**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**Західноукраїнський національний університет**

**Соціально-гуманітарний факультет**

Кафедра психології та соціальної роботи

**БОЙКО Павло Анатолійович**

**Особистісні та організаційно-діяльнісні детермінанти психічного вигорання у професіях суб'єкт-об'єктного типу / Personal and organizational-activity determinants of mental burnout in professions of the subject-object type**

спеціальність: 053 – Психологія

освітньо-професійна програма – Психологія

Кваліфікаційна робота

Виконав студент групи ПСм-21

П.А.Бойко

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Науковий керівник

к.пс.н., доцент,

Т.Л. Надвинична

­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Кваліфікаційну роботу

допущено до захисту:

«\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ р.

Завідувач кафедри

А.Н. Гірняк

**ТЕРНОПІЛЬ - 2022**

**ЗМІСТ**

**ВСТУП…………………………………………………………………………3**

**РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ** **ПРОБЛЕМИ ПСИХІЧНОГО ВИГОРЯННЯ У ВЗАЄМОЗВ’ЯЗКУ ІЗ ПРОФЕСІЙНОЮ ДІЯЛЬНІСТЮ…7**

1.1.Психічне вигоряння особистості як професійна деструкція ………………………................................................……………………………......7

1.2. Структурна організація психічного вигоряння, його закономірності та генеза……………………………………………………………………………..…..18

**Висновки до розділу 1……………………………………………………..31**

**РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНА КУЛЬТУРА ЯК ФАКТОР ВИНИКНЕННЯ І РОЗВИТКУ ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ**

2.1. Психічне вигоряння у професіях суб’єкт-об’єктного типу…………….33

2.2. Організаційна культура та психічне вигоряння……………………..…40

**Висновки з розділу 2………………………………………………………..51**

**РОЗДІЛ З. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВІВ ФЕНОМЕНУ ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ В ПРОФЕСІЯХ СУБ’ЄКТ-ОБ’ЄКТНОГО ТИПУ У ВЗАЄМОЗВ**’**ЯЗКУ З ТИПОМ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ………………………………………………………………………..53**

3.1. Організація та зміст дослідження………………………………………..53

3.2. Взаємозв’язок компонентів психічного вигорання співробітників в організаціях із суб'єкт-об'єктним типом професійної діяльності з типом організаційної культури…**………………………………………………………...….58**

**Висновки до розділу 3………………………………………………………75**

**ВИСНОВОК ..77**

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ**……………79

**ВСТУП**

**Актуальність проблеми дослідження.** В останні роки проблема різноманітних видів психічного вигорання стала настільки актуального у сучасному суспільстві, що викликає чималий інтерес дослідників як у вітчизняній, так і в зарубіжній психології. Багатогранність та складність цього феномена не лише визначає його комплексний характер, поширюючись на сферу професійної діяльності, а й зачіпає низку суміжних аспектів – професійне становлення особистості, вплив професії на особистість, професійна деформація і деструкції особистості, що визначає цілісність процесу фахової адаптації людини.

В умовах сучасного суспільства проблема взаємодії особистості та професії набуває особливої актуальності. Це зумовлено інтенсифікацією професійної діяльності, вимогами точності, старанності, вмінням адаптуватися до умов праці, що швидко змінюються, до змісту професії, що, своєю чергою, призводить до підвищення стресогенного навантаження і як результат – негативного впливу професії на особистість. Одним із варіантів наслідків такої ситуації професійних деструкцій є синдром психічного вигоряння, який розуміється як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження та включає три складові: емоційне виснаження, деперсоналізацію та професійну ефективність.

Вперше термін «професійне вигорання» використав американський психіатр Х.Дж. Фрейденбергер для позначення психічного стану здорових людей, які постійно перебувають у емоційно перенавантаженій атмосфері у зв’язку з тим, що їх професійна діяльність вимагає інтенсивного спілкування. Зокрема мовилося про молодший медичний персонал та фахівців соціальної сфери. Пізніше ці дослідження набули масового характеру та розповсюдилися на інші галузі й нині у наукових джерелах зустрічається доволі багато робіт вітчизняних та зарубіжних авторів (Г. Діон, К. Маслач, С. Джексон, Г. Сельє, Л. Карамушка, Т. Зайчикова, В. Орел, Т. Форманюк, С. Максименко та ін.), присвячених даній тематиці: визначена структура, проаналізовано фактори, що зумовлюють формування, розвиток та перебіг даного явища, виявлено зв'язки між вигорянням та окремими структурами особистості та поведінки представників різних професій. При цьому більшість досліджень стосуються вивченя проблеми психічного вигоряння в професіях суб'єкт-суб'єктного типу, де деструктивні зміни особистості найбільш помітні.

Незважаючи на досить велику кількість робіт, присвячених дослідженню різних аспектів феномену психічного вигоряння, дотепер ряд його проявів вивчений недостатньо. Йдеться про взаємозв'язки психічного вигоряння з т.з. організаційними факторами, насамперед, різних видів організаційної культури, окремі аспекти яких вивчали і зарубіжні і вітчизняні науковці (К. Камерон, Р. Куїнн, А. Тімо, R.Golembiewski, J. Winnubust, В. Buunk, Marcelissen та ін.)

Зауважимо, що більшість досліджень цього спрямування має емпіричний характер. Але не зважаючи на підтверджуючі дані, досі не існує однозначної точки зору у питанні специфіки взаємозв'язку психічного вигоряння з типом організаційної культури в професіях з домінуючим типом суб'єкт-об'єктної професійної діяльності (далі «організаціями суб'єкт-об'єктного типу»), а відтак залишається ще багато питань пов'язаних з можливостями мінімізації ризику вигорання через керування елементами культури організації.

Таким чином, теоретична та практична значимість, а також недостатня розробленість проблеми взаємозв'язку психічного вигоряння з типом організаційної культури визначили тему кваліфікаційного дослідження.

**Об'єкт дослідження:** психічне вигоряння як професійна деструкція.

**Предмет дослідження:** взаємозв'язок компонентів психічного вигоряння з типом організаційної культури у професіях суб'єкт-об'єктного типу.

**Мета дослідження:** розкриття специфіки психічного вигоряння в організаціях з різним типом організаційної культури в професіях суб'єкт-об'єктного типу. Досягнення поставленої мети передбачає вирішення наступних **завдань:**

1. Виявити специфіку та психологічну структуру психічного вигоряння в організаціях суб’єкт-об’єктного типу.
2. Проаналізувати типи організаційних культур, що впливають на інтенсивність прояву компонентів психічного вигоряння, у професіях суб'єкт-об'єктного типу.
3. Емпіричним шляхом встановити взаємозв'язок між компонентами психічного вигоряння і типом організаційної культури у професіях суб’єкт-об’єктного типу.
4. Сформулювати рекомендації щодо профілактики та корекції проявів психічного вигоряння шляхом управління елементами організаційної культури.

Методи та методики **дослідження.** Для вирішення поставлених завдань використовувався комплекс методів дослідження.

1. Теоретичні методи: аналіз та вивчення теоретичних та практичних досліджень синдрому психічного вигоряння та типу організаційної культури у вітчизняній та зарубіжній психології.

2. Психодіагностичні методи: діагностика синдрому психічного вигоряння: методика MBI (С. Maslach та S. Jackson); виявлення типу організаційної культури: методика «ДОКТОР» К. Камерона та Р. Куїнна; методика "Ракурс".

3. Методи математичної обробки.

**Теоретична значущість дослідження** полягає в тому, що отримані результати розширюють та поглиблюють наукові уявлення про синдром психічного вигоряння, зокрема, у професіях суб'єкт-об'єктного типу. Конкретизовано специфіку психічного вигоряння при різних типах організаційних культур. Встановлено найбільш значущі взаємозв'язки ступеня вираженості компонентів психічного вигоряння при різних типах організаційних культур.

**Практична значимість дослідження** полягає в тому, що отримані в дослідженні дані можуть бути використані з метою більш глибокого осмислення проблеми психічного вигоряння у конкретних організаціях та для вирішення низки організаційних завдань: професійного відбору та розподілу співробітників, адаптації та професійного зростання, оптимізації діяльності співробітників, навчання та атестації, побудови програм роботи зі співробітниками у процесі професійної діяльності та за її межами. Результати дослідження можуть знайти своє практичне застосування в різних галузях психологічної практики: особистому та професійному консультуванні, психокорекційній та профілактичній роботі, діяльності психологічних служб та служб для роботи з персоналом організацій та для вирішення проблеми збереження психічного здоров'я співробітників та підвищення ефективності їх професійної діяльності.

Отримані в дослідженні емпіричні дані є базою для створення програм психологічної корекції синдрому психічного вигоряння у співробітників та розробки особистісно-орієнтованих програм для різних категорій співробітників.

**Емпірична база дослідження.** ТОВ МК «Бетон» та його супідрядник ВАТ «Будівельник» тм.ю Тернопіль

**Структура та обсяг кваліфікаційного дослідження:** структура роботи відображає загальну логіку дослідження та складається із вступу, трьох розділів, висновків до кожного з них, загального висновку, списку використаних літературних джерел (загалом 65 найменувань, з них 34 іноземною мовою). Текс дослідження викладено на 84 сторінках і включає 5 таблиць, 4 рисунки.

**РОЗДІЛ 1. ДОСЛІДЖЕННЯ** **ПРОБЛЕМИ ПСИХІЧНОГО ВИГОРЯННЯ У ВЗАЄМОЗВ’ЯЗКУ ІЗ ПРОФЕСІЙНО ДІЯЛЬНІСТЮ**

**1.1. Психічне вигоряння особистості як професійна деструкція**

Трудова діяльність, на яку припадає значна частина життя людини, належить до факторів, що чинять глибокий вплив на формування та розвиток його індивідуально-психологічних особливостей, який не завжди має винятково позитивну спрямованість і часто виявляє складний та суперечливий характер. Професія; що займає в житті сучасної людини винятково важливе місце; безпосередньо впливає на розвиток кожної особистості. Перебудова мотиваційного комплексу, пов'язана з трудовою діяльністю, тягне за собою формування нових інтересів і потреб, призводить до зміни реальних та ідеальних відносин суб'єкта з дійсністю, вводить його в нову систему взаємозв'язків з людьми [2].

В рамках теоретичного аналізу проблеми впливу професії на особистість, існують дві основні парадигми. Перша стверджує, що професія не впливає на людину (J. Holland та F. Parsons). Одним із прихильників цієї парадигми є F. Parsons, який у своїй теорії професійної орієнтації стверджує, що людині для успішної трудової діяльності достатньо мати чітке уявлення про себе та свої здібності та вимоги, що пред'являються йому професією. Його позиція полягає у запереченні впливу останньої на особистість. Це означає, що, обравши професію, людина не змінюється в ході її освоєння [54]. При цьому кожен має мати чітке уявлення про свої індивідуальні якості та здібності, які відповідають обраній професії, і навпаки, професійна успішність зумовлені ступенем відповідності індивідуальних якостей та вимог професії. Відтак вибір, на його думку, є цілком свідомим та раціональним процесом.

Аналогічний погляд підтримували і науковці, які розглядали професію як механічну суму завдань і трудових функций. Співвідношення незалежних особистісних особливостей з відповідними професійними функціями при цьому становило механізм вибору професії. Якщо в ході виконання діяльності виявлялася невідповідність вищезгаданих компонентів, людина змушена була змінити свою професію [58].

Концепція, запропонована J. Holland, належить до типологічних концепцій професійного розвитку, де професіоналізація розглядається як процес шукання та знаходження трудової діядбності, яка найбільш чітко відповідає індивідуальному типу особистості. Відповідно до цього дослідник виділяє такі типи особистості: моторний, інтелектуальний, соціальний, адаптаційний, естетичний і зорієнтований на владу. Він стверджує, що правильне діагностування цього показника дасть змогу обрати професію, що є найбільш влалою для людини. Вплив професії на особистість при цьому зведено до мінімуму [44].

Друга парадигма визнає факт впливу професії на особистість та її зміну під час професійного розвитку. Саме вона вважається традиційною та загальновизнаною серед зарубіжних та вітчизняних дослідників (Kondo K.К. Maslach C., Jenkins S.Маслач, Г. Сельє, Л. Карамушка, В. Орел, С. Максименко та інші) та отримала назву професіоналізації.

Професіоналізація – це складний процес, що має циклічний характер під час якого людина не тільки опановує необхідні знання, вміння і навички, але і відчуває на собі його негативний вплив, що може призвести до виникнення різноманітних деформацій і деструкції, станів тощо [6].

Отже, вплив професії на особистість - загальновизнаний феномен, який має неоднозначний характер. Традиційні для психологічної науки підходи розкривають проблему позитивного, розвиваючого та формуючого впливу професійної праці на особистість, який нерідко пов'язувався навіть не стільки зі змістом трудових операцій, як із самим фактом суспільної корисності праці та її колективним характером. При цьому наголошується, що умовою та способом формування особистості є, насамперед, та діяльність людини, яка здійснюється у взаємодії з іншими людьми, а фактором гармонійного розвитку є трудове виховання в колективі [там само, с. 211].

На розгляд професійної діяльності як одного з центральних факторів розвитку особистості зорієнтований методологічний «принцип єдності свідомості та діяльності», згідно з яким особистість проявляється і розвивається в діяльності. При цьому мовиться переважно про позитивні ефекти занурення особистості у професійне середовище. Звичайно ж, таке становище узгоджується із завданням опрацювання різних аспектів популярної філософської сентенції «праця створила людину».

У психології праці сформульовані та використовуються методологія, принципи, методи та технології професійного аналізу діяльності. Системоутворюючим чинником професійного становлення особистості при цьому вважається конвергенція індивідуальних (суб'єктивних) та соціальних факторів [21].

Так, на перших етапах професіоналізації провідна роль відводиться професійній соціалізації, а на більш пізніх – професійній індивідуалізації. У зазначеній концепції хронологічною основою періодизації є «професійний вік» особистості, тобто тривалість її професіоналізації, що перевищує загальнотрудовий стаж.

Розвиток самої людини та людської праці пов'язане з появою можливості більшого вибору, зі збільшенням ступеня свободи дії та всієї діяльності (в основі чого лежало вивільнення передніх кінцівок ще у предків людини тощо). Усе це супроводжувалося розвитком здатності вибирати, отже, і планувати своєї діяльності, що й послужило формуванням людської свідомості та її трудової суб'єктивності. При цьому все одно залишається безліч проблем, пов'язаних із психологічним вивченням людини як суб'єкта праці. Є сенс спробувати розглянути психологічні характеристики якщо не людини у всій її складності та суперечливості, то самого трудового процесу [9].

У цьому контексті частіше всього виділяють три взаємопов'язані аспекти трудової діяльності. Предметно-дійовий, у якому людина з допомогою відповідних засобів змінює предмет діяльності. Фізіологічний, що проявляється як функції людського організму, і психологічний, що трактується як процес здійснення свідомої мети, прояв волі, уваги, інтелектуальних властивостей працівника тощо. При цьому зазначається, що саме останній аспект, безсумнівно, відіграє провідну роль [7].

Крім того, необхідно зазначити, що об'єктом вищеозначених досліджень, головним чином, були відносно прості робітничі та операторські професії. У психології праці основну увагу дослідників спрямовано на психологічний аналіз окремих трудових процесів та його функціональних комплексів, операційного складу діяльності, оскільки саме на цих рівнях проявляється психологічна своєрідність таких професій.

Відповідно до цього розроблялися конкретні схеми, професіограми, методичний інструментарій, психотехнології вивчення професій, орієнтовані насамперед на аналіз основних виробничих операцій. При цьому значно менша увага приділялася вивченню власне діяльності, а також цілей та завдань праці. Відповідно, при підготовці психограм основний наголос робився на дослідження психомоторної сфери, окремих психофізіологічних та психічних властивостей суб'єкта праці, а не на вивчення особистісних якостей, особливостей мотивації.

Аналіз підходів, як у вітчизняній, так і зарубіжній літературі [2; 6; 7; 16 та ін.], дає підстави стверджувати про позитивний вплив професії на формування особистості людини. Завдяки праці, виникає потреба у самоосвіті, підвищення рівня свого професіоналізму, складається структура професійнихздібностей, знань, умінь та навичок. У рамках цього підходу професійна діяльність безпосередньо чи опосередковано здатна задовольнити всі базові потреби особистості, запропоновані А. Масловим: фізіологічні потреби, потреби у безпеці, у соціальних зв'язках, у самоповазі, у самоактуалізації [50]. Особистість оцінює свою професію саме з погляду можливості задоволення потреб, тобто загальні мотиви особистості набувають професійного характеру. Підвищується рівень загального розвитку особистості завдяки формуванню професійного пізнання і включенню цих знань у власну картину світу.

Аналіз літератури з проблеми взаємодії професійної діяльності та особистості також дає можливість виділити підходи, які вказують нанеоднозначний та суперечливий вплив професії та трудової діяльності на особистість. З цього приводу К. Ясперс, вказуючи на загальне прийняття праці, як вираз прямої гідності людини, водночас говорив про появу подвійного аспекту праці, коли з одного боку, існує стереотип зайнятої людини, яка заслуговує поваги зі сторони інших, з другого-існує реальна картина повсякденної праці, в якій людина «відчужує себе самим характером та розпорядком своєї праці» [46, с. 129].

У вітчизняній психології з одного боку, підтримується думка про те, що професійна діяльність формує особистість, з іншого – концептуально виділяються три фактори розвитку особистості - гра, навчання і праця, і протиставляється психологічна установка працівника психологічній установці того, хто грає. Отже, така позиція певною мірою протиставляє гру професійній трудовій діяльності, і, говорячи про найтісніший зв'язок гри з розвитком особистості, у певному сенсі відсувається при цьому фактор праці як фактор становлення індивідуальної свідомості та формування особистості на другий план.

Кокун О.М. показує, що діяльнісне ставлення є лише окремим випадком ставлення людини до світу загалом, а особистість може розглядатися не як сукупність репродуктивних здібностей (властивостей), а як особлива просторова цілісність людини зі світом [7].

Таким чином, погляд на поділ праці як на фактор суперечливого впливу професійної діяльності на формування особистості є розвитком поставленої К. Ясперсом проблеми розпаду цілісності професійної ідеї в умовах технічного прогресу. Як характерну рису праці за умов її технологічного поділу, науковиця виділяє знищення у суб'єкта почуття радості щодо своїх дій.

Як і будь-який інший процес, професійне становлення та розвиток особистості має циклічний характер, а отже, професія та професійна діяльність поряд з позитивним ефектом (входження в суспільство, освоєння та відтворення його матеріальних та духовних цінностей та ін.) може призвести і до негативних наслідків часткового або повного характеру. При цьому негативний вплив є або одним з елементів професійного розвитку, або він поширюється на окремі структури психологічної системи діяльності, що призводить до зниження ефективності в цілому. Низка авторів вказують на негативний вплив професійної діяльності на особистість. Предметом їхнього дослідження сталии проблеми професійних деструкції, деформацій та інших самостійних феноменів, однією з яких є синдром психічного вигоряння [4; 8; 12 та ін.]. Розглянемо ці ознаки докладніше.

Термін «професійна деструкція», що часто використовують у психологічній літературі [2, 13] та вказує на негативний вплив професійної діяльності на особистість.

Вивчення змісту поняття професійних деструкцій почалося вже у пострадянський період, так як радянська наука дотримувалася позиції професіоналізації радянської людини та позитивного впливу професії на особистість. Відповідно, емпіричних досліджень з проблеми професійних деструкцій не проводилося і в даний час їх все ще недостатньо для повного розуміння цієї проблеми.

Нині у науковій літературі існує кілька підходів до проблеми професійної деструкції. Першу групу становлять концепції Ш. Бюлера, Е. Роу, J. Holland, D. Super. Ці автори вбачають причину виникнення професійних деструкцій у відсутності життєвих цілей та планів, низькому рівні розвитку особистості, розбіжності між основними напрямками професійного та особистісного розвитку. Так, Д. Сьюпер вказує, що можливою причиною професійних деструкції може слугувати необдуманий вибір професійного розвитку, недостатній ступінь самостійності, а також кризові стани при зміні стадій професійного розвитку або неадекватні відповідній стадії розвитку ролі особистості [60].

У рамках цього підходу виділяють два види концепцій: психодинамічні концепції професійного розвитку особистості, де природа професійних деструкцій розглядається як компенсаторний механізм нереалізованих тенденцій загального розвитку особистості та типологічні концепції, однією з найбільш розроблених і відомих є концепція J. Holland. Він вбачає причину виникнення професійних деструкцій у невідповідності типу особистості професіонала та обраної ним професії [44].

