

## ПСИХОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

### УВЛЕЧЕННОСТЬ РАБОТОЙ И ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ВЫГОРАНИЕ: ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМОСВЯЗЕЙ

© 2009 г. О. В. Полунина

Аспирантка, Государственный университет гуманитарных наук, Москва;  
e-mail: olinz@mail.ru

На выборке работников сферы обслуживания ( $n = 107$ ) изучались взаимосвязи между увлеченностью работой и профессиональным выгоранием. Проверялось предположение о том, что профессиональное выгорание и увлеченность работой связаны отрицательно, но не сводимы к противоположным полюсам одной шкалы. Обнаружены несколько типов сочетания уровней выраженности увлеченности работой и профессионального выгорания, один из которых объединяет наименее выраженные уровни обоих феноменов. Важную роль в определении типа сочетания выраженности переменных играют характеристики деятельности и стаж работы испытуемых.

*Ключевые слова:* увлеченность работой, профессиональное выгорание, характеристики деятельности.

В последнее время продолжает возрастать интерес к изучению благоприятных состояний и позитивных сторон психической деятельности человека, его оптимального функционирования. Это направление исследований получило название позитивной психологии [11, 17]. Интерес к нему со стороны психологов связан с тем, что знания о факторах развития и последствиях негативных феноменов не дают полного представления о психической деятельности человека. В частности, они не позволяют получить информацию, необходимую для разработки эффективных программ улучшения самочувствия и повышения трудоспособности работников. Вместе с тем, до сих пор значительно больше работ, посвященных изучению негативных феноменов, чем тех, в которых исследуется весь спектр психических явлений – от позитивных до негативных.

В психологии профессиональной деятельности также множество работ посвящено изучению факторов и последствий профессионального выгорания (*burnout*; далее наряду с термином “профессиональное выгорание” используется термин “выгорание”), а позитивные состояния и установки работников практически не рассматриваются. Однако некоторые авторы [14, с. 496; 17, с. 150] отмечают, что в деятельности работников различных профессий преобладают позитивные аспекты, и работники испытывают удовлетворенность, а не стресс и выгорание.

Для обозначения явления, противоположного профессиональному выгоранию, введен термин “увлеченность работой” (*work engagement*; далее наряду с термином “увлеченность работой” используется термин “увлеченность”). Коротко обозначим результаты исследований увлеченности, выгорания и их взаимосвязей.

Под *профессиональным выгоранием* мы понимаем совокупность негативных эмоциональных переживаний и установок относительно своей работы (профессии) и субъектов делового общения, возникающих в качестве реакции на ситуации с эмоциональной напряженностью и когнитивной сложностью [3, с. 332]. Для изучения выгорания используется трехкомпонентная модель К. Маслач, как наиболее теоретически и эмпирически обоснованная [7, с. 14]. Компоненты выгорания: эмоциональное истощение (далее по тексту – “истощение”), цинизм, редукция личных достижений – подробно описаны в психологической литературе [3, 7].

Термин “увлеченность работой” предложили К. Маслач и М. Ляйтер [16] и охарактеризовали его прямо противоположными профессиональному выгоранию составляющими: энергичностью, включенностью в работу, профессиональной эффективностью. Они создали опросник для определения уровня выгорания – *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, и предложили измерять увлеченность с помощью этого же инструмента. О наличии высокой степени увлеченности, по мнению авторов, говорят низкие значения по шкалам истощения, цинизма и редукции личных достижений. Такой подход к пониманию увлеченности работой не получил развития, поскольку отсутствие одного явления (в данном случае – выгорания) не является признаком выраженности другого явления (увлеченности).

Голландский исследователь У. Шауфели с коллегами [19, 20] предположили, что профессиональное выгорание и увлеченность работой являются самостоятельными явлениями, а не двумя полюсами одной шкалы. Авторы определили увлеченность как “позитивное, приносящее удовлетворение и связанное с работой состояние, которое ха-

характеризуется энергичностью, энтузиазмом и поглощенностью” [19, с. 465]. Энергичность (*vigor*) отражает высокий уровень энергии, готовность работника к значительным усилиям, настойчивость при возникновении сложностей в работе. Энтузиазм (*dedication*) характеризуется приверженностью работе, чувством значимости своего труда, воодушевления и гордости в отношении работы. Поглощенность (*absorption*) описывает полную концентрацию и погружение в работу, изменение восприятия времени, переживание счастья, отсутствие желания отвлечься от работы и/или прекратить ее [4, 19, 20].

В настоящее время относительно вопроса о соотношении увлеченности работой и профессионального выгорания существует две точки зрения. Первая состоит в том, что они противоположны [13–15]. Авторы обосновывают существование двух пар биполярных шкал, один полюс которых относится к компонентам выгорания, а другой – к компонентам увлеченности работой. При этом исследователи рассматривают две шкалы (истощения и цинизма) в качестве “ядра” выгорания и две (энергичности и энтузиазма) в качестве “ядра” увлеченности. Получены доказательства существования двух биполярных измерений: активации (континуум “истощение–энергичность”) и идентификации с работой (континуум “цинизм–энтузиазм”). Соответственно, увлеченность характеризуется высоким уровнем активации и высокой степенью идентификации с работой, а выгорание – низким уровнем активации и низкой степенью идентификации с работой [4].

Вторая точка зрения заключается в том, что профессиональное выгорание и увлеченность работой не являются однозначно противоположными феноменами и могут существовать независимо друг от друга [17, 19, 20]. Сторонники этой точки зрения отмечают, что, несмотря на автономность рассматриваемых явлений, связь между ними имеет отрицательный знак.

На наш взгляд, при сопоставлении увлеченности и выгорания важно еще до того, как статистически изучать взаимосвязи между ними, содержательно проанализировать и сопоставить их проявления. В качестве проявлений феноменов нами рассматриваются пункты опросников по измерению увлеченности и выгорания, поскольку описания аспектов увлеченности и выгорания у разных исследователей отличаются между собой. Одной из задач нашей работы является анализ содержания пунктов опросников по их принадлежности к категориям психических явлений (понятие “категории психических явлений” встречается у А.О. Прохорова и др. [9]). Исходя из описаний компонентов выгорания и увлеченности [3, 7], мы заключили, что они относятся к таким категориям, как состояния, отношения, свойства. Мы исключили из рассмотрения психические процессы (составляющие вместе с состояниями и свойствами традиционную триаду категорий психи-

ческих явлений), поскольку компоненты выгорания и увлеченности не описывают особенности психических процессов (хотя и влияют на особенности их протекания). Психические отношения выделены нами в отдельную категорию вслед за Мясичевым В.Н. [6], поскольку для них характерно сочетание стабильности (по сравнению с психическими процессами и состояниями) и пластичности (по сравнению с психологическими свойствами) [8]. Критериями отнесения содержания пунктов опросников к категориям психических явлений выступают определения этих категорий: состояния – целостные характеристики психической деятельности человека, ограниченные определенным промежутком времени и устойчивые на этом промежутке [2, с. 38]; свойства отражают стабильные индивидуальные различия в тенденциях воспринимать мир и действовать в нем определенным образом [там же]; отношения – особые состояния сознания личности, предшествующие реальному поведению и выражающие готовность к этому поведению, отражающие знание об объектах отношения, выражающиеся в эмоционально окрашенной оценке объектов отношения [8, с. 47–50].

