

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ
ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА**

**Факультет педагогіки, психології та соціальної роботи кафедра
психології**

Емоційне вигорання працівників МПДЮ

Кваліфікаційна робота

Рівень вищої освіти – перший (бакалаврський)

Виконала:

студентка 4 курсу, 403 групи **Багнян-
Рубін Альона**

Керівник:

кандидат філологічних наук, доцент
Чуйко Г.В.

*До захисту допущено на засіданні
кафедри протокол № _____ від
_____ 2024 р.*

Зав. кафедрою _____ доц. Андрєєва Я.Ф.

Чернівці – 2024

АНОТАЦІЯ

Студентка 4 курсу, 403 група

Багнян-Рубін Альона

Емоційне вигорання працівників МПДЮ

Психологія (053, Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича; Чернівці, 2024)

У кваліфікаційній роботі детально розглянуто проблему емоційного вигорання працівників через призму робочого середовища та організаційної культури. Теоретичний аналіз літератури дозволив глибоко зрозуміти природу емоційного вигорання та його зв'язок із робочими умовами та культурою організації. Емпіричне дослідження, проведене серед працівників Міського Палацу Дітей та Юнацтва (МПДЮ), включало використання декількох методик для оцінки психічних станів та рівня емоційного вигорання. У ході дослідження було виявлено підвищені рівні тривожності та фрустрації у працівників, що свідчить про психоемоційне напруження через високі вимоги до роботи та можливі внутрішні конфлікти. Встановлено домінуючі симптоми вигорання, такі як переживання психотравмуючих обставин, економія емоцій та емоційне відчуження, що вказує на значні навантаження та стресові ситуації в роботі працівників. Виявлено високий рівень психоемоційного виснаження та особистісного віддалення, що впливає на продуктивність працівників. Висока зацікавленість роботою свідчить про професійну мотивацію, однак середній рівень мотивації потребує підтримки. Визначено середній рівень задоволеності працівників своєю роботою. Найвищі показники стосуються задоволеності взаємостосунками з колегами та керівництвом, тоді як найнижчі – умовами праці та досягненнями.

Ключові слова: емоційне вигорання, робоче середовище, організаційна культура, психоемоційне напруження, емоційне вигорання, робоче середовище, організаційна культура, психоемоційне напруження.

ABSTRACT

Student: Alona Bahnian-Rubin

4th Year Student, Group 403

Emotional burnout of employees of the MPDU

**Psychology (053, Yuriy
Fedkovych Chernivtsi National
University; Chernivtsi, 2024)**

In this qualification work, the problem of employee burnout is examined in detail through the lens of the work environment and organizational culture. The theoretical analysis of literature allowed for a deep understanding of the nature of burnout and its connection with working conditions and organizational culture. The empirical study conducted among the employees of the City Palace of Children and Youth (CPCY) included the use of several methods to assess the psychological states and levels of burnout. The study revealed elevated levels of anxiety and frustration among employees, indicating psycho-emotional tension due to high job demands and potential internal conflicts. Dominant burnout symptoms such as experiencing psychotraumatic circumstances, emotional economy, and emotional detachment were identified, indicating significant workloads and stressful situations in the employees' work. A high level of psycho-emotional exhaustion and personal detachment, affecting employee productivity, was found. High job interest indicates professional motivation, but the average level of motivation needs support. The average level of job satisfaction among employees was determined, with the highest scores relating to satisfaction with relationships with colleagues and management, and the lowest scores relating to working conditions and

achievements. Correlation analysis showed a significant impact of the work environment and organizational culture on the emotional state of employees.

Keywords: burnout, work environment, organizational culture, psychoemotional tension, employee burnout, working conditions, emotional economy, professional motivation.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ I ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО	9
ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДИТЯЧО-ЮНАЦЬКИХ ЦЕНТРІВ	9
1. 1. Теоретичні основи емоційного вигорання.....	9
1.1.1. Визначення та концепції емоційного вигорання	9
1.1.2. Фактори, що сприяють виникненню емоційного вигорання	15
1.1.3. Наслідки емоційного вигорання для працівників і організацій.....	19
1.2. Вплив робочого середовища на емоційне вигорання працівників дитячо- юнацьких центрів.....	22
1.2.1. Фізичні умови праці та їх вплив на емоційний стан працівників	22
1.2.2. Робоче навантаження і режим роботи як фактори ризику емоційного вигорання.....	25
1.2.3. Взаємодія з колегами та підтримка з боку керівництва	27
1.3. Роль організаційної культури у виникненні емоційного вигорання.....	29
1.3.1. Цінності та норми організації і їх вплив на емоційне вигорання.....	29
1.3.2. Організаційна культура як інструмент зниження ризику емоційного вигорання.....	32
Висновок до розділу I	34
РОЗДІЛ II ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ..	36
ПРАЦІВНИКІВ ДИТЯЧО-ЮНАЦЬКИХ ЦЕНТРІВ	36
2.1. Опис вибірки дослідження та методів збору даних	36
2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	41
Висновки до розділу II.....	71
ВИСНОВКИ	72
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	75

ВСТУП

Робоче середовище та організаційна культура є ключовими елементами, що впливають на стан працівників та ефективність роботи організації. У сучасних умовах, коли зміни в економіці, технологіях та суспільстві відбуваються дуже швидко, питання емоційного вигорання працівників стає все більш актуальним.

Емоційне вигорання – це багатогранний феномен, що проявляється як фізичне, емоційне та ментальне виснаження, яке виникає в результаті тривалого стресу та надмірного навантаження на роботі. Особливо схильні до емоційного вигорання працівники дитячо-юнацьких центрів, оскільки їхня діяльність часто пов'язана з високим рівнем відповідальності, необхідністю постійного емоційного включення та інтенсивною взаємодією з дітьми та підлітками.

Робоче середовище та організаційна культура є ключовими факторами, що впливають на рівень емоційного вигорання працівників. Вони визначають не лише умови праці, але й психологічний клімат у колективі, підтримку з боку керівництва та колег, можливості для професійного розвитку та зростання.

Емоційне вигорання не лише негативно впливає на здоров'я працівників, але й знижує продуктивність та ефективність роботи організації в цілому. Високий рівень стресу на роботі може призвести до зниження мотивації, підвищення рівня плинності кадрів та зростання кількості помилок у виконанні завдань.

Емоційне вигорання працівників є актуальною проблемою, яку досліджують як зарубіжні, так і українські науковці. Серед зарубіжних науковців вагомий внесок зробили Герберт Фройденбергер, Крістіна Маслач, Майкл Лейтер, Аріель Фридман та Вільям Б. Шауфелі, які розробили концептуальні основи та методологічні інструменти для вивчення цього феномена.

Українські дослідники, такі як Олена Титаренко, Людмила Клименко, Тетяна Гундар, Людмила Пеша та Олена Бондаренко, також активно займаються цією

проблематикою, акцентуючи увагу на особливостях емоційного вигорання в національному контексті. Їхні дослідження спрямовані на вивчення причин, механізмів та методів подолання емоційного вигорання серед різних професійних груп в Україні.

Роботи цих науковців створюють основу для розробки ефективних стратегій профілактики та подолання емоційного вигорання, що є важливим для забезпечення здоров'я та продуктивності працівників у різних галузях.

Об'єкт дослідження – явище емоційного вигорання.

Предметом дослідження психологічні особливості емоційного вигорання працівників дитячо-юнацьких центрів.

Метою даної кваліфікаційної роботи є теоретичний аналіз вивчення явища емоційного вигорання в психології та емпіричне дослідження особливостей виникнення та прояву емоційного вигорання серед працівників дитячо-юнацьких центрів.

Для досягнення поставленої мети у роботі було проведено вирішення ряду завдань таких як:

- 1) аналіз наукової літератури з даної теми;
- 2) характеристика процесу емоційного вигорання, його симптомів і основних причин;
- 3) емпіричне дослідження емоційного вигорання працівників дитячоюнацького центру;
- 4) узагальнення отриманих результатів у висновках;
- 5) на основі отриманих даних розробити рекомендації для покращення робочого середовища та організаційної культури з метою зниження рівня емоційного вигорання.

Це дозволило розробити рекомендації щодо покращення робочого середовища та організаційної культури з метою зниження ризику емоційного вигорання та підвищення ефективності роботи працівників дитячо-юнацьких центрів загалом.

Гіпотеза дослідження полягає в припущенні, що професійне вигорання працівників дитячо-юнацьких центрів пов'язане з їх задоволеністю своєю роботою та особливостями їх емоційного стану.

У процесі проведення емпіричного дослідження ми використали наступні методики:

- ✓ Методика "Самооцінка психічних станів" (за Г. Айзенком);
- ✓ Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка;
- ✓ Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова; ✓
- Методика «Інтегральна задоволеність працею» (А. В. Батаршев).

Таким чином, дана кваліфікаційна робота спрямована на вивчення важливої проблеми, що має безпосередній вплив на якість надання послуг у дитячо-юнацьких центрах, а також на здоров'я та благополуччя їх працівників.

Для досягнення мети та вирішення завдань дослідження використовувалися різні методи, зокрема, аналіз наукової літератури, опитування працівників, статистичний аналіз даних тощо. Такий комплексний підхід дозволив отримати глибоке розуміння проблеми та розробити ефективні стратегії її вирішення.

Результати даного дослідження можуть бути використані керівниками та HRфахівцями для розробки та впровадження ефективних стратегій запобігання емоційному вигоранню, що сприятиме покращенню робочого середовища та підвищенню ефективності роботи організації в цілому.

Структура бакалаврської роботи. Дипломна робота складається з вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Загальний обсяг роботи складає 76 сторінок, виклад основного матеріалу відображено на 70

сторінках. Список використаних джерел налічує 55 позицій. Робота проілюстрована 2 таблицями та 6 рисунками.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДИТЯЧО-ЮНАЦЬКИХ ЦЕНТРІВ

1. 1. Теоретичні основи емоційного вигорання

1.1.1 Визначення та концепції емоційного вигорання

Емоційне вигорання є серйозною проблемою сучасного суспільства, що впливає на фізичне, емоційне та психічне здоров'я. Цей феномен, який спочатку був досліджений у контексті вузького кола професій, таких як медики та педагоги, тепер визнаний широким спектром професійних груп. В умовах стрімких змін, підвищеної конкуренції та зростаючого тиску на працівників, розуміння та вивчення емоційного вигорання стало надзвичайно актуальним [8].

Емоційне вигорання, часто визначене як синдром хронічного стресу, що призводить до емоційного та фізичного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної ефективності, має значні наслідки як для окремих осіб, так і для організацій. Воно може призвести до зниження продуктивності, підвищення рівня відсутності на робочому місці, зростання кількості помилок та погіршення загального стану здоров'я.

Теоретичні основи емоційного вигорання базуються на міждисциплінарному підході, що включає психологічні, соціальні та організаційні аспекти. Важливим завданням є розуміння механізмів розвитку цього синдрому, визначення його основних факторів ризику та розробка ефективних стратегій попередження та подолання [12].

Синдром емоційного вигорання (burnout) є психологічним явищем, яке виникає внаслідок тривалого впливу хронічного стресу на робочому місці. Цей синдром характеризується трьома основними компонентами:

Емоційне виснаження: Відчуття надмірного навантаження і виснаження ресурсів.

Деперсоналізація: Цинічне ставлення або дистанціювання від роботи та колег.

Зниження професійної ефективності: Почуття зменшення власних досягнень і компетенції у виконанні робочих обов'язків .

За даними Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), «вигорання є синдромом, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, який не був успішно подоланий. Цей стан включено до 11-ї редакції Міжнародної класифікації хвороб (ICD-11) як "професійний феномен" і охоплює вищезазначені три компоненти» [5].

Згідно з дослідженням Маслач та Лейтер, «вигорання є результатом невідповідності між робочими вимогами та доступними ресурсами, що призводить до емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження почуття особистих досягнень. Це явище часто зустрічається серед професій, що вимагають високого рівня емоційної залученості, таких як медики, педагоги та психологи» [18].

Теоретичні основи емоційного вигорання включають різні підходи та моделі, що пояснюють цей феномен.

Одна з найвідоміших моделей, запропонована Крістіною Маслач та Сьюзен Джексон у 1981 році. Ця модель визначає три основні компоненти вигорання, які складають основу для розуміння цього синдрому: емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження професійної ефективності [50].

Емоційне виснаження – це відчуття втоми та виснаження, яке виникає через надмірні емоційні та фізичні навантаження на роботі. Працівники відчувають, що більше не можуть надавати емоційну підтримку іншим або навіть самим собі.

Основними симптомами даного компонента є хронічна втома, зниження енергії, відчуття виснаження в кінці робочого дня, труднощі у виконанні навіть простих завдань. Причиною його формування можуть стати високі вимоги до роботи, відсутність перерв, недостатня підтримка з боку колег і керівництва, тривалий стрес [8].

Деперсоналізація – це цинічне ставлення до своєї роботи та людей, з якими працівник взаємодіє. Люди, які страждають від деперсоналізації, починають відчувати байдужість, дистанціюються від клієнтів та колег, проявляють негативне або навіть холодне ставлення. Основними симптомами є байдужість до роботи, розвиток негативного ставлення до колег та клієнтів, відчуття відчуження, зниження співчуття, а причиною, в свою чергу виступає висока інтенсивність взаємодії з іншими людьми, постійні конфлікти на роботі, відсутність емоційної підтримки [8].

Зниження професійної ефективності – це відчуття власної некомпетентності та відсутності досягнень на роботі. Працівники відчувають, що вони не досягають своїх цілей, їхня праця не має значення, і вони не здатні вплинути на результати своєї діяльності. Симптомами даного компонента є відчуття неуспішності, зниження продуктивності, сумніви у власних професійних здібностях, зниження самооцінки, а причиною його формування стає невідповідність між очікуваннями та реальністю, недостатня підтримка та визнання з боку керівництва, відсутність можливостей для професійного зростання [8].

Модель Маслач та Джексон є однією з найвідоміших і найпоширеніших у світі, і вона допомагає не лише діагностувати синдром вигорання, але й розробляти стратегії для його запобігання та подолання.

Когнітивно-біхевіоральна теорія емоційного вигорання пояснює цей стан через взаємодію когнітивних (думок) та біхевіоральних (поведінкових) факторів. Згідно з цією теорією, емоційне вигорання виникає внаслідок тривалого стресу, що пов'язано з високими вимогами до роботи та недостатньою підтримкою з боку оточуючих.

Індивіди, що мають високі очікування щодо своєї продуктивності та успіху, можуть відчувати більший тиск. Негативні думки та переконання про власну недостатність або невдачі можуть посилювати відчуття вигорання. Ефективні або неефективні методи управління стресом і конфліктами впливають на рівень вигорання. Наприклад, уникнення проблем або надмірна праця можуть посилювати стрес [34].

Механізм розвитку вигорання згідно даної теорії полягає у наступному:

- Хронічний стрес: Постійне зіткнення з високими вимогами без належного відпочинку і відновлення призводить до накопичення стресу.
- Когнітивні викривлення: Під впливом хронічного стресу зростає кількість негативних думок і переконань щодо себе і своєї роботи.
- Зниження мотивації: Негативні думки і емоції знижують мотивацію і здатність ефективно виконувати роботу.
- Поведінкові зміни: Люди починають уникати робочих обов'язків, знижується їх продуктивність, що ще більше посилює стрес [31].

Теорія робочих вимог-ресурсів (Job Demands-Resources Theory, JD-R) є однією з найпоширеніших моделей у сучасній організаційній психології. Вона пояснює, як робочі вимоги і ресурси впливають на рівень стресу та вигорання співробітників, а також на їхню мотивацію та добробут. Основними поняття JD-R теорії є робочі вимоги та робочі ресурси .

Робочі вимоги (Job Demands) – це аспекти роботи, які вимагають зусиль або енергії від працівника. Вони можуть бути фізичними, психологічними, соціальними або організаційними [34].

Робочі ресурси (Job Resources) – це аспекти роботи, які допомагають досягати робочих цілей, зменшують робочі вимоги або стимулюють особистий розвиток працівника.

JD-R теорія підкреслює, що баланс між робочими вимогами і ресурсами є критичним для уникнення вигорання і забезпечення добробуту працівників:

Високі робочі вимоги + Низькі ресурси = Вигорання:

Коли вимоги роботи перевищують наявні ресурси, працівник може відчувати високий рівень стресу, що може призвести до фізичного і емоційного вигорання. Це може проявлятися в зниженні ефективності, демотивації, відчутті безсилля і виснаження [34].

Високі робочі вимоги + Високі ресурси = Мотивація та розвиток:

Коли робочі вимоги високі, але забезпечені необхідними ресурсами, працівник може відчувати виклик, який стимулює його до розвитку, підвищення ефективності і мотивації. Ресурси допомагають справлятися з вимогами, підтримуючи позитивний настрій і задоволення від роботи [34].

Низькі робочі вимоги + Низькі ресурси = Нудьга та деградація:

Якщо і вимоги, і ресурси низькі, працівники можуть відчувати нудьгу, відсутність викликів і мотивації, що призводить до професійної деградації та незадоволення роботою.

Теорія саморегуляції ґрунтується на ідеї, що люди постійно контролюють і коригують свою поведінку та емоції, щоб досягти своїх цілей і підтримувати внутрішню рівновагу. У контексті емоційного вигорання, ця теорія пояснює, як невдачі у досягненні цілей можуть призвести до виснаження мотивації та енергії.

Ось основні елементи цієї теорії [36]:

Люди встановлюють для себе певні цілі та стандарти, яких прагнуть досягти. Це можуть бути як особисті, так і професійні цілі. Саморегуляція включає постійний моніторинг свого прогресу щодо встановлених цілей. Люди оцінюють, наскільки їхні дії наближають їх до досягнення цілей.

