне виснаження, характерне для вигорання, призводить до втрати енергії та мотивації, що заважає людині повноцінно виконувати свої обов’язки. І. Поспелова, А. Колеснікова вказують, що нездатність ефективно працювати створює враження професійної неуспішності та знижує впевненість у власних можливостях. Людина починає сумніватися у своїх здібностях, що ще більше підсилює емоційне виснаження [28].

Емоційне дистанціювання від колег і клієнтів, також є важливим чинником зниження самооцінки. А. Крокетт вказує, що людина може відчувати провину або сором за те, що не здатна підтримувати колишній рівень емпатії та залученості. Це викликає відчуття невідповідності власним чи зовнішнім очікуванням, що негативно впливає на її самооцінку. Одночасно з цим зниження продуктивності, яке часто супроводжує емоційне вигорання,

створює додатковий стрес і розчарування, оскільки людина більше не здатна виконувати роботу на попередньому рівні, що ще більше підриває її впевненість у власних силах. Важливим аспектом є і невідповідність між очікуваннями та реальністю. Люди з високими професійними стандартами або перфекціоністськими установками, зіткнувшись з вигоранням, сприймають свою нездатність досягти цих стандартів як особисту поразку. Це створює внутрішній конфлікт, де реальність не відповідає очікуванням, що викликає почуття невдачі і знижує самооцінку [48].

Таким чином, емоційне вигорання викликає зниження самооцінки через комплексний вплив фізичного виснаження, зниження продуктивності та емоційного відчуження. Це створює замкнене коло, де низька самооцінка посилює вигорання, а вигорання, у свою чергу, ще більше підриває впевненість у власних силах, що веде до погіршення емоційного стану та подальшого зниження якості життя і професійної діяльності.

Сучасна психологиня Е. Демеруті зробила значний внесок у вивчення зв'язку між зниженням мотивації та розвитком депресії у працівників, які відчувають емоційне вигорання. Вона підкреслює, що демотивація є не лише наслідком вигорання, а й його передвісником. Зокрема, втрата мотивації веде до поступової ізоляції від колективу та зниження рівня залученості в робочий процес. Дослідження А. Б. Бакера також підтверджують цю думку, вказуючи, що зниження мотивації та самооцінки є результатом хронічного впливу негативних чинників, як-от надмірне робоче навантаження та брак підтримки з боку керівництва [49].

Одним із найсерйозніших наслідків емоційного вигорання є когнітивні порушення, які часто супроводжуються депресивними станами. Дослідження Дж. Боуера, М. Ірвіна показали, що вигорання чинить негативний вплив на когнітивні функції, включно з пам'яттю, увагою і здатністю до прийняття рішень. Його роботи також підкреслюють, що тривалий вплив стресу викликає виснаження енергетичних ресурсів мозку, що призводить до зниження когнітивної гнучкості та ускладнює виконання складних завдань [43].

К. Купер та С. Картрайт також підтверджують, що емоційне вигорання супроводжується когнітивними порушеннями. Вони підкреслюють, що когнітивні проблеми можуть слугувати як симптомом, так і чинником, яке посилює емоційне вигорання. У їх дослідженнях показано, що порушення пам'яті та концентрації можуть посилити стрес і відчуття безсилля, що в кінцевому підсумку веде до розвитку депресії [45].

К. Купер, І. Роберстон показали, що депресивні стани часто супроводжують синдром вигорання, перетворюючи його на хронічний розлад. Цей стан може призвести до глибокої ізоляції та відчуття відчаю, що робить процес відновлення складнішим і потребує професійної психотерапевтичної допомоги [47].

Одним із найбільш очевидних фізичних наслідків емоційного вигорання є хронічна втома. Дослідження А. Крокетта засвідчили, що фізична втома та виснаження - це не просто результат тривалої роботи, а й реакція організму на постійний емоційний стрес. Згідно з його дослідженнями, хронічна втома може бути пов'язана зі змінами в роботі нервової системи, що призводить до порушення процесів відновлення та регенерації організму [48].

Сучасні дослідження нейрофізіологічних наслідків вигорання, проведені Д. Сігел, свідчать, що хронічний стрес призводить до змін в активності нейронних ланцюгів, які відповідають за регулювання сну та неспання. Ці зміни пояснюють, чому люди, які страждають від вигорання, відчувають постійне відчуття втоми, незважаючи на адекватний час для сну та відпочинку. Вчений зазначає, що фізична втома є невід'ємною частиною синдрому вигоряння та потребує комплексного підходу до лікування, включно з як психологічною, так і медичною допомогою [68].

Синдром емоційного вигорання є не лише психологічним станом, а й має значні наслідки для фізичного здоров'я, про що свідчать численні дослідження. Зокрема, А. Крокетт, підкреслює, що тривалий стрес, пов'язаний із професійною діяльністю, значною мірою збільшує ризик розвитку серцево-судинних захворювань. У своєму дослідженні вчений зазначає, що хронічне

емоційне вигорання може призводити до гіпертонії, аритмії, а в крайніх випадках - до інфарктів та інших серцево-судинних захворювань. Ці ефекти пояснюються тим, що стрес сприяє збільшенню викиду кортизолу - гормону, який безпосередньо пов'язаний з регуляцією кров'яного тиску і серцевого ритму. Науковець також вказує на значне збільшення випадків артеріальної гіпертонії серед працівників допоміжних професій, таких як медичні працівники та соціальні працівники, які піддаються постійному емоційному та фізичному напруженню [48].

Подібні висновки також підтверджуються дослідженнями М. Лейтнера, який провів кілька великомасштабних досліджень, спрямованих на вивчення впливу емоційного вигорання на імунну систему людини. Згідно з його дослідженнями, вигорання призводить до зниження активності імунної системи, що збільшує вразливість організму до інфекцій і хронічних захворювань. Вчений підкреслює, що люди з високим рівнем вигорання часто страждають від різних запальних захворювань, таких як бронхіт і гастроентерит, а також більш схильні до розвитку аутоімунних розладів, таких як ревматоїдний артрит [56]. У дослідженнях Дж. Боуер М. Ірвіна також зазначено, що хронічний стрес і емоційне вигорання можуть сприяти розвитку ракових захворювань через ослаблення імунної відповіді організму на атипові клітини [43].

М. Шауфелі та Е. Демеруті у своїх роботах також звертають увагу на те, що стрес і вигоряння здатні активувати різні соматичні розлади через вплив на центральну нервову систему. Тривале перебування у стані стресу призводить до порушень сну, що, своєю чергою, провокує фізичні захворювання. Наприклад, хронічне безсоння, пов'язане з вигоранням, посилює ризики серцево-судинних захворювань, цукрового діабету та метаболічного синдрому. Е. Демеруті зазначає, що такі розлади, як ішемічна хвороба серця та гіпертонія, особливо часто трапляються серед працівників медичної та освітньої сфер, де рівень стресу та емоційного вигоряння особливо високий [49, 66].

Одним із важливих аспектів синдрому емоційного вигорання є його тісний зв'язок із психосоматичними розладами. Д. Сігел наголошує, що психосоматичні розлади - це тілесні симптоми, які виникають на тлі психологічного стресу та напруження. У своїй роботі вчений зазначає, що хронічний стрес і вигорання можуть проявлятися через такі фізичні симптоми, як головні болі, болі в ділянці шлунку, а також м'язові болі, які не мають очевидної фізіологічної причини. Він пояснює це тим, що тривалий вплив стресу на нервову систему призводить до зміни роботи нейротрансмітерів, таких як серотонін і дофамін, що, своєю чергою, спричиняє порушення регуляції болю та інших тілесних функцій [68].

Б. Вейсс, розвиваючи ідеї Д. Сігела, досліджує вплив стресу на розвиток психосоматичних захворювань, таких як синдром подразненого кишківника і функціональні розлади шлунково-кишкового тракту. У своїх дослідженнях він підкреслює, що люди з високим рівнем вигорання та хронічним стресом значно частіше страждають від таких захворювань, як виразки шлунку, гастрити та коліти. Науковець також зазначає, що психосоматичні розлади нерідко супроводжуються хронічною втомою, порушенням сну та порушеннями апетиту, що посилює фізичне та емоційне виснаження [70].

Крім шлунково-кишкового тракту, М. Вентура, М. Саланова, С. Лоренс вказують на зв'язок між вигоранням і порушеннями вегетативної нервової системи, які проявляються у вигляді тахікардії, підвищеного потовиділення і коливань артеріального тиску. Вони наводить дані, згідно з якими у працівників, які зазнають високих рівнів стресу та вигорання, спостерігається підвищений ризик розвитку синдрому хронічної втоми. Ці стани нерідко супроводжуються зниженням фізичної витривалості та неможливістю виконувати щоденні завдання без відчуття повного виснаження, що негативно впливає на якість життя [71].

На сьогодні сучасні вчені приділяють значну увагу вивченню синдрому вигоряння та його наслідків як на психологічне, так і на фізичне здоров'я. Більшість вчених зосереджується на вивченні чинників, які впливають на

профілактику та лікування вигорання на робочому місці. Так, А. Бакер у своїх дослідженнях зазначає, що ефективне керівництво, підтримка з боку колег і створення сприятливої робочої атмосфери є ключовими елементами запобігання вигоранню. Він підкреслює, що високий рівень мотивації та залученості співробітників сприяє не тільки зниженню рівня стресу, а й підвищенню їхнього фізичного та емоційного здоров'я [66].

М. Шауфелі також активно займається розробленням програм профілактики вигорання на рівні організацій. У своїх наукових роботах вчений наголошує на важливості залученості співробітників до процесу ухвалення рішень, що дає змогу знижувати рівень стресу та запобігати розвитку вигорання. Він зазначає, що когнітивно-поведінкові інтервенції, спрямовані на зміну ставлення співробітників до своєї роботи, можуть бути вкрай ефективними для запобігання емоційному виснаженню і пов'язаним із ним психосоматичним розладам. Ці методи включають в себе практики управління стресом, такі як медитація, релаксація і техніки усвідомленості, які сприяють поліпшенню психічного і фізичного стану працівників [66]

Незважаючи на значні успіхи у вивченні синдрому вигорання, серед дослідників існують розбіжності щодо його природи та механізмів розвитку. Так, К. Маслач та М. Шауфелі розходяться в думці щодо того, чи є вигорання унікальним психологічним феноменом, чи його слід розглядати як прояв інших психічних розладів, таких як депресія. К. Маслач стверджує, що вигорання слід розглядати як самостійний стан, пов'язаний переважно з професійною діяльністю. Водночас М. Шауфелі пропонує розглядати вигорання як частину ширшої категорії психічних розладів, включно з депресією та хронічним стресом. Він стверджує, що симптоми вигорання, як-от емоційне виснаження, зниження мотивації та деперсоналізація, часто перетинаються із симптомами депресивних розладів, що робить їх складними для диференціації. Проте, він визнає, що вигорання має специфічні характеристики, пов'язані з професійною діяльністю, що виправдовує його виділення в окрему категорію [61, 66].

Таким чином, синдром емоційного вигорання чинить серйозний вплив як на психічне, так і на фізичне здоров'я людини. Емоційне виснаження, зниження самооцінки і мотивації, когнітивні порушення і депресивні стани тісно пов'язані з цим феноменом. Психосоматичні розлади, такі як хронічна втома, захворювання серцево-судинної системи та розлади шлунково-кишкового тракту, підтверджують вплив вигорання на фізичне здоров'я.

1.4. Особливості емоційного вигорання працівників в залежності від виду професійної діяльності

Емоційне вигорання є однією з найбільш поширених проблем сучасної професійної діяльності, що має значний вплив на працівників та їхній психоемоційний стан. Відомо, що синдром емоційного вигорання виникає внаслідок тривалого стресу на робочому місці. Однак при цьому надзвичайно важливо зазначити, що особливості емоційного вигорання можуть значно варіюватися в залежності від самого типу професійної діяльності. Працівники різних галузей, таких як медицина, освіта, соціальна робота чи корпоративний сектор, стикаються з різними стресовими факторами, що визначає специфіку їхнього вигорання.

М. Олійник окремим фактором відзначає роботу з дому, яка тягне за собою низку стресових факторів: - необхідність облаштування робочого місця (а часом і кількох) в обмеженому просторі - необхідність пристосуватися до нового режиму роботи, догляду за дітьми, навчання дітей вдома а, в деяких випадках, догляду за хворими родичами - «розмивання» меж між роботою і сімейним простором - Постійна доступність для колег і керівництва (неоголошене сподівання, що якщо особа працює вдома, то має можливість бути завжди на зв’язку) - Втрата інших сфер життя – зустрічей, можливих прогулянок, хобі тощо [24].

О. М. Ходаківська в межах власних досліджень вказує, що медичні працівники піддаються одному з найвищих рівнів емоційного вигорання через

постійний контакт із пацієнтами та необхідність проявляти високу емоційну залученість. Психологічно їхня робота вимагає регулярного співчуття пацієнтам, що сприяє розвитку "емоційної втоми" [38].

Л. М. Карамушка зазначає, що постійне надання підтримки пацієнтам, які переживають страждання, потребує значних емоційних зусиль, особливо в екстремальних умовах. Це призводить до швидкого виснаження емоційних ресурсів медиків і провокує деперсоналізацію — спробу емоційно дистанціюватися від пацієнтів задля самозахисту. У випадку професіоналів, які працюють в умовах високої смертності, таких як онкологія або інтенсивна терапія, ризик розвитку синдрому вигорання різко зростає [11, 12].

Постійна робота з хворобами та смертю викликає у медиків хронічний стрес, який посилюється браком часу для емоційного відновлення та необхідністю зберігати професіоналізм у кризових ситуаціях. Сучасна дослідниця Н. Ю. Максимова, у своїх наукових доробках зазначає, що високий рівень відповідальності та необхідність ухвалювати критичні рішення в умовах нестачі часу створюють додатковий тиск на лікарів і медичний персонал, що провокує збільшення рівня вигорання [17]

Психологічно робота лікарів вимагає не лише професійних знань, але й емоційної гнучкості для управління своїми почуттями. Велика кількість науковців, зокрема, О. Хаустова, О. Чабан, Д. Ассонов, Т. Коса, Г. М. Науменко зазначають, що медики, які працювали в умовах пандемії COVID-19, страждали від значного збільшення емоційного виснаження через необхідність приймати швидкі рішення в умовах глобальної кризи. Пандемія посилила стрес через брак ресурсів і постійну загрозу зараження, що призвело до зростання випадків вигорання серед медичних працівників [1, 15, 23, 55].

Психологічні аспекти роботи педагогів також передбачають високі рівні емоційного навантаження та постійне взаємодію з учнями. І. А. Прокопенко, підкреслює, що педагоги змушені одночасно підтримувати дисципліну, мотивувати студентів та адаптуватися до різних емоційних станів учнів. Ця робота вимагає високого рівня емпатії, що сприяє накопиченню емоційної

втоми. Співчуття та необхідність постійного реагування на потреби учнів посилюють емоційну напругу [30].

Психологічно педагоги стикаються з викликами на рівні управління своїми емоціями. Л.В. П’янківська, акцентує увагу на тому, що викладачі, які працюють в умовах перевантаженості та нестачі ресурсів, часто стикаються з професійними труднощами, коли вони не можуть впоратися з вимогами системи освітим [31].

Ю. М. Скорик також вказує, що в умовах дистанційного навчання педагоги змушені адаптуватися до нових технологій і зберігати високий рівень залученості, що ускладнює їхню роботу і збільшує ризик вигорання [35].

Р. В. Чубук також доповнює попередні позиції, відзначаючи, що педагоги, особливо ті, хто працює з молодшими школярами, стикаються з проблемами емоційного контролю, коли діти потребують уваги та емоційної підтримки. Постійна необхідність управління групою учнів може викликати у педагогів деперсоналізацію, що виражається у втраті особистого контакту з учнями та емоційної дистанційованості [39].

Робота в соціальній сфері пов'язана з постійним зіткненням з емоційно важкими ситуаціями, такими як допомога людям у кризових ситуаціях, робота з вразливими групами населення, що робить соціальні професії особливо вразливими до синдрому вигорання. М. Радченко, І. Прожога зазначають, що соціальні працівники щоденно стикаються з труднощами, емоційними кризами та особистими драмами своїх клієнтів, що викликає у них накопичення емоційної втоми [32].

