ПВНЗ «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

КАФЕДРА **Практичної психології та соціальних технологій**

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ **053 «Психологія»**

ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА **«Практична психологія»**

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

на тему:

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ІТ-ФАХІВЦЯМ З ЕМОЦІЙНИМ ВИГОРАННЯМ

Магістрант (ка) _____ **Любарець Анна Володимирівна**

(підпис студента)

Науковий керівник _____ **Блінов Олег Анатолійович,**

(підпис наукового керівника) доктор психологічних наук, професор, професор кафедри практичної психології та соціальних технологій

Допущено до захисту “ ” 2024 р.

Завідувач кафедри _____ _____

(підпис) (прізвище, ініціали, наукове звання і ступінь)

Декан факультету _____ **Кошіль О.П.**

(підпис)

Завідувач
навчальної частини _____ **Козинець А.О.**

(підпис)

Київ – 2024

ПВНЗ «ЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

КАФЕДРА **Практичної психології та соціальних технологій**

СПЕЦІАЛЬНІСТЬ **053 «Психологія»**

ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА **«Практична психологія»**

ЗАВДАННЯ

на випускну кваліфікаційну магістерську роботу студентові (ці):

Любарець Анні Володимирівні

1. Тема роботи Психологічна допомога ІТ – фахівцям з емоційним вигоранням.

2. Затверджена наказом по університету від “ 08 ” 03 2024 р. № 16

3. Цільова установка на вихідні дані до роботи Визначити психологічні чинники, що сприяють емоційному вигоранню серед ІТ-фахівців, та на основі отриманих даних розробити і апробувати психокорекційну програму, спрямовану на профілактику і подолання емоційного вигорання у представників цієї професійної групи.

4. Перелік графічного матеріалу (з точним визначенням обов’язкових креслень)

Рис. – 24
Табл. - 3

5. Консультанти по роботі, із зазначенням розділів, що їх стосуються:

Розділ	Науковий керівник	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання отримав
1	Блінов О.А.	17.04.2024	16.05.2024
2	Блінов О.А.	10.06.2024	26.06.2024
3	Блінов О.А.	10.09.2024	30.09.2024

6. Зміст випускної кваліфікаційної магістерської роботи (перелік питань)

1. Розглянути поняття емоційного вигорання та його симптоми у психологічній науці, визначити причини і наслідки його виникнення. 2. Проаналізувати особливості професійної діяльності ІТ-фахівців, розкрити фактори, що спричиняють емоційне вигорання в сфері ІТ. 3. Емпірично дослідити психологічні особливості емоційного вигорання у ІТ-фахівців. 4. Розробити,

впровадити та апробувати психокорекційну програму занять для подолання емоційного вигорання у ІТ-фахівців.

7. Календарний план виконання випускної кваліфікаційної магістерської роботи

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної магістерської роботи	Термін виконання етапів випускної кваліфікаційної магістерської роботи	
		За планом	Фактично
1.	Обрання теми випускної кваліфікаційної магістерської роботи (ВКМР)	12.02.24 – 23.02.24	20.02.24
2.	Опрацювання літератури та інших джерел для написання ВКМР	11.03.24 – 12.04.24	22.03.24
3.	Виконання 1 розділу ВКМР	15.04.24 – 17.05.24	16.05.24
4.	Виконання 2 розділу ВКМР	20.05.24 – 21.06.24	26.06.24
5.	Виконання 3 розділу ВКМР, висновки	05.08.24 – 27.09.24	30.09.24
6.	Передзахист та проведення перевірки на плагіат	14.10.24 – 25.10.24	21.10.24
7.	Відгук керівника, рецензія	04.11.24 – 08.11.24	07.11.24

8. Дата видачі завдання “ 11 ” 03 2024 р.

Керівник _____
(підпис)

Завдання прийняв до виконання _____
(підпис)

ЗМІСТ

ВСТУП 5

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСНОВНИХ ЗАСАД ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ЙОГО ФАКТОРІВ У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ 9

1.1. Визначення емоційного вигорання та підходи до його вивчення 9

1.2. Особливості професійної діяльності ІТ-фахівців 17

1.3. Фактори виникнення емоційного вигорання в сфері ІТ 22

Висновки до першого розділу 27

РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ІТ-ФАХІВЦІВ 29

2.1. Основні етапи проведення та організація експериментального дослідження 29

2.2. Інтерпретація результатів дослідження емоційного вигорання у ІТ-фахівців 35

2.3. Психологічні чинники емоційного вигорання у представників сфери ІТ 51

Висновки до другого розділу 55

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ІЗ ПОДОЛАННЯ НАСЛІДКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРОГРАМІСТІВ 57

3.1. Творчий та рефлексивний підходи до профілактики та психокорекції емоційного вигорання ІТ-фахівців 57

3.2. Зміст і структура психокорекційної програми емоційного вигорання представників ІТ 61

3.3. Аналіз ефективності психокорекційної програми 86

Висновки до третього розділу 108

ВИСНОВКИ 111

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ **117**

ДОДАТКИ **127**

ВСТУП

Актуальність. Сучасний технологічний прогрес та стрімкий розвиток інформаційних технологій у сучасному світі ставлять перед IT-спеціалістами постійні виклики та завдання. Інновації, зростання конкуренції, постійні зміни в технологічному середовищі та високий дефіцит часу стають невід'ємною частиною професійної реальності для IT-спеціалістів. За таких невпинних темпів розвитку сектору інформаційних технологій психічне та емоційне здоров'я працівників може опинитися під загрозою.