Коли існує розрив між поточним станом і бажаними цілями, люди відчувають певний рівень стресу чи дискомфорту. Вони намагаються зменшити цей розрив шляхом коригування своєї поведінки. Якщо прогрес до цілей недостатній, люди намагаються адаптувати свою стратегію або підходи. Це може включати зміну методів, інтенсифікацію зусиль або переоцінку цілей [28].

Постійні спроби досягти цілей можуть призвести до виснаження фізичних, емоційних та ментальних ресурсів. Якщо успіху не вдається досягти, це може призвести до відчуття безсилля та зниження мотивації.

Коли люди не можуть досягти своїх цілей попри всі зусилля, вони можуть відчувати емоційне вигорання. Це стан, який характеризується хронічним стресом, втомою, цинізмом та зниженням ефективності на роботі.

Приклад використання цієї теорії можна знайти у дослідженнях професійної діяльності, де працівники, що постійно не досягають поставлених завдань, можуть почуватися виснаженими та демотивованими [28].

Теорія транзакційного стресу Річарда Лазаруса розглядає стрес як результат взаємодії між особистістю та навколишнім середовищем. Основна ідея цієї теорії полягає в тому, що стрес виникає, коли людина сприймає, що вимоги, які ставить перед нею оточення, перевищують її здатність справлятися з ними, тобто її ресурси [27].

Теорія транзакційного стресу Лазаруса важлива тим, що вона акцентує увагу на суб'єктивному сприйнятті стресу, підкреслюючи індивідуальні відмінності в реакціях на стресові ситуації. Вона також пропонує інтерактивний підхід до

розуміння стресу, розглядаючи його як динамічний процес, а не як односторонню реакцію на зовнішні стимули [27].

У робочому середовищі, якщо співробітник відчуває, що вимоги завдань перевищують його професійні навички або час, це може призвести до стресу та вигорання. Оцінка доступних ресурсів (наприклад, підтримка колег, навчання, можливість делегування завдань) та застосування копінг-стратегій (наприклад, планування часу, розвиток навичок) можуть допомогти справлятися з такими стресовими ситуаціями.

Теорія Лазаруса підкреслює важливість розуміння та управління стресом через призму взаємодії між особистістю та навколишнім середовищем, що є критично важливим для ефективного вирішення стресових ситуацій [27].

Розуміння теоретичних основ емоційного вигорання є важливим для розробки ефективних стратегій профілактики та втручання. Це включає в себе виявлення причинних факторів, розробку підтримуючих механізмів на робочому місці та впровадження програм з управління стресом.

1.1.2. Фактори, що сприяють виникненню емоційного вигорання

Емоційне вигорання – це стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, який виникає внаслідок тривалого стресу та перевантаження на роботі. Виокремлюють кілька ключових факторів, що сприяють виникненню емоційного вигорання [23].

Надмірне робоче навантаження є одним із найзначущих факторів, що сприяють виникненню емоційного вигорання. Воно включає кілька аспектів, які впливають на фізичний, емоційний та психічний стан працівника. Постійний потік завдань, які працівник має виконувати в обмежений час, призводить до хронічного

стресу та втоми. Постійні жорсткі терміни виконання завдань створюють додатковий тиск, змушуючи працівника працювати в прискореному темпі. Постійна робота понаднормово, особливо без відповідної компенсації, призводить до фізичної втоми та зниження мотивації. Відсутність необхідних ресурсів (персоналу, технологій, часу) для виконання завдань також сприяє перевантаженню [20].

Незбалансованість роботи та особистого життя є одним із ключових факторів, що сприяють виникненню емоційного вигорання серед працівників. Цей фактор впливає на емоційне вигорання через хронічну втому та виснаження, зниження якості особистого життя та психологічний стрес. Постійне перебування в робочому режимі без достатнього відпочинку призводить до фізичного та емоційного виснаження. Недостатня увага до особистого життя, сім'ї та хобі може спричинити відчуття незадоволеності та депресії. Постійне переключення між роботою та особистими обов'язками створює додатковий психологічний стрес, що сприяє емоційному вигоранню [17].

Це має серйозні наслідки для працівників та організацій. Виснажені працівники не можуть ефективно виконувати свої обов'язки, що призводить до зниження продуктивності та якості роботи. Незбалансованість між роботою та особистим життям може призвести до серйозних проблем зі здоров'ям, включаючи хронічні захворювання, серцево-судинні проблеми та психічні розлади. Незадоволені працівники частіше звільняються, шукаючи кращих умов праці, що призводить до підвищення плинності кадрів та додаткових витрат для компаній на навчання нових працівників [17].

Нестача підтримки є важливим фактором, що сприяє виникненню емоційного вигорання серед працівників. Відсутність підтримки з боку колег та керівництва призводить до відчуття ізоляції та самотності, що негативно впливає на емоційний стан працівника. Коли працівники не отримують необхідної допомоги та зворотного

зв'язку, вони відчуваються покинутими та знеціненими, що підвищує рівень стресу та тривожності. Крім того, нестача підтримки може спричинити зниження мотивації та задоволеності роботою, оскільки працівники не бачать визнання своїх зусиль та досягнень. Відсутність належного зворотного зв'язку призводить до невпевненості у своїх діях та прийнятих рішеннях, що спричиняє додатковий емоційний тиск. Негативний вплив на емоційний стан працівника посилюється, коли він не має можливості обговорити свої проблеми та отримати конструктивні поради для їх вирішення. Така ситуація створює замкнене коло: працівник відчувається ізольованим, що підвищує рівень стресу, а підвищений рівень стресу ще більше ускладнює комунікацію з колегами та керівництвом [10].

Монотонність та відсутність розвитку є важливими факторами, що сприяють виникненню емоційного вигорання серед працівників. Коли працівник постійно виконує одноманітні завдання без варіативності або можливості для професійного зростання, він починає відчувати апатію та втрату інтересу до своєї роботи. Монотонність руйнує внутрішню мотивацію та призводить до зниження рівня залученості.

Відсутність інтелектуальних викликів та нових завдань сприяє появі відчуття застою та нудьги, що поступово виснажує працівника емоційно. Коли робота стає рутинною та не пропонує можливостей для розвитку, працівник втрачає відчуття значущості своєї діяльності. Це веде до зниження задоволеності роботою та підвищує ризик виникнення емоційного вигорання. Відсутність можливостей для професійного росту та навчання створює відчуття безперспективності, що також негативно впливає на емоційний стан працівника [17].

У результаті монотонність та відсутність розвитку створюють негативний емоційний фон, який сприяє поступовому накопиченню стресу та виснаження.

Конфлікти на робочому місці є вагомим фактором, що сприяє виникненню емоційного вигорання серед працівників. Постійна напруженість, непорозуміння та

суперечки між колегами або з керівництвом створюють токсичну робочу атмосферу, що негативно впливає на емоційний стан працівників. Конфлікти призводять до зниження рівня довіри та співпраці в команді, що ускладнює виконання спільних завдань і зменшує ефективність роботи. Коли працівники постійно відчують тиск та ворожість, їхня мотивація та залученість до роботи значно знижуються.

Відсутність належного вирішення конфліктів призводить до накопичення негативних емоцій, таких як роздратування, злість та образа. Ці емоції можуть перерости у хронічний стрес, який є основою емоційного вигорання. Працівники, які часто стикаються з конфліктними ситуаціями, починають відчувати втому та виснаження, що впливає на їхню продуктивність та здатність ефективно виконувати свої обов'язки. Негативний вплив конфліктів також поширюється на фізичне здоров'я працівників, спричиняючи такі симптоми, як головний біль, порушення сну та підвищену тривожність [8].

Крім того, конфлікти на робочому місці можуть спричинити відчуття ізоляції та самотності. Коли працівник не відчуває підтримки з боку колег або керівництва, він може почуватися покинутим та знеціненим. Це підвищує ризик розвитку депресії та інших психічних розладів. Постійна напруженість у робочому колективі також знижує задоволеність роботою, що веде до зниження рівня мотивації та збільшення плинності кадрів. У таких умовах працівники часто шукають інші робочі місця, де вони можуть знайти більш сприятливу атмосферу для роботи.

Високі вимоги до себе є значним фактором, що сприяє виникненню емоційного вигорання серед працівників. Перфекціонізм та прагнення досягти ідеальних результатів у всьому, що робить працівник, можуть створювати постійний внутрішній тиск і стрес. Люди, які ставлять перед собою надмірно високі стандарти, часто відчують, що їхні зусилля ніколи не є достатньо добрими, навіть коли вони досягають значних успіхів. Це постійне почуття незадоволеності своїми результатами призводить до хронічного емоційного виснаження [13].

Коли працівник постійно намагається відповідати своїм високим вимогам, він витрачає надзвичайно багато часу та енергії на досягнення поставлених цілей. Це часто призводить до тривалих робочих годин, відсутності відпочинку та нехтування особистим життям. Така ситуація створює дисбаланс між роботою та особистим життям, що додатково сприяє розвитку емоційного вигорання. Постійний стрес від невідповідності власним високим стандартам може також викликати почуття тривоги та депресії [3].

Крім того, високі вимоги до себе зазвичай супроводжуються страхом перед невдачею. Працівники, які бояться не виправдати своїх очікувань або очікувань інших, часто уникають ризиків та нових викликів, що може обмежувати їхній професійний розвиток і зростання. Цей страх також може призводити до прокрастинації, коли працівник відкладає виконання завдань через страх невідповідності високим стандартам, що створює додатковий стрес і тиск.

Емоційне вигорання є серйозною проблемою, яка може мати значні негативні наслідки для працівників та організацій. Розглянуті фактори, такі як надмірне робоче навантаження, незбалансованість роботи та особистого життя, нестача підтримки, монотонність та відсутність розвитку, конфлікти на робочому місці та високі вимоги до себе, відіграють ключову роль у виникненні цього стану.

1.1.3. Наслідки емоційного вигорання для працівників і організацій

Емоційне вигорання є важливою проблемою, яка все частіше зустрічається в сучасному світі. Це явище має значний вплив на здоров'я працівників і продуктивність організацій. Причини його розповсюдження включають збільшення робочого навантаження, високі вимоги до працівників та недостатній баланс між роботою та особистим життям [12].

Перш за все, емоційне вигорання має значний вплив на фізичне здоров'я працівників. Хронічна втома та постійне відчуття виснаження є основними симптомами вигорання, які можуть призвести до серйозних фізичних захворювань. Працівники, що страждають від вигорання, частіше скаржаться на серцево-судинні проблеми, порушення сну та ослаблення імунної системи. Постійний стрес також може спричиняти психосоматичні розлади, такі як головні болі, проблеми з травленням та інші фізичні симптоми, які мають психологічне підґрунтя. Ці проблеми не тільки знижують якість життя працівників, але й впливають на їхню здатність ефективно виконувати свої обов'язки [14].

Психологічне здоров'я працівників також значно страждає від емоційного вигорання. Депресія та тривога є частими супутниками цього стану. Працівники можуть відчувати постійне відчуття неуспіху, невпевненості у власних силах, що призводить до зниження самооцінки. Це, в свою чергу, може викликати подальше зниження мотивації та продуктивності. Крім того, вигорання може спричинити розвиток хронічного стресу, який впливає на психічний стан працівника та його здатність ефективно виконувати роботу [14].

Соціальні наслідки емоційного вигорання включають проблеми у взаємовідносинах з родиною та друзями. Працівники, які страждають від вигорання, часто стають дратівливими та емоційно недоступними, що призводить до конфліктів у родині та з близькими людьми. Вони можуть уникати соціальних контактів, що поглиблює почуття самотності та ізоляції. Це ще більше ускладнює ситуацію, оскільки підтримка близьких людей є важливим фактором у подоланні стресу та вигорання.

Для організацій емоційне вигорання працівників має також серйозні наслідки. Одним з основних наслідків є зниження продуктивності працівників. Працівники, які страждають від вигорання, частіше роблять помилки, працюють менш ефективно та втрачають креативність. Це може негативно вплинути на розвиток

компанії, оскільки інноваційні ідеї та пропозиції стають рідкісними. Організації стикаються з проблемами у виконанні своїх завдань та досягненні стратегічних цілей [9].

Збільшення плинності кадрів є ще одним серйозним наслідком емоційного вигорання. Організації можуть втрачати цінних працівників через їхнє звільнення, обумовлене вигоранням. Це призводить до високих витрат на заміну персоналу, оскільки найм та навчання нових працівників вимагає значних ресурсів та часу. Крім того, втрата досвідчених працівників може негативно вплинути на знання та досвід в організації, що ускладнює її подальший розвиток [9].

Погіршення корпоративної культури є ще одним наслідком емоційного вигорання. Зниження мотивації працівників, які страждають від вигорання, може негативно вплинути на моральний стан колективу. Це призводить до зростання кількості конфліктів та загального незадоволення роботою. Нездоровий клімат у колективі може також призвести до зниження рівня залученості працівників, що негативно впливає на ефективність роботи організації.

Запобігання та вирішення проблеми емоційного вигорання вимагає комплексного підходу. Перш за все, важливо підтримувати баланс між роботою та особистим життям працівників. Організації повинні сприяти гнучким графікам роботи, заохочувати працівників до взяття відпусток для відновлення сил. Створення сприятливого робочого середовища є також важливим фактором у запобіганні вигоранню. Комфортні робочі місця та можливість відпочинку під час робочого дня можуть значно знизити рівень стресу [11].

Психологічна підтримка є ще одним важливим аспектом у запобіганні вигоранню. Наявність психологічної підтримки та консультування на робочому місці може допомогти працівникам впоратися з проблемами та запобігти вигоранню. Організації можуть також організовувати тренінги з управління стресом

та розвитком емоційної інтелектуальності, що допоможе працівникам ефективніше справлятися з навантаженням [19].

Навчання та розвиток персоналу є ще одним важливим заходом у запобіганні емоційному вигоранню. Організації можуть проводити тренінги, спрямовані на розвиток навичок управління стресом, поліпшення комунікаційних навичок та підвищення рівня емоційної інтелектуальності. Це допоможе працівникам краще справлятися з робочими навантаженнями та ефективніше вирішувати проблеми [19].

Таким чином, емоційне вигорання є серйозною проблемою, яка має значні наслідки як для працівників, так і для організацій. Важливо вчасно виявляти ознаки вигорання та впроваджувати заходи для його запобігання. Організації, які дбають про добробут своїх працівників, можуть досягти більшої продуктивності та стабільності, створюючи позитивне робоче середовище та підтримуючи здоровий баланс між роботою та особистим життям. Забезпечення підтримки та розвитку працівників є ключем до успіху в запобіганні емоційному вигоранню та забезпеченні довгострокового процвітання організації.

1.2. Вплив робочого середовища на емоційне вигорання працівників дитячо-юнацьких центрів

1.2.1. Фізичні умови праці та їх вплив на емоційний стан працівників

Фізичні умови праці та їх вплив на емоційний стан працівників є важливою темою для сучасної організації, оскільки стан здоров'я та добробуту працівників безпосередньо впливає на продуктивність та ефективність роботи організації. Фізичні умови праці включають такі аспекти, як освітлення, температура, рівень шуму, ергономіка робочих місць, якість повітря та інші фактори, що можуть

впливати на комфорт та здоров'я працівників. Вплив цих умов на емоційний стан працівників може бути як позитивним, так і негативним, залежно від того, наскільки сприятливими або несприятливими є ці умови [48].

Освітлення є одним із ключових фізичних факторів, що впливають на емоційний стан працівників. Недостатнє освітлення може призводити до втоми очей, головного болю та загального зниження продуктивності. Крім того, дослідження показали, що природне освітлення сприяє поліпшенню настрою та зниженню рівня стресу. В офісах з великими вікнами та достатньою кількістю природного світла працівники, як правило, відчують себе більш задоволеними та мотивованими. З іншого боку, надмірне штучне освітлення, особливо холодне біле світло, може викликати дискомфорт та негативно впливати на емоційний стан працівників [31].

Температура в робочому приміщенні також є важливим фактором. Оптимальна температура сприяє комфортній роботі та зменшує ризик виникнення теплового стресу або переохолодження. Занадто висока або низька температура може призводити до зниження концентрації, втоми та підвищення рівня стресу. Наприклад, у жарких умовах працівники можуть відчувати себе виснаженими та роздратованими, що негативно впливає на їх продуктивність. Водночас, у холодних умовах працівники можуть відчувати дискомфорт та скутості, що також не сприяє ефективній роботі [38].

Рівень шуму на робочому місці є ще одним важливим фізичним фактором. Надмірний шум може призводити до підвищення рівня стресу, роздратованості та зниження концентрації. Довготривалий вплив високих рівнів шуму може навіть спричинити втрату слуху. З іншого боку, тиша або помірний рівень фонових звуків можуть сприяти підвищенню концентрації та загальному поліпшенню настрою. Використання шумопоглинаючих матеріалів та встановлення тихих зон у офісах може значно покращити емоційний стан працівників [31].

Ергономіка робочих місць також відіграє важливу роль у забезпеченні комфорту та здоров'я працівників. Неправильна посадка, незручні меблі та погано організовані робочі місця можуть призводити до фізичного дискомфорту, болю в спині, шиї та зап'ястях. Це може призводити до підвищення рівня стресу та зниження продуктивності. Ергономічно правильні робочі місця, які враховують індивідуальні особливості працівників, сприяють зниженню фізичного навантаження та покращенню загального самопочуття.

Якість повітря в робочому приміщенні також має значний вплив на здоров'я та емоційний стан працівників. Недостатня вентиляція та наявність забруднювачів повітря можуть призводити до респіраторних проблем, головного болю та загальної втоми. Дослідження показали, що покращення якості повітря, наприклад, через використання систем вентиляції та фільтрації, може сприяти підвищенню продуктивності та зниженню рівня захворюваності серед працівників [51].