В вопросе соотношения увлеченности работой и профессионального выгорания мы придерживаемся точки зрения о независимости этих феноменов и предполагаем, что, несмотря на общую отрицательную направленность связи между ними, возможны различные сочетания уровней их выраженности. Сочетание высоких уровней выгорания и увлеченности, по всей видимости, может быть непродолжительным, поскольку требует чрезмерных энергетических затрат. Более стабильным (в определенных условиях), по нашему мнению, может оказаться тип сочетания низкого уровня выгорания и низкого уровня увлеченности работой. Высокая увлеченность приводит к затратам внутренней энергии работника, и если объективные характеристики деятельности не восполняют его внутренние ресурсы, увлеченность может привести к истощению. Представление о том, что в определенных ситуациях оптимальным может быть сочетание низких уровней увлеченности и выгорания, мы встречаем у Д.А. Кутузовой [4], исследующей профессию школьного психолога.

Дополнительную информацию о соотношении увлеченности и выгорания дают результаты изучения связей этих явлений с другими переменными (как правило, рассматривающихся в роли факторов их развития). Показано, что увлеченность работой связана с такими индивидуальными свойствами, как эмоциональная стабильность, экстраверсия, сознательность, мобильность нервных процессов, адаптивный перфекционизм. А нейротизм, интроверсия, дезадаптивный перфекционизм связаны с выраженностью выгорания. Что касается организационных факторов, то увлеченность связана с ресурсами работы (например, поддержка руководства), которые рассматриваются

вместе с рабочими требованиями (например, физические нагрузки) – они в свою очередь приводят к развитию выгорания и лишь незначительно сказываются на уровне увлеченности [14, 15, 17, 23].

В нашей работе в качестве переменной, дополняющей информацию о взаимосвязи между увлеченностью и выгоранием, выступают характеристики деятельности, которые оцениваются по самооценкам участников исследования. Мы рассматриваем эти субъективные оценки как отражение результата взаимодействия объективных особенностей деятельности и внутренних свойств работников.

Исследование проводилось на представителях сферы обслуживания – официантах. Обслуживающая деятельность относится к социономическому типу профессий и характеризуется особенностями, выделенными другими исследователями в качестве детерминант выгорания (избыток общения в процессе работы, физические и психоэмоциональные нагрузки, работа в условиях дефицита времени, низкий статус и т.д. [1, 3]). С другой стороны, рассматриваемый тип деятельности содержит множество положительных характеристик (динамичность, высокий заработок, возможности карьерного и профессионального роста и др.), которые могут способствовать развитию увлеченности работников [5, 12]. Полученные на выборке официантов результаты могут быть перенесены на другие профессиональные области сферы обслуживания при условии сходства характеристик работы (например, профессии продавца, торгового агента, риэлтора, бортпроводника и др.).

*Целью* данного исследования является изучение взаимосвязи увлеченности работой и профессионального выгорания. Их содержательное сопоставление необходимо для понимания места явления увлеченности работой в системе психологических понятий (для отечественной психологии увлеченность работой является новым и слабо разработанным понятием), а также разработки практических мер по оптимизации самочувствия работников, повышению и сохранению высокой продуктивности их труда.

В исследовании поставлены следующие *задачи*:

1. Проанализировать и сопоставить содержание пунктов опросников, измеряющих уровень профессионального выгорания и увлеченности работой, по их принадлежности к категориям психических явлений.
2. Измерить уровень профессионального выгорания и увлеченности работой у испытуемых, оценить характеристики их деятельности.
3. Выявить особенности связей между компонентами увлеченности работой, профессионального выгорания и характеристиками деятельности.

*Теоретическая гипотеза:* профессиональное выгорание и увлеченность работой представляют собой психологические конструкты, связанные отрицательно, но не сводимые к противоположным

полюсам одной шкалы профессионально обусловленных феноменов.

*Исследовательские гипотезы:*

1. Пункты опросников, измеряющих уровень выраженности увлеченности работой и профессионального выгорания, имеют содержательные различия при их анализе по принадлежности к категориям психических явлений (состояния, свойства, отношения).
2. Показатели увлеченности работой и профессионального выгорания коррелируют отрицательно.
3. Шкалы увлеченности работой связаны с позитивными оценками характеристик деятельности, а шкалы профессионального выгорания – с негативными оценками характеристик деятельности.
4. Существует сочетание выраженности увлеченности работой и профессионального выгорания, при котором оба феномена принимают низкие значения.

## МЕТОДИКА

*Участники исследования.* В исследовании приняли участие официанты московских ресторанов в количестве 107 человек (33 женщины, 74 мужчины), которые обучались в корпоративном учебном центре в период с декабря 2006 года по май 2007 года. Участие в исследовании было добровольным. Возраст испытуемых составил 18–37 лет (среднее значение – 26.3 года), стаж работы в ресторане – от 2 недель до 10 лет (среднее значение – 2.5 года).

*Процедура исследования.* Испытуемым раздавались анонимные анкеты с инструкцией по заполнению, исследователь разъяснял цели анкетирования, отвечал на возникающие вопросы. Заполнение анкет происходило в группах в присутствии исследователя, время выполнения не ограничивалось.

В исследовании применялись следующие *методики*:

1. Уровень выраженности профессионального выгорания определялся с помощью “Опросника на выгорание” (*MBI*, адаптация Н.Е. Водопьяновой, вариант для продавцов) [3, с. 203–207]. Опросник *MBI* соответствует модели выгорания К. Маслач, в рамках которой проводится исследование. Русскоязычный вариант опросника в адаптации Н.Е. Водопьяновой имеет высокие значения психометрических показателей (ретестовой надежности, репрезентативности, концептуальной, содержательной, внутренней, конструктивной, конвергентной, эмпирической валидности) [3, с. 208]. Опросник (как в англо-, так и в русскоязычной версии) содержит 22 пункта, описывающих различные переживания и состояния, связанные с работой. Каждый пункт необходимо оценить по частоте встречаемости по 7-балльной шкале от “никогда” (0 баллов) до “каждый день” (6 баллов). Методика оценивает выраженность трех шкал: эмоционального истощения

**Таблица 1.** Среднестатистические нормы для шкал профессионального выгорания

| Шкалы профессионального выгорания | Баллы          |                   |                 |
|-----------------------------------|----------------|-------------------|-----------------|
|                                   | Низкий уровень | Умеренный уровень | Высокий уровень |
| Эмоциональное истощение           | 0–15           | 16–24             | 25 и больше     |
| Цинизм                            | 0–5            | 6–10              | 11 и больше     |
| Редукция личных достижений        | 37 и больше    | 36–31             | 30 и меньше     |