У цій групі є дослідження вітчизняного психолога Походенко С.В. Детермінуюча причина появи професійних деструкцій, на його думку, лежить у несформованості провідного чинника професійного розвитку – професійного самовизначення. Професійні кризи, неможливість їх подолати або неадекватний вихід із них також можуть спричинити виникнення професійних деструкцій [20].

У даних концепціях професійні деструкції не розглядаються як самостійний феномен, їх автори використовують інший понятійний апарат. Деструкції присутні у прихованому вигляді, хоча з контексту ясно, що йдеться про негативний вплив професії на особистість у вигляді виникнення професійних деструкцій.

Другу групу складають концепції, де проблема професійних деструкції ставиться і досліджується як частина професійного розвитку, з'являється сам термін «професійна деструкція» [13; 18]. Мащак С.О. вказує, що процес професійної діяльності супроводжується різними несприятливими змінами (кризи, стагнація, деформації особистості) та є зворотним боком професіоналізму, свого роду, «покаранням» за високий професіоналізм. Саме таке трактування уможливило введення у науковий обіг самого поняття «деструкції», яким нині прийнято називати негативні зміни особистості результаті професійної діяльності [13].

Професійні деструкції – це поступово накопичені зміни сформованої структури діяльності та особистості, що негативно позначаються на ефективності праці та взаємодії з іншими учасниками цього процесу і навіть розвитку самої особистості, які впливають на діяльність людини, її повсякденне життя, спілкування з людьми поза професії [ 40].

Маслач К. розробив концепцію професійних деструкцій, що розглядає зміст, динаміку виникнення і детермінуючі фактори даного феномену. В основі цієї концепції лежать такі положення:

- зміна сформованої структури діяльності та особистості професіонала, які негативно позначаються на особистості;

- порушення засвоєних способів діяльності, поява стереотипів професійної поведінки;

- переживання професійних деструкцій супроводжується психічною напруженістю та дискомфортом;

- професійні деструкції породжують небажані якості особистості, які призводять до професійних деформацій;

- будь- яка професійна діяльність деформує особистість;

- багаторічне виконання професійної діяльності не може весь час супроводжуватися професійним розвитком, імовірнісні періоди професійної стагнації;

- кризи професійного становлення та їх неадекватне вирішення приводить до освіти професійних деформацій [12].

У психологічній літературі в описах таких негативних впливів професії особистість використовується термін «професійна деформація» [9, 27, 32]. Слід зазначити, що при цьому термін «деформація» сприймається у широкому розумінні і може виявлятися і поза професійною діяльністю, призводячи до труднощів у повсякденному житті та зниження ефективності праці, торкаючись різних сторін психіки: мотиваційну, когнітивну, сферу особистісних якостей. Щодо джерел розвитку деформації однозначної відповіді у науковій літературі немає. Зазначається, що вони можуть виникнути задовго до появи професійних порушень [8].

Науковці, які займаються дослідженням даної проблематики вказують на те, що розвиток професійних деформацій зумовлено багатьма факторами, які не мають прямого відношення до професії: онтогенетичні зміни, вікові показники, зміст професії, соціальне середовище, важливі події у житті особистості та випадкові моменти [6]. У рамках нашої роботи ми дотримуватимемося терміну «професійна деструкція».

Малец Л. пропонує свій підхід до проблеми виникнення професійних деструкцій. Попри позитивний вплив професії на особистість, вона не виключає можливість виникнення деструктивних змін за несприятливих умов праці. Вона виділяє основні тенденції професійного дизонтогенезу:

- відставання, уповільнення, диспропорційність професійного розвитку порівняно з віковими та соціальними нормами;

* несформованість професійної діяльності, відсутність необхідних моральних професійних уявлень у працівника;
* збіднення професійної діяльності, знижена мотивація праці, незадоволеність працею;
* зупинка, розрив професійної діяльності через неможливість професіонала використовувати весь свій потенціал через перевтому, психічну перенапругу, монотонію;
* дезінтеграція професійного розвитку, розлади професійної свідомості, обумовлений завищеними цілями, професійними конфліктами, хибними уявленнями про сенс праці,
* низька професійна мобільність, невміння пристосуватися до нових умов праці та дезадаптація;
* неузгодженість окремих ланок професійного розвитку;

- згортання раніше наявних професійних даних, зменшення професійних здібностей, ослаблення професійного мислення;

* спотворення професійного розвитку, поява негативних якостей, що раніше відсутні, відхилення від соціальних та індивідуальних норм професійного розвитку, що змінюють профіль особистості;
* поява деформацій особистості (наприклад, емоційного виснаження та вигоряння, а також зниженої професійної позиції – особливо у професіях з вираженою владою та популярністю);

-припинення професійного розвитку через професійні захворювання або втрати працездатності [11].

Отже, професійні деструкції порушують цілісність особистості, знижують її адаптивність, стійкість; негативно позначаються на продуктивності діяльності. В даній концепції йдеться про природне виникнення професійних деструкцій як «другий бік» професіоналізації особистості.

Третю групу складають концепції, що розглядають професійні деструкції як предмет самостійного дослідження [15, 18, 20 та ін.].

У вітчизняній психології проблему професійних деструкцій досліджують переважно з погляду діяльнісного, індивідуального та феноменологічного [26]. Їх прихильники стверджують, що в основі професійних деформацій лежить процес адаптації особистості до умов та вимог праці. Основний зміст деформації він вбачає у взаємодії, наявності розбіжностей та внутрішніх протиріч між професіоналом, який у свою чергу є і особистістю із властивими їй індивідуальними особливостями. У його роботах проведено глибокий та всебічний аналіз даного явища, виявлено його причини та фактори, позначені механізми протікання та вказані підстави для їхньої класифікації [там само].

Кокун О.М. вивчає професійні деструкції як спосіб вирішення протиріч між професією та особистістю. Механізмом їх формування виступають протиріччя між вимогами середовища та можливостями фахівця. У разі неадекватного їх вирішення можливі наступні варіанти професійної діяльності: адаптивно-репродуктивний, адаптивно-деформуючий та дезадаптивно-деформуючий. Зрозуміло, що два останні способи майже одночасно приводять до виникнення професійних деструкцій [7].

Окрім того, у структурі особистості виникають новоутворення, які негативно впливають на професійну діяльність (зниження ефективності, розпад ідентичності та складності професійного розвитку). Ці новоутворення найчастіше називають деструкціями, які породжують професійні деформації. Вони можуть виявлятися на соматичному та психічному рівнях. Соматичні деструкції прирівнюються до групи професійних захворювань, психічні ж негативно впливають на особистість та діяльність фахівця.

Заслуговують на увагу роботи В.Є. Орла, що розглядають сутність професійних деформацій загалом та психічного вигоряння зокрема [19]. На його думку, професійні деформації виявляються у мотиваційній, когнітивній сферах особистості, а також впливають і на характерологічні особливості особистості. Під професійною деформацією автор розуміє деякі сформовані в професії аспекти особистості, які мають негативний відтінок і виявляються більшою мірою в непрофесійному житті, а «вигоряння» він визначає як суто професійний феномен [19, с. 18].

На думку В.Є. Орла, професійна деформація в мотиваційній сфері проявляється надмірним захопленням однією сферою діяльності з одночасним відволіканням від іншої у вигляді трудоголізму або у завищенні значущості своєї професійної діяльності, знижується значущість ціннісних мотивацій. У когнітивній сфері спостерігається поглиблення вивчення одного предмета та звуження знань у інших сферах, деформація відбувається на рівні знання. У фахівця формуються професійні стереотипи та установки, негативне ставлення до нововведень.

На рівні особистісних показників деформації виявляються в домінуванні та загостренні певних характеристик характеру, при одночасному згасанні інших характеристик. На думку автора, емоційно-мотиваційна сфера особистості більш схильна до впливу професійних деформацій, ніж особистісна.

При цьому деформація розглядається як частковий регрес, що розповсюджується не на всі сторони професійного розвитку. Повним регресом, що чинить стійкий негативний вплив на особистість, є т.з. синдром психічного вигоряння особистості. Він відносить психічне вигоряння до випадку повного регресу професійного розвитку, оскільки воно зачіпає особистість загалом, руйнуючи її та негативно впливаючи на ефективність трудової діяльності. Зазначається, що психічне вигоряння – самостійний феномен, специфічна форма деструкції, що має характерні особливості [там само, с. 20].

Щоб докладніше охарактеризувати специфіку синдрому психічного вигоряння, слід розглянути його відмінності від феномена, який у психологічній науці отримав назву «професійної деформації», адже окремі автори, не бачачи принципової відмінності у цих поняттях, вважають психічне вигоряння формою професійної деформації особистості [15].

Інші вчені погоджуються, що це схожі феномени, хоч і з різною природою [36]. Під професійною деформацією, насамперед, розуміються деякі сформовані у професії аспекти особистості, які мають негативний відтінок і виявляються у непрофесійному житті. Психічне вигоряння – це власний професійний феномен. Така думка видається досить логічною та обґрунтованою. Однак тут існує низка суперечливих моментів.

По-перше, професійна деформація, завжди має негативний характер.

По-друге, логічно припустити, що негативний вплив, який психічне вигоряння чинить на діяльність і самопочуття людей, не може не проявитися і в інших, непрофесійних сферах життя. Ряд досліджень підтверджує наявність такого зв'язку.

По-третє, деформація особистісних особливостей проявляється на пізніших етапах професійної кар'єри, тоді як психічне вигоряння може виникнути і на початку професійного шляху як результат невідповідності між вимогами професії та прагненнями особистості.

Відтак, одна з основних відмінностей між психічним вигорянням і деформацією полягає в тому, що остання стосується перенесення професійних патернів на особисте життя, у той час, коли перше більше проявляється в контексті конкретної професійної діяльності.

Слід зазначити, що межа між «особистим» та «професійним» життям є досить «розмитою» (навіть у часі), особливо коли йдеться про творчі види діяльності. Тому негативний вплив психічного вигоряння може бути обмеженим професійної галуззю і обов'язково пошириться на особисте життя.

Відмінність між психічним вигорянням і деформацією вбачається також у тому, що психічне вигоряння, на відміну деформації, викликає однозначно деструктивні зміни [38].

Таким чином, психічне вигоряння є самостійним феноменом, який не зводиться до інших явищ, що зустрічаються у професійній діяльності (стрес, втома, депресія). Професійна деформація і психічне вигоряння - це хоч і схожі, але самостійні явища. Співвідношення між ними може бути розглянуто з позицій тимчасового фактора та успішності адаптації, а розбіжність криється, насамперед, у тривалості та специфіці протікання самого процесу.

**1.2. Структурна організація психічного вигоряння, його** **закономірності та генеза**

Протягом останніх десятиліть проблема дослідження синдрому психічного вигоряння посідає чільне місце у психологічній науці.

Історія проблеми психічного вигоряння налічує кілька десятків років. Основним її змістом є неоднозначне трактування емоцій, їх функцій і реальних зв'язків з діяльністю і поведінкою людини з іншими психічними процесами, що виділяються, властивостями і станами, з психічною структурою особистості в цілому. Звідси випливає і практична, прикладна сторона визначеної проблеми: як реально їх досліджувати, діагностувати, вимірювати, змінювати, використовувати і враховувати.

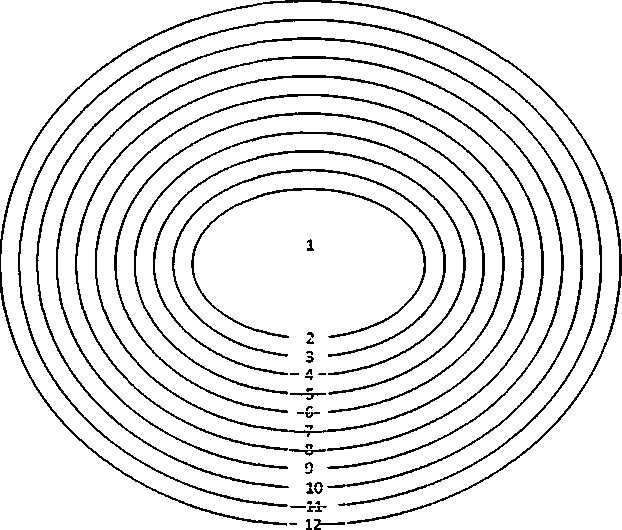
На початку 70-х – на початку 80-х років. XX ст. науковий світ сколихнула хвиля досліджень і дискусій, предметом яких був «синдром вигоряння» - психогенний розлад, який виникає у професійній діяльності людини. Дослідники звернули увагу на те, що багато людей після кількох років роботи відчувають стан, близький до стресового, і звертаються за психологічною допомогою. Вони відчувають постійну втому, часом головний біль, безсоння, загальне погіршення здоров'я. Робота перестає приносити їм задоволення, а навпаки, дратує, викликає ворожість. У людини з'являється відчуття власної некомпетентності, безпорадності, і справді знижуються конкретні професійні досягнення, а також витривалість і увага в цілому. Методи психотерапії виявлялися у випадках малоефективними .

Перші публікації, які містили клінічні описи окремих випадків, змінилися науково обґрунтованими та концептуальними припущеннями, які містили аналіз причин виникнення синдрому, наслідків, вивчення його структури та симптомів [40]. Нині концепцію синдрому психічного вигоряння визнано широким колом науковців: психологами, лікарями, соціальними працівниками тощо.

Серйозність цієї проблеми підтверджується внесенням цього синдрому до Міжнародної класифікації хвороб (Розділ XXI, рубрика «Проблеми, пов'язані з труднощами подолання життєвих проблем" № 273.0) [14].

Вперше «феномен психічного вигоряння» згадується у роботах американського психотерапевта H. Freudenberger у 1974 р. для характеристики психічного стану здорових людей, які перебувають у інтенсивному та тісному спілкуванні з клієнтами, пацієнтами, в емоційно перевантаженій атмосфері під час надання професійної допомоги [38]. Цей стан він характеризував як стан фізичної та психічної знемоги, виснаження, усвідомлення власної некомпетентності. Спочатку H. Freudenberger відносив до цієї групи фахівців, які працюють у професіях допомагаючого типу.

Науковець виділяє дванадцять стадій розвитку емоційного вигоряння. Автор вважає, що інтенсивність і тривалість кожної стадії залежить, насамперед, від особистісних характеристик фахівця, його сприйняття, ефективності когнітивних механізмів. Ці стадії можна наочно у вигляді кола, де остання фаза («тотальне виснаження, викликане вигорянням») замикається з першою (рис. 1).



**Рис. 1. Стадії розвитку вигоряння (Н. Freudenberger)**

1. Компульсивна потреба у досягненнях (доказах, підтвердженнях)
2. - Напруга
3. - Дрібні відмови від задоволення повсякденного життя (англ. «subtle deprivations»)
4. - Звільнення від потреб
5. - Викривлення системи цінностей
6. - Посилення самозречення
7. - Відмова від боротьби
8. - Відчутні зміни у поведінці
9. -Деперсоналізація
10. - Спустошення
11. - Депресія
12. - Тотальне виснаження, викликане вигорянням [38].

На думку H. Freudenberger, психічне вигоряння є виснаженням енергії фахівців у сфері соціальної допомоги, коли вони почуваються перевантаженими проблемами інших людей. Це, як він стверджує, супроводжується цинічною настановою: «Навіщо хвилюватися? Це не має жодного значення». Коли співробітник «вигоряє» з будь-якої причини, він стає неефективним своїх цілях і діях.

Феномен, названий «вигорянням» («burnout») і нині продовжує привертати до себе увагу дослідників.

У середині 80-х років минулого століття в англомовній літературі було опубліковано безліч статей, присвячених проблемі психічного вигоряння, але подані в них дослідження мали описовий та епізодичний характер [33; 39; 48 та ін.]. Література про вигорання відрізняється тим, що переважна частина статей і книг, написаних на цю тему з 1974 р., являє собою короткі розповіді про синдром, що спостерігається, написані практикуючими лікарями, а не вченими. При цьому зовсім мало досліджень, які можна було б визнати науково агомими та обгрунтованими. Не було на той момент і єдиної точки зору щодо узмістовлення поняття вигоряння, кожен дослідник вкладав у нього свій сенс. Результатом цього стала відсутність єдиної описової моделі вигоряння та розуміння механізмів виникнення, розвитку та перебігу вигоряння.

Інший основоположник ідеї «вигоряння» С. Maslach визначає це поняття як «синдром фізичного та емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи та втрату розуміння та співчуття щодо клієнтів». Науковець звертає увагу на те, що синдром вигоряння набуває розмірів епідемії серед працівників Північної Америки і завдає суспільству серйозних збитків - як економічних, так і професійних. На відміну від депресії, вигоряння не супроводжується почуттям провини та пригніченістю, а навпаки, може супроводжуватися збудженням, агресією, дратівливістю. Це з змінами у змісті та організації самої професійної діяльності. Перша стаття С. Maslach на цю тему опублікована в журналі Human Behavior в 1976 р. На початку 80-х років, де йдеться про виникнення синдрому психічного вигоряння у працівників соціальної сфери [50].

С. Maslach підкреслює, що психічне вигоряння не є втратою творчого потенціалу, реакцією на нудьгу, а це швидше «емоційне виснаження, яке виникає на тлі стресу, спричиненого міжособистісним спілкуванням» [50, с. 103].

Спочатку кількість професіоналів, схильних до психічного вигоряння, була незначною і охоплювала переважно професії суб'єкт-суб'єктного типу: це були співробітники медичних установ та різних громадських благодійних організацій. Пізніше, W. Schaufeli розширив їх список, включивши сюди педагога, поліцейського, пожежника, тюремний персонал, юриста, персонал нижньої торгової ланки, менеджера [57]. Це було зумовлено самим змістом праці цих працівників, адже тісний контакт з людьми детермінує виникнення та прояв синдрому психічного вигоряння.

С. Maslach деталізувала прояви цього феномену: почуття емоційного виснаження, знемоги (людина відчуває нездатність віддаватися роботі так, як на початку кар'єри); дегуманізація, деперсоналізація (тенденція розвивати негативне ставлення до клієнтів); негативного самосприйняття та самооцінки у професійному плані (почуття недостатньої професійної майстерності) [50].

У 1982 р. дослідник спільно з колегами розробили науковий підхід до проблеми вивчення психічного вигоряння. Результатом наукових досліджень стає створення опитувальника для діагностики цього синдрому – Maslach Burn-Out Inventory (MBI; Maslach & Jackson, 1986) та Шкали втоми – Tedium Scale (Pines, 1981). Це забезпечило психологів-дослідників психометричними інструментами, що дозволило використовувати більш стандартизований підхід.

Через шість років С. Maslach і М.Р. Leiter опублікували книгу «Правда про вигоряння», яка набула широкого резонансу в науковому світі.

До 1982 р. у зарубіжній літературі з'являється достатньо статей на тему «Психічне вигоряння». Емпіричні дослідження цього явища продовжують носити описовий та епізодичний характер. Деякі з авторів, наприклад М.В: King, заперечували проти терміну «вигоряння» через його невизначеність і частковий збіг з спорідненими поняттями, наприклад, з посттравматичним стресовим розладом, депресією або «хандрою», завченою безпорадністю (С. Майєр) і психодинамікою безпорадності у представників допомагаючих професій (G. Adler) або розглядали його як дивну «психіатричну химеру» (А.Морроу).

Вивчення даного феномену, що почалося в 1974 році, потім поширилося і на Канаду, Голландію, Польщу, Німеччину, Ізраїль, Китай тощо. В даний час у зарубіжній психологічній літературі виділяються два основні підходи до визначення синдрому психічного вигоряння та його симптомів: результативний та процесуальний [19].

До представників результативного підходу належать С. Maslach та S. Jackson, А.М Garden, D. Green. Дослідники, які його представляють, розуміють під феноменом психічного вигоряння певний результат, причиною якого є набір конкретних складових синдрому психічного вигоряння, як-от емоційне виснаження, деперсоналізація і редукція професійних досягнень.

С. Maslach є одним із провідних фахівців з проблеми вигоряння у зарубіжній психологічній науці. Вона розглядає вигоряння як реакцію у відповідь на тривалі професійні стреси, що виникають у міжособистісних комунікаціях [50]. Здебільшого це стосується професій «допомагаючого типу» (лікарі, вчителі, соціальні працівники тощо).