Важливо також враховувати такі аспекти, як організація робочого простору, кольорова гамма інтер'єру та наявність зон для відпочинку. Відкриті робочі простори можуть сприяти кращій комунікації та співпраці між працівниками, але водночас можуть викликати підвищення рівня шуму та зниження концентрації. Правильно організовані робочі простори з урахуванням потреб працівників можуть сприяти зниженню стресу та підвищенню задоволеності роботою. Кольорова гамма інтер'єру також може впливати на настрій та емоційний стан працівників. Наприклад, теплі кольори можуть створювати відчуття комфорту та затишку, тоді як холодні кольори можуть сприяти підвищенню концентрації та продуктивності. Зони для відпочинку, де працівники можуть розслабитися та відновити сили, також сприяють поліпшенню загального самопочуття та зниженню рівня стресу.

Отже фізичні умови праці мають значний вплив на емоційний стан працівників. Забезпечення комфортних, здорових та ергономічних умов праці сприяє підвищенню продуктивності, зниженню рівня стресу та покращенню

загального самопочуття працівників. Організації, які дбають про фізичні умови праці, можуть очікувати підвищення задоволеності роботою, зниження рівня захворюваності та плинності кадрів. Таким чином, інвестування у покращення фізичних умов праці є важливим аспектом управління людськими ресурсами та сприяє досягненню стратегічних цілей організації [40].

1.2.2. Робоче навантаження і режим роботи як фактори ризику емоційного вигорання

Робоче навантаження і режим роботи є важливими факторами, що можуть спричинити емоційне вигорання працівників дитячо-юнацьких центрів. Ці працівники стикаються з унікальними викликами, пов'язаними з наданням підтримки та вихованням молоді. Умови їхньої праці можуть значно впливати на їхнє психологічне та фізичне здоров'я, а також на загальну ефективність виконання своїх обов'язків. Емоційне вигорання є станом хронічного стресу, що призводить до виснаження, цинізму та зниження професійної ефективності. Воно може мати серйозні наслідки для якості роботи працівників дитячо-юнацьких центрів, а також для їхнього особистого життя [50].

Робоче навантаження у дитячо-юнацьких центрах зазвичай включає проведення різноманітних заходів, навчальних програм, консультативних сесій та інших видів діяльності, спрямованих на розвиток дітей та молоді. Високий обсяг роботи, часті контакти з дітьми та їхніми батьками, необхідність постійно адаптуватися до змінних умов та вимог може спричинити постійний стрес. Працівники часто відчують тиск через необхідність одночасно виконувати кілька завдань, що вимагають значних емоційних і фізичних зусиль. Це може призвести до виснаження ресурсів організму та емоційного виснаження [34].

Режим роботи працівників дитячо-юнацьких центрів також є важливим фактором ризику емоційного вигорання. Нерегулярні графіки, робота у вечірній час та на вихідних, а також необхідність виконувати завдання поза робочим часом можуть значно впливати на здатність працівників до відновлення сил та підтримки балансу між роботою і особистим життям. Недостатній час для відпочинку та релаксації може призвести до накопичення втоми та зниження ефективності роботи. Крім того, відсутність передбачуваності у розкладі може викликати почуття невизначеності та підвищувати рівень стресу [49].

Емоційне вигорання працівників дитячо-юнацьких центрів також може бути пов'язане з високими вимогами до емоційної залученості у роботу. Взаємодія з дітьми вимагає великого емоційного залучення, а також здатності до емпатії та підтримки. Постійна потреба бути емоційно доступними та чуйними може призвести до емоційного виснаження. Коли працівники відчують, що їхні емоційні ресурси виснажені, це може спричинити цинізм, негативне ставлення до роботи та зниження мотивації.

Для запобігання емоційному вигоранню важливо впроваджувати стратегії управління робочим навантаженням та режимом роботи. Зменшення обсягу роботи, розподіл обов'язків між працівниками, встановлення чітких меж робочого часу та надання достатнього часу для відпочинку можуть значно знизити ризик вигорання. Важливо також забезпечити можливості для професійного розвитку та навчання, що сприятиме підвищенню компетентності працівників та їхньої здатності справлятися з викликами [42].

Крім того, підтримка здорового робочого середовища, що сприяє відкритому спілкуванню та взаємодії між працівниками, може допомогти знизити рівень стресу та підвищити рівень задоволеності роботою. Створення командної атмосфери, де працівники можуть ділитися своїми переживаннями та отримувати підтримку від колег, сприятиме зниженню ризику вигорання. Також важливо надавати можливості

для саморефлексії та розвитку навичок управління стресом, що допоможе працівникам краще справлятися з емоційними навантаженнями.

Організаційна підтримка з боку керівництва також є ключовим фактором у запобіганні емоційному вигоранню. Важливо, щоб керівництво дитячо-юнацьких центрів було чутливим до потреб працівників, надавало можливості для обговорення проблем та активно підтримувало ініціативи, спрямовані на поліпшення умов праці. Це може включати впровадження програм психологічної підтримки, тренінги з управління стресом та інші заходи, спрямовані на збереження психологічного здоров'я працівників [50].

1.2.3. Взаємодія з колегами та підтримка з боку керівництва

Взаємодія з колегами та підтримка з боку керівництва є ключовими аспектами, що визначають ефективність роботи, задоволеність працівників та загальний успіх організації. Здорові та конструктивні робочі відносини сприяють створенню позитивного робочого середовища, де кожен працівник відчуває себе важливим та цінним членом команди. Водночас підтримка з боку керівництва є невід'ємною складовою успішного управління людськими ресурсами, оскільки вона забезпечує не лише мотивацію, але й професійний розвиток працівників [42].

Взаємодія з колегами є фундаментальним елементом робочого процесу. У багатьох організаціях успіх роботи залежить від здатності співробітників ефективно спілкуватися, співпрацювати та підтримувати один одного. Взаємодія між колегами включає обмін інформацією, вирішення конфліктів, спільну роботу над проектами та підтримку у складних ситуаціях. Ефективна комунікація є основою для створення довіри та взаєморозуміння між працівниками. Коли співробітники відкрито обмінюються ідеями та інформацією, це сприяє швидкому вирішенню проблем та

підвищенню продуктивності. Важливо також створювати умови для неформального спілкування, оскільки воно допомагає зміцнити робочі відносини та сприяє формуванню дружнього колективу. Наприклад, організація спільних заходів, тренінгів та командних будівельних заходів може значно поліпшити взаємодію між колегами [45].

Підтримка з боку керівництва є ще одним важливим фактором, що впливає на ефективність роботи та задоволеність працівників. Керівництво, яке демонструє увагу до потреб та проблем своїх підлеглих, створює атмосферу довіри та поваги. Підтримка з боку керівництва може проявлятися у різних формах: надання зворотного зв'язку, визнання досягнень, сприяння професійному розвитку та надання допомоги у складних ситуаціях. Важливо, щоб керівники були доступними для спілкування та відкритими до обговорення проблем. Керівники, які активно підтримують своїх працівників, сприяють підвищенню їхньої мотивації та залученості до роботи. Наприклад, регулярні зустрічі з працівниками для обговорення їхніх досягнень та проблем можуть допомогти виявити та вирішити потенційні труднощі, перш ніж вони стануть серйозними перешкодами [49].

Ефективне керівництво також передбачає розвиток навичок управління конфліктами та створення умов для конструктивного вирішення суперечок між працівниками. Конфлікти на робочому місці є неминучими, але їх правильне вирішення може зміцнити команду та покращити взаємодію між колегами.

Керівники повинні володіти навичками медіації та бути готовими втрутитися у разі виникнення конфліктних ситуацій. Підтримка керівництва у таких ситуаціях є важливою для збереження робочої атмосфери та запобігання ескалації конфліктів. Наприклад, організація тренінгів з управління конфліктами та медіації може допомогти працівникам розвинути необхідні навички для ефективного вирішення суперечок [54].

Важливим аспектом взаємодії з колегами та підтримки з боку керівництва є сприяння професійному розвитку працівників. Керівництво, яке інвестує у розвиток своїх працівників, створює умови для їхнього зростання та підвищення кваліфікації. Це може включати проведення тренінгів, семінарів, курсів підвищення кваліфікації та надання можливостей для кар'єрного зростання. Підтримка професійного розвитку сприяє підвищенню рівня задоволеності працівників, їхньої мотивації та залученості до роботи. Наприклад, працівники, які відчують, що їхній розвиток підтримується керівництвом, більш схильні залишатися в організації та активно працювати над досягненням її цілей [54].

Взаємодія з колегами та підтримка з боку керівництва також сприяють створенню позитивного робочого середовища, що сприяє підвищенню рівня задоволеності працівників. Коли працівники відчують підтримку та розуміння з боку колег та керівництва, вони більш мотивовані до виконання своїх обов'язків та готові докладати додаткових зусиль для досягнення успіху організації. Наприклад, працівники, які відчують себе частиною згуртованої команди, більш схильні брати участь у спільних проектах та допомагати один одному у досягненні спільних цілей [42].

1.3. Роль організаційної культури у виникненні емоційного вигорання

1.3.1. Цінності та норми організації і їх вплив на емоційне вигорання

Цінності та норми організації є фундаментальними елементами корпоративної культури, які впливають на поведінку співробітників, їх мотивацію та загальний психологічний клімат у колективі. Вони встановлюють стандарти прийнятної поведінки та рамки для взаємодії між працівниками і керівництвом. Вплив організаційних цінностей та норм на емоційне вигорання працівників є

складним і багатогранним: вони можуть сприяти як високому рівню задоволеності роботою, так і додатковому стресу [52].

Дослідження показують, що корпоративні цінності, які підтримують баланс між роботою та особистим життям, знижують рівень емоційного вигорання. Наприклад, Шоу та Кортіс виявили, що організації, які заохочують баланс між роботою та особистим життям, мають нижчі рівні емоційного вигорання серед працівників. Такі цінності сприяють створенню робочого середовища, де працівники відчують підтримку та розуміння з боку керівництва, що знижує їхній рівень стресу та підвищує загальний добробут [52].

Підтримка з боку колег і керівництва є важливим аспектом. Дослідження Сміта та Джонсона показало, що в організаціях з цінностями взаємної підтримки, довіри та відкритого спілкування працівники відчують менше емоційного виснаження. Такі цінності створюють позитивне робоче середовище, де працівники можуть вільно обговорювати свої проблеми та отримувати необхідну допомогу, що запобігає вигоранню [53].

Однак, існують норми, які можуть підвищувати рівень емоційного вигорання. Наприклад, культура постійного досягнення високих результатів без урахування індивідуальних потреб працівників створює надмірний тиск і призводить до вигорання. Дослідження Гранта та Паркера показало, що в організаціях з високими вимогами до продуктивності та відсутністю підтримки працівники частіше страждають від емоційного виснаження. Такі норми створюють середовище постійного стресу та перевантаження, що негативно впливає на психологічне здоров'я працівників [41].

Українські дослідження також підтверджують важливість цінностей та норм у формуванні робочого середовища. Дослідження Національного університету «Києво-Могилянська академія» підкреслює значення соціальної підтримки та корпоративної культури для зниження рівня емоційного вигорання. Вчені

наголошують, що працівники, які відчувають підтримку з боку керівництва та колег, мають нижчий рівень стресу та вигорання. Прозорі комунікації та справедливий розподіл робочого навантаження також сприяють зниженню емоційного виснаження.

Дослідження Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця вказує на те, що організації з високим рівнем організаційної справедливості демонструють нижчий рівень емоційного вигорання серед працівників. Працівники, які відчувають справедливе ставлення та підтримку з боку керівництва, мають більшу мотивацію та задоволеність роботою, що знижує рівень стресу та вигорання.

Дослідження також свідчать, що організації, які заохочують інновації та творчий підхід до роботи, можуть знижувати рівень вигорання. Наприклад, дослідження Андерсона та Веста виявило, що працівники, які мають можливість проявляти творчість та впроваджувати інноваційні рішення, відчувають менше стресу та вигорання. Творчий підхід до роботи дозволяє працівникам відчувати себе більш залученими та мотивованими, що сприяє їхньому професійному розвитку [32].

Справедливість в організації є ще одним важливим фактором. Дослідження Колквіта та Роджерса показало, що справедливе ставлення до працівників та прозорість у прийнятті рішень значно знижують рівень емоційного вигорання. Коли працівники відчувають, що їхні зусилля цінуються і що вони отримують заслужену винагороду, це підвищує їхню задоволеність роботою та знижує стрес [36].

1.3.2. Організаційна культура як інструмент зниження ризику емоційного вигорання

Організаційна культура є важливим інструментом у зниженні ризику емоційного вигорання працівників. Вона включає сукупність цінностей, норм, переконань і практик, що визначають поведінку та взаємодію працівників в організації. Наукові дослідження показують, що позитивна організаційна культура може значно знизити рівень стресу та вигорання, підвищити задоволеність роботою та покращити загальне самопочуття працівників. В цьому контексті варто звернути увагу на роботи таких західних дослідників, як Крістіна Маслач, Арнольд Б. Баккер та Соня Хобфолл, а також українських науковців, таких як Тетяна Бондарчук та Олексій Кочетов.

Крістіна Маслач є одним із провідних дослідників у галузі вивчення емоційного вигорання. У своїх роботах вона підкреслює важливість організаційної підтримки та наявності ресурсів для зниження ризику вигорання. Маслач стверджує, що підтримка з боку керівництва, чітка комунікація та можливості для професійного розвитку є ключовими факторами, що сприяють зниженню стресу та емоційного виснаження [18]. Водночас, Арнольд Б. Баккер та його колеги розробили модель ресурсів та вимог роботи, яка вказує на те, що наявність достатніх ресурсів, таких як соціальна підтримка та автономія, може значно зменшити негативний вплив робочих вимог на вигорання [34].

Соня Хобфолл у своїх дослідженнях наголошує на важливості концепції збереження ресурсів (Conservation of Resources), яка стверджує, що люди прагнуть зберігати, захищати та накопичувати ресурси. Коли ці ресурси втрачаються або загрожують втраті, люди відчують стрес, що може призвести до вигорання. Організаційна культура, яка підтримує збереження та відновлення ресурсів, може значно знизити рівень вигорання [44].

Українські дослідження також підтверджують важливість організаційної культури у запобіганні емоційному вигоранню. Зокрема, дослідження Тетяни Бондарчук підкреслює роль соціальної підтримки та взаємодії між працівниками як важливих факторів, що сприяють зниженню рівня стресу та вигорання. Вона вказує на те, що організаційна культура, яка заохочує відкриту комунікацію та співпрацю, сприяє створенню позитивного робочого середовища, де працівники відчують себе підтриманими та цінованими [2].

Олексій Кочетов у своєму дослідженні, наголошує на важливості організаційної справедливості для зниження ризику вигорання. Він вказує, що працівники, які відчують справедливе ставлення та отримують визнання за свої досягнення, менш схильні до емоційного виснаження. Кочетов також зазначає, що організаційна культура, яка підтримує справедливість та прозорість у прийнятті рішень, сприяє підвищенню довіри до керівництва та загальної задоволеності роботою [13].

Важливим аспектом є також сприяння професійному розвитку працівників. Дослідження показують, що організації, які інвестують у навчання та розвиток своїх працівників, можуть значно знизити ризик вигорання. Це пояснюється тим, що можливості для професійного зростання підвищують мотивацію та залученість працівників, знижуючи їхній рівень стресу. Підтримка професійного розвитку включає проведення тренінгів, семінарів, курсів підвищення кваліфікації та надання можливостей для кар'єрного зростання [55].

Загалом, організаційна культура, яка підтримує здоровий баланс між роботою та особистим життям, сприяє відкритій комунікації, справедливості та професійному розвитку, може значно знизити ризик емоційного вигорання. Наукові дослідження підтверджують, що такі культури сприяють створенню позитивного робочого середовища, де працівники відчують себе підтриманими, цінованими та мотивованими до виконання своїх обов'язків [43].

Отже можна зазначити, що організаційна культура є потужним інструментом для зниження ризику емоційного вигорання. Вона включає низку факторів, таких як підтримка з боку керівництва, справедливість, професійний розвиток та створення позитивного робочого середовища. Впровадження цих аспектів у практику організаційного управління сприяє підвищенню задоволеності працівників, зниженню рівня стресу та вигорання, а також загальному успіху організації.

Висновок до розділу I

У першому розділі теоретичного дослідження проблеми емоційного вигорання працівників дитячо-юнацьких центрів було розглянуто основні теоретичні аспекти цього явища, фактори, що сприяють його виникненню, та наслідки для працівників і організацій. Визначення та концепції емоційного вигорання дали змогу зрозуміти сутність цього явища, його структуру та етапи розвитку. Аналіз наукових джерел дозволив виділити ключові фактори, які сприяють виникненню емоційного вигорання, серед яких виділяються робоче навантаження, фізичні умови праці, соціальна підтримка та організаційна культура.

Дослідження впливу робочого середовища на емоційне вигорання працівників дитячо-юнацьких центрів виявило значущість фізичних умов праці, робочого навантаження та режиму роботи, а також взаємодії з колегами та підтримки з боку керівництва. Фізичні умови праці, такі як освітлення, температура та рівень шуму, мають безпосередній вплив на емоційний стан працівників, сприяючи або зменшуючи рівень стресу. Робоче навантаження і нерегулярний режим роботи можуть підвищувати ризик емоційного виснаження, особливо у контексті постійного емоційного залучення в роботу з дітьми та молоддю. Позитивна взаємодія з колегами та активна підтримка керівництва можуть виступати як захисні фактори, що сприяють зниженню рівня стресу та емоційного вигорання.