**Таблица 2.** Среднестатистические нормы для шкал увлеченности работой

| Шкалы увлеченности работой  | Баллы          |                   |                 |
|-----------------------------|----------------|-------------------|-----------------|
|                             | Низкий уровень | Умеренный уровень | Высокий уровень |
| Энергичность                | 0–2.99         | 3–5               | 5.01–6          |
| Энтузиазм                   | 0–3.39         | 3.4–5.6           | 5.61–6          |
| Поглощенность деятельностью | 0–2.89         | 2.9–5.2           | 5.21–6          |

(9 пунктов), цинизма (5 пунктов) и личных достижений (8 пунктов). Суммарный балл пунктов по каждой шкале показывает уровень выраженности шкал: низкий, умеренный или высокий. О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по шкалам эмоционального истощения и цинизма и низкие значения по шкале личных достижений. Для определения уровня выраженности шкал используются среднестатистические нормы (табл. 1).

2. Показатели увлеченности работой выявлялись с помощью “Утрехтской шкалы увлеченности работой” (*Utrecht Work Engagement Scale, UWES*), разработанной У. Шауфели с коллегами и адаптированной на русскоязычной выборке Д.А. Кутузовой. Данный опросник на сегодняшний день является единственным доступным инструментом для выявления уровня увлеченности работой, имеет высокие значения психометрических показателей [4]. Опросник (как в англо-, так и в русскоязычной версии) состоит из 17 пунктов, составляющих три шкалы увлеченности работой: энергичность (6 пунктов), энтузиазм (5 пунктов), поглощенность деятельностью (6 пунктов). Так же, как и при выявлении уровня выгорания, испытуемые оценивают, насколько часто они испытывают то или иное переживание по отношению к своей работе, по 7-балльной шкале от “никогда” (0 баллов) до “каждый день” (6 баллов). Далее рассчитывается средний показатель по каждой шкале, который сравнивается со статистическими нормами (табл. 2), и определяется степень выраженности каждой из трех шкал. О сформированности увлеченности го-

ворит высокий уровень выраженности всех трех шкал.

3. Характеристики деятельности оценивались испытуемыми по анкете (см. Приложение), разработанной нами с учетом проведенного анализа деятельности работников сферы обслуживания [5, 12]<sup>1</sup>. Анкета содержит 46 характеристик работы, отражающих особенности взаимодействия с гостями, условий работы, организации труда, психологического климата, содержания работы, возможностей карьерного роста и профессионального развития. Каждая характеристика работы имеет отрицательный и положительный полюс, т.е. указаны ее негативные и позитивные проявления в работе. Испытуемому необходимо выбрать из двух формулировок (негативной и позитивной) ту, к которой он больше склоняется в оценке частоты ее проявления на работе. Оценка каждой характеристики производится по 5-балльной шкале: 1 балл – максимальная выраженность отрицательного полюса, 5 баллов – максимальная выраженность положительного полюса. Таким образом, чем выше балл, поставленный испытуемым, тем более положительно он оценивает проявление характеристики в работе. Суммарная оценка по 46 характеристикам составляет от 46 до 230 баллов со средним значением 138. Значение суммарной оценки показывает, какие оценки характеристик деятельности преобладают: суммарная оценка ниже 115 баллов говорит о преобладании отрицательных оценок, суммарная оценка от 115 до 161 – о преобладании средних оценок, суммарная оценка выше 161 – о преобладании положительных оценок. Балл 115 получается, если испытуемый половину характеристик (в количестве 23) оценивает средним баллом (равным 3), а половину – низким баллом (равным 2). Аналогично, балл 162 получается, если испытуемый половину характеристик оценивает средним баллом, а половину – высоким (равным 4). В работе мы рассматриваем как оценки каждой из 46 характеристик, так и суммарную оценку.

*Статистическая обработка* данных проводилась с помощью пакета программ *Statistica 5.0*:

– для выявления отличий эмпирических распределений от нормального применялся критерий Колмогорова–Смирнова;

– для проверки наличия и особенностей связей между исследуемыми переменными рассчитывались коэффициенты корреляции Спирмена (распределения показателей исследуемых переменных отличались от нормального);

– для разделения испытуемых на группы по уровню показателей увлеченности работой и выго-

<sup>1</sup> Существуют методики для оценки характеристик работы (например, опросник “Источники профессионального стресса школьного психолога” П. Уфиз [22]). Но обслуживающая деятельность характеризуется специфическими особенностями, не характерными для других видов профессий.

**Таблица 3.** Проявления психических категорий в феноменах увлеченности работой и профессионального выгорания

| Проявления в увлеченности работой                                       | Категории психических явлений | Проявления в профессиональном выгорании                                                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| энергичность, погруженность в работу “с головой”                        | состояния                     | эмоциональное опустошение, усталость, апатия                                                                                  |
| к работе (энтузиазм, гордость, интерес)                                 | отношения                     | к партнерам по работе (безразличие, цинизм); к жизни (разочарование, потеря веры в осуществление планов, неудовлетворенность) |
| личностные свойства (настойчивость, способность работать без перерывов) | свойства                      | профессиональные умения (низкая эффективность работы с гостями и коллегами)                                                   |

рания применялся кластерный анализ, для проверки непротиворечивости кластеризации использовался дискриминантный анализ;

сравнение выраженности показателей в выделенных кластерах проводилось по *U*-критерию Манна–Уитни.

## РЕЗУЛЬТАТЫ

*Анализ содержания пунктов опросников, измеряющих уровень профессионального выгорания и увлеченности работой.* Для углубления понимания проявлений сопоставляемых конструктов (увлеченности работой и профессионального выгорания) проведен анализ содержания пунктов опросников, измеряющих их выраженность, по принадлежности к таким категориям психических явлений, как состояния, свойства, отношения.

Результаты проведенного анализа показывают, что пункты обоих опросников отражают особенности состояний испытуемых, их свойств и отношений. Проявления этих психических категорий в феноменах увлеченности и выгорания обобщены в табл. 3.

При сопоставлении увлеченности и выгорания мы исходим из предположения, что если увлеченность и выгорание рассматриваются как противоположные феномены, то пункты опросников, измеряющих их выраженность, должны отражать явления, относящиеся к одним и тем же психическим категориям, и быть противоположными по содержанию. Из табл. 3 можно увидеть, что проявления увлеченности и выгорания имеют как сопоставимые черты, так и содержательно различные характеристики.