Психологічно соціальні працівники зобов'язані проявляти високий рівень емпатії та емоційної залученості, що сприяє швидкому виснаженню їхніх емоційних ресурсів. Д. Дірендонк підкреслює, що постійне спілкування з людьми в стані стресу і кризи провокує у соціальних працівників деперсоналізацію — вони починають сприймати клієнтів не як особистості, а як професійні завдання [50]. Це є одним із ключових механізмів

психологічного захисту при вигоранні, коли фахівці починають дистанціюватися від людського болю і емоційних потреб своїх клієнтів.

Крім того, соціальні працівники, як правило, стикаються з браком підтримки і ресурсів для виконання своєї роботи, що створює додаткові умови для вигорання. Нестача професійної допомоги, високе навантаження і постійний емоційний тиск роблять їх особливо вразливими до емоційного виснаження.

Сучасні дослідниці А. Білецька та М. Палєєва на підставі результатів власного емпіричного дослідження зробили висновок, що існує значущий негативний кореляційний зв'язок між професійним вигоранням, зокрема емоційним виснаженням, та ключовими аспектами життєстійкості та стресостійкості особистості. Авторки вказують на те, що «Працівники, які відчувають вищий рівень емоційного виснаження, схильні демонструвати нижчі показники у таких сферах, як позитивне ставлення до життя, залученість, прийняття ризику та здатність до саморегуляції. Це свідчить про тісний зв'язок між рівнем стресостійкості та життєстійкості і схильністю до професійного вигорання, підкреслюючи необхідність зосередження на підтримці цих якостей у робочому середовищі для запобігання та лікування вигорання» [2].

Синдром емоційного вигорання виникає не лише у працівників сфери «людина-людина». Сучасними дослідниками В. В. Найчук, Н. П. Лєсніченко, М. О. Кожухаренко з'ясовано, що «синдром професійного вигорання в ІТ-працівників має чисельні фізіологічні, емоційні, інтелектуальні, поведінкові та соціальні прояви, які в разі розвитку вираженого синдрому призводять не тільки до зниження продуктивності персоналу, але й до кадрових втрат. Однак при цьому комплекс причин, що призводять до емоційного вигорання ІТ працівників, суттєво відрізняється від причин професійного вигорання в професіях типу „людина-людина", оскільки є зумовленим специфічним комплексом стресів» [22].

Офісні співробітники також піддаються емоційному вигоранню, хоча їхні стресори дещо відрізняються від представників допомагаючих професій. У той час як медичні та соціальні працівники стикаються з емоційно важкими ситуаціями, офісні співробітники частіше стикаються з монотонністю роботи, нестачею автономії і постійними дедлайнами. В. Халанський вказує, що однією з причин вигорання серед офісних працівників є монотонність завдань, які позбавлені емоційної залученості та задоволення. У результаті співробітники відчувають, що їхня робота не має сенсу, що веде до зниження мотивації і емоційного виснаження [37].

Психологічно офісні співробітники стикаються з відсутністю відчуття контролю над своїм робочим процесом, що створює у них відчуття безпорадності. В.В. Жулковський зазначає, що брак підтримки з боку колег і керівництва веде до того, що офісні співробітники відчувають себе ізольованими і демотивованими. Офісне середовище може бути джерелом хронічного стресу через постійні дедлайни і відсутність емоційної розрядки [8].

Співробітники, які працюють в умовах сильного контролю і монотонної роботи, схильні до розвитку деперсоналізації, коли вони починають сприймати свої завдання як механічні обов'язки, що веде до втрати інтересу до роботи і професійного вигорання. Відсутність емоційного контакту з людьми і брак соціальної підтримки в колективі посилюють почуття ізоляції.

З переходом на віддалену роботу, викликаним пандемією COVID-19, збільшилася кількість випадків емоційного вигорання серед тих, хто працює поза офісом. Н. М. Булатевич зазначає, що віддалені працівники часто стикаються з труднощами у підтримці балансу між роботою і особистим життям, що створює додатковий стрес. Віддалена робота розмиває межі між робочими і особистими обов'язками, що призводить до постійного відчуття необхідності бути доступним і працювати понаднормово [3].

Цікавими є результати дослідження емоційного вигорання працівників IT сфери під впливом пандемії COVID-19, які змушені були

перейти на віддалену роботу, проведене проектом Haystack в 2021 р. Про відчуття емоційного вигорання повідомили 83% респондентів (55% з них – про помірний ступінь професійного вигорання). Крім того, більше ніж 81% респондентів повідомили, що почуваються більш втомленими через пандемію COVID-19, ніж спостерігали це раніше. Серед основних причин посилення емоційного вигорання, зумовленого пандемією, 40% працівників називали зростання навантаження. Надмірне завантаження також посідало перше місце і серед причин професійного вигорання, не зумовленого COVID-19 (відзначалося у 47%), серед інших причин вказувався неефективний робочий процес (31%) та незрозумілі цілі і завдання (29%) [69].

Віддалені працівники також стикаються з браком соціальної підтримки, оскільки у них відсутні особисті контакти з колегами. Л.М. Карамушка та Г.В. Гнускіна підкреслюють, що віддалені працівники часто відчувають себе ізольованими і позбавленими емоційної залученості, що призводить до швидкого виснаження . Психологічна ізоляція, посилена нестачею зворотного зв'язку, може стати причиною деперсоналізації і втрати мотивації [11].

Крім того, на думку О.М. Киселиці та А.М. Богданюк, віддалені співробітники часто стикаються з переробкою, оскільки в домашніх умовах важче організувати межі між особистим часом і роботою. Психологічно це створює відчуття вигорання, коли працівники відчувають, що вони працюють постійно, не маючи можливості розслабитися і відновити свої емоційні ресурси [29].

Отже синдром емоційного вигорання виникає внаслідок тривалого впливу стресових факторів, що мають різну природу в залежності від конкретної професії. Для представників допомагаючих професій, таких як вчителі, медики, психологи, соціальні працівники тощо, основним викликом стає емоційна залученість у взаємодію з іншими людьми. У цьому контексті емоційне вигорання може бути наслідком виснаження емоційних ресурсів, що призводить до зниження здатності підтримувати емпатійний контакт із

пацієнтами або клієнтами. Це проявляється як емоційна втома, що посилюється постійним співчуттям та необхідністю віддавати енергію іншим.

Для офісних працівників основними тригерами емоційного вигорання є рутинність робочих завдань, жорстка ієрархічна структура, а також високий рівень контролю з боку керівництва. Постійна присутність у робочому середовищі та прямі взаємодії з колегами можуть викликати перевантаження від соціальних контактів, особливо у випадках конфліктів чи високих вимог. Разом з тим, саме соціальна підтримка з боку колег та можливість негайного зворотного зв'язку можуть виступати як буфер проти вигорання. Офісні працівники частіше стикаються з надмірним контролем та жорсткими дедлайнами, що посилює їхній рівень стресу і призводить до зниження мотивації та емоційної залученості до роботи.

Натомість працівники, які працюють віддалено, стикаються з іншими викликами. Їхнє емоційне вигорання часто пов'язане із почуттям ізоляції від колективу та нестачею соціальної підтримки. Відсутність чіткої межі між роботою та особистим життям може призводити до того, що працівник постійно відчуває тиск виконувати завдання без перерви. Втрата особистих контактів з колегами і керівництвом знижує можливість отримання своєчасного зворотного зв'язку та призводить до втрати відчуття причетності до команди. Віддалені працівники також частіше стикаються з браком контролю над робочим процесом через технічні труднощі або неузгодженість робочого графіка, що посилює стрес і сприяє розвитку емоційного вигорання.

Таким чином, хоча і офісні, і віддалені працівники можуть переживати емоційне вигорання, його причини та прояви різняться. Офісні працівники частіше страждають від перевантаження соціальними контактами та надмірного контролю, тоді як віддалені працівники відчувають ізоляцію, втрату меж між роботою та життям і брак підтримки з боку команди.

РОЗДІЛ ІІ. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ОФІСНИХ І ДИСТАНЦІЙНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Характеристика вибірки та опис методик емпіричного дослідження

Дослідження проводилось на базі Чернівецької ІТ – компанії «Sapient pro». Участь прийняло 40 співробітників, 20 з яких працюють безпосередньо в офісі, а 20 – віддалено.

Нами були використані наступні психодіагностичні методики:

1. З метою визначення компонентів "емоційного вигорання" була використана методика "Діагностика рівня емоційного вигорання" (В.В. Бойко).

Досліджуваним пропонуються надати відповідь на 84 запитання, кожне з яких відповідає одному із провідних симптомів "вигорання". Вони відносяться до одного із 3-хкомпонентів "емоційного вигорання": 1) напруження, 2) резистенція, 3) виснаження.

Перший компонент - напруження - характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликаної власною професійною діяльністю і проявляється у таких симптомах: 1) переживання психотравмуючих обставин - людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі; 2) незадоволеність собою - незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом; 3) загнаність у кут - відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі; 4) тривога й депресія - розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої.

Другий компонент - резистенція - характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою, а будь-яке емоційне залучення до професійних справ і комунікацій викликає у

людини відчуття надмірної перевтоми, і виявляється у таких симптомах, як: 1) неадекватне вибіркове емоційне реагування - неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки; 2) емоційно-моральна дезорієнтація - розвиток байдужості у професійних стосунках; 3) розширення сфери економії емоцій - емоційна замкненість, відчуження, бажання припинити будь-які комунікації; 4) редукція професійних обов'язків - згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витрачати на виконання професійнихобов'язків.

Третій компонент - виснаження - характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень і виявляється у таких симптомах, як:

1) емоційний дефіцит - розвиток емоційної не чуттєвості на тлі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм, спустошення людини при виконанні професійних обов'язків;

2) емоційне відчуження - створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях;

3) особистісне відчуження (деперсоналізація) - порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, та до професійної діяльності взагалі;

4) психосоматичні та психовегетативні порушення - погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних і психовегетативних порушень, як розлади сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо.

Відповідно до "ключа" рахуються:

1) сума балів окремо для кожного з 12 симптомів "вигорання";

2) сума показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування "вигорання";

3) підсумковий показник синдрому "емоційного вигорання" – сума показників усіх 12-ти симптомів.

За показником виразності кожного симптому визначається фаза сформованості "емоційного вигорання":

від 0 до 9 балів - симптом не сформований;

від 10 до 15 балів - симптом на стадії формування;

від 16 і більше балів - симптом сформований.

2. З метою діагностики прояву синдрому "вигорання" на трьох основних рівнях (міжособистісному, особистісному, мотиваційному) було використано методику "Визначення психічного вигорання" (О.О. Рукавішнікова).

Дана методика містить 72 твердження щодо відчуттів, пов'язаних з роботою, які відповідають 3 шкалам:

1) психоемоційне виснаження (ПВ) - процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості та холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості;
2) особистісне віддалення (ОВ) - специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших;
3) професійна мотивація (ПМ) - рівень робочої мотивації й ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як: продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності та ступеня успішності в роботіз людьми.

Кількісна оцінка психічного вигорання за кожною шкалою здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему ("часто" - 3 бали, "зазвичай" - 2 бали, "рідко" - 1 бал, "ніколи"” - 0 балів) і сумарного підрахунку

балів. Обробка здійснюється за "сирими" балами. Потім за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного вигорання по кожній шкалі: 1) низький (сума балів за вкрай низькими і низькими значеннями), 2) середній (бали за середніми значеннями), 3) високий (сума балів за високими та вкрай високими значеннями). Після цього з'ясовуються прояви психічного вигорання на системно-структурних рівнях: міжособистісному, особистісному, мотиваційному.

3. Методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Гібсона використовується для визначення переважаючих компонентів «вигорання». Дана методика містить 18 запитань, які стосуються одного із компонентів вигорання: деперсоналізація, особиста задоволеність, емоційне виснаження. Респондентам пропонується обрати на кожне запитання одну із 6 відповідей. За кожним компонентом підраховується середній бал, після чого відбувається визначення рівня вигорання (низький, середній, високий).

4. З метою вивчення ступеня професійного вигорання була використана методика діагностики професійного "вигорання" (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Е. Водоп'янової)

Опитувальник має три шкали: "емоційне виснаження" (9 тверджень), "деперсоналізація" (5 тверджень) і "редукція особистих досягнень" (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються наступним чином: "Ніколи" – 0 балів; "Дуже рідко" – 1 бал; "Інколи" – 3 бали; "Часто" – 4 бали; "Дуже часто" – 5 балів; "Кожний день" – 6 балів.

Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони вигорання. Про важкість ступеня емоційного вигорання свідчить сума балів усіх шкал.

2.2. Психологічний аналіз проявів емоційного вигорання у офісних та дистанційних працівників

Результати порівняння показників емоційного вигорання у досліджуваних групах за методикою "Діагностика рівня емоційного вигорання" (В.В. Бойко) показали фази напруги, резистенції та виснаження, а також рівні сформованості фази емоційного вигорання.

Табл. 2.1.

Порівняння кількісних показників фаз та рівнів емоційного вигорання у працівників в залежності від форми зайнятості (у%)

Рівень сформованості фази емоційного вигорання	Фаза 1 «Напруга»		Фаза 2 «Резистенція»		Фаза 3 «Виснаження»	
	Форма зайнятості					
	Офісні працівники	Дистанційні працівники	Офісні працівники	Дистанційні працівники	Офісні працівники	Дистанційні працівники
Фаза не сформувалася	53	63	36	44	39	56
Фаза в стадії формування	21	17	51	48	55	40
Сформована фаза	26	20	13	8	6	4

Аналіз фази «Напруга» емоційного вигорання серед працівників IT-компанії, які працюють як в офісі, так і дистанційно, показав важливі

тенденції. Як видно з таблиці 2.1., за результатами дослідження, у 26% офісних працівників фаза напруги вже сформувалася, тоді як серед дистанційних працівників цей показник становить 20%. Це свідчить про те, що офісні працівники схильні до переживання напруги більшою мірою, ніж їхні колеги, які працюють дистанційно. Така різниця може бути пояснена кількома факторами, зокрема зовнішнім контролем та тиском на робочому місці, де робота в офісі супроводжується більшою кількістю зовнішніх вимог і обмеженими можливостями для самостійного розподілу часу. Додаткові стресові фактори, як-от щоденні поїздки на роботу, постійна соціальна взаємодія з колегами та можливі конфлікти, також можуть сприяти підвищенню рівня напруги.

У той час, як дистанційні працівники можуть відчувати менше стресу завдяки гнучкості робочого графіка та можливості працювати в комфортних умовах власного дому, це не виключає можливості емоційного вигорання на пізніших етапах через ізоляцію або нестачу емоційної підтримки. Також результати показують, що у стадії формування фази напруги знаходяться 21% офісних і 17% дистанційних працівників. Цей показник вказує на те, що значна частина працівників обох груп перебуває в стані підвищеного ризику розвитку емоційного вигорання, особливо якщо не будуть вжиті відповідні заходи для його профілактики. Працівники, у яких фаза напруги тільки починає формуватися, можуть відчувати перші ознаки стресу, такі як зниження мотивації, втрату інтересу до роботи або підвищену втому. Це є тривожним сигналом, що вимагає своєчасного втручання для зниження стресових факторів, які впливають на ці групи працівників.

Цікаво відзначити, що рівень формування фази напруги серед офісних працівників знову вищий, ніж серед дистанційних. Це може вказувати на більший тиск або складність адаптації до робочого середовища в офісі, де зовнішні чинники, як-от контроль з боку керівництва та щоденні соціальні взаємодії, створюють додаткові стресові фактори. Для дистанційних працівників характерною є можливість самостійно організовувати свій

робочий час, що дозволяє краще управляти своїми ресурсами та знижує ризик швидкого переходу у фазу сформованої напруги.

