

АНОТАЦІЯ

Паловскі Ю.О. Психологічні чинники емоційного вигорання керівників бізнесу. – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Дисертація на здобуття наукового ступеня доктора філософії (PhD) за спеціальністю 053 «Психологія» (05 – Соціальні та поведінкові науки) Київський національний університет імені Тараса, Київ, 2021.

Роботу присвячено теоретичному та емпіричному обґрунтуванню психологічних чинників емоційного вигорання керівників бізнесу та розробці відповідних профілактично-корекційних заходів.

У першому розділі дисертації обґрунтовано теоретичні засади дослідження емоційного вигорання в психологічній науці. Проаналізовано та систематизовано теоретичні концепції, що пояснюють виникнення емоційного вигорання в професійній діяльності. Емоційне вигорання трактують як: синдром (Г. Фройденберг та ін.), функційний стан (П. Брілл та ін.), процес (М. Буріш, Дж. Грінберг, Д. Еціон, Б. Перльман, Е. Хартман, К. Чернісс та ін.), форму екзистенційної кризи (Аронсон, Кафрі, Піне та ін.), форму екзистенційного вакууму (А. Ленгле та ін.), чинник погіршення здоров'я через накопичення хронічного стресу на робочому місці (МКХ-11) тощо.

У результаті ретроспективного аналізу визначальних концепцій вигорання розкрито загальну динаміку формування уявлень про синдром емоційного вигорання в психологічній науці та визначено відповідні етапи, а саме: 1) новаторський (1970-і рр.); 2) емпіричний (1980 – 1990-і рр.); 3) теоретизація та активне впровадження організаційних втручань на початку 2000-х рр.; 4) «позитивний перехід» та переорієнтація на концепт залученості в роботу.

Зміст вигорання як трикомпонентного синдрому становлять: а) психоемоційне та фізичне виснаження; б) цинічне ставлення до роботи, психологічне дистанціювання та дегуманізація як способи захисту від професійних стресів; в) помітне зниження персональних досягнень та професійної ефективності (Х. Маслач та ін.). На основі вивчення теоретичного і практичного досвіду зарубіжних учених (А. Пайнс, Б. Фарбера, К. Чернісса, В. Шауфелі, А. Широма та ін.) схарактеризовано сучасні інструменти для діагностики вигорання в методологічних традиціях різних психологічних підходів. Проаналізовано основні напрями емпіричних досліджень та показано їхню нерівномірність, описано проблемні сторони медикалізації феномену вигорання та недостатнього врахування соціально-культурного контексту в його інтерпретуванні. Визначено особливості концептуалізації феномену вигорання в країнах, що розвиваються.

У вітчизняній психології явище емоційного вигорання досліджували переважно в контексті проблем професійної адаптації та професійної деформації. Емоційне вигорання керівників трактується як специфічний кризовий стан, коли розвиток людини як особистості та професіонала припиняється.

У роботі розкрито специфіку професійної управлінської діяльності як об'єктивної передумови емоційного вигорання; окреслено психологічні чинники, що впливають на ризик вигорання керівників бізнесу (управлінські здібності та стиль управління, кар'єрні орієнтації, ціннісно-мотиваційні конфлікти, стратегії подолання стресу, індивідуально-типологічні риси, локус контролю, самооцінка, специфіка емоційності, відкритість досвіду, когнітивна гнучкість, емоційний інтелект тощо). Широке охоплення особистісних та соціально-рольових чинників розмиває трактування сутності проблеми вигорання та не дозволяє визначити ефективні шляхи психологічної допомоги при вигоранні керівників бізнесу.

У результаті аналізу літературних джерел уточнено сучасні теоретичні відомості про вигорання як стан та процес, проведено ретроспективний аналіз розвитку визначальних концепцій вигорання на основі положень позитивно-орієнтованого підходу до діагностики та подолання вигорання, що полягає у використанні категорії «залученість до роботи».

Емпіричну частину дисертації присвячено виявленню психологічних чинників розвитку симптомів вигорання у керівників бізнесу для подальшої розробки і впровадження психокорекційних заходів. Описано дизайн дослідження, сформульовано наукові гіпотези. Визначено діагностичні інструменти для комплексної та різнобічної оцінки прояву симптомів вигорання: опитувальник «Професійне вигорання» (Н. Водоп'янова, О. Старченкова), Утрехтська шкала залученості в роботу, Опитувальник AVEM «Поведінка і переживання, пов'язані з роботою». За допомогою цих інструментів зібрано дані у вибірці 149 керівників та власників бізнес-структур, розкрито особливості вигорання в цій професійній групі.

