

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Київський національний університет імені Тараса Шевченка**  
**Факультет психології**  
**Кафедра соціальної психології**

**ДИПЛОМНА РОБОТА**  
**«ВПЛИВ ЗАДОВОЛЕНOSTІ ЖИТТЯМ НА**  
**ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЙ»**  
на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «Магістр»  
Спеціальність 053 «Психологія»

Студентки ОКР Магістр  
спеціальності 053 «Психологія»  
**Мостової Варвари Олегівни**

---

Підпис

Науковий керівник:  
кандидат психологічних наук,  
доцент кафедри соціальної психології  
**Паньковець Віталій Леонідович**

---

підпис

Допустити до захист в ДЕК  
кафедра соціальної психології

Протокол № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_ року

Завідувач кафедри:  
доктор психологічних наук, професор  
**Траверсе Тетяна Михайлівна**

---

Підпис

**Київ – 2025**

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ 1. РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВПЛИВУ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ЖИТТЯМ НА ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЙ .....	7
1.1. Поняття професійного вигорання та його чинники .....	7
1.2. Поняття про задоволеність життям та його чинники.....	20
1.3. Особливості впливу задоволеності життям на вигорання працівників організацій .....	29
Висновки до Розділу 1 .....	37
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНА СХЕМА ДОСЛІДЖЕННЯ .....	39
2.1. Організаційні засади та основні етапи дослідження .....	39
2.2. Дизайн дослідження.....	49
Висновки до Розділу 2 .....	51
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ .....	53
3.1. Аналіз рівнів професійного вигорання та задоволеності життям працівників організації .....	53
3.2. Виявлення взаємозв'язків між показниками вигорання та задоволеності життям. ....	60
3.3. Визначення предикторів професійного вигорання .....	65
3.4. Рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання у працівників організації .....	71
Висновки до Розділу 3 .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
ВИСНОВКИ.....	81
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....	84

## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** Вигорання є однією з найгостріших соціально-психологічних проблем сучасного робочого середовища, що впливає на психічне здоров'я працівників, ефективність діяльності, мотивацію та загальний емоційний клімат в організаціях. Особливо актуальним це питання стає в умовах підвищених навантажень, нестабільності, стресогенності соціального простору та трансформацій, які переживає українське суспільство, зокрема у зв'язку з воєнним станом і тривалим психологічним тиском.

Наразі зростає потреба у вивченні ресурсних чинників, що сприяють збереженню психологічної стійкості працівників. Одним із таких чинників є задоволеність життям — когнітивно-емоційна оцінка власного життя, яка позитивно впливає на загальне самопочуття, рівень адаптації, мотивацію до діяльності та емоційну стабільність.

Попри наявність окремих теоретичних напрацювань, у вітчизняному контексті зв'язок між задоволеністю життям і професійним вигоранням працівників залишається недостатньо дослідженим. Актуальність даної теми зумовлена необхідністю не лише глибше зрозуміти механізми взаємодії цих двох феноменів, а й сформулювати практичні рекомендації для підвищення життєстійкості персоналу, зниження ризиків вигорання та покращення якості організаційного функціонування.

**Мета роботи** полягає у дослідженні особливостей впливу задоволеності життям на вигорання працівників організацій

Відповідно до мети було сформовано наступні **завдання**:

1. Здійснити теоретичний аналіз впливу задоволеності життям на вигорання працівників організацій.
2. Розробити методологічну схему дослідження впливу задоволеності життям на вигорання, підібрати відповідний методологічний інструментарій.

3. Провести емпіричне дослідження рівня професійного вигорання та задоволеності життям працівників обраної організації.
4. Проаналізувати особливості впливу задоволеності життям на вигорання працівників з різною специфікою трудової діяльності.
5. Розробити рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання у працівників організації.

**Об'єкт дослідження:** професійне вигорання працівників організацій

**Предмет дослідження:** особливості впливу задоволеності життям на вигорання у працівників організацій

**Методи дослідження.** У дослідженні було використано систему загальнонаукових методів дослідження:

– теоретичні: аналіз, узагальнення, систематизація та інтерпретація наукових джерел стосовно явища професійного вигорання працівників організацій;

– емпіричні: Maslach Burnout Inventory (MBI) К. Маслач, С. Джексон; ВАТ (Burnout Assessment Tool) В. Шауфелі (Wilmar Schaufeli); шкала задоволеності життям Е. Дінер; методика «Когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя (КОСБ-3)» О. Калюк, О. Савченко; шкала задоволеності життям Е. Дінер; методика «Мотивація професійної діяльності» у розробці К. Замфіра, яка дозволяє розмежувати внутрішню й зовнішню мотивацію працівника; українська адаптація короткого п'ятифакторного опитувальника особистості ТІРІ (ТІРІ-UKR) М. Б. Кліманської, І. І. Галецької.

– математично-статистичні: описові статистики, аналіз внутрішньої узгодженості за коефіцієнтом МакДональда, U-критерій Манна-Уїтні для порівняння незалежних вибірок, кореляційний аналіз (розрахунок коефіцієнтів кореляції Пірсона), лінійний регресійний аналіз (оцінка внеску предикторів у пояснення рівня вигорання).

**Емпірична база дослідження.** У дослідженні взяли участь 70 респондентів, з яких 47 жінок та 35 чоловіків. Вік досліджуваних варіювався

від 18 до 48. Дослідження проводилося в форматі онлайн за допомогою Google Forms.

**Наукова новизна.** Наукова новизна дослідження полягає в узагальненні та систематизації наукових підходів до вивчення задоволеності життям і професійного вигорання в контексті організаційної психології; у виявленні впливу рівня задоволеності життям на прояви професійного вигорання у працівників; у з'ясуванні захисної ролі задоволеності життям як ресурсу психологічної стійкості та фактору профілактики вигорання. Дослідження проводиться на україномовній вибірці, що дозволяє врахувати особливості соціокультурного контексту сучасної України.

**Практичне значення.** Практичне значення отриманих результатів полягає в можливості їх застосування:

- у роботі HR-фахівців та керівників організацій — для моніторингу емоційного стану персоналу, розробки заходів профілактики вигорання та створення ресурсного робочого середовища;
- у психологічному консультуванні працівників — як основа для формування індивідуальних стратегій підтримки життєвого балансу та підвищення задоволеності життям;
- у системі професійної підготовки та навчання персоналу — для включення психопросвітницьких компонентів щодо підтримки психічного здоров'я;
- у наукових дослідженнях — як база для подальшого вивчення психологічних чинників, що впливають на емоційне вигорання в організаційному середовищі.

**Надійність та достовірність результатів** дослідження забезпечується репрезентативною вибіркою, яка є достатньою для проведення статистичного аналізу; поєднанням кількісного та якісного аналізів отриманих результатів; використанням грамотно підібраних методик емпіричного дослідження та

подальшої математичної обробки даних; відповідністю методології та інструментарію дослідження завданням та меті роботи.

**Структура роботи.** Магістерська робота складається із вступу; трьох розділів із висновками до кожного із них; загальних висновків; списку використаних джерел, що налічує 76 найменування (із них 30 іноземною мовою). Робота містить 10 таблиць та 8 додатків.

## **РОЗДІЛ 1.**

### **ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ВПЛИВУ ЗАДОВОЛЕНОСТІ ЖИТТЯМ НА ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЙ**

#### **1.1. Поняття професійного вигорання та його чинники**

Сучасний світ диктує високий темп життя, вимагаючи від працівників постійної мобільності, гнучкості та високої продуктивності. Глобалізація, технологічний прогрес і цифровізація призводять до зростання навантаження, розмиття меж між роботою та особистим життям і постійного перебування у стресовому стані. В умовах конкурентного середовища працівники змушені працювати понаднормово, виконувати багатозадачні обов'язки та адаптуватися до швидких змін у робочих процесах. Одним із наслідків такого інтенсивного ритму є синдром професійного вигорання, який проявляється через емоційне виснаження, втрату мотивації, зниження працездатності та розвиток негативного ставлення до професійної діяльності.

У 2024 році міжнародна консалтингова компанія Boston Consulting Group провела масштабне дослідження, в рамках якого було опитано понад 11 000 працівників із восьми країн: Австралії, Канади, Франції, Німеччини, Індії, Японії, Великобританії та США. Результати виявили, що майже половина респондентів - 48% зізналися, що на момент опитування відчували симптоми професійного вигорання. Основними чинниками, які сприяють розвитку цього стану, учасники дослідження назвали відсутність підтримки з боку роботодавців, порушення балансу між особистим життям і роботою, а також зростаюче навантаження (Boston Consulting Group, 2024).

Однак в Україні проблема професійного вигорання набула нового, ще більш критичного значення через повномасштабну війну, яка внесла кардинальні зміни в життя мільйонів людей. Війна спричинила економічну нестабільність, вимушену зміну місця роботи чи навіть сфери діяльності, а також значне емоційне напруження, пов'язане із постійним відчуттям

небезпеки, втратою близьких та вимушеною міграцією. Багато працівників опинилися у ситуації хронічного стресу, оскільки їм доводиться виконувати робочі завдання в умовах невизначеності, перебоїв з електроенергією, обстрілів та інших викликів воєнного часу.

Медичні працівники, вчителі, соціальні працівники, військові, волонтери та державні службовці – категорії, які особливо вразливі до вигорання, оскільки їхня робота передбачає високе емоційне навантаження і часто не супроводжується професійною підтримкою чи ресурсами для відновлення. Також вразливою групою є працівники бізнесу, які змушені працювати в умовах нестабільності ринку, змін фінансових потоків та фізичної загрози. Дедалі більше керівників організацій, зокрема великих компаній, починають усвідомлювати важливість психічного здоров'я працівників. За даними опитування Work.ua, від червня 2024 року, 50% респондентів стикалися зі станом вигорання на роботі. Водночас 26% було важко відповісти на запитання про вигорання. І це може свідчити про те, що люди не мають контакту із собою, не можуть вчасно помітити свій стан і запобігти його погіршенню (Work.ua.,2024).

Також опитування показало, що 90% опитаних не зверталися по допомогу до керівника або HR-фахівця, коли відчували себе на межі вигорання. Вони починають відчувати посилене внутрішнє напруження, тривожність, зниження стресостійкості, що поступово переходить у стійке роздратування у взаємодії з іншими людьми в межах професійної діяльності. У хронічній формі емоційне вигорання проявляється як емоційна виснаженість, постійне відчуття втоми, зниження працездатності, розлади сну, часті головні болі та зростання схильності до шкідливих звичок. Працівник відчуває, що його ресурси — фізичні, психологічні та емоційні — вичерпуються. Наслідком цього є формування негативного ставлення не лише до професійної діяльності, але й до колег, з якими необхідна щоденна взаємодія. У запущених випадках синдром емоційного вигорання може

досягати критичного рівня, коли працівник переживає глибоке розчарування не лише у своїй професійній сфері, але й у житті загалом.

Термін «вигорання» (burnout) широко використовується у сучасній психології та організаційній сфері для опису стану емоційного, фізичного та розумового виснаження, викликаного тривалим стресом і перевантаженням на роботі. Згідно з американським словником Мерріама-Вебстера, термін «вигорання» вперше з'явився у 1930-х роках ХХ століття. Тоді ним описували стан спортсменів, які після тривалих тренувань і участі в змаганнях відчували виснаження та втрачали здатність продовжувати спортивну діяльність (Йосипенко, 2024).

Одним із перших, хто запровадив термін «вигорання персоналу» як психологічне явище, був Г. Бредлі у 1969 році. У своїх дослідженнях він описував поведінкові особливості офіцерів, відповідальних за програму впливу на умовно засуджених неповнолітніх правопорушників, застосовуючи цей термін. Бредлі вивчав вплив високого рівня професійного навантаження та емоційної залученості на особистість волонтерів, які надавали терапевтичну підтримку неповнолітнім правопорушникам на громадських засадах. У результаті він зафіксував прояви втоми, втрати ентузіазму та погіршення емоційного стану у таких працівників — ці явища він позначив як «вигорання». Проте в його роботах ще не було чіткого опису симптоматики цього стану (Bradley, 1969).

Пізніше, в 1974 році, термін «емоційне вигорання» (burnout) був введений в психологію американським психологом Гербертом Фрейденбергером. Він сформулював це поняття на основі власного досвіду роботи з волонтерами в клініці для наркозалежних у Нью-Йорку, а також із представниками «допомагаючих професій» — лікарями, медичними працівниками, психологами, соціальними працівниками, педагогами. Саме ці люди, які присвячують себе допомозі іншим, найчастіше опиняються під тиском емоційного перенавантаження, що й призводить до стану вигорання. Фрейденбергер визначав емоційне вигорання як стан фізичного, емоційного

та психічного виснаження, що виникає внаслідок тривалої інтенсивної роботи, надмірної відповідальності та глибокої емоційної залученості до професійної діяльності. Основними проявами вигорання є втрата мотивації, почуття апатії, розчарування, цинічне ставлення до клієнтів або підопічних. Це, своєю чергою, негативно впливає на професійну ефективність, зокрема — у виховній діяльності.

Також Фрейденбергер зазначав, що люди з вигоранням схильні до гніву, миттєвої дратівливості, їм стає занадто складно стримувати емоції, найменший тиск викликає у відчуття перевантаження, а також крики та агресію. Разом із легкістю виникнення гніву жертва вигорання починає вважати, що всі навколо намагаються її використати, включно з колегами (Freudenberger, 1974).

Крістіна Маслач розробила концепцію професійного вигорання і започаткувала соціально-психологічні дослідження синдрому вигорання в 1976 р. Вона визначила його як психологічний синдром, що виникає в результаті тривалого емоційного навантаження, пов'язаного з професійною діяльністю, переважно в міжособистісних сферах. Цей синдром розглядається як багатовимірне явище, що включає три ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень. Зниження особистих досягнень передбачає зниження відчуття власної професійної ефективності, успішності та значущості своєї роботи (Maslach & Jackson, 1981). Людина відчуває себе некомпетентною, втрачає мотивацію, прагнення до розвитку та віру у власний професіоналізм. Вигорання, за її підходом, є наслідком хронічного дисбалансу між вимогами робочого середовища та внутрішніми ресурсами працівника (Maslach & Leiter, 1997).

Дослідники трактують поняття «емоційне вигорання» як синдром, що виникає під впливом стресових чинників, зокрема в умовах інтенсивної міжособистісної взаємодії. Цей стан характеризується втратою здатності до емпатії та розуміння щодо колег, зниженням самооцінки, а також формуванням негативного ставлення до професійної діяльності. У зв'язку з

цим К. Маслач запропонувала використовувати термін «професійне вигорання», коли йдеться про особу, що здійснює трудову діяльність. Якщо ж йдеться про людину, яка не є залученою до роботи, але постійно перебуває у стані помірного тривалого стресу в соціальному середовищі, тоді доцільніше вживати термін «емоційне вигорання».

К. Маслач першою створила надійні та валідні методи психодіагностики професійного вигорання. Розроблений нею опитувальник є одним із найвідоміших інструментів для виявлення цього явища серед соціальних працівників. Варто також зазначити, що опитувальник включає оцінку емоційного виснаження, що дозволяє визначити емоційний стан особистості, рівень емоційної нестабільності, а також наявність інтересу та позитивного ставлення до інших. Ці параметри є суттєвими для діагностики професійного вигорання серед працівників організацій (Maslach & Leiter, 1997).

Таким чином, якщо розглядати фахівця, який проводить на роботі приблизно вісім годин щодня (тобто майже половину активного часу), межу між емоційним та професійним вигоранням можна вважати умовною. Обидва поняття є синонімічними, оскільки термін «емоційне вигорання» спочатку виник саме в професійному контексті. Водночас емоційне вигорання можна вважати ширшим за змістом, адже воно охоплює наслідки тривалого впливу стресових ситуацій, пов'язаних як з професійною діяльністю, так і з особистим життям (Пашкевич, 2021).

Сучасні дослідження розглядають професійне вигорання не лише як проблему окремого індивіда, а як соціально-психологічний феномен, що має значний вплив на колективну ефективність і загальний стан організаційної культури. Одним із ключових проявів професійного вигорання є виснаження, що охоплює фізичний, емоційний і когнітивний рівні. Це може знижувати працездатність, мотивацію до виконання професійних обов'язків, а також призводити до загальної втрати енергії. Такий стан часто пов'язаний із

надмірними навантаженнями, високими вимогами до працівників і нестачею ресурсів для якісного виконання завдань (Яшник & Хижняк, 2024).

У сучасному суспільстві не існує єдиного підходу до розуміння структури та розвитку емоційного вигорання. Однокомпонентні моделі трактують його як поєднання фізичного, емоційного та розумового виснаження. Зокрема, Е. Аронсон і А. Пайнс у межах своєї однофакторної моделі розглядають вигорання як стан, що виникає внаслідок тривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях. На їхню думку, саме виснаження є першопричиною, тоді як негативні емоційні стани та поведінкові зміни — наслідками. Емоційне вигорання, на їхній погляд, може бути як формою психологічного захисту, так і супроводжуватися різними видами психологічного захисту особистості: інформаційним (захист від зовнішньої інформації) та стабілізаційним (захист від внутрішніх переживань). А. Пайнс, Е. Аронсон та А. Чиром визначали вигорання як стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, що виникає внаслідок тривалого перебування в ситуаціях з підвищеним емоційним напруженням. Основною причиною цього стану вони вважали саме виснаження, тоді як інші ознаки — порушення емоційної рівноваги та поведінкові реакції — розглядалися як його наслідки.

У свою чергу, В. Шауфеллі запропонував двофакторну модель емоційного вигорання, в якій виокремлено два основні компоненти: емоційне виснаження та деперсоналізацію. Перший компонент — «афективний» — пов'язаний із фізичним самопочуттям, стомлюваністю та нервовою напругою. Другий — «настановчий» — відображає зміну ставлення до себе або до інших людей (Іванішак, 2022).