Відповідно до підходу, запропонованого С. Maslach і S. Jackson, ідея полягає в тому, що синдром психічного вигоряння визначається як трикомпонентна структура, до складу якої входять емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень. Відтак, його можна констатувати лише за групою симптомів.

На думку дослідників, синдром психічного вигоряння є станом психічного і фізичного виснаження, що розвивається як результат хронічного невирішеного стресу на робочому місці. Його розвиток характерний, насамперед, для альтруїстичних професій, де домінує турбота про людей (соціальні працівники, лікарі, вчителі тощо).

У ранніх дослідженнях С. Maslach, A. Pines та інших дослідників зазначається, що специфіка роботи представників допомагаючих професій (англ. «helpers») проявляється у високому рівні емоційної участі, співпереживання; який призводить до емоційного виснаження. Відчуваючи надмірний тиск чужих проблем, виявляючи емоції як професійний інструмент, вони починають відчувати, що, крім втоми, в душі не залишилося більше нічого, що можна віддати. Для оволодіння такою ситуацією співробітники психологічно відчужуються від роботи, а час та зусилля, які вони віддають роботі, зменшуються, як наслідок, працівники починають відчувати зниження рівня професійних досягнень.

Цю послідовність коротко можна уявити так: емоційне виснаження > деперсоналізація > (низькі) професійні досягнення [50, с. 107 – 109].

***Під емоційним виснаженням*** розуміється емоційне перенапруга, спустошеність, виснаженість власних емоційних ресурсів, зростає ризик емоційних зривів.

***Деперсоналізація*** передбачає розвиток негативного, бездушного, цинічного ставлення до клієнтів. Зростає знеособленість та формальність контактів. Негативні установки, що мають прихований характер, можуть почати виявлятися у внутрішньому стримуваному роздратуванні, що виходить з часом назовні у формі спалахів гніву або конфліктних ситуацій.

***Редукція професійних досягнень*** проявляється у зниженні почуття компетентності у своїй професії, незадоволеністю собою, приниженням важливості своєї роботи та особистого внеску у професійній сфері, з подальшим виникненням почуття провини за власні негативні прояви, зниження особистої та професійної самооцінки та, як наслідок всього цього, поява власної неспроможності та байдужості до роботи.

Деякі автори або поєднують чинники, або виключають із конструкції вигоряння той чи інший фактор. Наприклад, D.Green, об'єднує два перші фактори – емоційне виснаження і деперсоналізацію в один, що разом з редукцією і є конструкцією вигоряння [42]. Інший дослідник вигоряння A. Garden базовим чинником психічного вигоряння вважає емоційне виснаження, а деперсоналізація виникає лише деяких випадках, вибірково у професіях соціального типу [40]. Інші автори не відносять редукцію до факторів психічного вигоряння, т.к. вважають її менш значущою. Є роботи, автори яких вводять у структуру вигоряння четвертий чинник – винятковість, яка властива лише певним професіям [52].

Аналіз робіт, присвячених конструкції феномена психічного вигоряння, дозволяє констатувати валідність трифакторної моделі вигоряння. Вона найповніше розроблена з теоретичної та емпіричної точок зору та включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень [41].

У цьому напрямку існує й інша думка – однофакторный підхід до структури вигоряння. Найбільш помітними представниками цього підходу є Е. Aronson та A. Pines. Основну причину вигоряння A. Pines бачить у невдалій спробі знайти сенс життя у професійній сфері задоволення потреби індивіда до змісту і значення. До групи ризику входять, насамперед, люди із завищеною початковою мотивацією. Вони трактують емоційне вигоряння як стан фізичного та психічного виснаження, викликаного тривалим перебуванням у емоційно перевантажених ситуаціях. З їхньої точки зору таке пояснення психічного вигоряння дозволяє розширити перелік професій, схильних до вигоряння. Так, сюди можна віднести і професії суб’єкт-об’єктного типу (менеджер, льотчик, керівники, управлінці тощо) [57]. Вони вперше розмірковують про синдром психічного вигоряння як про загальнопрофесійний феномен.

Теоретичний аналіз джерел, присвячених результативному підходу, дає підстави вважати, що такі дослідники як С. Maslach і S. Jackson, А. М Garden, D. Green. Е. Aronson і A. Pines дотримуються результативного підходу, і визначають синдром вигоряння як стан розумового, емоційного та психічного виснаження, що виникає у професійній діяльності у психічно здорових людей, які раніше не мали схожих проблем.

Наступний підхід до визначення поняття вигоряння – процесуальний, який досліджує цей феномен як процес, що включає серію послідовних стадій або фаз. Представниками процесуального підходу М. Burish, С. Cherniss, R.Golembiewski, D.Etzion, М. Leiter.

С. Cherniss визначає вигоряння як процес, при якому виявляються негативні риси в поведінці професіонала як реакція у відповідь на стресовий характер робочого середовища. Він складається з трьох стадій: дисбаланс між ресурсами організму та середовища, напруги, втоми і потім виснаження організму, що зрештою веде до порушень в емоційній сфері. Автор дає опис трьох стадій, що ведуть до виникнення вигоряння:

- невідповідність між можливостями та вимогами середовища; виникнення нетривалої емоційної напруги, втоми та безсилля;

- зміна в мотиваційній сфері професіонала та його поведінці.

Причину виникнення синдрому психічного вигоряння він бачить у неправильному виборі стратегії боротьби з професійним стресом, якщо спосіб боротьби обраний невдало, то це провокує виникнення психічного вигоряння [36].

М. Burish феномен психічного вигоряння розглядає також із позицій стадіально-процесуального підходу та виділяється шість стадій вигоряння: попереджувальна фаза зниження власної участі в роботі, фаза негативної емоційної реакції, фаза деструктивної поведінки, фаза психосоматичних реакцій і фаза розчарування. Причина психічного вигоряння, на його думку, полягає у невідповідності ступеня включеності в роботу та одержуваної винагородою [35].

Аналогічна точка зору розглядається у фазовій моделі, запропонованій дослідниками R. Golembiewskl та J. Munzenrider. В основі даної моделі лежить уявлення про складну динаміку розвитку синдрому психічного вигоряння. На думку авторів, існують три ступеня та вісім фаз вигоряння, які різняться взаємовідносинами показників за всіма трьома факторами [41].

Ця модель дозволяє виділити низький, середній і високий ступінь вигоряння. Співробітники, у яких спостерігається високий рівень вигоряння, характеризуються емоційним виснаженням, низькою самооцінкою професійних досягнень та відсутністю ресурсів для адекватного подолання професійного стресу. Розвиток вигоряння здійснюється за такою схемою: деперсоналізація > (низькі) професійні досягнення > емоційне виснаження.

D.Etzion та М. Leiter порівнюють вигоряння з процесом схожим на ерозію, яка вражає активну, ціннісно-мотиваційну та вольову сфери особистості людини [49].

Таким чином, з погляду представників даного підходу, вигоряння розглядається як негативний процес, що проходить кількох стадій. Великі енергетичні витрати співробітника призводять до почуття втоми, в результаті якого знижується власна участь у роботі, втрачається інтерес до неї, з'являються порушення в різних сферах особистості та у вегетативних системах організму і на закінчення відбувається порушення в особистісно-мотиваційній сфері особистості професіонала та в результаті до тривалого стресу.

Симптоми, що викликають вигоряння, розглядають E. Maher, J. Carroll, S. Kahili, W. White, W. Shaufeli, D. Enzman. Так, S. Kahili виділяє фізичні, емоційні, поведінкові, міжособистісні та настановчі симптоми. Ця класифікація є недосконалою, внаслідок порушення їй принципу єдності підстави, так як міжособистісні симптоми не входять до групи особистих сиптомів. Schwarzer R., Schmitz G., Tang C виділяють п'ять груп симптомів вигоряння: афективні, когнітивні, фізичні, поведінкові, мотиваційні [61]. Дана схема є більш упорядкованою і структурованою, але не виявляє специфіки вигоряння як феномена строго, що виникає і розвивається, в процесі професійної діяльності, так як описані симптоми можуть бути обумовлені і факторами позапрофесійного життя.

Виходячи з вищевикладеного, можна помітити наявність двох абсолютно різних підходів до визначення вигоряння і, тим щонайменше, де вони суперечать одне одному, оскільки узгоджуються з традиційним вітчизняної психології принципом єдності результуючої і процесуальної сторони будь-якого психічного явища. Синдром психічного вигоряння має певну міру вираженості складових його компонентів, розвивається і протікає у процесі професійної діяльності.

Таким чином, дослідження симптомів вигоряння не виділяють специфіки цього синдрому як суто професійної деструкції, що веде до порушення його узмістовлення.

Наступний напрямок розглядає проблему факторів, що впливають на формування феноменів психічного вигоряння. Дослідження показали наявність індивідуальних і організаційних чинників, які впливають на виникнення вигоряння. До групи індивідуальних факторів входять соціально-демографічні показники, особистісні особливості, професійна мотивація, когнітивні процеси; Групу організаційних чинників становлять умови роботи, зміст праці, соціально-психологічні умови діяльності. У цьому напрямі також не існує єдиної точки зору на домінуюче положення тієї чи іншої групи факторів. Так, К. Кондо виділяє як пріоритетні індивідуальний та соціальний характер роботи та професійного оточення [48]. Hobfoll S. вважає, що особистісні особливості набагато сильніше впливають на розвиток психічного вигоряння, ніж фактори професійного середовища [43]. Тим не менш, найбільш перспективним і раціональним вважається комплексний підхід до проблеми впливу внутрішніх та зовнішніх факторів на виникнення синдрому психічного вигоряння.

Отож, теоретичний аналіз зарубіжних досліджень проблеми психічного вигоряння показав відсутність єдиної точки зору на визначення, сутність, структуру цього синдрому та наявність суперечливих поглядів на симптоми, що його характеризують та домінуючу роль факторів, що його зумовлюють.

У вітчизняній психології перші згадки про феномен, близький до психічного вигоряння, можна знайти в Походенко С.В. який вживав термін "емоційне згоряння" для позначення деякого негативного явища, що виникає у людей професій суб'єкт-суб'єктного типу та пов'язаного з міжособистісними відносинами [20]. Опис явищ, споріднених за змістом феномену психічного вигоряння, було представлено роботах українських психологів, присвячених дослідженню стресу [1; 2; 5 та ін.].

Останніми роками теоретична розробка проблеми психічного вигоряння особистості досягла певного прогресу. Зокрема цей феномен привертає увагу завдяки дослідженням, присвяченим проблемам стресу. Вигоряння визначається як результат співучасті та чуйності до проблем клієнтів і, як наслідок, виявляється у емоційній черствості, підвищеній конфліктності з партнерами зі спілкування, розчарованості у життєвих ідеалах та установках. У різних галузях професійної діяльності феномен психічного вигоряння визначається по-різному. Наприклад, "хвороба спілкування", "отруєння людьми", "емоційне згоряння", "безсилий помічник" у професіях соціального типу, термін "вилітаність" у льотчиків та ін. [31].

Наприкінці 1990-х років. феномен психічного вигоряння стає предметом самостійного дослідження у вітчизняній психології [1; 2; 5; 6; 7 та ін.]. Роботи цих авторів були присвячені з'ясуванню окремих аспектів проблеми, її теоретичного осмислення, висвітленню результатів локальних емпіричних досліджень, опису ключових симптомів. При цьому досягнуто спільної думки щодо операційної структури вигоряння, є валідні методики діагностики.

Але досі залишається відкритим питання щодо визначення поняття вигоряння, основних симптомів, механізмів та динаміки його виникнення; немає єдиної погляду щодо питання провідної ролі тих чи інших чинників у різних підструктурах особистості.

Так, Бондаревська Л. зазначає, що «професійне вигоряння» зумовлене як професійними стресами, а й екзистенційними причинами [1].

На думку одних дослідників (В.Є. Орел), найважливішим у виникненні синдрому психічного вигоряння є особистісні характеристики (низька самооцінка, високий нейротизм, тривожність та ін.). У той самий час інші автори основні його передумови вбачають у наявності організаційних проблем (надто велике робоче навантаження, недостатня можливість контролювати ситуацію, відсутність організаційної спільності, недостатня моральна і матеріальна винагорода, несправедливість, відсутність почуття значущості виконуваної роботи).

На думку В.Є. Орла, робочі стресори помітно впливають на процес виникнення психічного вигоряння, проте у реальної діяльності спостерігається сукупний вплив і індивідуальних, і організаційних чинників [19]. Відтак його можна трактувати як стан фізичного, психічного виснаження, яке яскравіше проявляється у професіях суб'єкт-суб'єктного типу, але також має і загальнопрофесійний характер. Він розуміє психічне вигоряння як професійну кризу, пов'язану з професійною діяльністю, а не лише з міжособистісними відносинами. Таке розуміння трохи змінило основні компоненти психічного вигоряння: емоційне виснаження; деперсоналізацію; професійну ефективність [там само, с. 18].

Аналізуючи психічне вигоряння як психологічний синдром, під вихідними передумовами розуміються різноманітні фактори, які є суттєвими для його виникнення: індивідуальні (соціально-демографічні, професійно-кваліфікаційні та особистісні особливості) та організаційні (умови та зміст роботи).

Чудаєва Н.В.зазначає, що походження та виникнення феномена психічного вигоряння пояснюється певними відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері особистості та організаційними факторами. Проаналізувавши фази розвитку синдрому, вона дійшла висновку, що сильна залежність від роботи призводить до повного розчарування та відчуття марності суспільної діяльності. Її дослідження присвячені пошуку найбільш ефективних стилів поведінки, що сприяють психічному здоров'ю та подальшій успішній самореалізації професіонала для попередження синдрому. Внаслідок проведених досліджень науковиця стверджує, що основою для профілактики синдрому психічного вигоряння може стати концепція когерентності, згідно якої гарантами психічного здоров'я у професійному середовищі можуть виступати почуття гармонії між власними можливостями та запитами середовища, порівняння своїх сил та їх реальна оцінка, почуття значущості та важливості індивідуальної ситуації, а також впевненість у користі та продуктивності своїх дій. На думку ж Сидоренко О., поєднання цих обставин, добре впливає на особистий та професійний розвиток людини і є профілактикою попередження виникнення та розвитку синдрому психічного вигоряння. Разом з тим дослідниця вказує на необхідність розробки дослідницьких стратегій для опису та інтерпретації причин даного синдрому та на необхідність створення відповідного (адекватного) психологічного інструментарію. При цьому вона зазначає, що на сьогоднішній момент залишається маловивченим питання щодо заходів запобігання виникненню синдрому психічного вигоряння та його профілактики у професійному середовищі [25].

У вітчизняній психологічній науці є прихильники обох підходів у дослідженні психічного вигоряння: результативного та процесуального, але в них переважає емпірико-описовий-характер. Спробу уявити вигоряння як процес із опорою на концепцію стресу Г. Сельє є підхід Карамушки Л. М. [6].

Вітчизняні дослідники виділяють дві групи факторів, що детермінують психічне вигоряння: індивідуальні, соціально-демографічні (вік, стать, сімейний стан, стаж роботи, освітній та кваліфікаційний рівень, соціальне походження, етнічна та расова приналежність) та особистісні особливості (витривалість, локус контролю, стратегія подолання, самооцінка, тип поведінки А, нейротизм (тривожність), екстраверсія), організаційні умови роботи (робочі навантаження, дефіцит часу, тривалість робочого дня), зміст роботи (кількість клієнтів, гострота їх проблем, участь у прийнятті рішень, самостійність у своїй роботі, зворотній зв'язок), соціально-психологічні (взаємини в організації, наявність соціальної підтримки) та рольові фактори (рольові конфлікти та рольова амбівалентність).

На думку В.Є. Орла, системогенез основних складових вигоряння є гетерохронним та нерівномірним. Він вважає, що причина цього феномену криється у зміні структури особистості у процесі психічного вигоряння, в якому особистісні особливості відіграють важливу роль. При розвитку психічного вигоряння зміни, що відбуваються у структурі особистості, ведуть до її невротизації та підвищеного рівня вигоряння. Результативний і процесуальний підходи поєднує «принцип єдності результативної та процесуальної сторін будь-якого психічного явища» [19].

Дослідження інших авторів також заслуговують на серйозну увагу [2, 9, 15, 16 та ін.]. Зокрема вони присвячені з'ясуванню окремих аспектів проблеми, її теоретичного осмислення, висвітленню результатів локальних емпіричних досліджень, опису ключових симптомів.

В результаті було досягнуто спільної думки щодо операційної структури вигоряння, є валідні методики діагностики.

Нині все ще залишається відкритим питання щодо визначення вигоряння, основних симптомів, механізмів та причин, які його детермінують; немає єдиної погляду питання зв'язку вигоряння з різними підструктурами особистості.

Таким чином, у вітчизняній психології на даний момент немає єдиних поглядів на питання ранжирування причин, що викликають синдром психічного вигоряння, відсутні єдині діагностичні критерії.

В даний час дослідження в галузі психічного вигоряння продовжуються за такими напрямами:

* визначення поняття вигоряння та його структури;
* вивчення факторів, що зумовлюють феномен вигоряння;
* дослідження впливу психічного вигоряння на ознаки поведінки та діяльності суб'єкта;

- дослідження генези структурних компонентів вигоряння та його динаміки в процесі професійного розвитку.

**Висновки до розділу 1.**

Дослідження різноманітних аспектів трудової діяльності провели науковців до висновку про те, що вона значним чином впливає на формування та розвиток особистості, що не завжди має винятково позитивну спрямованість і часто виявляє складний та суперечливий характер. В рамках теоретичного аналізу цієї проблеми існують дві основні парадигми. Перша стверджує, що професія майже зовсім не змінює особистість, представники другої наполягають, що трудова діяльність не лише впливає на неї, а й спроможна сильно її трансформувати, і ці зміни часто мають негативні наслідки. Мовиться про т.з. професійні деструкції, деформацій та інших самостійні феномени, що порушують цілісність особистості, знижують її адаптивність, стійкість; негативно позначаються на продуктивності діяльності, одним з яких є синдром психічного вигоряння.

Психічне вигоряння – стан фізичної та психічної знемоги, виснаження, усвідомлення власної некомпетентності. Великі енергетичні витрати співробітника призводять до почуття втоми, в результаті якого знижується власна участь у роботі, втрачається інтерес до неї, з'являються порушення в різних сферах особистості та у вегетативних системах організму і на закінчення відбувається порушення в особистісно-мотиваційній сфері особистості професіонала та в результаті до тривалого стресу.

Таким чином, проведений аналіз робіт вітчизняних та зарубіжних авторів, присвячених проблемі психічного вигоряння, дозволяє зробити висновок про пріоритетне дослідження факторів, що зумовлюють психічне вигоряння та виявлення його специфіки у представників різних типів професій. Виділяється дві групи таких впливів: індивідуальні та організаційні. До перших належать *соціально-демографічні показники:* стать, вік, рівень освіти, сімейний стан, стаж роботи; *особистісні особливості,* які виявляються як витривалість, локус контроль, стиль поведінки, самооцінка, неіротизм, екстраверсія; *професійна орієнтація*, щовиражена ціннісними установками, рівнем домагань; *когнітивні процеси* у вигляді здібностей та інтелекту. Другу групу утворюють організаційні чинники: умови роботи (робочі навантаження, дефіцит часу, тривалість трудового дня), зміст праці (кількість клієнтів, ступінь актуальності їх проблем, ступінь близькості з клієнтом, ступінь причетності у прийнятті вирішення проблеми, незалежність у своїй роботі) та соціально-психологічні (рольовий конфлікт та рольова амбівалентність, соціальна підтримка, зворотний зв'язок).

**РОЗДІЛ 2. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ФАКТОРИ ВИНИКНЕННЯ І РОЗВИТКУ ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ**

**2.1. Психічне вигоряння** у **професіях суб’єкт-об’єктного типу.**

Теоретичний аналіз літератури, представленої в попередніх параграфах роботи, показує, що прояви синдрому психічного вигоряння досліджувалися переважно в професіях суб'єкт-суб'єктного типу. Але сучасні уявлення про цей феномен позширюють його дію також професії суб’єкт-об’єктного типу.

Для більш грунтовного аналізу досліджуваної проблемати пропонуємо звернутися до розгляду питання про відмінності суб'єкт-об'єктного та суб'єкт-суб'єктного типів професійної діяльності.