Особлива увага була приділена ролі організаційної культури у виникненні та запобіганні емоційному вигоранню. Організаційні цінності та норми, що підтримують справедливість, прозорість та професійний розвиток, можуть значно знизити ризик вигорання серед працівників. Водночас, культура, орієнтована на постійне досягнення високих результатів без належної підтримки, може сприяти підвищенню рівня стресу та вигорання. Аналіз наукових джерел та досліджень показав, що організаційна культура, яка сприяє балансу між роботою та особистим життям, відкритій комунікації та підтримці, є потужним інструментом зниження ризику емоційного вигорання.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ДИТЯЧО-ЮНАЦЬКИХ ЦЕНТРІВ

2.1. Опис вибірки дослідження та методів збору даних

У рамках дослідження було залучено вибірку, що складалася з 30 учасників, які є працівниками Міського Палацу Дітей та Юнацтва міста Чернівці. Віковий діапазон учасників становив від 37 до 46 років. Це дозволило охопити працівників середнього віку, які мають значний досвід роботи в сфері дитячо-юнацького виховання.

Гіпотеза нашого дослідження полягала у припущенні що високий рівень відповідальності та емоційного навантаження на роботі у дитячо-юнацьких центрах є ключовими факторами, що сприяють виникненню емоційного вигорання.

Для досягнення цілей дослідження було використано чотири основні методики, кожна з яких спрямована на оцінку різних аспектів психічного здоров'я та задоволеності роботою працівників:

- Методика "Самооцінка психічних станів" (за Г. Айзенком);
- Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка;
- Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова; □ Методика «Інтегральна задоволеність працею» (А. В. Батаршев).

Методика "Самооцінка психічних станів" за Г. Айзенком є інструментом психологічної діагностики, який дозволяє оцінити різні аспекти психічного стану особи. Вона розроблена відомим психологом Гансом Айзенком і спрямована на визначення рівнів таких станів, як тривожність, депресія, агресивність, стрес та інші. Методика включає набір питань або тверджень, на які учасники дослідження

відповідають, оцінюючи свій стан за певною шкалою. Ці відповіді дозволяють досліднику створити профіль психічного стану кожного учасника, що відображає їхні поточні емоційні і психологічні настрої. Для досягнення цілей дослідження використовується підготовка вибірки учасників, ознайомлення їх з метою та порядком проведення тестування, роздача анкет з питаннями, самостійне заповнення анкет учасниками, збір анкет та підрахунок балів за кожною шкалою, створення індивідуальних профілів психічного стану учасників, виявлення загальних тенденцій та закономірностей, порівняння результатів між різними групами.

Методика "Самооцінка психічних станів" за Г. Айзенком є надзвичайно важливою для дослідження на тему «Роль робочого середовища та організаційної культури у виникненні емоційного вигорання працівників». Вона дозволяє виявити рівень тривожності та стресу, що робоче середовище і організаційна культура можуть сильно впливати на рівень тривожності і стресу працівників. Використання цієї методики дозволяє виміряти ці показники та оцінити, наскільки вони пов'язані з умовами праці. Методика допомагає виявити наявність депресивних станів серед працівників, що може бути наслідком незадовільного робочого середовища чи негативної організаційної культури. Високий рівень агресивності може бути показником напружених стосунків у колективі або неефективного управління. Методика дозволяє виявити ці аспекти та вжити відповідних заходів для їх подолання. Оцінка загального психологічного комфорту працівників допомагає зрозуміти, наскільки робоче середовище сприяє або, навпаки, заважає їхньому психічному здоров'ю та задоволеності працею.

Результати, отримані за допомогою методики "Самооцінка психічних станів" за Г. Айзенком, можуть бути використані для розробки програм зниження стресу та підвищення психологічного комфорту. На основі результатів можна створювати програми та заходи, спрямовані на зниження рівня стресу та покращення

психологічного клімату в колективі. Результати допоможуть керівництву краще зрозуміти проблеми в організаційній культурі та внести необхідні зміни для покращення робочого середовища. Використання методики дозволяє вчасно виявляти проблеми з психічним здоров'ям та надавати необхідну підтримку працівникам, запобігаючи виникненню серйозних проблем, таких як емоційне вигорання. Таким чином, методика "Самооцінка психічних станів" за Г. Айзенком є важливим інструментом для дослідження ролі робочого середовища та організаційної культури у виникненні емоційного вигорання працівників, забезпечуючи комплексну оцінку їхнього психічного стану та виявлення ключових проблем.

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка є одним із найважливіших інструментів для дослідження емоційного стану працівників, зокрема рівня їх емоційного вигорання. Розроблена В.В. Бойком, ця методика спрямована на виявлення та оцінку ступеня емоційного вигорання, яке може виникати внаслідок тривалого стресу на роботі. Емоційне вигорання є складним психологічним феноменом, що включає кілька стадій та проявляється у вигляді емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистих досягнень.

Методика складається з набору питань, згрупованих у три основні блоки, кожен з яких відповідає певному компоненту емоційного вигорання. Перший блок питань спрямований на оцінку рівня емоційного виснаження, що характеризується почуттям емоційної спустошеності та втоми. Другий блок питань дозволяє визначити ступінь деперсоналізації, тобто наявність негативного, відстороненого або цинічного ставлення до клієнтів або колег. Третій блок питань оцінює рівень зниження особистих досягнень, що відображається у відчутті зниження професійної ефективності та компетентності.

Процес використання методики включає кілька етапів. Спочатку відбувається підготовка учасників дослідження, які заповнюють анкету, відповідаючи на питання

за певною шкалою. Після збору анкет дослідник аналізує отримані відповіді, підраховує бали за кожним блоком та визначає загальний рівень емоційного вигорання для кожного учасника. Результати аналізу дозволяють створити індивідуальні профілі емоційного стану працівників та виявити загальні тенденції в колективі.

Значення методики «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка для дослідження є надзвичайно важливим. Ця методика дозволяє глибше зрозуміти, як робоче середовище та організаційна культура впливають на емоційний стан працівників. Вона допомагає виявити, які саме аспекти робочого середовища (наприклад, робоче навантаження, підтримка з боку керівництва, міжособистісні стосунки) сприяють виникненню емоційного вигорання. Також методика дозволяє оцінити вплив організаційної культури, зокрема цінностей, норм та практик, на рівень стресу та емоційного виснаження працівників.

Методика «Визначення психічного вигорання» О.О. Рукавішнікова є важливим інструментом для дослідження психічного стану працівників, зокрема їх схильності до вигорання. Ця методика розроблена для виявлення та оцінки рівня психічного вигорання, яке може виникати внаслідок тривалого впливу стресових факторів у робочому середовищі. Психічне вигорання характеризується трьома основними компонентами: емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистих досягнень.

Методика включає серію запитань, розроблених таким чином, щоб виявити наявність і ступінь кожного з цих компонентів у працівників. Відповіді на запитання дозволяють створити детальний профіль психічного стану кожного учасника дослідження. Процедура використання методики передбачає, що учасники самостійно відповідають на запитання анкети, оцінюючи свій стан за шкалою, яка відображає інтенсивність кожного симптому. Зібрані дані потім обробляються дослідником для підрахунку балів та створення індивідуальних профілів, що

дозволяють оцінити рівень психічного вигорання кожного працівника. Значення методика «Визначення психічного вигорання» О.О.Рукавішнікова для дослідження є надзвичайно інформативним адже ця методика дозволяє виявити, як різні аспекти робочого середовища, такі як умови праці, підтримка з боку керівництва, взаємини з колегами та робоче навантаження, впливають на рівень психічного вигорання. Зокрема, методика допомагає визначити, які елементи організаційної культури сприяють виникненню психічного виснаження, деперсоналізації та зниження особистих досягнень.

Останньою методикою стала методика «Інтегральна задоволеність працею» (А. В. Батаршев). Ця методика спрямована на комплексне вивчення різних аспектів, які впливають на загальне задоволення працею. Вона включає серію питань, що охоплюють різні сфери робочого життя, такі як умови праці, стосунки з керівництвом і колегами, можливості професійного розвитку, компенсації, баланс між роботою і особистим життям та інші фактори, що можуть впливати на задоволеність роботою.

Значення методика «Інтегральна задоволеність працею» (А. В. Батаршев) для дослідження є надзвичайно важливим. Задоволеність працею є ключовим фактором, що впливає на емоційний стан працівників та їх схильність до вигорання. Високий рівень задоволеності знижує ризик емоційного вигорання, тоді як незадоволення роботою може бути значним чинником розвитку вигорання. Ця методика дозволяє детально вивчити, як робоче середовище та організаційна культура впливають на задоволеність працівників, а отже, і на їх психоемоційний стан.

Отримані результати можуть бути використані для розробки ефективних стратегій і програм, спрямованих на покращення умов праці та підвищення задоволеності роботою. Наприклад, якщо дослідження показує, що працівники незадоволені умовами праці або взаєминами з керівництвом, можна вжити заходів для покращення цих аспектів, таких як модернізація робочих місць, впровадження

програм тренінгів для керівників, створення можливостей для професійного зростання та розвитку. Також важливо враховувати баланс між роботою і особистим життям працівників, забезпечуючи їм можливість для відпочинку та особистісного розвитку.

Загалом, застосування цих методик у комплексі надає всебічну картину психоемоційного стану працівників та дозволяє визначити ключові фактори робочого середовища та організаційної культури, що сприяють емоційному вигоранню. Результати дослідження можуть бути використані для розробки цільових заходів з покращення умов праці, підтримки психічного здоров'я працівників та підвищення загальної ефективності організації.

2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів

Після проведення ґрунтовного теоретичного аналізу проблеми нами були описані результати проробленого емпіричного дослідження.

За допомогою методики «Самооцінка психічних станів», розробленої і запропонованої Г.Айзенком ми визначили як оцінюють у себе працівники психічні стани. А саме такі, як: тривожність, фрустрація, агресивність та ригідність. Ці стани є важливими елементами для визначення загальних адаптативних можливостей людини.

Результати самооцінки психічних станів працівників Міського Палацу Дітей та Юнацтва за шкалою тривожності показують цікаві і важливі дані. Використовуючи методику «Самооцінка психічних станів», розроблену Г.Айзенком, ми виявили, як працівники оцінюють власні психічні стани, зокрема такі як

тривожність, фрустрація, агресивність та ригідність. Ці стани є важливими елементами для визначення загальних адаптаційних можливостей людини.

Нами було встановлено, що у працівників Міського Палацу Дітей та Юнацтва дещо підвищені показники тривожності та фрустрації, в той час як показники агресивності та ригідності знаходяться на середньому та нижче середнього рівнях. Зокрема, за шкалою тривожності результати розподілилися наступним чином: 33,33% працівників, а саме 10 опитуваних, мають тривожність на високому рівні. Це свідчить про високий ступінь нервового напруження та стресу серед цих працівників. Вони, можливо, відчують труднощі у справлянні з поточними вимогами та завданнями на роботі, що може впливати на їхню продуктивність та загальний психічний стан.

43,33% респондентів, або 13 опитуваних, мають тривожність на середньому рівні. Середній рівень тривожності є нормальним явищем, яке свідчить про помірний рівень стресу. Такий рівень тривожності може бути пов'язаний з повсякденними проблемами, але він не виходить за межі контрольованого і не завдає значного дискомфорту.

23,34% працівників, а саме 7 опитуваних, мають тривожність на низькому рівні. Це свідчить про те, що ці працівники мають низький рівень стресу і, ймовірно, добре справляються з робочими навантаженнями та завданнями. Вони демонструють високий рівень адаптації до робочих умов та менше піддаються негативному впливу стресових факторів.

Результати самооцінки психічних станів працівників Міського Палацу Дітей та Юнацтва за шкалою фрустрації демонструють важливі аспекти їхньої психологічної стійкості. Використовуючи методикау «Самооцінка психічних станів», розроблену Г.Айзенком, ми змогли оцінити, як працівники сприймають свої психічні стани, зокрема фрустрацію. Ці дані є важливими для визначення загальних

адаптаційних можливостей працівників та їхньої здатності справлятися з робочими викликами.

Нами було встановлено, що за шкалою фрустрації показники розподілилися наступним чином:

26,67% працівників, а саме 8 опитуваних, мають фрустрацію на високому рівні. Це означає, що понад чверть працівників відчувають значний рівень фрустрації, що може бути пов'язано з незадоволенням своїми досягненнями, невдоволенням робочими умовами або складнощами у досягненні поставлених цілей. Високий рівень фрустрації може призводити до зниження продуктивності, мотивації та загального добробуту працівників.

46,66% респондентів, або 14 опитуваних, мають фрустрацію на середньому рівні. Середній рівень фрустрації є типовим для робочого середовища і свідчить про наявність певних труднощів та викликів, з якими працівники стикаються у своїй професійній діяльності. Проте цей рівень не є критичним і, як правило, може бути подоланий за допомогою належної підтримки та ресурсів.

26,67% працівників, а саме 8 опитуваних, мають фрустрацію на низькому рівні. Це свідчить про те, що ці працівники зазнають мінімального рівня фрустрації і, ймовірно, відчувають задоволення своєю роботою та досягненнями. Низький рівень фрустрації вказує на високу адаптивність та здатність ефективно справлятися з викликами, що виникають у робочому процесі.

Ці результати показують, що для значної частини працівників фрустрація є помірним або низьким фактором впливу, що свідчить про їхню загальну психологічну стійкість та адаптивність. Проте, наявність високого рівня фрустрації у чверті працівників вказує на необхідність проведення заходів з підтримки їхнього психологічного стану.

За шкалою агресивності результати розподілилися наступним чином:

0% опитуваних, тобто жоден працівник, не має агресивності на високому рівні. Це свідчить про те, що серед персоналу відсутні виражені агресивні тенденції, які могли б призводити до конфліктів або напружених ситуацій у робочому колективі. Відсутність високого рівня агресивності є позитивним показником, що вказує на загальну емоційну стабільність працівників та їхню здатність до мирного розв'язання конфліктів.

30% респондентів, або 9 опитуваних, мають агресивність на середньому рівні. Середній рівень агресивності є нормальним і може вказувати на здатність працівників відстоювати свої інтереси та захищати свою позицію без переходу до надмірної агресії. Такий рівень агресивності не становить значної загрози для робочого клімату і може бути корисним у ситуаціях, що потребують чіткої та рішучої позиції.

70% працівників, а саме 21 опитуваний, мають агресивність на низькому рівні. Це свідчить про високий рівень самоконтролю та здатність до емпатії серед більшості працівників. Низький рівень агресивності є позитивним показником, що вказує на те, що працівники здатні підтримувати гармонійні стосунки з колегами та ефективно співпрацювати у команді.

Ці результати вказують на загалом сприятливий психологічний клімат у колективі Міського Палацу Дітей та Юнацтва. Відсутність високого рівня агресивності та переважання низького рівня свідчать про те, що працівники мають високий рівень емоційної стабільності та здатність до конструктивної взаємодії. Це створює основу для ефективної командної роботи та позитивної атмосфери у колективі.

За шкалою ригідності результати розподілилися наступним чином:

23,34% працівників, тобто 7 опитуваних, мають ригідність на високому рівні. Це означає, що майже чверть працівників демонструють значну жорсткість у мисленні та поведінці, що може ускладнювати їхню здатність адаптуватися до змін

та нових умов. Високий рівень ригідності може призводити до труднощів у прийнятті нових підходів та методів роботи, а також до конфліктів у колективі через небажання змінювати звичні способи дій.

40% респондентів, або 12 опитуваних, мають ригідність на середньому рівні. Середній рівень ригідності є типовим і свідчить про наявність певної стабільності у мисленні та поведінці, яка може бути корисною в деяких ситуаціях, що вимагають послідовності та системності. Проте, такий рівень ригідності також може бути перешкодою у випадках, коли необхідно швидко адаптуватися до змін або впроваджувати нові методи.

36,66% працівників, а саме 11 опитуваних, мають ригідність на низькому рівні. Це свідчить про високу гнучкість мислення та здатність до адаптації серед цих працівників. Низький рівень ригідності вказує на їхню відкритість до нових ідей та готовність змінювати свої підходи у відповідь на нові виклики. Така гнучкість є важливою для успішного впровадження інновацій та адаптації до динамічних умов роботи.

Ці результати показують, що значна частина працівників демонструє середній та низький рівень ригідності, що є позитивним показником їхньої здатності до адаптації та гнучкості. Узагальнені результати ми відобразили у вигляді таблиці 2.1.

Таблиця 2. 1.

Узагальнені результати за методикою «Самооцінка психічних станів»

	Високий		Середній		Низький	
	к-ть	%	к-ть	%	к-ть	%
Тривожність	10	33,33	13	43,33	7	23,34
Фрустрація	8	26,67	14	46,66	8	26,67
Агресивність	0	0	9	30	21	70
Ригідність	7	23,34	12	40	11	36,66

Отже нами було визначено, що у працівників МПДЮ дещо підвищеними є показники тривожності та фрустрації, натомість показники агресивності та ригідності знаходяться на середньому та нижче середнього рівнях. Загалом, психологічний стан працівників Міського Палацу Дітей та Юнацтва є відносно стабільним, проте потребує певних корекційних заходів для зниження рівня тривожності та фрустрації, а також для підвищення гнучкості мислення.

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка є найбільш комплексною і дала нам можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання» працівників Міського Палацу Дітей та Юнацтва, враховуючи компоненти, до яких вони відносяться. За результатами проведеної методики ми визначили ряд домінуючих симптомів у опитуваних. Такими симптомами стали наступні: переживання психотравмуючих обставин за фазою напруження, розширення сфери економії емоцій за фазою резистенції та емоційне й особистісне відчуження за фазою виснаження. Більш детально аналізуючи кожну фазу ми отримали наступні дані.