На думку Т. Зайчикової, синдром професійного вигорання має трьохкомпонентну структуру, яка складається з таких складових: напруження, резистенція та виснаження. Кожен із цих компонентів включає по чотири характерні симптоми. Компонент напруження охоплює: психотравмуючі переживання, невдоволення собою, відчуття «замкненості в клітці», а також

тривожність і депресивні стани. Компонент резистенції включає: неадекватну емоційну вибірккову реакцію, емоційно-моральну дезорієнтацію, тенденцію до розширення сфери емоційної економії та скорочення виконання професійних обов'язків. Компонент виснаження виявляється через емоційне виснаження, емоційну відстороненість, особистісну відчуженість (деперсоналізацію), а також психосоматичні й психовегетативні порушення. Кожен із компонентів і кожен симптом може проявлятися на одному з трьох рівнів інтенсивності: високому, середньому або низькому. Залежно від поєднання компонентів формується індивідуальний профіль професійного вигорання (Зайчикова, 2020).

У працях Б. Пельмана та Е. Хартмана емоційне вигорання трактується як динамічний процес, що розгортається у часі та супроводжується поступовим посиленням його симптомів. Цю динамічну модель вчені описують через три основні групи реакцій на організаційні стресові фактори: фізіологічні реакції — проявляються у вигляді фізичних симптомів, пов'язаних із фізичним виснаженням; афективно-когнітивні реакції — включають емоційне та мотиваційне виснаження, деперсоналізацію, деморалізацію; поведінкові реакції — характеризуються професійною дезадаптацією, відстороненням від робочих обов'язків, зниженням мотивації та продуктивності.

Ще однією ознакою професійного вигорання є деперсоналізація, що виявляється у зменшенні емоційної залученості до професійної діяльності. Це може виражатися у байдужості до робочого процесу, зниженні рівня співчуття до клієнтів або колег, а також у прагненні емоційно дистанціюватися від професійних обов'язків. Подібні прояви можуть мати адаптивний характер, оскільки дозволяють зменшити рівень стресу, однак у довгостроковій перспективі вони сприяють зниженню якості виконання професійних завдань (Мизенко, 2025). Зниження почуття професійної компетентності є ще одним важливим симптомом вигорання. Працівник може відчувати, що його зусилля не дають бажаного результату, що сприяє

зменшенню рівня самозадоволення і професійної мотивації. У цьому контексті виснаження та деперсоналізація взаємопов'язані, оскільки фізичне та емоційне виснаження нижують здатність підтримувати високу продуктивність (Богданова, 2021).

Отже, поняття професійного вигорання трактується як складне, багатовимірне явище, яке розгортається в умовах хронічного робочого стресу та психоемоційного перенавантаження. Попри різноманітність підходів, дослідники сходяться на думці, що вигорання має соціально-психологічну природу і формується у взаємодії особистості з робочим середовищем. Тому для глибшого розуміння цього явища необхідно перейти до аналізу чинників, які спричиняють або посилюють його розвиток.

Як свідчать сучасні дослідження, поняття вигорання нерозривно пов'язане з його детермінантами. Щоб краще зрозуміти механізми його виникнення, необхідно проаналізувати, які саме чинники спричиняють появу цього явища в професійному середовищі. Професійне вигорання формується під впливом комплексу взаємопов'язаних чинників, які умовно поділяються на зовнішні та внутрішні. Такий поділ дозволяє більш глибоко проаналізувати витоки цього явища як з боку професійного середовища, так і з боку особистості працівника. Зовнішні чинники охоплюють організаційні та соціально-психологічні аспекти професійної діяльності. До них відносяться:

- Хронічна напружена психоемоційна діяльність, що потребує постійної емоційної саморегуляції та значних ресурсних витрат.
- Дестабілізуюча організація діяльності, яка включає постійні зміни, нечіткий розподіл обов'язків, відсутність стабільності або підтримки.
- Підвищена відповідальність, зокрема за прийняття важливих рішень, життя чи безпеку інших, або результат колективної праці.

- Проблемна психологічна атмосфера в колективі, що проявляється у конфліктах, напружених взаєминах, низькій підтримці з боку колег чи керівництва.

Внутрішні чинники пов'язані з особистісними характеристиками працівника, його психоемоційною сферою та індивідуальним стилем реагування на професійні труднощі. Серед них виділяють:

- Схильність до емоційної ригідності — низька гнучкість у переживанні емоцій, труднощі з емоційною адаптацією.
- Інтенсивна інтеріоризація (глибоке внутрішнє проживання) обставин професійної діяльності — коли працівник «пропускає через себе» кожен ситуацію, що призводить до швидкого виснаження.
- Слабка мотивація до емоційної віддачі в діяльності, коли працівник втрачає інтерес до міжособистісної взаємодії, не бачить сенсу в емоційному включенні в роботу.
- Моральні дефекти та дезорієнтація особистості, які виявляються у втраті етичних орієнтирів, професійних цінностей або в байдужому ставленні до своєї справи.

Таке двостороннє розуміння чинників дозволяє глибше аналізувати причини вигорання та ефективніше вибудовувати профілактичні й корекційні стратегії (Гавриш, Овакімян & Ціко, 2023).

Згідно з підходом українського дослідника Д. Куриці, чинники, що спричиняють професійний стрес у державних службовців і, відповідно, впливають на розвиток синдрому професійного вигорання, поділяються на чотири основні блоки. Перший блок охоплює чинники макрорівня, які стосуються загальносуспільного контексту: соціально-економічна нестабільність, політичні трансформації, рівень довіри до державних інституцій, а також високі очікування громадськості, що створюють додатковий тиск на працівників державного сектору.

Другий блок — чинники мезорівня — пов'язаний з організаційними умовами праці. До чинників мезорівня слід віднести такі як:

- структура організації (спеціалізація і розподіл праці; централізація управління, співвідношення структури і функцій організації; формалізація завдань, участь в управлінні, кадрова політика, просування по службі);

- організаційні процеси (цілі діяльності (реальність, зрозумілість, протиріччя), наявність зворотного зв'язку, професійна підготовка (перепідготовка));

- особливості управління в організації (політика наймання, оцінка діяльності, оплата праці, режим роботи, робочі зміни, охорона праці, турбота про здоров'я, організація робочого місця); - соціальні процеси в організації (психологічний клімат, сумісність та згуртованість колективу, рівень міжособистісної взаємодії, рівень довіри в колективі, соціальна відповідальність) (Ковровський, 2016).

Третій блок — чинники мікрорівня — включає індивідуальні особливості працівників: рівень тривожності, здатність до подолання стресу, життєві обставини (сімейне становище, наявність дітей), професійний досвід, рівень кваліфікації, мотивацію та загальне задоволення роботою.

Останній блок — це фізіологічні та психологічні прояви і наслідки професійного стресу. До них належать фізичне виснаження, порушення сну, соматичні симптоми, емоційне вигорання, депресивні та тривожні стани, зниження когнітивних функцій (уваги, пам'яті), а також поведінкові зміни, такі як агресивність, ізоляція чи втрата продуктивності. Усі ці чинники мають здатність взаємодіяти між собою, посилюючи загальний рівень професійного стресу (Карамушка & Куриця, 2013).

До вигорання можуть також призводити особистісні риси, як-от низька самооцінка, емоційна нестабільність, слабкі організаторські здібності чи схильність уникати складних ситуацій. Наприклад, людина, яка постійно сумнівається у собі, важко справляється з викликами або прагне ідеалу у всьому, може швидше «вигорати». Навпаки, ті, хто має внутрішню мотивацію

до роботи, здатен до самоаналізу, самоконтролю, рефлексії, творчо підходить до завдань і має гарні комунікативні навички — зазвичай краще справляються з навантаженням.

Організаційні чинники теж мають велике значення: сюди входять умови праці, зміст самої діяльності, робоче навантаження, відсутність відпочинку, жорсткий стиль управління, відсутність підтримки чи гнучкості на роботі. Також важливу роль відіграє чіткість посадових обов'язків — її відсутність може викликати додатковий стрес, як і міжособистісні конфлікти або психологічна несумісність з колегами. Часто трапляється внутрішній конфлікт типу: «бути хорошим сім'янином чи успішним у кар'єрі». Перерви в роботі можуть трохи знизити рівень вигорання, але це тимчасовий ефект. Суттєво впливає і зміст діяльності — скільки людей залучено у взаємодію, як часто відбувається спілкування і наскільки глибокими є ці контакти.

Демографічний чинник статі не є визначальним у формуванні синдрому вигорання. Результати окремих досліджень вказують на вищий рівень вигорання серед жінок, тоді як інші виявляють перевагу цього показника у чоловіків або взагалі не фіксують значущих відмінностей. Проте наявна незначна, але стійка різниця: чоловіки, як правило, демонструють підвищений рівень цинізму, а жінки — частіше зазнають емоційного виснаження. Щодо сімейного статусу, то незаміжні та неодружені особи, особливо чоловіки, частіше зазнають професійного вигорання порівняно з тими, хто перебуває у шлюбі. Найвищий рівень вигорання спостерігається серед самотніх людей, навіть вищий, ніж у розлучених.

Крім того, з'ясовано, що працівники з вищою освітою частіше повідомляють про симптоми вигорання, ніж ті, хто має нижчий рівень освіти. Це може бути пов'язано з тим, що освічені люди зазвичай мають вищі очікування щодо своєї професійної діяльності, а отже — і більше розчарувань, коли ці сподівання не виправдовуються.

Серед чинників, що сприяють розвитку професійного вигорання, виокремлюють монотонність і повторюваність роботи, відсутність інтересу

до виконуваних завдань, низький рівень заробітної плати й соціальних гарантій. Унаслідок дії таких факторів виникає відчуття безцільності, хронічної нудьги, що зрештою може призвести до професійного вигорання (Островерх, 2022).

Професійне вигорання має суттєві наслідки для працівника, що проявляються у зниженні фізичного та психічного благополуччя. Тривале перебування в стані емоційного виснаження може спричинити порушення сну, підвищену втому, головний біль і проблеми з серцево-судинною системою (Стельмах, 2022). У працівників, які страждають від вигорання, часто спостерігається зниження імунітету, що підвищує ризик розвитку інфекційних захворювань (Гавриш, Овакімян & Ціко, 2023). Психологічні наслідки професійного вигорання охоплюють депресивні та тривожні стани, зниження рівня задоволеності роботою та життям загалом. Емоційне виснаження може призводити до апатії, втрати мотивації та небажання виконувати навіть базові професійні обов'язки (Мизенко, 2025). У багатьох випадках спостерігається розвиток негативного ставлення до колег і клієнтів, що може ускладнювати комунікацію та співпрацю (Сипко & Бузницька, 2019). Когнітивні функції також зазнають негативних змін, зокрема знижується здатність до концентрації уваги, оперативної пам'яті та прийняття рішень. Це може спричинити помилки в роботі, зменшення продуктивності та втрату ефективності професійної діяльності (Процик & Романська, 2021). Дослідження свідчать, що працівники з високим рівнем вигорання частіше демонструють ухильну поведінку, пов'язану з невиконанням завдань або несвоєчасним виконанням обов'язків (Богданова, 2021).

З боку організації вигорання працівників веде до збільшення плинності кадрів, оскільки особи, які переживають виснаження, частіше ухвалюють рішення про зміну місця роботи. Це тягне за собою додаткові витрати для організації, пов'язані з пошуком і навчанням нових співробітників (Бурковська, 2022). Підприємства, що мають високий рівень вигорання серед

персоналу, стикаються зі зниженням продуктивності та якості роботи, що може негативно впливати на (Янчук, Макарчук & Миколайчук, 2025). Професійне вигорання також впливає на організаційну культуру, формуючи негативну атмосферу в колективі. Взаємодія між працівниками погіршується, оскільки в стані емоційного виснаження люди втрачають здатність до ефективної комунікації та співпраці (Яшник & Хижняк, 2024). Це може спричиняти конфлікти, зниження рівня довіри та сприйняття керівництва як джерела стресу. Ризик виробничих травм і помилок також зростає внаслідок зниження уважності та когнітивної гнучкості.

Дослідження показують, що працівники з симптомами вигорання частіше припускаються порушень техніки безпеки та стандартів виконання завдань, що може призводити до аварійних ситуацій (Сипко & Бузницька, 2019). З економічної точки зору, наслідки професійного вигорання для організації виражаються у зростанні витрат на медичне обслуговування, оскільки працівники, що перебувають у стані вигорання, частіше звертаються за допомогою до медичних закладів (Гавриш, Овакімян & Ціко, 2023). Крім того, збільшення кількості лікарняних та зниження продуктивності впливає на фінансові показники підприємства. Наслідки професійного вигорання виявляються і на рівні корпоративного іміджу. Організації, де відзначається високий рівень вигорання серед персоналу, можуть стикатися з погіршенням репутації як роботодавця, що ускладнює залучення кваліфікованих кадрів (Процик & Романська, 2021). Таким чином, професійне вигорання має багатовимірні наслідки як для окремого працівника, так і для організації загалом. Його вплив поширюється на фізичне та психологічне благополуччя співробітників, якість виконання професійних обов'язків, ефективність роботи колективу, а також на фінансові показники та репутацію організації.

Упродовж останніх десятиліть ставлення до феномену професійного вигорання значно змінилося. Якщо раніше його сприймали як суб'єктивне явище — «втому від роботи» або «емоційне вигорання», то сьогодні все

більше дослідників та міжнародних організацій визнають його серйозною проблемою психічного здоров'я.

У 2019 році Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) офіційно внесла професійне вигорання (burnout) до Міжнародної класифікації хвороб 11-го перегляду (МКХ-11), де воно зазначається як синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, з яким не вдалося ефективно впоратися. Важливо зазначити, що ВООЗ не класифікує вигорання як окреме захворювання, але розглядає його як фактор, що впливає на стан здоров'я та потребує професійного втручання і кодується як «Проблеми, пов'язані з зайнятістю або безробіттям». Йому притаманні три аспекти: відчуття виснаження або втоми; підвищена психічна дистанція від роботи або почуття негативізму чи цинізму, пов'язані з роботою; зниження професійної ефективності. Вигорання конкретно стосується явищ в професійному контексті і не має використовуватися для опису досвіду в інших сферах життя.

Питання визнання синдрому вигорання офіційним медичним діагнозом є предметом активних дискусій серед науковців та медичних фахівців. Відсутність універсального діагностичного статусу ускладнює наукове вивчення феномену вигорання, оскільки більшість досліджень базується на рефлексивних опитувальниках без зовнішньої валідації, що, своєю чергою, може спричинити суб'єктивність та потенційну упередженість у результатах (Smith & Johnson, 2023). Проте, ВООЗ анонсувала плани «почати розробку доказових керівних принципів щодо психічного благополуччя на робочому місці» (World Health Organization, 2019). Загалом, питання офіційного визнання вигорання як діагнозу залишається відкритим, і необхідні подальші дослідження для розробки узгоджених критеріїв діагностики та ефективних підходів до лікування цього синдрому.

## **1.2. Поняття задоволеності життям та його чинники.**

У контексті дослідження професійного вигорання задоволеність життям набуває особливого значення, оскільки низький рівень задоволеності часто супроводжується емоційним виснаженням, зниженням мотивації та загальним життєвим неблагополуччям. Розуміння чинників, що впливають на рівень задоволеності життям, дає змогу глибше осмислити природу психологічного комфорту людини, а також розробити ефективні підходи до його підтримки та покращення.

Поняття «задоволення» і «задоволеність» мають надзвичайно широкий зміст і активно використовуються в науковому дискурсі, що зумовлює їхні нечіткі, розмиті межі. У наукових джерелах йдеться як про загальну задоволеність життям, так і про задоволеність окремими аспектами, наприклад, взаєминами з конкретною особою — незалежно від того, наскільки ця особа є значущою для індивіда. Крім того, задоволення може виникати внаслідок подій різного масштабу та значущості для особистості (Курова, 2015).

У зарубіжній психології поняття задоволеності життям (life satisfaction) є ключовим компонентом суб'єктивного благополуччя (subjective well-being), поряд з позитивним та негативним емоційним фоном. Найбільш відоме визначення запропонував Е. Дінер. Згідно з його підходом, задоволеність життям є когнітивною оцінкою людиною власного життя, що здійснюється відповідно до її особистих критеріїв, цінностей та стандартів (Diener, 1984; Diener et al., 1985).

Водночас варто зазначити, що, за концепцією Е. Дінера, задоволеність життям не є ізольованим явищем, а становить один із ключових компонентів більш широкого поняття — суб'єктивного благополуччя. Воно формується на основі активної життєвої позиції особистості та виступає своєрідною психологічною винагородою за соціальну активність. Інші підходи трактують суб'єктивне благополуччя як когнітивно-емоційну оцінку людиною якості свого життя загалом і окремих його сфер. Ця оцінка ґрунтується на ступені задоволення потреб (особливо соціально значущих), на еталонних уявленнях,

сформованих у процесі соціалізації, а також на об'єктивних умовах життя, здоров'ї та діяльності, які сприймаються та інтеріоризуються особистістю (Коробка, 2022).

Когнітивний компонент, тобто задоволеність життям, за Е. Дінером, є ключовим елементом у структурі суб'єктивного благополуччя та відображає загальну оцінку людиною свого життя (Курова, 2015). Це поняття відображає загальне ставлення людини до свого життя, оцінку того, наскільки її життєвий шлях відповідає особистим очікуванням, цінностям та прагненням. У психології задоволеність життям розглядається як важливий індикатор психічного здоров'я, особистісного розвитку та якості життя загалом.