Отримані результати вперше розкривають поширеність та специфіку вигорання керівників бізнесу (що працюють в Україні), яка характеризується проявами виснаження та деперсоналізації поряд із високою самооцінкою персональних досягнень. Симптоматика вигорання керівників бізнесу має специфічну внутрішню структуру, яка відображає характер управлінської діяльності. Деперсоналізація керівників не є закономірним наслідком виснаженості, крім того, вона прямо пов'язана з ефективністю та залученістю в роботу, тобто супроводжується енергійністю, ініціативністю, поглинанням діяльністю. Цей результат розширює знання про професійно-важливі якості керівників.

Обґрунтовано точку зору на професійний цинізм як захисну стратегію самозбереження, котра сприяє заощадженню внутрішніх ресурсів керівників при високому рівні енергійності, ініціативності та поглинанні діяльністю. Отже, оптимальний рівень психологічного дистанціювання від роботи та

людей забезпечує ефективне виконання управлінських функцій у вітчизняному бізнес-середовищі. Це своєрідна адаптація особистості до професійних викликів, що має і сприятливі, і деструктивні аспекти.

Отримали розвиток знання про психологічні профілі вигорання. За допомогою кластерного аналізу даних у вибірці диференційовано шість типів типологічних профілів СЕВ (синдрому емоційного вигорання), що визначають особливості професійної поведінки та напрями психологічних втручань: виснажений (поглинений проблемами), незалучений і малоефективний (неконкурентний), напружено-нестабільний (що «горить»), психічно-пружний (задоволений), цинічно-енергійний (ефективний) та збалансовано-помірний.

На другому етапі емпіричного дослідження було визначено психологічні чинники емоційного вигорання. У вибірці з 95 керівників бізнесу було проведено поглиблену діагностику особистісних рис та психоемоційних станів, пов'язаних із виконанням управлінських функцій: кар'єрні орієнтації, емоційна спрямованість та базисні цінності особистості; співвідношення втрат та набуття персональних ресурсів, загальна самоефективність, способи подолання стресів, життєстійкість та компоненти психологічного благополуччя. Характерними рисами керівників бізнесу виявилися: високий ресурсний потенціал, стабільне відчуття самоефективності; значущість емоцій, пов'язаних з успіхом у професійній діяльності; домінування особистісної цінності «самостійність»; виражені кар'єрні орієнтації на автономію, підприємництво та інтеграцію стилів життя; конструктивні стратегії подолання стресів; переважне психологічне благополуччя, провідним компонентом якого є наявність значущих цілей, які надають життю сенс та осмисленість.

Встановлено взаємозв'язки, які розкривають внутрішні механізми вигорання керівників, можливі чинники ризику та психологічні наслідки. Встановлено особливу значущість мотиваційних чинників, що забезпечують

відчуття залученості й професійної ефективності при збереженні енергетичних ресурсів. З іншого боку, процеси вигорання впливають на професійну мотивацію та ціннісні орієнтації, обумовлюючи спрямованість на самозбереження. Емоційна спрямованість керівників визначає безпосередні джерела переживань, що сприяють відновленню персональних ресурсів.

За допомогою регресійного аналізу встановлено ті особистісні риси, які впливають на окремі симптоми вигорання більшою чи меншою мірою, і ступінь вагомості результуючого впливу всіх чинників. Прояви емоційного виснаження здебільшого детермінуються кар'єрною мотивацією і особливостями емоційності, прояви деперсоналізації – професійним досвідом та поведінковими стратегіями подолання труднощів, редукція досягнень – ціннісною спрямованістю керівників. Для розвитку відчуття професійної успішності та залученості в роботу вагоме значення мають особистісні диспозиції: рівень устремлінь, поставлені кар'єрні цілі, внутрішня орієнтованість на підприємницьку діяльність, цінність стимуляції та самоефективність. Існують провідні чинники, які впливають відразу на декілька аспектів вигорання/залученості: задоволеність життям, ресурсний потенціал, ціннісно-сміслова значущість діяльності, психологічна готовність до новизни та невизначеності. Вони мають стати головними мішенями психопрофілактичних та корекційних заходів для керівників бізнесу.

У третьому розділі дисертації обґрунтовано шляхи профілактики й корекції синдрому емоційного вигорання керівників бізнесу. Проаналізовано наявний досвід профілактики й корекції синдрому вигорання, розглянуто можливості його адаптації для роботи з керівниками бізнесу.

