

УДК 159.922

DOI <https://doi.org/10.32689/maup.psych.2023.4.1>**Анастасія БІЛЕЦЬКА**

магістр психології, асистент кафедри загальної та соціальної психології, Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара, пр. Дмитра Яворницького 35, м. Дніпро, Україна, 49000  
ORCID: 0009-0005-1281-6570

**Марія ПАЛЄЄВА**

магістр психології, асистент кафедри загальної та соціальної психології, Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара, пр. Дмитра Яворницького 35, м. Дніпро, Україна, 49000  
ORCID: 0009-0001-9332-4893

**Anastasiia BILETSKA**

Master of Psychology, Assistant at the Department of General and Social Psychology, Oles Honchar Dnipro National University, 35, Dmytro Yavornytsky Ave, Dnipro, Ukraine, 49000  
ORCID: 0009-0005-1281-6570

**Maria KOZLOVA-PALEIEVA**

Master of Psychology, Assistant at the Department of General and Social Psychology, Oles Honchar Dnipro National University, 35, Dmytro Yavornytsky Ave, Dnipro, Ukraine, 49000  
ORCID: 0009-0001-9332-4893

## СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

### SOCIAL PSYCHOLOGICAL FACTORS OF BURNOUT SYNDROME IN OFFICE WORKERS

Ця стаття зосереджується на вивченні соціально-психологічних особливостей професійного вигорання офісних працівників, з акцентом на такі особистісні риси як стресостійкість та життєстійкість. У дослідженні аналізуються чинники, які сприяють виникненню вигорання серед працівників в офісному середовищі. Особлива увага приділяється взаємозв'язку між стресостійкістю та життєстійкістю працівників та їх здатністю ефективно впоратися з професійним вигоранням. **Метою** статті є вивчення та дослідження соціально психологічні особливостей професійного вигорання офісних працівників. **Методологія:** з метою дослідження використано теоретичні методи: аналіз наукової літератури за темою дослідження; логіко-психологічний аналіз (класифікація, систематизація, порівняння, узагальнення). Також використано такі психодіагностичні засоби: «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової); тест «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест стресостійкості); «Тест життєстійкості С. Мадді» (адаптація О. Леонт'єва, І. Рассказової). Обробка результатів дослідження проведена за допомогою математико-статистичного методу – критерію рангової кореляції Спірмена. **Наукова новизна:** включає інтеграцію теорії професійного вигорання з концепціями стресостійкості та життєстійкості, які традиційно вивчаються окремо. Ця інтеграція дозволяє глибше зрозуміти динаміку вигорання. Використовуються оригінальні емпіричні дані для аналізу впливу стресостійкості та життєстійкості на впорядкування з професійним стресом та вигоранням. Особлива увага приділяється життєстійкості як активному захисному фактору, який може бути розвинений для запобігання вигоранню, та розглядається як важлива складова в розвитку стратегій протидії вигоранню. В цілому, пропонується новий погляд на зв'язок між стресостійкістю, життєстійкістю та професійним вигоранням, розширюючи розуміння цієї проблематики. **Висновки.** Отримані емпіричні результати вказують на складний зв'язок між емоційним вигоранням, стресостійкістю та життєстійкістю офісних працівників. Вони показують, що емоційне виснаження тісно пов'язане з рівнем стресостійкості та життєстійкості, а також з впливом особистих досягнень та міжособистісних відносин на робочому місці. Негативний зв'язок між емоційним виснаженням та стресостійкістю підкреслює важливість розробки стратегій для підтримки психічного здоров'я та розвитку адаптивних навичок серед офісних працівників.

**Ключові слова:** професійне вигорання, емоційне вигорання, життєстійкість, стресостійкість, офісний працівник.

This article focuses on studying the socio-psychological characteristics of professional burnout among office workers, with an emphasis on personality traits such as stress resilience and life resilience. The study analyzes factors that contribute to the occurrence of burnout in an office environment. Particular attention is paid to the interrelation between employees' stress resilience and life resilience and their ability to effectively cope with professional burnout. **The purpose of the article** is to study and investigate the socio-psychological characteristics of professional burnout in office workers. **Methodology:** Theoretical methods used for the study include analysis of scientific literature on the topic; logical-psychological analysis (classification, systematization, comparison, generalization). Psychodiagnostic tools used include "Diagnosis of Professional Burnout" (K. Maslach, S. Jackson in the adaptation of N. Vodopyanova); "Lifestyle Analysis Test" (Boston Stress Resistance Test); "S. Maddi's Life Resilience Test" (adaptation by O. Leontiev, I. Rasskazova). The processing of research results was carried out using the mathematical-statistical method – Spearman's rank correlation criterion. **Scientific novelty:** includes the integration of