За Е. Дінером, оцінка задоволеності життям — це не просто сума приємних емоцій, а свідоме судження про ступінь відповідності реальності власним очікуванням і бажанням. У цьому контексті людина сама обирає критерії для оцінки — тобто не існує «об'єктивних» стандартів, а значущим є саме те, що важливо для конкретної особистості.

Майкл Аргайл у своїх дослідженнях підкреслював, що задоволеність життям тісно пов'язана з фактором соціальних відносин, рівнем самореалізації та здатністю до досягнення особистісних цілей (Argyle, 2001). Він наголошував на ролі індивідуальних і соціальних чинників, серед яких — доходи, здоров'я, міжособистісна підтримка, трудова діяльність та ціннісні орієнтації.

Раян і Десі у межах теорії самодетермінації (Self-Determination Theory) зазначають, що задоволеність життям значною мірою залежить від реалізації трьох базових психологічних потреб: автономії, компетентності та пов'язаності (relatedness). Коли ці потреби задоволені, людина переживає вищий рівень життєвої задоволеності (Ryan & Deci, 2001).

У вітчизняній психологічній науці задоволеність життям розглядається як інтегральний індикатор суб'єктивного благополуччя особистості, який відображає загальну оцінку індивідом якості свого життя відповідно до особистісних очікувань, потреб та життєвих цілей. Це поняття тісно

пов'язане з такими категоріями, як психологічне благополуччя, життєва успішність, адаптованість та емоційне самопочуття.

Згідно з Т. Данильченко (2016), задоволеність життям є важливим психологічним показником гармонійного функціонування особистості, який виникає як результат позитивного емоційного переживання відповідності між бажаним і дійсним у житті індивіда. Вона наголошує, що суб'єктивна оцінка життя формується не лише на основі зовнішніх умов, але й залежить від внутрішніх ресурсів особистості, таких як оптимізм, життєва позиція, ціннісні орієнтації та рівень самоприйняття (Данильченко, 2016).

Б. Пахоль розглядає задоволеність життям у контексті особистісної самореалізації, підкреслюючи її зв'язок з успішним виконанням соціальних ролей, досягненням поставлених цілей та усвідомленням сенсу життя. Він також наголошує на важливості балансу між різними життєвими сферами, зокрема професійною діяльністю, міжособистісними стосунками та особистим зростанням, як ключовими чинниками задоволеності (Пахоль, 2020).

Інші українські дослідники, зокрема І. Семків, визначають задоволеність життям як когнітивно-емоційну оцінку особою якості власного життя, яка формується в результаті суб'єктивного сприйняття реалізованості важливих потреб, передусім — соціально зумовлених. Це утворення має динамічний характер і є результатом соціалізації, особистісного розвитку та життєвого досвіду (Семків, 2012).

О. Горбаль підкреслює, що на формування задоволеності життям впливають як суб'єктивні, так і об'єктивні чинники, зокрема умови життя, стан здоров'я, реалізація базових потреб та соціальні стандарти, які інтеріоризуються особистістю впродовж її розвитку (Горбаль, 2016).

У контексті дослідження професійного вигорання задоволеність життям набуває особливого значення, оскільки низький рівень задоволеності часто супроводжується емоційним виснаженням, зниженням мотивації та загальним життєвим неблагополуччям. Розуміння чинників, що впливають на

рівень задоволеності життям, дає змогу глибше осмислити природу психологічного комфорту людини, а також розробити ефективні підходи до його підтримки та покращення.

Українська дослідниця Т. Титаренко приділяє значну увагу вивченню феномену задоволеності життям. Вона наголошує на тому, що такі поняття, як «щастя», «задоволеність життям» і «благополуччя», не є тотожними, хоча й мають певну спільність — усі вони супроводжуються переживаннями. Навіть у випадках, коли йдеться про «тихе щастя», емоційне переживання все одно присутнє. На думку Т. Титаренко, задоволеність життям і благополуччя пов'язані з більш спокійними, стриманими емоціями. Водночас між ними є суттєва різниця: людина, як правило, усвідомлює стан задоволеності життям і здатна його емоційно переживати. Психологічне благополуччя, навпаки, часто не має яскравого емоційного забарвлення, тому може залишатися непоміченим.

Дослідниця також зазначає, що щастя — це такий стан, коли людина відчуває, що в її житті все складається вдало і її психологічне благополуччя забезпечене. Водночас, навіть за наявності задоволеності життям і певного рівня благополуччя, людина не завжди переживає себе щасливою (Титаренко, 2017)

Сучасні науковці приділяють значну увагу глибокому аналізу теоретичних, практичних і прикладних аспектів феномену задоволеності життям. Зокрема, Н. Виничук, враховуючи різноманіття підходів до розуміння феномену щастя та умов його виникнення, пропонує авторське визначення цього явища. На його думку, щастя — це задоволення та усвідомлення власної життєдіяльності, переважання позитивного емоційного стану, цілісне сприйняття часу, позитивне ставлення до себе та світу (Бутник, 2017).

Отже, на сьогодні не існує єдиного, загальноприйнятого визначення поняття «задоволеність життям», оскільки воно є багатовимірним і включає різні аспекти, що трактуються по-різному залежно від наукового підходу.

Водночас можна стверджувати, що задоволеність життям є складним психічним утворенням, яке формується під впливом як внутрішніх, так і зовнішніх чинників, а також має індивідуально забарвлений особистісний зміст (Шрам, 2024).

Поняття задоволеності життям має складну структуру й багаторівневий характер, тому в психології сформувалося кілька основних підходів до його вивчення. Кожен із них акцентує увагу на різних компонентах: когнітивному, емоційному, мотиваційному, екзистенційному. У сучасній науковій літературі виділяють п'ять основних теоретичних підходів: когнітивний, афективний, гуманістичний, евдономічний та системний (інтегративний).

Когнітивний підхід ґрунтується на уявленні про задоволеність життям як результат усвідомленої оцінки індивідом свого життя відповідно до власних стандартів та очікувань. Один із найвідоміших представників цього підходу — М. Аргайл, який розглядав задоволеність як суб'єктивну когнітивну оцінку відповідності між бажаним і досягнутим у ключових сферах життя, таких як робота, стосунки, дозвілля чи здоров'я. Згідно з його підходом, індивід формує своє відчуття задоволеності, порівнюючи власне життя з уявленнями про бажаний стан, а також з життям інших людей. Аргайл підкреслював, що на рівень задоволеності впливають адаптація до змін, життєві події та соціальні порівняння. Такий підхід дозволяє операціоналізувати поняття задоволеності життям і здійснювати його емпіричне вивчення на основі стандартизованих опитувальників (Argyle, 1999).

На відміну від когнітивного, афективний підхід акцентує увагу на емоційному аспекті життєвого досвіду. Тут задоволеність життям розглядається як результат домінування позитивних емоцій над негативними в повсякденному житті. Важливу роль у цьому підході відіграють такі конструкти, як настрій, емоційна стабільність і частота позитивних переживань (Watson, Clark, & Tellegen, 1988). Цей підхід є фундаментом для багатьох опитувальників, зокрема шкали позитивного і негативного афекту

(PANAS). Дослідники вважають, що емоційний фон прямо впливає на загальне сприйняття якості життя, а задоволеність життям є його похідною.

Гуманістичний підхід базується на концепціях самоактуалізації, свободи вибору та особистісного зростання, запропонованих А. Маслоу та К. Роджерсом. У цьому контексті задоволеність життям пов'язується з реалізацією внутрішнього потенціалу людини, її здатністю приймати себе, бути автентичною, жити відповідно до власних цінностей (Maslow, 1954 & Rogers, 1961). Цей підхід стверджує, що відчуття задоволеності зростає у міру того, як індивід реалізує свої вищі потреби, особливо потребу в самореалізації. Таким чином, задоволеність життям — це не стільки оцінка умов, скільки внутрішнє переживання цілісності та повноцінності існування.

Евдономічний підхід (від грец. *eudaimonia* — «благословенне життя») розвинутий у межах позитивної психології. Його представники (R. Ryan, E. Deci, C. Keyes, A. Waterman) вважають, що справжнє благополуччя не обмежується приємними емоціями чи позитивними оцінками, а включає глибше відчуття сенсу, мети та особистісного розвитку (Ryan & Deci, 2001).

Важливим компонентом задоволеності життям у цьому підході є реалізація трьох базових психологічних потреб — автономії, компетентності та пов'язаності з іншими. Тільки за умови їх задоволення людина здатна досягти глибокого, стабільного відчуття задоволення життям.

Системний або інтегративний підхід поєднує елементи вищезазначених моделей, розглядаючи задоволеність життям як багатовимірне явище, що включає когнітивні оцінки, афективні стани та ціннісно-сміслові компоненти (Helliwell et al., 2020). У рамках цього підходу дослідники намагаються врахувати як об'єктивні умови життя (дохід, здоров'я, соціальні зв'язки), так і суб'єктивні аспекти (очікування, цінності, життєві цілі). Цей підхід є надзвичайно актуальним у контексті сучасних міждисциплінарних досліджень та соціальної політики, оскільки дозволяє повноцінно оцінювати добробут на рівні як окремої особи, так і суспільства в цілому (OECD, 2013).

Задоволеність життям формується під впливом комплексу взаємозв'язаних чинників, що охоплюють як внутрішні (особистісні) характеристики індивіда, так і зовнішні (соціальні, економічні, культурні) умови його існування. У сучасній психології прийнято розглядати задоволеність життям як багатofакторне явище, де жоден чинник сам по собі не є визначальним, але кожен може відігравати значну роль залежно від життєвого контексту.

#### *Особистісні чинники*

Одним із ключових особистісних чинників задоволеності життям є ставлення до себе. Дослідження І.В. Яворської-Ветрової показало, що позитивне самоставлення, висока самооцінка та самоприйняття сприяють підвищенню рівня задоволеності життям. Зокрема, емоційні компоненти самоставлення, такі як аутосимпатія та самовпевненість, мають значущі кореляційні зв'язки із загальним рівнем життєвого благополуччя (Яворська-Ветрова, 2023).

#### *Соціальні чинники*

Аналіз даних Світового дослідження цінностей 2020 року, проведений українськими дослідниками, виявив, що такі чинники, як стан здоров'я, рівень доходу, національна гордість та відчуття свободи вибору, суттєво впливають на рівень задоволеності життям серед українців. Відчуття контролю над власним життям і гордість за свою країну виявилися потужними предикторами життєвого щастя (VoxUkraine, 2023).

#### *Професійні чинники*

Професійна реалізація та задоволеність роботою також є важливими чинниками життєвого благополуччя. Згідно з дослідженням Gradus Research, задоволеність роботою, можливість розвитку, а також рівень доходу суттєво впливають на загальне відчуття задоволеності життям в українців (Gradus Research, 2023).

#### *Матеріально-економічні чинники*

Матеріальна забезпеченість, стабільність, фінансова безпека — усі ці фактори мають значний вплив на задоволеність життям. Дослідження І. Гриник підтверджує, що фінансова впевненість у майбутньому та відсутність боргових зобов'язань корелюють з високим рівнем суб'єктивного благополуччя (Гриник, 2020).

#### *Ціннісно-сміслові чинники*

Ціннісні орієнтації та смисложиттєві установки відіграють ключову роль у формуванні життєвої задоволеності. Люди, які мають чіткі життєві цілі та відчуття сенсу свого існування, демонструють вищий рівень задоволеності. Зокрема, це підтверджують результати досліджень В. Франкла, а також українські емпіричні роботи, що вивчають зв'язок між самореалізацією та психологічним благополуччям (Франкл, 2006).

#### *Культурні та контекстуальні чинники*

Культурні особливості, ментальні установки, політична стабільність, війна, пандемія та інші глобальні або локальні соціальні події суттєво впливають на рівень задоволеності життям. За результатами українських досліджень, у періоди соціальної нестабільності значно зростає роль толерантності до невизначеності, здатності до психологічної адаптації та колективної підтримки (Кушнаренко, 2023).

Задоволеність життям дедалі частіше розглядається не лише як індикатор суб'єктивного благополуччя, а й як важлива складова психічного здоров'я. Вона виконує роль своєрідного буфера, який знижує негативний вплив стресових чинників, емоційного виснаження та психоемоційних розладів.

Дослідження свідчать, що високий рівень задоволеності життям тісно корелює з низьким рівнем тривожності, депресії та психосоматичних симптомів. Зокрема, Тетяна Данильченко (2016) зазначає, що емоційна стабільність, позитивне ставлення до себе та почуття сенсу життя значно підвищують рівень суб'єктивного благополуччя й сприяють психічній стійкості особистості. Водночас хронічне незадоволення життям

розглядається як фактор ризику розвитку емоційного вигорання, депресивних станів та розладів адаптації.

Згідно з підходами позитивної психології (Seligman, 2011), задоволеність життям є важливою складовою «життєвого процвітання» (flourishing) – оптимального функціонування людини, що включає наявність позитивних емоцій, залучення, міжособистісних зв'язків, сенсу життя та досягнень. У цьому контексті задоволеність життям розглядається не лише як результат, але і як ресурс, що підтримує емоційний тонус та стійкість у кризових ситуаціях.

Українські дослідники, зокрема І. Семків (2012), підкреслюють, що високий рівень задоволеності життям сприяє збереженню психічного здоров'я, формуванню гармонійного «Я-образу», зниженню ризику розвитку девіантної поведінки та підвищенню загального рівня соціальної адаптації. Це підтверджується й практичними дослідженнями серед різних вікових і професійних груп.

Таким чином, задоволеність життям виступає не лише результатом психічного благополуччя, але й його джерелом та умовою, впливаючи на стресостійкість, емоційну регуляцію та здатність особистості до подолання життєвих труднощів.

### **1.3. Особливості впливу задоволеності життям на вигорання у працівників організацій**

В умовах інтенсивної професійної діяльності все більшої актуальності набуває проблема емоційного вигорання працівників. Водночас одним із потенційних ресурсів запобігання цьому деструктивному явищу виступає задоволеність життям як показник загального психоемоційного благополуччя особистості. Наявність позитивного емоційного фону, відчуття гармонії у різних сферах життя, підтримка важливих соціальних зв'язків можуть слугувати буфером у подоланні професійного стресу.

Професійне вигорання — це складний психоемоційний стан, який виникає внаслідок тривалого впливу стресових чинників у професійній діяльності та супроводжується емоційним виснаженням, знеособленням (деперсоналізацією) та зниженням особистісної ефективності. Дослідники зазначають, що вигорання не є лише внутрішньою проблемою окремого працівника, а й важливим фактором, що суттєво впливає на функціонування організації загалом (Зеркалов, 2014). Виокремлюють такі ключові напрями впливу вигорання на ефективність працівника:

#### *Зниження когнітивної ефективності*

У стані вигорання значно погіршуються когнітивні функції, що безпосередньо пов'язано з перевтомою та виснаженням нервової системи. Працівники стають менш уважними, втрачають здатність до концентрації, довготривалого зосередження на завданнях. Відзначається також сповільнення мислення, зниження аналітичних і креативних здібностей, порушення пам'яті. Усе це призводить до зростання кількості помилок, зниження якості виконання професійних обов'язків і ускладнення у прийнятті ефективних рішень (Кардаш, 2020).

#### *Втрата мотивації та ініціативності*

Один із найочевидніших наслідків вигорання — зникнення внутрішнього стимулу до діяльності. Людина втрачає інтерес до роботи, перестає отримувати задоволення від результатів, не бачить сенсу в досягненні професійних цілей. Знижується бажання розвиватися, навчатися, пропонувати нові ідеї або брати участь у командних проектах. Працівник виконує лише мінімально необхідний обсяг обов'язків, часто у формальному або відстороненому режимі (Семенюк, 2015).

#### *Погіршення міжособистісної взаємодії*

Емоційне виснаження впливає і на соціальні аспекти професійного життя. Людина в стані вигорання часто виявляє дратівливість, байдужість або навіть агресивність у спілкуванні з колегами, клієнтами чи керівництвом. Знижується емпатія, виникає емоційна відстороненість, що шкодить довірі й

продуктивній командній взаємодії. Це ускладнює обмін інформацією, провокує конфлікти і знижує ефективність спільної діяльності (Бойко, 1996; Шевченко, 2018).

#### *Зниження впевненості у професійних досягненнях*

Тривале перебування у стані емоційного вигорання супроводжується зниженням самооцінки та відчуттям професійної неспроможності. Людина починає сумніватися у власних силах, втрачає віру у свою компетентність і корисність для організації. Це призводить до внутрішньої фрустрації, демотивації та втрати сенсу в роботі. З часом працівник може взагалі відмовитися від участі в ініціативних проєктах або прагнути звільнитися (Мітіна, 2017).

#### *Підвищення ризику плинності кадрів та економічні втрати для організації*

На організаційному рівні наслідки вигорання стають помітними у вигляді зростання кількості лікарняних, запізнь, прогулів та звільнь. Постійна зміна персоналу, у свою чергу, призводить до фінансових витрат на пошук, адаптацію та навчання нових працівників, втрати експертизи, порушення стабільності в колективі. За відсутності профілактики вигорання, організація ризикує втратити не лише окремих фахівців, а й загальну ефективність функціонування (Зеркалов, 2014; Семенюк, 2015).

Вигорання справляє багаторівневий негативний вплив як на особисту ефективність працівника, так і на загальні результати роботи організації. Його профілактика й подолання мають стати складовою сучасної кадрової політики, орієнтованої на збереження людського потенціалу та створення здорового психологічного клімату в колективі.

Задоволеність життям є важливою складовою суб'єктивного благополуччя особистості, що відображає загальну оцінку індивідом власного життя з точки зору реалізації потреб, цілей і життєвих очікувань. У контексті професійної діяльності цей показник виступає важливим

психологічним ресурсом, який визначає емоційну стійкість, продуктивність і загальну стабільність працівника (Павелків, 2019).