За шкалою переживання психотравмуючих ситуацій 10 опитуваних (33,33%) виявили високий рівень, що свідчить про наявність значних стресових ситуацій у їхньому робочому середовищі. Це може бути пов'язано з постійним тиском, високими вимогами або конфліктами на роботі. Середній рівень переживання психотравмуючих ситуацій має 11 опитуваних, що вказує на помірний вплив стресових факторів, які, хоча і не є критичними, все ж впливають на їхнє психоемоційне здоров'я. У 9 респондентів (30%) виявлено низький рівень, що свідчить про те, що вони менш піддаються впливу стресових ситуацій на роботі і, можливо, мають кращі стратегії копіngu або працюють у менш стресових умовах.

Високий рівень незадоволеності собою виявлений у 7 опитуваних (23,34%). Це може вказувати на високий рівень самокритичності, занижену самооцінку та постійне відчуття невідповідності власним або зовнішнім очікуванням. Такий стан

може бути результатом відсутності підтримки або невизнання зусиль працівника. Середній рівень незадоволеності собою виявлений у 10 респондентів (33,33%), що вказує на помірне невдоволення собою та своїми професійними досягненнями, можливо через періодичні невдачі або недосягнення поставлених цілей. У 13 опитуваних (43,33%) виявлено низький рівень незадоволеності собою, що свідчить про вищий рівень задоволення собою та своїми досягненнями, а також про наявність позитивної самооцінки та впевненості у своїх силах.

За шкалою загнаність у кут високий рівень виявлений у 6 опитуваних (20%), що свідчить про відчуття безвиході, підвищену напруженість та постійне відчуття тиску. Це може бути викликано обмеженими ресурсами, недостатньою підтримкою або надмірними вимогами на роботі. Середній рівень, який мають 12 респондентів (40%), вказує на наявність помірного відчуття загнаності у кут, що може бути пов'язано з періодичними труднощами або тимчасовими проблемами, які все ж не є критичними. Ще у 12 опитуваних (40%) виявлено низький рівень, що свідчить про відносно низький рівень відчуття загнаності, що вказує на здатність ефективно справлятися зі стресовими ситуаціями або наявність підтримки та ресурсів для вирішення проблем.

Високий рівень тривожності та депресії виявлено у 7 респондентів (23,34%), що свідчить про високий рівень тривожності та можливість депресивних станів, які можуть бути результатом постійного стресу, перевтоми або відсутності емоційної підтримки. Середній рівень тривожності та депресії мають 17 опитуваних (56,66%), що вказує на помірні прояви цих станів, які можуть періодично виникати через робочі труднощі або особисті проблеми. Низький рівень виявлено у 6 респондентів (20%), що свідчить про відносно низький рівень тривожності та депресії, можливо через більш ефективні стратегії справляння зі стресом, кращу підтримку та стабільніші умови праці.

Ці результати демонструють наявність різних рівнів емоційного вигорання серед працівників, підкреслюючи важливість врахування робочого середовища та організаційної культури у запобіганні цьому синдрому. Узагальнені результати за фазою «напруження» відображено на рисунку 2. 1.

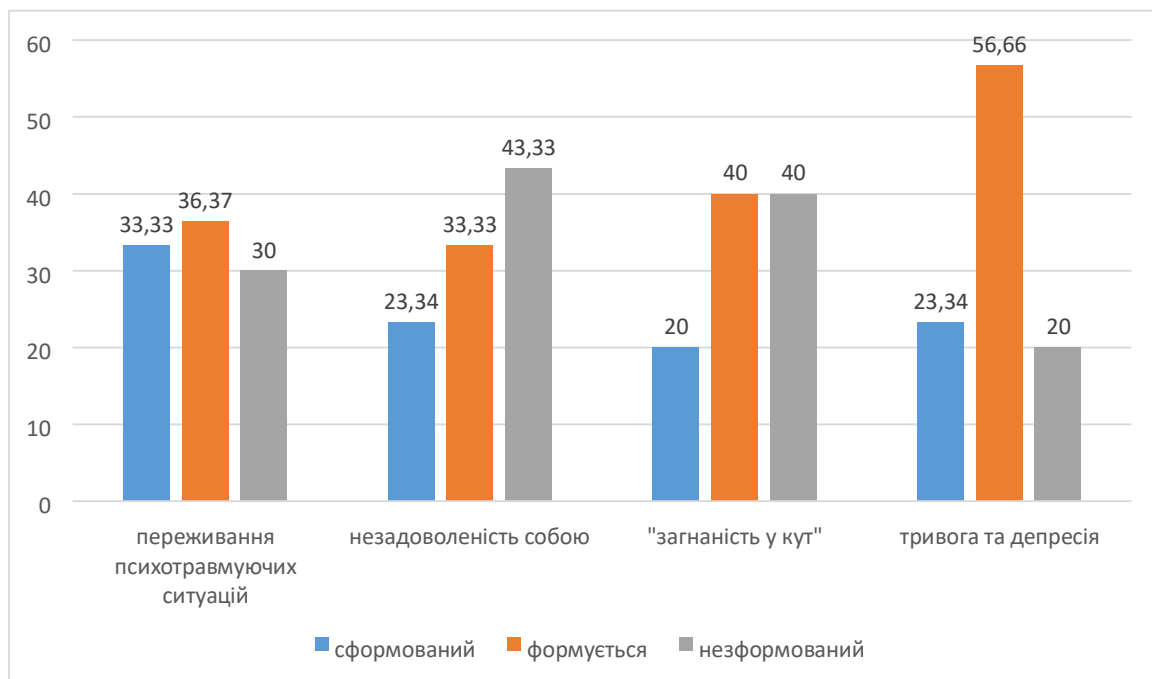


Рис. 2.1 Узагальнені результати за компонентами фази напруження методики «Діагностики рівня емоційного вигорання»

Результати за фазою резистенції є наступними:

За шкалою неадекватність вибіркового емоційного реагування компонент сформований у 5 опитуваних (16,67%), що свідчить про те, що ці працівники проявляють неадекватні емоційні реакції на певні ситуації, можливо, через накопичений стрес або втому. Вибірковість емоційного реагування може призвести до конфліктів та непорозумінь у робочому колективі. Компонент знаходиться на стадії формування у 7 респондентів (23,34%), що вказує на початкові ознаки неадекватного емоційного реагування, яке може погіршитися за умов подальшого стресу або відсутності підтримки. У 18 учасників дослідження (59,99%) компонент

несформований, що означає, що ці працівники здатні адекватно реагувати на різні робочі ситуації, зберігаючи емоційну стабільність.

Компонент емоційно-моральної дезорієнтації сформований у 5 опитуваних (16,67%). Це вказує на втрату моральних орієнтирів та зниження емоційної чутливості, що може бути наслідком довготривалого стресу та емоційного вигорання. Компонент знаходиться на стадії формування у 10 респондентів (33,33%), що свідчить про наявність початкових ознак емоційної дезорієнтації, яка може прогресувати за умов постійного стресу. У 15 учасників дослідження (50%) компонент несформований, що означає, що ці працівники зберігають моральні орієнтири та емоційну чутливість у своїй професійній діяльності.

Компонент розширення сфери економії емоцій сформований у 9 опитуваних (30%), що вказує на те, що ці працівники схильні економити свої емоції, обмежуючи їхнє вираження, можливо, щоб зменшити емоційне навантаження. Це може призвести до зниження рівня взаємодії з колегами та клієнтами. Компонент знаходиться на стадії формування у 12 респондентів (40%), що свідчить про початкові ознаки економії емоцій, які можуть посилитися за умов подальшого стресу або навантаження. У 9 учасників дослідження (30%) компонент несформований, що означає, що ці працівники активно використовують свої емоції у роботі, не обмежуючи їх.

Компонент редукція професійних обов'язків сформований у 4 опитуваних (13,34%), що вказує на зниження рівня виконання професійних обов'язків, можливо через втому, зниження мотивації або бажання уникнути додаткового навантаження. Компонент знаходиться на стадії формування у 9 респондентів (30%), що свідчить про початкові ознаки зниження професійної активності, які можуть погіршитися за умов подальшого стресу. У 17 учасників дослідження (56,66%) компонент несформований, що означає, що ці працівники зберігають високий рівень професійної активності та відповідально виконують свої обов'язки. Узагальнені

результати за компонентами фази резистенції методики «Діагностики рівня емоційного вигорання» відображені у рисунку 2. 2.

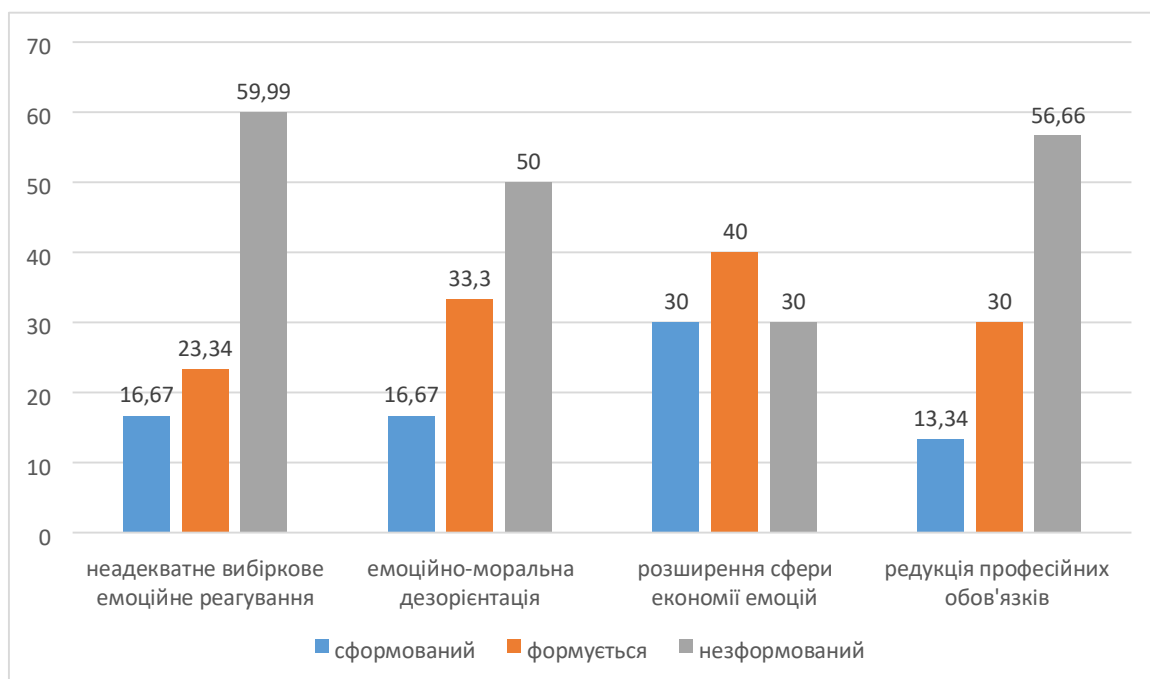


Рис. 2.2. Узагальнені результати за компонентами фази резистенції методики «Діагностики рівня емоційного вигорання»

Результати за фазою виснаження є наступними:

За шкалою емоційний дефіцит компонент сформований у 3 опитуваних (10%). Це свідчить про те, що ці працівники відчують значний емоційний дефіцит, що може проявлятися у втраті емоційної чутливості та нездатності відчувати та виражати емоції. Такий стан може призвести до емоційного виснаження та втрати задоволення від роботи. Компонент знаходиться на стадії формування у 10 респондентів (33,33%), що вказує на початкові ознаки емоційного дефіциту, які можуть погіршуватися за умов постійного стресу та відсутності емоційної підтримки. У 17 учасників дослідження (56,67%) компонент несформований, що

свідчить про те, що ці працівники зберігають емоційну чутливість та здатність адекватно виражати емоції.

Компонент емоційного відчуження сформований у 5 опитуваних (16,67%). Це вказує на те, що ці працівники відчують себе відстороненими від своїх колег та роботи, що може бути наслідком довготривалого стресу та емоційного вигорання. Вони можуть відчувати байдужість до робочих обов'язків та зменшення зацікавленості у взаємодії з колегами. Компонент знаходиться на стадії формування у 10 респондентів (33,33%), що свідчить про початкові ознаки емоційного відчуження, які можуть прогресувати за умов подальшого стресу. У 15 учасників дослідження (50%) компонент несформований, що означає, що ці працівники не відчують відчуження та зберігають емоційний зв'язок з роботою та колегами.

Компонент особистісне відчуження (деперсоналізація) сформований у 5 опитуваних (16,67%), що свідчить про те, що ці працівники відчують особистісне відчуження або деперсоналізацію. Це проявляється у втраті інтересу до власної особистості та відчуття втрати власної ідентичності. Компонент знаходиться на стадії формування у 10 респондентів (33,33%), що вказує на початкові ознаки особистісного відчуження, які можуть погіршуватися за умов постійного стресу та відсутності підтримки. У 15 учасників дослідження (50%) компонент несформований, що означає, що ці працівники зберігають почуття особистої ідентичності та не відчують особистісного відчуження.

Компонент психосоматичні та психовегетативні порушення сформований у 2 опитуваних (6,67%), що свідчить про наявність виражених психосоматичних та психовегетативних порушень. Це можуть бути різні фізичні симптоми, викликані стресом, такі як головний біль, розлади шлунку, проблеми з серцево-судинною системою та інші. Компонент знаходиться на стадії формування у 16 респондентів (43,33%), що вказує на початкові ознаки психосоматичних порушень, які можуть погіршуватися за умов подальшого стресу. У 12 учасників дослідження (40%)

компонент несформований, що означає, що ці працівники не відчують виражених психосоматичних симптомів та мають відносно стабільне фізичне здоров'я. Узагальнені результати за компонентами фази виснаження методики «Діагностики рівня емоційного вигорання» відображені у рисунку 2.3.

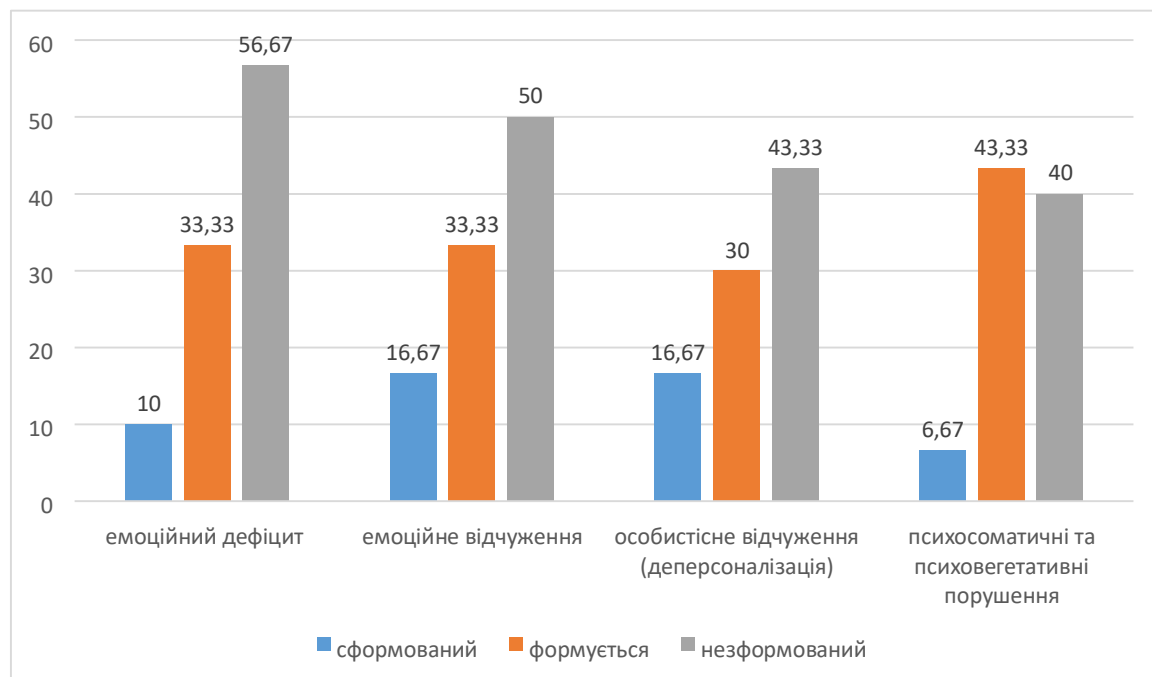


Рис. 2.3. Узагальнені результати за компонентами фази виснаження методики «Діагностики рівня емоційного вигорання»

Отримані результати можуть свідчити про те що Працівники Міського Палацу Дітей та Юнацтва часто стикаються з обставинами, які викликають стрес та психотравми. Це може бути пов'язано з високими вимогами до роботи, складними ситуаціями з дітьми та батьками або внутрішніми конфліктами. Працівники намагаються зменшити емоційні витрати, що свідчить про наявність значних навантажень. Вони можуть уникати глибоких емоційних зв'язків або взаємодій, щоб зберегти свої внутрішні ресурси. На етапі виснаження працівники відчують емоційне віддалення від своєї роботи та колег. Вони можуть ставати байдужими до своїх обов'язків, що негативно впливає на якість виконання їхніх професійних обов'язків та, відповідно, сприяє розвитку емоційного вигорання.

Фаза напруження сформована у 25% опитуваних, що свідчить про наявність значного стресу та психоемоційного навантаження у цієї частини працівників. Вони можуть відчувати постійний тиск, перебувати у стані хронічного стресу та переживати психотравмуючі ситуації на роботі. Стадія формування напруження у 32,59% респондентів вказує на те, що ці працівники перебувають у стані наростаючого стресу, і якщо не вжити заходів, ситуація може погіршитися. Не сформованість фази напруження у 42,41% респондентів свідчить про те, що ці працівники мають менше стресових ситуацій на роботі або мають ефективні механізми подолання стресу. Враховуючи тему дослідження, можна припустити, що робоче середовище та організаційна культура значно впливають на рівень стресу серед працівників, і поліпшення цих аспектів може допомогти знизити рівень напруження.