*theories of professional burnout with concepts of stress resistance and life resilience, which are traditionally studied separately. This integration allows for a deeper understanding of the dynamics of burnout. Original empirical data are used to analyze the impact of stress resilience and life resilience on coping with professional stress and burnout. Particular attention is given to life resilience as an active protective factor that can be developed to prevent burnout and is considered an important component in developing strategies to counter burnout. Overall, a new perspective on the relationship between stress resilience, life resilience, and professional burnout is proposed, expanding the understanding of this issue. **Conclusions:** The empirical results obtained indicate a complex relationship between emotional burnout, stress resilience, and life resilience of office workers. They show that emotional exhaustion is closely related to the level of stress resilience and life resilience, as well as the impact of personal achievements and interpersonal relationships at the workplace. The negative correlation between emotional exhaustion and stress resilience underscores the importance of developing strategies to support mental health and develop adaptive skills among office workers.*

**Key words:** professional burnout, emotional burnout, life resilience, stress resilience, office worker.

**Постановка проблеми** соціально-психологічних особливостей професійного вигорання офісних працівників має велике значення як у науковому, так і у практичному аспекті. Професійне вигорання є актуальною темою в сучасному робочому середовищі, де стрес та високі вимоги часто призводять до зниження продуктивності, психологічного дискомфорту та негативно впливають на загальне благополуччя працівників. Науковий інтерес до цієї теми полягає у вивченні механізмів, які сприяють виникненню вигорання, і впливу різних факторів, таких як особистісні особливості. Особливу увагу варто звернути на зв'язок вигорання зі стресостійкістю та життєстійкістю, оскільки ці аспекти відіграють ключову роль у формуванні здатності індивіда протистояти професійним викликам. У практичному плані розуміння цієї проблеми може допомогти розробці ефективні стратегії для підтримки офісних працівників. Це може включати розробку програм зниження стресу, тренінги з розвитку стресостійкості та життєстійкості, а також впровадження організаційних змін, що сприяють кращому психологічному клімату в колективі.

#### **Аналіз останніх досліджень та публікацій.**

Останні дослідження професійного вигорання серед офісних працівників вказують на значний вплив робочих умов на фізичне, психологічне та професійне здоров'я. Синдром вигорання, викликаний хронічним стресом, характеризується емоційним виснаженням, цинізмом та зниженням професійної ефективності. Наслідки включають проблеми зі сном, депресію, збільшення вживання алкоголю, ожиріння та м'язово-скелетні болі. Систематичний огляд наукових досліджень виявив фізичні, психологічні та професійні наслідки вигорання, основані на дослідженнях проблематики [11].

Теоретико-методологічною основою роботи виступили психологічні дослідження емоційного вигорання Б. Перлмана, Е. Хартмана, Х. Маслач, В. Бойко, Н. Водоп'янової, Е. Старченкової та інші. У підході до вивчення особливостей стресостійкості та життєстійкості була орієнтація на дослідження у цій галузі таких авторів як І. Аршава, Г. Васильченко, А. Леонтєв, А. Маклаков, С. Мадді, К. Осницький.

У цій статті ми хотіли б окреслити основні теоретичні та емпіричні аспекти соціально-психологічних особливостей професійного вигорання офісних працівників. Ми зосередимо увагу на аналізі ключових факторів, які сприяють виникненню цього явища, зокрема вивчимо взаємозв'язок між професійним вигоранням та стресостійкістю, життєстійкістю працівників.

**Виклад основного матеріалу.** Перш за все, визначимо поняття професійного вигорання, феномен вигорання є предметом вивчення у психології стресових станів, а саме як результат стресу. Цей стан також розглядається в контексті психології професійної діяльності, де він є формою професійної деформації, і у рамках екзистенційної психології, яка розглядає його як стан фізичного та психічного виснаження, спричинений тривалим перебуванням у емоційно – напружених ситуаціях. Незважаючи на те, що існує велика кількість досліджень цього явища, термін «вигорання» не має чіткої визначеності в системі психологічних знань.