Науковці відзначають, що висока задоволеність життям корелює з кращими показниками психічного здоров'я, стресостійкістю та соціальною адаптацією в колективі. Такий працівник демонструє вищий рівень мотивації, ініціативності, а також здатність долати труднощі без втрати ефективності. За даними досліджень І. Беха (2018), саме задоволення життям сприяє формуванню позитивного ставлення до професійної ролі, зміцненню внутрішньої мотивації та зниженню ризику виникнення синдрому емоційного вигорання. Виокремимо такі напрями впливу задоволеності життям на стабільність і продуктивність працівника:

#### *Підвищення внутрішньої мотивації*

Працівники, які в загальному задоволені власним життям, частіше сприймають роботу не лише як обов'язок, а як можливість для самореалізації. Це сприяє формуванню внутрішніх мотиваційних установок, орієнтованих на розвиток, досягнення результатів і зростання. Мотиваційна стабільність, у свою чергу, забезпечує сталість продуктивності в умовах змін або стресу (Слободянюк, 2016).

#### *Емоційна стабільність і стресостійкість*

Задоволені життям люди зазвичай краще справляються з негативними емоціями, легше відновлюються після невдач та рідше схильні до тривалого переживання конфліктних ситуацій. Це зменшує ризик хронічного стресу й сприяє збереженню високого рівня працездатності навіть у напружених умовах діяльності (Павелків, 2019).

#### *Підвищена ефективність міжособистісної взаємодії*

Особи з високим рівнем життєвої задоволеності схильні до конструктивної комунікації, менш конфліктні, відкриті до співпраці та зворотного зв'язку. Це підвищує якість командної роботи, сприяє позитивному соціально-психологічному клімату в колективі та оптимізації організаційних процесів (Бех, 2018).

### *Профілактика професійного вигорання*

Задоволеність життям виконує захисну функцію, знижуючи вплив стресогенних факторів на емоційний стан працівника. Особа, яка має стабільні соціальні зв'язки, відчуває підтримку й бачить зміст у власному житті, менш схильна до виснаження, деперсоналізації та професійної дезорієнтації (Слободянюк, 2016).

Задоволеність життям відіграє не лише роль індикатора психологічного благополуччя, а й виконує функцію внутрішнього ресурсу, що забезпечує стійкість і продуктивність працівника в довгостроковій перспективі. Її підтримка має стати одним із стратегічних напрямів у політиці збереження людського капіталу в організаціях.

У контексті психології професійної діяльності вигорання та задоволеність життям розглядаються як взаємопов'язані явища, що відображають загальний психоемоційний стан працівника та визначають його функціонування у трудовому середовищі. Рівень задоволеності життям, який включає оцінку індивідом власного існування з позицій реалізації потреб, гармонії між особистісними та професійними сферами, є важливим чинником профілактики емоційного вигорання. У численних дослідженнях, зокрема в роботах Слободянюка О. О. (2016) та Орбан-Лембрик Л. Е. (2015), задоволеність життям постає як внутрішній ресурс, що підвищує емоційну стійкість, сприяє подоланню стресів і допомагає зберігати працездатність у складних умовах.

Наукові дослідження підтверджують взаємозв'язок між задоволеністю життям та стійкістю до емоційного вигорання. Зокрема, у дослідженні для Форуму НДО у 2017 році серед працівників гуманітарної сфери. У вибірці взяли участь 421 респондент із 58 організацій, що працюють у регіонах, постраждалих від конфлікту на Сході України. Метою дослідження було вивчення феномену емоційного вигорання та умов, які впливають на його інтенсивність.

Результати засвідчили, що загальний індекс задоволеності роботою склав 70,1%, а найвищу значущість для працівників мали такі фактори, як атмосфера в колективі, зміст роботи, ставлення керівництва та значущість праці для суспільства. Саме ці елементи виявилися тісно пов'язаними з нижчим рівнем емоційного виснаження та деперсоналізації. Натомість високий рівень стресу, перенавантаження, емоційна втома, відсутність стабільності та вдячності від клієнтів – були серед найчастіше згадуваних негативних факторів, які супроводжували прояви вигорання.

Окремі блоки дослідження (зокрема, мотиваційний і психосоціальний) показали, що працівники з вищим рівнем задоволеності змістом роботи, її місією та командною підтримкою демонструють значно нижчі показники вигорання, навіть у складних умовах конфліктного середовища. Таким чином, дослідники зробили висновок, що життєва й професійна задоволеність є критичними буферними зонами, які зменшують інтенсивність вигорання і підтримують стабільну ефективність працівника в гуманітарних організаціях (Брижоватий та ін., 2017).

Дослідження емоційного вигорання соціальних працівників було представлено у роботі Киливник А. А. (2024). У вибірці брали участь соціальні працівники, які працюють із постраждалими від домашнього насильства. Згідно з результатами, понад 60% учасників дослідження мали середній або високий рівень емоційного вигорання, зокрема емоційного виснаження та деперсоналізації. Було виявлено, що низький рівень життєвої задоволеності прямо корелює з вищими показниками емоційного вигорання. Соціальні працівники, які відзначали незадоволеність своєю працею, міжособистісними стосунками або змістом роботи, частіше демонстрували втому, емоційну відстороненість та зниження віри у власну професійну ефективність. Натомість ті, хто почувався задоволеним життям, мали стабільні соціальні зв'язки, підтримку колег та можливість самореалізації, демонстрували набагато нижчі показники вигорання (Киливник, 2024).

У межах дослідження, проведеного у 2025 році та опублікованого в журналі *Frontiers in Psychology*, було проаналізовано професійне самопочуття 527 психологів, які працювали у державному та приватному секторах Бразилії. Основною метою дослідження було виявлення взаємозв'язку між рівнем професійного вигорання, задоволеністю життям і якістю робочого життя. Статистичний аналіз показав, що емоційне виснаження суттєво знижує рівень задоволеності життям ( $\beta = -0.41$ ;  $p < 0.001$ ), тоді як якість робочого життя є позитивним предиктором життєвої задоволеності ( $\beta = 0.56$ ;  $p < 0.001$ ). Автори дійшли висновку, що задоволення від роботи, підтримка з боку колег і керівництва, можливість зростання та рівновага між професійною і особистою сферами життя суттєво знижують ризик емоційного вигорання. Відтак, підвищення якості трудового середовища може стати важливою умовою збереження психологічного благополуччя та життєвої задоволеності фахівців (Alves та ін., 2025).

Варто зазначити, що характер цього взаємозв'язку значною мірою залежить від індивідуальних особливостей особистості. Зокрема, люди з високим рівнем емоційної стабільності, внутрішнім локусом контролю, позитивним мисленням та розвиненими навичками саморефлексії рідше зазнають вигорання навіть у ситуаціях високого стресу. Вони частіше демонструють ефективні стратегії копінгу, краще інтегрують професійну діяльність у загальну структуру життєвих смислів, що підвищує рівень життєвої задоволеності. Навпаки, особи з низькою емоційною витривалістю, високим рівнем тривожності або зовнішнім локусом контролю мають вищу ймовірність вигорання в умовах професійної напруги, особливо за відсутності підтримки або мотиваційних ресурсів.

Крім того, значення мають і соціальні характеристики особистості — здатність до емпатії, наявність стійких соціальних зв'язків, активна життєва позиція. Саме поєднання індивідуальних психологічних рис та сприятливого соціального контексту створює оптимальні умови для збереження емоційного балансу та професійної ефективності.

Розуміння взаємозв'язку між задоволеністю життям та професійним вигоранням має важливе значення для сучасної практики управління персоналом. В умовах динамічного ринку праці, високих вимог до результативності та гнучкості працівників, стратегічне управління людськими ресурсами має враховувати не лише професійні компетенції, а й психологічний добробут співробітників. Ігнорування факторів, пов'язаних із життєвою задоволеністю та емоційним виснаженням, може призводити до зниження продуктивності, зростання плинності кадрів, підвищення рівня конфліктності в колективі.

Для підвищення ефективності HR-стратегії доцільно впроваджувати підходи, орієнтовані на розвиток позитивного психологічного клімату в організації, забезпечення балансу між роботою та особистим життям, розвиток внутрішньої мотивації, підвищення залученості персоналу. Моніторинг рівня задоволеності життям працівників, регулярні опитування, оцінка психоемоційного стану — усе це може бути інструментами раннього виявлення ризиків вигорання.

Важлива роль у цьому процесі належить управлінському персоналу. Менеджмент повинен не лише розподіляти ресурси та контролювати виконання завдань, а й формувати здоровий психологічний клімат. Ефективний керівник має бути здатним вчасно розпізнати ознаки емоційного виснаження в команді, створювати умови для професійного розвитку, надавати підтримку та заохочувати до збереження балансу між роботою і життям. Саме такий підхід дозволяє не лише підвищити продуктивність, а й зберегти стабільний, мотивований колектив.

Аналіз теоретичних підходів і емпіричних досліджень дозволяє зробити висновок, що задоволеність життям відіграє важливу роль у профілактиці та зниженні рівня професійного вигорання працівників. Ці два феномени — хоча й самостійні за змістом — виявляють тісний взаємозв'язок через психологічні механізми емоційної регуляції, мотиваційного фону та сприйняття життєвих і професійних викликів.

Задоволеність життям виступає як внутрішній ресурс, що підсилює стресостійкість, сприяє збереженню психологічного балансу та формує позитивне ставлення до себе й діяльності. Водночас низький рівень життєвого благополуччя може посилювати сприйняття професійних труднощів, знижувати рівень особистісної енергії та прискорювати формування симптомів вигорання.

Таким чином, формування та підтримка задоволеності життям є не лише аспектом особистого добробуту працівника, а й важливою умовою ефективного функціонування організацій. Усвідомлення цього взаємозв'язку має важливе значення для розробки програм профілактики вигорання, стратегій психологічної підтримки персоналу та забезпечення здорового організаційного клімату.

## **Висновки до Розділу 1**

У першому розділі було здійснено ґрунтовний теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання та задоволеності життям як ключових психологічних феноменів, що визначають функціонування особистості в організаційному середовищі.

Вигорання визначається, як комплексний стан поступового психічного, емоційного й фізичного виснаження, що виникає в результаті тривалої дії хронічного стресу, внутрішнього перенапруження та втрати суб'єктивного сенсу у звичних сферах життя. Вигорання супроводжується зниженням ініціативності, емоційною спустошеністю, втратою залученості, а також порушенням здатності до адаптації й відновлення.

Професійне вигорання розглянуто як багатовимірне явище, що виникає внаслідок тривалого впливу хронічного стресу й характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням особистих досягнень. Виділено зовнішні та внутрішні чинники розвитку вигорання, серед яких

особливу роль відіграють організаційні умови праці, міжособистісні взаємини, особистісні риси та індивідуальні стратегії подолання стресу.

Поняття задоволеності життям представлено як когнітивно-емоційна оцінка людиною якості свого життя, що формується під впливом соціальних, особистісних, професійних та економічних чинників. Визначено, що високий рівень життєвої задоволеності пов'язаний з психоемоційною стійкістю, мотиваційною активністю, високою самооцінкою та здатністю до конструктивної взаємодії.

Теоретичний аналіз підтвердив наявність тісного взаємозв'язку між задоволеністю життям і професійним вигоранням: перша виступає ресурсом, що пом'якшує вплив стресогенних чинників, знижує ризик емоційного виснаження та сприяє збереженню професійної ефективності. Таким чином, задоволеність життям є важливою умовою збереження психічного здоров'я працівників і чинником профілактики синдрому професійного вигорання.

## РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНА СХЕМА ДОСЛІДЖЕННЯ

### 2.1 Організаційні засади та основні етапи дослідження

Першим етапом підготовки дипломної роботи був підбір та аналіз наукової літератури з проблематики професійного вигорання, особистісного та професійного благополуччя працівників організацій, а також вивчення сучасних концепцій, що описують взаємозв'язки між цими явищами. Особливу увагу було приділено роботам, у яких розглядається вплив вигорання на психологічне самопочуття, рівень задоволеності працею, мотивацію та особистісні риси. Цей теоретичний аналіз представлений у першому розділі роботи.

У сучасних наукових дослідженнях питання професійного вигорання та задоволеність життям активно вивчається з використанням широкого спектру діагностичних інструментів. Проаналізувавши наукову літературу, можна виділити кілька основних підходів до вимірювання цих феноменів:

**Maslach Burnout Inventory (MBI)** - найбільш популярний інструмент, що використовується у 90% досліджень вигорання (Schaufeli et al., 2020). Як зазначалось у розділі 1.3 ця методика дозволяє оцінити вигорання за трьома основними компонентами: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень.

**Burnout Assessment Tool (BAT)** - новіший інструмент, розроблений В. Шауфелі, що розглядає вигорання як більш комплексний синдром, включаючи не лише емоційні, але й когнітивні порушення. Ця методика дозволяє провести більш детальний аналіз симптоматики вигорання.

**Oldenburg Burnout Inventory (OLBI)** - використовується в деяких дослідженнях як альтернатива MBI. Зокрема, OLBI пропонує ширший підхід до розуміння вигорання, відмовляючись від акценту на професійній взаємодії (як у MBI) і натомість фокусуючись на загальних механізмах виснаження. Основною особливістю OLBI є те, що він вимірює дві головні складові

синдрому професійного вигорання: виснаження (exhaustion) — фізичне, емоційне та когнітивне виснаження, спричинене тривалим стресом на роботі; відсторонення від роботи (disengagement) — емоційне дистанціювання від робочого процесу, втрата інтересу та мотивації щодо професійної діяльності (Demerouti et al., 2001).

**Copenhagen Burnout Inventory (CBI)** - особливо популярний в європейських дослідженнях, дозволяє оцінити вигорання в трьох різних контекстах: особистісному, пов'язаному з роботою та пов'язаному з клієнтами. Методика була розроблена групою данських дослідників на чолі з Кристеном Борріцем (Kristen Borritz) у рамках великого проекту щодо вивчення психічного здоров'я працівників у Данії.

**Utrecht Work Engagement Scale (UWES)** - була розроблена Вілмаром Шауфелі та його колегами для вимірювання залученості працівників до професійної діяльності. На відміну від інструментів, які оцінюють вигорання або стрес, UWES фокусується на позитивному психологічному стані працівника, що включає:

- Енергійність (Vigor) — високий рівень енергії, витривалості, готовності до зусиль під час виконання роботи;
- Відданість (Dedication) — почуття натхнення, ентузіазму, гордості за свою діяльність;
- Поглинання (Absorption) — стан повного занурення у робочий процес, коли робота поглинає увагу людини.

Для вимірювання задоволеності життям дослідники застосовують:

**Шкалу задоволеності життям Е. Дінера (SWLS)** - найбільш поширений інструмент для оцінки когнітивного компонента суб'єктивного благополуччя, що використовується нами у дослідженні.

**Шкалу психологічного благополуччя К. Ріфф** - дозволяє оцінити благополуччя за шістьма основними вимірами: автономія, особистісне зростання, самоприйняття, позитивні стосунки з іншими, життєва мета та контроль над середовищем.

**The Job Satisfaction Survey (JSS)** - це інструмент, розроблений Полом Спектором (P. E. Spector) у 1985 році для оцінки рівня задоволеності працівників своєю роботою. Методика охоплює дев'ять аспектів задоволеності: оплата праці, просування по службі, супервайзер (керівник), співробітники, робочі умови, природа самої роботи, спілкування в організації, визнання досягнень, пільги та бонуси.

Методики для вимірювання професійної самоефективності (наприклад, Professional Self-Efficacy Scale) - часто використовуються як додаткові інструменти для оцінки професійного благополуччя. це інструмент для вимірювання професійної самоефективності, тобто рівня віри працівника у власні здібності ефективно виконувати професійні завдання. Однією з найпоширеніших версій є шкала, запропонована на основі концепції Альберта Бандури (A. Bandura) про загальну самомотивацію та ефективність у професійній сфері.

Наше дослідження спрямоване на аналіз впливу задоволеності життям на професійне вигорання у працівників організацій. Основною метою цього розділу є вивчення того, як різні компоненти синдрому вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження особистісних досягнень) пов'язані з рівнем задоволеності життям.

Паралельно з теоретичним аналізом здійснювався відбір валідних та надійних психодіагностичних методик, які відповідають меті та завданням дослідження.

Було сформульовано цілі, гіпотези та завдання дослідження, а також визначено критерії вибірки. На основі відібраних інструментів було укладено анкету, яка стала основою для проведення емпіричної частини.

У межах дослідження застосовуються стандартизовані психодіагностичні методики: Maslach Burnout Inventory (MBI), що дозволяє вимірювати три ключові компоненти синдрому (емоційне виснаження, деперсоналізацію, редукцію особистих досягнень), а також BAT (Burnout Assessment Tool) В. Шауфелі (Wilmar Schaufeli), який акцентує увагу на

енергетичному залученні до роботи та протилежних ознаках вигорання, «Когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя (КОСБ-3)» (О. Калюк, О. Савченко), яка дозволяє аналізувати когнітивні аспекти сприйняття якості життя, а також Шкали задоволеності життям (автор — Е. Дінер), яка є загально визнаним інструментом оцінки суб'єктивного життєвого задоволення, для вивчення мотиваційного компонента професійної діяльності використовувалася методика «Мотивація професійної діяльності» у розробці К. Замфіра, яка дозволяє розмежувати внутрішню й зовнішню мотивацію працівника, а також Короткий п'ятифакторний опитувальник особистості TIPI (TIPI-UKR) в українській адаптації М. Б. Кліманської, І. І. Галецької, як додатковий інструмент для виявлення особистісних якостей працівників.

Таблиця 2.1.