З іншого боку, фаза напруги не сформувалася у 53% офісних і 63% дистанційних працівників. Такий високий показник серед дистанційних працівників свідчить про те, що дистанційна робота є більш сприятливою для збереження емоційної стабільності. Гнучкість робочого часу та можливість працювати у комфортному середовищі знижують рівень стресу. Водночас той факт, що 47% офісних працівників перебувають у стані ризику розвитку емоційного вигорання, підкреслює необхідність впровадження додаткових заходів для підтримки емоційного здоров'я в офісних умовах.

Загальний аналіз свідчить про те, що офісні працівники більш схильні до переживання емоційної напруги, ніж дистанційні. Це можна пояснити тим, що робоче середовище в офісі є джерелом додаткового стресу через необхідність постійної соціальної взаємодії, обмежену гнучкість у розподілі часу та більший контроль з боку керівництва. Соціальні фактори в офісі можуть також сприяти розвитку конфліктів або емоційного навантаження. Дистанційна робота, навпаки, надає більше можливостей для саморегуляції, знижує ризик прямого тиску та дозволяє краще збалансувати роботу та особисте життя.

Хоча дистанційні працівники демонструють нижчі показники емоційної напруги, вони не є повністю захищеними від вигорання. Ризики можуть виникати на пізніших стадіях через соціальну ізоляцію або недостатність підтримки. Отже, для мінімізації емоційного вигорання серед працівників IT-компанії рекомендується вжити заходів для підтримки працівників обох груп. Для офісних працівників важливо запровадити гнучкі графіки роботи, забезпечити можливість періодичної дистанційної роботи та створити програми психологічної підтримки. Для дистанційних працівників слід підтримувати регулярну комунікацію та створювати чіткі межі між робочим і особистим часом для запобігання соціальній ізоляції.

Аналіз фази «Резистенція» серед працівників ІТ-компанії показує наступні результати: фаза вже сформувалася у 13% офісних працівників і 8% дистанційних. Це вказує на те, що офісні працівники знову більше схильні до стресу та напруги, порівняно з дистанційними колегами. Підвищений контроль, обмеженість у гнучкості та соціальний тиск, характерні для офісного середовища, можуть призводити до розвитку опору на тлі емоційного вигорання.

Фаза «Резистенція» знаходиться в стадії формування у 51% офісних і 48% дистанційних працівників. Обидві групи перебувають у зоні підвищеного ризику емоційного вигорання. Це свідчить про те, що, хоча дистанційні працівники мають більше контролю над робочим процесом, у них також спостерігаються ознаки стресу, що потребує уваги та підтримки.

Фаза не сформувалася у 36% офісних і 44% дистанційних працівників. Вищий відсоток дистанційних працівників, у яких фаза резистенції не виникла, свідчить про те, що дистанційна робота загалом знижує ризики розвитку емоційного вигорання, завдяки більш гнучким умовам роботи та можливості самостійно організовувати робочий процес.

Аналіз фази «Виснаження» серед працівників ІТ-компанії показує, що вона вже сформувалася у 6% офісних працівників і 4% дистанційних. Це свідчить про те, що незначна частина співробітників обох груп досягла крайньої стадії емоційного вигорання, але офісні працівники все ж більш схильні до цього стану.

Фаза виснаження знаходиться в стадії формування у 55% офісних і 40% дистанційних працівників. Цей показник свідчить про те, що значна частина співробітників, особливо в офісі, перебуває на межі емоційного та фізичного виснаження. Більший рівень стресу в офісному середовищі знову підтверджує більш високий ризик для офісних працівників.

Фаза виснаження не сформувалася у 39% офісних і 56% дистанційних працівників. Вищий відсоток дистанційних працівників, у яких фаза не сформувалася, вказує на те, що дистанційна робота є більш сприятливою для

збереження ресурсів і запобігання повному емоційному вигоранню, що ще раз підтверджує переваги гнучких умов роботи для емоційного стану співробітників.

Узагальнюючи результати по трьом фазам емоційного вигорання — «Напруга», «Резистенція» та «Виснаження», можна побачити, що офісні працівники більш схильні до вигорання на всіх його етапах. У фазі напруги сформований стан вигорання спостерігається у більшої частини офісних співробітників, порівняно з дистанційними, що може бути пояснено зовнішнім тиском, соціальними факторами та відсутністю гнучкості в робочому середовищі.

Фаза «Резистенція» також частіше перебуває у стадії формування або вже сформувалася у офісних працівників, що свідчить про їхнє постійне намагання адаптуватися до стресу і зберегти продуктивність. Дистанційні працівники демонструють менш високий рівень цього етапу, що, ймовірно, пов'язано з більш гнучкими умовами роботи та кращим балансом між роботою і особистим життям.

Фаза «Виснаження» підтверджує, що дистанційні працівники мають нижчий рівень повного емоційного вигорання. Вони рідше доходять до критичного рівня виснаження, оскільки гнучкість дистанційної роботи дозволяє їм краще керувати своїм ресурсом. Офісні ж працівники, через більший рівень стресу та менше можливостей для саморегуляції, частіше виявляються на межі виснаження, що вимагає більшої уваги до їхнього емоційного стану та організації робочого середовища.

Ми також отримали середньо групові показники кожної з фаз емоційного вигорання.

Аналізуючи результати по фазі «Напруга» за різними шкалами, можна побачити, що офісні працівники демонструють вищий рівень емоційного напруження порівняно з дистанційними колегами. За шкалою «переживання обставин» середній показник у офісних працівників становить 5,63, тоді як у

дистанційних – 4,21, що вказує на те, що працівники в офісі більше піддаються стресу через зовнішні обставини.

Шкала «незадоволеність собою» показує ще більш виразну різницю: офісні працівники мають середній показник 10,09, у той час як дистанційні – 6,73. Це може свідчити про те, що офісні співробітники частіше відчувають невдоволення власною ефективністю та досягненнями, що пов'язано з більшим тиском у робочому середовищі. За шкалою «загненість у клітку», яка відображає почуття обмеженості та втрату контролю, різниця ще більша: 14,23 у офісних працівників порівняно з 10,14 у дистанційних, що підкреслює обмежену гнучкість і свободу у робочому середовищі офісу.

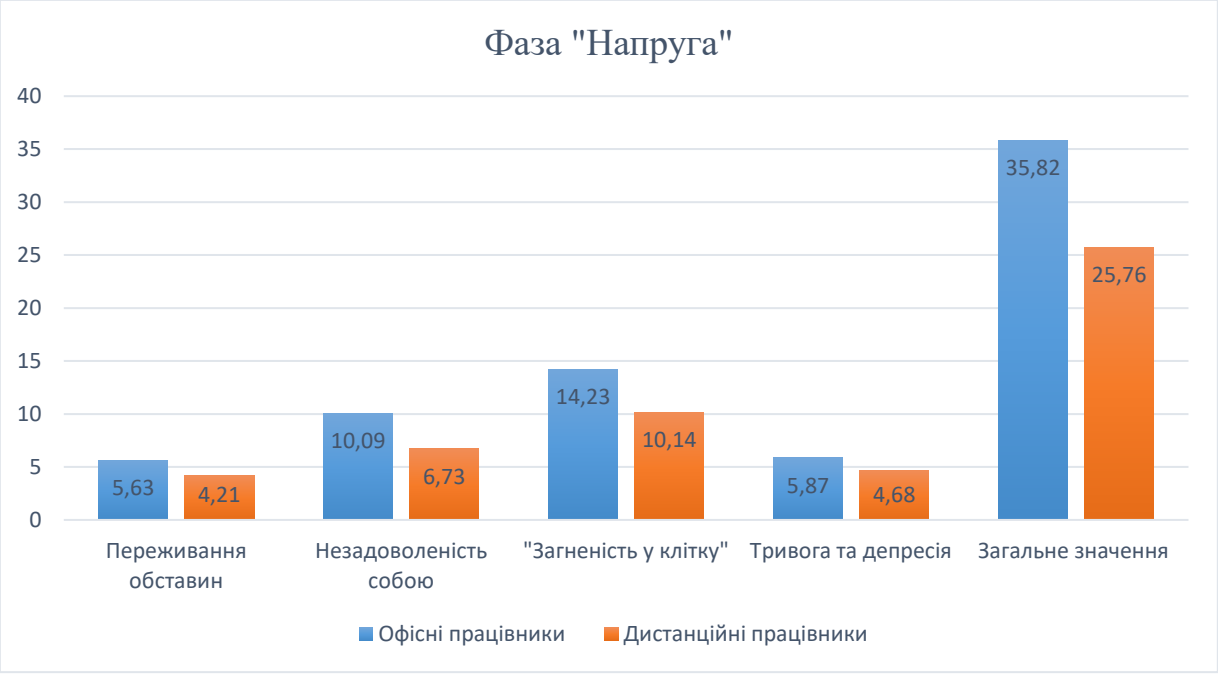


Рис. 2.1. Порівняння середніх показників за фазою «напруга» у офісних та дистанційних працівників за методикою "Діагностика рівня емоційного вигорання" (В.В. Бойко)

Шкала «тривога і депресія» також показує вищі показники у офісних працівників (5,87) порівняно з дистанційними (4,68), що може бути пов'язано з емоційною нестабільністю, спричиненою більшим стресом в умовах офісної роботи. Загальний показник по фазі «Напруга» значно вищий у офісних

працівників (35,82) порівняно з 25,76 у дистанційних, що свідчить про вищий рівень стресу, тривоги і загальної напруги в офісному середовищі.

Узагальнюючи результати по фазі «Напруга», можна зробити висновок, що офісні працівники демонструють значно вищий рівень емоційного напруження порівняно з дистанційними колегами за всіма шкалами дослідження. Вони частіше стикаються зі стресовими обставинами, відчувають незадоволеність собою, переживають сильніше почуття обмеженості та частіше виявляють симптоми тривоги і депресії. Загальний показник емоційного напруження в офісних працівників значно вищий порівняно із робітниками, які працюють віддалено.

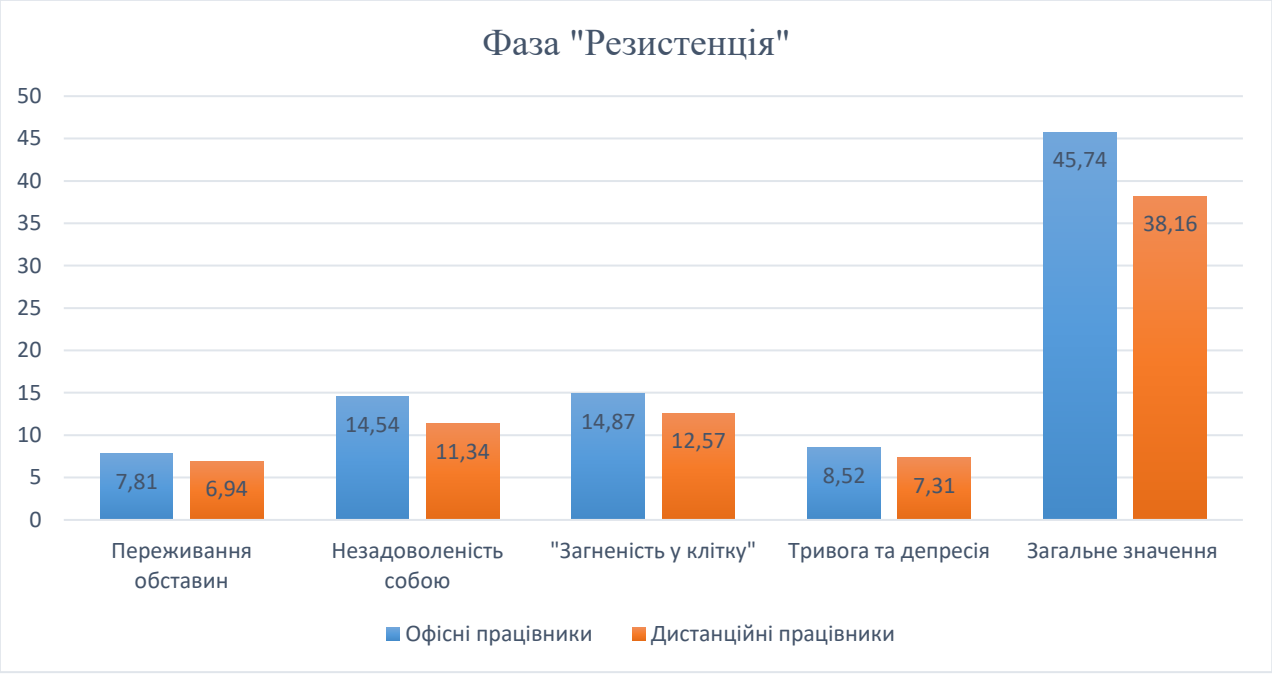


Рис. 2.2. Порівняння середніх показників за фазою «Резистенція» у офісних та дистанційних працівників за методикою "Діагностика рівня емоційного вигорання" (В.В. Бойко)

Аналіз результатів фази «Резистенція», показує, що офісні працівники виявляють більш виражені ознаки цієї фази порівняно з дистанційними. За шкалою «переживання обставин» середній показник у офісних працівників становить 7,81, що є вищим за показник дистанційних працівників (6,94). Це

може вказувати на те, що офісні співробітники частіше відчувають зовнішній тиск від обставин, який вони сприймають як загрозливий або надмірний. Такий стан може провокувати захисну поведінку, коли працівники намагаються уникати проблем або ізолюватися від джерел стресу.

Шкала «незадоволеність собою», де офісні працівники мають середній показник 14,54, а дистанційні – 11,34, може відображати більш виражений внутрішній конфлікт у офісних працівників. Вони частіше відчувають, що не справляються з робочими завданнями, що підсилює відчуття невдоволення собою та підриває самооцінку. Це є характерною ознакою фази резистенції, коли працівники, попри намагання, відчувають емоційну нестабільність через невідповідність між очікуваннями та реальними результатами.

За шкалою «загненість у клітку» офісні працівники мають середній показник 14,87, що значно перевищує показник дистанційних працівників (12,57). Це вказує на сильніше відчуття обмеженості у свободі дій та контролі над роботою серед офісних співробітників, що може призводити до зниження емоційної залученості в робочий процес. Вони можуть відчувати, що потрапили в пастку, і це знижує їхню мотивацію до виконання завдань, викликаючи емоційне відчуження від роботи.

Шкала «тривога і депресія», де офісні працівники мають середній показник 8,52 порівняно з 7,31 у дистанційних, свідчить про вищий рівень емоційної нестабільності серед офісних співробітників. Часті емоційні коливання, відчуття тривоги та симптоми депресії можуть бути наслідком того, що працівники не можуть ефективно справлятися зі стресовими факторами на робочому місці.

Загальний показник по фазі «Резистенція» у офісних працівників складає 45,74, що значно перевищує показник у дистанційних працівників (38,16). Це підкреслює більшу схильність офісних працівників до вигорання на етапі резистенції, коли вони продовжують протистояти стресу, але певною мірою вже відчувають емоційне виснаження, внутрішній конфлікт і втрату мотивації. Це може свідчити про необхідність створення умов для зниження

стресових факторів у офісному середовищі, таких як гнучкіший графік або психологічна підтримка.

Аналіз результатів по фазі «Виснаження», яка характеризується фізичним і емоційним виснаженням, цинізмом, деперсоналізацією та зниженням професійної ефективності, показує, що офісні працівники загалом демонструють дещо вищі показники виснаження, ніж дистанційні працівники.