Так, признаки состояний, входящих в состав увлеченности и выгорания, могут быть рассмотрены как противоположные. При сопоставлении показателей отношений работников, входящих в состав феноменов, соответствия не обнаружено: пункты опросника по измерению выгорания включают характеристики отношений испытуемых к партнерам по работе и к жизни, в то время как увлеченность работой включает особенности отношений к работе. Также не является полной противоположностью содержание пунктов, отражающих ха-

рактеристики свойств, входящих в состав увлеченности и выгорания. Увлеченность включает характеристики свойств, которые отражают личностные особенности работников. Пункты опросника по выгоранию тоже отражают особенности свойств, однако эти особенности раскрывают профессиональные умения испытуемых.

Итак, проявления исследуемых конструктов (сформулированные в пунктах опросников) имеют как сопоставимые черты, позволяющие считать их противоположными феноменами, так и характеристики, показывающие специфичность этих явлений в отношении друг друга и невозможность их сведения к полярным явлениям.

*Измерение уровня профессионального выгорания и увлеченности работой у испытуемых, определение оценок испытуемыми характеристик деятельности.* На исследовательской выборке были получены показатели шкал увлеченности работой, выгорания и характеристик деятельности. Распределения показателей шкалы “истощения” выгорания не имеют значимых (при  $p < 0.05$ ) отличий от нормального (критерий Колмогорова–Смирнова  $d = 0.11$ ,  $p < 0.15$ ). Распределения показателей остальных шкал выгорания, шкал увлеченности, показателей характеристик деятельности имеют значимые отличия от нормального.

У испытуемых преобладают низкие значения по шкалам истощения и цинизма, высокие – по шкале личных достижений; средние значения по шкалам энергичности, энтузиазма, поглощенности (табл. 4).

По суммарным показателям характеристик деятельности (по анкете для оценки испытуемыми характеристик деятельности) можно заключить, что они являются благоприятными для большинства испытуемых (54 испытуемых оценивают работу средне, 51 испытуемый – положительно, 2 испытуемых – отрицательно).

*Связи между шкалами увлеченности работой и профессионального выгорания.* Для понимания связи между увлеченностью и выгоранием проведен корреляционный анализ между их показателями (табл. 5).

Выявленные корреляции говорят об обратной связи между показателями увлеченности и выгора-

**Таблица 4.** Количество испытуемых с разным уровнем выраженности шкал профессионального выгорания и увлеченности работой ( $n = 107$ )

| Шкалы (компоненты) | Низкий уровень | Средний уровень | Высокий уровень |
|--------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| Энергичность       | 13             | 85              | 9               |
| Энтузиазм          | 30             | 75              | 2               |
| Поглощенность      | 16             | 88              | 3               |
| Истощение          | 50             | 33              | 24              |
| Цинизм             | 45             | 38              | 24              |
| Личные достижения  | 22             | 35              | 50              |

**Таблица 5.** Значимые коэффициенты корреляции Спирмена между шкалами увлеченности работой и профессионального выгорания

| Шкалы профессионального выгорания | Шкалы увлеченности работой |           |               |
|-----------------------------------|----------------------------|-----------|---------------|
|                                   | Энергичность               | Энтузиазм | Поглощенность |
| Истощение                         | -.38**                     | -.45**    |               |
| Цинизм                            | -.26*                      | -.42**    |               |
| Личные достижения                 | .49**                      | .49**     | .39**         |

Примечание. \*\*  $p \leq 0.001$ , \*  $p \leq 0.01$ .

ния. Шкала личных достижений является обратной в структуре выгорания, т.е. чем выше показатель личных достижений, тем ниже уровень выгорания. Поэтому значения этой шкалы связаны с показателями увлеченности работой прямой связью. Шкала поглощенности имеет связь только со шкалой личных достижений. Среди шкал выгорания наиболее тесные корреляции с показателями увлеченности работой имеет шкала личных достижений.

Связи между характеристиками деятельности и шкалами увлеченности и выгорания. Обнаружено 170 значимых коэффициентов корреляции Спирмена между характеристиками деятельности (46 показателей и суммарная оценка), шкалами выгорания и увлеченности работой. Все выявленные корреляции характеристик деятельности со шкалами увлеченности и со шкалой “Личные достижения” выгорания положительные, все корреляции со шкалами “Истощение” и “Цинизм” выгорания отрицательные. Следовательно, выдвинутая гипотеза об особенностях связей между характеристиками работы и шкалами выгорания и увлеченности работой подтвердилась: позитивные оценки характеристик деятельности положительно связаны со шкалами увлеченности, а негативные оценки положительно коррелируют со шкалами выгорания.

Типы сочетания выраженности увлеченности работой и профессионального выгорания. Прове-

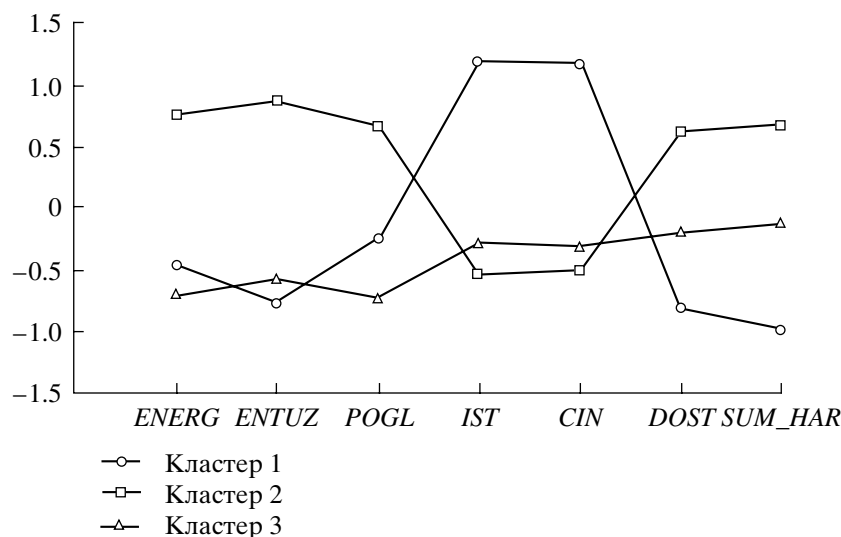
ден кластерный анализ (методом *k-means*) шкал увлеченности и выгорания. В анализ включен также суммарный показатель по характеристикам деятельности, что позволяет оценить выраженность этой переменной при различных сочетаниях феноменов. В результате кластеризации указанных показателей выделены три группы испытуемых с различным сочетанием выраженности переменных (см. рис.).

Разделение испытуемых на два кластера является более грубым, т.к. позволяет выделить наиболее типичные группы – с противоположными уровнями выраженности феноменов. Разделение на четыре и более кластеров не дает новой информации о соотношении уровней выраженности увлеченности и выгорания. Дискриминантный анализ показал высокое качество разделения испытуемых на три кластера ( $\lambda$ -Вилкса = 0.16,  $p < 0.00$ ), точность предсказания кластеризации равна 95.3 %.