### Інструменти дослідження

	Назва інструменту	Назви шкал
<b>Методики для виявлення рівня вигорання</b>	Діагностика професійного вигорання (англ. Maslach Burnout Inventory, MBI) К. Маслач, С. Джексон	Емоційне виснаження Деперсоналізація Редукція професійних досягнень
	ВАТ (Burnout Assessment Tool) В. Шауфелі	<b>Базові симптоми:</b> виснаження ментальне дистанціювання когнітивні порушення емоційні порушення <b>Вторинні симптоми:</b> психологічний дистрес психоматичні скарги
<b>Методики на виявлення задоволеності життям</b>	Шкала задоволеності життям (Е. Дінера)	
	Когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя (КОСБ-3) О. Калюк, О. Савченко	Задоволеність власним життям Незадоволеність собою та розчарування в житті Задоволеність відносинами з іншими Загальний рівень задоволеності життям

<b>Методики на виявлення мотивації</b>	Мотивація професійної діяльності (методика К. Замфір)	Внутрішня мотивація Зовнішня позитивна мотивація Зовнішня негативна мотивація Загальна мотивація
<b>Опитувальник на виявлення особистісних якостей працівника</b>	Короткий п'ятифакторний опитувальник особистості ТІРІ (ТІРІ-UKR) українська адаптація М. Б. Кліманської, І. І. Галецької	Екстраверсія Дружелюбність Доброчесність Емоційна стабільність Відкритість новому досвіду

Оскільки метою дослідження є вивчення впливу задоволеності життям на вигорання, важливо було обрати методики, які дозволяють виміряти ключові елементи цих феноменів. Зокрема, це рівень емоційного виснаження, деперсоналізації, мотивації до праці, когнітивне сприйняття життя та базові особистісні характеристики, що впливають на переживання працівниками свого професійного досвіду.

У дослідженні були використані лише науково обґрунтовані, валідні та надійні методики, що вже застосовувалися у попередніх емпіричних роботах. Кожна з методик дає змогу охопити певний аспект психічного стану респондентів, у комплексі формуючи цілісне уявлення про рівень їх професійного та особистісного благополуччя.

### **Maslach Burnout Inventory (MBI)**

Це одна з найвідоміших і найпоширеніших психологічних методик для оцінки професійного вигорання. Її розробила американська дослідниця Крістіна Маслач разом із Сьюзен Джексон у 1980-х роках. Методика складається з 22 тверджень, які оцінюються за семибальною шкалою — від «ніколи» до «щодня», за якими можна оцінити три основні шкали: «Емоційне виснаження», «Деперсоналізація» та «Редукція професійних досягнень» (Олійник, 2021).

Дослідження підтверджують її високу прогностичну валідність щодо оцінки психічного стану працівників, їх ефективності, задоволеності роботою

та ймовірності змінити місце праці. іранські дослідники дослідили надійність та валідність МВІ серед медичних працівників. Було підтверджено трьохфакторну структуру МВІ, відповідну теоретичній моделі, та високий рівень внутрішньої узгодженості (коефіцієнт  $\alpha$  Кронбаха для кожної шкали перевищував 0.7). Це свідчить про стабільність результатів та можливість застосування методики у клінічній та академічній практиці в різних культурних контекстах (Dehghan Nayeri et al., 2022).

### **BAT (Burnout Assessment Tool)**

Була розроблена під керівництвом професора Вілмара Шауфелі (Wilmar Schaufeli) в Утрехтському університеті (Нідерланди). Основною метою БАТ є надання комплексної оцінки вигорання як психологічного синдрому, що включає не лише втому чи емоційне виснаження, а й когнітивні, емоційні та поведінкові порушення, які впливають на професійну ефективність та загальне благополуччя працівника. БАТ складається з 23 основних пунктів, які згруповані в 4 ключові шкали:

#### 1. Exhaustion (Виснаження)

Постійне відчуття енергетичної порожнечі, втома навіть після відпочинку, емоційна та фізична виснаженість.

#### 2. Mental Distance (Ментальне дистанціювання)

Відсторонення від роботи, втрата інтересу, формалізоване або цинічне ставлення до професійних обов'язків.

#### 3. Cognitive Impairment (Когнітивні порушення)

Зниження концентрації, порушення пам'яті, складність прийняття рішень, ментальна загальмованість.

#### 4. Emotional Impairment (Емоційні порушення)

Труднощі в емоційному саморегулюванні, дратівливість, емоційна нестабільність.

Також інструмент має додаткові шкали, які можна використовувати за потреби:

- Психосоматичні скарги
- Психологічний дистрес

На основі ВАТ виділяють два інтегральні показники:

- Первинні симптоми вигорання — формуються шляхом підрахунку середнього значення за основними чотирма шкалами (виснаження, ментальне дистанціювання, когнітивні та емоційні порушення);
- Вторинні симптоми вигорання — обчислюються як середнє арифметичне значення за шкалами психологічного дистресу та психосоматичних скарг.

Таке розділення дозволяє не лише діагностувати наявність синдрому, а й відстежувати його динаміку — від початкових проявів до глибших фізіологічних та психоемоційних наслідків (Schaufeli, De Witte, & Desart, 2020).

Дослідження Schaufeli, проведене на великій вибірці з 1500 фламандських працівників, підтвердило високу внутрішню узгодженість шкал: коефіцієнт  $\alpha$  Кронбаха коливався в межах від 0.86 до 0.89, що вказує на високу надійність інструменту. Конфірматорний факторний аналіз (CFA), проведений в рамках цього дослідження, підтвердив чотирифакторну структуру ВАТ, що відповідає заявленим теоретичним підходам. Також було встановлено високу конструктивну валідність інструменту — кожна шкала мала сильні факторні навантаження, що свідчить про точність вимірювання відповідного психологічного конструкту. Крім того, ВАТ продемонстрував конвергентну валідність через високі позитивні кореляції з іншими показниками вигорання і стресу, та дискримінантну валідність, оскільки чітко розмежовував вигорання та суміжні стани, зокрема депресію і тривожність (Schaufeli, De Witte, & Desart, 2020).

### **Методика «Когнітивні особливості суб'єктивного благополуччя (КОСБ-3)» О. Калюк, О. Савченко)**

Методика «КОСБ-3», розроблена українськими вченими О. Калюк та О. Савченко, призначена для оцінки когнітивної складової суб'єктивного благополуччя. Вона складається з 20 тверджень, які оцінюються за п'ятибальною шкалою. Інструмент включає три субшкали, що дають змогу виміряти окремі аспекти життєвої задоволеності: «Задоволеність власним життям», «Невдоволеність собою та розчарування в житті», а також «Задоволеність міжособистісними відносинами».

У процесі розробки методики КОСБ-3 було проведено стандартизацію на вибірці з 256 студентів віком від 16 до 25 років. Результати дослідження підтвердили високу валідність і надійність методики КОСБ-3, що дозволяє використовувати її як ефективний інструмент для вимірювання когнітивних аспектів суб'єктивного благополуччя особистості (Калюк & Савченко, 2022).

Методика КОСБ-3 була обрана для нашого дослідження як інструмент, що дозволяє глибоко дослідити рівень особистісного благополуччя працівників, а також простежити, як їхнє професійне функціонування впливає на загальне когнітивне сприйняття життя. Її гнучкість і широка наукова апробація дозволяють використовувати результати в межах як порівняльного, так і кореляційного аналізу в структурі психологічних досліджень.

### **Шкала задоволеності життям (SWLS, Е. Дінер)**

Була розроблена американським психологом Едвардом Дінером у співпраці з Р. Еммонсом, Р. Ларсеном і Ш. Гріффіном у 1985 році. Вона є однією з найбільш популярних і валідизованих методик для оцінки когнітивного компонента суб'єктивного благополуччя, що широко використовується у психологічних дослідженнях у всьому світі (Олефір & Боснюк, 2024).

Її наукову обґрунтованість підтверджено в ряді міжнародних досліджень, одне з яких було проведене в рамках Mexican Health and Aging

Study (MHAS) та охопило вибірку з понад 13 тисяч респондентів віком 50+ років. У цьому дослідженні було підтверджено високу внутрішню узгодженість SWLS: коефіцієнт  $\alpha$  Кронбаха становив 0.74, що свідчить про стабільність результатів. Також за допомогою факторного аналізу було встановлено, що шкала має однофакторну структуру, яка пояснює понад 50% дисперсії, що вказує на конструктивну цілісність інструменту (Martínez-Martínez et al., 2016).

У контексті нашого дослідження шкала SWLS була обрана як універсальний і науково обґрунтований інструмент для вимірювання рівня особистісного благополуччя працівників. Її застосування дозволяє оцінити загальний рівень задоволеності життям як один із ключових індикаторів суб'єктивного благополуччя, що може змінюватися під впливом професійного вигорання, мотивації до праці та особистісних чинників.

#### **Методика «Мотивація професійної діяльності» (К. Замфір)**

Методика була розроблена румунським психологом К. Замфіром. Вона широко застосовується для оцінки співвідношення внутрішньої та зовнішньої мотивації до праці, а також для вивчення структури професійної мотивації у працівників різних галузей (Кокун, Мороз, Лозінська, & Пішко, 2021).

Підтвердження науковості цієї методики подано у дослідженні латвійських учених (Ozolins, 2013), присвяченому вивченню зв'язку між мотивацією до праці та синдромом професійного вигорання у вчителів. У цьому дослідженні використовувалась методика Замфіра, яка дозволила виявити характерні профілі мотивації та простежити їхній зв'язок із рівнями емоційного виснаження, редукції досягнень та деперсоналізації. Автори зазначають, що інструмент виявив себе як валідний засіб для вивчення мотиваційної сфери професіоналів у соціономічних галузях, де навантаження на емоційні ресурси особливо інтенсивне.

Методика була включена до нашого дослідження як ефективний інструмент для вивчення внутрішньої структури професійної мотивації. Це дозволило проаналізувати, які саме чинники (внутрішні чи зовнішні) лежать

в основі професійної активності працівників, і як ці чинники взаємодіють із суб'єктивним благополуччям і рівнем професійного вигорання.

### **Короткий п'ятифакторний опитувальник особистості TIPI (TIPI-UKR)**

Короткий п'ятифакторний опитувальник особистості (Ten Item Personality Inventory – TIPI) є компактною версією діагностики «Великої п'ятірки» особистісних рис. Оригінальна методика була розроблена американським дослідником Семом Гослінгом у 2003 році. Українська адаптація TIPI (TIPI-UKR) була проведена у 2021 році українською дослідницькою групою з урахуванням лінгвістичних, культурних і психометричних особливостей україномовного середовища (Gosling, Rentfrow, & Swann, 2003).

Під час адаптаційного дослідження (Кліманська & Галецька, 2019), було перевірено психометричні характеристики опитувальника. Дослідження охоплювало вибірку понад 500 осіб, що дало змогу підтвердити: задовільну внутрішню узгодженість шкал, зокрема для добросовісності, відкритості досвіду, екстраверсії та доброзичливості; конструктну валідність, тобто відповідність емпіричних даних очікуваній п'ятифакторній структурі; конвергентну валідність, що підтверджувалася позитивною кореляцією з довгими та детальнішими опитувальниками особистості (NEO-FFI, BFI тощо). Автори також зазначають, що попри компактний формат, TIPI-UKR демонструє надійність як інструмент скринінгової оцінки особистісного профілю в дослідницьких умовах.

У контексті нашого дослідження TIPI-UKR було обрано як оптимальний інструмент для оперативного оцінювання п'яти основних особистісних рис, що можуть бути пов'язані з особистісним благополуччям та схильністю до професійного вигорання.

Другий етап дослідження передбачав проведення емпіричної частини, яка була реалізована з використанням інструменту Google Forms у березні

2025 року. У дослідженні взяли участь працівники мережі супермаркетів споживчих товарів (FMCG).

На третьому етапі зібрані емпіричні дані були оброблені та проаналізовані. Було виявлено рівень і специфіку емоційного вигорання серед учасників обох груп, проаналізовано задоволеності життям, а також визначено характер взаємозв'язків між цими змінними. Окрему увагу було приділено порівнянню груп з точки зору впливу робочих умов на інтенсивність вигорання, мотивацію до праці та загальний психоемоційний стан.

## **2.2. Дизайн дослідження**

Дослідження проводилось на базі мережі супермаркетів споживчих товарів (FMCG). У дослідженні взяли участь 70 респондентів, з яких 42 особи (60%) є офісними працівниками та 28 осіб (40%) – працівниками магазинів. Вік досліджуваних варіювався від 18 до 48 років ( $M = 28.4$ ,  $SD = 6.88$ ), при цьому медіанний показник віку становив 27 років, що свідчить про переважно молоду вибірку. За типом професійної діяльності учасники були розподілені на дві групи:

- Група 1: офісні працівники (адміністративний персонал, менеджери, спеціалісти) - 44 особи;
- Група 2: працівники роздрібної мережі (продавці, консультанти, касири) - 38 осіб.

Дослідження проводилось у березні 2025 року з використанням онлайн-платформи Google Forms. Участь була добровільною та анонімною. Учасникам було запропоновано комплекс психодіагностичних методик, об'єднаних в єдину анкету. Час заповнення анкети складав приблизно 10-15 хвилин. Збір даних проходив протягом двох тижнів, що дозволило охопити максимальну кількість співробітників.

**Змінні дослідження:**

- Незалежні змінні: тип професійної діяльності (офісні працівники / працівники роздрібної мережі), особистісні характеристики (екстраверсія, дружелюбність, добросовісність, емоційна стабільність, відкритість новому досвіду);
- Залежні змінні: компоненти професійного вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних досягнень), показники задоволеності життям, як когнітивний аспект суб'єктивного благополуччя, структура професійної мотивації (внутрішня, зовнішня позитивна, зовнішня негативна).

#### **Методи статистичного аналізу:**

- Описова статистика (середні значення, стандартні відхилення, відсоткові розподіли);
- Порівняльний аналіз (коефіцієнт МакДональда, U-критерій Манна-Уїтні) - для виявлення відмінностей між групами офісних працівників та працівників роздрібної мережі;
- Кореляційний аналіз (коефіцієнт кореляції Пірсона) - для визначення взаємозв'язків між компонентами професійного вигорання та показниками благополуччя;
- Регресійний аналіз - для виявлення предикторів професійного вигорання та задоволеності життям. Для оцінки нормальності залишків було проведено кілька тестів: Шапіро–Вілка (Shapiro–Wilk), Колмогорова–Смирнова (Kolmogorov–Smirnov) та Андерсона–Дарлінга (Anderson–Darling). Гомоскедастичність залишків підтверджена за тестами Бройша–Пагана, Голдфельда–Квандта, Гаррісона–МакКейба, мультиколінеарність оцінена за VIF.

#### **Етапи дослідження:**

- Підготовчий етап (лютий 2025) - розробка дизайну дослідження, підбір та адаптація методик, формування онлайн-анкети;
- Основний етап (березень 2025) - проведення емпіричного дослідження, збір даних;

- Аналітичний етап (квітень 2025) - статистична обробка та аналіз отриманих даних;
- Інтерпретаційний етап (квітень-травень 2025) - інтерпретація результатів, формулювання висновків, розробка практичних рекомендацій.

#### **Гіпотези дослідження:**

- Існує відмінність у рівні вигорання між працівниками магазину та офісними працівниками
- Існує взаємозв'язок між рівнем професійного вигорання та показниками задоволеності життям працівників.
- Вигорання працівників залежить від рівня задоволеності життям працівників організацій

Такий комплексний дизайн дослідження дозволив не лише виявити характер вплив між професійним вигоранням та задоволеністю життям, але й визначити потенційні захисні фактори та ризики, пов'язані з особистісними характеристиками та специфікою професійної діяльності. Отримані результати можуть бути використані для розробки програм профілактики професійного вигорання та підвищення рівня задоволеності життям працівників організацій.

#### **ВИСНОВОК ДО РОЗДІЛУ II:**

У другому розділі було докладно розглянуто організаційні засади та основні етапи емпіричного дослідження впливу задоволеності життям та професійного вигорання. Вибір методик був обґрунтований науковими даними про їхню валідність і надійність. Використання комплексу діагностичних інструментів дозволило забезпечити всебічне вивчення феноменів емоційного виснаження, деперсоналізації, мотивації до праці, задоволеності життям і особистісних характеристик респондентів.

Було реалізовано три етапи дослідження: підготовчий (теоретичний аналіз і відбір методик), емпіричний (збір даних за допомогою Google Forms) та аналітичний (обробка і аналіз результатів). Вибір двох груп респондентів з

різними умовами праці дає змогу порівняти специфіку проявів професійного вигорання та рівня задоволеності життям. Отримані дані створюють основу для подальшого аналізу взаємозв'язків між досліджуваними змінними, що буде представлено у наступному розділі роботи.

## РОЗДІЛ 3.

### АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

#### 3.1. Результати вимірювання рівня професійного вигорання та задоволеності життям працівників організації

Для оцінювання досліджуваних конструктів було використано низку опитувальників і шкал, що вимірюють різні аспекти вигорання, задоволеності життям, мотивації та особистісних рис. Надійність кожної шкали перевіряли за допомогою коефіцієнта МакДональда (McDonald's  $\omega$ ), який, подібно до більш відомого показника Кронбаха (Cronbach's  $\alpha$ ), свідчить про внутрішню узгодженість пунктів у межах одного вимірювального інструмента.

За загальноприйнятими критеріями, значення  $\omega$  (як і  $\alpha$ ) понад .70 можна вважати задовільним рівнем надійності, тоді як коефіцієнти в діапазоні .60–.70 є припустимими за певних умов, а все, що нижче .60, — зазвичай розглядається як недостатній рівень внутрішньої узгодженості.