У психології розрізняють трудову та професійну діяльність. Перша починає формуватися у ранньому віці, коли дитина лише знайомиться з професіями, робить свій вибір та поступово набуває ознак останньої, яка передбачає обов'язковий зв'язок з конкретною професією та реалізується на основі суб'єкт-суб'єктного та суб'єкт-об'єктного типів [9].

До першого типу належать професії «допомагаючого типу», соціально зорієнтовані, головним змістом яких є безпосереднє спілкування з людьми. До другого типу належать ті, які передбачають взаємодію із технічними або знаковими системами [16]. Але якщо брати до уваги основні позиції т.з. діяльнісного підходу, то на перший план виходить не сам об'єкт та суб'єкт праці, а відносини між ними. У цьому пипадку категорія «відносин» може розглядатися і як схильність до певної взаємодії, і як реально діючий зв'язок у рамках як «суб'єкт – об'єктних», так і «суб'єкт – суб'єктних» відносин [27]. У першому випадку воно дещо суголосне з поняттям установки як готовності до певної активності, виникнення якої залежить від наявності наступних умов: від потреби, що актуально виявляється у людини та від об'єктивної ситуації задоволення цієї потреби. Готовність у цьому разі розуміється лише як можливість розкриття зв'язку. Відносини ж людини є цілісною системою індивідуальних, виборчих, свідомих зв'язків особистості з різними сторонами об'єктивної дійсності, яка детермінована усією історією розвитку людини, виражає її особистісний досвід і внутрішньо визначає її дії та переживання.

У другому випадку відносини в рамках «суб'єкт – об'єкт» та «суб'єкт – суб'єкт» не є ідентичними. Загальним показником при цьому виступає, наприклад, активність чи вираженість відносин, їх модальність, яка може бути позитивна, негативна чи нейтральна, широта, стійкість позицій тощо. Разом з тим суттєвою відмінністю відносин у рамках суб’єкт-об’єктного та суб'єкт-суб'єктного зв'язку є *взаємність* і *односпрямованість* відносин.

Так, суб'єкт-суб'єктні відносини характеризуються як постійної взаємністю, і мінливістю, що обумовлюється активністю як однієї зі сторін, що має місце при суб'єкт-об'єктних відносинах, де стійкість більше залежить від суб'єкта, ніж від об'єкта.

У вітчизняній психології існує суб'єктний підхід до аналізу діяльності, у тому числі професійної. Його прихильники наполягають, що для прикладного застосування поняття суб'єкта має бути операціоналізоване та чітко конкретизоване. Однак у психології праці, організаційної психології, психології управління воно нерідко застосовують у дуже широкому контексті, що робить його аморфним, розмитим і таким, що практично не виконує роль методологічного орієнтиру, обмежуючись лише номінативною функцією. Обґрунтування цього наведено у дослідженнях видів професійної діяльності, що належать до суб'єкт-суб'єктного та суб'єктно - інформаційного типу.

Повертаючись до проблем суб'єктної парадигми науковці у рамках суб'єктно-інформаційного підходу розробили теоретичну модель суб’єкт-об’єктного відношення [23]. Вона передбачає його історичну обумовленість і проходження у своєму генезі ряду форм, що якісно ускладнюються – від фізичної до інформаційної взаємодії. Модель передбачає низку базових форм суб'єкта, що виділяються за формою прояву активності: зазнання та діяльності, відображення та впливу тощо. При цьому суб'єкт діяльності є звуженням суб'єкта взаємодії, має інформаційну обумовленість та визначається наявністю ряду специфічних властивостей. Ще більш приватною формою суб'єкта є суб'єкт *професійної* діяльності, для якого, своєю чергою, методологічно виправданим є виділення форм потенційного та актуального, статичного та процесуального, оперативного та лонгітюдного елементів. Цікаво відзначити, що ці форми мають фундаментальне обгрунтування з урахуванням принципу метасистемності, будучи сутнісно специфічними механізмами реалізації буття суб'єкта як *із вбудованим метасистемним рівнем* [28].

За підсумками цієї моделі досліжниками розроблено відповідні теоретичні моделі інформаційних процесів та професійної діяльності інформаційного характеру. Методологічну основу психологічного аналізу цієї діяльності створює суб'єктно-обумовлений опис її інформаційного середовища [23]. •

Сучасні науково-технічні досягнення значною мірою розширили межі довкілля людини і водночас підвищили вимоги до організації поведінки залежно від особливостей середовища, де відбувається діяльність. Сьогодні людина все частіше розглядається як найбільш уразливий елемент у системі «людина – об'єкт – управління – середовище», або в узагальненому уявленні – суб'єкт – об'єктних відносинах. Життєдіяльність цієї системи визначається залежно від ефективності побудови взаємин її елементів. Практично будь-які форми адаптивної поведінки є частиною суб'єкт-об'єктних відносин і можуть бути використані для встановлення загальних положень її організації.

Суб'єкт-об'єктні відносини завжди представляли предмет наукового інтересу для цілого ряду суміжних із психологією наук і є міждисциплінарною проблемою, глибина вирішення якої залежить від досягнутих рівнів теоретичних знань. Сутнісний зміст та оцінка їх ефективності визначаються тим, що вона безпосередньо пов'язана з теорією побудови адаптивної поведінки, яка, своєю чергою, суттєво визначається мірою впливу середовища та оцінкою відповідної поведінки. Слід зазначити, що ефективність побудови взаємозумовлених відносин залежить від точності їх інтерпретації та корекції. Отже, суб'єкт-об'єктні відносини та утворююча діяльність як їх складова частина безпосередньо базуються на теорії самоорганізації та загальних засадах її побудови.

На сьогоднішній день вивчення даної проблеми характеризується тим, що під структурною організацією суб'єкт-об'єктних відносин розуміється складна система взаємозумовлених відносин сторін, яка спрямована на отримання певного позитивного результату. Системний аналіз трудової діяльності подає її як «організовану складність» і ставить при цьому принципово нові завдання, пов'язані із встановленням необхідних та достатніх умов, що дозволяє уявити кожен етап процесу як єдину цілісну систему поведінки. Дослідники даної проблематики, розглядаючи проблему становлення людини як суб'єкта праці, виділяє як психологічні регулятори трудової діяльності такі аспекти, як образ праці, образ суб'єкта та образ суб'єкт - суб'єктних та суб'єкт-об'єктних відносин [30].

У даному випадку системоутворюючим чинником професійного становлення особистості вважається конвергенція індивідуальних (суб'єктивних) та соціальних (об'єктивних) факторів. При цьому зазначається, що їхнє співвідношення змінюється в міру професіоналізації особистості на перших етапах яких провідна роль відводиться професійній соціалізації, а в пізніших – професійній індивідуалізації [9].

Розвиток людини та людської праці пов'язаний з появою можливості для більшого вибору, зі збільшенням ступенів свободи дії та всієї діяльності (в основі чого лежало вивільнення передніх кінцівок ще у попередників людини тощо). Усе це супроводжувалося розвитком здатності вибирати, отже, і планувати свою діяльність, що й послужило формуванням людської свідомості та її особливої трудовий суб'єктності. При цьому все одно залишається безліч проблем, пов'язаних із психологічним вивченням людини як суб'єкта праці, тому є сенс розглядати психологічні характеристики.

Так, у науковій літературі з цього приводу виділяються три взаємопов'язані аспекти трудової діяльності:

1. предметно-дійовий (як процес, у якому «людина за допомогою засобів праці викликає заздалегідь намічену зміну предмета праці»);
2. фізіологічний (як "функції людського організму");
3. психологічний (як здійснення свідомої мети, вияв волі, уваги, інтелектуальних властивостей працівника тощо). У цьому зазначається, що «у психологічному дослідженні останній аспект, безсумнівно, відіграє провідну роль» [7].

Слід зазначити, що об'єктом дослідження у ній переважно були відносно простіші робочі, операторські професії. У психології праці основну увагу дослідників спрямовано на психологічний аналіз окремих трудових процесів та його функціональних комплексів, операційного складу діяльності, оскільки саме на цих рівнях проявляється психологічна своєрідність таких професій.

Вирішення проблеми ефективності діяльності призводить до встановлення критеріїв оцінки співробітників у тій чи іншій суб'єкт-об'єктній сфері діяльності. Однак зміст методик, які розроблялися, не давав можливості їх застосування через відсутність чіткого уявлення про те, які саме критерії повинні підлягати вивченню.

Так, наприклад, проблема суб'єкт-об'єктних відносин розглядається в контексті особливостей структурно-рівневої організації вигоряння у професіях «суб'єкт-об'єктного» типу. При цьому істотною відмінністю організації підструктур вигоряння в професіях «суб'єкт - об'єктного» типу є переважання їх проявів на індивідуальному та організаційному рівнях, що викликано трансформацією міжперсонального рівня шляхом зміни його змісту. Виключення вектора відносин «працівник-реципієнт» як основної складової предмета праці призводить до розмивання ряду підструктур вигоряння (особливо складової «цинізм») та розподілу симптомів, що характеризують зазначений рівень, між рештою рівнів проявів психічного вигоряння» [4, с. 65-66].

Теоретичний аналіз літератури показав, що основна маса досліджень з вигоряння у вітчизняній та зарубіжній психологічній науці проводилася на професіях суб'єкт-суб'єктного типу. Щодо виникнення та розвитку синдрому психічного вигоряння у професіях суб’єкт-об’єктного типу, то ті науковці, які займалися даною проблематикою – S. Azar, W. Schaufeli, D. van Dierendonck та ін. наголошували, що професійний стрес може сприяти розвитку психічного вигоряння в таких галузях «несоціальної сфери», як важка та легка промисловість. Зокрема, у деяких зарубіжних дослідженнях відзначається наявність вигоряння у професіях інженерної праці, працівників телефонних компаній та деяких інших. Наприклад, психологічні дослідження моряків показують, що тривале перебування в рейсах, автоматизація праці на судах, що призводить до скорочення персоналу, сприяють не тільки розвитку таких, традиційних для даної сфери, станів, як самотність і туга за домівкою, а й психічне вигоряння [35] .

У вітчизняній літературі прикладами вивчення прояву психічного вигоряння в несоціальній сфері можуть виступати роботи з аналізу феномена «вилітаності» у льотній діяльності, а також працівників основного виробництва у металургії.

На думку В.Є. Орла, феномен «вилітаності» льотного складу за своїм змістом подібний до синдрому психічного вигоряння [19]. Зокрема, схожість цих симптомів спостерігається на заключних, незворотніх фазах розвитку вигоряння.

Суспільство задає етичні норми, що стосуються особистісних якостей представника тієї чи іншої професії та мети професійної діяльності. Норми діяльності залежать від характеру трудової діяльності та складаються у тій чи іншій професійній субкультурі.

Особистість, обравши ту чи іншу професію, немає права змінювати ці норми, а їх недотримання руйнівним чином впливає на саму діяльність. І в той же час саме в праці особистість самоактуалізується – очевидна суперечність між вільною творчою працею та її соціальною значимістю як діяльності [9].

Порівняльний аналіз психічного вигоряння представників різних професійних груп показує, що психічне вигоряння обумовлюється не окремим чинником професії, а цілим її комплексом. Тому можна припустити, що ті спірні питання та проблеми, що виникають при аналізі впливу окремих незалежних факторів, можуть бути відображенням сукупного впливу професії, її соціального статусу, престижу у суспільстві та інших характеристик.

Проблема психічного вигоряння у професіях суб’єкт-об’єктного типу у роботах В.Є. Орла, яку він спочатку розглядає як соціальну проблему, а потім і дослідницьку, пояснюється негативним впливом на професійну діяльність та особливості поведінки фахівців. Та все ж науковець погоджується з тим, що найбільш помітними негативні наслідки відчуваються в професіях «суб'єкт-суб'єктного» типу, де основним предметом праці є люди та їх проблеми і труднощі (вчителі, медичний персонал, соціальні працівники, працівники правоохоронних органів, психологи тощо).

Оскільки феномен психічного вигоряння є загальнопрофесійним, більшість науковців підтримують ідею схожості його структури у професіях обох типів, але зауважують, що процес формування останньої у професіях суб’єкт-об’єктного типу має власну специфіку, зокрема залежно від змісту професійної діяльності. Так, наприклад, компонент емоційного виснаження може домінувати над цинізмом та редукцією професійних досягнень. Специфіка також полягає в меншій виразності та силі прояву даних компонентів у порівнянні з професіями суб'єкт-суб'єктного типу [111].

Серед інших факторів, що спричиняють психічне вигоряння, виділяються чинники робочого середовища такі як, недостатня включеність у роботу, відсутність підтримки керівництва, великі навантаження, ненормований робочий день, жорсткий контроль з боку керівництва при нечіткій організації трудового процесу, низька заробітна плата, недостатнє матеріальне оснащення виробничого процесу тощо. Незадоволеність цими факторами сприяє виникненню та розвитку вигоряння в професіях суб'єкт-об'єктного типу та негативно впливає на професійну діяльність та особистість фахівця в цілому [4].

З вищезазначеного можна зробити висновок про те, що у професіях суб’єкт-об’єктного типу виникнення синдрому психічного вигоряння пов'язані з індивідуалізацією особистості стосовно професійної діяльності, тоді як у професіях суб'єкт-суб'єктного типу важливу роль відіграють міжособистісні відносини працівників та колективне прийняття рішень.

Прояв вигоряння в професіях суб'єкт-об'єктного типу полягає в емоційному, психічному та фізичному виснаженні та втомі, викликаних власною роботою, а його симптоми виявляються, насамперед, у втраті людиною задоволення від своєї справжньої професійної діяльності, у зниженні мотивації, апатії.

Таким чином, у професіях суб'єкт-об'єктного типу існує своя специфіка прояву та перебігу синдрому психічного вигоряння, виражена трьома компонентами: психоемоційним виснаженням, деперсоналізацією та професійною ефективністю.

**2.2. Організаційна культура як фактор психічного вигоряння.**

У попередньому розділі зазначалося, що виникнення синдрому «психічного вигоряння» пов'язане з цілою низкою як внутрішніх так і зовнішніх факторів, які чинять нерівномірний тиск на особистість, зокрема і у зв'язку з приналежністю професії до суб'єкт-суб'єктного чи суб'єкт-об'єктного типу. Саме останній тісно пов'язанй з впливом т.з. організаційних умов, одним з яких є організаційна культура. Так, дослідники даної тематики наголошують, що інтенсифікація життя, соціально-політичні та соціально-економічні зміни, які відбуваються у світі сьогодні, висувають до працівників нові, складніші вимоги, що впливають на їх психологічний стан, порушують його та провокують виникнення емоційної напруги, розвитку професійних стресів. Одним із найважчих наслідків довготривалої дії останнього є синдром психічного вигоряння.

Аналіз роботи сучасних організацій показує, що більшість співробітників працюють у досить неспокійній, емоційно напруженій атмосфері, яка вимагає постійної уваги і контролю над діяльністю та взаємодії з людьми. При цьому почуття контролю може мати вирішальне значення. Якщо менеджер чи працівник реагує адекватно, адаптивно, він успішніше та ефективніше діє, підвищує свою функціональну активність і впевненість, а у протилежному випадку, коли вимоги (внутрішні та зовнішні) постійно переважають над ресурсами (внутрішніми та зовнішніми), у людини порушується стан рівноваги, що неминуче призводить до психічного вигоряння.

У дослідженні цілої низки авторів представлений аналіз впливу організаційних факторів на формування психічного вигорання у медичних працівників, яке проявляється у відсутності прагнення ефективно використовувати робочий час, втратою інтересу до роботи, порушенням морально-психологічний клімат у колективі, агресивного опору до завищених вимог щодо виконання додаткової роботи у позаробочий час тощо.

До організаційних (ситуаційних, зовнішніх) факторів відносять умови та зміст трудової діяльності. Вочевидь, що надмірна навантаження, дефіцит часу, нерегламентована тривалість робочого дня створюють сприятливі умови для вигоряння працівника [8; 15].

Соціально-психологічні ж фактори показують наявність вертикальних та горизонтальних соціально-психологічних взаємовідносин в організації.

Дослідниками було встановлено виражений негативний зв'язок між вигорянням та соціальною підтримкою працівників з боку колег, друзів, представників інших груп, і особливо супервізорів та адміністративних керівників [15]. І навпаки, конфлікти, і відсутність взаєморозуміння у вертикальних відносинах більш негативно впливають на самопочуття підлеглого та його ставлення до роботи, ніж аналогічні конфлікти у відносинах із рівними за професійним становищем співробітниками [8].

Важливим фактором, який протидіє вигоранню працівників, є можливість самостійно приймати важливі рішення. Проте в багатьох дослідженнях підтверджується гіпотеза про те, що зв'язок між цими двома характеристиками не є лінійним: як відсутність можливості проявити ініціативу, так і надмірна відповідальність можуть негативно впливати на працівника. Встановлена закономірність певною мірою збігається з аналогічними даними інших галузей психології, і зокрема з даними досліджень у межах психосоматичної теорії.

Однією з основних характеристик соціально-психологічних відносин у організації, які провокують виникнення і розвиток синдрому вигоряння, є відповідність позитивного і негативного стимулювання якості виконаної роботи (так звана «справедливість») [11].

Таким чином, можна припустити, що на вигоряння впливає не абсолютний розмір винагороди, тяжкість покарання, а його співвідношення з власними зусиллями, і головне, з тим, яке стимулювання за аналогічну роботу отримав колега. Посилання на універсальну людську властивість, яка лежить в основі цієї закономірності, зустрічаються ще в біблійних оповіданнях, з тією різницею, що уявлення про справедливість з тих часів, здається, зазнали деяких змін.

Оскільки розмір плати за один день роботи, як правило, фіксований, реальне стимулювання швидше пов'язане з емоційною віддачею, а отже, не слід забувати про такий фактор, як наявність зворотного зв'язку щодо ефективності власної роботи. Його відсутність позитивно корелює з вигорянням у багатьох дослідженнях [13].

Рольовий конфлікт, під яким розуміють протиріччя у функціях, виконуваних фахівцем, також чинить свій руйнівний вплив на професійні ілюзії та гуманістичні ідеали [15].

Неважко передбачити, що на якомусь етапі співробітник починає відчувати незручності у виконанні своїх професійних обов'язків та зазнає вигоряння.

Peterson C. і Seligman M. запропонували модель, яка визначає особистісні та організаційні змінні, пов'язані з «професійним вигорянням». Вона розглядає «професійне вигоряння» як наслідок взаємодії когнітивно-перцептивної інтерпретації трудового та соціального оточення (середовища) працівником, його індивідуальних характеристик та типів поведінки. У моделі розглядаються чотири стадії стресу [55].

Перша стадія – напруга, що визначається мірою додаткових зусиль для адаптації в новому середовищі. Дослідники виділяють два найбільш ймовірні типи стресогенних ситуацій: 1) навички та вміння фахівця недостатні, щоб відповідати організаційним, статусно-рольовим або професійним вимогам; 2) робота може не відповідати очікуванням, потребам чи цінностям особистості. Іншими словами, стрес ймовірний, коли існують протиріччя між особистістю та професійним оточенням.

Друга стадія супроводжується сильними стресовими переживаннями. внаслідок неконструктивного оцінювання своїх можливостей та усвідомленням вимог трудової ситуації. Рух від першої стадії до другої залежить як від ресурсів особистості так і від рольових і організаційних змінних.

Третя стадія описує три основні класи реакцій на стрес (симптоматичні складові стресу): фізіологічні реакції, що виявляються у фізіологічних симптомах (виснаження); афектно-когнітивні реакції, сфокусовані на установках та почуттях (емоційне виснаження, деперсоналізація); поведінкові реакції, що виражаються у симптоматичних типах поведінки (дезадаптація, зниження робочої продуктивності).

Четверта стадія пов'язана з негативними наслідками психологічного стресу (як фізіологічних, так і психологічних), зокрема і переживання суб'єктивного неблагополуччя як певного фізіологічного чи психологічного дискомфорту. «Професійне вигоряння» є багатогранним переживанням хронічного емоційного стресу і знаходиться на четвертій стадії.

При цьому змінні, які пов'язані з психічним вигорянням, розподілені в моделі таким чином: організаційні та індивідуальні характеристики впливають на сприйняття фахівцем ролі та привабливості організації, що опосередковують зворотні реакції працівника. У відповідь на це організація реагує на симптоми, які з'являються у працівника (на третій стадії), а потім можуть призвести до наслідків психічного вигоряння (вони виникають на четвертій стадії).

