

СУЧАСНІ ДІАГНОСТИЧНІ КРИТЕРІЇ ВИГОРАННЯ ТА ЗАЛУЧЕНОСТІ В РОБОТУ

С. А. Кузьменко

Херсонський державний університет, psi.in.ks@gmail.com

Науковий керівник: кандидат психологічних наук, доцент Н. І. Тавровецька

Вигорання є одною з найсерйозніших та найпоширеніших проблем, що обговорюються в професійній психології. Воно викликає серйозні порушення фізичного та психічного здоров'я людини, погіршує соціальну взаємодію в професійній діяльності та інших сферах життя, негативно впливає на роботу багатьох підприємств і організацій (знижує працездатність фахівців, призводить до помилок в роботі та зумовлює плинність кадрів), тим самим знижуючи загальну якість життя в суспільстві. З початку ХХІ століття все більшої ваги у психології набуває позитивний підхід, що фокусується не на проблемах та негараздах, а на досягненні психологічного благополуччя, оптимальному функціонуванні особистості. В цій парадигмі збільшується увага до залученості в роботу – антиподу вигорання, але серед вітчизняних психологів це поняття досі маловідоме.

Мета статті – дати сучасне визначення професійного вигорання та розглянути його компоненти в контексті позитивного підходу: залученості в роботу та загального психологічного благополуччя. Найбільш доречним, на нашу думку, є практично-операційний підхід, в якому психічні стани розглядаються невідривно від інструментів та методів, які їх вимірюють.

Вигорання розглядається як стан психоемоційного та мотиваційного виснаження, спричинений дисбалансом витрат і ресурсів професійної діяльності, що зачіпає ціннісно-мотиваційні основи поведінки та призводить до тривалого зниження ефективності людини в значущій для неї сфері життєдіяльності [1]. Сучасне розуміння вигорання ґрунтується на теоретичній моделі Х. Маслач та С. Джексон, запропонованій в 1981 р., яка містить три головні компоненти: почуття емоційного виснаження, деперсоналізація і

редукція особистих досягнень. На основі даної моделі розроблено Maslach Burnout Inventory (MBI) – простий та зручний інструмент, що використовується у 88 % публікацій, присвячених дослідженню цієї проблеми [3]. Оскільки трикомпонентна концепція була взята за основу при визначенні синдрому вигорання в МКХ-11, опитувальник сьогодні є універсальним вимірним стандартом.

МВІ є ліцензованим торговельним знаком, що охороняється правом інтелектуальної власності; його використання має ряд обмежень, а будь-які частини методики не дозволено публікувати у відкритих джерелах [3]. Наразі немає «офіційних» перекладів опитувальника українською або російською мовами, оскільки кожна перекладена версія повинна базуватися на ґрунтовних психометричних дослідженнях. Вітчизняним психологам знайома російськомовна модифікація під назвою опитувальник «Професійне вигорання», запропонована Н. Є. Водоп'яноюю та О. С. Старченковою в 2002 р. (стандартизована версія була опублікована в 2013 р.). Методика містить 22 питання про переживання та стани, пов'язані з роботою, котрі респондент оцінює за 7-бальною шкалою від «ніколи» до «щодня». Хоча опис діагностичних шкал повністю відповідає моделі Маслач-Джексон, не можна вважати цей інструмент адаптованою версією МВІ, адже зміст половини питань не співпадає з оригінальним опитувальником. Зважаючи на актуальність та поширеність проблеми вигорання, гостро стоїть потреба розробки оригінального україномовного інструменту відповідно до міжнародних стандартів.

Слід відзначити, що сучасна інтерпретація МВІ (та відповідна теоретична концепція) суттєво відрізняються від версії, опублікованої 40 років тому, яка була взята за основу опитувальника «Професійне вигорання». Автори відійшли від початкової пропозиції окремих списків питань для різних професійних груп: медичного персоналу, викладачів, соціальних працівників, тощо. МВІ-General Survey містить 16 питань, розроблених для використання в різних професійних групах, не пов'язаних з соціальними послугами або освітою, включаючи галузі

сервісу, технічного обслуговування, виробництва, менеджменту і більшість інших професій (версія MBI-GS(S) призначена для оцінки вигорання студентів коледжів і університетів). На основі накопиченого досвіду та аналізу результатів сотень досліджень в усьому світі, виміри вигорання були переглянуті та перейменовані (С. Maslach, S. E. Jackson, M. P. Leiter, 1996):

- виснаження (замість *emotional exhaustion*) вимірює почуття перевтоми і виснаження від роботи,
- цинізм (замість *depersonalization*) вимірює байдуже або відсторонене ставлення до роботи,
- професійна ефективність (замість *personal accomplishment*) вимірює задоволеність минулими і теперішніми досягненнями, а також оцінює очікування людини щодо постійної ефективності на роботі [3; 4]

Пізніше автори MBI уточнили, що протилежна картина високих позитивних оцінок за тими самими параметрами представляє явище, назване **залученням** (*work engagement*). Це поняття представляє позитивний підхід, що центрується на способах досягнення вищої задоволеності, мотивованості і психологічного благополуччя в професійній діяльності: «Поки вигорілі працівники почувають себе виснаженими та цинічними, їх залучені колеги відчують бадьорість та ентузіазм щодо своєї роботи» [5, с. 3]. Залученість визначається як позитивний психологічний стан, пов'язаний з роботою, що характеризується енергією, самовідданістю та поглиненістю. Цей поняття не стосується короткочасних специфічних станів (наприклад, натхнення якоюсь ідеєю); воно характеризує ставлення до роботи в цілому – стійкий і всепроникний емоційно-когнітивний стан, не зосереджений на якомусь конкретному об'єкті, події, особі чи поведінці.