Для діагностики рівня професійного вигорання було використано дві методики: опитувальник «Професійне вигорання» К. Маслач та «Burnout Assessment Tool» (BAT). Методика К. Маслач дозволила оцінити три ключові компоненти вигорання: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. У свою чергу, методика BAT спрямована на вимірювання як первинних симптомів вигорання (виснаження, ментальне дистанціювання, когнітивні та емоційні порушення), так і вторинних симптомів (психологічний дистрес, психосоматичні скарги).

**Дослідження вигорання:** «Виснаження» ( $\omega = .91$ ), «Ментальне дистанціювання» ( $\omega = .87$ ), «Когнітивні порушення» ( $\omega = .84$ ), «Емоційні порушення» ( $\omega = .85$ ), «Психологічний дистрес» ( $\omega = .84$ ), «Психосоматичні скарги» ( $\omega = .83$ ) та збірний конструкт «Первинні симптоми вигорання» ( $\omega = .80$ ) продемонстрували високий або достатній рівень надійності, що свідчить про узгодженість пунктів усередині цих шкал.

Отримані дані засвідчили, що найвиразніші компоненти професійного вигорання серед усіх обстежуваних — емоційне виснаження та психологічний дистрес (див. додаток Ж).

За результатами опитувальника К. Масlach:

- Найвищі середні показники спостерігалися за шкалою емоційного виснаження ( $M = 23.71$ ), що свідчить про часте відчуття втоми, емоційного спустошення та перевантаження.
- Деперсоналізація ( $M = 8.7$ ) характеризується схильністю до емоційного відсторонення, формального спілкування, зниження емпатії та професійного цинізму.
- Редукція професійних досягнень ( $M = 31.94$ ) вказує на тенденцію до зниження самооцінки професійної ефективності, невдоволення результатами власної діяльності, втрати мотивації до розвитку.

За результатами методики ВАТ:

- Найвищі середні значення виявлено за шкалами виснаження ( $M = 2.68$ ) та психологічного дистресу ( $M = 2.69$ ), що свідчить про наявність тривалого емоційного та фізичного навантаження, яке відчуває більшість працівників. Це є ознакою активного прояву первинних симптомів вигорання.
- Менш вираженими виявилися такі компоненти, як ментальне дистанціювання ( $M = 2.08$ ), когнітивні порушення ( $M = 2.16$ ), емоційні порушення ( $M = 2.27$ ), а також психосоматичні скарги ( $M = 2.14$ ). Їх середні значення відповідають середньому рівню, що може вказувати на поступове формування вторинних симптомів або їх компенсацію іншими ресурсами.
- Інтегральний показник «Первинні симптоми вигорання» ( $M = 2.69$ ) засвідчує загальну тенденцію до виснаження, що актуалізує необхідність профілактики у професійному середовищі.

- Показники «Вторинних симптомів вигорання» перебувають на порівняно нижчому рівні ( $M = 2.17$ ), але вже демонструють ознаки формування більш стійких психоемоційних і соматичних порушень.

Аналіз результатів ВАГ дозволяє зробити висновок, що в контексті професійної діяльності найбільш поширеними симптомами вигорання є виснаження та внутрішнє психоемоційне перенапруження, тоді як інші симптоми поки не набули крайньої виразності, але можуть проявитися за умов хронічного стресу.

**Дослідження задоволеності життям і стосунками.** «Задоволеність власним життям» ( $\omega = .85$ ), «Загальна задоволеність» ( $\omega = .88$ ) та «Шкала задоволеності життям» Е. Дінера ( $\omega = .88$ ) також показали високий рівень внутрішньої узгодженості. «Задоволеність стосунками з іншими» ( $\omega = .66$ ) перебуває на прийнятному рівні надійності, тоді як «Незадоволеність собою та життям» ( $\omega = .44$ ) має значно нижчий показник, що може свідчити про неоднорідність пунктів або потребу в уточненні цієї субшкали.

Щодо рівня задоволеності життям для усіх обстежуваних (див. додаток Ж):

- Середній показник задоволеності власним життям становить  $M = 23.9$ , що свідчить про здебільшого позитивне сприйняття респондентами свого життя.
- Незадоволеність життям ( $M = 18.0$ ) на середньому рівні, що вказує на наявність певної долі невдоволення чи фрустрації, але без домінування негативної оцінки.
- Задоволеність стосунками з іншими ( $M = 26.4$ ) є однією з найвищих серед проаналізованих шкал, що демонструє важливу роль соціального ресурсу у підтриманні загального психологічного добробуту.
- Загальний рівень задоволеності ( $M = 32.3$ ) підтверджує позитивне інтегральне уявлення про якість життя.

- За шкалою Е. Дінера середній показник становить  $M = 21.5$ , що відповідає помірному рівню задоволеності життям згідно з інтерпретаційними нормами автора.

Таким чином, попри наявність симптомів професійного вигорання серед працівників, загальний рівень їхньої задоволеності життям залишається помірно високим. Це може свідчити про наявність індивідуальних компенсаторних механізмів подолання професійного стресу.

Результати порівняння рівнів професійного вигорання між двома групами обстежуваних за методикою К. Маслач продемонстрували значущі відмінності між групами працівників офісу та магазинів за всіма трьома шкалами. Аналіз даних дозволив виявити, що рівень емоційного виснаження у працівників магазинів ( $M = 26.11$ ) є значуще вищим порівняно з офісними працівниками ( $M = 21.31$ ),  $U = 393$ ,  $p = 0.02$ , з малим рівнем ефекту (0.33).

Таблиця 3.2.

### Середні бали за шкалами К. Маслач для різних груп працівників

Назва шкали	Працівники офісу (M)	Працівники магазинів (M)	U	p	Розмір ефекту
Емоційне виснаження	21.31	26.11	393	0.02	0.33
Деперсоналізація	6.33	11.07	286	<.001	0.51
Редукція професійних досягнень	34.19	29.68	301	<.001	0.49

Аналогічні результати було отримано за шкалою «Деперсоналізація»: працівники магазинів продемонстрували значуще вищий рівень ( $M = 11.07$ ) порівняно з офісними працівниками ( $M = 6.33$ ),  $U = 286$ ,  $p < 0.001$ , з помірним рівнем ефекту (0.51). Отримані дані вказують на те, що працівники магазинів частіше відчують емоційну відстороненість від клієнтів та колег, демонструють цинічне ставлення та знижену емпатію.

За шкалою «Редукція професійних досягнень» було виявлено зворотну закономірність: офісні працівники продемонстрували вищі показники ( $M = 34.19$ ) порівняно з працівниками магазинів ( $M = 29.68$ ),  $U = 301$ ,  $p < 0.001$ , з

помірним розміром ефекту (0.49). Враховуючи, що за цією шкалою вищий бал вказує на нижчий рівень редукції професійних обов'язків, можна стверджувати, що працівники магазинів мають більш виражене відчуття некомпетентності, зниження продуктивності та втрату мотивації до роботи.

Результати за методикою ВАТ (таб.3.3.) також підтверджують виявлені закономірності. За шкалою «Виснаження» працівники магазинів отримали значуще вищі показники ( $M = 25.25$ ) порівняно з офісними працівниками ( $M = 21.57$ ),  $U = 381$ ,  $p = 0.013$ , з розміром ефекту 0.35. Це свідчить про те, що працівники магазинів частіше відчувають фізичну та емоційну втому, загальне виснаження ресурсів.

Таблиця 3.3.

**Середні бали за шкалами ВАТ для різних груп працівників**

Назва шкали	Працівники офісу (M)	Працівники магазинів (M)	U	p	Розмір ефекту
Виснаження	21.57	25.25	381	0.013	0.35
Ментальне дистанціювання	6.76	8.57	440	0.073	0.25
Когнітивні порушення	10.93	11	587	0.99	0.00
Емоційні порушення	11.26	12.71	509	0.341	0.14
Психологічні скарги	16.48	17.25	523	0.438	0.11
Психосоматичні скарги	11.02	12.64	498	0.279	0.15
Первинні симптоми вигорання	50.52	57.54	414	0.037	0.30
Вторинні симптоми	27.5	29.89	506	0.325	0.14

За шкалою «Ментальне дистанціювання»: працівники магазинів мають вищі показники ( $M = 8.57$ ) порівняно з офісними працівниками ( $M = 6.76$ ). Натомість за шкалами «Когнітивні порушення» та «Емоційні порушення» значущих відмінностей між групами не виявлено, що може свідчити про те, що ці аспекти вигорання проявляються однаковою мірою незалежно від конкретної сфери діяльності в межах організації.

Найбільш показовими виявилися результати за інтегральним показником «Первинні симптоми вигорання», який є сумою всіх чотирьох

основних шкал ВАТ. Працівники магазинів продемонстрували значуще вищий рівень первинних симптомів вигорання ( $M = 57.54$ ) порівняно з офісними працівниками ( $M = 50.52$ ),  $U = 414$ ,  $p = 0.037$ , з розміром ефекту 0.30. Це свідчить про те, що загальний рівень професійного вигорання у працівників магазинів є вищим, ніж у офісних працівників.

Скоріше за все виявлені відмінності в рівні професійного вигорання між працівниками офісу та магазину можна пояснити специфікою їхньої професійної діяльності. Працівники магазинів постійно перебувають у прямому контакті з клієнтами, що вимагає емоційного залучення, необхідності відповідати очікуванням та вирішувати конфліктні ситуації. Такий формат роботи створює додаткове емоційне навантаження, яке з часом може призводити до виснаження емоційних ресурсів та розвитку симптомів професійного вигорання.

Додатковим фактором, що може пояснювати вищий рівень вигорання серед працівників магазинів, є фізичне навантаження, пов'язане з необхідністю тривалий час перебувати на ногах, працювати у швидкому темпі та відповідати вимогам щодо обслуговування клієнтів. Офісні працівники, натомість, мають більш стабільний графік, комфортніші умови праці та менш інтенсивну соціальну взаємодію, що певною мірою знижує ризик розвитку емоційного виснаження.

Для більш детального розуміння особливостей прояву вигорання було проаналізовано середні бали за шкалами ВАТ. Порівняння середніх значень за шкалами ВАТ (не сумарних, а середніх балів) дозволяє оцінити вираженість різних аспектів вигорання в межах єдиної шкали вимірювання (див. додаток Є). Так, найвищі показники в обох групах спостерігаються за шкалами «Виснаження» ( $M = 2.70$  для офісних працівників та  $M = 3.16$  для працівників магазинів) та «Психологічний дистрес» (2.75 та 2.88 відповідно). Це може свідчити про те, що виснаження та загальне погіршення психоемоційного стану є найбільш типовими проявами професійного вигорання незалежно від специфіки діяльності.

Цікавими є результати за шкалою «Психосоматичні скарги», де не виявлено статистично значущих відмінностей між групами ( $p = 0.279$ ). Проте номінально показники працівників магазинів ( $M = 2.53$ ) є вищими, ніж у офісних працівників ( $M = 2.20$ ). Це може вказувати на тенденцію до соматизації стресу у працівників з вищим рівнем емоційного виснаження, яка, однак, не досягає рівня статистичної значущості на даній вибірці.

Як бачимо з таблиці (див. додаток Є), найбільш вираженими симптомами вигорання у обох груп працівників є виснаження та психологічний дистрес, тоді як ментальне дистанціювання має найнижчі показники. При цьому статистично значущі відмінності між групами виявлено лише за шкалами «Виснаження» та загальним показником «Первинні симптоми вигорання».

Поряд із дослідженням рівня професійного вигорання було проведено порівняння середніх показників показники задоволеності життям між двома групами обстежуваних (табл 3.4). Для цього використовувалася методика «КОСБ-3» зі шкалами задоволеність власним життям, незадоволеність життям, задоволеність стосунками з іншими, загального рівня задоволеності, а також шкала задоволеності життям Е. Дінера.

Всі середні показники задоволеності вищі у працівників офісу, при цьому ми не виявили статистично значущих відмінностей за жодною зі шкал. Водночас номінально можна відзначити тенденцію до вищих показників задоволеності власним життям ( $M = 24.6$  проти  $M = 22.9$ ), загального рівня задоволеності ( $M = 34.0$  проти  $M = 30.3$ ) та задоволеності життям за шкалою Е. Дінера ( $M = 22.5$  проти  $M = 20.5$ ) у офісних працівників порівняно з працівниками магазинів. Водночас можна відзначити, що по шкалам у працівників у працівників офісу вищі, ніж у працівників магазинів, натомість незадоволеність життям трішки вища у працівників магазинів ( $M = 18.7$  проти  $M = 17.3$ )

Таблиця 3.4.

**Середні показники задоволеності життям (методики «КОСБ-3» та шкала Е. Дінера) для різних груп працівників**

	Назва шкали	Працівники офісу (М)	Працівники магазинів (М)	U	p	Розмір ефекту
<b>КОСБ-3) О. Калюк, О. Савченко</b>	Задоволеність власним життям	24.6	22.9	498	0.282	0.1531
	Незадоволеність життям	17.3	18.7	476	0.178	0.1905
	Задоволеність стосунками з іншими	26.7	26.1	576	0.885	0.0213
	Загальний рівень задоволеності	34	30.3	521	0.421	0.1148
<b>Шкала задоволеності життям (Е. Дінера)</b>	Задоволеність життям за шкалою Е. Дінера	22.5	20.5	456	0.114	0.2245

Аналіз показників за шкалами задоволеності життям виявив, що незважаючи на вищий рівень професійного вигорання, працівники магазинів не демонструють статистично значущих відмінностей у рівні загальної задоволеності життям порівняно з офісними працівниками. Це може свідчити про наявність компенсаторних механізмів, які дозволяють підтримувати суб'єктивне благополуччя навіть за умов інтенсивного професійного стресу.

Варто зазначити, що номінально показники задоволеності життям є вищими у офісних працівників за більшістю шкал, особливо за «Загальним рівнем задоволеності» (34.0 проти 30.3) та «Шкалою задоволеності життям» Е. Дінера (22.5 проти 20.5). Це може вказувати на тенденцію до зниження суб'єктивного благополуччя у працівників з вищим рівнем професійного вигорання, яка, однак, не досягає рівня статистичної значущості.

**3.2. Виявлення взаємозв'язків між показниками вигорання та задоволеності життям.**

Для більш глибокого розуміння взаємозв'язку між професійним вигоранням та задоволеністю життям було проведено кореляційний аналіз (таб 3.5)..



Аналіз коефіцієнтів кореляції дозволив виявити низку статистично значущих зв'язків між окремими компонентами професійного вигорання (згідно з опитувальником Масляч та ВАТ) і показниками задоволеності життям

Особливу увагу було приділено тим зв'язкам, які продемонстрували найвищу силу кореляції та мають безпосереднє теоретичне значення для розуміння природи професійного вигорання (таб. 3.5.), повна кореляційна теплова карта представлена у додатку Д.

Насамперед, слід відзначити значущо негативний зв'язок між емоційним виснаженням, деперсоналізацією та задоволеністю стосунками з іншими ( $r = -0.353$ ,  $r = -0.399$ ,  $p < 0.001$ ). Це свідчить про те, що чим нижчий рівень задоволеності міжособистісними взаєминами, тим вищою є схильність до емоційного відсторонення, втрати емпатії, цинічного ставлення до людей у професійній сфері. Деперсоналізація — один із найяскравіших проявів вигорання, і виявлений зв'язок дозволяє припустити, що соціальна підтримка, емоційна близькість та якісні стосунки з іншими людьми є ключовими буферами, які можуть запобігати емоційному дистанціюванню в умовах хронічного стресу.

Результати показали, що первинні симптоми вигорання мають значущі негативні кореляції із задоволеністю власним життям ( $r = -0.318$ ,  $p < 0.01$ ), задоволеністю стосунками з іншими ( $r = -0.314$ ,  $p < 0.01$ ) та загальним рівнем задоволеності ( $r = -0.371$ ,  $p < 0.01$ ). Водночас виявлено позитивний зв'язок із незадоволеністю собою та життям ( $r = 0.266$ ,  $p < 0.05$ ). Це підтверджує теоретичне положення про те, що професійне та задоволеність життям мають зворотні зв'язки, тобто при збільшенні задоволеності життям збільшується рівень вигорання.

Крім того, емоційне виснаження, деперсоналізація також негативно пов'язана із загальною задоволеністю життям ( $r = -0.384$ ,  $r = -0.423$ ,  $p < 0.001$ ). Цей зв'язок вказує на те, що загальна суб'єктивна оцінка якості життя впливає на професійне функціонування особистості: низький рівень

життєвого благополуччя може сприяти розвитку емоційної ізоляції на роботі. Водночас це може працювати і в зворотному напрямку — хронічна деперсоналізація, особливо в сферах, що вимагають постійної взаємодії з людьми, може призводити до загального зниження задоволеності життям.

Важливою є також виявлена позитивна кореляція між редукцією професійних досягнень і загальною задоволеністю життям ( $r = 0.391$ ,  $p < 0.001$ ). На перший погляд, цей зв'язок може здаватися суперечливим, адже очікувано, що зростання задоволеності життям має знижувати рівень редукції, але враховуючи, що це зворотна шкала, то зі збільшенням задоволеності власним життям прокрашуватимуться професійні досягнення.

Також було встановлено позитивний зв'язок між редукцією професійних досягнень і задоволеністю стосунками з іншими ( $r = 0.347$ ,  $p < 0.01$ ). Це може вказувати на те, що якісні стосунки з іншими людьми частково компенсують втрату сенсу або задоволеності у професійній сфері. З огляду на це, слід припустити, що соціальна сфера може виступати компенсаторним простором для особистості в умовах зниження професійної самореалізації.