Опишем выявленные три типа сочетания уровней выраженности показателей переменных. Для описания уровней выраженности мы используем обозначения “наиболее выраженный”, “наименее выраженный” и “средневыраженный”, которые образуют относительную систему координат, поскольку отражают степень выраженности шкал в кластерах относительно остальных испытуемых. Также в работе используется абсолютная система координат, включающая обозначения стандартных уровней выраженности признаков (“высокий”, “низкий”, “средний”), которые определяются по среднестатистическим нормам при обработке сырых данных.

Кластер 1 объединяет испытуемых (28 человек) с наименее выраженным уровнем увлеченности и наиболее выраженной степенью выгорания. Кластер 2 группирует испытуемых с противоположными уровнями феноменов – с наиболее выраженным уровнем увлеченности и наименее выраженной степенью выгорания (46 человек). Кластер 3 (33 человека) группирует испытуемых с низковыраженным уровнем увлеченности и выгорания.

Для понимания значимости различий уровней шкал в кластерах мы сравнили их выраженность с помощью *U*-критерия Манна–Уитни. Выявлено, что в кластерах 1 и 2 значимо ( $p \leq 0.05$ ) различаются показатели всех рассматриваемых шкал. В кластерах 1 и 3 значимо ( $p \leq 0.05$ ) различаются показатели всех шкал, кроме истощения и цинизма. В кластерах 2 и 3 значимо ( $p \leq 0.05$ ) различаются показатели всех шкал, кроме энергичности и энтузиазма. Можно видеть, что в кластере 3 шкалы увлеченности работой (энергичность и энтузиазм) и выгорания (истощение и цинизм) принимают наименее выраженные значения относительно других групп, поэтому мы принимаем гипотезу о выделении такого сочетания, при котором и увлеченность, и выгорание принимают низкие значения.



**Рис.** Диаграмма средних значений для кластеров испытуемых с разными сочетаниями выраженности шкал увлеченности работой и профессионального выгорания. Условные обозначения приведенных по оси абсцисс шкал увлеченности работой: *ENERG* – энергичность, *ENTUZ* – энтузиазм, *POGL* – поглощенность; шкал выгорания: *IST* – истощение, *CIN* – цинизм, *DOST* – личные достижения; суммарный показатель характеристик деятельности *SUM\_HAR*.

Показатель характеристик деятельности значимо ( $p \leq 0.05$ ) различается во всех трех выделенных кластерах. В кластере 2, в котором показатели увлеченности работой принимают наиболее выраженные значения, а показатели выгорания – наименее выраженные, испытуемые оценивают характеристики деятельности наиболее позитивно. В кластере 1, в котором шкалы увлеченности имеют наименьшую выраженность, а шкалы выгорания – наибольшую, характеристики работы являются наименее благоприятными для испытуемых. В кластере 3, объединяющем наименее выраженные значения увлеченности и выгорания, уровень оценок характеристик является средневыраженным.

Сравнение социально-демографических характеристик (пол, возраст, стаж работы) в кластерах выявило, что в кластере 3 значимо выше стаж работы испытуемых, чем в кластере 2. То есть у испытуемых с наиболее выраженной увлеченностью, наименее выраженным выгоранием и наиболее благоприятно оценивающих свою деятельность рабочий стаж меньше, чем у испытуемых с тем же уровнем выгорания, наименее выраженной увлеченностью и средними оценками характеристик деятельности.

## ОБСУЖДЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ

Анализ содержания пунктов опросников, измеряющих уровень выгорания и увлеченности, выявил качественно сходные и различающиеся проявления феноменов. Наличие составляющих, не сопоставимых по содержанию, позволяет сделать вывод о невозможности сведения увлеченности и выгорания к одному континууму психических явлений. Отметим, что опросники, с помощью которых измеря-

ется уровень выгорания и увлеченности, изначально создавались независимо друг от друга, не предполагая прямого противопоставления исследуемых явлений.

Основываясь на результатах анализа содержания проявлений увлеченности и выгорания и на представлениях других исследователей, изложим наше понимание этих феноменов. Увлеченность работой является мотивационным феноменом и отражает стремление субъекта к погружению в деятельность, достижению высоких результатов и получению удовлетворения от работы. С. Мауно с коллегами [17] отмечают, что увлеченность является скорее побудительным аспектом, а не реакцией на внешние условия, хотя для поддержания увлеченности необходимо наличие баланса между внешними требованиями и внутренними возможностями.

Выгорание, по нашему мнению, в большей степени, чем увлеченность, является реакцией на внешние условия. Хотя, безусловно, предрасположенность к развитию выгорания обусловлена индивидуальными различиями [3]. Выгорание формируется постепенно и в развитии имеет черты, схожие с профессиональной деформацией личности [1]. Аналогично деформациям, сформированное выгорание проявляется и вне профессиональной деятельности, а увлеченность обнаруживается в основном на работе. Выгорание является демотивирующим фактором в труде, поскольку включает состояния и установки, неблагоприятные для субъекта деятельности [7].

В нашей выборке представлены все три уровня выраженности шкал выгорания и увлеченности, однако у большинства испытуемых проявляются низкий уровень выгорания и средний уровень

увлеченности работой. Также выборка описывается преобладанием средних и высоких показателей характеристик деятельности. Возможным объяснением такого сочетания уровней увлеченности и выгорания может быть то, что испытуемые увлечены своей работой в оптимальной степени – достаточно высокой, чтобы положительно оценивать аспекты деятельности, и достаточно низкой для того, чтобы не выгорать вследствие рабочих нагрузок. Предположение о том, что высокая увлеченность может приводить к нежелательным последствиям, встречается у других авторов. Например, А. Цуцуми и Н. Каваками [21] отмечают, что высокий уровень энтузиазма может приводить к таким отрицательным последствиям, как психологический дистресс и истощение. По мнению М. Буриша, “тот, кто выгорает, когда-то должен был загореться” (ссылка по [10, с. 86]). Начальный этап развития выгорания имеет сходные черты с увлеченностью работой, поскольку “выгорающий” работник изначально имеет высокую, чрезмерно положительную установку в отношении деятельности. Со временем сильная зависимость от работы может привести к истощению ресурсов, перенапряжению и усталости работников [10, с. 85].

В работе подтверждена гипотеза об обратной связи между феноменами выгорания и увлеченности работой. Анализ выявленных корреляций показывает, что шкала поглощенности связана со шкалами выгорания более слабо, чем две другие шкалы увлеченности. Этот результат согласуется с мнением У. Шауфели и коллег [13, 15], которые считают наиболее тесно связанными шкалы энергичности и энтузиазма и объединяют их в “ядро” увлеченности работой. Однако связи шкалы поглощенности имеют тот же знак корреляций с другими переменными, что и остальные шкалы увлеченности, и это является показателем целостности феномена. Разногласия относительно компонентного состава рассматриваемого явления, существующие в современных исследованиях, обуславливают актуальность изучения этого вопроса.