Фаза резистенції сформована у 19,17% опитуваних, що свідчить про те, що ці працівники вже відчують значне виснаження своїх ресурсів для подолання стресу. Вони можуть демонструвати симптоми емоційного дефіциту, емоційного та особистісного відчуження, а також психосоматичні порушення. Стадія формування резистенції у 31,67% респондентів вказує на те, що ці працівники поступово втрачають здатність до ефективного подолання стресу, і якщо ситуація не зміниться, вони можуть перейти до стадії повного виснаження. Не сформованість фази резистенції у 49,16% респондентів свідчить про те, що вони ще зберігають свої ресурси для боротьби зі стресом. Враховуючи результати дослідження, важливо підкреслити роль організаційної підтримки та наявності ресурсів для запобігання розвитку резистенції.

Фаза виснаження сформована у 12,50% опитуваних, що свідчить про те, що ці працівники перебувають у стані глибокого емоційного та фізичного виснаження. Вони можуть відчувати значний емоційний дефіцит, емоційне та особистісне відчуження, а також мати виражені психосоматичні порушення. Стадія формування

виснаження у 34,99% респондентів вказує на те, що ці працівники знаходяться на шляху до виснаження і потребують негайної підтримки для запобігання розвитку більш серйозних симптомів. Не сформованість фази виснаження у 52,51% респондентів свідчить про те, що більшість працівників ще не досягли критичної стадії вигорання, але все одно потребують підтримки для збереження свого психоемоційного здоров'я. Враховуючи тему дослідження, можна припустити, що поліпшення робочого середовища та організаційної культури може значно знизити ризик розвитку фази виснаження серед працівників. Узагальнені результати за методикою відображені на рисунку 2.4.

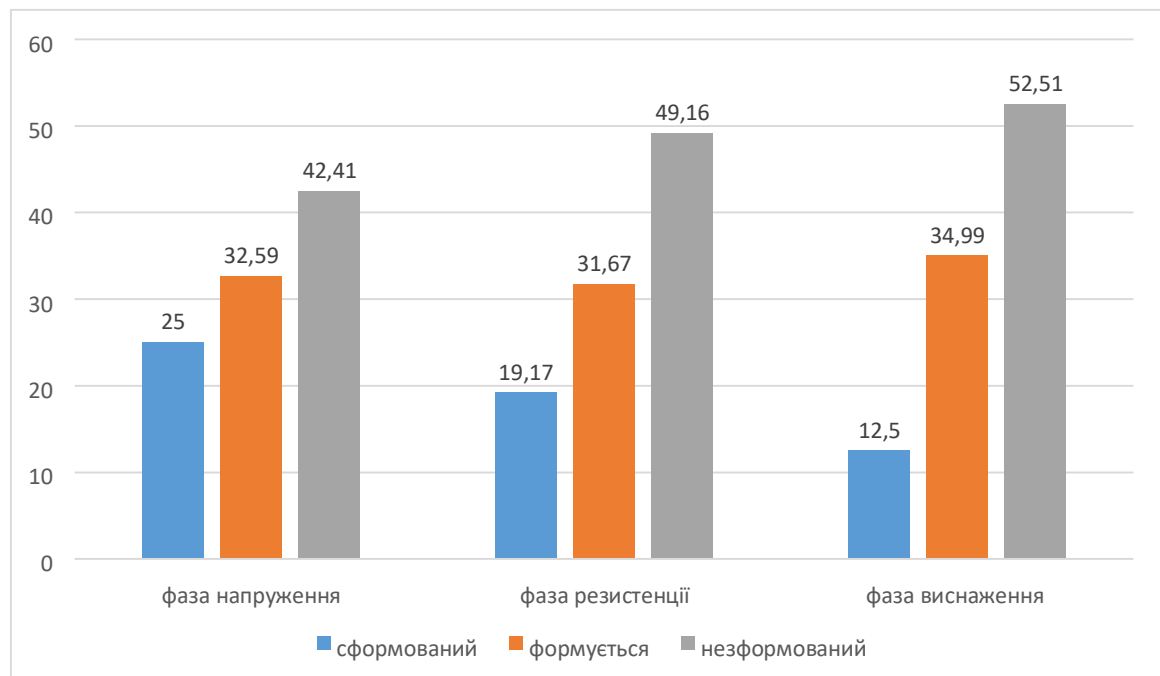


Рис. 2.4. Узагальнені результати методикою «Діагностики рівня емоційного вигорання»

Результати дослідження підтверджують важливість врахування робочого середовища та організаційної культури у запобіганні емоційному вигоранню. Поліпшення цих аспектів може допомогти знизити рівень стресу, зберегти ресурси для боротьби зі стресом та запобігти виснаженню працівників. Працівники, які вже

перебувають у стадії напруження або резистенції, потребують негайної підтримки для запобігання подальшому погіршенню їхнього стану. Це може включати психологічну підтримку, тренінги зі стрес-менеджменту, поліпшення умов праці та створення сприятливої робочої атмосфери.

У результаті дослідження за методикою О. О. Рукавішнікова з визначення емоційного вигорання серед працівників Міського Палацу Дітей та Юнацтва були отримані наступні дані (таблиця 2.2.2.):

Таблиця 2.2.

Узагальнені результати за методикою «Визначення психічного вигорання»

	Високий		Середній		Низький	
	к-ть	%	к-ть	%	к-ть	%
Психоемоційне виснаження	13	43,33	11	36,66	6	20,01
Особистісне віддалення	8	26,67	9	30	13	43,33
Професійна мотивація	10	33,33	13	43,33	7	23,34

Психоемоційне виснаження на високому рівні вказує на значну втому та емоційне виснаження, яке відчують працівники. Це може проявлятися через постійну втому, дратівливість, зниження концентрації та продуктивності. Працівники, які знаходяться на цьому рівні, можуть відчувати себе виснаженими як фізично, так і емоційно, що негативно впливає на їхню здатність ефективно виконувати свої професійні обов'язки.

Працівники з середнім рівнем психоемоційного виснаження відчують помірне навантаження та втому. Хоча вони ще здатні справлятися зі своїми обов'язками, але все ж потребують відпочинку та підтримки для запобігання переходу на високий рівень виснаження. У цій групі можуть спостерігатися епізоди емоційної втоми, що періодично впливають на їхню ефективність.

Низький рівень психоемоційного виснаження свідчить про те, що працівники добре справляються зі стресом та мають достатній рівень енергії для виконання своїх обов'язків. Вони рідко відчувають втому чи емоційне виснаження, що позитивно впливає на їхню продуктивність та загальне самопочуття.

Високий рівень особистісного віддалення вказує на значне цинічне ставлення до своєї роботи та колег. Працівники можуть відчувати емоційну дистанцію, байдужість або навіть негатив до своїх обов'язків і взаємодії з іншими. Це може призводити до зниження якості роботи, конфліктів у колективі та загального незадоволення професійною діяльністю.

Середній рівень особистісного віддалення свідчить про помірно цинічне ставлення до роботи. Працівники можуть час від часу відчувати емоційну дистанцію, але в цілому вони залишаються залученими до своїх обов'язків. Вони можуть потребувати періодичної підтримки та заходів для зміцнення колективного духу та мотивації.

Низький рівень особистісного віддалення вказує на високу залученість працівників у свою роботу та взаємодію з колегами. Вони демонструють позитивне ставлення до своїх обов'язків, високу мотивацію та задоволення від роботи. Це сприяє створенню сприятливої робочої атмосфери та ефективному виконанню професійних завдань.

Високий рівень професійної мотивації свідчить про високу зацікавленість та задоволення від роботи. Працівники з цим рівнем відчувають себе ефективними, здатними досягати професійних цілей та отримують задоволення від своєї діяльності. Вони демонструють високий рівень енергії та ентузіазму.

Середній рівень професійної мотивації вказує на достатню, але не максимальну зацікавленість у роботі. Працівники виконують свої обов'язки задовільно, проте можуть відчувати необхідність у додатковій підтримці та

мотивації для досягнення вищих результатів. Вони здатні ефективно працювати, але іноді можуть відчувати втому або невдоволення.

Низький рівень професійної мотивації свідчить про недостатню зацікавленість у роботі та низьку ефективність. Працівники можуть відчувати незадоволення своєю діяльністю, знижений ентузіазм та відсутність бажання досягати високих результатів. Це може негативно впливати на якість виконання професійних обов'язків та загальну атмосферу в колективі.

Отримані результати підкреслюють необхідність запровадження заходів щодо покращення умов праці та надання підтримки працівникам. Зокрема, важливо звернути увагу на зменшення рівня психоемоційного виснаження, зниження особистісного віддалення та підвищення професійної мотивації у колективі.

Останньою методикою у нашому емпіричному дослідженні стала Методика «Інтегральна задоволеність працею» (А. В. Батаршев). Методика дозволила оцінити не тільки загальну задоволеність своєю працею Працівників Міського Палацу Дітей та Юнацтва, а й оцінити її складові: інтерес до роботи; задоволеність досягненнями в роботі; задоволеність взаєминами зі співробітниками; задоволеність взаєминами з керівництвом; рівень домагань у професійній діяльності; надання переваги роботі, що виконується, перед високим заробітком; задоволеність умовами праці; професійна відповідальність.

Результати дослідження за методикою «Інтегральна задоволеність працею» (А. В. Батаршев) дозволили детально оцінити інтерес до роботи працівників Міського Палацу Дітей та Юнацтва. Високий рівень інтересу до роботи продемонстрували 6 працівників, що становить 21% від загальної кількості респондентів. Це свідчить про те, що значна частина працівників має сильну мотивацію та відчуває задоволення від виконання своїх професійних обов'язків, знаходячи в роботі джерело натхнення та самореалізації. Середній рівень інтересу виявили 21 працівник, що складає 70%. Ця група респондентів в основному

задоволена своєю роботою, але можливо має деякі аспекти, які потребують покращення для підвищення загального рівня задоволення. Низький рівень інтересу до роботи показали 3 працівники, що становить 10%. Ці респонденти, ймовірно, не відчують задоволення від своєї професійної діяльності, що може бути пов'язано з низьким рівнем мотивації, відсутністю можливостей для розвитку чи іншими факторами, які потребують уваги керівництва для поліпшення умов праці та підвищення загальної задоволеності.

За шкалою задоволеності досягненнями в роботі результати дослідження за методикою «Інтегральна задоволеність працею» (А. В. Батаршев) показали, що лише 6 працівників, або 20% респондентів, мають високий рівень задоволеності своїми професійними досягненнями. Це вказує на те, що ця група працівників відчуває значне задоволення від своїх успіхів та результатів, що, ймовірно, підвищує їх мотивацію та відданість роботі. Середній рівень задоволеності досягненнями продемонстрували 17 працівників, що становить 56,66%. Ця група респондентів в цілому задоволена своїми досягненнями, але можуть бути аспекти роботи, які потребують покращення для підвищення загальної задоволеності. Низький рівень задоволеності досягненнями в роботі виявили 7 працівників, що складає 23,34%. Ці респонденти, ймовірно, відчувають невдоволення своїми професійними результатами, що може впливати на їхню мотивацію та продуктивність. Такі працівники можуть потребувати додаткової підтримки, можливостей для розвитку та визнання їхніх зусиль з боку керівництва, щоб підвищити їхню задоволеність досягненнями та загальну ефективність роботи.

Результати дослідження за шкалою задоволеності відносинами з колегами показали, що 11 працівників, або 36,66% респондентів, мають високий рівень задоволеності цим аспектом своєї роботи. Це свідчить про те, що значна частина працівників відчуває комфорт та підтримку в колективі, що сприяє позитивному робочому клімату та ефективній командній роботі. Середній рівень задоволеності

відносинами з колегами продемонстрували 14 працівників, що становить 46,67%. Ця група респондентів загалом задоволена взаємодією з колегами, але можуть бути певні аспекти, які потребують покращення для досягнення повної гармонії та задоволення. Низький рівень задоволеності відносинами з колегами виявили 5 працівників, що складає 16,67%. Ці респонденти, ймовірно, мають проблеми у взаємодії з колегами, що може негативно впливати на їхню мотивацію та продуктивність. Такі працівники можуть потребувати додаткової уваги з боку керівництва, можливо, через проведення командоутворюючих заходів або вирішення конфліктів, для поліпшення робочих відносин та створення більш позитивного та продуктивного робочого середовища.

Результати дослідження за шкалою задоволеності відносинами з керівництвом показали, що 10 працівників, або 33,33% респондентів, мають високий рівень задоволеності цим аспектом своєї роботи. Це вказує на те, що значна частина працівників відчуває підтримку та справедливе ставлення з боку керівництва, що сприяє їхній мотивації та ефективності роботи. Середній рівень задоволеності відносинами з керівництвом продемонстрували 15 працівників, що становить 50%. Ця група респондентів в цілому задоволена взаємодією з керівництвом, але можуть бути певні аспекти, які потребують покращення для досягнення повної гармонії та задоволення. Низький рівень задоволеності відносинами з керівництвом виявили 5 працівників, що складає 16,67%. Ці респонденти, ймовірно, мають проблеми у взаємодії з керівництвом, що може негативно впливати на їхню мотивацію та продуктивність. Такі працівники можуть відчувати недостатню підтримку або несправедливе ставлення, що потребує уваги з боку керівництва. Поліпшення комунікації, підвищення прозорості в прийнятті рішень та врахування думок працівників можуть сприяти підвищенню рівня задоволеності відносинами з керівництвом та загальної ефективності роботи.

Результати дослідження за шкалою рівня домагань у професійній діяльності показали, що 7 працівників, або 23,34% респондентів, мають високий рівень домагань. Це вказує на те, що ця група працівників має амбіції та прагнення досягати високих результатів у своїй професійній діяльності, що може свідчити про їхню високу мотивацію та бажання розвиватися у своїй кар'єрі. Середній рівень домагань продемонстрували 15 працівників, що становить 50%. Ця група респондентів також має певні амбіції та прагнення до досягнень, але, можливо, не завжди мають достатньо можливостей або підтримки для реалізації своїх професійних цілей. Низький рівень домагань виявили 8 працівників, що складає 26,66%. Ці респонденти, ймовірно, мають низький рівень амбіцій у своїй професійній діяльності, що може бути пов'язано з відсутністю мотивації, недостатньою впевненістю у своїх силах або відсутністю стимулів для досягнення високих результатів. Для підвищення рівня домагань у цієї групи працівників, керівництву слід звернути увагу на створення умов для професійного зростання, надання можливостей для навчання та розвитку, а також заохочення та визнання досягнень працівників. Це може сприяти підвищенню їхньої мотивації та прагнення досягати високих результатів у своїй роботі.

Результати дослідження за шкалою надання переваги роботі, що виконується, перед високим заробітком показали, що лише 3 працівники, або 10% респондентів, мають високий рівень задоволеності цим аспектом своєї роботи. Це вказує на те, що лише невелика частина працівників знаходить свою роботу настільки цікавою та значущою, що готові ставити її вище за матеріальну винагороду. Середній рівень задоволеності продемонстрували 15 працівників, що становить 50%. Ця група респондентів загалом задоволена своєю роботою, але для них важливим залишається і питання заробітку, що свідчить про необхідність балансування між професійним задоволенням та матеріальною винагородою. Низький рівень задоволеності виявили 12 працівників, що складає 40%. Ці респонденти, ймовірно,

не знаходять свою роботу настільки цікавою або значущою, щоб віддавати їй перевагу над високим заробітком. Для цієї групи працівників питання матеріальної винагороди є пріоритетним, що може бути пов'язано з фінансовими потребами або відсутністю задоволення від самої роботи.

Результати дослідження за шкалою задоволеності умовами праці показали, що лише 3 працівники, або 10% респондентів, мають високий рівень задоволеності цим аспектом своєї роботи. Це вказує на те, що лише невелика частина працівників повністю задоволена умовами праці, що створені в організації. Середній рівень задоволеності продемонстрували 16 працівників, що становить 53,34%. Ця група респондентів загалом задоволена умовами праці, але можуть бути певні аспекти, які потребують покращення для досягнення повної гармонії та задоволення. Низький рівень задоволеності умовами праці виявили 11 працівників, що складає 36,66%. Ці респонденти, ймовірно, відчують значні проблеми з умовами праці, що може включати такі аспекти, як робоче середовище, забезпечення необхідними ресурсами, комфорт робочого місця або рівень стресу. Такі працівники можуть потребувати додаткової уваги з боку керівництва для виявлення та усунення проблемних аспектів, що заважають їхній задоволеності та ефективності роботи. Покращення умов праці, такі як модернізація робочих місць, забезпечення необхідними інструментами та ресурсами, створення комфортного та безпечного робочого середовища, можуть сприяти підвищенню загальної задоволеності працівників та їхньої продуктивності.

Результати дослідження за шкалою професійної відповідальності показали, що 9 працівників, або 30% респондентів, мають високий рівень професійної відповідальності. Це свідчить про те, що значна частина працівників відчуває високу відповідальність за виконання своїх професійних обов'язків, що позитивно впливає на їхню продуктивність та якість роботи. Ці працівники демонструють високу ступінь відданості своїй роботі, старанність і готовність нести

відповідальність за результати своєї діяльності. Середній рівень професійної відповідальності продемонстрували 17 працівників, що становить 56,66%. Ця група респондентів в основному відчуває відповідальність за свою роботу, але можуть бути певні аспекти, які потребують покращення для досягнення вищого рівня відповідальності та відданості. Низький рівень професійної відповідальності виявили 4 працівники, що складає 13,34%. Ці респонденти, ймовірно, мають слабку мотивацію до виконання своїх обов'язків на високому рівні та можуть нести менш відповідальне ставлення до своїх професійних завдань. Такі працівники потребують додаткової уваги з боку керівництва для виявлення причин низького рівня відповідальності та розробки стратегій для їхнього мотивування та підвищення рівня відповідальності. Узагальнені результати відображені у діаграмі 2.5.