Варто акцентувати на позитивному зв'язку редукції професійних досягнень із задоволеністю життям (шкала Дінера) ( $r = 0.292$ ,  $p < 0.05$ ), оскільки це зворотна шкала. Цей показник доповнює попередні висновки: навіть незначне зростання суб'єктивного відчуття повноцінності життя може позитивно впливати на сприйняття власних досягнень у професійній сфері.

Показово, що шкала задоволеності життям Е. Дінера не продемонструвала значущої кореляції з показниками первинних симптомів вигорання ( $r = -0.129$ ,  $p > 0.05$ ). Це може свідчити про те, що когнітивний компонент задоволеності життям (який вимірює шкала Дінера) менше пов'язаний із професійним вигоранням, ніж емоційний компонент, який більшою мірою відображається в інших шкалах задоволеності.

Таким чином, результати кореляційного аналізу дають змогу зробити висновок, що емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень — як три ключові компоненти професійного

вигорання — мають тісні зв'язки з показниками соціального та особистісного благополуччя, зокрема задоволеністю стосунками й загальним життєвим фоном.

### 3.3. Визначення предикторів професійного вигорання

Для глибшого розуміння чинників, що впливають на розвиток професійного вигорання у працівників організації, було проведено регресійний аналіз. Цей метод дозволяє визначити внесок різних змінних у прогнозування певного показника (у нашому випадку – рівня професійного вигорання) та встановити силу їхнього впливу.

Перш за все, було проведено перевірку припущень для лінійної регресії. Для оцінки нормальності залишків було проведено кілька тестів: Шапіро–Вілка (Shapiro–Wilk), Колмогорова–Смирнова (Kolmogorov–Smirnov) та Андерсона–Дарлінга (Anderson–Darling). У всіх випадках отримані р-значення перевищують рівень .05 (Shapiro–Wilk:  $W = 0.980$ ,  $p = .331$ ; Kolmogorov–Smirnov:  $D = 0.110$ ,  $p = .340$ ; Anderson–Darling:  $A = 0.625$ ,  $p = .100$ ). Це свідчить про відсутність підстав відкидати гіпотезу про нормальність розподілу залишків.

Для перевірки рівності дисперсій (гомоскедастичності) залишків було застосовано кілька статистичних критеріїв — тест Бройша–Пагана (Breusch–Pagan), Голдфельда–Квандта (Goldfeld–Quandt) і Гаррісона–МакКейба (Harrison–McCabe). У всіх випадках р-значення також вищі за .05 (наприклад, Breusch–Pagan:  $\chi^2 = 6.69$ ,  $p = .082$ ), що дає підстави стверджувати, що порушень гомоскедастичності не виявлено.

Оцінка мультиколінеарності (надмірної кореляції між предикторами) проводилася через показники VIF (фактор інфляції дисперсії) та толерантності (Tolerance). Для всіх предикторів VIF знаходиться в діапазоні 1.11–1.22, а толерантність — у межах 0.817–0.904, що є набагато кращим, ніж

типовий поріг проблемної мультиколінеарності ( $VIF > 5$  або  $Tolerance < 0.20$ ).

Загалом результати перевірок свідчать про те, що ключові припущення лінійної регресії (нормальність, гомоскедастичність та відсутність мультиколінеарності) для цієї моделі дотримані. Це дозволяє використовувати лінійну регресію як коректний інструмент подальшого статистичного аналізу.

Таблиця 3.6.

### Результати перевірки припущень лінійної регресії

Припущення	Тест	Статистика	р-значення	Висновок
Нормальність розподілу залишків	Shapiro-Wilk	$W = 0.980$	0.331	Припущення виконується
	Kolmogorov-Smirnov	$D = 0.110$	0.340	Припущення виконується
	Anderson-Darling	$A = 0.625$	0.100	Припущення виконується
Гомоскедастичність	Breusch-Pagan	$\chi^2 = 6.69$	0.082	Припущення виконується
	Goldfeld-Quandt	$F = 1.13$	0.364	Припущення виконується
	Harrison-McCabe	$HMC = 0.47$	0.243	Припущення виконується
Мультиколінеарність	VIF (Загальний рівень задоволеності)	1.18	-	Припущення виконується
	VIF (Емоційна стабільність)	1.22	-	Припущення виконується
	VIF (Внутрішня мотивація)	1.11	-	Припущення виконується

Обрахунок показників регресійної моделі здійснювався за допомогою програмного забезпечення jamovi 2.3.28. Процедура обчислення передбачала лінійну регресію найменших квадратів (Ordinary Least Squares).

На основі результатів кореляційного аналізу було відібрано три найбільш значущі предиктори для включення в регресійну модель: загальний

рівень задоволеності життям, внутрішня мотивація та емоційна стабільність. Вибір цих змінних зумовлений не лише їхнім статистично значущим зв'язком із рівнем вигорання, але й теоретичними міркуваннями. Задоволеність життям є важливим індикатором суб'єктивного благополуччя, внутрішня мотивація відображає особистісну залученість у професійну діяльність, а емоційна стабільність відображає здатність людини адаптуватися до стресових ситуацій.

Результати регресійного аналізу представлено у таблиці 3.7. Загальна модель виявилася статистично значущою ( $F = 9.81$ ,  $p < 0.001$ ), з коефіцієнтом детермінації  $R=0.555$ ,  $R^2 = 0.308$ , що свідчить про те, що обрані предиктори пояснюють близько 31% дисперсії первинних симптомів вигорання. Скоригований коефіцієнт детермінації (Adjusted  $R^2$ ) становить 0.277, що є досить високим показником для психологічних досліджень ( додток Е).

Таблиця 3.7.

**Результати регресійного аналізу для прогнозування первинних симптомів вигорання**

Предиктор	B	SE	t	p	$\beta$
Константа	98.281	8.859	11.09	< 0.001	-
Загальний рівень задоволеності життям	-0.348	0.153	-2.27	0.026	-0.250
Емоційна стабільність	-2.510	0.656	-3.83	< 0.001	-0.412
Внутрішня мотивація	-3.759	1.595	-2.36	0.021	-0.267

*Примітка: B - нестандартизований регресійний коефіцієнт; SE - стандартна помилка; t - значення t-критерію; p - рівень значущості;  $\beta$  - стандартизований регресійний коефіцієнт.*

Аналіз стандартизованих регресійних коефіцієнтів ( $\beta$ ) дозволяє порівняти відносний внесок кожного предиктора у прогнозування рівня вигорання. Найсильнішим предиктором виявилася емоційна стабільність ( $\beta = -0.412$ ,  $p < 0.001$ ), що свідчить про те, що зниження емоційної стабільності (або підвищення рівня нейротизму) значною мірою сприяє розвитку

професійного вигорання. Другим за силою впливу предиктором є внутрішня мотивація ( $\beta = -0.267$ ,  $p = 0.021$ ), яка негативно пов'язана з рівнем вигорання. Це означає, що високий рівень внутрішньої мотивації може виступати захисним фактором проти розвитку професійного вигорання. Нарешті, загальний рівень задоволеності життям ( $\beta = -0.250$ ,  $p = 0.026$ ) також виявився значущим негативним предиктором вигорання, що підтверджує важливість задоволеності життям-для протидії професійному вигоранню.

Цікаво відзначити, що всі три предиктори мають негативний зв'язок із рівнем вигорання, що свідчить про їхню захисну роль. Чим вищі показники емоційної стабільності, внутрішньої мотивації та загальної задоволеності життям, тим нижчий рівень професійного вигорання у працівників. Це відповідає теоретичним уявленням про те, що вигорання розвивається за умови дефіциту особистісних ресурсів та негативного суб'єктивного сприйняття якості життя.

Нестандартизовані коефіцієнти (В) дозволяють побудувати рівняння регресії для прогнозування рівня первинних симптомів вигорання: Вигорання =  $98.281 + 0.348 \times \text{Задоволеність} + 2.510 \times \text{Емоційна стабільність} + 3.759 \times \text{Внутрішня мотивація}$ . Це рівняння може бути використане для розрахунку індивідуального рівня ризику розвитку професійного вигорання на основі показників задоволеності життям, емоційної стабільності та внутрішньої мотивації.

Аналіз діагностичних графіків регресійної моделі (графік залишків проти прогнозованих значень, Q-Q графік нормальності залишків (таб. 3.8.), графік впливових спостережень) не виявив суттєвих відхилень від теоретичних припущень, що підтверджує надійність отриманих результатів. Залишки розподілені випадковим чином навколо нульової лінії, що свідчить про відсутність систематичних помилок у прогнозуванні. Q-Q графік показує, що розподіл залишків близький до нормального, а аналіз впливових спостережень не виявив значних викидів, які могли б суттєво вплинути на результати регресійного аналізу.

Отримані результати дозволяють зробити висновок про те, що професійне вигорання є комплексним феноменом, на який впливають як особистісні характеристики (емоційна стабільність), так і мотиваційні аспекти (внутрішня мотивація) та задоволеність життям (загальне суб'єктивне благополуччя). Це відповідає сучасним теоретичним уявленням про природу вигорання як результату складної взаємодії між особистістю та робочим середовищем.

Таблиця 3.8.

### Q-Q графік нормальності залишків



Важливо відзначити, що емоційна стабільність (або низький рівень нейротизму) є найсильнішим предиктором вигорання серед досліджуваних змінних. Цей результат узгоджується з попередніми дослідженнями, які показали, що особи з високим рівнем нейротизму більш схильні до розвитку професійного вигорання. Це може бути пов'язано з тим, що такі люди більш чутливі до стресових факторів, схильні до негативних емоційних реакцій та мають нижчий поріг психологічної витривалості.

Внутрішня мотивація також виявилася важливим предиктором професійного вигорання. Цей результат можна пояснити тим, що внутрішньо мотивовані працівники отримують задоволення від самого процесу роботи,

мають вищу залученість та сприймають професійні виклики як можливості для розвитку, а не як загрози. Натомість, працівники з низьким рівнем внутрішньої мотивації можуть сприймати роботу як зовнішній обов'язок, що підвищує психологічне навантаження та сприяє розвитку вигорання.

Загальний рівень задоволеності життям також є значущим предиктором професійного вигорання. Цей результат підтверджує ідею про взаємозв'язок професійного та особистісного благополуччя. Задоволеність життям може виступати ресурсом, який допомагає протистояти негативним наслідкам професійного стресу. Водночас, незадоволеність життям може посилювати сприйняття професійних труднощів та сприяти розвитку симптомів вигорання.

У подальших дослідженнях доцільно розширити спектр потенційних предикторів професійного вигорання, включивши до аналізу організаційні фактори (стиль керівництва, соціальна підтримка на робочому місці, рівень автономності), а також більш специфічні особистісні характеристики (резилієнтність, самоефективність, оптимізм). Це дозволить побудувати більш комплексну модель розвитку професійного вигорання та визначити найбільш ефективні стратегії профілактики.

Виходячи з результатів регресійного аналізу, можна припустити, що стратегії запобігання професійному вигоранню мають бути спрямовані на підвищення емоційної стабільності працівників (наприклад, через навчання технік управління стресом та емоційної саморегуляції), підтримку внутрішньої мотивації (створення умов для автономії, компетентності та зв'язку з іншими) та підвищення загального рівня задоволеності життям (баланс роботи та особистого життя, підтримка позитивного психологічного клімату). Такий комплексний підхід може значно знизити ризик розвитку професійного вигорання та підвищити загальний рівень благополуччя працівників.

Порівнюючи отримані результати з даними попередніх досліджень, можна відзначити їхню відповідність загальним тенденціям. Зокрема,

метааналіз, проведений Аларконом та колегами (2009), також виявив, що емоційна стабільність, внутрішня мотивація та загальне психологічне благополуччя є значущими предикторами професійного вигорання. Водночас, наше дослідження доповнює наявні знання, оскільки фокусується на специфічній вибірці працівників сфери роздрібної торгівлі в Україні в умовах високої соціально-економічної нестабільності (Alarcon, 2009).

Практичне значення отриманих результатів полягає в тому, що вони дозволяють розробити цілеспрямовані інтервенції для профілактики та подолання професійного вигорання. Зокрема, психологічні програми можуть бути спрямовані на розвиток емоційної стабільності через навчання технікам емоційної саморегуляції, підтримку внутрішньої мотивації через створення умов для автономії та компетентності, а також підвищення загального рівня задоволеності життям через покращення балансу між роботою та особистим життям.

### **3.4. Рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання у працівників організації**

На основі результатів дослідження, що виявили основні предиктори професійного вигорання, розроблено комплекс рекомендацій для HR-фахівців та керівників організації. Ці рекомендації спрямовані на подолання та профілактику вигорання через вплив на три ключові фактори: емоційну стабільність, внутрішню мотивацію та загальний рівень задоволеності життям. Оскільки емоційна стабільність виявилася найсильнішим предиктором ( $\beta = -0.412$ ), значна частина рекомендацій присвячена саме розвитку емоційної саморегуляції та стресостійкості працівників.

Для підвищення емоційної стабільності працівників рекомендується впровадження регулярних тренінгів з розвитку навичок емоційного інтелекту та стрес-менеджменту. Такі тренінги повинні включати практичні вправи з розпізнавання власних емоцій, техніки швидкого відновлення при

емоційному перенапруженні, методи когнітивного переструктурування та розвиток конструктивних копінг-стратегій. Особливо важливо адаптувати ці програми до специфіки роботи різних категорій працівників, враховуючи що персонал магазинів має вищий рівень вигорання порівняно з офісними працівниками.

Корисним інструментом для підвищення емоційної стабільності може стати система регулярної супервізії та професійної підтримки. Для працівників магазинів доцільно запровадити щотижневі групові зустрічі, де під керівництвом досвідченого фасилітатора обговорюватимуться складні ситуації взаємодії з клієнтами, конфліктні випадки та спільно вироблятимуться конструктивні способи їх вирішення. Для офісних працівників можна впровадити формат індивідуальних консультацій з психологом або коучем для розвитку навичок саморегуляції.

Важливим аспектом розвитку емоційної стабільності є забезпечення здорового балансу між роботою та відпочинком. Рекомендується впровадження політики, яка запобігає постійним перепрацюванням та заохочує працівників повноцінно відпочивати. Це може включати: моніторинг загального робочого часу, чітке обмеження понаднормової роботи, заохочення до повного використання щорічних відпусток та впровадження днів для відновлення після інтенсивних робочих періодів (наприклад, після сезону розпродажів).

Для підтримки внутрішньої мотивації, яка виявилася другим за значущістю предиктором вигорання ( $\beta = -0.267$ ), рекомендується розробити систему професійного розвитку, що відповідає індивідуальним інтересам та здібностям кожного працівника. Така система повинна включати чіткі кар'єрні траєкторії, можливості для горизонтального та вертикального кар'єрного росту, програми навчання та розвитку компетенцій, а також регулярні зворотні зв'язки щодо професійного прогресу.

Важливим елементом підтримки внутрішньої мотивації є створення умов для автономії працівників. Рекомендується переглянути посадові

інструкції з метою розширення зони відповідальності та самостійності співробітників у прийнятті рішень. Для працівників магазинів доцільно розробити систему, яка дозволить їм впливати на формування асортименту, брати участь у розробці маркетингових стратегій та вносити пропозиції щодо покращення обслуговування клієнтів.

Керівникам рекомендується застосовувати трансформаційний стиль лідерства, який передбачає надихання підлеглих, розвиток їхніх сильних сторін та створення умов для самореалізації. Важливими компонентами такого стилю є: індивідуальний підхід до кожного співробітника, розуміння його цінностей та потреб, формування спільного бачення, підтримка професійних прагнень та забезпечення конструктивного зворотного зв'язку.

Для посилення внутрішньої мотивації доцільно впровадити програму визнання досягнень, яка виходить за межі матеріального заохочення. Така програма може включати: публічне визнання успіхів, систему статусних відзнак, можливості для представлення організації на професійних заходах, участь у наставництві та залучення до розробки стратегічних ініціатив. Важливо, щоб система визнання була прозорою, справедливою та відповідала цінностям працівників.

Третім важливим предиктором професійного вигорання виявився загальний рівень задоволеності життям ( $\beta = -0.250$ ). Для підвищення цього показника рекомендується впровадження програм, спрямованих на покращення балансу між роботою та особистим життям (work-life balance). Такі програми можуть включати: гнучкий графік роботи, можливість дистанційної роботи для офісних працівників, надання додаткових днів відпочинку за особистими обставинами та забезпечення якісного медичного страхування.

Оскільки задоволеність життям тісно пов'язана з фізичним здоров'ям, рекомендується впровадження корпоративних програм зі здорового способу життя. Такі програми можуть включати: компенсацію витрат на спортивні заняття, організацію корпоративних спортивних заходів, навчання принципам

здорового харчування, проведення профілактичних медичних оглядів та консультації з фахівцями у сфері здоров'я.

Для підвищення загального рівня задоволеності життям важливо також забезпечити здоровий психологічний клімат у колективі. Рекомендується проводити регулярні командоутворюючі заходи, які сприяють розвитку взаємодопомоги, довіри та позитивних міжособистісних стосунків. Особливу увагу слід приділити попередженню та конструктивному вирішенню конфліктів, впровадженню політики нульової толерантності до мобінгу та булінгу на робочому місці.

Практичні рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання за кожним із ключових предикторів узагальнено в таблиці 3.9.