Обратная связь между исследуемыми феноменами обнаруживается и при сопоставлении корреляций шкал увлеченности и выгорания с характеристиками деятельности испытуемых: выявленные связи имеют противоположные знаки. Характеристики работы, связанные со шкалами феноменов, разнообразны и охватывают особенности организации рабочего процесса, взаимодействия с партнерами по работе, коллегами и руководителями, содержания и условий труда. Мы предполагаем, что чем более благоприятными являются проявления этих характеристик по оценкам работника, тем ниже уровень его выгорания и выше – степень увлеченности. И наоборот: чем более негативно оценивает аспекты своей деятельности работник, тем выше уровень выгорания и ниже – степень его увлеченности. Направленность связи между рас-

сматриваемыми переменными может быть обратной: высокая увлеченность, вероятно, способствует восприятию деятельности как благоприятной, а выгорание, наоборот, может приводить к неудовлетворенности различными аспектами работы.

В исследовании доказана гипотеза о существовании такого типа сочетания уровней увлеченности и выгорания, при котором оба феномена выражены в наименьшей степени. Этот кластер объединяет заметную часть выборки (33 испытуемых) и соответствует, на наш взгляд, “экономному” типу поведения в работе [4, 10]. Люди этого типа имеют средний уровень трудовой мотивации и профессиональных притязаний, бережно расходуют свою энергию, склонны сохранять дистанцию по отношению к работе. Также “экономный” тип описывается общей жизненной удовлетворенностью, источниками которой, как правило, с работой не связаны. Обнаружение группы испытуемых с низковыраженным уровнем увлеченности и выгорания является одним из подтверждений неполярности этих феноменов. Помимо этой группы выделены еще два кластера с сочетанием противоположных уровней выраженности увлеченности и выгорания, и во всех трех группах различается показатель характеристик деятельности испытуемых. Гипотетическое объяснение полученного результата состоит в том, что одним из факторов, определяющих тип сочетания выраженности увлеченности и выгорания, являются характеристики деятельности испытуемых: чем более благоприятны для работника характеристики, тем он более увлечен работой и менее подвержен выгоранию, а возрастание доли неблагоприятных аспектов деятельности приводит к повышению уровня выгорания и снижению увлеченности работой.

Мы обнаружили, что испытуемые с наиболее выраженной увлеченностью и оценивающие характеристики деятельности наиболее благоприятно имеют рабочий стаж меньше, чем испытуемые с наименее выраженной степенью увлеченности работой и средними оценками характеристик деятельности. При этом уровень выгорания у этих групп испытуемых не различается и является наименее выраженным. Вероятно, с увеличением стажа работник уже не оценивает все аспекты деятельности благоприятно (как в начальный период работы), а степень его увлеченности снижается. На наш взгляд, если условия, содержание и другие аспекты работы несут определенные сложности для работников (о чем могут говорить средние оценки характеристик деятельности), то сочетание низкой увлеченности и низкого выгорания может быть оптимальным, поскольку позволяет сохранять ресурсы работника, предохраняет его от переутомления и выгорания.

Понимание того, что увлеченность работой является феноменом, не сводимым к полной противоположности выгорания, означает, что факторы, снижающие уровень выгорания, могут не привести



к повышению уровня увлеченности. Это еще раз говорит о важности исследования позитивных явлений для разработки мер, улучшающих самочувствие и продуктивность работников.

Важным направлением для будущих исследований представляется изучение факторов развития и последствий увлеченности работой и выгорания, а также поиск переменных, детерминирующих разные типы сочетания выраженности этих феноменов. Актуальной задачей является выяснение соотношения увлеченности с другими явлениями позитивной психологии, имеющими с этим феноменом сходные черты (такими как вовлеченность в работу, приверженность работе, лояльность к организации и др.). Еще одно существенное направление исследований – изучение увлеченности и выгорания на различных профессиональных выборах для понимания роли профессии в их соотношении.

### ВЫВОДЫ

1. В работе проведен анализ содержания проявлений увлеченности работой и профессионального выгорания (отраженных в пунктах опросников по измерению уровней их выраженности), рассмотрены их специфические и сопоставимые черты, на основании чего сделан вывод о неполярности феноменов (хотя некоторые проявления увлеченности и выгорания могут считаться противоположными).

2. Между компонентами увлеченности работой и профессионального выгорания выявлена отрицательная связь, которая также подтверждается результатами о корреляциях их шкал с характеристиками деятельности (обнаруженные корреляции имеют противоположные знаки).

3. Выявлены три типа сочетания уровней выраженности увлеченности работой и профессионального выгорания, один из которых объединяет наименее выраженные уровни обоих феноменов. Испытуемые выявленных типов по-разному оценивают характеристики своей деятельности и имеют разный стаж работы.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Филинь, 1996.
2. Величковский Б.Б. Многомерная оценка индивидуальной устойчивости к стрессу: Дис. ... канд. психол. наук. М., 2007.
3. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб.: Питер, 2005.
4. Кутузова Д.А. Организация деятельности и стиль саморегуляции как факторы профессионального выгорания педагога-психолога: Дис. ... канд. психол. наук. М., 2006.
5. Кучевская Н.В. Некоторые проблемы и перспективы развития психологии сферы обслуживания // Психол. журн. 1981. Т. 2. № 5. С. 122–130.

6. Мясищев В.Н. Психология отношений / Под ред. А.А. Бодалева. М.: Изд-во “Институт практической психологии”, Воронеж: НПО “МОДЭК”, 1995.
7. Орел В.Е. Синдром психического выгорания личности. М.: Институт психологии РАН, 2005.
8. Позняков В.П. Психологические отношения в условиях изменения форм собственности: Дис. ... докт. психол. наук. М., 2002.
9. Психология состояний. Хрестоматия / Под ред. проф. А.О. Прохорова. М.: ПЕР СЭ; СПб.: Речь, 2004.
10. Ронгинская Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психол. журн. 2002. Т. 23. № 3. С. 85–95.
11. Селигман М. Новая позитивная психология: Научный взгляд на счастье и смысл жизни. М.: София, 2006.
12. Фонарев А.Р. Профессиональный психологический отбор персонала для работы в сфере сервиса: Дис. ... канд. психол. наук. Тверь, 1995.
13. Gonzalez-Roma V., Schaufeli W.B., Bakker A.B., Lloret S. Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? // Journ. of Vocational Behavior. 2006. V. 68. P. 165–174.
14. Hakanena J.J., Bakker A.B., Schaufeli W.B. Burnout and work engagement among teachers // Journ. of School Psychology. 2006. V. 43. P. 495–513.
15. Langelaan S., Bakker A.B., Lorenz J.P. et al. Burnout and work engagement: Do individual differences make a difference? // Personality and Individual Differences. 2006. V. 40. P. 521–532.
16. Maslach C., Leiter M.P. The truth about burnout: How organization cause personal stress and what to do about it. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1997.
17. Mauno S., Kinnunen U., Ruokolainen M. Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study // Journ. of Vocational Behavior. 2007. V. 70. P. 149–171.
18. Schaufeli W.B., Bakker A.B. Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: a multi-sample study // Journ. of Organizational Behavior. 2004. V. 25 (3). P. 293–315.
19. Schaufeli W.B., Martinez I.M., Pinto A. M. et al. Burnout and engagement in university students // Journ. of Cross-Cultural Psychology. 2002. V. 33. P. 464–481.
20. Schaufeli W.B., Salanova M., Gonzalez-Roma V., Bakker A.B. The measurement of engagement and burnout: a two sample confirmatory analytic approach // Journ. of Happiness Studies. 2002. V. 3. P. 71–92.
21. Tsutsumi A., Kawakami N. A review of empirical studies on the model of effort-reward imbalance at work: reducing occupational stress by implementing a new theory // Social Science and Medicine. 2004. V. 59. P. 2325–2359.
22. Wise P.S. School Psychologists' Rankings of Stressful Events // Journ. of School Psychology. 1985. V. 23. P. 31–41.
23. Zhang Y., Gan Y., Cham H. Perfectionism, academic burnout and engagement among Chinese college students: A structural equation modeling analysis // Personality and Individual Differences. 2007. V. 43. № 6. P. 1529–1540.