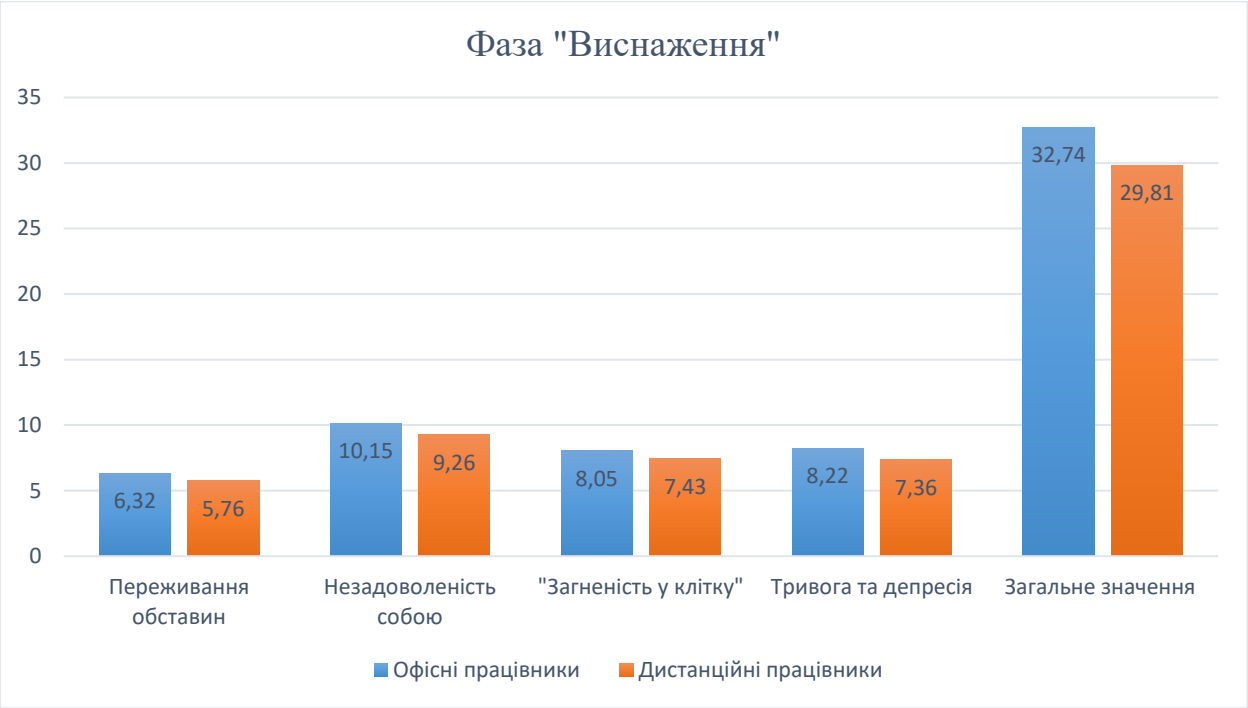


Рис. 2.3. Порівняння середніх показників за фазою «Виснаження» у офісних та дистанційних працівників за методикою "Діагностика рівня емоційного вигорання" (В.В. Бойко)

За шкалою «переживання обставин» середній показник у офісних працівників становить 6,32, а у дистанційних — 5,76. Це свідчить про те, що обставини роботи викликають трохи більший рівень стресу та виснаження у працівників в офісі, що може бути пов'язано з постійним тиском, втомою від рутинної діяльності та обмеженням у можливості управляти робочим процесом. У цій фазі виснаження працівники можуть відчувати повну втрату сил для протистояння стресовим обставинам.

Шкала «незадоволеність собою» також вища у офісних працівників (10,15) порівняно з дистанційними (9,26). Це може свідчити про зниження самооцінки та професійної ефективності, коли працівники почуваються неспроможними відповідати власним або зовнішнім очікуванням. На стадії виснаження це невдоволення собою часто супроводжується цинізмом та відчуттям, що всі зусилля не мають результату, що посилює загальне емоційне виснаження.

Шкала «загненість у клітку», де офісні працівники мають середній показник 8,05, а дистанційні — 7,43, відображає почуття обмеженості та безвиході, яке посилюється у фазі виснаження. Офісні працівники більше відчувають втрату контролю над своїм робочим процесом, що може призводити до почуття деперсоналізації, коли вони відчувають, що їхні зусилля не мають значення. Це відчуття «загнаності у клітку» характерне для цього етапу, коли будь-які намагання змінити ситуацію здаються марними.

За шкалою «тривога і депресія» офісні працівники мають вищий середній показник (8,22) порівняно з дистанційними (7,36). Це свідчить про більш виражені симптоми емоційного виснаження та депресії серед офісних співробітників. У фазі виснаження тривога та депресія часто проявляються через загальне відчуття безнадійності, емоційної втоми та байдужості до роботи.

Загальний показник по фазі «Виснаження» становить 32,74 у офісних працівників і 29,81 у дистанційних. Це підкреслює, що офісні працівники більше піддаються повному емоційному виснаженню. Вони частіше стикаються з почуттями втрати сил, безнадії та зниженням ефективності. Це вимагає уваги до поліпшення умов праці в офісі, оскільки без належної підтримки працівники можуть дійти до критичної точки вигорання, що вплине не лише на їхнє благополуччя, але й на продуктивність.

Таким чином загальний аналіз результатів емоційного вигорання у фазах «Напруга», «Резистенція» та «Виснаження» показує, що офісні працівники більш схильні до вигорання на всіх етапах порівняно з дистанційними

колегами. На етапі напруги офісні працівники демонструють вищі показники за всіма шкалами, що свідчить про більший рівень стресу, пов'язаний з робочими обставинами, невдоволенням собою, обмеженістю вільного часу та емоційною нестабільністю. Це може бути наслідком більш інтенсивного соціального тиску та контролю в офісному середовищі.

У фазі резистенції офісні працівники також демонструють вищі показники, зокрема за шкалами «незадоволеність собою» та «загненість у клітку». Це свідчить про те, що вони сильніше переживають внутрішній конфлікт, відчуття обмеженості та втрачають емоційну залученість у робочий процес. Дистанційні працівники в цій фазі мають нижчі показники, що вказує на те, що гнучкість у дистанційній роботі дозволяє їм краще управляти стресом і уникати глибшої форми емоційного вигорання.

На стадії виснаження офісні працівники також показують вищі рівні фізичної та емоційної втоми, депресії та тривоги. Хоча дистанційні працівники також стикаються з вигоранням, їх показники є нижчими, що може бути пов'язано з можливістю краще контролювати робочі умови та баланс між роботою та особистим життям. Таким чином, офісні працівники є більш вразливими до емоційного вигорання на всіх його етапах, тоді як дистанційні працівники мають певні переваги завдяки гнучким умовам роботи.

Нами також була використана методика "Визначення психічного вигорання" (О.О. Рукавішнікова).

Аналіз результатів емоційного вигорання серед офісних працівників за трьома показниками — психоемоційне виснаження, особистісне віддалення та зниження професійної мотивації — дає змогу зрозуміти, на якому етапі перебувають працівники і як ці показники взаємопов'язані (рис.2.4.).

За шкалою «психоемоційне виснаження» у 64% офісних працівників визначено середній рівень виснаження, 28% мають високий рівень, а 8% — низький. Середній рівень у більшості працівників свідчить про значний вплив робочих навантажень, що призводить до постійної втоми та зниження емоційного ресурсу. Високий рівень у 28% досліджуваних є тривожним

сигналом про значне емоційне виснаження, що вже впливає на продуктивність та загальний стан працівників.

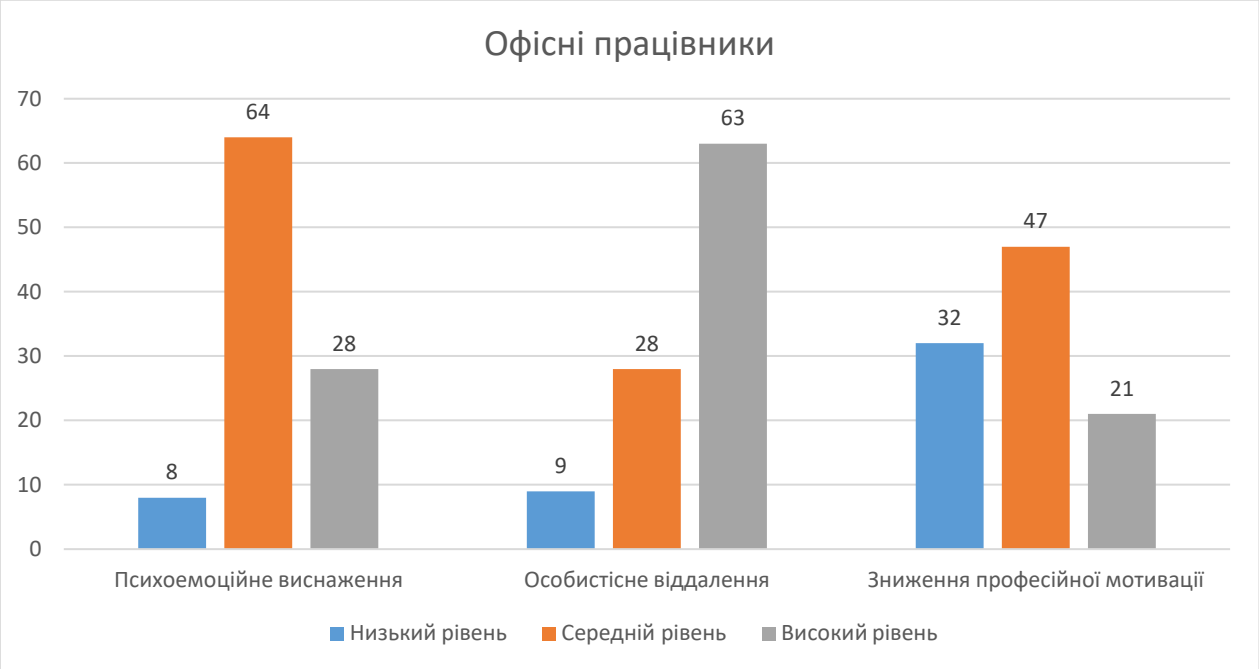


Рис. 2.4. Показники емоційного вигорання за методикою "Визначення психічного вигорання" (О.О. Рукавішнікова) у офісних працівників (у%)

За шкалою «особистісне віддалення» 63% офісних працівників показали високий рівень, 28% — середній, і лише 9% мають низький рівень. Високий рівень віддалення вказує на те, що більшість працівників відчувають сильне емоційне відчуження від своєї роботи, проявляють байдужість до робочих завдань і взаємодії з колегами. Середній рівень у 28% працівників свідчить про збереження певної емоційної залученості, але можуть також спостерігатися й ознаки захисної поведінки, коли працівники намагаються уникати емоційного навантаження.

За шкалою «Зниження професійної мотивації» 47% працівників показали середній рівень, 32% — низький, і 21% — високий рівень вигорання. Середній рівень свідчить про поступове зниження внутрішньої мотивації та інтересу до роботи. Низький рівень у 32% працівників є ознакою майже повної втрати інтересу до роботи та професійного розвитку. Високий рівень зниження

мотивації у 21% працівників вказує на критичний стан, коли працівники повністю втратили сенс у своїй роботі.

Загальний аналіз показує, що найбільш вираженими ознаками емоційного вигорання серед офісних працівників є психоемоційне виснаження та особистісне віддалення, що свідчить про серйозне емоційне виснаження та спроби захиститися від стресу через емоційне відсторонення. Зниження професійної мотивації менш критичне для більшості працівників, однак майже третина вже демонструє низький рівень мотивації, що може негативно вплинути на їхню продуктивність і кар'єрні перспективи в майбутньому.

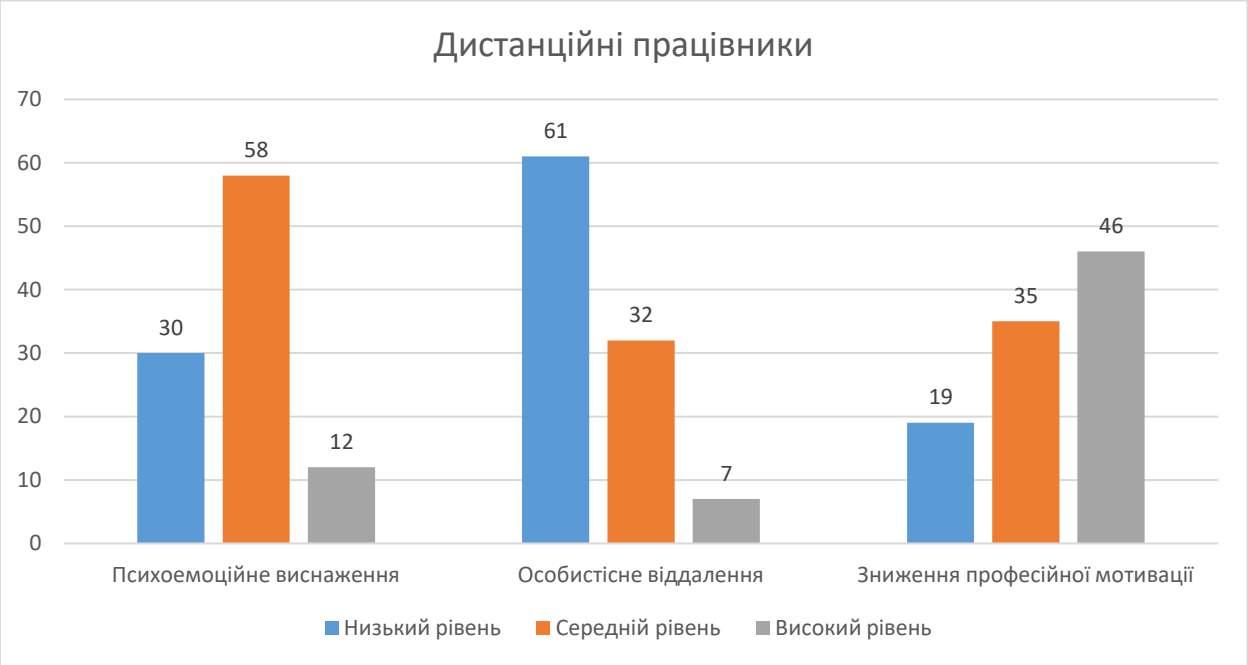


Рис. 2.5. Показники емоційного вигорання за методикою "Визначення психічного вигорання" (О.О. Рукавішнікова) у дистанційних працівників (у%)

Аналіз результатів емоційного вигорання серед дистанційних працівників за трьома основними показниками методики О. О. Рукавішнікова дозволяє отримати комплексне уявлення про емоційний стан співробітників та ступінь розвитку вигорання в робочому середовищі (рис.2.5.).

За шкалою «психоемоційне виснаження» у 58% офісних працівників було виявлено середній рівень виснаження, у 12% — високий рівень, і 30% показали низький рівень. Середній рівень у більшості працівників свідчить

про наявність постійної втоми, що є характерним для працівників, які постійно перебувають у напружених робочих умовах, але ще не досягли критичного рівня емоційного виснаження. Високий рівень у 12% вказує на значне емоційне виснаження цих працівників, яке вже може негативно впливати на їхнє здоров’я та продуктивність. Низький рівень у 30% досліджуваних демонструє, що частина працівників все ще здатна ефективно управляти своїми емоційними ресурсами та справлятися зі стресом.

За шкалою «особистісне віддалення» лише 7% офісних працівників показали високий рівень віддалення, 32% — середній рівень, і 61% — низький рівень. Високий рівень у незначної частини працівників вказує на емоційне відчуження від роботи, коли вони вже не відчувають особистої залученості у виконання професійних обов'язків. Середній рівень віддалення у 32% свідчить про те, що ці працівники зберігають певну емоційну взаємодію з роботою, але вже мають ознаки відчуження. Низький рівень у 61% працівників показує, що більшість співробітників зберігають емоційну залученість і не відчувають значного віддалення від своєї професійної діяльності.

За шкалою «Зниження професійної мотивації» 35% дистанційних працівників продемонстрували середній рівень мотивації, 19% мають низький рівень, і 46% показали високий рівень зниження мотивації. Середній рівень у 35% свідчить про те, що ці працівники поступово втрачають мотивацію до роботи, хоча все ще зберігають певну зацікавленість. Низький рівень у 19% вказує на те, що частина працівників зберігає високу професійну мотивацію і продовжує активно залучатися у робочий процес. Високий рівень зниження мотивації у 46% працівників є ознакою критичного рівня емоційного вигорання, коли працівники втратили інтерес до роботи і відчувають серйозні проблеми з професійною залученістю.

Для дистанційних працівників найбільш притаманним виявився середній рівень психоемоційного виснаження та низький рівень особистісного віддалення**,** що вказує на їхню здатність підтримувати емоційну залученість у роботу. Однак високий рівень зниження професійної мотивації у значної

частини працівників є тривожним фактором, що може свідчити про виклики, з якими стикаються працівники під час роботи на відстані, такі як ізоляція, відсутність чітких меж робочого часу та зниження інтересу до професійної діяльності.