### **Практичні рекомендації щодо профілактики та подолання професійного вигорання**

*Таблиця 3.9.*

<b>Предиктор</b>	<b>Практичні рекомендації</b>
Емоційна стабільність	1. Навчання технікам емоційної саморегуляції та управління стресом
	2. Створення системи психологічної підтримки (індивідуальні консультації, групові супервізії)
	3. Впровадження практики «дебріфінгу» після складних робочих ситуацій
	4. Облаштування «кімнат для відпочинку» у торгових точках та офісі
	5. Моніторинг емоційного стану працівників та рання інтервенція
Внутрішня мотивація	1. Розробка індивідуальних планів професійного розвитку
	2. Підвищення рівня автономії працівників у прийнятті рішень
	3. Створення системи нематеріального визнання досягнень
	4. Залучення працівників до розробки стратегічних ініціатив
	5. Забезпечення відповідності між особистими цінностями працівників та корпоративними цілями
Загальний рівень задоволеності життям	1. Впровадження гнучкого графіку роботи та можливостей для дистанційної роботи
	2. Забезпечення розширеного соціального пакету (медичне страхування, фітнес, освітні програми)
	3. Організація корпоративних заходів, спрямованих на розвиток командної взаємодії
	4. Створення програм підтримки для працівників у складних

	життєвих ситуаціях
	5. Навчання практикам mindfulness та ресурсним станам

Важливим аспектом профілактики професійного вигорання є виявлення його ранніх ознак та своєчасне реагування. Рекомендується впровадження системи регулярного моніторингу психологічного стану працівників, що може включати анонімні опитування за методиками діагностики вигорання, індивідуальні зустрічі з HR-фахівцями та безпосередніми керівниками, а також аналіз непрямих показників (зростання кількості лікарняних, зниження продуктивності, підвищення конфліктності).

Для працівників, які вже демонструють ознаки вигорання, доцільно розробити індивідуальні програми відновлення, що включають: тимчасове зниження робочого навантаження, перерозподіл обов'язків, індивідуальну психологічну підтримку, навчання технікам відновлення та у разі необхідності – направлення до фахівців з психічного здоров'я. Важливо створити в організації атмосферу, де працівники можуть відкрито говорити про свій психологічний стан без страху стигматизації.

Окрему увагу слід приділити підготовці керівників різних рівнів до роботи з проблемою вигорання у підлеглих. Рекомендується проведення навчальних програм для керівників, які включають: розпізнавання ознак вигорання, техніки підтримуючої комунікації, вміння створювати психологічно безпечне середовище та конструктивний зворотний зв'язок. Керівники повинні бути обізнані про ресурси організації для підтримки працівників з ознаками вигорання та вміти своєчасно направляти їх до відповідних спеціалістів.

Враховуючи виявлені в дослідженні відмінності між рівнем вигорання у працівників магазинів та офісу, рекомендується диференційований підхід до профілактики вигорання для цих категорій. Для працівників магазинів особливу увагу слід приділити розвитку навичок комунікації з клієнтами, технікам швидкого відновлення під час робочого дня, ергономічній

організації робочого простору та оптимізації робочих процесів для зниження фізичного навантаження.

Для оцінки ефективності впроваджених заходів рекомендується проводити регулярний моніторинг рівня вигорання та благополуччя працівників. Це дозволить своєчасно коригувати програми профілактики та отримувати зворотний зв'язок щодо їхньої ефективності. Рекомендований інтервал для проведення такого моніторингу – кожні 6 місяців, з додатковими зрізами після впровадження нових ініціатив або під час періодів підвищеного навантаження (наприклад, перед святковими сезонами).

Окремо слід відзначити важливість створення культури самопіклування в організації. Це передбачає формування цінностей, які заохочують працівників звертати увагу на свій фізичний та психологічний стан, своєчасно відпочивати, встановлювати здорові межі між роботою та особистим життям та використовувати доступні ресурси для підтримки благополуччя. Керівники повинні демонструвати зразкову поведінку в цьому напрямку, показуючи власним прикладом важливість самопіклування.

Враховуючи, що вигорання часто виникає в контексті організаційної культури, яка заохочує постійну доступність, перепрацювання та жертвування особистим часом заради робочих цілей, рекомендується перегляд корпоративних цінностей та практик. Важливо формувати культуру, яка цінує не лише результати, але й процес, враховує благополуччя працівників як стратегічний пріоритет та підтримує здоровий баланс між роботою та відпочинком.

Для комплексного підходу до профілактики вигорання рекомендується створення міждисциплінарної робочої групи, яка включатиме представників HR-відділу, керівників різних рівнів, психологів та самих працівників. Ця група повинна розробити довгострокову стратегію підтримки благополуччя працівників, що враховує специфіку організації, результати дослідження та зворотний зв'язок від співробітників. Регулярні зустрічі такої групи дозволять

оперативно реагувати на виклики та адаптувати програми підтримки до змінних умов.

Важливо пам'ятати, що ефективна профілактика професійного вигорання починається на етапі підбору персоналу. Рекомендується включити до процесу відбору оцінку емоційної стабільності кандидатів, їхньої мотиваційної спрямованості та загального рівня психологічного благополуччя. Це дозволить визначити схильність до вигорання та розробити індивідуальні рекомендації щодо профілактики ще до початку роботи в компанії.

Враховуючи специфіку роботи в мережі супермаркетів споживчих товарів (FMCG), де значна частина персоналу – це жінки (88.6% у дослідженій вибірці), рекомендується розробити програми підтримки, які враховують статеві особливості та життєві виклики, з якими частіше стикаються жінки (наприклад, поєднання кар'єри з материнством). Такі програми можуть включати гнучкі умови роботи для молодих матерів, кімнати для догляду за дитиною в офісі та торгових центрах, програми поступового повернення після.

### **Висновки до 3 розділу**

Результати частотного аналізу засвідчили наявність помірно виражених ознак професійного вигорання серед респондентів, з домінуванням емоційного виснаження та психологічного дистресу як основних симптомів. Найвищі середні значення за цими шкалами вказують на тривале емоційне перенапруження, втому й зниження психоемоційних ресурсів у працівників. Інші компоненти вигорання, такі як ментальне дистанціювання, когнітивні та емоційні порушення, а також психосоматичні скарги, перебувають на середньому рівні, що може свідчити про початкові стадії розвитку вторинних симптомів або їх компенсацію за рахунок інших адаптивних механізмів.

Водночас рівень задоволеності життям серед опитаних демонструє переважно позитивні показники: високі середні значення за шкалами «задоволеності власним життям», «загальної задоволеності» та «задоволеності стосунками з іншими» свідчать про значущу роль особистісних і соціальних ресурсів у підтриманні емоційної рівноваги. Це дозволяє припустити, що попри прояви вигорання, респонденти володіють компенсаторними факторами, які сприяють суб'єктивному благополуччю.

Порівняльний аналіз виявив статистично значущі відмінності між працівниками офісу та магазинів за основними показниками професійного вигорання. Працівники магазинів демонструють вищий рівень емоційного виснаження, деперсоналізації та первинних симптомів вигорання, що підтверджено як за методикою К. Маслач, так і за ВАТ. Водночас рівень задоволеності життям номінально вищий у працівників офісу. Це може свідчити про наявність внутрішніх або зовнішніх компенсаторних ресурсів у працівників магазинів, які дозволяють підтримувати суб'єктивне відчуття благополуччя навіть за умов підвищеного професійного стресу.

Результати кореляційного аналізу підтвердили наявність стійких зв'язків між професійним вигоранням і задоволеністю життям, що свідчить про взаємозалежність цих психологічних конструктів. Найбільш виражені негативні кореляції виявлено між емоційним виснаженням, деперсоналізацією та задоволеністю стосунками з іншими і загальним рівнем життєвого благополуччя, що вказує на важливу роль міжособистісної підтримки у зниженні симптомів вигорання.

Особливу увагу привертає позитивний зв'язок між редукцією професійних досягнень і показниками задоволеності життям, з огляду на специфіку інтерпретації цієї зворотної шкали: чим вища задоволеність життям, тим менше виражена редукція. Отримані дані також показали, що первинні симптоми вигорання (за ВАТ) істотно корелюють із більшістю шкал задоволеності, тоді як шкала Е. Дінера виявилася менш чутливою до цих зв'язків, що вказує на її когнітивний, а не емоційний фокус.

Результати регресійного аналізу підтвердили, що емоційна стабільність, внутрішня мотивація та загальний рівень задоволеності життям є статистично значущими предикторами первинних симптомів професійного вигорання. Найсильнішим негативним предиктором виявилася емоційна стабільність, що свідчить про її захисну роль у протидії психоемоційному виснаженню. Внутрішня мотивація та задоволеність життям також знижують рівень вигорання, вказуючи на значення особистісних і мотиваційних ресурсів для збереження психічного благополуччя в умовах професійного стресу.

Модель регресії виявилася статистично значущою ( $F = 9.81$ ,  $p < 0.001$ ), з пояснювальною здатністю близько 31% дисперсії рівня вигорання ( $R^2 = 0.308$ ), що є хорошим показником для психологічного дослідження. Також було підтверджено дотримання всіх припущень лінійної регресії — нормальності, гомоскедастичності та відсутності мультиколінеарності — що свідчить про надійність і валідність отриманих результатів.

Запропоновані рекомендації враховують як особистісний ресурс працівників, так і організаційний контекст, включаючи специфіку діяльності персоналу роздрібної торгівлі. Значна увага приділена емоційній саморегуляції, розвитку професійної автономії, створенню сприятливого психологічного клімату, а також балансу між роботою та особистим життям. Диференційований підхід до офісних і торговельних працівників дозволяє адаптувати заходи до реальних потреб кожної категорії персоналу.

Важливим аспектом є також впровадження систематичного моніторингу психоемоційного стану працівників, розвиток лідерських компетентностей у керівників, підтримка культури самопіклування в організації та створення довгострокової стратегії підтримки благополуччя. Комплексність і системність таких ініціатив дозволяють не лише попереджати вигорання, а й формувати стійку організаційну культуру, орієнтовану на здоров'я, мотивацію та професійну ефективність персоналу.

Отримані результати дослідження свідчать про тісний взаємозв'язок між професійним вигоранням та задоволеністю життям, де ключову роль у

зниженні вигорання відіграють такі ресурси, як емоційна стабільність, внутрішня мотивація та загальний рівень життєвого благополуччя. Виявлені відмінності між групами працівників, значущі кореляції та результати регресійного аналізу підтверджують комплексний характер вигорання й актуалізують потребу в системних заходах профілактики, орієнтованих як на індивідуальні, так і на організаційні чинники.

## ВИСНОВКИ

Для досягнення поставленої мети дослідження було реалізовано наступні завдання:

1. Теоретичний аналіз засвідчив, що задоволеність життям є важливим особистісним ресурсом, який виконує захисну функцію у контексті професійного вигорання. Високий рівень задоволеності життям сприяє зниженню емоційного виснаження, деперсоналізації та збереженню відчуття професійної ефективності. Водночас недостатній рівень задоволеності життям може виступати як фактор вразливості, підвищуючи ризик розвитку симптомів вигорання. Задоволеність життям, будучи інтегральним показником суб'єктивного благополуччя, взаємодіє з мотиваційними, емоційними та соціальними аспектами функціонування особистості й впливає на її здатність адаптуватися до професійних навантажень. Отже, задоволеність життям доцільно розглядати як один із ключових чинників профілактики вигорання працівників організацій.
2. У межах дослідження було розроблено обґрунтовану методологічну схему вивчення впливу задоволеності життям на професійне вигорання працівників організацій. Методологія включала комплексну стратегію збору, аналізу та інтерпретації даних, що дозволила всебічно дослідити взаємозв'язок між ключовими конструктами. Для вимірювання рівня професійного вигорання було використано опитувальники К. Маслач та Burnout Assessment Tool (BAT), які охоплюють як емоційні, так і когнітивно-поведінкові прояви вигорання. Для оцінки задоволеності життям було застосовано методику «КОСБ-3» та шкалу задоволеності життям Е. Дінера, що дозволяють виявити як загальне суб'єктивне благополуччя, так і його окремі аспекти. Додатково було включено шкали мотивації (К. Замфір) та п'ятифакторну модель особистості, що забезпечило глибший аналіз впливових змінних. Обраний

інструментарій відзначається високими психометричними характеристиками, що дозволяє вважати методологічну базу дослідження валідною та надійною. Аналіз даних було виконано за допомогою програми Jamovi, використовувалися описові статистики, аналіз внутрішньої узгодженості за коефіцієнтом МакДональда, U-критерій Манна-Уїтні, однофакторний дисперсійний, кореляційний, лінійний регресійний аналіз.

3. У ході емпіричного дослідження було виявлено, що значна частина працівників демонструє помірно виражені симптоми професійного вигорання, серед яких домінують емоційне виснаження та психологічний дистрес. Водночас рівень задоволеності життям у більшості респондентів є достатньо високим, що може свідчити про наявність компенсаторних ресурсів у системі особистісного благополуччя. Порівняльний аналіз показав, що працівники магазинів мають статистично вищі показники емоційного виснаження, деперсоналізації та загального рівня первинних симптомів вигорання за порівняно з офісними працівниками. Це свідчить про вищу вразливість персоналу роздрібної торгівлі до психоемоційного виснаження, зумовлену характером роботи, безпосереднім контактом із клієнтами та вищим рівнем фізичного та емоційного навантаження. Щодо задоволеності життям, усі середні показники номінально вищі у працівників офісу. Незважаючи на відсутність статистично значущих відмінностей, така тенденція свідчить про те, що вищий рівень життєвого благополуччя може виступати як буфер, що пом'якшує негативний вплив професійного стресу на психоемоційний стан працівників.

Важливо, що найсильніші негативні кореляції між показниками вигорання та задоволеності життям спостерігалися саме у працівників із вищими рівнями навантаження — зокрема, між деперсоналізацією та задоволеністю стосунками з іншими та між емоційним виснаженням і

загальною задоволеністю життям. Це свідчить про те, що якість міжособистісних взаємин і загальна задоволеність життям можуть відігравати ключову захисну роль у збереженні професійної ефективності навіть за високого стресу.

4. Результати емпіричного дослідження підтвердили, що емоційна стабільність, внутрішня мотивація та загальний рівень задоволеності життям є статистично значущими предикторами первинних симптомів професійного вигорання. Найсильнішим предиктором виявилася емоційна стабільність, що свідчить про її захисну роль у протидії психоемоційному виснаженню. Внутрішня мотивація та задоволеність життям також знижують рівень вигорання, вказуючи на значення особистісних і мотиваційних ресурсів для збереження психічного благополуччя в умовах професійного стресу і вигорання.
5. На підставі емпіричних результатів дослідження було розроблено комплекс практичних рекомендацій, спрямованих на профілактику та зниження рівня професійного вигорання серед працівників організації. Рекомендації охоплюють кілька рівнів втручання: індивідуальний, міжособистісний та організаційний. До пріоритетних заходів належать: навчання технік емоційної саморегуляції та стрес-менеджменту, розвиток внутрішньої мотивації через професійне зростання, автономію та систему нематеріального визнання, впровадження програм work-life balance, моніторинг психологічного стану працівників і створення підтримувального соціально-психологічного клімату.

Проведене дослідження підтвердило, що задоволеність життям є важливим психологічним ресурсом, який знижує ризик розвитку професійного вигорання. Отримані результати створюють надійну основу для цільових HR-стратегій, спрямованих на збереження психічного здоров'я працівників і формування сприятливого організаційного середовища.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Alarcon, G. M., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244–263. <https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=1406955&utm>
2. Alves, R., Silva, M. R., & Pereira, A. (2025). Burnout, Life Satisfaction, and Work-Related Quality of Life Among Psychologists in Brazil. *Frontiers in Psychology*, 16, 1532333. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1532333>
3. Argyle, M. (1999). *Causes and correlates of happiness*. In D. Kahneman, E. Diener, & N. Schwarz (Eds.), *Well-being: The foundations of hedonic psychology* (pp. 353–373). New York: Russell Sage Foundation.
4. Argyle, M. (2001). *The Psychology of Happiness* (2nd ed.). Routledge.
5. Boston Consulting Group. (2024, June 11). Half of workers around the world are struggling with burnout. <https://www.bcg.com/press/11june2024-half-of-workers-around-the-world-struggling-with-burnout>
6. Bradley H.B. (1969). Community-based treatment for young adult offenders. *Crime and Delinquency*, v (15), p. 359-370.
7. Dehghan Nayeri, N., Goudarzian, A. H., Vafadar, Z., Navab, E., & Sharifi, H. (2022). Psychometric properties of the Persian version of the Maslach Burnout Inventory–Human Services Survey among Iranian healthcare workers. *Journal of Education and Health Promotion*, 11, 20. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8829575>
8. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The Job Demands–Resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499–512.
9. Diener, E. (1984). Subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 95(3), 542–575.
10. Diener, E., Emmons, R. A., Larsen, R. J., & Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71–75.
11. Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165. <https://sci-hub.se/downloads/2019-01-19/9c/freudenberger1974.pdf>

12. Gosling, S. D., Rentfrow, P. J., & Swann, W. B. (2003). A very brief measure of the Big Five personality domains. *Journal of Research in Personality*, 37(6), 504–528. [https://doi.org/10.1016/S0092-6566\(03\)00046-1](https://doi.org/10.1016/S0092-6566(03)00046-1)
13. Gradus Research (2023). Звіт про рівень задоволеності життям в Україні. <https://gradus.app/uk/open-reports/how-has-quality-life-ukraine-changed-during-war/>
14. Helliwell, J. F., Layard, R., Sachs, J., & De Neve, J.-E. (Eds.). (2020). *World Happiness Report 2020*. Sustainable Development Solutions Network. [https://www.wellbeingintlstudiesrepository.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1000&context=hw\\_happiness](https://www.wellbeingintlstudiesrepository.org/cgi/viewcontent.cgi?article=1000&context=hw_happiness)
15. Martínez-Martínez, O. A., Rojas-Ramírez, J. A., & Martínez-Martínez, L. A. (2016). Psychometric properties of the Satisfaction with Life Scale (SWLS) in Mexican adults. *Health and Quality of Life Outcomes*, 14(1), 170. <https://hqlo.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12955-016-0573-9>