## ПРИЛОЖЕНИЕ

Анкета для оценки характеристик деятельности

*Инструкция.* В анкете оцените, как проявляются перечисленные характеристики на Вашем месте работы. В каждом пункте прочтите утверждения слева и справа и выберите ту ситуацию, которая происходит с Вами на работе чаще, чем ситуация, описанная напротив. После этого крестиком или галочкой отметьте в средней части листа ту клеточку, которая, по Вашему мнению, соответствует истине.

| ←<br>←<br><b>всегда</b>                                             | ←<br><b>часто</b>                                                             | ↔<br><b>одинаково</b>                                                  | →<br><b>часто</b>                                                              | →<br>→<br><b>всегда</b>                                              |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| ситуация, указанная <u>слева</u> , проявляется <b><u>всегда</u></b> | ситуация, указанная <u>слева</u> , проявляется достаточно <b><u>часто</u></b> | и та, и другая ситуация проявляются <b><u>в одинаковой степени</u></b> | ситуация, указанная <u>справа</u> , проявляется достаточно <b><u>часто</u></b> | ситуация, указанная <u>справа</u> , проявляется <b><u>всегда</u></b> |

|     | Положительные особенности                                                                                                                   | ←<br>←        | ←            | ↔                | →            | →<br>→        | Отрицательные особенности                                                                                                            |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|------------------|--------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                             | <b>всегда</b> | <b>часто</b> | <b>одинаково</b> | <b>часто</b> | <b>всегда</b> |                                                                                                                                      |
| 1.  | Продолжительность моего рабочего дня устраивает меня                                                                                        |               |              |                  |              |               | Меня не устраивает продолжительность моего рабочего дня                                                                              |
| 2.  | На работе всегда есть чем заняться, нагрузка распределена равномерно                                                                        |               |              |                  |              |               | В работе бывают периоды, когда гостей мало и нечем заняться                                                                          |
| 3.  | Отношения с гостями складываются легко, имеют дружественный характер                                                                        |               |              |                  |              |               | В моей работе случаются разногласия и конфликты с гостями                                                                            |
| 4.  | Я занимаю высокий статус в обществе, моя профессия престижна                                                                                |               |              |                  |              |               | Я занимаю низкий статус в обществе, моя профессия непрестижна                                                                        |
| 5.  | Мне хватает времени, чтобы отдохнуть и восстановить силы                                                                                    |               |              |                  |              |               | Я перерабатываю, мне не хватает времени для отдыха                                                                                   |
| 6.  | То, что требуется от меня сделать на работе, согласуется с моими ценностями и убеждениями                                                   |               |              |                  |              |               | На работе от меня требуется сделать то, что противоречит моим ценностям и убеждениям                                                 |
| 7.  | В работе мне встречаются благодарные гости, их легко обслуживать                                                                            |               |              |                  |              |               | Мне встречаются “трудные” гости, которых неприятно, тяжело обслуживать                                                               |
| 8.  | Мой коллектив сплоченный, коллеги оказывают друг другу поддержку                                                                            |               |              |                  |              |               | Внутри коллектива нет сплоченности, коллеги не поддерживают друг друга                                                               |
| 9.  | Я успеваю и работать, и проводить время с семьей (близкими)                                                                                 |               |              |                  |              |               | Я “разрываюсь” между семьей (близкими) и работой                                                                                     |
| 10. | Мое руководство поддерживает меня                                                                                                           |               |              |                  |              |               | Руководство меня не поддерживает                                                                                                     |
| 11. | В общении с гостями эмоции, которые я должен проявлять, соответствуют реальным (например, моя улыбка по отношению к гостям всегда искренна) |               |              |                  |              |               | В общении с гостями мне приходится проявлять эмоции, не соответствующие реальным (например, улыбаться, когда я этого делать не хочу) |
| 12. | Моя работа полезна и важна для других людей, общества в целом                                                                               |               |              |                  |              |               | Моя работа бесполезна для других людей, общества в целом                                                                             |
| 13. | В ресторане, где я работаю, есть много возможностей построить карьеру                                                                       |               |              |                  |              |               | В ресторане, где я работаю, нет возможности построить карьеру                                                                        |
| 14. | Свободное время я провожу так, как планирую: мне хватает на это времени и сил                                                               |               |              |                  |              |               | Свое свободное время я провожу не так, как хотел бы, из-за недостатка времени и сил                                                  |
| 15. | Я проявляю в работе свои способности и знания                                                                                               |               |              |                  |              |               | У меня нет возможности проявлять в работе свои способности и знания                                                                  |

Таблица. Продолжение

| ←<br>←<br><b>всегда</b>                                             | ←<br><b>часто</b>                                                             | ↔<br><b>одинаково</b>                                                  | →<br><b>часто</b>                                                              | →<br>→<br><b>всегда</b>                                              |
|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| ситуация, указанная <u>слева</u> , проявляется <u><b>всегда</b></u> | ситуация, указанная <u>слева</u> , проявляется достаточно <u><b>часто</b></u> | и та, и другая ситуация проявляются <u><b>в одинаковой степени</b></u> | ситуация, указанная <u>справа</u> , проявляется достаточно <u><b>часто</b></u> | ситуация, указанная <u>справа</u> , проявляется <u><b>всегда</b></u> |