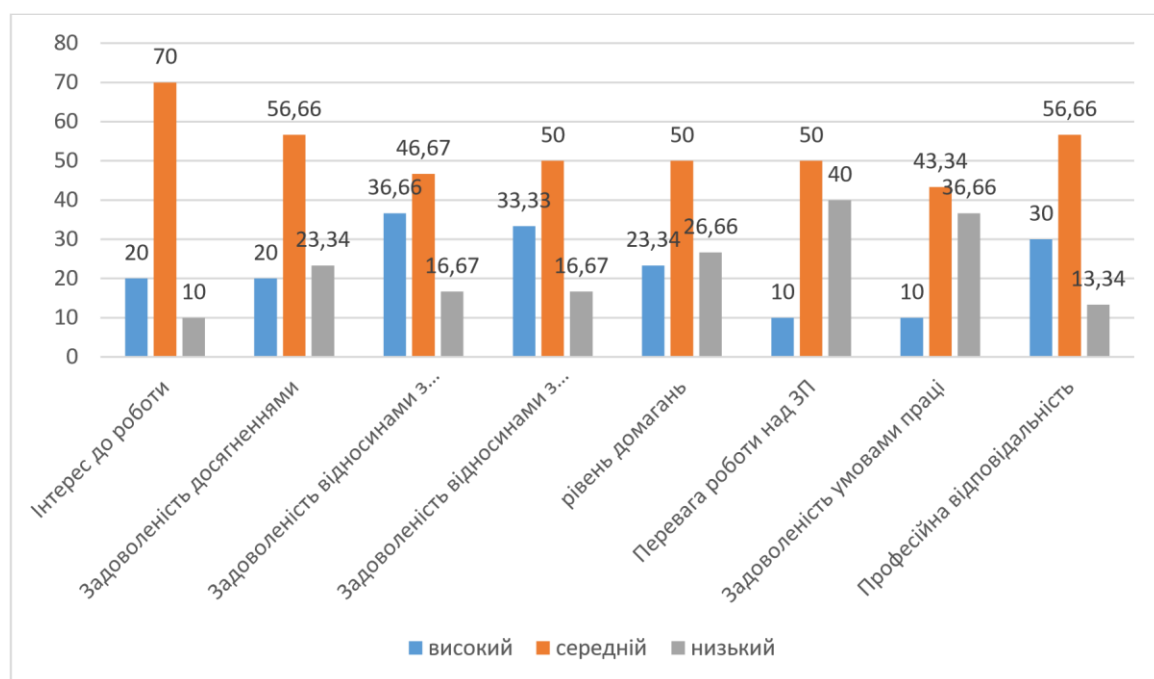


Рис. 2.5 Узагальнені результати за окремими компонентами методики «Задоволеність роботою»

Результати дослідження загального рівня задоволеності роботою показали, що 22,92% працівників мають високий рівень задоволеності. Це свідчить про те, що приблизно чверть працівників відчувають значне задоволення від своєї професійної

діяльності, що включає інтерес до роботи, досягнення цілей, позитивні взаємини з колегами та керівництвом, а також умови праці. Ці працівники, ймовірно, демонструють високу мотивацію, відданість своїй роботі та високий рівень продуктивності.

Середній рівень задоволеності роботою продемонстрували 52,93% респондентів. Це найбільша група працівників, яка в основному задоволена своєю роботою, але можливо, має певні аспекти, які потребують покращення. Вони можуть відчувати задоволення від своєї професійної діяльності, але не завжди на високому рівні. Це може бути пов'язано з різними факторами, такими як умови праці, взаємини з колегами чи керівництвом, або можливості для професійного розвитку.

Низький рівень задоволеності роботою виявили 24,15% працівників. Ці респонденти, ймовірно, відчують невдоволення від своєї роботи, що може негативно впливати на їхню мотивацію, продуктивність та загальний робочий клімат. Низький рівень задоволеності може бути спричинений різними факторами, такими як несприятливі умови праці, недостатня підтримка з боку керівництва, відсутність можливостей для професійного зростання або незадовільні взаємини з колегами. Узагальнено ми відобразили результати задоволеністю роботою у вигляді діаграми 2.6.

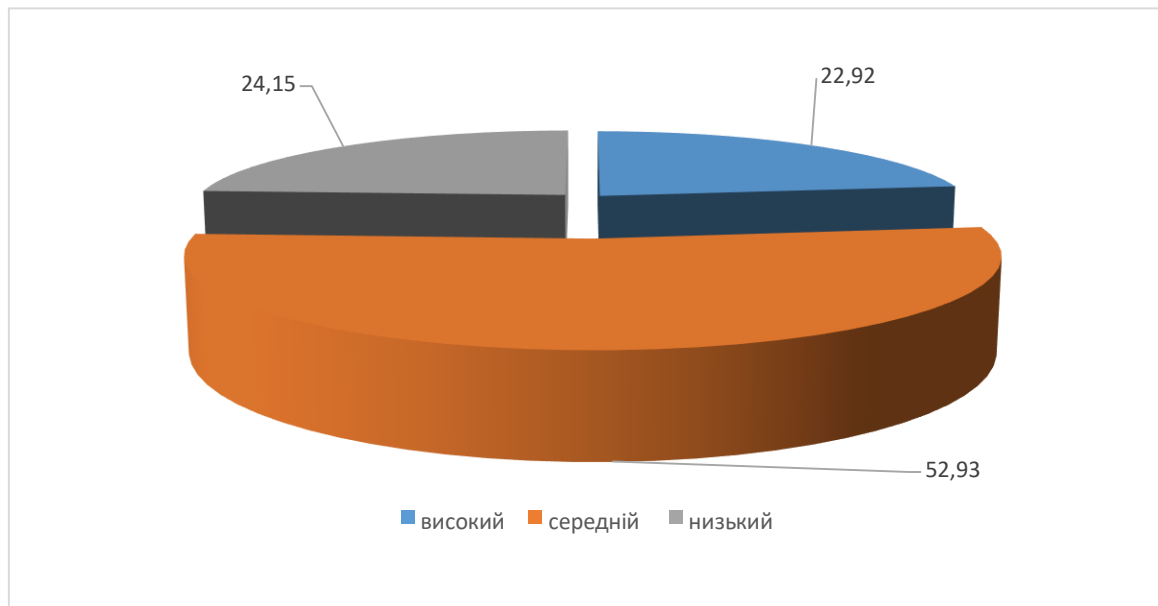


Рис. 2.6. Узагальнені результати за методикою «Задоволеність роботою»

Таким чином, більшість працівників задоволені своєю роботою на середньому або високому рівні, але значна частина респондентів відчуває низький рівень задоволеності, що потребує уваги з боку керівництва для покращення загальних умов праці та підвищення рівня задоволеності всього колективу.

Враховуючи отримані результати ми встановили, що загальний рівень задоволеності роботою відповідає середньому рівню задоволеності працею. Найвищі показники серед опитуваних ми мали можливість спостерігати за шкалами задоволеність взаємостосунками із колегами та керівництвом а також професійна відповідальність, натомість найнижчі показники були зафіксовані за шкалами задоволеність умовами праці та перевага роботи над заробітною платою.

Отже працівники, які не задоволені умовами праці та своїми досягненнями, можуть відчувати постійний стрес і розчарування, що є основними факторами розвитку емоційного вигорання. Високий рівень задоволеності взаємостосунками може вказувати на те, що працівники мають підтримку з боку своїх колег та керівництва, що є позитивним фактором у попередженні емоційного вигорання.

Однак, так як інші фактори задоволеності працею є низькими, це може не бути достатнім для повного захисту від вигорання.

Завершивши опис нашого емпіричного дослідження ми перейшли до виявлення та опису кореляційних зав'язків за Ч.Пірсоном.

Відтак, нами було встановлено ряд як прямих так і обернених кореляційних зав'язків, корті допомогли нам перевірити висунуту нами гіпотезу.

Зокрема, за шкалою тривожність виявлено прямий кореляційний зв'язок з такими шкалами як "переживання психотравмуючих ситуацій" ($r = 0,416$ при $p \leq 0,05$). Цей зв'язок вказує на те, що підвищений рівень тривожності у працівників корелює з частішим переживанням ними психотравмуючих ситуацій. Це може означати, що тривожні працівники більш вразливі до стресових подій або ситуацій, які вони сприймають як травмуючі. Наприклад, постійне навантаження на роботі, конфлікти з колегами або керівництвом, а також негативний зворотний зв'язок можуть значно впливати на їх психічний стан, посилюючи тривожність і сприяючи розвитку емоційного вигорання.

Прямий кореляційний зв'язок між тривожністю та емоційним відчуженням ($r = 0,421$ при $p \leq 0,05$). Цей зв'язок показує, що працівники з високим рівнем тривожності часто відчують емоційне відчуження. Емоційне відчуження означає, що працівники відчують відсторонення від своєї роботи, колег та організації в цілому. Вони можуть втратити інтерес до своєї роботи, перестати відчувати емоційне залучення або мотивацію. Це може бути наслідком постійного стресу та тривожності, які заважають працівникам відчувати позитивні емоції та задоволення від своєї діяльності.

Прямий кореляційний зв'язок між тривожністю та «розширення сфери економії емоцій» ($r = 0,443$ при $p \leq 0,05$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень тривожності у працівників, тим більше вони схильні до переживання психотравмуючих ситуацій, відчуження від емоцій та прагнення обмежувати свої

емоційні ресурси. Ці взаємозв'язки підтверджують гіпотезу про те, що робоче середовище та організаційна культура можуть суттєво впливати на емоційний стан працівників.

Також встановлено обернений кореляційний зв'язок між рівнем тривожності та рівнем домагань ($r = -0,601$ при $p \leq 0,001$), що означає, що чим вищий рівень тривожності, тим нижчий рівень домагань у працівників. Це може вказувати на те, що працівники з високим рівнем тривожності мають менше амбіцій або прагнень досягти більшого в професійній сфері, що може бути пов'язано з відчуттям емоційного виснаження та небажанням брати на себе додаткові обов'язки чи відповідальність.

За шкалою фрустрації виявлено прямий кореляційний зв'язок з такими шкалами, як "загнаність у кут" ($r = 0,547$ при $p \leq 0,01$) та «редукція професійних обов'язків» ($r = 0,711$ при $p \leq 0,001$). Прямий кореляційний зв'язок між фрустрацією та відчуттям загнаності у кут свідчить про те, що працівники, які відчувають фрустрацію, частіше стикаються з ситуаціями, коли вони відчувають себе загнаними у безвихідь. Це може означати, що вони постійно відчувають тиск, не мають можливості впливати на свої робочі умови або приймати важливі рішення, що підсилює їхнє відчуття безпорадності та сприяє розвитку емоційного вигорання.

Дуже високий прямий кореляційний зв'язок між фрустрацією та редукцією професійних обов'язків вказує на те, що працівники, які відчувають фрустрацію, часто знижують свої професійні обов'язки або продуктивність. Це може бути наслідком втрати мотивації, почуття безглуздості виконуваної роботи або бажання уникнути додаткових стресових ситуацій. Така редукція професійних обов'язків може впливати на загальну ефективність роботи організації та сприяти подальшому погіршенню психологічного клімату в колективі.

Також за шкалою фрустрації встановлено обернений кореляційний зв'язок зі шкалою «рівень домагань» ($r = -0,652$ при $p \leq 0,001$). Цей обернений зв'язок свідчить

про те, що працівники з високим рівнем фрустрації мають нижчий рівень домагань або амбіцій. Це може означати, що фрустровані працівники менше прагнуть досягати нових висот у своїй професійній діяльності, що знижує їхню активність і залученість. Це може бути пов'язано з відчуттям розчарування та безвиході, що впливає на їхню впевненість у власних силах та бажання розвиватися професійно. Зменшення рівня фрустрації серед працівників може суттєво покращити їхній емоційний стан, підвищити мотивацію та сприяти більшій залученості у робочий процес, що в свою чергу може зменшити ризик розвитку емоційного вигорання. Для досягнення цього важливо створити підтримуюче робоче середовище, яке сприятиме зниженню рівня фрустрації, надаючи працівникам більше контролю над їхньою роботою, підтримку з боку керівництва та можливість розвитку їхніх професійних навичок.

За шкалою психоемоційне виснаження виявлено прямий кореляційний зв'язок зі шкалою "психосоматичне та психовегетативне порушення" ($r = 0,438$ при $p \leq 0,05$), що свідчить про те, що працівники, які відчують високий рівень психоемоційного виснаження, також частіше страждають від психосоматичних та психовегетативних порушень. Це можуть бути фізичні симптоми, такі як головний біль, безсоння, проблеми з травленням або серцево-судинні захворювання, які мають психологічну природу. Такі порушення можуть бути наслідком тривалого стресу, емоційного перевантаження та відсутності належної підтримки у робочому середовищі. Психоемоційне виснаження працівників може свідчити про те, що їхня робота вимагає значних емоційних зусиль, що перевищує їхні ресурси для відновлення.

Також встановлено обернений кореляційний зв'язок між психоемоційним виснаженням та задоволеністю досягненнями ($r = -0,617$ при $p \leq 0,001$). Це означає, що працівники, які відчують психоемоційне виснаження, менш задоволені своїми професійними досягненнями. Високий рівень виснаження може призводити до зниження мотивації, втрати інтересу до роботи та відчуття, що їхні зусилля не

приносять бажаних результатів. Це може бути пов'язано з тим, що в умовах постійного стресу та перевантаження працівники не можуть ефективно виконувати свої професійні обов'язки, що знижує їхню продуктивність та задоволення від досягнутих результатів. Незадоволеність досягненнями, у свою чергу, може погіршувати емоційний стан працівників, створюючи замкнене коло, де виснаження призводить до зниження результативності, а зниження результативності — до ще більшого виснаження.

За шкалою особистісна віддаленість виявлено прямий кореляційний зв'язок зі шкалою "деперсоналізація" ($r = 0,625$ при $p \leq 0,001$), що свідчить про те, що працівники, які відчують високу особистісну віддаленість, також частіше схильні до деперсоналізації. Це означає, що вони можуть сприймати своїх колег і клієнтів як об'єкти, а не як особистостей, що призводить до втрати емпатії та відчуття знеособленості у взаємодії. Такий стан може виникати внаслідок постійного емоційного навантаження та стресу, коли працівники намагаються захистити себе від емоційного вигорання, дистанціюючись від інших.

Також виявлено прямий кореляційний зв'язок між особистісною віддаленістю та емоційним відчуженням ($r = 0,581$ при $p \leq 0,01$). Це вказує на те, що працівники, які відчують високу особистісну віддаленість, також частіше відчують емоційне відчуження від своєї роботи та колег. Емоційне відчуження проявляється в тому, що працівники втрачають інтерес до своєї роботи, відчують байдужість або навіть негативні емоції до своїх професійних обов'язків та робочого середовища. Це може бути наслідком постійного емоційного перевантаження, коли працівники намагаються захистити себе від стресу, але в результаті стають менш залученими та мотивованими.

Крім того, за шкалою особистісна віддаленість встановлено обернений кореляційний зв'язок зі шкалою «задоволеність відносинами з колегами» ($r = -0,708$ при $p \leq 0,001$). Це означає, що працівники, які відчують високу особистісну

віддаленість, менш задоволені відносинами з колегами. Вони можуть відчувати себе ізольованими або відокремленими від колективу, що призводить до зниження рівня підтримки та співпраці на роботі. Таке відчуття ізоляції може погіршувати емоційний стан працівників і сприяти виникненню емоційного вигорання, оскільки вони не відчувають необхідної підтримки та взаєморозуміння з боку колег.

За шкалою професійна мотивація виявлено прямий кореляційний зв'язок зі шкалою "інтерес до роботи" ($r = 0,437$ при $p \leq 0,05$). Це свідчить про те, що підвищення професійної мотивації працівників пов'язане зі збільшенням їх інтересу до роботи. Працівники, які мають високу професійну мотивацію, частіше виявляють зацікавленість у своїй роботі, відчувають задоволення від виконання професійних обов'язків та прагнуть досягати нових результатів. Це може бути наслідком створення сприятливого робочого середовища, де працівники мають можливість розвивати свої навички, отримувати нові знання та реалізовувати свій потенціал.

Крім того, виявлено прямий кореляційний зв'язок між професійною мотивацією та задоволенням відносинами з колегами ($r = 0,504$ при $p \leq 0,01$). Це означає, що працівники, які мають високу професійну мотивацію, частіше задоволені відносинами з колегами. Позитивні відносини в колективі сприяють створенню дружньої та підтримуючої атмосфери, що позитивно впливає на мотивацію працівників. Вони відчувають підтримку та розуміння з боку колег, що сприяє підвищенню їх задоволення від роботи та зменшенню ризику виникнення емоційного вигорання. Такі відносини можуть бути результатом ефективної організаційної культури, яка заохочує співпрацю та взаємодопомогу.

Також виявлено прямий кореляційний зв'язок між професійною мотивацією та рівнем домагань ($r = 0,536$ при $p \leq 0,01$). Це свідчить про те, що працівники з високою професійною мотивацією частіше мають високий рівень домагань, тобто прагнуть досягати високих результатів у своїй професійній діяльності, брати на себе додаткові обов'язки та відповідальність. Високий рівень домагань може бути

результатом створення умов, що сприяють розвитку професійних навичок, кар'єрному зростанню та підвищенню кваліфікації працівників. Така мотивація може бути підтримана через відповідні стимули, наприклад, можливості для професійного розвитку, кар'єрні перспективи та визнання досягнень працівників.

На основі проведеного аналізу можна зробити кілька ключових висновків, які підкреслюють важливість організаційних аспектів у запобіганні емоційному вигоранню.