На основі отриманих емпіричних даних розроблено корекційно-профілактичну програму, яка була апробована та показала ефективність запропонованих методів втручання. За результатами проведеного дослідження сформульовано загальну схему векторів профілактики й корекції емоційного вигорання керівників бізнесу, що є

методологічною основою для психологічних втручань. Дисертація містить готову до використання програму розвитку компетенцій керівників, необхідних для самостійного подолання та уникання вигорання зараз та в майбутньому, а також для профілактики вигорання працівників у керованих організаціях. Програма складається з шести блоків: а) інформованість про ризики вигорання, б) формування відповідальності за власний психічний стан вигорання або залученості в роботу, мотивація позитивних самозмін; в) розвиток ресурсного потенціалу особистості, г) узгодження цілей та мотивів професійної діяльності в контексті загальних життєвих перспектив, д) моніторинг професійних стресів; е) удосконалення навичок емоційної саморегуляції та індивідуальних стратегій подолання. Вона може бути використана і для керівників бізнес-структур (програму апробовано, її ефективність доведено), і в інших сферах управлінської діяльності.

Загальні висновки описано в основних результатах дослідження відповідно до поставлених завдань та сформульованих наукових припущень. Головною перспективою подальших досліджень може стати осмислення та уточнення охоронної стратегії професійного цинізму, з'ясування гендерних особливостей емоційного вигорання та ін.

Ключові слова: синдром емоційного вигорання, виснаження, цинізм, професійна ефективність, залученість у роботу, управлінська діяльність, соціономічні професії, керування бізнесом, стрес, стресостійкість, стратегії подолання та захист від стресу, персональні ресурси, особистісно-професійний розвиток, професійна адаптація, особистісні структури.

SUMMARY

Palovski Yu. A. Psychological factors of emotional burnout of business executives. – Qualification scientific work on the right of manuscript.

Thesis for the degree of Candidate of Doctor of Philosophy (PhD) in specialty 053 “Psychology” (05 – Social and Behavioral Sciences). – Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, 2021.

The work is devoted to theoretical and empirical substantiation of psychological factors of business managers' emotional burnout and development of corresponding preventive and corrective measures.

In the first chapter of the thesis theoretical bases of emotional burnout research in psychological science are substantiated. The theoretical concepts, explaining emotional burnout in professional activity, are analyzed and systematized. Emotional burnout is interpreted as: a syndrome (G. Freudenberg and others), a functional state (Brill and others), a process (M. Burish, J. Greenberg, D. Etzion, B. Perlman, E. Hartman, K. Cherniss, et al.), a form of existential crisis (Aronson, Kafr, Pine et al.), a form of existential vacuum (A. Lengle et al.), a health deterioration factor due to accumulation of chronic stress in the workplace (ICD-11), etc.

The retrospective analysis of the defining concepts of burnout revealed the general dynamics of the formation of ideas about the emotional burnout syndrome in the psychological science and determined the corresponding stages, namely: 1) pioneering (1970s) 2) empirical (1980s-1990s) 3) theorizing and active implementation of organizational interventions in the early 2000s; 4) “positive transition” and reorientation to the concept of job involvement.

The content of a burnout as a three-component syndrome consists of: a) psycho-emotional and physical exhaustion; b) cynical attitude to work,

psychological distancing and dehumanization as ways of protection from professional stresses, c) noticeable decrease of personal achievements and professional efficiency (Maslach et al.). As a result of studying theoretical and practical experience of foreign scientists (A. Pines, B. Farber, K. Cherniss, W. Schaufeli, A. Shirom, etc.), modern tools for burnout diagnostics in methodological traditions of different psychological approaches were characterized. The basic directions of empirical studies are analyzed, and their unevenness is shown, the problem sides of a burnout phenomenon medicalization and insufficient consideration of a socio-cultural context in its interpretation are described. Peculiarities of burnout phenomenon conceptualization in developing countries are explained.

In a domestic psychology the phenomenon of emotional burnout was mostly studied in the context of problems of professional adaptation and professional deformation. Emotional burnout of managers is interpreted as a specific crisis condition, when personal and professional development ceases.

In the work specificity of professional managerial activity as objective precondition of emotional burnout is revealed; the factors influencing risk of burnout of business managers (managerial abilities and a management style, career orientations, value-motivational conflicts, stress coping strategies, individual-typological features, locus of control, self-esteem, specificity of emotions, openness to experience, cognitive flexibility, emotional intelligence, etc.) are outlined. The wide coverage of personal and socio-role factors blurs the interpretation of a burnout problem essence and does not allow to define effective ways of psychological help at a burnout of business managers.