Американський психіатр Дж. Фреденберг вперше ввів термін «емоційне вигорання» у 1974 році, описавши цей стан як метафору «вигорання». Цей термін застосовується до психічного стану людей, що активно спілкуються з іншими, зокрема у ситуаціях професійної допомоги. Емоційне вигорання відзначається втратою мотивації та відповідальності, емоційною спустошеністю, деперсоналізацією і зменшенням професійних досягнень [8].

Синдром вигорання визначено соціальним психологом Х. Маслач як «синдром фізичного і емоційного виснаження», що супроводжується негативною самооцінкою, втратою інтересу до праці та співчуття до клієнтів чи пацієнтів [10]. Цей синдром особливо поширений серед професій, які передбачають велику турботу про людей, таких як соціальні працівники, медичні працівники, учителі тощо. Він виражається у хронічній втомі, порушеннях уваги і пам'яті, проблемах зі сном, зниженні працездатності та особистісних змінах [7]. Незалежно від конкретного типу вигорання, існують загальні ознаки, які можна виокре-

мити: відчуття емоційної виснаженості, наявність негативних почуттів щодо власних професійних обов'язків, виявлення негативних емоцій у відносинах з рідними та близькими людьми, підвищена конфліктність у взаємодії з клієнтами, колегами та керівництвом, а також зниження робочої продуктивності [5].

З урахуванням основних факторів, які призводять до професійного вигорання у офісних працівників, можна виділити кілька ключових причин. По-перше, це перевантаження – виконання роботи поза нормативний робочий час, відсутність вихідних днів, а також відсутність можливості взяти додаткові вихідні. По-друге, амбіції працівників – брак можливостей для професійного зростання та кар'єрних перспектив. По-третє, це тиск з боку керівництва – некомпетентність керівників, їхній обмежений досвід на посадах керівництва та інші подібні аспекти [4, 9]. Крім того, некомфортні та несприятливі умови праці також можуть сприяти виникненню цього явища.

Дослідник В. Бойко розробив свою власну систему класифікації симптомів, які вказують на різні аспекти «професійного вигорання». У його розробленій «Методиці діагностики рівня емоційного вигорання» можна оцінити прояви синдрому за допомогою дванадцяти основних симптомів, які зазвичай супроводжують три компоненти «професійного вигорання» [6]. Професійне вигорання описує стан фізичного, емоційного та психологічного виснаження, викликаного тривалим стресом або фрустрацією на роботі. Це стан, при якому людина відчуває втому, песимізм, втрату мотивації та зниження професійної ефективності.

Життєстійкість відноситься до здатності індивіда адаптуватися до труднощів та викликів, зберігаючи психологічне благополуччя. Люди з високою життєстійкістю краще справляються зі стресовими ситуаціями та менше схильні до вигорання. Стресостійкість – це

здатність ефективно справлятися зі стресом і тиском, відновлюючись після негативних подій. Висока стресостійкість часто пов'язана з кращим управлінням емоціями та підтриманням продуктивності під тиском [3]. Отже, коли людина має високий рівень життєстійкості та стресостійкості, вона може більш ефективно протистояти факторам, що сприяють професійному вигоранню. Такі індивіди зазвичай виявляють кращі стратегії справляння з викликами, менше відчувають втому, і в цілому краще адаптуються до вимог робочого середовища [1]. Відповідно, низька життєстійкість та стресостійкість можуть підвищувати ризик розвитку професійного вигорання, оскільки індивіди з такими характеристиками можуть виявлятися більш вразливими до стресових ситуацій на робочому місці [2].

Виходячи з теоретичного огляду на досліджувану проблематику соціально-психологічних особливостей професійного вигорання офісних працівників нами було висунуто припущення, що існує взаємозв'язок між рівнями стресостійкості, життєстійкості та компонентами професійного вигорання офісних працівників. Для дослідження компонентів професійного вигорання було обрано методику «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової); для дослідження рівня стресостійкості використаний тест «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест стресостійкості); для дослідження рівня аспектів життєстійкості – «Тест життєстійкості С. Мадді» (адаптація О. Леонтьєва, І. Рассказової). Вибірку склали 75 офісних працівників м. Дніпро, віком 20 – 40 років. Математико-статистична обробка здійснена за допомогою критерію рангової кореляції Спірмена ( $r$ -Спірмена), результати представлені у таблиці 1.