На цій основі В. Шауфелі з колегами розробили інструмент UWES «Утрехтська шкала залученості в роботу» (2004), що складається з 17 питань. За формою цей опитувальник аналогічний MBI: має схожу інструкцію, такі самі 7-бальні оціночні шкали, але пункти мають виключно позитивні формулювання. Як і вигорання, залученість характеризується трьома вимірами:

- енергійність, сила, бадьорість (*vigor*) характеризується високим рівнем енергії, витривалості та «ментальної гнучкості» в процесі роботи, готовністю докласти зусилля до праці, а також наполегливістю в ситуаціях виникнення труднощів;

- самовідданість, ентузіазм (*dedication*) характеризує психологічну прихильність до роботи, змістовно об'єднану з відчуттям причетності, значущості своєї праці, натхнення, гордості, прийняттям викликів;

- заглибленість, поглинення діяльністю (*absorption*) представляє повну концентрацію і зосередження на роботі, внаслідок чого людина не помічає плину часу, їй важко «відірватися» від діяльності [5].

Енергійність та ентузіазм вважаються безпосередніми протилежностями вимірів виснаження та цинізму. При цьому протилежність третьому аспекту вигорання – професійній неефективності – не включається в концепцію залучення. Стан занурення і щасливого захоплення роботою (поглиненість) розглядається як окрема ознака, не пов'язана з відчуттям компетентності і досягнень – див. рис. 1.

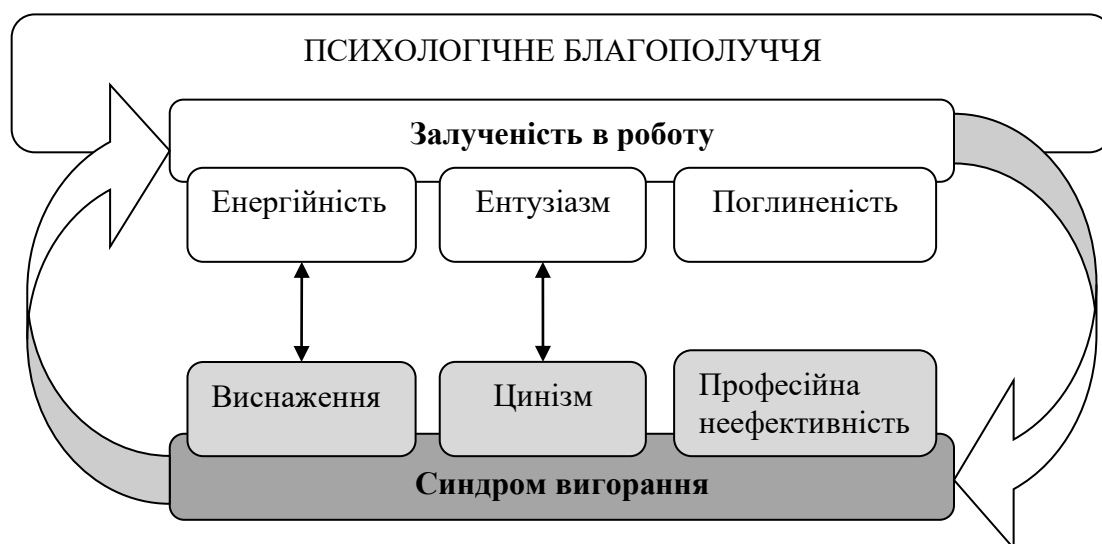


Рис. 1. Співвідношення складових залученості в роботу та вигорання.

Залученість в роботу асоціюється з відчуттям задоволеності, отже її можна розглядати як компонент психологічного благополуччя, що характеризує суб'єктивне благополуччя співробітників в організаційному контексті.

Наразі UWES є інструментом, що найчастіше використовується для вивчення залученості в роботу. Російськомовна версія опублікована самими розробниками в ряду з іншими варіантами перекладу питань; мануал також містить тестові норми міжнародної вибірки. Оскільки опитувальник викладений авторами у відкритому доступі, це відкриває можливість адаптації та розробки україномовної версії.