As a result of the literary sources analysis modern theoretical information about a burnout as a condition and process is specified, the retrospective analysis of the defining concepts of a burnout development is conducted. Based on the provisions of the positive-oriented approach to the diagnosis and overcoming of a burnout, consisting in the use of the category “work involvement”.

The empirical part of the thesis is devoted to identification of psychological factors of burnout symptoms development in business managers for further development and implementation of psychological corrective measures. The research design is described, scientific hypotheses are formulated. The diagnostic tools for complex and versatile assessment of a burnout symptoms expression are chosen: questionnaire “Professional burnout” (N. Vodopyanova, A. Starchenkova), Utrecht work involvement scale, AVEM questionnaire “Work related behavior and experiences”. With the help of these tools the data in a sample of 149 managers and owners of business structures were collected, features of a burnout in this professional group were determined.

The obtained results reveal for the first time the prevalence and specificity of burnout of business managers (working in Ukraine), which is characterized by the manifestations of exhaustion and depersonalization along with high self-esteem of personal achievements. The burnout symptomatology of business managers has a specific internal structure, which reflects the nature of managerial activity. Executive depersonalization is not a natural consequence of exhaustion, moreover, it is directly connected with efficiency and involvement in work, i.e., it is accompanied by vigor, initiative, absorption of activity. This result expands the knowledge of the professional and important qualities of managers.

Justified point of view on professional cynicism as a protective strategy of self-preservation, which contributes to the saving of internal resources of managers with a high level of energy, initiative, and activity absorption. So, the optimal level of psychological distancing from work and people ensures the effective performance of managerial functions in the domestic business environment. It is a peculiar adaptation of personality to professional challenges, has both favorable and destructive aspects.

Knowledge of clinical profiles of burnout has been developed. By means of cluster analysis of the data in the sample six types (typological profiles of a burnout), defining features of professional behavior and directions of

psychological interventions were differentiated: exhausted (absorbed by problems), unattractive and ineffective (uncompetitive), tense-unstable (“burning”), mentally stable (contented), cynically energetic (effective) and balanced-moderate.

At the second stage of empirical research, the factors of emotional burnout were determined. In a sample of 95 business leaders, an in-depth diagnosis of personality traits and psycho-emotional states associated with the performance of managerial functions was carried out: career orientations, emotional orientation, and basic personality values; the ratio of losses and gains of personal resources, general self-efficacy, ways to overcome stress, resilience, and components of psychological well-being. The characteristic features of business leaders turned out to be: high resource potential, a stable sense of self-efficacy; the importance of emotions associated with success in professional activity; domination of the personal value “independence”; expressed career orientations towards autonomy, entrepreneurship and integration of lifestyles; constructive strategies for coping with stress; predominant psychological well-being, the leading component of which is the presence of significant goals that give life meaning and meaningfulness.

Interrelations that reveal internal mechanisms of executive burnout, possible risk factors and psychological consequences have been established. The special importance of motivational factors that provide a sense of involvement and professional efficiency while keeping energy resources intact has been established. On the other hand, the burnout processes influence professional motivation and value orientations, determining the self-preservation orientation. Emotional orientation of managers determines the direct sources of experiences, contributing to recovery of personal resources.

With the help of regression analysis, we have determined those personal traits that influence on some symptoms of burnout stronger or weaker, and how weighty is the resulting influence of all factors. Manifestations of emotional exhaustion are mostly determined by career motivation and emotionality features,

depersonalization manifestations - by professional experience and behavioral strategies of overcoming difficulties, achievement reduction - by value orientation of managers. Personal dispositions are of great importance for the development of a sense of professional success and involvement in work: the level of pretensions, career goals set, internal orientation towards entrepreneurial activity, the value of stimulation and self-efficacy. There are leading factors that influence several aspects of burnout/involvement at once: life satisfaction, resource potential, value and meaningfulness of activity, psychological readiness for novelty and uncertainty. They should become the main targets of psychoprophylactic and corrective measures for business managers.

The third section of the dissertation substantiates the ways of prevention and correction of burnout syndrome of business managers. The available experience of burnout syndrome prevention and correction is analyzed, the possibilities of its adaptation for work with business managers are considered.