Як свідчать результати підрахунку сили кореляційних зв'язків між показниками професійного вигорання і соціально-психологіч-

Таблиця 1

**Матриця кореляційних зв'язків між показниками соціально-психологічних чинників та аспектів професійного вигорання офісних працівників за коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена ( $r$ -Спірмена)**

| Соціально-психологічні показники   | Методика життєстійкості С. Мадді |          |                  | Бостонський тест стресостійкості |
|------------------------------------|----------------------------------|----------|------------------|----------------------------------|
|                                    | Залученість                      | Контроль | Прийняття ризику |                                  |
| Діагностика професійного вигорання |                                  |          |                  |                                  |
| Емоційне виснаження                | -0.3567**                        | -0.2385* | -0.4884**        | - 0.3590**                       |
| Деперсоналізація                   | -0.1567                          | 0.0048   | -0.1580          | -0.1125                          |
| Редукція особистих досягнень       | -0.2488*                         | -0.1867  | -0.1679          | -0.3189**                        |

\*\* – кореляція значуща на рівні  $p < 0,01$ ;  $r$  кр. = 0.297. \* – кореляція значуща на рівні  $p < 0,05$ ;  $r$  кр. = 0.227.

них чинників вигорання (стресостійкість, життєстійкість) за коефіцієнтом рангової кореляції  $r$ -Спірмена, статистично значущі зв'язки спостерігаються між шкалою «Емоційне виснаження» та такими аспектами життєстійкості як «Залученість», «Прийняття ризику» (негативний зв'язок,  $(p < 0,01)$ ), також на рівні негативного зв'язку,  $(p < 0,05)$  з шкалою «Контроль». Тобто працівники, які відчувають емоційне виснаження, мають тенденцію мати менш розвинену здатність до позитивного ставлення до життя, втрачають інтерес до своєї роботи та можуть відчувати втому та втрату мотивації. Також згідно з результатами, емоційно виснажені працівники можуть уникати ризикованих ситуацій, намагаючись уникнути невизначеності та додаткового стресу. До того ж спостерігається негативний кореляційний зв'язок з показником контролю, що може свідчити про втрату здатності до саморегуляції та контролю над ситуаціями у працівників, які відчувають емоційне виснаження.

Статистично значущі зв'язки отримано між показниками стресостійкості та вигорання за шкалами «Емоційне виснаження» і «Редукція особистісних досягнень» – негативний зв'язок на рівні  $p < 0,01$ . Негативний зв'язок між емоційним виснаженням та стресостійкістю вказує на те, що працівники, які відчувають сильне емоційне виснаження, можуть мати менш розвинені стресостійкі якості. Це може означати, що вони мають менше ресурсів для боротьби зі стресом та негативними емоціями, що впливає на їхню загальну ефективність та робочий стан. Також спостерігається негативний зв'язок за стресостійкістю та редукцією особистісних досягнень, що вказує на те, що співро-

бітники, які відчувають редукцію особистісних досягнень, можуть мати менш високий рівень стресостійкості. Це може бути результатом невпевненості у власних навичках та здібностях, що призводить до збільшення рівня стресу та вигорання. Як можна побачити з підрахунку сили кореляційних зв'язків, між редукцією особистісних досягнень і емоційним виснаженням у працівників є негативний зв'язок  $(p < 0,05)$ , що означає, що коли людина відчуває, що її особисті досягнення не визнаються або коли вона відчуває невдачі в досягненні своїх цілей, це може призводити до емоційного виснаження. Редукція особистісних досягнень може спричинити втрату мотивації та віри в себе, що в свою чергу може впливати на загальний психічний стан працівника. Отже, завдання емпіричного дослідження були виконані, перейдемо до формулювання висновків за результатами його проведення.

**Висновок.** На підставі результатів емпіричного дослідження можна зробити висновок, що існує значущий негативний кореляційний зв'язок між професійним вигоранням, зокрема емоційним виснаженням, та ключовими аспектами життєстійкості та стресостійкості. Працівники, які відчувають вищий рівень емоційного виснаження, схильні демонструвати нижчі показники у таких сферах, як позитивне ставлення до життя, залученість, прийняття ризику та здатність до саморегуляції. Це свідчить про тісний зв'язок між рівнем стресостійкості та життєстійкості і схильністю до професійного вигорання, підкреслюючи необхідність зосередження на підтримці цих якостей у робочому середовищі для запобігання та лікування вигорання.