Таким чином, загальний аналіз емоційного вигорання серед офісних і дистанційних працівників за методикою "Визначення психічного вигорання" (О.О. Рукавішнікова) показує, що обидві групи досліджуваних стикаються з різними викликами у своїй професійній діяльності. Офісні працівники демонструють більш виражене психоемоційне виснаження, що може бути пов'язане з постійним стресом у робочому середовищі, високими вимогами та необхідністю постійної соціальної взаємодії. Ці фактори призводять до значної втоми та зниження емоційних ресурсів, що поступово виснажує працівників і ускладнює їхнє сприйняття робочих завдань.

Особистісне віддалення є набагато більш вираженим у офісних працівників, що свідчить про емоційну відчуженість і цинізм стосовно своєї роботи. Це може бути результатом надмірного робочого тиску, рутинних обов'язків та конфліктів у робочому середовищі. Офісні працівники починають дистанціюватися від емоційної залученості у професійний процес, що призводить до формального виконання обов'язків без особистої мотивації чи задоволення.

Натомість дистанційні працівники мають кращі показники психоемоційного стану та менш виражене особистісне віддалення, що може бути наслідком гнучкості в організації робочого часу та можливості працювати в комфортному середовищі. Однак у них спостерігається значне зниження професійної мотивації, що може бути пов'язане з відчуттям ізоляції, розмитими межами між роботою і особистим життям та відсутністю чіткої структури в роботі. Ці фактори спричиняють втрату інтересу до професійних досягнень і можуть призводити до емоційного відчуження від кар'єрного розвитку та зниження продуктивності.

Методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Гібсона була використана нами для визначення переважаючих компонентів емоційного вигорання.

Таблиця 2.2.

Порівняння кількісних показників компонентів емоційного вигорання у працівників в залежності від форми зайнятості (у%)

Компоненти емоційного вигорання	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень	
	Офісні	Дистанційні	Офісні	Дистанційні	Офісні	Дистанційні
Деперсоналізація	27	67	54	30	19	3
Особиста задоволеність	43	14	36	61	21	25
Емоційне виснаження	16	41	58	40	26	19

Як видно з таблиці 2.2., аналіз емоційного вигорання серед офісних працівників за методикою Дж. Гібсона показує, що за шкалою «деперсоналізація» більшість працівників (54%) мають середній рівень, що свідчить про поступове відчуження від своєї роботи. Вони починають дистанціюватися від емоційної залученості, але не в критичній формі. Високий рівень деперсоналізації у 19% працівників вказує на серйозне емоційне відчуження та, можливо, цинізм щодо робочих завдань, тоді як 27% зберігають низький рівень, що свідчить про емоційний зв'язок з роботою.

За шкалою «особиста задоволеність» 43% працівників демонструють низький рівень, що вказує на втрату задоволення від виконання професійних обов'язків та відчуття недооціненості. Середній рівень особистої задоволеності виявлений у 36% працівників, що свідчить про часткове збереження позитивного ставлення до своєї роботи. Високий рівень

задоволеності зафіксовано лише у 21%, що вказує на небагатьох працівників, які залишаються повністю задоволеними своєю професійною діяльністю.

Щодо «емоційного виснаження», то більшість працівників (58%) мають середній рівень, що свідчить про значне емоційне навантаження, яке вже впливає на їхній стан, але не є критичним. Високий рівень виснаження у 26% працівників свідчить про сильне перевантаження та втому, що може впливати на їхню продуктивність та загальне благополуччя. Лише 16% мають низький рівень виснаження, що свідчить про здатність ефективно управляти своїми емоційними ресурсами. Загалом, серед офісних працівників спостерігається тенденція до помірного вигорання, що характеризується середнім рівнем емоційного виснаження та деперсоналізації, на фоні низької особистої задоволеності у багатьох співробітників.

Аналіз емоційного вигорання серед дистанційних працівників показує, що за шкалою «деперсоналізація» 30% працівників мають середній рівень, що свідчить про часткове емоційне відсторонення від роботи. Вони можуть відчувати певну відчуженість, але без критичних ознак вигорання. Низький рівень деперсоналізації виявлено у 26% працівників, що свідчить про емоційну залученість до роботи та відсутність значного відчуження. Лише 3% демонструють високий рівень деперсоналізації, що вказує на незначну кількість працівників із серйозним емоційним відчуженням.

За шкалою «особиста задоволеність» більшість дистанційних працівників (61%) мають середній рівень, що вказує на певне збереження професійного задоволення, хоча вони вже відчувають ознаки його зниження. Низький рівень особистої задоволеності спостерігається у 14% працівників, що свідчить про невдоволеність своєю роботою та зниження мотивації. Водночас 25% працівників демонструють високий рівень задоволеності, що вказує на їхню позитивну оцінку своєї професійної діяльності та задоволення від роботи.

За шкалою «емоційне виснаження» 41% працівників показали низький рівень, що свідчить про здатність ефективно управляти своїм емоційним

ресурсом та уникати перевантаження. Середній рівень емоційного виснаження має 40% працівників, що вказує на наявність помірного емоційного навантаження, яке ще не призвело до критичної втоми. Високий рівень емоційного виснаження у 19% працівників свідчить про наявність значного емоційного та фізичного перевантаження, яке може впливати на їхню продуктивність і загальне самопочуття.

Загальний аналіз показує, що більшість дистанційних працівників демонструють помірний рівень деперсоналізації та емоційного виснаження, що вказує на збереження емоційної залученості до роботи та здатність ефективно управляти навантаженням. Водночас, середній рівень особистої задоволеності у більшості працівників свідчить про те, що вони частково задоволені своєю роботою, але є ознаки поступового зниження мотивації та професійного задоволення, що може впливати на їхню довготривалу ефективність.

Порівняння результатів за методикою Дж. Гібсона між офісними та дистанційними працівниками показує важливі відмінності у вираженості емоційного вигорання. Так, офісні працівники демонструють вищий рівень деперсоналізації, що може бути пов'язано з постійною соціальною взаємодією, робочим тиском і жорсткими умовами, які сприяють емоційному відчуженню та формалізації взаємодій. Натомість дистанційні працівники частіше зберігають емоційну залученість до роботи, що може бути наслідком гнучкості умов праці та менших вимог щодо безпосередньої взаємодії. Що стосується особистої задоволеності, офісні працівники мають більше ознак професійного розчарування, ймовірно через рутинні завдання та відсутність контролю над робочими умовами. Дистанційні працівники демонструють більш збалансований рівень задоволеності, але і в них є ознаки поступового зниження задоволення через ізоляцію та розмиті межі між роботою і особистим життям. За рівнем емоційного виснаження, офісні працівники виявляють більше симптомів втоми, що може бути результатом фізичної присутності в офісі та постійного соціального навантаження, тоді як

дистанційні працівники частіше здатні управляти своїми емоційними ресурсами завдяки гнучкості робочих умов.

З метою вивчення ступеня професійного вигорання була використана методика діагностики професійного “вигорання” (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Е. Водоп’янової)

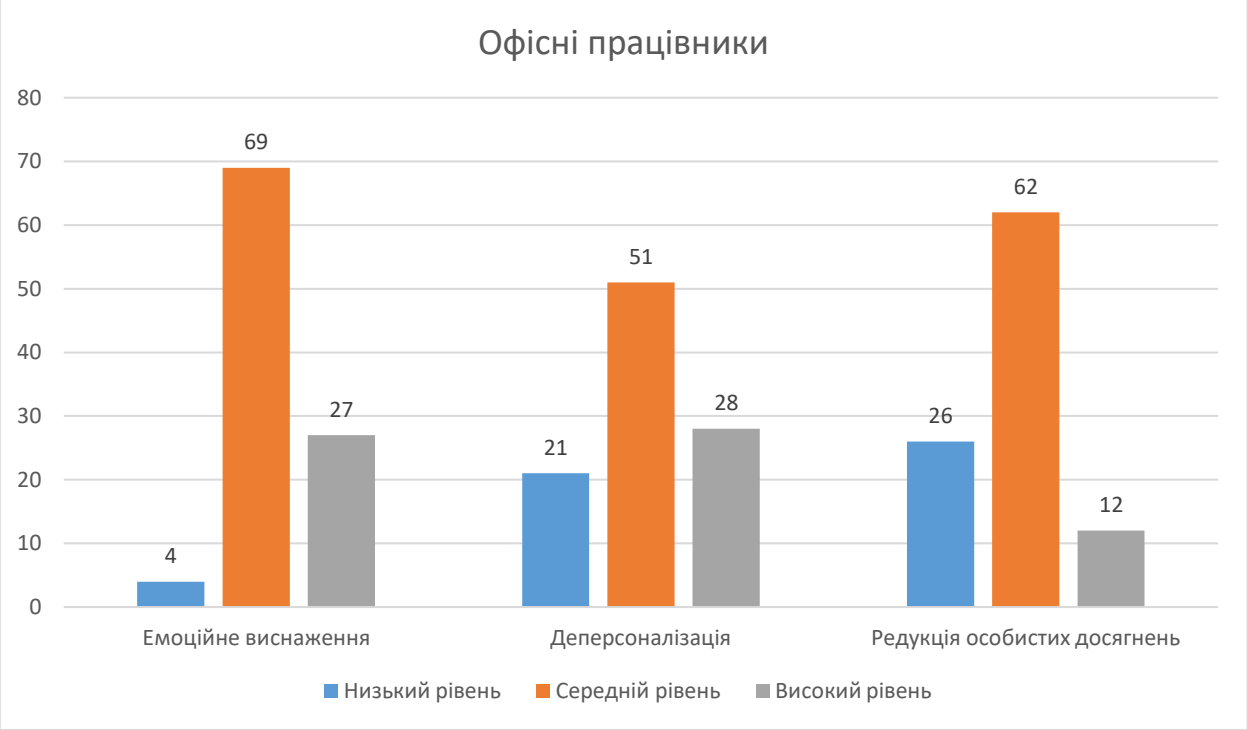


Рис. 2.6. Показники ступеня емоційного вигорання (у%) у офісних працівників за методикою діагностики професійного “вигорання” (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Е. Водоп’янової)

Як видно з рис 2.6., аналіз результатів емоційного вигорання серед офісних працівників за методикою К. Маслач і С. Джексон показує, що за шкалою «емоційне виснаження» більшість працівників (69%) мають середній рівень виснаження, що свідчить про значне емоційне навантаження. Вони відчувають втому, але ще не досягли критичної точки.

Однак у 27% працівників виявлено високий рівень емоційного виснаження, що вказує на серйозне перевантаження, яке може негативно впливати на продуктивність і загальне самопочуття. Лише 4% працівників

мають низький рівень емоційного виснаження, що означає збереження їхніх емоційних ресурсів.

За шкалою «деперсоналізація» більшість працівників (51%) мають середній рівень, що вказує на поступове відсторонення від емоційної залученості до роботи. Вони частково зберігають контакт з роботою та колегами, але вже проявляють ознаки захисної дистанції.

Високий рівень деперсоналізації у 28% працівників свідчить про значну емоційну відчуженість і, можливо, цинічне ставлення до професійної діяльності. Низький рівень деперсоналізації у 21% працівників свідчить про те, що вони зберігають емоційну залученість та особисту зацікавленість у взаємодії з колегами.

За шкалою «редукція особистих досягнень» 62% працівників показали середній рівень, що вказує на зниження відчуття ефективності та професійної самореалізації. Вони ще мають відчуття професійної значущості, але з ознаками поступової втрати впевненості у своїх досягненнях.

Високий рівень редукції у 12% працівників свідчить про сильне відчуття професійної неефективності, що може посилювати емоційне вигорання. Низький рівень у 26% вказує на те, що частина працівників все ще відчувають значущість своїх професійних досягнень і залишаються задоволеними своєю роботою.

Загалом, результати свідчать, що більшість офісних працівників перебувають на середньому рівні емоційного виснаження та деперсоналізації, що вказує на наявність значного навантаження, але ще без критичних ознак вигорання. Однак високі показники серед частини працівників у всіх трьох шкалах вигорання, зокрема за емоційним виснаженням і деперсоналізацією, сигналізують про необхідність втручання для запобігання подальшому загостренню симптомів і підтримки їхнього психоемоційного здоров’я.

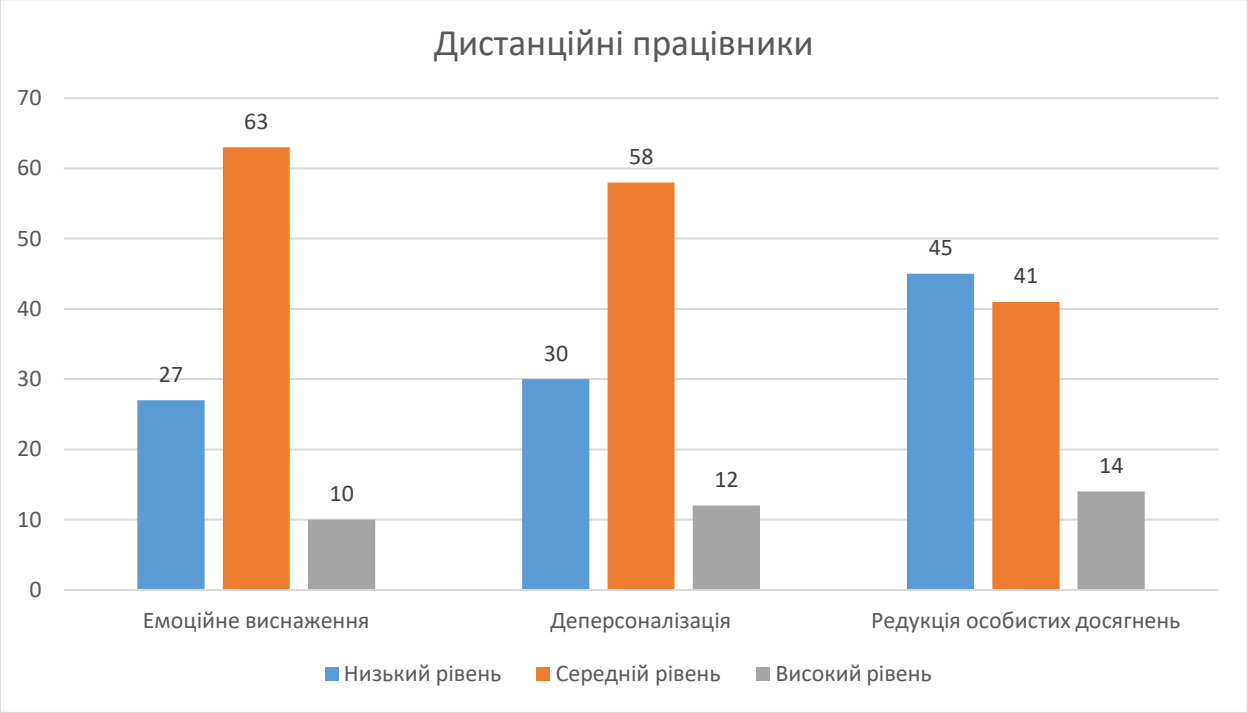


Рис. 2.7. Показники ступеня емоційного вигорання (у%) у дистанційних працівників за методикою діагностики професійного "вигорання" (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Е. Водоп'янової)

Як видно з рис. 2.7., аналіз результатів серед дистанційних працівників показує, що за шкалою «емоційне виснаження» більшість працівників (63%) мають середній рівень, що вказує на наявність помірного емоційного навантаження, яке ще не досягло критичної межі. Водночас 27% працівників мають низький рівень виснаження, що свідчить про їхню здатність ефективно управляти своїми емоційними ресурсами, а лише 10% демонструють високий рівень емоційного виснаження, що є ознакою перевантаження та потребує уваги. За шкалою «деперсоналізація» 58% мають середній рівень, що вказує на часткове емоційне відчуження, але ще не в критичній формі, тоді як у 30% працівників деперсоналізація залишається на низькому рівні, свідчачи про збереження емоційної залученості в роботу. Лише 12% демонструють високий рівень відстороненості, що може вказувати на початок емоційного вигорання.