По-перше, виявлено значний вплив робочого середовища та організаційної культури на емоційний стан працівників. Зокрема, прямий кореляційний зв'язок між психоемоційним виснаженням та психосоматичними і психовегетативними порушеннями свідчить про те, що емоційне перевантаження на роботі може призводити до серйозних фізичних та психологічних проблем. Це підкреслює необхідність створення сприятливих фізичних умов праці, які б допомогли зменшити рівень стресу та виснаження серед працівників.

По-друге, обернений кореляційний зв'язок між психоемоційним виснаженням та задоволеністю досягненнями вказує на те, що працівники, які відчувають емоційне вигорання, менш задоволені своїми професійними результатами. Це свідчить про важливість забезпечення підтримки з боку керівництва та колег, а також впровадження системи визнання та заохочення досягнень працівників. Такі заходи можуть підвищити мотивацію та задоволеність роботою, зменшуючи ризик виникнення емоційного вигорання.

По-третє, прямий кореляційний зв'язок між особистісною віддаленістю, деперсоналізацією та емоційним відчуженням підкреслює, що працівники, які відчувають себе віддаленими від колег та роботи, більш схильні до емоційного вигорання. Це підкреслює необхідність розвитку позитивної організаційної культури, яка б сприяла відкритій комунікації, співпраці та взаємодопомозі серед працівників. Створення дружньої та підтримуючої атмосфери в колективі може

значно знизити рівень особистісної віддаленості та підвищити загальне задоволення від роботи.

Нарешті, зв'язок між професійною мотивацією, інтересом до роботи, задоволенням відносинами з колегами та рівнем домагань підкреслює важливість забезпечення умов, що сприяють професійному розвитку працівників. Це включає можливості для навчання, кар'єрного зростання та розвитку навичок. Забезпечення таких умов може підвищити професійну мотивацію працівників, їх задоволеність роботою та знизити ризик емоційного вигорання.

Висновок цього дослідження підкреслює, що організаційні аспекти, такі як робоче середовище, підтримка з боку керівництва та позитивна організаційна культура, відіграють ключову роль у запобіганні емоційному вигоранню серед працівників.

Висновки до розділу II

На основі проведеного емпіричного дослідження можна зробити ряд висновків, що підкреслюють важливість організаційних аспектів у запобіганні емоційному вигоранню.

Робоче середовище та організаційна культура мають значний вплив на емоційний стан працівників. Виявлено, що емоційне навантаження на роботі може призводити до серйозних фізичних та психологічних проблем, що підкреслює необхідність створення сприятливих фізичних умов праці для зменшення рівня стресу та виснаження серед працівників. Працівники, які відчувають емоційне вигорання, менш задоволені своїми професійними результатами, що вказує на важливість надання підтримки з боку керівництва та колег, а також впровадження системи визнання та заохочення досягнень. Це може підвищити мотивацію та задоволення роботою, зменшуючи ризик виникнення емоційного вигорання. Висока особистісна віддаленість, деперсоналізація та емоційне відчуження свідчать про схильність до емоційного вигорання, що підкреслює важливість розвитку

позитивної організаційної культури, яка сприяє відкритій комунікації, співпраці та взаємодопомозі серед працівників.

Створення дружньої та підтримуючої атмосфери в колективі може значно знизити рівень особистісної віддаленості та підвищити загальне задоволення від роботи. Виявлено також, що створення умов, що сприяють професійному розвитку працівників, таких як можливості для навчання, кар'єрного зростання та розвитку навичок, може підвищити професійну мотивацію, задоволеність роботою та знизити ризик емоційного вигорання. Висновки цього дослідження підкреслюють, що організаційні аспекти, такі як робоче середовище, підтримка з боку керівництва та позитивна організаційна культура, відіграють ключову роль у запобіганні емоційному вигоранню серед працівників.

ВИСНОВКИ

У процесі виконання кваліфікаційної роботи було проведено детальне вивчення літератури з обраної теми та здійснено теоретичний аналіз, що дозволило нам ґрунтовно зрозуміти природу емоційного вигорання та його зв'язок із робочим середовищем і організаційною культурою. У ході емпіричного дослідження ми використовували кілька методик для оцінки психічних станів та рівня емоційного вигорання працівників Міського Палацу Дітей та Юнацтва (МПДЮ).

Методика самооцінки психічних станів, розроблена Г.Айзенком, дозволила виявити, що у працівників МПДЮ підвищені рівні тривожності та фрустрації, тоді як агресивність та ригідність знаходяться на середньому або нижче середнього рівнях. Це свідчить про те, що працівники часто відчують психоемоційне напруження, яке може бути наслідком високих вимог до роботи, складних ситуацій з дітьми та батьками, а також внутрішніх конфліктів у колективі.

Застосування методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка дало можливість системно оцінити міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому вигорання. За результатами методики було визначено, що домінуючими симптомами серед працівників є переживання психотравмуючих обставин, розширення сфери економії емоцій та емоційне й особистісне відчуження. Ці симптоми вказують на те, що працівники МПДЮ часто стикаються з обставинами, які викликають стрес та психотравми, і намагаються зменшити емоційні витрати, що свідчить про наявність значних навантажень. Емоційне віддалення від роботи та колег на етапі виснаження негативно впливає на якість виконання професійних обов'язків та сприяє розвитку емоційного вигорання.

На основі дослідження за методикою О. О. Рукавішнікова серед працівників Міського Палацу Дітей та Юнацтва було виявлено високий рівень психоемоційного виснаження та особистісного віддалення. Працівники відчують значну втому, дратівливість та знижену концентрацію, що негативно впливає на їхню продуктивність. Помірне виснаження свідчить про необхідність відпочинку для уникнення подальшого погіршення стану. Висока зацікавленість та задоволення від роботи вказують на високий рівень професійної мотивації, однак середній рівень мотивації потребує додаткової підтримки для досягнення вищих результатів.

Методика «Інтегральна задоволеність працею» А.В. Батаршева допомогла оцінити загальну задоволеність працівників своєю працею та її складові. Виявлено, що загальний рівень задоволеності роботою відповідає середньому рівню. Найвищі показники були зафіксовані щодо задоволеності взаємостосунками з колегами та керівництвом, а також професійною відповідальністю, тоді як найнижчі показники спостерігалися щодо задоволеності умовами праці та досягненнями в роботі. Це свідчить про те, що працівники, які не задоволені умовами праці та своїми досягненнями, можуть відчувати постійний стрес і розчарування, що є основними факторами розвитку емоційного вигорання. Високий рівень задоволеності

взаємостосунками вказує на те, що працівники мають підтримку з боку колег та керівництва, що є позитивним фактором у попередженні емоційного вигорання. Однак, недостатній рівень задоволеності іншими аспектами роботи може не бути достатнім для повного захисту від вигорання.

Кореляційний аналіз за Ч.Пірсоном виявив значний вплив робочого середовища та організаційної культури на емоційний стан працівників. Прямий кореляційний зв'язок між психоемоційним виснаженням та психосоматичними і психовегетативними порушеннями підкреслює, що емоційне перевантаження на роботі може призводити до серйозних фізичних та психологічних проблем. Це підкреслює необхідність створення сприятливих фізичних умов праці, які б допомогли зменшити рівень стресу та виснаження серед працівників. Обернений кореляційний зв'язок між психоемоційним виснаженням та задоволеністю досягненнями вказує на те, що працівники, які відчують емоційне вигорання, менш задоволені своїми професійними результатами. Це свідчить про важливість забезпечення підтримки з боку керівництва та колег, а також впровадження системи визнання та заохочення досягнень працівників. Такі заходи можуть підвищити мотивацію та задоволеність роботою, зменшуючи ризик виникнення емоційного вигорання.

Прямий кореляційний зв'язок між особистісною віддаленістю, деперсоналізацією та емоційним відчуженням підкреслює, що працівники, які відчують себе віддаленими від колег та роботи, більш схильні до емоційного вигорання. Це підкреслює необхідність розвитку позитивної організаційної культури, яка б сприяла відкритій комунікації, співпраці та взаємодопомозі серед працівників. Створення дружньої та підтримуючої атмосфери в колективі може значно знизити рівень особистісної віддаленості та підвищити загальне задоволення від роботи. Зв'язок між професійною мотивацією, інтересом до роботи, задоволенням відносинами з колегами та рівнем домагань підкреслює важливість

забезпечення умов, що сприяють професійному розвитку працівників. Це включає можливості для навчання, кар'єрного зростання та розвитку навичок. Забезпечення таких умов може підвищити професійну мотивацію працівників, їх задоволеність роботою та знизити ризик емоційного вигорання.

Завершуючи дослідження, можна зробити висновок, що організаційні аспекти, такі як робоче середовище, підтримка з боку керівництва та позитивна організаційна культура, відіграють ключову роль у запобіганні емоційному вигоранню серед працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексєєнко В.Г. Актуалізація готовності до професійної самореалізації: Навчально-методична розробка В.Г.Алексєєнко. К.: ІПК ДСЗУ, 2009. 85 с.
2. Білова М. Е. Психологічні особливості осіб з різним рівнем стресостійкості (на прикладі працівників стресогенних професій) : автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.01 «Загальна психологія, історія психології» Південноукр. держ. пед. ун-т ім. К. Д. Ушинського. Одеса, 2007. 20 с.
3. Будницька О.А. Індивідуально-особистісні детермінанти емоційних переживань у психотравмуючій ситуації. Автореф. ...канд. психол. наук: К., 2001.17с.
4. Всесвітньої організації охорони здоров'я
<https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenoninternational-classification-of-diseases>
5. Гончарук Н.М. Методика проведення соціально–психологічного тренінгу/ *Збірник наукових праць К ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С.Костюка АПН України* .2010.- С.140-159.

6. Гроза І.В. "Психологічні аспекти емоційного вигорання в професійній діяльності педагогів." Київ: Науковий світ, 2012.
7. Дудяк, В. Емоційне вигорання. К.: Главник, 2007. 128
8. Знакова Т. А. Професійне «вигорання» керівників *Управління персоналом*. 2003. № 11. С. 64–75.
9. Завадська Т.В. Дослідження емоційного вигорання вихователів дошкільників як складової професійного здоров'я. URL: <https://jhealth.donnu.edu.ua/article/view/9198>
10. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. К.: Педагогічна думка, 2016. 219 с.
11. Коваленко Л.В. "Емоційне вигорання: теорія і практика." Київ: Інститут психології ім. Г.С. Костюка НАПН України, 2011.
12. Колоскова О.К. Особливості розвитку та проявів синдрому емоційного вигорання в лікарів-педіатрів; Буковинський державний медичний університет. 2012. №7 (42). С. 19–22.
13. Костюк Н.Г. "Психологічні детермінанти емоційного вигорання у працівників соціальної сфери." Харків: ХНПУ ім. Г.С. Сковороди, 2014.
14. Ліпич Л.Ю. "Організаційна культура: теорія, методологія, практика." Київ: КНЕУ, 2013.
15. Ліщинська О. Професійна деформація особистості психолога *Психолог*. 2008. №13
16. Максименко Л.М. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. Київ, 2006. 365 с.

17. Масляч Х. Професійне вигоряння: як люди справляються [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://www.top-personal.ru>
18. Мельничук І.О. "Організаційна культура і її вплив на управління людськими ресурсами." – Одеса: Одеський національний морський університет, 2018.
19. Павлюк М.М., Журавська Д.С., Клімишина Н. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/715424/1/%D0%9F%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%8E%D0%BA3.pdf>
20. Петрунько Ольга Внутрішньоособистісний конфлікт на стику конфліктології, практичної та клінічної психології *Педагогічний процес: теорія і практика* (серія: психологія) № 1 (56), 2017. С.34-42
21. Психологу для роботи. Діагностичні методики: збірник [Текст] / [уклад.: М.В. Лемак, В.Ю. Петрище]. Ужгород: Видавництво Олександри Гаркуші, 2011. 616 с.
22. Роговенко М.О. "Емоційне вигорання у контексті професійної деформації: причини та шляхи подолання." Одеса: Одеський національний університет ім. І.І. Мечникова, 2017.
23. Савчин М. Рефлексія як механізм удосконалення професійної діяльності фахівця. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2002. № 2. С. 137–146.
24. Сердюк О.В. "Психологічні засоби профілактики та корекції емоційного вигорання у працівників охорони здоров'я." Дніпро: Дніпропетровський медичний університет, 2016.

25. Тарасова Ю.В. "Синдром емоційного вигорання: діагностика та профілактика у соціальних працівників." Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2019.
26. Теорія транзакційного стресу Лазаруса
https://searchworks.stanford.edu/articles/ers__121772932
27. Ткаченко О.О. "Вплив організаційної культури на ефективність управління підприємством." Одеса: Одеський національний економічний університет, 2016.
28. Чорний В.В. "Психологічна допомога при емоційному вигоранні: методики і практики." Київ: Інститут психології ім. Г.С. Костюка НАПН України, 2019.
29. Шевченко О.В. "Емоційне вигорання у контексті сучасного управління персоналом." Харків: Харківський національний економічний університет, 2020.
30. Allen, T., & Golden, T. (2018). Temperature and workplace productivity: A study of comfort and performance. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 60(3), 265-276. DOI: 10.1097/JOM.0000000000001244
31. Anderson, N., & West, M. (2019). The Role of Innovation and Creative Approach in Reducing Stress and Burnout. *Journal of Creative Behavior*, 53(2), 142-156. DOI: 10.1002/jocb.187
32. Avoiding burnout: the personal health habits and wellness practices of US surgeons / T. D. Shanafelt, M. R. Oreskovich, L. N. Dyrbye [et al.] 2012, Apr. ; Vol. 255 (4). P. 625–633.
33. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. DOI: 10.1108/02683940710733115
34. Code of medical ethics: Current opinions with annotations: 150th Anniversary edition / American Medical Assoc. Chicago : AMA, 1997. 246 p.

35. Colquitt, J., & Rogers, J. (2020). Organizational Justice and Its Impact on Employee Burnout. *Academy of Management Journal*, 63(2), 541-564. DOI: 10.5465/amj.2018.0327
36. Emergency physicians accumulate more stress factors than other physicians: results from the French SESMAT study / M. Estryn-Behar, M.-A. Doppia, K. Guetarni [et al.] // *Emergency medicine journal*. – 2010, Dec. – Режим доступа : <https://www.researchgate.net/publication/49650984>. – Title from screen
37. Evans, G. W., & Johnson, D. (2000). *Stress and open-office noise*. *Journal of Applied Psychology*, 85(5), 779-783. DOI: 10.1037/0021-9010.85.5.779.
38. Freudenberg, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Sciences*. Vol. 30, no. 1, pp. 159–165.
39. Fisk, W. J., & Seppänen, O. (2007). Providing better indoor environmental quality brings economic benefits. *Indoor Air*, 17(3), 223-236. DOI: 10.1111/j.16000668.2007.00469.x.
40. Grant, A., & Parker, S. (2018). Organizational Norms and Their Impact on Emotional Burnout. *Human Resource Management Review*, 28(3), 370-385. DOI: 10.1016/j.hrmr.2017.12.001
41. Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342. DOI: 10.2105/AJPH.78.10.1336
42. Halbesleben, J. R. B. (2006). Sources of social support and burnout: A metaanalytic test of the conservation of resources model. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 1134-1145. DOI: 10.1037/0021-9010.91.5.1134
43. How does burnout affect physician productivity? A systematic literature review / C. S. Dewa, D. Loong, S. Bonato, N. X. Thanh, P. Jacobs // *BMC Health Serv Res*. 2014.

Jul. 28; Vol. 14. P. 325.

44. Karasek, R. A. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308. DOI: 10.2307/2392498
45. Knight, C., & Haslam, S. A. (2010). Your place or mine? Organizational identification and comfort as predictors of positive mood and performance. *Journal of Environmental Psychology*, 30(1), 32-41. DOI: 10.1016/j.jenvp.2009.08.004
46. Lazarus, R. S. (1993). From psychological stress to the emotions: A history of changing outlooks. *Annual Review of Psychology*, 44(1), 1-21. Link
47. Licht, L., & Ambrose, M. (2019). The impact of lighting on employee wellbeing and productivity. *Journal of Environmental Psychology*, 65, 101-114. DOI: 10.1016/j.jenvp.2019.101-114.
48. Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. *Research in Occupational Stress and Well Being*, 3, 91-134. DOI: 10.1016/S1479-3555(03)03003-8
49. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. DOI: 10.1146/annurev.psych.52.1.397
50. Robertson, M., & Huang, Y. H. (2016). The effects of office ergonomics on work performance: A study of office workers. *Applied Ergonomics*, 56, 1-8. DOI: 10.1016/j.apergo.2016.02.013.
51. Shaw, L., & Curtis, J. (2020). The Impact of Corporate Values on Employee Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 41(5), 123-136. DOI: 10.1002/job.2457
52. Smith, A., & Johnson, P. (2019). Influence of Mutual Support and Trust on Emotional Exhaustion. *Work & Stress*, 33(4), 289-304. DOI: 10.1080/02678373.2019.1565573

53. Taris, T. W., Schaufeli, W. B., & Verhoeven, L. C. (2005). Workaholism in the Netherlands: Measurement and implications for job strain and work-nonwork conflict. *Applied Psychology*, 54(1), 37-60. DOI: 10.1111/j.1464-0597.2005.00195.x

54. The relationship of organizational culture, stress, satisfaction, and burnout with physician-reported error and suboptimal patient care: results from the MEMO study / E.

S. Williams, L. B. Manwell, T. R. Konrad, M. Linzer // *Health Care Manage Rev.* – 2007. – Jul.-Sep.; Vol. 32 (3). – P. 203–212.

ДОДАТОК 10

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

_____ А. Д. Багнян-
Рубін
(підпис)