Аналіз робіт із дослідження проблеми причин психічного вигоряння показує наявність різних позицій з цього приводу. Так, Cherniss С. виділяє фактор робочого середовища як основну причину стресу, що веде до виникнення психічного вигоряння. Це проявляється у високій плинності кадрів, зниженні включеності до роботи, невдоволенні керівництвом, з'являється відчуття безпорадності та безнадійності, розвиток критичного ставлення до працівників, відсутність ефективної взаємодії між працівниками, прогресуючий спад ініціативи, зростання відчуття невдоволення собою, роботою, прояв негативізму щодо ролі чи функцій організації [55].

R. Golembiewski вказує, що причиною психічного вигоряння є байдуже ставлення фахівця до суб'єктів професійної діяльності. На його думку, психічне вигоряння розгортається так: деперсоналізація – низькі професійні досягнення – емоційне виснаження [41].

У своїх дослідженнях С. Maslach наголошує на індивідуальному розвитку індивіда. Вона вбачає причини виникнення психічного вигоряння в особливостях мотиваційної та емоційної сфер особистості працівника [50].

Певною спробою стала поява кількох нових підходів, серед яких варто виділити підхід С. Maslach та М. Leiter. Він ґрунтується на взаємодії особистісних та ситуативних факторів. Основна ідея цього підходу полягає в тому, що професійне вигоряння представляється як результат невідповідності між очікуваннями особистості та реаліями професійної діяльності. Чим вище невідповідність, тим вища ймовірність виникнення синдрому «професійного вигоряння». Дослідники виділяють між особистістю та професією шість сфер невідповідності:

По-перше, це невідповідність між вимогами, що висуваються до працівника, та його ресурсами. Основними є завищені вимоги до особистості та її можливостей. Психічне вигоряння у цьому разі може призвести до погіршення якості роботи та розриву відносин між колегами.

По-друге, це невідповідність, між прагненням працівників мати більшу самостійність у своїй професійній діяльності, визначати способи досягнення тих результатів, за які вони несуть відповідальність, та жорсткою та нераціональною політикою адміністрації щодо організації робочої активності та її контролем (управління організаційною культурою організації). Результат – виникнення почуття непотрібності, марності своєї діяльності, відсутність відповідальності тощо.

По-третє, це невідповідність між роботою та особистістю. Причиною цього є відсутність винагороди, яка сприймається працівником як невизнання його праці.

По-четверте, це невідповідність між особистістю та професійною діяльністю через втрату почуття позитивної взаємодії зі співробітниками. Коли працівники ізольовані один від одного (у більшості випадків зустрічається у професіях «суб'єкт-об'єктного» типу) або мають формальні соціальні контакти, вони не можуть задовольнити своє природне прагнення почувати себе повноцінними та повноправними членами групи, відчувати підтримку, схвалення, втіху від тих, кого люблять та поважають. Найбільш деструктивним елементом групи також є постійні і невирішені конфлікти. Вони продукують почуття фрустрації, ворожості, применшують можливість особистості отримати соціальну підтримку.

Ще однією причиною, яка веде до виникнення емоційної напруженості та вигорання є невідповідність між особистісними намірами та роботою, яка може виникнути за відсутності належного уявлення про справедливість. Справедливість забезпечує уявлення про цінність самого працівника.

І останнє, це невідповідність між етичними принципами особистості та вимогами професійної діяльності (наприклад, від людини вимагають говорити те, що не відповідає дійсності тощо) [58].

Можна припустити, що виникнення, перебіг та розвиток психічного вигоряння відбувається безпосередньо під впливом організаційного середовища.

Згідно з міркуваннями С. Maslach, прояви психічного вигоряння можуть мати три стадії: на першій стадії індивід виснажений емоційно та фізично і може скаржитися колегам на постійний головний біль, застуду тощо. На цій стадії важливу роль відіграє реакція колег на скарги та звернення працівника. У трудових колективах, де існують негласні правила взаємоповаги, підтримки, уваги працівників один до одного, шансів початку другої стадії набагато менше, ніж у організаціях, де таких правил немає чи де вони не дотримуються.

Для другої стадії психічного вигоряння характерна сукупність симптомів. Наприклад, у менеджера чи працівника може розвинутися негативне, цинічне та знеособлене ставлення до людей, з якими він працює (до колег та клієнтів), або, навпаки, у нього можуть виникнути негативні думки про себе через почуття, які з'являються до працівників або клієнтам. Щоб уникнути цих негативних почуттів, менеджер або працівник «заглиблюється в себе», виконує мінімальну кількість роботи і ні з ким не спілкується. У нього можуть виявлятися ознаки та симптоми однієї чи обох груп. На даному етапі людина замикається в собі, і налагодити контакт із нею стає вкрай складно.

Заключна стадія – повне психічне вигоряння трапляється нечасто, вважає С. Maslach. У такому випадку працівник повністю спустошений, апатичний, життя здається йому марним, він не здатний емоційно реагувати на події, зосередитись на професійних задачах.

На перших двох стадіях психічного вигоряння людина може відновитись за допомогою підтримки з боку колег по роботі. С. Maslach зазначає, що людина, яка повністю «вигоріла», ймовірно, не зміниться, але для того, щоб остаточно стверджувати це, необхідні додаткові дослідження [50].

Одним із прийомів розгляду синдрому психічного вигоряння є підхід Сидоренко О [25], який запропонував класифікацію симптомів, що супроводжують різні компоненти вигоряння, кожен з яких включає ряд симптомів: напругу, резистенцію і виснаження.

Незважаючи на деякі відмінності, усі наведені підходи до розуміння сутності та структури синдрому психічного вигоряння мають багато спільного. Отже, організаційні чинники, залежно від змісту, можуть концептуально опиратися той чи інший підхід.

Щодо ступеня розвитку психічного вигоряння у співробітників сучасних організацій, аналіз їхньої діяльності свідчить про те, що синдром є досить поширеним серед менеджерів і працівників як результат одночасної дії багатьох організаційних факторів. Крім того, важливу роль відіграють і суб'єктивні фактори, пов'язані з індивідуально-психологічними особливостями працівників: вік, стать, професійний стаж, сімейний статус, і навіть наявність і кількість дітей у сім'ї [24].

Отож, серед найбільш вагомих організаційних факторів, які впливають на виникнення та розвиток психічного вигоряння є організаційна культура. Цієї точки зору дотримуються такі автори К. Камерон, Р. Куїн, Е. Шейн R. Golembiewski, J. Winnubst та інші. Зауважимо, що у сучасній літературі є достатньо визначень поняття організаційної культури. У нашій роботі ми дотримуватимемося трактування, загальний зміст якого зводиться до того, що організаційна культура - це система переконань, норм, правил поведінки, установок, цінностей та санкцій, які поділяються співробітниками організації та визначають їхню організаційну поведінку. Організаційна культура суттєво впливає на ефективність діяльності організації та міжособистісні відносини працівників. При цьому йдеться про переконання та цінності, які більшою чи меншою мірою поділяються переважною більшістю співробітників.

На нашу думку, у дослідженні організаційної культури особливо важливим є аналіз рівня її привабливості для працівників організації та виділення її функцій. Так, Е. Шейн, С. Харріс [58] виділяють такі позитивні функції організаційної культури:

1. *Відтворювальну -* відтворення найкращих елементів культури, продукування нових цінностей та їхнє накопичення;
2. *Оцінно-нормативну -* порівняння реальної поведінки людини, групи, організації з «ідеальними» нормами, прийнятними у суспільстві;
3. *Пізнавальну -* пізнання та засвоєння організаційної культури в процесі адаптації нових працівників, сприяння їх включенню в життя колективу;
4. *Сенсоутворюючу –* вплив культури на світогляд людини та співпадіння цінностей організаційної культури та цінностей особистості або повне їх відхилення;
5. *Комунікативну -* взаєморозуміння та взаємодія працівників, обмін результатами діяльності;
6. *Рекреативну -* відродження духовних сил у процесі сприйняття елементів організаційної культури, що можливе лише у разі високого морального потенціалу організації.

Е. Шейн [58] виділили негативні функції організаційної культури:

1. *Стабілізаційну* – коли культурні цінності організації, які набули «стабільної» форми, починають чинити сильний опір будь-яким змінам в організації;
2. *Функцію програмування* – за якої фундаментальні цінності організації, які вже набули стабільності, суттєво впливають на мислення та поведінку персоналу організації, що позбавляє останніх шансів для пошуку нових шляхів вирішення важливих питань;
3. *Функцію бар'єру* – коли організаційна культура установи чи підприємства однієї країни може створити сильний бар'єр (викривити існуючу реальність) у процесі взаємодії з підприємством чи установою іншої країни;
4. *Функцію невідповідності –* існуюча організаційна культура може бути неприйнятною для працівників, у результаті чого виникають проблеми ефективності праці, реалізації творчого потенціалу тощо;
5. *Маніпулятивну функцію –* організаційна культура є засобом маніпуляції з боку керівників організації.

Аналіз робіт окремих авторів, дає змогу виділити такі особливості сучасної організаційної культури [9].

1. Організаційна культура одночасно спряє досягненню загальних та індивідуальних цілей співробітників.
2. Співробітники підприємства контактують переважно із членами свого відділу і у результаті, залежно від спеціалізації, у них формується власна професійна мова, яка базується на відмінностях у термінології.
3. Щоденне використання працівниками професійної мови впливає на створення ними такої системи комунікації, яка характеризується: специфічними жартами, аналогіями, символами, жестами, мімікою з'являється зрозумілою лише в межах конкретного відділу;
4. Відмінності у змісті роботи передбачають застосування різних санкцій, стилів керування; а також використання різних норм та правил поведінки.
5. Виконання працівниками різних за змістом видів роботи визначає відмінності у їх ціннісних орієнтаціях, на які також впливає рівень освіти.
6. Організаційна культура постійно знаходиться під впливом двох процесів: диференціації та інтеграції. Метою першого є підтримання індивідуалізації та незалежності поглядів і позицій працівників, а другий – змушує їх до обєднання та підтримки групових інтересів, правил та цінностей.

Грунтовний аналіз літератури з проблеми типології сучасної організаційної культури уможливив їх узагальнення (табл. 1).

**Таблиця 1**

***Основні компоненти та типи організаційної культури***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *№ п/п* | *Автор концепції* | *Компоненти* | *Типологія організаційної культури* |
|  | Т. Діл, А. Кеннеді | ризик | 1. «Жорсткий підхід»  2. «Багато працюємо – добре відпочиваємо»  3. "Поставити на карту свою компанію"  4. «Процес» |
| *г* | Р. Рютінгер | ступінь ризику; швидкість зв'язку із зовнішнім середовищем і ринком | 1. Культура торгівлі.  2. Культура вигідних угод.  3. Адміністративна культура.  4. Інвестиційна культура. |
| 3 | Mак де Вріє та Д. Міллер | психопатологічні уявлення, що застосовуються щодо окремих осіб | 1. Драматична.  2 Депресивна.  3 Шизоїдна.  4. Параноїдальна.  5. Примусова. |
| 4 | М. Бурке | взаємодія організації із зовнішнім середовищем, розміри, структура організації та мотивація персоналу | 1. "Оранжерея".  2. «Збирачі колосків».  3. «Город»  4. "Французький сад".  5. «Великі плантації».  6. «Ліана».  7. «Косяк риб».  8 «Кохає орхідея». |
| 5 | С. Медок, Д. Паркін Л. Бокуш | взаємини статей | 1. «Джентельменський клуб».  2. "Казарма".  3. «Спортивна роздягальня». '  4. "Сліпота".  5. «Лжепідтримка».  6. «Смисливі мачо». |
| 6 | Р. Блейк та Д. Мутон | орієнтація продукції (послуг), ефективність, економічний результат; орієнтація на особистість, задоволення її потреб, реалізацію се можливостей і здібностей | 1. Сильна орієнтація на особистість та на економічну ефективність.  2. Слабка орієнтація на особистість та слабка економічна ефективність.  3. Сильна орієнтація на особистість та слабка орієнтація на економічну ефективність.  4. Сильна орієнтація на економічну ефективність та слабка орієнтаціяособистість.. |
| 7 | У. Нойман | вірування та ціннісні орієнтації | 1. Можливість людини керувати та впливати на своє майбутнє.  2. Організації як досягнення цілей і завдань людини.  3. Необхідності підбору персоналу в залежності від його особистих заслуг.  4. Необхідність ухвалення рішень шляхом проведення об'єктивного аналізу.  5. Спільна відпові-дальність за ухвалені рішення.  6. Необхідність та можливість постійного самовдосконалення та прогресу. |
|  | Г. Хофстед | ціннісні орієнтації | 1. Індивідуалізм - колективізм;  2. Дистанція влади (велика - мала);  3.Неприйняття (уникнення) невизначеності |
|  | К. Камерон та Р. Куїні | 1) гнучкість, дискретність, динамізм – стабільність, порядок, контроль  2) зовнішня орієнтація, диференціація, суперництво - внутрішняорієнтація, інтеграція, єдність | 1. Ієрархічна (бюрократична).  2.Ринкова.  3.Кланова.  4. Адхократична. |

Виходячи з даних, наведених вище, можна стверджувати, що на сьогоднішній момент немає єдиної точки зору на проблему типології організаційної культури.

Отже, вплив організаційної культури на ефективність діяльності сучасної організації значною мірою залежить від того, наскільки вона є привабливою для співробітників, тобто наскільки її зміст відповідає їх основним потребам та інтересам (в особистісному та організаційному розвитку, матеріально-фінансовому забезпеченні, соціальній захищеності тощо). Зміст роботи, особистість керівника та стиль керівництва, особливості психологічного клімату в колективі – ці та інші фактори впливають на організаційну культуру. У цьому контексті доречно говорити про важливість факторів останньої у дослідженні проблеми психічного вигоряння особистості.

Так, Ventura M, у своїх роботах розглядає причини, що ведуть до виникнення психічного вигоряння залежно від типу організаційної культури. Він встановив, що з бюрократичному типі організаційної культури, де основним змістом є сувора ієрархія і чітке виконання вказівок, наявність нормативної документації, джерелом вигоряння може бути монотонний характер роботи та неувага керівництва до своїх співробітників. При професійному типі організаційної культури, суть якої полягає у наявності професійної команди та ефективної взаємодії між керівництвом та співробітниками, причиною вигоряння може слугувати порушення суворої ієрархії зв'язків та несприятливий морально-психологічний клімат усередині організації [63].

Schorn N. Κ з цього приводу зауважує, що співробітники з високими показниками за шкалою емоційного виснаження належать до т.з. кланового типу організаційної культури, а ринковий тип організаційної культури сприяє виникненню та розвитку вигоряння за показниками емоційного виснаження та професійної ефективності [59].

Захарчин Г.М. вказує, що співробітники з низькими показниками емоційного виснаження представляють свою культуру в організації як адхократичну, схильну до змін та творчості. При цьому ієрархічна культура не викликає у співробітників негативних емоцій та не сприяє зростанню емоційного виснаження. Встановлено також позитивний зв'язок між ринковою культурою та показниками деперсоналізації та професійної ефективності, але разом з тим він сприяє виникненню напруженості та зростання конфліктів усередині організації [5].

Отже, при ринковому типі організаційної культури показники емоційного виснаження, деперсоналізація та професійна ефективність знаходяться на високому рівні, а при адхократичній та ієрархічній типах культур, навпаки, виявляється низький ступінь прояву цих компонентів вигоряння.

Результати досліджень низки авторів дають підстави припускати можливість зниження вигоряння персоналу за допомогою управління елементами організаційної культури [9, с. 176].

В результаті аналізу існуючих на сьогоднішній день досліджень і публікацій, присвячених зв'язку виникнення синдрому психічного вигоряння з організаційною культурою, можна зробити висновок, що дана проблема є мало дослідженою, наявних даних недостатньо для чіткого розуміння динаміки розвитку та особливостей перебігу даного феномену під впливом фактора організаційної культури.

Організаційна культура як інтегральний фактор випала з поля зору дослідників. Усе це вимагає глибшого розгляду впливу організаційної культури на виникнення синдрому психічного вигоряння, що своєю чергою визначає успішність і продуктивність професійної діяльності працівників організації у рамках професії суб’єкт-об’єктного типу.

**Висновки з розділу 2**

З початком наукових досліджень, які стосуються синдрому психічного вигоряння, було охоплено цілу низку професій суб'єкт-суб'єктного типу в різних країнах світу. Але зміна сучасних парадигм та розширення сфер професійної діяльності змусило науковців звернути свою увагу на існування цього феномену і серед представників професій суб'єкт-об'єктного типу.

Останні дослідження даної проблематики дали можливість виявити її специфіку та обгрунтувати основні вектори роботи у цьому напрямку. Так, на відміну від професій суб'єкт-суб'єктного, де важливу роль відіграють міжособистісні відносини працівників та колективне прийняття рішень, у професіях суб’єкт-об’єктного типу виникнення синдрому психічного вигоряння пов'язані з індивідуалізацією особистості стосовно професійної діяльності. Серед інших факторів, що спричиняють психічне вигоряння, виділяються чинники робочого середовища такі як, недостатня включеність у роботу, відсутність підтримки керівництва, великі навантаження, ненормований робочий день, жорсткий контроль з боку керівництва при нечіткій організації трудового процесу, низька заробітна плата, недостатнє матеріальне оснащення виробничого процесу тощо. Іншими словами, виникнення цього феномена пов'язаний з ц лою низкою умов зовнішнього середовища, які у науковій літературі отримали обднану назву організаційна культура, як система переконань, норм, правил поведінки, установок, цінностей та санкцій, які поділяються співробітниками організації та визначають їхню організаційну поведінку.

**РОЗДІЛ З. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВІВ ФЕНОМЕНУ ПСИХІЧНОГО ВИГОРАННЯ В ПРОФЕСІЯХ СУБ’ЄКТ-ОБ’ЄКТНОГО ТИПУ У ВЗАЄМОЗВ**’**ЯЗКУ З ТИПОМ ОРГАНІЗАЦІЙНОЇ КУЛЬТУРИ**

**3.1. Організація та зміст дослідження.**

Традиційно феномен психічного вигоряння протягом останніх десятиліть розглядався у дослідженнях лише для професій суб'єкт-суб'єктного типу, предмет дослідження був значно розширений, зокрема на професії суб'єкт-об'єктного типу, а також збільшилась кількість факторів, які, на думку низки дослідників [2; 12; 15; 22; 26 та ін.] взаємопов'язані із синдромом психічного вигоряння. У переліку таких чинників, зокрема, було виділено тип організаційної культури. Виходячи з цього, в емпіричній частині дослідження було сформульовано мету – встановлення взаємозв'язків між компонентами психічного вигоряння та типом організаційної культури у професіях суб'єкт-об'єктного типу. Мета конкретизувалася через постановку наступних завдань:

1. Оцінити вираженість компонентів психічного вигоряння в організаціях суб'єкт-об'єктного типу;

2. Визначити тип організаційної культури, що переважає у конкретній організації;

3. Виявити взаємозв'язки між компонентами психічного вигоряння та типом організаційної культури;

1. Розробити рекомендації щодо мінімізації проявів психічного вигоряння в організаціях із певним типом організаційної культури.

У дослідженні було задіяно організацію м. Тернополя ТОВ МК «Бетон» та його супідрядник – ВАТ «Будівельник».

З метою виконання поставлених завдань, було застосовано комплекс психодіагностичних методик [65].

*«Maslach Burnout Іnventory» - MBI (С. Mas lack, S. Jackson) -* одна з найбільш популярних та якісних методик, метою якої є різностороннє дослідження синдрому вигоряння. MBI набула широкого поширення в Нідерландах, Німеччині, Франції, Австралії, Греції, Іспанії та інших країнах європейського союзу. У закордонних дослідженнях отримано дані, що підтверджують дискримінантну та конвергентну валідність методики.

Основна мета даної методики – виявити почуття і переживання співробітників організації, пов'язані з виконанням їхньої професійної діяльності.

Теоретичне обґрунтування методики спирається на трикомпонентну модель вигоряння, запропоновану С. Maslach та S. Jackson: емоційне виснаження, деперсоналізацію, редукцію персональних досягнь. Результати дослідження показали, що MBI складається з трьох різних, але корелюючих між собою вимірювань: виснаження, цинізму та професійної успішності.