Хоча поняття залученості було запропоноване як протилежний бік проблеми вигорання, подальші дослідження показали, що зв'язки між ними є більш складними. Так, відсутність вигорання не означає обов'язкової присутності залученості в роботу. Крім того, відомо, що надмірна залученість може призвести до швидкого виснаження та втрати мотивації. W. Schaufeli та A. Bakker визначають вигорання та залученість роботою як різні концепції, котрі слід оцінювати самостійно. Хоча суб'єктивно працівники відчують залучення та вигорання як протилежні психологічні стани (позитивний робочий стан на противагу негативному), вони повинні розглядатися як принципово незалежні один від одного [5].

Наразі залишається відкритим питання, чи є вигорання та залученість протилежними полюсами одного виміру? Скоріше, це конструкти, які корелюють між собою, але також мають окремі, унікальні та незалежні характеристики. Навколо питання про те, як пов'язані прояви вигорання та залученості, точаться активні академічні дискусії, але наразі воно все ще залишається відкритим.

Порівнюючи MBI та UWES, слід відзначити, що конструкт «залученість» має високий рівень внутрішньої узгодженості: три шкали сильно корелюють одна з одною. Три виміри вигорання, навпаки, мають меншу внутрішню узгодженість: шкали виснаження і цинізму зазвичай тісно корелюють між собою, але шкала ефективності демонструє слабкий негативний зв'язок з двома першими вимірами (в деяких вибірках відповідна кореляція не сягає статистичної значущості). Це пояснює, чому в опитувальнику UWES розраховується сумарний показник залученості до роботи, а шкали вигорання

розглядаються як окремі і відносно незалежні параметри (хоча деякі науковці пропонують складні формули для розрахунку загального індексу вигорання).

Даний факт підіймає питання про обґрунтованість *професійної неефективності* як критерію вигорання; цей показник критикується як ненадійний та «нежиттєздатний». Це ускладнює інтерпретацію діагностичних оцінок МВІ. В контексті діагностики є дуже цікавим досвід Швеції та Нідерландів, де вигорання є офіційно визнаним медичним діагнозом, що передбачає можливість піти на лікарняний, отримати затверджену психологічну та соціальну допомогу. Стосовно показників МВІ дослідники рекомендують ставити діагноз вигорання на основі дуже негативних оцінок виснаження, що супроводжуються негативними оцінками хоча б за однією з двох інших шкал (цинізм і неефективність) [4].

Неоднозначність та нерівноцінність шкал призвела до спроб виявити якісне різноманіття профілів вигорання, що базуються на вираженості окремих симптомів або їх сполучень – рис. 2 [2].

	<i>Емоційне виснаження</i>	<i>Деперсоналізація (цинізм)</i>	<i>Професійна ефективність</i>
Залучений	НИЗЬКИЙ	НИЗЬКИЙ	ВИСОКИЙ
Неефективний	Не має значення	Не має значення	НИЗЬКИЙ
Перенапружений	ВИСОКИЙ	Не має значення	Не має значення
Відсторонений	Не має значення	ВИСОКИЙ	Не має значення
Вигорілий	ВИСОКИЙ	ВИСОКИЙ	НИЗЬКИЙ

Рис. 2. Профілі вигорання відповідно до співвідношення показників МВІ

У схемі на рис. 2 критичний рівень того чи іншого виміру вигорання визначається відповідно до стандартизованих норм конкретної популяції та професійної групи. Ми бачимо, що в ряді випадків окремі шкали не мають відношення до класифікації профілю. Профільний підхід не забезпечує чіткої метрики, що дозволяє відрізнити залучених та вигорілих працівників. Проте він

залучає три шкали МВІ, щоб відрізнити прояви вигорання від інших проблемних переживань, пов'язаних з роботою.

Висновок. Діагностика проявів вигорання як чинника професійної поведінки та психологічного благополуччя особистості передбачає вивчення протилежного стану залученості в роботу. Тільки комплексний підхід дозволить спланувати відповідні організаційні та психологічні втручання.

Література:

1. Тавровецька Н. І. Взаємозв'язок професійного вигорання педагогів з особливостями ціннісно-сміслової сфери і життєвої позиції. *Проблеми сучасної психології*. 2020. Вип. 49. С. 296-321. DOI: 10.32626/2227-6246.2020-49.296-321.
2. A message from the Maslach Burnout Inventory Authors. *Maslach Burnout Inventory™* (MBI) / C. Maslach, S. E. Jackson, M. P. Leiter, W. B. Schaufeli, R. L. Schwab. Menlo Park, CA : Mind Garden, 2019. URL: <https://www.mindgarden.com/blog/post/44-a-message-from-the-maslach-burnout-inventory-authors>
3. Maslach C., Jackson S. E., Leiter M. P. Maslach Burnout Inventory. Third edition. Palo Alto, CA : Consulting Psychologists Press. 1996.
4. Maslach C., Leiter M. P. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 2016. Vol. 15(2). P. 103-111. DOI: 10.1002/wps.20311
5. Schaufeli W., Bakker A. UWES. Utrecht Work Engagement Scale : Preliminary Manual (Version 1.1). Utrecht, Netherlands: Occupational Health Psychology Unit Utrecht University, 2004. 60 p. URL: https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/Test%20Manuals/Test_manual_UWES_English.pdf