За шкалою «редукція особистих досягнень» 45% працівників мають низький рівень, що свідчить про високий рівень задоволеності своїми професійними досягненнями та впевненості у власній компетентності. Однак у 41% спостерігається середній рівень, що вказує на певні сумніви у своїй ефективності, а 14% демонструють високий рівень редукції, що може свідчити про серйозне зниження впевненості у власних досягненнях і почуття професійної неефективності.

Загалом, дистанційні працівники демонструють більш збалансований рівень емоційного стану, з переважно середніми або низькими показниками вигорання. Однак, для невеликої групи з високим рівнем емоційного виснаження та редукції особистих досягнень необхідні додаткові заходи для запобігання поглибленню вигорання.

Таким чином, узагальнюючи отримані результати за методикою К. Маслач і С. Джексон між офісними та дистанційними працівниками, можна побачити, що офісні працівники загалом демонструють вищий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації, що вказує на більше навантаження і стрес у традиційному робочому середовищі. Це може бути пов'язано з більшим соціальним і професійним тиском, постійною взаємодією з колегами та жорсткими рамками робочого часу, які посилюють емоційне виснаження.

Натомість дистанційні працівники демонструють кращі результати щодо збереження емоційних ресурсів та менш виражене емоційне відчуження, що може бути наслідком гнучкості робочого графіка і можливості працювати в комфортних умовах. Проте серед дистанційних працівників помітна тенденція до зниження відчуття професійних досягнень у частини респондентів, що може бути пов'язано з ізоляцією, відсутністю постійної оцінки результатів і меншою соціальною взаємодією, що в свою чергу може впливати на мотивацію та впевненість у власній ефективності.

2.3. Рекомендації для роботодавців та працівників щодо зниження ризику емоційного вигорання у співробітників

Проблема емоційного вигорання стає дедалі актуальнішою у сучасному світі, особливо у робочих середовищах з високими вимогами та постійним стресом. Працівники стикаються з перевантаженням, високими очікуваннями, а також обмеженими можливостями для відновлення своїх емоційних ресурсів. Це призводить до виникнення таких симптомів вигорання, як хронічна втома, зниження мотивації, емоційна відстороненість і, в результаті, зниження продуктивності. Для того щоб уникнути вигорання і зберегти здорове емоційне середовище на робочому місці, необхідно впроваджувати системні заходи як на рівні керівництва, так і на рівні самих працівників. У цьому контексті важливо розглянути конкретні рекомендації, які допоможуть знизити ризики емоційного виснаження і підтримати професійну ефективність.

Рекомендації для роботодавців.

М. Вентура, М. Саланова вважають одним із найбільш дієвих підходів для зниження ризику вигорання серед працівників є впровадження гнучкого робочого графіка. Працівники, які мають можливість самостійно регулювати свій робочий час, зазвичай краще справляються зі стресом, оскільки можуть адаптувати свій графік до власних життєвих обставин. Це дозволяє їм ефективніше планувати час на роботу, відпочинок та особисті справи. Гнучкість також допомагає уникати перевтоми, що є важливою умовою для підтримання емоційного балансу. Роботодавці, які впроваджують такі практики, часто помічають підвищення рівня задоволеності роботою серед співробітників, оскільки вони відчувають більше контролю над своїм часом і робочим процесом. Крім того, це допомагає уникнути вигорання через надмірне перевантаження, що виникає при традиційному робочому графіку [71].

Наступною важливою рекомендацією для роботодавців є регулярна оцінка навантаження на працівників і перерозподіл завдань. Працівники, які постійно перебувають під високим тиском і стикаються з надмірним навантаженням, швидше за все, потраплять у пастку емоційного вигорання. Керівникам слід постійно відстежувати обсяг роботи своїх співробітників і за потреби перерозподіляти завдання або залучати додаткові ресурси. Варто також враховувати, що різні працівники мають різну стійкість до стресу, і тому важливо не допускати, щоб хтось із працівників залишався перевантаженим протягом тривалого часу. Розумне управління робочим навантаженням дозволяє уникнути ситуацій, коли працівники відчувають постійну втому і зниження мотивації через надмірний обсяг завдань.

Н. В. Коляда, Н. М. Теслик, С. М. Король вважають, що не менш важливим аспектом є підтримка професійного розвитку працівників. Люди, які бачать перспективи для особистісного і професійного зростання, рідше стикаються з відчуттям застою, що часто супроводжує емоційне вигорання. Надання можливостей для навчання, участі в тренінгах, семінарах або курсах підвищення кваліфікації дозволяє працівникам не лише розвивати свої навички, але й підвищувати самооцінку і відчуття власної значущості. Відсутність можливостей для розвитку часто викликає у працівників відчуття застою, яке є одним із чинників вигорання. Крім того, залучення працівників до нових проектів або зміна звичного робочого процесу може додати новизну і зменшити відчуття рутинності, яке також сприяє емоційному виснаженню [13].

Важливим кроком з боку роботодавців також є запровадження програм психологічної підтримки. М. Олійник вказує, що працівники, які мають можливість звернутися до корпоративного психолога або скористатися послугами зовнішніх спеціалістів, можуть краще справлятися зі стресом і не допускати його накопичення до критичних рівнів. Крім індивідуальних консультацій, роботодавці можуть організовувати групові заняття, спрямовані на зниження стресу, такі як заняття медитацією, тренінги з емоційної стійкості

або курси з тайм-менеджменту. Це дозволяє співробітникам ефективніше справлятися з напруженням на роботі, що, своєю чергою, сприяє зменшенню ризиків емоційного вигорання.

Ще одним важливим елементом у підтримці емоційного благополуччя працівників є політика відкритої комунікації. Створення середовища, де працівники можуть вільно говорити про свої труднощі і проблеми, допомагає керівництву своєчасно реагувати на ознаки емоційного вигорання. Працівники повинні відчувати, що їхній голос почутий, і що керівництво готове надавати підтримку, коли це необхідно. Наприклад, регулярні зустрічі з керівництвом для обговорення не лише робочих завдань, а й загального емоційного стану працівників допоможуть вчасно виявляти ознаки вигорання та вживати заходів для його запобігання [24].

Для зниження ризику емоційного вигорання серед обох категорій співробітників роботодавцям необхідно враховувати особливості робочого середовища та специфіку праці офісних і дистанційних працівників. Профілактика вигорання має бути спрямована на створення комфортних умов праці, підтримку емоційного благополуччя та зниження стресових чинників, що викликають емоційне виснаження.

Щодо офісних працівників, роботодавці мають звертати увагу на проблему перевантаження соціальними контактами та жорсткий контроль робочого процесу. Перш за все, варто забезпечити працівникам можливість періодичних перерв протягом робочого дня для зниження стресу і відновлення енергії. Програми підтримки здоров'я, такі як заняття спортом чи медитацією на робочому місці, допоможуть зменшити емоційне навантаження. Роботодавці також мають забезпечити баланс між автономією і контролем, дозволяючи працівникам брати активну участь у прийнятті рішень, що підвищує їхню мотивацію і знижує рівень стресу. Важливо підтримувати відкриту комунікацію, де працівники можуть вільно говорити про свої проблеми, і забезпечувати емоційну підтримку через психологічні консультації чи групи взаємопідтримки. Крім того, слід запровадити заходи

для мінімізації конфліктів у колективі та сприяти здоровому корпоративному клімату, де кожен працівник відчуває себе важливим і захищеним.

У випадку з дистанційними працівниками, основною проблемою є ізоляція, розмивання меж між роботою та особистим життям, а також нестача підтримки з боку колег і керівництва. Роботодавцям слід впроваджувати чіткі механізми, які сприятимуть кращому балансу між роботою та життям. Це повинно включати чітке визначення робочих годин і забезпечення того, щоб працівники не працювали понаднормово. Важливо організувати регулярні онлайн-зустрічі для обговорення завдань та соціальних ініціатив, що сприятиме згуртованості команди та зниженню почуття ізоляції. Крім того, варто забезпечити працівникам доступ до технічних ресурсів, які полегшують роботу на відстані, і надавати можливість звернутися за допомогою у разі технічних труднощів. Необхідно також впровадити програми психологічної підтримки, спрямовані на подолання самотності та збереження мотивації у дистанційних працівників [71].

Таким чином, роботодавці повинні підходити до запобігання емоційному вигоранню комплексно, враховуючи унікальні потреби як офісних, так і дистанційних працівників, і створювати умови для підтримки їхнього емоційного здоров'я та продуктивності професійної діяльності.

Рекомендації для працівників.

Для самих працівників одним із основних способів запобігання емоційному вигоранню є навчання різноманітним технікам управлінню стресом. Стрес є однією з головних причин емоційного вигорання, тому важливо навчитися розпізнавати його ознаки на ранніх етапах і вживати заходів для його зниження. Використання таких методів, як дихальні вправи, медитація або фізичні тренування, допомагає знизити рівень стресу і покращити загальний емоційний стан. Фізична активність сприяє підвищенню рівня енергії та позитивно впливає на психічний стан, а також допомагає впоратися з емоційною напругою після важкого робочого дня.

Також, згідно думці Л.В. П’янківської, важливо звертати увагу на планування часу і регулярний відпочинок. Багато працівників допускають помилку, коли ігнорують необхідність перерв протягом робочого дня або працюють без вихідних. Це призводить до накопичення втоми і зниження продуктивності, а згодом — до емоційного вигорання. Важливо планувати робочий день так, щоб мати можливість регулярно відпочивати і відновлювати свої емоційні та фізичні сили. Наприклад, короткі перерви кожні кілька годин дозволяють уникнути перевантаження і підтримувати високу концентрацію протягом дня [31].

Працівникам також варто розвивати соціальну підтримку як у професійному, так і особистому житті. Емоційна підтримка з боку колег допомагає знизити стрес і створює позитивний робочий клімат. Добрі стосунки в колективі дозволяють працівникам почуватися більш впевненими і захищеними, що знижує ризики емоційного вигорання. Крім того, підтримка з боку сім'ї та друзів поза роботою також відіграє важливу роль у підтримці емоційного благополуччя. Регулярне спілкування з близькими людьми допомагає зняти напругу і відновити емоційний баланс після стресового робочого дня.

Окрім цього, важливо вміти чітко розмежовувати роботу і особисте життя. Це є особливо важливим для працівників, які працюють дистанційно або на фрілансі, де межі між робочим і особистим простором часто розмиті. У таких умовах працівники можуть відчувати постійний тиск бути "на зв'язку", що призводить до перевтоми і виснаження. Важливо встановити чіткі межі робочого часу, дотримуватися графіка і не переносити робочі завдання на особистий час. Це дозволить зберегти баланс і уникнути емоційного перевантаження.

Не менш важливим аспектом є оцінювання власних досягнень. Сучасний науковець Р. В. Чубук вказує, що працівникам варто регулярно аналізувати свої успіхи і звертати увагу на позитивні результати. Часто емоційне вигорання виникає через відчуття, що робота не приносить задоволення або не

має сенсу. Зосередження на досягнутих результатах, навіть незначних, допомагає підтримувати мотивацію і запобігає зниженню відчуття професійної значущості. Важливо формувати звичку оцінювати свою роботу позитивно, щоб зберігати впевненість у власних силах і підвищувати відчуття особистих досягнень [39].

Зниження ризику виникнення емоційного вигорання — це комплексне завдання, яке потребує спільних зусиль як з боку роботодавців, так і з боку працівників. Роботодавцям слід створювати умови, які сприятимуть зниженню стресу, зокрема, впроваджувати гнучкі робочі графіки, слідкувати за рівнем робочого навантаження та підтримувати професійний розвиток. Забезпечення доступу до психологічної підтримки та налагодження відкритої комунікації також є важливими кроками для підтримки емоційного благополуччя працівників. Працівники ж повинні навчитися управляти власним стресом, планувати робочий час і відпочинок, підтримувати соціальні зв'язки та розмежовувати роботу і особисте життя. Лише комплексний підхід допоможе створити здорове робоче середовище, де працівники зможуть ефективно працювати та розвиватися, уникаючи емоційного виснаження.

ВИСНОВКИ

1. Синдром емоційного вигорання є наслідком взаємодії зовнішніх і внутрішніх чинників. До зовнішніх належать надмірне навантаження, високі емоційні вимоги, брак підтримки та автономії на роботі. Внутрішні фактори включають низьку стресостійкість, негативну самооцінку та відсутність навичок саморегуляції. Ці чинники, окремо або в поєднанні, підвищують ризик вигорання. Усвідомлення їх важливе для розробки профілактичних заходів, що знижують ризик вигорання та покращують психологічне благополуччя працівників.

2. З точки зору сучасних зарубіжних та українських вчених, синдром емоційного вигорання проявляється через фізичні, психологічні та поведінкові симптоми, які посилюються з часом. На ранніх етапах це проявляється через втому, зниження продуктивності, втрату ентузіазму та тривожність, які можуть бути непомітні або сприйматися як звичайний стрес. На пізніших стадіях симптоми стають більш серйозними, з'являються деперсоналізація, цинізм, зниження самооцінки та фізичні проблеми, такі як безсоння і головні болі. Поведінкові зміни включають уникання роботи, емоційну дистанційованість і конфлікти з колегами.

3. Як офісні, так і дистанційні працівники можуть зазнавати емоційного вигорання, однак його причини та прояви відрізняються. У той час як офісні працівники частіше стикаються з перевантаженням через інтенсивні соціальні контакти та надмірний контроль, тоді як дистанційні відчувають ізоляцію, розмивання меж між роботою і особистим життям, а також нестачу підтримки від команди. Врахування цих відмінностей є важливим для розробки ефективних програм профілактики вигорання, що враховують специфіку кожного робочого середовища.

4. Отримані результати показують, що офісні працівники більш схильні до емоційного вигорання, ніж дистанційні. За фазою «Напруга» більше офісних працівників знаходяться у сформованій стадії вигорання, тоді як серед

дистанційних цей показник нижчий, що свідчить про кращу здатність дистанційних працівників уникати стресу. У фазі «Резистенція» офісні працівники частіше демонструють сформовану фазу, що може бути пов’язано з більшими вимогами в офісі. У фазі «Виснаження» офісні працівники також показують вищий рівень виснаження, тоді як серед тих, хто працює віддалено, більше людей ще не досягли цієї фази. Це може вказувати на те, що дистанційна робота сприяє кращому збереженню емоційних ресурсів.

3. Майже за всіма шкалами, такими як «переживання обставин», «незадоволеність собою», «загненість у клітку» та «тривога і депресія», офісні працівники демонструють вищі показники, що свідчить про більший емоційний тиск і стрес у традиційному робочому середовищі. Дистанційні працівники показують нижчі рівні емоційного вигорання, що може вказувати на більш ефективне управління стресом і краще емоційне самопочуття в умовах гнучкої роботи.

4**.** Кількісний та якісний аналіз отриманих результатів показує, що офісні працівники частіше стикаються з вираженим психоемоційним виснаженням і особистісним віддаленням, що пов'язано з високими робочими навантаженнями, постійним соціальним тиском та рутинністю завдань. Вони відчувають сильне емоційне відчуження від роботи, що призводить до втрати інтересу та мотивації. Натомість дистанційні працівники демонструють менше емоційне виснаження та віддалення, однак їхньою основною проблемою є зниження професійної мотивації через ізоляцію, розмиті межі між роботою і відпочинком та нестачу соціальної взаємодії, що призводить до втрати інтересу до роботи та зниження продуктивності.

5. Відповідно до отриманих результатів нашого емпіричного дослідження можемо стверджувати, що офісні працівники демонструють вищий рівень деперсоналізації, тоді як дистанційні працівники краще зберігають емоційну залученість до роботи завдяки гнучкості умов. Особиста задоволеність у офісних працівників нижча, ймовірно через рутину і відсутність контролю, тоді як дистанційні працівники мають більш

збалансований рівень, хоча і відчувають ознаки зниження мотивації через ізоляцію. Емоційне виснаження також вище у офісних працівників через постійне фізичне і соціальне навантаження.