### Література:

1. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників. *Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка*. 2005. Вип. 22–23. С. 47–50.
2. Галецька І. І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології*. Т. 5. Вип. 6. 2007. С. 89–95
3. Корнієнко О. В. Підтримання психоматичного здоров'я практично здорових людей : навчальний посібник. К. : Вид. центр «Київський університет», 2000. 126 с.
4. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. Вип. 2 (1). С. 444–452.
5. Носенко В. В. Проблема емоційного вигорання студентської молоді в екзистенційній психології, 2013. С. 187–188.
6. Олійник М. Дослідження синдрому вигорання. КПП-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні. Львів, 2021. С. 36–50.
7. Dyrbye LN, Thomas MR, Massie FS, et al. Burnout and suicidal ideation among U.S. medical students. *Ann Intern Med*. 2018. Pp. 334–341. doi:10.7326/0003-4819-149-5-200809020-0000818765703
8. Herbert J. Freudemberger. Staff burn-out // *Journal of Social Issues*. 1974. Vol. 30, № 1. Pp. 159–165.
9. Houkes I, Winants Y. Development of Burnout over time and the causal order of the three dimensions of burnout among male and female GP's. A three wave panel study. *BMC Public Health*. 2011. Pp. 265–277.

10. Maslach C., Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*. 1998. Vol. 7. Pp. 63–74.

11. Salvagioni DAJ, Melanda FN, Mesas AE, Gonzalez AD, Gabani FL, Andrade SMd Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. 2017. PLoS ONE 12(10). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>

#### References:

1. Bulatevych, N. M. (2005). Syndrom emotsiinoho vyhorannia: rol indyvidualnykh ta orhanizatsiinykh chynnykiv [Emotional burnout syndrome: The role of individual and organizational factors]. *Visnyk Kyivskoho natsionalnoho universytetu imeni T. Shevchenka – Bulletin of Taras Shevchenko National University of Kyiv. Series : Sociology. Psychology. Pedagogy*, 22–23, 47–50. [in Ukrainian].

2. Halecka, I. I. (2007). Osoblyvosti emotsiinoho vyhorannia menedzheriv z riznym rivnem samoaktualizatsii [Characteristics of emotional burnout in managers with different levels of self-actualization]. *Aktualni problemy psykholohii – Current Problems of Psychology*, 5(6), 89–95. [in Ukrainian].

3. Korniienko, O.V. (2000). Pidtrymattia psykhomatychnoho zdorov'ia praktychno zdorovykh liudei: Navchalnyi posibnyk [Supporting psychomatic health in practically healthy individuals: A textbook]. Kyiv : Publishing Center «Kyiv University». 126 p. [in Ukrainian].

4. Mashchak, S. O. (2012). Profesiine vyhorannia osobystosti yak sotsialno-psykholohichna problema [Professional burnout of personality as a socio-psychological problem]. *Naukovyi visnyk Lvivskoho derzhavnoho universytetu vnutrishnikh sprav – Scientific Bulletin of Lviv State University of Internal Affairs*, 2(1), 444–452. [in Ukrainian].

5. Nosenko, V.V. (2013). Problema emotsiinoho vyhorannia studentskoi molodi v ekzystentsiinii psykholohii [The problem of emotional burnout in student youth in existential psychology]. Pp. 187–188. [in Ukrainian].

6. Oliynyk, M. (2021). Doslidzhennia syndromu vyhorannia. KPT-orientovana model dopomohy pry emotsiinomu vyhoranni [Research of burnout syndrome. CBT-oriented model of assistance in emotional burnout]. Lviv. Pp. 36–50. [in Ukrainian].

7. Dyrbye LN, Thomas MR, Massie FS, et al. (2018). Burnout and suicidal ideation among U.S. medical students. *Ann Intern Med*. 334–341. doi:10.7326/0003-4819-149-5-200809020-0000818765703

8. Herbert J. Freudenberg (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. Vol. 30, № 1. 159–165.

9. Houkes I, Winants Y. (2011). Development of Burnout over time and the causal order of the three dimensions of burnout among male and female GP's. A three wave panel study. *BMC Public Health*. 265–277.

10. Maslach C., Goldberg J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*. Vol. 7. 63–74.

11. Salvagioni DAJ, Melanda FN, Mesas AE, Gonzalez AD, Gabani FL, Andrade SMd (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. PLoS ONE 12(10). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>