|     |                                                                                                 | ←<br>←        | ←            | ↔                | →            | →<br>→        |                                                                                                    |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------|------------------|--------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | <b>Положительные особенности</b>                                                                | <b>всегда</b> | <b>часто</b> | <b>одинаково</b> | <b>часто</b> | <b>всегда</b> | <b>Отрицательные особенности</b>                                                                   |
| 16. | В мое/ее/ей работе мне всегда хватает времени на своих гостей                                   |               |              |                  |              |               | Бывают периоды, когда гостей очень много и на всех не хватает времени                              |
| 17. | На работе я даю выход любым эмоциям, даже негативным                                            |               |              |                  |              |               | На работе мне приходится сдерживать свои эмоции, особенно негативные                               |
| 18. | Моя работа физически легкая для меня                                                            |               |              |                  |              |               | Мне приходится выполнять физически тяжелую работу                                                  |
| 19. | Я получаю за свою работу достаточно похвалы со стороны руководства                              |               |              |                  |              |               | Я не получаю за свой труд достаточно одобрения со стороны руководства                              |
| 20. | Моя работа разнообразна, каждый новый день не похож на предыдущий                               |               |              |                  |              |               | Моя работа однообразна, приходится делать каждый день одно и то же                                 |
| 21. | Условия труда на работе меня устраивают (например, комфортная раздевалка, не душный зал и т.п.) |               |              |                  |              |               | Меня не устраивают условия труда на работе (например, громкая музыка, состояние раздевалки и т.п.) |
| 22. | На работе я нахожусь в состоянии эмоционального комфорта                                        |               |              |                  |              |               | На работе я нахожусь в состоянии эмоционального напряжения, стресса                                |
| 23. | Я могу влиять на решения руководства, которые важны для моей работы                             |               |              |                  |              |               | Я не могу влиять на решения руководства, которые важны для моей работы                             |
| 24. | Я доволен/довольна должностью, которую сейчас занимаю                                           |               |              |                  |              |               | Я не доволен/довольна должностью, которую сейчас занимаю                                           |
| 25. | Мой заработок соответствует силам, которые я затратил на работе                                 |               |              |                  |              |               | Мой заработок не соответствует затраченным на работе силам                                         |
| 26. | В моем ресторане процесс работы организован хорошо                                              |               |              |                  |              |               | В моем ресторане плохо организован процесс работы                                                  |
| 27. | Я люблю свою работу                                                                             |               |              |                  |              |               | Я не люблю свою работу                                                                             |
| 28. | Моя работа хорошо сказывается на моем самочувствии и здоровье                                   |               |              |                  |              |               | Моя работа плохо сказывается на моем самочувствии и состоянии здоровья                             |
| 29. | Я уверен в том, что меня с работы не уволят                                                     |               |              |                  |              |               | Я рискую быть уволенным с работы                                                                   |
| 30. | В моем ресторане отношения между работниками доброжелательные                                   |               |              |                  |              |               | Внутри моего коллектива происходят разногласия и конфликты                                         |
| 31. | Я связываю свое профессиональное будущее с ресторанным бизнесом                                 |               |              |                  |              |               | Я не связываю свое профессиональное будущее с ресторанным бизнесом                                 |

Таблица. Окончание

| <br><br>всегда | <br>часто | <br>одинаково | <br>часто | <br><br>всегда |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ситуация, указанная <u>слева</u> , проявляется <u>всегда</u>                                                                                                                     | ситуация, указанная <u>слева</u> , проявляется достаточно <u>часто</u>                     | <u>и та, и другая</u> ситуация проявляются <u>в одинаковой степени</u>                         | ситуация, указанная <u>справа</u> , проявляется достаточно <u>часто</u>                      | ситуация, указанная <u>справа</u> , проявляется <u>всегда</u>                                                                                                                        |

|     |                                                                                                   | <br> |  |  |  | <br> |                                                                                                            |
|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     | Положительные особенности                                                                         | всегда                                                                                                                                                                 | часто                                                                             | одинаково                                                                         | часто                                                                             | всегда                                                                                                                                                                 | Отрицательные особенности                                                                                  |
| 32. | Мое руководство ставит передо мной цели четко, я всегда понимаю, чего от меня хотят               |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Мое руководство ставит передо мной цели не-четко, я часто не понимаю, чего от меня хотят                   |
| 33. | Мне интересно то, чем я занимаюсь на работе                                                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | То, чем я занимаюсь на работе, мне неинтересно                                                             |
| 34. | Мой заработок меня устраивает, денег мне хватает                                                  |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Я не удовлетворен своим заработком, мне не хватает денег                                                   |
| 35. | Общение с гостями и коллегами повышает мое настроение                                             |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | У меня портится настроение из-за общения с гостями или коллегами                                           |
| 36. | Выполнение моей работы контролирую только я сам                                                   |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Выполнение моей работы контролируют другие люди                                                            |
| 37. | В ресторане, где я работаю, поощряются проявления инициативы, творчества                          |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | В ресторане, где я работаю, не поощряются проявления инициативы, творчества                                |
| 38. | Мой коллектив стабильный, очень редко место старых работников занимают новые                      |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Вокруг меня меняется коллектив: увольняются одни сотрудники, приходят другие                               |
| 39. | Я уверен в том, что не получу выговор или штраф                                                   |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Я рискую получить выговор или быть оштрафованным                                                           |
| 40. | Гости, которых я обслуживаю, находятся в адекватном состоянии (например, трезвые, уравновешенные) |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | На работе приходится обслуживать гостей, находящихся в неадекватном состоянии (пьяных, агрессивных и т.п.) |
| 41. | Мне хватает самостоятельности и независимости в работе                                            |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | В работе мне не хватает независимости и самостоятельности                                                  |
| 42. | В моем ресторане есть возможность обучаться, повышать квалификацию                                |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | В моем ресторане нет возможности обучаться, повышать квалификацию                                          |
| 43. | Трудовая дисциплина в моем ресторане поддерживается на высоком уровне                             |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Уровень поддержания трудовой дисциплины в моем ресторане низкий                                            |
| 44. | Меня устраивает соц. пакет, предоставляемый на работе (оплата отпуска, больничного и др.)         |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Меня не устраивает соц. пакет, предоставляемый на работе (оплата отпуска, больничного и др.)               |
| 45. | Я полностью удовлетворен своей работой                                                            |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | Я совершенно не удовлетворен своей работой                                                                 |
| 46. | На работе я не подстраиваюсь под разных людей и разные ситуации                                   |                                                                                                                                                                        |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                   |                                                                                                                                                                        | На работе мне нужно подстраиваться под разных людей и разные ситуации                                      |

## WORK ENGAGEMENT AND PROFESSIONAL BURNOUT: CORRELATIONS' PECULIARITIES

**O.V. Polunina**

*Post-graduate student, State University for Humanities, Moscow*

Correlations between work engagement and professional burnout were studied on the sample of consumer services employees ( $n = 107$ ). The hypothesis that burnout and work engagement are correlated negatively, but they can't be reduced to the poles of one and the same scale was tested. Several types of combinations of work engagement and burnout levels were revealed, one of which combine feebly marked levels of the both phenomena. Characteristics of activity and seniority play an important role in determination of types of variables' compatibility.

*Key words:* work engagement, professional burnout, characteristics of activity.