Оскільки опитувальник MBI є інструментом для вимірювання вигоряння у професіях суб'єкт-суб'єктного типу, це суттєво обмежує його застосування. Але, як було показано нами у теоретичній частині нашої роботи, цей феномен характерний і для працівників професій суб'єкт-об'єктного типу. Відтак, на основі *MBI С. Maslach був розроблений додатковий опитувальник MBI-HSS,* який є адаптованою версією класичного варінту та дає змогу оцінювати вигоряння у різних професійних групах. Він містить 50 тверджень і три субшкали, таких як і у MBI, і охоплює спектр професій суб’єкт-об’єктного типу:

Опитувальник пред'являється респондентам з наступною інструкцією: «Будь ласка, прочитайте уважно кожне твердження і вирішіть, чи відчували Ви коли-небудь щось схоже щодо своєї роботи. Якщо у Вас ніколи не виникало такого почуття, поставте "0" на лінії перед твердженням. Якщо у Вас виникало таке почуття, відзначте, як часто Ви відчували його цифрами від 0 до 6». Відповіді оцінюються за 5-бальною шкалою та варіюють від «абсолютно згодні» (0 балів) до «абсолютно не згодні» (4 бали).

Результати оцінюються таким чином: високі показники за шкалами «емоційного виснаження» та «деперсоналізації» гсказують на високий рівень вигоряння, а за шкалою «редукція персональних досягнень» низький показник, навпаки, свідчить про відсутність цього синдрому.

При дослідженні необхідно враховувати як конкретні значення за трьома субшкалами, так і їх взаємозв'язок. Комплексний підхід при інтерпретації факторів дає більш адекватне уявлення про динаміку та розвиток процесу вигоряння.

Для оцінки характеру взаємозв'язку *організаційної культури* з психічним вигорянням застосовувалися методики виявлення типу організаційної культури та її змістовних характеристик.

У роботі К. Камерона та Р. Куїна «Діагностика та зміна організаційної культури» представлені стратегії виміру культури. Вони ґрунтуються на трьох підходах:

1. *холістичні* (дослідник поринає в культуру і діє як глибоко причетний спостерігач);
2. *метафоричні* (або мовні) - дослідник використовує зразки мови документів, звітності, розмов;
3. *кількісні* (дослідник користується запитальниками та/або проводить співбесіди для оцінки конкретних проявів культури).

*Методика конкуруючих цінностей К. Камерона - Р. Куїнна,* яка ґрунтується на кількісній оцінці організаційної культури, тобто. використання низки питань щодо шести найважливіших аспектів організації. Вони запропонували шість наймовірніших вимірів, що сукупно відображають фундаментальні цінності організаційної культури.

До них належать: 1) *домінантні характеристики,* чи визначення того, на що організація схожа загалом; 2) *стиль лідерства* в організації; 3) *управління найманими працівниками,* або стиль, що визначає ставлення до рядових працівників, та характеристика умов праці; 3) *сполучна сутність організації,* або механізми, що сприяють інтеграції людей у єдине ціле; 4) *стратегічні акценти;* 6) *критерії успіху,* що показують, як визначається «перемога», і що саме заохочується та винагороджується.

Згідно К. Камерону і Р. Куїн, цей набір далеко не вичерпний, але достатній для адекватного уявлення типу організаційної культури. Тому, маючи відповіді співробітників організації на питання про змістовні виміри, можна виявити культуру або комбінації культур, що лежать у її основі. У нашому дослідженні застосовувався варіант методики в короткій назві, позначений як «ДОКТОР».

В основі *методики «ДОКТОР» К. Камерона та Р. Куїнна* лежить поєднання двох незалежних факторів зовнішньої та внутрішньої орієнтації організації та форми, яка може бути гнучкою або жорсткою. Поєднання цих факторів утворює чотири типи організаційних культур: кланову, адхократичну, ієрархічну та ринкову культури.

*Кланова культура -* організація з дружнім психологічним кліматом, що поєднує людей спільних поглядів. Основні принципи, що об'єднують колектив –відданість справі та повага до традицій організації. Досягнення позначаються термінами доброзичливого ставлення до споживачів та турботою про людей.

*Адхократична культура -* динамічне та креативне місце роботи. Основні принципи організації – вірність ідеям експериментаторства та новаторства. Успішність оцінюється у виробництві, наданні унікальних та нових продуктів та послуг.

*Ієрархічна (бюрократична) –* надмірно структуроване та формалізоване місце роботи. В основі роботи організації лежать формальні правила та генеральна політика. Успіх позначається в термінах надійності поставок, планового виконання встановлених графіків та зниження витрат.

*Ринкова культура –* це організація, спрямована на досягнення кінцевого результату, у прагненні перемагати та домагатися поставленої мети. Загальною метою є репутація та успіх. Досягнення визначаються в термінах проникнення на ринки та збільшення ринкової частки.

Методика «Доктор» складається із шести розділів. Респондент працює з методикою у два етапи. На першому етапі у всіх шести розділах відповіді даються згідно з поданням респондента про те, яка організація в даний час. Він має розподілити бали між розділами або приписати всі бали до одного розділу. На другому етапі аналогічна робота проводиться з уявленнями респондентів про те, якою має бути організація через 2-3 роки, щоб опинитися на вершині успіху. І тут бали розподіляються аналогічно першому етапу.

Отримані результати обробляються і представляються як групові значення. За результатами будується діаграма, в якій візуалізовано уявлення респондентів про організаційну культуру в теперішньому та майбутньому часі.

Соціокультурні особливості розвитку організації виявляються, зокрема, у формуванні автономних команд, що працюють у динамічному, творчому, новаторському середовищі та «конформістського (формального) виконавства» завдань у планові терміни у стабільному середовищі. У першому випадку діагностується стан залучення співробітників у відносини фірми, тоді як у другому – їх зовнішня відданість справам форганізації вормується за принципом «треба»*.*

Також, організація досліджується з позицій соціокульурних процесів, що відбуваються в ній, які характеризують стрімкість і стійкість мотивів поведінки співробітників залежно від типу організаційних культур. Середовище, сформоване управлінським командою, може як позитивно так і негативно вплинути на ставлення співробітників до організації та своїх професійних обов'язків [9].

Діагностична методика *«Ракурс»* дає змогу діагностувати соціокультурне середовище організації та оцінити базові типи організаційної культури: – конфронтальна культура управління *«Конкуренція»,* рейтингова культура управління *«Клієнт»,* командна культура управління – *«Новаторство»,* пірамідальна культура управління – *«Централізм»,* коопераційна культура управління – *«Профі»,* патерналістська культура управління – *«Маневреність» та* консолідована культура управління – *«Збалансованість».*

*Конфронтальна культура* управління – «Конкуренція». Організація орієнтована зовнішній чинник – конкурентний ринок, самосвідомість співробітників відбито у усвідомленні конкурентних загроз і переваг.

*Рейтингова культура* управління – *"Клієнт".* Акцент робиться на репутації компанії та усвідомленні іміджу ідеології компанії.

*Командна культура* управління – *"Новаторство".* Організація зосереджена ідеї автономного поведінки підрозділів, відділів чи команд (ініціатива — відповідальність). Співробітники орієнтовані усвідомлення інноваційних «вкладів» у командне вирішення спільних ділових проблем.

*Пірамідальна культура* управління – *"Централізм".* Організація вітає пасивну поведінку за принципом старанність-дисципліна. Співробітники орієнтовані прийняття регламентованої нормативними документами поведінки.

*Коопераційна культура* управління – *«Профі».* Організація гуртується у відповідь на виклики конкурентів. Співробітники зорієнтовані на аналіз своїх професійних можливостей.

*Патерналістська культура* управління – *«Дім».* Організація із дружньою, сімейною атмосферою. Співробітники орієнтовані на осмислення щирого бажання допомоги та взаємовиручки у спільній справі.

*Мобільна культура* управління – *«Маневреність».* Організація оперативно реагує на зміни ринку та конкурентного середовища. Співробітники зорієнтовані на усвідомлення і переосмислення умов життєдіяльності фірми, що швидко змінюються.

*Консолідарна культура* управління – *"Збалансованість".* Організація демонструє високу згуртованість співробітників у разі виникнення та вирішення проблем організації. Співробітники орієнтовані усвідомлення досягнення успіху загальними силами.

У методиці «Ракурс» організаційна культура оцінюється за такими критеріями: ступеня їхнього прояву; їх прояви у тимчасовій динаміці; їхньої ефективності, яка оцінюється експертами у відповідях на два питання (наскільки той чи інший тип організаційної культури допомагає/заважає працювати). Отримані результати подаються у вагових коефіцієнтах, обчислюються у відсотковому співвідношенні та наводяться відповідно до 10-бальної шкали.

Також у методиці введені оціночні бали: 3, 2, 1 – інтенсивність прояву ознаки показує стан організації на момент дослідження; 3, 2, 1 – тимчасовий прояв ознаки показує тимчасову динаміку, або як виявляє себе ознака у тимчасовому ракурсі.

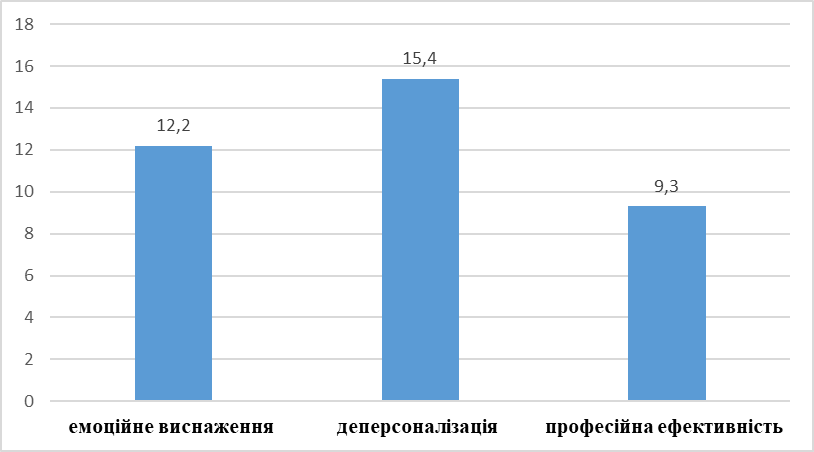
У ході опитування респонденти оцінювали своє бачення ситуації та рейтингували її бальними оцінками від 1 до 3 балів, що відображають інтенсивність і тимчасовий прояв ознаки по кожному з восьми типів культури.

**3.2. Взаємозв’язок компонентів психічного вигорання співробітників в організаціях із суб'єкт-об'єктним типом професійної діяльності з типом організаційної культури.**

Першим етапом емпіричного дослідження стало виділення компонентів психічного вигоряння за методикою MBІ-HSS та оцінка ступеня інтенсивності вигоряння у співробітників організації.

Отримані дані було проаналізовано загалом у всій групі учасників. Аналіз отриманих середніх значень за компонентами вигоряння дав змогу скласти психологічну характеристику вмісту цих компонентів у організації, в якій переважає суб'єкт – об'єктний тип професійної діяльності співробітників.

Прояви психічного вигоряння у співробітників компанії ТОВ МК «Бетон» наведено на рис. 2 та табл. 2.



***Рис.2. Компоненти психічного вигоряння у співробітників компанії ТОВ МК «Бетон»***

**Таблиця 2.**

***Параметри компонентів психічного вигоряння у працівників*** ***компанії ТОВ МК «Бетон»***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Компоненти психічного вигорання* | *Рівні психічного вигорання* | |
| *Низький* | *Високий* |
| Емоційне виснаження | 12,2 | 0 |
| Деперсоналізація | 15,4 | 0 |
| Професійна ефективність | 9,3 | 0 |

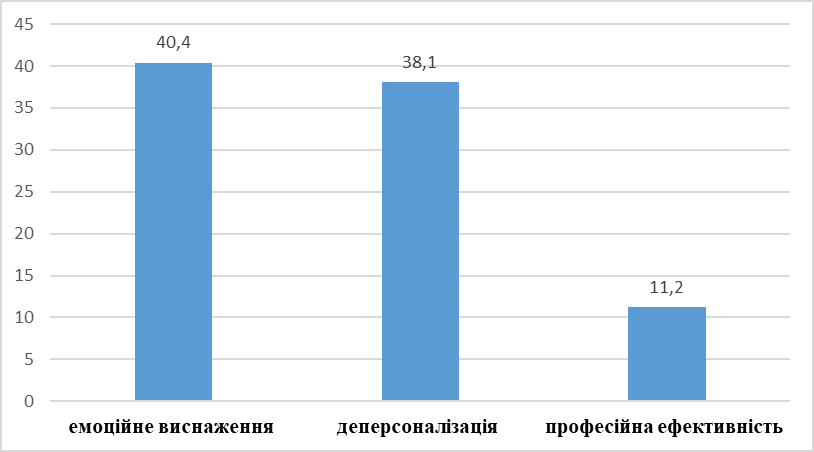
Оцінка складових психічного вигоряння показує, що найбільш виражений компонент *деперсоналізації* (ДП) – 15,4 бала, але при цьому навіть він відноситься до низького рівня вигоряння. Низький рівень даного компонента свідчить про в цілому позитивний настрій співробітників до спілкування з іншими людьми та широким колом професійних контактів. Оцінку своєї діяльності іншими співробітниками вони сприймають адекватно та диференційовано, виявляючи самі параметри оцінки при висловленні своєї думки щодо колег.

Компонент *Емоційного виснаження* (ЕВ) виражений 12,2 балами, що дозволяє віднести цих співробітників до осіб з низьким рівнем розвитку емоційного виснаження та вказує на можливість їх продуктивної роботи протягом тривалого часу. Такі працівники активні та оптимістично налаштовані на роботу й зорієнтовані на конструктивне вирішення внутрішніх та зовнішніх проблем.

Компонент *Професійної ефективності* (ПЕ), що дорівнює 9,3 бала, дає змогу констатувати у співробітників низький рівень розвитку професійної ефективності, якийпоказує, що співробітники включені в роботу, зацікавлені у результатах своєї праці та постійному професійному зростанні. Себе оцінюють як тих, що відбулися і затребуваних професіоналів і авторитетних експертів у своїй галузі, вони вважають свій внесок у спільну справу значним і позитивним.

Таким чином, на підставі отриманих даних у співробітників компанії ТОВ МК «Бетон» у складі психічного вигоряння компонент Деперсоналізації (15,4 бала) та компонент Емоційного виснаження (12,2 бала) відповідають низькому рівню психічного вигоряння, ще нижчий результат отримано за шкалою Професійної ефективності (9,3).

Прояви психічного вигоряння у співробітників ВАТ «Будівельник» наведено на рис. 3 та в табл. 3.



***Рис. 3. Компоненти психічного вигоряння працівників ВАТ «Будівельник»***

**Таблиця 3**

***Параметри компонентів психічного вигоряння у працівників*** ***ВАТ «Будівельник»***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| *Компоненти психічного вигорання* | *Рівні психічного вигорання* | |
| *Низький* | *Високий* |
| Емоційне виснаження | 0 | 39,9 |
| Деперсоналізація | 0 | 38,1 |
| Професійна ефективність | 11,2 | 0 |

Оцінка складових психічного вигоряння показує, що найбільш виражений компонент *Емоційного виснаження* (ЕВ) 39,9 бала, що дає підстави віднести цю групу осіб до співробітників із високим рівнем емоційного виснаження, що вказує на наявність у них втоми, емоційної індиферентності, зниженого настрою. У них немає бажання йти на роботу, восьмигодинний робочий день призводить до повної фізичної та психічної втоми. З'являються яскраво виражені емоції роздратування та байдужості щодо робочих питань, різні психосоматичні реакції, порушення сну, головний біль.

Друге місце за ступенем виразності займає *деперсоналізація* (ДП) (38,1 бала)*.* Високий рівень деперсоналізаціївиявляє у відсутності бажання у співробітників контактувати з колегами та зовнішніми партнерами. Це проявляється у скороченні кількості контактів, почутті дратівливості та нетерпимості, які переважають над умінням контролювати свої емоції. Співробітники з високим рівнем розвитку деперсоналізаціїнеадекватно сприймають своїх колег і партнерів, вважаючи їх некомпетентними людьми, які погано знають свою справу, і, як наслідок цього, абсолютно байдужі до їхньої думки про свою власну особистість. Зменшується включеність таких працівників до робочого процесу. Вони перестають відчувати себе «ланками одного ланцюга», командою, що робить одну справу, і самоусуваються від активного професійного життя в організації.

Компонент *професійної ефективності* (ПЕ) виражений найменшою мірою (11,2 бала), але при цьому він відноситься до низького рівня вигоряння за компонентом професійної ефективності та показує, що співробітники включені в роботу, зацікавлені в результатах своєї праці та постійному професійному зростанні. Себе оцінюють як затребуваних фахівців, вважають свій внесок у спільну справу значущим та позитивним.

Таким чином, на підставі отриманих даних у складі психічного вигоряння у співробітників автосалону ВАТ «Будівельник» більш виражений компонент *Емоційного виснаження* (39,9 бала), на другому місці знаходиться компонент *Деперсоналізації* (38,1 бала), що відповідає їх високим рівням. На третьому місці знаходиться компонент *Професійної ефективності* (11,2 бала), який свідчить про низький рівень його розвитку.

Порівняльна оцінка компонентів психічного вигоряння в досліджуваних організаціях наведена у табл. 4.

**Таблиця 4.**

***Порівняльна оцінка компонентів психічного вигоряння в досліджуваних організаціях***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Назва організації* | *Компоненти психічного вигорання* | | |
|  | *Емоційне виснаження* | *Деперсоналізація* | *Професійна ефективність* |
| ТОВ МК «Бетон» | 12,2 | 15,4 | 9,3 |
| ВАТ «Будівельник» | 39,9 | 38,1 | 11,2 |

Як бачимо, рівень емоційного вигорання за його окремими компонентами достатньо різний, у представників обох організацій, що скоріне всього пов'язано зі специфікою їх професійної діяльності організації та особливостями організаційної культури. Хоча в цілому можна констатувати, що психічне вигоряння в професіях суб'єкт-об'єктного типу знаходиться по всіх компонентах на достатньо низькому, початковому рівні. При цьому воно максимально проявляється у *деперсоналізації,* що говорить про періодичну появу небажання взаємодіяти з оточуючими людьми, яке повязане із виникненням почуття роздратування і супроводжується відсутністю інтересу до них.

Схожі реакції виявляються також у компоненті *Емоційного виснаження.* Тут також іноді виявляються початкові ознаки вигоряння, такі як втома, спустошеність, знижений настрій.

Мінімально вигоряння представлено в компоненті *Професійна ефективність,* що говорить про інтерес співробітників до процесу та результатів своєї діяльності та її високої оцінки.

Отримані емпіричні дані уможливлюють проведення порівняльного аналізу специфіки психічного вигоряння в професіях суб'єкт-суб'єктного та суб'єкт-об'єктного типів. З цією метою результати, отримані в даному дослідженні, порівнювалися з наявними в літературі даними, де як модель психічного вигоряння в професіях суб'єкт-суб'єктного типу береться професійна група працівників охорони здоров'я, яка прийнята як базова для вивчення феномена психічного вигоряння у світовій психології і дає найбільш чітке уявлення про його симптоматику. Так, стає зрозумілим, що основні компоненти вигоряння розташовані в порівнянні з професіями суб’єкт-об’єктного типу інакше. Наприклад, компонент *«Професійна ефективність»* домінує над компонентами *«Емоційне виснаження»* та *«Деперсоналізація»* (рис. 4).

***Рис. 4. Порівняльний аналіз компонентів психічного вигоряння у професіях***

***суб'єкт - суб'єктного та суб’єкт-об’єктного типів***

Беручи до уваги дані рисунка можна стверджувати, що є відмінності в ступеня виразності всіх компонентів психічного вигоряння в професіях суб'єкт-суб'єктного та суб’єкт-об’єктного типів. Так, за компонентом *«Емоційне виснаження»* є невелика відмінність у результатах, що дає змогу говорити про схожий характер процесу психічного вигоряння у професіях обох типів. Компонент *«Деперсоналізація»* більше представлений у професіях суб'єкт-об'єктного типу, що відображає специфіку процесу вигоряння у цих професіях. А компонент *«Професійна ефективність»* найбільш характерний для професій суб'єкт-суб'єктного типу та менш виражений у професіях суб'єкт-об'єктного типу.

Таким чином, психічне вигоряння у професіях суб'єкт-об'єктного типу порівняно з професіями суб'єкт-об'єктного типу характеризуються більш інтенсивним компонентом *«Деперсоналізації»* на тлі низьких значень компонента *«Професійна ефективність»* при подібних значеннях компонента *«Емоційне виснаження».*

Встановлення специфіки психічного вигоряння в професіях суб'єкт-об'єктного типу здійснювалося шляхом порівняння отриманих у нашому дослідженні результатів та наявними у літературі даними.