6. Дистанційні працівники демонструють кращу здатність зберігати емоційні ресурси та менше емоційне відчуження. Але у них також частіше спостерігається зниження відчуття професійних досягнень, що може бути пов'язано з ізоляцією та меншим зворотним зв’язком, що впливає на мотивацію та впевненість у власній ефективності.

6. Враховуючи отримані результати, можна констатувати, що гіпотеза нашого дослідження підтвердилась. У офісних працівників частіше спостерігаються прояви емоційного вигорання порівняно із працівниками, які працюють віддалено.

7. Для зниження ризику емоційного вигорання роботодавцям необхідно впроваджувати гнучкі робочі графіки, забезпечувати справедливий розподіл робочого навантаження та створювати умови для професійного розвитку працівників, що підвищує їхню мотивацію та задоволення від роботи. Важливим є також надання психологічної підтримки через корпоративні програми та підтримка відкритої комунікації, де працівники можуть обговорювати труднощі та отримувати допомогу. Працівникам, своєю чергою, слід навчитися ефективно управляти стресом через релаксаційні техніки, чітко планувати робочий час та відпочинок, розмежовувати роботу і особисте життя, а також підтримувати соціальні контакти з колегами та близькими. Комплексний підхід із залученням обох сторін дозволить створити здорове робоче середовище, де емоційне вигорання буде мінімізованим.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1. Ассонов Д. Емоційне вигорання медичних працівників: моделі, фактори ризику та протективні фактори. 15, квітень. - 2021. доступний у: https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/295
2. Білецька, А., Палєєва, М.. Соціально-психологічні особливості професійного вигорання офісних працівників. Наукові праці міжрегіональної академії управління персоналом. Психологія, 2023. (4(60), С. 5-9. Https://doi.org/10.32689/maup.psych.2023.4.1
3. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників. Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка. 2005. Вип. 22–23. С. 47–50
4. Величко О. Б. Синдром емоційного професійного вигорання як виклик постмодерного інформаційного суспільства // Актуальні дослідження суспільних наук : матеріали X Всеукр. наук. конф. (м. Умань, 28 берез. 2024 р.) / МОН України, Уманський держ. пед. ун-т імені Павла Тичини, Черкаський нац. ун-т імені Богдана Хмельницького. – Умань : Візаві, 2024. – 346 с.
5. Вежновець Т.А., Парій В.Д. Особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у медичних працівників з різними типами трудової мотивації. Медичні перспективи, Т.XXI/2, 2016. С. 127–132
6. Галецька І.І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. Актуальні проблеми психології. Т. 5. Вип. 6. 2007. С. 89–95.
7. Гриник І. Психологічний аналіз синдрому професіийного «вигорання» педагогічних працівників. Проблеми гуманітарних наук. рогобич, Ред. -вид.відділ ДДПУ. 2010. Вип. 25. С. 48–59.

8. Жулковський, В.В. Профілактика та подолання синдрому професійного вигорання персоналу Державної кримінально-виконавчої служби України. Пенітенціарна академія України. 2023. https://academysps.edu.ua/wp-content/uploads/2024/01/Konferenciya-verstka-molodih-uchenih_01.12.pdf#page=802.
9. Івасюк, А. (2024). Генеза емоційного вигорання особистості. Вісник Національного університету оборони України, *78*(2), 2024. С.71–80. https://doi.org/10.33099/2617-6858-2024-78-2-71-80
10. Інжиєвська, Л.А., & Павленко, М.С. Феномен резильєнтності до емоційного вигорання медичних працівників. Наукові перспективи, 1(43), 2024. 792-805. https://doi.org/10.52058/2708-7530-2024-1(43)-792-8054.
11. Карамушка Л.М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія. Київ : Логос, 2018. - 198 с.
12. Карамушка, Л.М., & Зайчикова, Т.В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України, 1, 2006. 210-217.
13. Коляда Н. В., Теслик Н. М., Король С. М. Превентивна профілактика вигорання у професійному самозбереженні здоров’я соціальних працівників та психологів. Проблеми соціальної роботи: філософія, психологія, соціологія. 2019. № 1 (13). С. 7–12.
14. Коняєва Л., Гурович О. Особливості синдрому емоційного вигорання у психологів-консультантів. Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія, (3(56), 2022. 10–18.
15. Коса Т.В. Синдром емоційного вигорання серед медичних працівників. Медсесринство. No3. 2019. С. 39–41
16. Корольчук, М.С., Корольчук, В.М., Березовська, Л.І. . Професійне вигоряння працівників освіти: монографія. Київ: КНТЕУ. – 2017. С.69-75

17. Максимова Н. Ю., Максименко С. Д. Синдром емоційного та професійного вигорання у лікарів. Здоров'я України. 2007. №23. С. 68-69.
18. Маляр-Газда Н.М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні. Проблеми клінічної педіатрії. 2015. № 3. С. 27–31.
19. Марута Н.О., Чабан О.С., Каленська Г.Ю. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. Міжнародний неврологічний журнал. 2019. № 7 (109). С. 22–30.
20. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. 2012. Вип. 2 (1). С. 444–452.
21. Наґовські Е. Вигорання. Стратегія бородьби з виснаженням удома та наробоі; пер. з англ. С. Новікової. – Харків: книжковий клуб, КСД, 2021. – 320с
22. Найчук, В. В., Лєсніченко, Н. П., Кожухаренко, М. О. Причини та специфіка прояву синдрому професійного вигорання в працівників ІТ-сфери. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія, (1), 2022. С. 18-22. https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2022.1.3
23. Науменко Г. М. Від професійного вигорання до залученості медичного персоналу, НЕЙРОNEWS, номер 8(119), 2020. С. 30–36. Режим доступу: www.neuronews.com.ua
24. Олійник М. Дослідження синдрому вигорання. КПТ орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні // Львів 2021. -51 с.
25. Пиголенко І. В. Емоційне вигорання фахівців із соціальної роботи РЦССДМ. Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Політологія. Соціологія. Право. 2012. № 3. С. 108–112.

26. Погрібна А. О. До питання про емоційне вигорання в професіях суб'єкт-суб'єктного типу. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки». 2016. Вип. 1, Т. 1. С. 76-80.
27. Погрібна А. О., Ярцева Т. В. Особливості емоційного вигорання медичних працівників // Актуальні питання сучасної науки та освіти: збірка наукових праць. Вип. № 8 [Слов'янськ, 18-19 травня 2022 року] / МОН України ДВНЗ «Донбаський державний педагогічний університет». Слов'янськ: [електронний ресурс], 2022. С.105-115
28. Поспелова І., Колеснікова А. Емоційні прояви професійного вигорання працівників банківського сектору. Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія, (1(57), 2023. С. 29-34. https://doi.org/10.32689/maup.psych.2023.1.5
29. О.М. Киселиця, А.М. Богданюк, Л.В. Гуліна, Р.М. Свекла / Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів фізичної культури Молодий вчений. 2018. № 3.3 (55.3). С. 89–92.
30. Прокопенко І. А. Professional burnout as a psychological and pedagogical problem. Scientific Notes of the Pedagogical Department, (45), 2019. 59-64. https://doi.org/10.26565/2074-8167-2019-45-07
31. П'янківська Л.В. Психологічна профілактика синдрому «емоційного вигорання» у курсантів вищих навчальних закладів МВС України. Київ:Національна академія внутрішніх справ. [Дис. канд. психолог. наук] 2019. https://nuou.org.ua/assets/dissertations/diser/diser-piankivska.pdf10.
32. Радченко, М., Прожога, І. Профілактика професійного вигорання викладачів в умовах змішаного навчання. // Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота», (1(54), 2024. С. 162–166. https://doi.org/10.24144/2524-0609.2024.54.162-166

33. Середа, І. Шляхи підвищення стресостійкості та попередження емоційного вигорання педагогів в кризових умовах. Věda a perspektivy, (No1(32)), 2024. С. 98-106. https://doi.org/10.52058/2695-1592-2024-1(32)-97-1063.
34. Сидоренко О. Янковська Е. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання у менеджерів комерційних організацій // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова, Випуск 9 (54)' Серія 12. Психологічні науки. – 2020. С.143-153
35. Скорик Ю. М. Передумови професійного вигорання викладачів вищої школи. Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology, 2014. Вип.19. С. 119–121.
36. Ткачук Т. А., Шумейко І. Синдром професійного вигорання як проблема сучасної психологічної науки. Технології розвитку інтелекту. 2016. Т. 2, №1. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/tri_2016_2_1_16.
37. Халанський, В. Запал без вигоряння: Як завершити цикл стресу, працювати до сподоби й жити щасливо. Харків: Віват. 2023. – 496 с.
38. Ходаківська О. М. Професійний стрес як чинник «вигорання» фахівців у системі «людина – людина». Хмельницький: Ун-т «Україна», 2010. 338 с.
39. Чубук Р.В. Подолання синдрому професійного вигорання у майбутніх соціальних працівників. [Електронний ресурс]. URL: https://lib.chmnu.edu.ua/pdf/naukpraci/sociology/2012/184-172-22.pdf
40. Шевчук В.В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційне вигорання» / Габітус. Вип. № 17, 2020 р. – С.141-145
41. American Psychological Association. Stress in America: Missing the health care connection. 2012. P. 35-63 https://www.apa.org/news/press/releases/stress/2012/full-report.pdf
42. Balakirjeva K. Profilaktyka ta podolannjia profesjnoho ta emocijnoho vyhorannjia. Kyiv: UNDP; 2020. URL: https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940

43. Bower, J. E., & Irwin, M. R. (2016). Mind–body therapies and control of inflammatory biology: A descriptive review. Brain, Behavior, and Immunity, 51, p. 1-11.
44. Cherniss C. Long-term consequences of burnout: an exploratory y study. Jornal of organizational behavior, 1992. Vol. 13(1). P. 1–11.
45. Cooper, C. L., & Cartwright, S. Healthy mind; healthy organization—A proactive approach to occupational stress*. Human Relations, 47(4), p. 455-471, 1994.
46. Cooper, C. L., & Quick, J. C. The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice. Wiley-Blackwell, 2017. P. 12–18.
47. Cooper, C. L., & Robertson, I. T. Well-being in organizations: A comprehensive review. In Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology, Sage, 2001. P.41–49.
48. Crockett, A. Cardiovascular risk and burnout. European Heart Journal, 33(11), 2012. P. 1323-1331
49. Demerouti, E., & Bakker, A. B. The job demands-resources model of burnout. Journal of Managerial Psychology, 22(3), 2010. P. 309-328
50. Dierendonck, D. V., Schaufeli, W. B., Sixma, H. J. Burnout among general practitioners: a perspective from equity theory. Journal of social and clinical psychology. 13 (1), 1994 p. 78-87.
51. Fesun, H., Kanivets, T., & Nechytailo, T. Interconnection between the components of «professional burnout» syndrome and the features of marital status of teachers. Psychological Prospects Journal, *34*, 2019. p. 232-248. https://doi.org/10.29038/2227-1376-2019-34-232-248
52. Freudenberger, H. J. Staff burnout. Journal of Social Issues, 30(1), 1974. P. 159-165
53. Goldberg, D. P. The Detection of Psychiatric Illness by Questionnaire. Psychology Press, 2003. P. 17–32.
54. Jurado, M., Pérez-Fuentes C., Linares, G., Márquez, S., &. Martínez, M.. «Burnout risk and protection factors in certified nursing aides». International

Journal of Environmental Research and Public Health, 15 (6), 2018. -245. https://doi.org/10.3390/ijerph15061116

55. Khaustova O, Chaban O, Assonov D. Resilience and emotional state of healthcare professionals in Ukraine during lockdown: a pilot study. European Neuropsychopharmacology. 2020; 40:S370-S371. doi:10.1016/j.euroneuro. 2020. 09. 480
56. Leitner, M. Cognitive functioning and occupational stress. Journal of Cognitive Neuroscience, 27(12), 2015 – p. 2351-2362
57. Mahoney CB, Lea J, Schumann PL, Jillson IA. Turnover, Burnout, and Job Satisfaction of Certified Registered Nurse Anesthetists in the United States: Role of Job Characteristics and Personality. AANA J. 2020;88(1):p. 39-48.
58. Maschak S. Professional burnout of a personality as a sociopsychological problem. Naukovyi visnyk Lviv State University of Internal Affairs. 2012;2(1):444–52.
URL: https://www.lvduvs.edu.ua/documents_pdf/visnyky/nvsp/02_2012_1/12msospp.pdf
59. Maslach C., Jackson S. The measurent of experienced burnout. Jornal of occupational behavior, 1981. Vol. 2. P. 26–34.
60. Maslach, C. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 1981. - 99-113.
61. Maslach, C., & Leiter, M. P. Burnout: A Multidimensional Perspective. In Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, Routledge, 2016.p. P. 39–59.
62. Maslach, C., & Leiter, M. P. The Burnout Challenge: Managing People's Relationships with Their Jobs*. Harvard University Press, 2021. P. 103-111
63. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. Job burnout. Annual Review of Psychology, 52(1), 2001. - 397-422.
64. Pines, A. & Aronson, E. Career burnout. New York: Free Press. 1988 - P. 19–27.

65. Salvagioni DAJ, Melanda FN, Mesas AE, Gonzalez AD, Gabani FL, Andrade SMd Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. 2017. PLoS ONE 12(10). P. 135–148. https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781
66. Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout. Journal of Organizational Behavior, 25(3), 2004. P. 293-315,
67. Shanafelt T, Hasan O, Dyrbye L et al. Changes in Burnout and Satisfaction With Work-Life Balance in Physicians and the General US Working Population Between 2011 and 2014. Mayo Clin Proc. 2015;90(12):1600-1613. doi:10.1016/j.mayocp.2015.08.023
68. Siegel, D. Psychosomatic Medicine: Principles and Applications. Cambridge University Press, 2015. 293 p.
69. Study to understand the impact of COVID-19 on Software Engineers [Електронний ресурс]. URL: https://haystack-books.s3.amazonaws.com/Study+to+understand+the+impact+of+COVID-+on+Software+Engineers+-+Full+Report.pdf
70. Weiss, B. Stress and Somatization: A Clinical Guide. Springer, 2018.–157 p.
71. Ventura M., Salanova M., & Llorens, S. «Professional self-efficacy as a predictor of burnout and engagement: The role of challenge and hindrance demands», The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied, 149 (3), 2015 - p. 277-302. https://doi.org/10.1080/00223980.2013.876380
72. World Health Organization. International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems 10th Revision (ICD-10) [Internet]. 2016. Available from: https://icd.who.int/browse10/2016/en
73. World Health Organization. International Classification of Diseases 11th Revision (ICD-11) [Internet]. 2019. Available from: https://icd.who.int/en

ДОДАТКИ

ДОДАТОК 1

Методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко

Інструкція. Якщо ви професіонал у будь якій галузі спілкування з людьми, то для вашої діяльності важливо, в якій мірі у вас сформований психологічний захист у формі ***«емоційного вигорання»***. Прочитайте твердження та дайте відповідь ***«так»*** або ***«ні».*** Там, де у запропонованих твердженнях опитувальника йдеться про ***«партнерів»,*** маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності – клієнти, учні та інші люди, із якими ви щоденно співпрацюєте.