Based on of the received empirical data correction-prophylactic program was developed, which was evaluated and showed effectiveness of the offered methods of intervention. According to the results of the conducted research the general scheme of the vectors of prevention and correction of emotional burnout of business managers was formulated, which is a methodological basis for psychological interventions. The thesis contains a fully ready-to-use program of managers' competence development necessary for independent overcoming and care of burnout in the present and future, as well as for burnout prevention of employees in managed organizations. The program consists of six blocks: a) awareness of burnout risks, b) formation of responsibility for own mental state of burnout or work involvement, motivation of positive self-change; c) development of resource potential of a personality d) coordination of goals and motives of professional activity in the context of common life perspectives, e) monitoring of professional stress; improvement of emotional self-regulation skills and individual coping strategies. It can be used both for managers of business structures (the

programs have been evaluated, its effectiveness has been proved), and in other areas of managerial activity.

General conclusions are described in the main results of the research in accordance with the set tasks and formulated scientific assumptions. The main perspective for further research could be comprehension and specification of the protective strategy of professional cynicism, elucidation of gender features of emotional burnout, etc.

Keywords: emotional burnout syndrome, exhaustion, cynicism, professional effectiveness, job involvement, managerial activity, sociognomic professions, business management, stress, stress tolerance, coping strategies and stress protection, personal resources, personal and professional development, professional adaptation, personal structures.

Список публікацій здобувача за темою дисертації:

Статті у наукових фахових виданнях України, які входять до міжнародних наукометричних баз даних

1. **Паловскі Ю. О.** Психологічні особливості емоційного інтелекту успішного керівника бізнесом. *Психологічний часопис*. 2019. Т. 5. № 8 (28). С. 134–146. doi:10.31108/1.2019.5.8.8
2. **Паловскі Ю. О.** Специфіка та детермінати професійного вигорання керівників бізнесу. *Габітус: науковий журнал з соціології та психології*. 2021. № 21. С.175–183. URL: <http://habitus.od.ua/journals/2021/21-2021/33.pdf> (дата звернення: 15.10.2021).
3. **Паловскі Ю. О.** Психологічні предиктори емоційного вигорання та залученості в роботу в керівників бізнесу. *Вчені записи Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія*. Київ, 2021. Т. 32 (71), № 2. С.42–49.

Статті у зарубіжних виданнях

4. **Паловскі Ю., Данилюк І.** Типологічні особливості (профілі) емоційного вигорання у професійній діяльності керівників бізнесу. *American Journal of Fundamental, Applied & Experimental Research*. 2021. Iss.1 (20), P. 71-79.
5. **J. Palovski** Clinical and psychological characteristics of emotional burnout in business leaders. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2020. Vol. VIII (95), Iss. 239. 75-78. URL: https://www.seanewdim.com/uploads/3/4/5/1/34511564/ped_psy_viii_239_95.pdf (Last accessed: 17.03.2021).

Тези наукових доповідей

6. **Паловскі Ю. О.** Психологічні особливості емоційного інтелекту успішного керівника бізнесом. *Проблеми особистості в сучасній науці: результати та перспективи дослідження*: матеріали XX Міжнар. конф.

молодих науковців (20 квітня 2018 р., м. Київ). Київ : Логос, 2018. С. 216–219.

7. **Паловскі Ю. О.** Рівень емоційного інтелекту керівника бізнесу, як фактор впливу на вірогідність їх емоційного вигорання. *Сучасний рух науки: тези доп. IV міжнар. наук.-практ. інтернет-конференції (Дніпро, 6-7 грудня 2018 р.)*. *WayScience: міжнародний електронний науково-практичний журнал*, 2018. С. 1033–1038.

8. **Паловскі Ю. О.** Наявність дітей, як фактор, що перешкоджає деперсоналізації керівників бізнесу. *Наукові досягнення сучасного суспільства: тези доповідей IX Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Ліверпуль, Англія, 28-30 квіт. 2020 р.)*. Cognum Publishing, 2020. С. 21–27.

9. **Palovski J.** Clinical and psychological characteristics of emotional burnout in business leaders. *Fundament and applied research in the modern world: abstracts of VI international scientific and practical conference (Boston, USA, 20-22 January 2021)*. BoScience Publisher, 2021. P. 190–194.

10. **Паловскі Ю. О.** Ціннісно мотиваційні та емоційні чинники вигорання керівників бізнесу. *Світова наука: проблеми, перспективи та іновації: тези доповідей VIII Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Торонто, Канада, 21-23 квіт. 2021 р.)* Perfect Publishing, 2021. С. 643–651.

11. **Паловскі Ю. О.** Цинізм як професійно-важлива риса керівників бізнесу. *Проблеми особистості в сучасній науці: результати та перспективи дослідження: матеріали XXIII Міжнар. конф. молодих науковців (м. Київ, 22-23 квіт. 2021 р.)*. Київ : Ліра-К, 2021. С. 212–215.