На другому етапі нашого дослідження розглядалися ключові характеристики організаційної культури, які дозволили отримати якісні та кількісні оцінки щодо того чи іншого типу організаційної культури.

Базові типи організаційно-культури визначалися за методикою «ДОКТОР» К. Камерона та Р. Куїнна.

Як вже зазначалося раніше, типологія організаційної культури розглядалася авторами через два основних виміри. По горизонталі враховувалася орієнтація організації, одному полюсі якої перебуває внутрішній фокус, спрямований на інтеграцію, єдність організації. На іншому полюсі знаходиться зовнішній фокус, пов'язаний з диференціацією, конкуренцією тощо. По вертикалі враховувалися гнучкість, дискретність і динамізм, з одного боку, і стабільність, порядок, контроль – з іншого. Організація може бути ефективною, якщо вона схильна до змін, добре адаптується до обставин, що змінюються, оперативно реагує на зміни кон'юнктури ринку і готова до подальшого розвитку.

Ці виміри відповідають різним позиціям уявлення про ефективність стилів керівництва, цінностей, правил, норм поведінки тощо, що і утворює певну організаційну культуру. Відповідно наявність двох векторів дозволяє виділити чотири основні типи організаційної культури: кланову, адхократичну, ієрархічну та ринкову [148, с. 61].

Виходячи з отриманих даних, у компанії ТОВ МК «Бетон» виявляється *конкурентна культура –* 44,2 бали. Інші культури виражені слабше: *бюрократична (ієрархічна)* набрала 26,1 бала, *адхократична* (підприємницька) – 17,3 бала і *кланова культура* відповідає 12,2 балам.

Оцінка уявлень про організаційну культуру «в майбутньому», на думку співробітників компанії, призведе до незначної зміни групового профілю, хоча є тенденція до зменшення, при цьому конкурентна культура продовжує переважати – 38,9 бала та зростає частка інших типів культур: *бюрократична (ієрархічна)* культура – 28,3 бала, *кланова культура –* 20,6 бала та *адхократична* (підприємницька) – 20,2 бала.

Аналіз даних дає змогу скласти враження про ТОВ МК «Бетон» як про організацію, яка акцентує свою увагу на зовнішніх впливах у поєднанні з необхідною стабільністю та контролем. В цілому вона спрямовано на досягнення кінцевого результату, її працівники цілеспрямовані та конкурують між собою. Керівник організації сприймається як жорсткий управлінець, він непохитний і вибагливий. Сутність організації у прагненні перемагати, домагатися поставленої мети. Загальною метою є репутація та успіх, як наслідок – заняття лідируючого становища у галузі. Пріоритетними напрямами діяльності організації є конкурентні дії (ціни на матеріали та вартість робіт), вирішення поставлених завдань (виконання термінів робіт, встановлених замовником), підвищення продуктивності праці та покращення якості робіт. Досягнення організації визначаються в термінах проникнення на ринки та збільшення ринкової частки. Велике значення мають конкурентне ціноутворення та заняття провідного місця у своїй галузі. Стиль організації – сувора орієнтація підвищення конкурентних можливостей.

За результатами дослідження в ВАТ «Будівельник» було виявлено *бюрократичну (ієрархічну)* культуру (34,2 бала). Інші типи культур виражені слабше: *ринкова культура* – 25,8 бала, *кланова культура* – 20,6 бала, *адхократична (підприємницька)* – 16,1 бала. Оцінка уявлень про організаційну культуру «у майбутньому», на думку співробітників, призведе до помітної зміни групового профілю. При цьому *бюрократична (ієрархічна)* культура продовжує переважати – 26,1 бала з тенденцією до зменшення та зміни частки інших типів культур: *ринкова (конкурентна)* культура – 24,9 бала (незначне зменшення), *кланова культура –* 23,9 бала з тенденцією до збільшення та частка *адхократичної (підприємницької)* культури – 22,2 бали також зростає (

Відповідно ця організація сконцентрована на внутрішньому адмініструванні для забезпечення виконання посадових інструкцій та контролю. Така організація – надмірно структуроване та формалізоване місце роботи. Керівники організації бачать себе раціонально мислячими координаторами та організаторами. Пріоритетним вважається підтримка плавного ходу діяльності організації. В основі роботи організації лежать формальні правила та генеральна політика. Пріоритетними напрямками вважаються забезпечення стабільності та показників плавного ходу рентабельного виконання завдань. Успіх позначається в термінах надійності постачання, виконання термінів встановлених графіків та зниження витрат.

Узагальнення типів організаційних культур проводилося за методикою «ДОКТОР» К. Камерона та Р. Куїнна, шляхом розрахунку середніх значень щодо кожного з типів у досліджуваних організаціях. Узагальнені дані представлені у табл. 5

**Таблиця 5.**

***Типи організаційної культури за методикою «ДОКТОР» у досліджуваних організаціях***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *№ п/п* | *Найменування організації* | *Типи організаційної культури у професіях суб'єкт-об'єктного типу* | | | | | | | | *Переважаючий тип організаційної культури* |
|  |  | *А* | | *В* | | С | | *D* | |  |
|  |  | *Т* | *М* | *Т* | *М* | *Т* | *М* | *Т* | *М* |  |
| 1. | ТОВ МК «Бетон» | 12,2 | 20,6 | 17,3 | 20,2 | 44,2 | 38,9 | 26,1 | 28,3 | Конкурентний |
| 2. | ВАТ «Будівельник» | 20,6 | 23,9 | 16,0 | 22,2 | 25,8 | 24,9 | 34,2 | 26,1 | Бюрократичний |

*\*А – Клановий*, *В – Підприємницький, С – Конкуренотний, D - Бюрократичний*

*\*\*Т – теперішній, М* - *майбутній час*

Як бачимо, у першій організації переважає *конкурентна культура* (27,6 бала), тобто дана організація є структурою, зорієнтованою на результати та виконання поставлених задач. Керівники вимогливі, безкомпромісні та готові конкурувати. Співробітників поєднує прагнення перемагати. Успіх організації визначається ступенем проникнення на ринки та репутацією сумлінної компанії. Перспектива організації у зміцненні своєї конкурентоспроможності та збільшення альтернативних видів діяльності.

Друга організація спрямована на підтримання *бюрократичної культури,* яка є формалізованою та структурованою цілісністю, що підтримує плавний хід діяльності, опирається на формальні правила та офіційну політику. Керівники є раціональними координаторами та організаторами. Співробітники у таких організаціях оцінюються виходячи з контролю та обліку, що веде до знеособлення персоналу. В організаціях існує чітка ієрархія, в якій кожен співробітник спеціалізований на тій чи іншій діяльності. Успіх організації визначається надійністю та низькими витратами діяльності. Перспектива організацій із бюрократичним типом культури полягає у забезпеченні стабільності діяльності та гарантій зайнятості своїх співробітників.

Характеристики організаційної культури та її типологічних особливостей доповнювалися та уточнювалися даними методики «Ракурс» [66], що дає змогу провести дослідження організаційної культури з урахуванням специфіки професійної діяльності та організаційної поведінки працівників вітчизняних організацій.

Так, аналіз оцінки типу організаційної культури у ВАТ «Будівельник» дав змогу виділити базову організаційну культуру *Мобільна культура управління «Маневреність»* (7,3 бали), що класифікується як *інструментальний тип* організаційної культури, головна відмінна риса якого – осмислення і переосмислення змінних умов життєдіяльності організації. Успіх її діяльності, насамперед, залежить від оперативної маневреності її ресурсами. Контроль в організації побудований таким чином, що йде постійне відстеження та переробка інформації про зміни у зовнішньому середовищі. При цьому керівництво фірми всі питання вирішує шляхом особистих контактів із зацікавленими особами. Велике значення для якісного виконання робіт має сезонний фактор і фактор погодних умов, тому важливо вміння швидко та оперативно реагувати на умови, що змінюються для організації та якісного виконання робіт. Політика маневреності керівництва організації допомагає у виконанні роботи (6,3 бала).

У компанії ВАТ «Будівельник» також інтенсивно представлено ще два типи організаційної культури: *Консолідована культура управління «Збалансованість»* (7,0 бала) *та Пірамідальна культура управління «Центризм»* (7,0 бала). Перша класифікується як інструментальний тип організаційної культури. Відмінною рисою даного типу організаційної культури є висока згуртованість співробітників у разі виникнення та вирішення проблем організації, які зорієнтовані на усвідомлення досягнення успіху загальними силами. Зауважимо, що компанія ВАТ «Будівельник» є підрядною організацією, що працює у сфері дорожнього будівництва. Підряди компанія отримує шляхом участі в аукціонах та торгах, які проводять регіональне дорожнє управління. Для успішної участі у цих заходах, поряд з наявністю дорожнього обладнання та кваліфікованих кадрів, необхідна також бездоганна ділова репутація (чітке дотримання термінів роботи та якість виконання робіт). Поряд з цим організація працює з різними постачальниками матеріалів (щебінь, бітум, фарба тощо) для дорожньо-будівельних робіт і користується послугами залізниці для доставки матеріалів до об'єктів. У рамках такого співробітництва пріоритетним є чіткість виконання платіжних зобов'язань, це сприяє напрацюванню постійних, надійних партнерів, що позитивно позначається на якості виконання робіт та договірних зобов'язань із замовником. Усі опитані співробітники компанії згодні із твердженням «Наше майбутнє творимо ми самі». Керівник компанії підтримує збалансовану культуру управління. Співробітники компанії поділяють думку керівника і підтримують його позицію. Консолідована культура управління у компанії «ОДсК» націлена на зміцнення та зміцнення своєї репутації та позицій на ринку.

*Пірамідальна культура управління «Центризм» (7,0 бала)* належить до інтроактивного типу організаційної культури. Основний зміст цього іі функціонування – усвідомлення організаційної регламентації, а успіх, насамперед, залежить від виконання вимог керівника. Задоволеність замовника якістю виконання робіт також один із пріоритетів компанії, на думку співробітників, чітке виконання вимог керівництва допомагає у роботі, так як успіх компанії залежить від точності та чіткості виконання вимог та умов договорів із замовником. Цей тип культури підтримує стабільність, передбачуваність та організаційну впорядкованість робочих місць, що є умовою її ефективності.

Інші типи культур виражені менш інтенсивно в інтервалі 69-59 балів.

*Рейтингова культура управління "Клієнт"* (6,9 бала) відноситься до ринкового типу управління. Успіхи фірми залежить від ступеня задоволеності клієнтів та його оцінок. Організація завжди оперативно реагує на претензії та пропозиції замовників, а стабільність базується на розширенні та зміцненні клієнтської бази. Важливість визнається співробітниками компанії, проведення керівництвом політики, яка орієнтована на замовника, допомагає в успішному виконанні дорожньо-будівельних підрядів (7,5 балів).

*Кооперативна культура управління «Профі»* (6,8 бала) класифікується як інтроактивна організаційна культура. Успіх фірми залежить від професіоналізму співробітників та переосмислення їх професійних можливостей, що забезпечує високу якість виконання робіт. Організація з цим типом культури спрямована на підвищення професійного рівня співробітників у формі навчання та перенавчання, організації стажувань, що формує команду професіоналів. Якість та терміни виконання дорожніх робіт безпосередньо залежать від професіоналізму співробітників та вміння кожного з них самоорганізовувати роботу. Політика керівництва у використанні висококваліфікованих кадрів, додатковому мотивуванні професійних фахівців, виплати премій тощо, на думку співробітників, допомагає у роботі (8,4 бала).

*Конфронтальна культура управління «Конкуренція»* (6,7 бала). Ця культура класифікується як ринковий тип організаційної культури. Успіхи фірми залежать від жорсткої конкурентної політики, яка допомагає усвідомити конкурентні загрози чи переваги. Співробітників згуртовує позиція конфронтації стосовно конкурентів. Стабільність фірми пов'язують із максимальним використанням конкурентних переваг. Конкурентна політика керівництва істотно допомагає в роботі (6,9 бала). Специфіка отримання замовлень (торги, аукціони) визначає значимість такого чинника, як конкурентні дії керівництва, вони мають бути жорсткими та непримиренними. Співробітники поділяють таку думку.

*Командна культура управління «Новаторство»* виражена слабо (6,3 бали), класифікується як інтроактивна організаційна культура. Успіх фірми залежить від продуктивної творчої роботи підрозділів, яким делеговано повноваження щодо самостійного вирішення проблем; стимулюється особиста ініціатива. Діяльність організації залежить від погодних умов, що регламентує робочий графік компанії. Встановлені замовником терміни змушують співробітників компанії працювати на випередження, опановувати інноваційні методи зв'язку та обробки документації. У цей період допускається. делегування підрозділам управлінських повноважень на вирішення виникаючих проблем, заохочується ініціатива і новаторство. Ця політика керівництва допомагає роботі (7,0 балів).

*Патерналістична культура управління «Дім»* виражена також слабко (5,9 бала), класифікується як мережева організаційна культура. Важливим чинником успіху організації є сприятливий морально-психологічний клімат колективі. Головна цінність фірми – це її співробітники, а фірма для співробітників – це другий дім. В організації переважає атмосфера взаєморозуміння, поваги та взаємопідтримки. Співробітники компанії зазначають, що вияв турботи про співробітників з боку керівництва допомагає у роботі (8,3 бала).

Отже, для ВАТ «Будівельник» найбільш характерною є *Мобільна культура «Маневреність»,* яка дозволяє оперувати всіма ресурсами організації на основі збалансованої політики, враховуючи різні сценарії розвитку подій, як реалістичні, так і песимістичні.

В ТОВ МК «Бетон» згідно з отриманими даними, найбільш виражена *рейтингова культура управління "Клієнт"* (7,8 бала), яка відноситься до ринкового типу організаційної культури.

"Успіх залежить від задоволення потреб клієнтів" – провідна ідеологія організації. Отже, діяльність зорієнтована на клієнтів, є прагнення задовольняти їхні запити, проводиться врахування пропозицій та зауважень клієнтів. Надійність організації асоціюється зі стійкістю її іміджу та розширенням та зміцненням клієнтської бази. Значна роль відводиться орієнтації та інформування клієнтів про діяльність організації та переваги співробітництва та звернення до неї. У зв'язку з цим велике значення надається рекламі, плакатам, буклетам. Ця політика позитивно оцінюється співробітниками та допомагає продуктивній роботі (7,5 бала).

*Кооперативна культура управління «Профі»* (7,1 бала) класифікується як інтроактивна організаційна культура. Успіх організації залежить від професіоналізму співробітників та вміння самоорганізувати роботу. Діяльність співробітників спирається на самодисципліну та професійну самовіддачу у досягненні спільних цілей. Розвиток організації грунтується на переосмисленні професійних можливостей співробітників та підвищенні професійної кваліфікації, навчання, перенавчання, стажування як поза, так і всередині компанії, що є конкурентною перевагою та допомагає в успішній роботі салону (7,1 бала).

Інші типи культур виражені менш інтенсивно в інтервалі 6,9 – 6,2 балів.

*Пірамідальна культура управління «Централізм»* (6,9 бала) відноситься до інтерактивного типу організаційної культури. Успіх фірми залежить від виконання вимог керівництва. У співробітників сформовано конформістську свідомість та звичку до виконання. Ініціатива обмежується, нормою діяльності є раціональний підхід до справи. Надійність асоціюється з виконанням контрольного графіка робіт, стабільність сприймається як передбачуваність. Співробітники поділяють політику компанії, але, на їхню думку, цей тип культури є менш кращим для успішної роботи автосалону (6,5 бала).

*Конфронтальна культура управління «Конкуренція»* (6,8 бала). Ця культура класифікується як ринковий тип організаційної культури. Успіх організації залежить від жорсткої конкурентної політики та успішного протистояння конкурентам. Тому ведеться постійне вивчення навколишніх організацій, знаходяться конкурентні переваги. Співробітників згуртовує позиція конфронтації по відношенню до інших організацій, вони амбітні та націлені на успіх. Стабільність фірми пов'язується з високою якістю професійної діяльності та конкурентоспроможним спектром послуг. Співробітники вважають, що жорстка конкурентна політика сприяє досягненню успіху і цей напрямок має бути пріоритетнішим (7,0).

*Консолідована культура управління "Збалансованість"* (6,7 бала) класифікується як інструментальний тип організаційної культури. Відмінною рисою цього типу організаційної культури є збалансована політика керівництва автосалону. Успіх організації залежить від управлінської політики керівництва, яка спрямована на продуктивну взаємодію співробітників, досягнення загальнозначимих цілей, готовність до реалізації як оптимістичних, так і песимістичних сценаріїв розвитку фірми. Співробітники знаходять справедливими всі твердження, що стосуються даного типу управління (6,9 бала).

*Патерналістична культура управління «Дім» (6,6* бала) класифікується як мережна організаційна культура. Успіх організації залежить від розвитку здібностей працівників у сприятливому морально-психологічному кліматі. В організації створюється атмосфера взаєморозуміння, поваги та взаємопідтримки. Заохочуються досягнення співробітників, які є головною цінністю. Співробітники для керівництва організації – це колеги та помічники, а сама організація – «другий дім». Така атмосфера та стиль управління організацією, на думку співробітників, сприяють успішній діяльності (7,2 бала).

*Мобільна культура управління «Маневреність»* (6,2 бала) класифікується як інструментальний тип організаційної культури та *Командна культура управління «Новаторство»* (6,2 бала) – як інтроактивна організаційна культура.

*У мобільній культурі управління «Маневреність»* успіх залежить від оперативного та своєчасного маневрування всіма її ресурсами, тому постійно відстежуються та оцінюються зміни у зовнішньому середовищі.

*Командна культура управління «Новаторство»* класифікується як інтроактивна організаційна культура. Успіх залежить від продуктивної та творчої роботи співробітників у конкретних підрозділах, які орієнтовані на нові ідеї та працюють на перспективу.

Невисокі показники за даними типами організаційних культур відображають низьку оперативність маневреності ресурсами у мінливих умовах ринку, недостатній творчий потенціал організації, що може призвести до недоотримання прибутку, негативно позначитися на проведенні рекламних кампаній з просування продукту та збитків організації.

Успішність роботи даної організації визначається задоволенням потреб клієнтів; це провідна ідеологія організації – від професіоналізму співробітників та вміння їхньої самоорганізації роботи до виконання вимог керівництва. Керівництво недостатньо орієнтує співробітників конкурентну боротьбу. У роботі з персоналом рекомендується політика роз'яснення довгострокових перспектив розвитку організаціі, пропонується осмислювати та усвідомлювати її ринкове становище та маневрувати всіма наявними ресурсами. Корисно впроваджувати інноваційні методи міжособистісного спілкування. Співробітники автосалону повинні бути згодні з позицією керівництва компанії і слідувати політиці, що проводиться.

Отже, в автосалоні ВАТ «Будівельник» більш представлена *рейтингова культура управління «Клієнт»,* яка вимагає підтримки високого іміджу від організації, спрямована на розширення та зміцнення клієнтської бази, що забезпечується високим професіоналізмом співробітників та постійним його вдосконаленням на основі високої виконавської культури та дисципліни .

Порівняння показників, отриманих під час використання методик «ДОКТОР» і «Ракурс», показує, що повнішу інформацію дає використання саме останньої, яка дає змогу виділити вісім типів організаційних культур та отримати більш повну оцінку соціокультурного середовища організації, спрямованості факторів успішності та продуктивності, що й визначило вибір даної методики при оцінці взаємозв'язку типу організаційної культури з компонентами психічного вигоряння працівників організації у професіях суб'єкт-об'єктного типу.