1. Організаційні недоліки на роботі постійно примушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився(лася) у виборі професії або профілю діяльності.
4. Мене непокоїть те, що я став(ла) гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплота взаємодії з партнерами залежить від мого настрою.
6. Від мене як від професіонала мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (2 – 3 години) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся якомога швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу надати партнеру те, чого вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота не дає виражатися моїм емоціям.
11. Я відверто втомився(лася) від людських проблем, із якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив(ла) місце роботи, якби була така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належними чином надати партнерові професійну підтримку, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливові поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось негаразд у стосунках із діловими партнерами.
19. Я настільки втомлююсь на роботі, що дома намагаюсь спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втомленість або напруження, часто приділяю партнерові менше уваги, ніж належить.
21. Інколи звичайні ситуації спілкування на роботі викликають у мене роздратування.
22. Я спокійно приймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене триматися осторонь від людей.
24. Коли згадую деяких колег по роботі чи партнерів, у мене псується настрій.
25. Конфлікти чи розбіжність поглядів із колегами забирають багато сил і емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі здаються мені дуже складними.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов’язані з роботою: щось повинно статися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все, як належить, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюсь обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому уваги.
30. На роботі під час спілкування я дотримуюсь принципу: «Не роби людям добра, не отримаєш лиха».
31. Я охоче вдома розповідаю про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан негативно впливає на результати роботи (менше виконую, знижується якість, трапляються конфлікти).
33. Інколи я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.
34. Я дуже переживаю за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаєш уваги та турботи більше, ніж отримуєш.
36. Коли думаю про роботу, мені стає не по собі: починає колоти в ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.
37. У мене добрі стосунки з керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота йде на користь людям.
39. Останнім часом, мене переслідують невдачі в роботі.
40. Деякі сторони моєї роботи викликають глибоке розчарування.
41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж звичайно.
42. Я враховую особливості ділових партнерів гірше ніж раніше.
43. Стомленість від роботи призводить до того, що я прагну скоротити спілкування з друзями та знайомими.
44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера, окрім того, що стосується справи.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, у гарному настрої.
46. Я інколи ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без натхнення, запалу, ентузіазму.
47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
48. Після спілкування з неприємними партнерами, у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.
49. На роботі я маю постійні фізичні або психологічні перевантаження.
50. Успіхи в роботі наповнюють мене натхненням.
51. Ситуація на роботі, у якій я опинився (лася), здається безвихідною.
52. Я втратив(ла) спокій через роботу.

53. Упродовж останнього року була скарга (скарги) на мою роботу з боку партнера (партнерів).
54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що я не сприймаю близько до серця те, що відбувається з партнером.
55. Я часто приношу з роботи додому негативні емоції.
56. Я часто працюю понад силу.
57. Раніше я був(ла) більш чуйним(ною) і уважним(ною) до партнерів, ніж зараз.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не втрачай нерви, бережи здоров'я.
59. Інколи я йду на роботу з важким відчуттям: як усе набридло, нікого б не бачити і не чути.
60. Після напруженого робочого дня я почуваюся трохи недобре.
61. Контингент партнерів, із якими я працюю, дуже важкий.
62. Інколи мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я втрачаю.
63. Якби мені поталанило з роботою, я був(ла) би(б) щасливішим(ою).
64. Я у відчаї через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.
65. Інколи я поводжуся зі своїми партнерами так, як не хотів(ла) би(б) щоб поводилися зі мною.
66. Я засуджую партнерів, які розраховують на пільги, поблажливість, увагу.
67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил робити хатні справи.
68. Я постійно підганяю час: скоріше б робочий день закінчився.
69. Стан, прохання, потреби партнерів мене щиро турбують.
70. Працюючи з людьми, я ніби ставлю екран, який захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.
75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую через все, що пов’язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів(ла) би(б) бачити і чути.
78. Я схвалюю колег, які присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
79. Моя втомленість на роботі мало впливає або зовсім не впливає на спілкування з домашніми та друзями.
80. Якщо випадає нагода, я приділяю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви у спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього, що відбувається на роботі, я втратив(ла) цікавість.
83. Робота з людьми спричинила поганий вплив на мене, як на професіонала, зробила злим(лою), нервовим(ою), беземоційним(ою).
84. Робота з людьми підриває моє здоров’я.

Ключ

«Напруження»		
1.Переживання психотравмуючих обставин	+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)	
2. Незадоволеність собою	-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(5)	
3. «Загнаність у клітку»	+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)	
4. Тривога і депресія	+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)	
Разом по фазі «Напруження»		
«Резистенція»		
1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування	+5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)	
2. Емоційно-моральна дезорієнтація	+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)	

3.Розширення галузі економії емоцій	+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)	
4. Редукція професійних обов'язків	+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)	
Разом по фазі «Резистенція»		
«Виснаження»		
1. Емоційний дефіцит	+9(3), +21(2), +33(33), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)	
2. Емоційна відчуженість	+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)	
3. Деперсоналізація	+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)	
4. Психосоматичні та психоемоційні порушення	+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)	
Разом по фазі «Виснаження»		
Підсумковий показник		

Відповідно до ключа визначається сума балів окремо для кожного з **симптомів вигорання**.

Показник вираженості емоцій коливається в межах від 0 до 30 балів.

Симптом не склався	Симптом, який склався	Симптом, який склався
9 і менш	**10 – 15**	**16 і більш**

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування – підрахунок суми показників симптомів, який здійснюється для кожної з трьох фаз формування вигорання. Для кожної фази оцінка може бути від нуля до 120 балів. За кількісними показниками можна судити тільки про те, яка фаза сформувалася більшою чи меншою мірою.

Фаза не сформувалася	Фаза у стадії формування	Фаза сформувалася
36 і менш	**37 – 60**	**61 і більш**

Відповідно до ключа проводяться наступні підрахунки:

- визначається сума балів для кожного з 12 симптомів вигорання;
- підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;
- встановлюється підсумковий показник синдрому емоційного вигорання, тобто сума 12 симптомів.

ДОДАТОК 2

Методика 2. Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова

Інструкція. Вам пропонується відповісти па низку запитань-тверджень, щодо відчуттів, пов´язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте твердження і визначте, чи Ви колись відчували щось схоже. Якщо у Вас ніколи не виникало такого відчуття, поставте галочку чи хрестик у бланку відповідей в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у Вас схоже відчуття присутнє завжди, то поставте позначку у бланку відповідей в колонці «зазвичай», а також відповідно до відповідей «рідко» та «часто». Відповідайте якомога швидше. Намагайтесь довго не міркувати над вибором відповіді.

Бланк для відповідей

№ з/п	Питання	Зазвичай	Часто	Рідко	Ніколи
1	Я легко дратуюсь				
2	Я вважаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати				
3	Мене непокоїть, що думають колеги про мою роботу				
4	Я відчуваю, що в мене немає жодних емоційних сил заглиблюватись у чужі проблеми				
5	Мене непокоїть безсоння				

6	Думаю, що якби мені випала вдала нагода, я б змінив місце роботи				
7	Я працюю з великою напругою				
8	Моя робота приносить мені задоволення				
9	Відчуваю, що робота з людьми виснажує мене				
10	Переконаний, що моя робота є важливою				
11	Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі				
12	Я задоволений професією, яку обрав				
13	Некмітливість моїх колег чи учнів дратує мене				
14	Я емоційно стомлююся на роботі				
15	Я вважаю, що не помилився у виборі своєї професії				
16	Я почуваю себе спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня				

17	Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнень на роботі				
18	Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами на роботі				
19	Для мене важливо досягнути високих результатів у роботі				
20	Коли вранці я йду на роботу, почуваю себе свіжим та відпочившим				
21	Мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, яких я доклав				
22	У мене не вистачає часу на сім´ю та особисте життя				
23	Я сповнений оптимізму щодо своєї роботи				
24	Мені подобається моя робота				
25	Я стомився весь час старатися				
26	Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми				
27	Мені здається, що я ізольований від моїх колег по роботі				

28	Я задоволений своїм професійним вибором так, як і на початку кар´єри				
29	Я відчуваю фізичну напругу, втому				
30	Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх учнів				
31	Робота емоційно виснажує мене				
32	Я використовую ліки для покращення самопочуття				
33	Я цікавлюся результатами роботи моїх колег				
34	Вранці мені тяжко вставати з думкою, що треба йти на роботу				
35	На роботі мене непокоїть думка: скоріше б закінчився робочий день				
36	Навантаження на роботі практично нестерпне				
37	Я відчуваю радість, коли допомагаю оточенню				

38	Я відчуваю, що збайдужів до своєї роботи				

39	Трапляється, що в мене без особливої причини починають боліти голова чи шлунок				
40	Я докладаю зусиль, щоб бути толерантним до учнів				
41	Я люблю свою роботу				
42	У мене виникає відчуття, що внутрішньо я глибоко емоційно незахи-щений				
43	Мене дратує поведінка моїх учнів				
44	Мені легко зрозуміти ставлення оточуючих до мене				
45	Мене часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця				
46	Я помічаю, що стаю все більш черствим у ставленні до людей				
47	Я відчуваю емоційну напругу				
48	Я зовсім не захоплений і не цікавлюся своєю роботою				
49	Я почуваю себе виснаженим				

50	Я думаю, що своєю працею я приношу людям користь				
51	Часом я сумніваюся у своїх здібностях				
52	Я відчуваю повну апатію до всього, що мене оточує				
53	Виконання повсякденних справ для мене — джерело задоволення				
54	Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі				
55	Я відчуваю задоволення від обраної професії				
56	Хочеться «плюнути» на усе				
57	Я скаржуся на здоров´я попри відсутність чітко визначених симптомів				
58	Я задоволений своїм становищем на роботі і в суспільстві				
59	Мені сподобалася б робота, що забирає мало сил і часу				

60	Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров´ї				
61	У мене виникають сумніви з приводу значущості моєї роботи				
62	Я відчуваю почуття ентузіазму стосовно своєї роботи				

63	Я так стомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов´язки				
64	Вважаю себе достатньо компетентним у вирішенні проблем, що виникають на роботі				
65	Відчуваю, що можу дати дітям більше, ніж даю				
66	Мені майже доводиться примушувати себе працювати				
67	У мене є передчуття, що я можу легко впасти у відчай і занепасти духом				

68	Мені подобається віддавати роботі всі сили				
69	Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування				
70	Я став з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи				
71	Вірю, що можу виконати все, що задумано				
72	У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми моїх учнів				

Обробка та інтерпретація результатів

Ця методика має три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісно-го віддалення (ОВ) і професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах вказаних шкал використовують спеціальний «ключ»:

ПВ - 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень);

ОВ - 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, ЗО, 33, 35, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження);

ПМ - 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 твердження).

Кількісна оцінка психічного «вигорання» у кожній шкалі здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему («часто» — 3 бали, «зазвичай» — 2 бали, «рідко» — 1 бал, «ніколи» — 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка здійснюється за «сирим» балом. Після цього за

допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі.

Таблиці норм

Норми для компонента «психоемоційне виснаження» (ПВ)

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
9 і нижче	10-20	21-39	40-49	50 і вище

Норми для компонента «особистісне віддалення» (ОВ)

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
9 і нижче	10-16	17-31	32-40	41 і вище

Норми для	компонента «професійна мотивація»	(ПМ)	

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
7 і нижче	8-12	13-24	25-31	32 і вище

Норми для індексу психічного «вигорання» (ІПВ)

Вкрай низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Вкрай високі значення
31 і нижче	32-51	52-92	92-112	113 і вище

Змістовні характеристики шкал

Психоемоційне виснаження — процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості і холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості.

Особистісне віддалення — специфічна форма соціальної дезаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших.

Професійна мотивація — рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності і ступеня успішності в роботі з людьми.

Нижче наводимо прояви ПВ на різних системних рівнях.

Життєві прояви психічного «вигорання» на системно-структурних рівнях

Шкали ПВ	Прояви «психічного вигорання» на рівнях:		
	міжособистісному	особистісному	мотиваційному

ПВ	Психічне виснаження; роздратованість; агресивність; підвищена чутливість до оцінок інших	Низька емоційна толерантність; тривожність	Небажання йти на роботу ; бажання скоріше закінчити робочий день; поява прогулів
ОВ	Небажання контактувати з людьми; цинічне, негативне ставлення до них	Критичне ставлення до оточуючих і некритичність в оцінці самого себе; значущість своєї правоти	Зниження включеності в роботу і справи інших людей; байдужість до своєї кар´єри
ПМ	Незадоволеність роботою і стосунками в колективі	Знижена самооцінка: незадоволеність собою як професіоналом; відчуття низької професійної ефективності та віддачі	Зниження потреби в досягненнях

ДОДАТОК 3

Методика оцінка власного потенціалу вигорання (Дж. Гібсон)

Інструкція. Дайте відповідь на кожне запитання, закреслюючи одне число із шкали, яка подається нижче. Відповівши па всі запитання, підрахуйте бали. Па-м'ятайте, що немає правильних або неправильних відповідей.

1	2	3	4	5	6
Декілька разів на рік	Щомісяця	Декілька разів на тиждень	Щотиждня	Декілька разів на тиждень	Щодня

Бланк відповідей

	Питання	Варіанти відповідей					
1	Я почав ставитися до людей жорстокіше з тих пір.як почав працювати на цій роботі	1	2	3	4	5	6
2	Я турбуюсь, що ця робота робить мене більш жорстким	1	2	3	4	5	6
3	Я фактично байдужий до того, що відбувається з деякими людьми,які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
4	Я відчуваю , що люди, які потребують моєї допомоги , вважають мене причиною деяких своїх проблем	1	2	3	4	5	6
5	Я достатньо ефективно вирішую проблеми людей, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6

6	Я відчуваю, що своєю працею я позитивно впливаю на життя інших людей	1	2	3	4	5	6
7	Я відуваю себе наповненим значною енергією	1	2	3	4	5	6
8	Я легше створюю настрій розслаблення у людей, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
9	Я відчуваю радість від тісного спілкування з людьми, які потребують моєї допомоги	1	2	3	4	5	6
10	Я здійснив на цій роботі багато гідних справ	1	2	3	4	5	6
11	Я дуже спокійно вирішую емоційні проблеми на своїй роботі	1	2	3	4	5	6
12	Я відчуваю себе емоційно виснаженим своєю роботою	1	2	3	4	5	6
13	Я відчуваю себе повністю стомленим після робочого дня	1	2	3	4	5	6
14	Вранці я відчуваю себе стомленим	1	2	3	4	5	6
15	Я вкрай незадоволений своєю роботою	1	2	3	4	5	6
16	Я відчуваю, що віддаю багато сил своїй роботі	1	2	3	4	5	6
17	Безпосередня робота з людьми потребує вд мене дуже великої напруги	1	2	3	4	5	6
18	Я відчуваю, що мої нерви напружені до межі	1	2	3	4	5	6

Підрахуйте середні бали за наступними позиціями, що характеризують кожен компонент «вигорання». Деперсоналізація (пп. 1-4) Особиста задоволеність (пп. 5-11) Емоційне виснаження (пп. 12-18) Підрахуйте середні

бали кожного з компонентів та визначте рівень «вигорання» за наведеною нижче таблицею.

Компоненти «вигорання»	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Деперсоналізація	1 - 2,99	3 - 4,99	5 і вище
Особиста задоволеність	5 і вище	3 – 4,99	1 – 2,99
Емоційне виснаження	1 – 2,99	3 – 4,99	5 і вище

ДОДАТОК 4

Діагностика професійного “вигорання” (к. Маслач, с. Джексон в адаптації н. Е. Водоп’янової)

Призначення – вивчення ступеня професійного “вигорання”.

Інструкція. Дайте відповідь, будь ласка, як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Для цього на бланку для питань відмітьте з кожного пункту варіант відповіді: “ніколи”; “дуже рідко”; “деколи”; “часто”; “дуже часто”; “кожний день”.

Опитувальник

1. Я почуваю себе емоційно знищеним.

2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.

3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.

4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в

інтересах справи.

5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і

симпатії до них).

6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.

7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з

друзями.

8. Я відчуваю пригніченість і апатію.

9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.

10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.

11. Я помічаю, що моя робота дратує мене.

12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.

13. Моя робота все більше мене розчаровує.

14. Я думаю, що дуже багато працюю.

15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.

16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.

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

18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.

18. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.

19. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.

20. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.

21. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

Опрацювання даних

Опитувальник має три шкали: "емоційне виснаження" (9 тверджень), "деперсоналізація" (5 тверджень) і "редукція особистих досягнень" (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються так:

"Ніколи" – 0 балів;

"Дуже рідко" – 1 бал;

"Інколи" – 3 бали;

"Часто" – 4 бали;

"Дуже часто" – 5 балів;

"Кожний день" – 6 балів.

Ключ до опитувальника

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

"Емоційне виснаження" – відповіді "так" на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54).

"Деперсоналізація" – відповіді "так" на запитання 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

“Редукція особистих досягнень” – відповіді “так” на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони “вигорання”. Про важкість “вигорання” свідчить сума балів усіх шкал

Рівні вигорання:	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
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