Аналіз змісту типів організаційних культур, виявлених у рамках дослідження, дозволяє виділити ієрархічну структуру типів організаційної культури. Як критерій використовувався конкретний зміст типу організаційної культури. В результаті виявлено дві самостійні групи організаційних культур: організаційна культура, зорієнтована на зовнішнє середовище *(«Клієнт», «Маневреність»),* та організаційна культура, зорієнтована на внутрішнє середовище *(«Профі» та «Централізм»).*

Заключним етапом нашого дослідження стало встановлення взаємозв'язку психічного вигоряння із типом організаційної культури. Для цього ми використали дані, отримані за всіма трьома методиками, аналіз яких показує, що ВАТ «Будівельник» належить до групи організаційних культур, зорієнтованих на внутрішнє середовище, а ТОВ МК «Бетон» займає зовнішньозорієнтовану позицію. Відтак, у першому випадку спостерігається в цілому нижчий рівень емоційного вигорання серед працівників, при цьому більш високі значення має *«Деперсоналізація»,* потім *«Професійна ефективність»,* і завершує цей ряд *«Емоційне виснаження».* Зовнішня організаційна культура, характерна для другоі організації, більш емоційно виснажлива для співробітників у яких переважають компоненти *«Емоційне виснаження» і «Деперсоналізація».*

Отож, отримані в процесі емпіричного дослідження результати, мають не тільки теоретичне, а й практичне значення і стали підставою для ***підготовки рекомендацій щодо проявів психічного вигоряння в організаціях з певним типом організаційної культури.***

Для вирішення поставленої задачі виділялися основні елементи організаційної культури, які є базовими для будь-якого типу організаційної культури. Нами виділили основні елементи оргкультури – філософія організації (цілі, ділове кредо), цінності (цілі, засоби, орієнтації, знання та досвід співробітників), поведінки та комунікації (норми, стандарти правила, етика, клімат, імідж), культура праці (умови праці, засоби праці, соціальне партнерство та відповідальність, інновації), символи організації (девізи, бренди, ритуали, традиції, легенди тощо).

*Філософія організації* (мети, ділове кредо). Цілі – це суб'єктивне відображення в психіці людини, об'єктивно існуючих можливостей результатів діяльності чи вчинку. Цілі та ділове кредо компанії повинні бути зрозумілими та досяжними для співробітників організації, оскільки інші викликають опір розчарування та незадоволеність, що може послужити джерелом для розвитку вигоряння. Цілі компанії повинні певною мірою відповідати і особистим цілям співробітника.

*Цінності* (мета, цілі, орієнтації, знання та досвід співробітників). Цінності - це стійке і соціально-обумовлене сприйняття особистістю матеріальних, соціальних і духовних благ, яким вона дотримується. Цінності є основою для норм поведінки співробітників та їх взаємодії зі своїми замовниками постачальниками та один одним. Цінності організації повинні відповідати особистим цінностям співробітників та не вступати з ними у протиріччя. В іншому випадку породжується неузгодженість, що може бути джерелом вигоряння.

*Організаційний клімат* (поведінка, комунікації норми, стандарти правила, етика, імідж) – о загальне відчуття єдності та взаєморозуміння, що створюється такими елементами як фізична організація простору, сприйняття та форми передачі інформації. Підтримка нових ідей та їх випробування, організація вільної творчості, винагорода новаторських зусиль, все це сприяє покращенню організаційного клімату та може призвести до зниження вигоряння.

*Культура праці* (умови праці, засоби праці, соціальне партнерство та відповідальність, інновації) – сукупність коштів, методів, орієнтирів, зразків і норм поведінки, властивих певної групи людей, зайнятих спільної праці. Удосконалення управлінням організації в цілому через підвищення управлінських умінь, комунікативних компетентностей та згуртування команди. Структуризація роботи для зменшення непродуктивного стресу при виконанні обов'язків. Це рівномірний розподіл важкої роботи, уточнення рольових обов'язків, надання певної свободи під час виконання завдань, внесення пропозицій раціоналізації робочого процесу, можливість кар'єрного зростання, зниження напруженості. Ці заходи знижують рівень вигоряння співробітників.

*Символи організації* (девізи, бренди, ритуали, традиції, легенди тощо). Символ - це об'єкт, дію чи подія, що відбивають суть культури даної компанії та несе у собі значення найважливіших ценностей. Символи мають бути зрозумілими і прийнятими співробітниками, що сприяє створенню необхідних стереотипів поведінки, які є внутрішніми правилами і створюють звичне полі взаємодії. У випадку, якщо співробітник не розуміє або не приймає девізи, ритуали, традиції організації, це веде до збільшення стресогенного навантаження і може сприяти.

**Висновки до розділу 3.**

Проведене емпіричне дослідження, яке мало на меті встановлення взаємозв'язків між компонентами психічного вигоряння та типом організаційної культури у професіях суб'єкт-об'єктного типу уможливило формулювання наступних висновків:

1. показники психічного вигоряння у співробітників аналізованих підприємств знаходиться на достатньо низькому рівні, що свідчить про початкові етапи розвитку цього синдрому. При цьому він максимально проявляється у компоненті *деперсоналізації* і полягає у періодичній появі небажання взаємодіяти з оточуючими людьми. Схожі реакції виявляються також і в компоненті *Емоційне Виснаження,* де іноді виявляються початкові ознаки вигоряння, такі як втома, спустошеність, знижений настрій. Мінімально вигоряння представлено в компоненті *Професійна ефективність,* що вказує на інтерес співробітників до процесу та результатів своєї діяльності та його високої оцінки.
2. виявлено дві самостійні групи організаційних культур: зорієнтовану на зовнішнє середовище *(«Клієнт», «Маневреність»),* яка свої зусилля зосереджує на контролі за змінами серед клієнтів та споживачів та оперативній відповідності нимита зорієнтовану на внутрішнє середовище *(«Профі» та «Централізм»)*, сконцентрована на професійному самовдосконаленні, виконавчості та дисципліні співробітників усередині організації*.* В аналізованих організаціях вдалося встановити, що обидва типи розвинуті на достатньо високому рівні, їх співвідношення варіюєтся незначно в інтервалі від 6,4 до 7,8, та вкладається в наступну схему: *«Клієнт» (7) 8), «Маневреність» (7,3), «Профі» (7,2) та «Централізм» (6,4).*
3. розгляд взаємозв'язків компонентів психічного вигоряння з типом організаційної культури показує, що компонент *«Деперсоналізація»* взаємопов'язаний з усіма дослідженими типами організаційної культури. У той же час компоненти *Емоційне виснаження* та *Професійна ефективність* взаємопов'язані тільки з такими типами організаційної культури, як *«Маневреність»* та *«Клієнт»,* і відсутні в таких типах, як *«Профі»* та *«Централізм».* На другому місці за кількістю взаємозв'язків знаходиться *Емоційне виснаження* та *Професійна ефективність*, при цьому *Емоційне виснаження* представлене лише негативними взаємозв'язками, а *Професійна ефективність* має як позитивні, і негативні взаємозв'язки.

**ВИСНОВОК**

Професійна діяльність людини в сучасних умовах схильна до впливу великої кількості різноманітних факторів. Інтенсифікація темпу роботи, підвищення емоційної напруги, розширення контактів та взаємодії з людьми призводить до виникнення професійного стресу і, як наслідок, розвитку професійних деструкцій, однією з яких є синдром психічного вигоряння. Історія наукового дослідження даного феномена розпочалася доволі недавно – у другій половині минулого століття і, насамперед, була повязана з дослідженням таких загальнометодологічних проблемам, як-то: необхідність врахування основних факторів, які мають значення для виникнення і формування емоційного вигорання у фахівця, фактом мінливості основних симптомів цієї деструкції на різних стадіях її формування (зміни у мисленні, поведінці, почуттях і здоров’ї тощо); урахуванням імовірних моментів у її розвитку й формуванні тощо.

Грунтовний аналіз наукових джерел з даної проблематики показав, що на самому початку і доволі тривалий період дослідження частіше всього розповсюджувалася та т.з. «людинознавчі», «допомагаючі» професії, і лише значно пізніше перейли і на інші типи трудової діяльності. І одразу ж стало зрозуміло, що в і тій і в іншій ситуації є доволі принципові відмінності. Так, у першому випадку, коли мовиться про професії суб'єкт-суб'єктного типу психічне вигорання переважно визначається індивідуальними факторами: соціально-демографічними, особистісними та когнітивними особливостями, професійною мотивацією, а у другому, суб'єкт-об'єктному типі, увага концентрується на умовах роботи, змісті праці, соціально-психологічних та організаційних факторах. Саме останні нині частіше всього стають предметом уваги дослідників.

Розглядаючи різноманітні організаційні фактори та їх вплив на виникнення та розвиток психічного вигоряння, серед всіх інших, провідні науковці виділяють організаційну культуру, яка сприймається як сукупність традицій, цінностей, установок, переконань і відносин, спільних всім співробітників цієї організації та визначальних їх поведінка і діяльність у цілому. Вони переконані, що її тип значним чином впливає не лише на загальноорганізаційні процеси – соціально-психологіний клімат, характер міжособистісного спілкування, рівень конфліктності тощо, а й визначають рівень комфорту та емоційного благополуччя окремого працівника.

Зв'язки між вигорянням та різними типами організаційної культури були виявлені різними авторами, котрі встановили, що певні типи організаційних культур створюють умови для розвитку психічного вигоряння з переважанням того чи іншого його компонента, емоційного виснаження, деперсоналізації та професійної ефективності.

Проведене емпіричне дослідження дало змогу проаналізувати специфіку та психологічну структуру психічного вигоряння та підтвердити наявність взаємозв'язків між його компонентами та типами організаційних культур.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Бондаревська Л. Вплив психотравмуючих переживань на виникнення психічного вигорання. К.: Либідь, 1996. 260 с.
2. Жогно Ю.П. Вплив емоційного вигорання на професійну компетентність учителя. *Наука і освіта*. 2008. N 8-9. С. 53-57.
3. Зайчикова Т. В. Психологічні особливості прояву синдрому емоційного вигорання у студентів. *Психологічна теорія і технологія навчання*. Актуальні проблеми психології. Т. 8. Вип. 2. К. : «Міленіум», 2006. С. 27-34.
4. Знакова Т.А. Професійне «вигорання» керівників. *Управління персоналом*. 2003. № 11. С. 64–75.
5. Захарчин Г.М. Механізм формування організаційної культури машинобудівного підприємства : монографія / Г.М. Захарчин. – Львів: Видво Нац. Ун-ту «Львівська політехніка», 2009. – 276 с.
6. Карамушка Л. М. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології: Наукові записки Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. К. : Нора-Друк, 2001. Вип. 21. С. 210–217.
7. Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: Монографія. К.: ДП "Інформ.-аналіт. агенство", 2012. 200 с.
8. Кошечко Н. Профілактика синдрому «емоційного професійного вигорання» викладача ВНЗ. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка.* Педагогіка. 2016. Вип. 1. С. 21-28.
9. Корпоративна культура : навч. посіб./ [Г.Л. Хаєт, О.Л. Єськов, Л.Г. Хаєт та інш.]; за заг ред. Г.Л. Хаєта. К.: ЦУЛ, 2003. 403 с.
10. Лябик С. І. Проблеми підготовки спеціалістів. Професійне становлення особистості. Хмельницький національний університет. URL: http://www.rusnauka.com/33\_DWS\_2010/33\_DWS\_2010/Pedagogica/74704.doc.htm
11. Малец Л. Внимание: выгорание. *Персонал*. 2000. № 5. С. 99–102.
12. Маслач К. Професійне вигоряння: як люди справляються. URL: http://www.top-personal.
13. Мащак С.О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема Науковий вісник 2 (1). 2012. 444 – 452.
14. Міжнародний класифікатор хвороб МКХ 10. URL: <https://www.surgery.org.ua/Documents/Details/aa535505-419d-4d67-a9e7>
15. Міщенко М. С. Профілактика та корекція емоційного вигорання у практичних психологів. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.* Серія : Психологія. 2015, вип. 57. С. 30-33.
16. Москалець В. Види діяльності з позицій субєктного підходу. Психологія і суспільство. 2012. №4. С. 67 – 77.
17. Надвинична Т. Л. Психологічні механізми забезпечення психічного здоров'я особистості в умовах стресуProtection of children's rights from a legal, pedagogical and psychological perspective. Monograph, Red. Jacek Mrozek, Oksana Homotiuk, Oksana Koval. Olsztyn 2021, Publisher: Centre for Eastern Europe Research UWM in Olsztyn, ISBN 978-83-61605-55-3., р. 97 – 105.
18. Овсяннікова В.В. Особливості синдрому професійного вигорання у викладачів вищого навчального закладу. *Проблеми сучасної психології.* 2012. N1. С. 113-118.
19. Орел В. Е. Феномен “выгорания” в зарубежной психологии. Эмпирические. *Психологический журнал.* 2001. N 1. С. 16-21.
20. Походенко С.В. Синдром професійного вигорання у педагогічних працівників. *Педагогіка і психологія.* Вісник АПН України. Вища школа. Комплект. 2009. N 4. С. 75-87.
21. Проблема синдрому емоційного вигорання вчителів у працях українських дослідників. *Актуальні проблеми психології: зб. наук. праць Інституту психології імені ГС Костюка НАПН України*. 2013. С. 358-262.
22. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери : методичні рекомендації. *Всеукраїнський центр професійної реабілітації інвалідів*. Л., 2008. 53 с.9.
23. Розвиток суб’єктної активності дорослих у віртуальному просторі: монографія / М.Л. Смульсон, П.П. Дітюк, І.Г. Коваленко-Кобилянська, Д.С. Мещеряков, М.М. Назар [та ін.]; за ред. М. Л. Смульсон. К. : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2018. 180 с.
24. Рукавишников О. О. Особистісні детермінанти і організаційні фактори генезису психічного вигорання педагога : дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : Ярославль, 2001. 173 с.
25. Сидоренко О., Яновська Е. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання у менеджерів комерційних організацій. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова.* Випуск 9 (54). 2020. С. 143 – 152.
26. Синдром “професійного вигорання” та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти: Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. Освіти. За наук. ред. С.Д.Максименка, Л.М.Карамушки, Т.В.Зайчикової. 2 вид., перероб і доп. К.: Міленіум, 2006. 368 с.
27. Татенко В. Методологія суб’єктно-вчинкового підходу: соціально-психологічний вимір : монографія. К. : Міленіум, 2017.184 с.
28. Фурман А. В. Теорія освітної діяльності як метасистема. Психологія і суспільство. 2011. №3. С. 105 – 144.
29. Чудаєва Н.В. Емоційний світ людини: навч.-метод. Посібник. Умань: РВЦ “Софія”, 2017. 128 с.
30. Ясна Іламі. Суб’єктна парадигма як основа сучасного підходу до освіти. *Вісник донецького національного університету*. Серія б: гуманітарні науки, випуск 1–2, 2014. С. 509 – 514.
31. Abu-Hilal ММ, el-Emadi АА. Factor structure and reliability of burnout among Emirat.
32. Adina Colomeischi. Teachers Burnout in Relation with Their Emotional Intelligence and Personality Traits. Procedia-Social and Behavioral Sciences. 180. 1067-1073. 10.1016/j.sbspro.2015.02.207.
33. Beck C.L., & Gargiulo,R.M. (1983). Burnout in teachers of retarded and nonretarded children. Journal of Educational Research, 1986. № 76, 169 – 173.
34. Bennet L. & Kelaher M. (1994). Longitudinal predictors of burnout in HIV/AIDS health professionals. Australian Journal of Public Health, 18, 334-336.
35. Burish M. In search of theory: some ruminations on the nature and etiology of burnout. *Professional burnout: Recent development sin the theory and research* / Ed. W.B. Shaufeli, Cr. Maslach, T. Marek. Washington: Taylor and Francis, 1993. P. 75-93.
36. Cherniss С. Long-term consequences of burnout: *An exploratory study. J. of Organizational Behavior*.1992. V. 13(1). P. 1 – 11.
37. Demirel Y., Güler Ν., Toktamis A. Burnout among high school teachers in Turkey. Professional Med J Sept 2005; 12(3): 312–316.
38. Freudenberger, HJStaff burn-out. Journalof Socialssues , 1974 30, р. 159-166.
39. Evers W. J. G., Brouwers, A., & Tomic, W. Burnout and selfefficacy: A study on teachers’ beliefs when implementing an innovative educational system in the Netherlands. British Journal of Educational Psychology, 2002. vol. 72, pp. 227–243.
40. Garden A.M. Depersonalization: A valid dimension of burn-out? *Human Relations.* 1987. V. 40 (9). P. 545-560.
41. Golembiewski R.T. Bournout as an indicator of gamma change, II: State­like differences between phases. *Journal of Health and Human Resources Administration*. 1989. V. 12. P. 245-260.
42. Green D.E. The three factors structure of the Maslach Burnout Inventory: A multicultural, multinational confirmatory study. *Journal of Social Behavior and Personality*. 1991. V. 6 (3). P. 453-472.
43. Hobfoll S. «The Influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory». Applied Psychology, 2001. 50 (2), 337-421. URL:<https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>
44. Holland J. A theory of vocational choice. *Journal of Counseling Psychology*. 1959. Vol. 6(1). pp. 35–45. id=10002791 (дата звернення: 20.03.2014)
45. In Introductional Journal of psychology. Vol 43. Issue 3/4. June August 2008. p. 507 .
46. Yaspers K., Pérez-Fuentes С., Linares G., Márquez S., &. Martínez M.. «Burnout risk and protection factors in certified nursing aides». International Journal of Environmental Research and Public Health, 2018. 15 (6), 245. https://doi.org/10.3390/ijerph15061116 14.
47. Kondo K. Burnout syndrome. *Asian Medical J*. 1991. N 34 (11). 23-41 р.
48. Leiter M.P. The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment*. Journal of Organizational Behavior.* 1988. V. 9. P. 297 – 308.
49. Maslach C. & Jenkins S. Psychological health and involvement in interpersonally demanding occupations: A longitudinal perspective. Journal of Organizational Behavior. 1994. № 15. 101-127.
50. Maslow A. Motivation and Personalit. 2nd ed. New York: Harper & Row, 1970. 369 p.
51. Mc. Lean, Deija & Eklund, Katie & Kilgus, Stephen & Burns, Matthew. Influence of Teacher Burnout and Self-Efficacy on Teacher-Related Variance in Social-Emotional and Behavioral Screening Scores. School Psychology Quarterly. 2018.10.1037/spq0000304.
52. Merida-Lopez, Sergio & Extremera, Natalio. Emotional intelligence and teacher burnout: A systematic review. International Journal of Educational Research. 85. 121-130. 10.1016/j.ijer.2017.07.006.
53. Nosenko Ε. On the syndromological approach to studying the personality aspects of teaching stress. *Abstracts of the XXIX International Congress of psychology*. Berlin. Germany. July 20-25, 2008. 146 р.
54. Parsons F. Choosing a vocation. Boston: Houghton Mifflin. Schmidt, 2003. 246 р.
55. Peterson C. and Seligman M. Character strengths and virtues: A handbook and classification. New York: Oxford university Press. 2004. 123 р.
56. Pines A. Combatting staff burn-out in a day care center: A case study / A. Pines, C.Maslach. *Child Care Quarterly*. 1980: V. 9. P: 5 – 16.
57. Schaufeli W. В., Enzmann D., & Girault N. Measurement of burnout: A review. In W. Schaufeli, С Maslach, and T. Marek (Eds.), Professional burnout. Recent development in theory and research. 1993. pp. 199-215).
58. Schein E. H Organizational Culture. *Organisational Dynamics.* 1983. № 12. P. 3-16.
59. Schorn N. Κ. & Buchwaid, Ρ. Burnout in Student Teachers. In Ρ. Roussi, Ε. Vasilaki, Κ. Kaniasty, & J.D. Barker (Eds.), Electronic Proceedings of the 27th Conference of the STAR Society, 13-15 July 2007, University of Crete, Rethymnon (pp. 150 - 159).
60. Super D.E, The psychology of careers. New York: Harper & Brothers, 1957.150 p.
61. Schwarzer R., Schmitz G. S. & Tang, C. Teacher burnout in Hong Kong and Germany: a cross-cultural validation of the Maslach Burnout Inventory. Anxiety, Stress & Coping, vol. 13. 2000. pp. 309-327.
62. Shen bo & McCaughtry, Nate & Martin, Jeffrey & Garn, Alex & Kulik, Noel & Fahlman, Mariane. The Relationship Between Teacher Burnout and Student Motivation. British Journal of Educational Psychology. 2015. 234 р.
63. Ventura M., Salanova M., & Llorens S. «Professional self-efficacy as a predictor of burnout and engagement: The role of challenge and hindrance demands». The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied, 2015. 149 (3), 277- 302. <https://doi.org/10.1080/00223980.2013.876380>
64. Zimmermann L., Wangler J., Unterprink Τ., Pfeifer R., Wirschung Μ., Bauer J. Mental health in a sample of German teachers at the beginning of their occupational career. Abstracts of the XXIX International Congress of psychology. Berlin. Germany. July 20-25, 2008. In Introductional Journal of psychology. Vol 43. Issue 3/4. June August 2008.
65. URL: <https://www.italiasposato.it/services/psychodiagnostic-tests/>