Актуальність дослідження полягає в тому, що IT-галузь, будучи динамічною та конкурентною, стикається зі зростаючим явищем емоційного вигорання серед своїх фахівців. Постійний робочий тиск, необхідність постійного самовдосконалення та різкі зміни вимог ринку праці можуть призвести до погіршення психічного стану IT-працівників та негативних наслідків для їхнього фізичного та психологічного здоров'я. Український контекст емоційного вигорання серед IT-фахівців поки що слабко досліджений. Аналіз існуючих наукових підходів та внесення власного внеску в цю сферу можуть принести корисні результати для наукової громадськості та бізнесу.

Досягнення ефективного балансу між високими вимогами сучасного ринку та збереженням психічного благополуччя IT-спеціалістів має вирішальне значення для подальшого успішного розвитку галузі. У цьому контексті дослідження та розробка психологічних підходів та інтервенцій для профілактики та подолання емоційного вигорання стає актуальним завданням, спрямованим на створення сприятливого та здорового робочого середовища для IT-спеціалістів. Вивчення та розробка психологічних стратегій допомоги IT-фахівцям може призвести до покращення психічного здоров'я працівників та підвищення ефективності робочих процесів в галузі інформаційних технологій. З урахуванням швидкого розвитку IT-сфери та змін у робочому середовищі, важливо розробляти нові, адаптовані до умов індустрії інструменти та методи підтримки для працівників.

Проблема емоційного вигорання спеціалістів неодноразово ставала об’єктом фахових досліджень. Так, І. Аршава та А. Баратинська у своїй роботі розглядають особливості емоційного вигорання держслужбовців [3]. Л. Бегун-Трачук зосереджує увагу на дослідженні професійного та емоційного вигорання у психолого-педагогічній теорії та практиці [5]. Робота А. Білецької та М. Палєєвої присвячена соціально-психологічним особливостям емоційного вигорання офісних працівників [6]. Л. Водянка та співавтори у своєму дослідженні пропонують нові підходи до визначення поняття емоційного вигорання та його профілактики [10]. О. Громцева вивчає концептуальні моделі емоційного вигорання медичних працівників [11]. Ю. Дем’янчук та А. Кондратюк розглядають особливості емоційного вигорання батьків дітей, які перебувають на стаціонарному лікуванні [13]. У роботі В. Жулковського увагу зосереджено на профілактиці та подоланні синдрому емоційного вигорання персоналу Державної кримінально-виконавчої служби України [14]. А. Івасюк вивчає генезу емоційного вигорання особистості [18]. О. Ігумнова тта Т. Шлінчак розглядають у своєму дослідженні особливості проявів та профілактики емоційного вигорання викладачів закладів вищої освіти [19]. Проте наразі в українській науці відсутні цілісні дослідження, присвячені проблемі емоційного вигорання співробітників ІТ та надання їм психологічної допомоги, що зумовлює актуальність теми дослідження.

Мета дослідження – визначити шляхи надання психологічної допомоги ІТ-фахівцям із емоційним вигоранням.

Мета конкретизується в завданнях:

1. Здійснити теоретичний аналіз основних засад емоційного вигорання та його факторів у науковій літературі.
2. Провести експериментальне дослідження емоційного вигорання у ІТ-фахівців.
3. Визначити форми надання психологічної допомоги для ІТ-фахівців із емоційним вигоранням.

Об’єкт дослідження – емоційне вигорання ІТ-фахівців.

Предмет дослідження – психологічна допомога ІТ-фахівцям з емоційним вигоранням.

Гіпотеза дослідження: емоційне вигорання фахівців сфери ІТ справляє негативний вплив на виконання ними робочих завдань.

Методи дослідження: З метою визначення психологічних особливостей емоційного вигорання фахівців сфери ІТ застосовано *методи теоретичного аналізу* багатодетермінованості і взаємовпливу психічних явищ; *емпіричні методи*: бесіди, анкетування, спостереження, комплекс психодіагностичних методик:

1) Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойка;

2) Шкала організаційного стресу;

3) Опитувальник оцінки рівня психологічної і фізіологічної професійної дезадаптації Н. Родіної;

4) 16-факторний особовий опитувальник Р. Б. Кеттелла;

5) Комплексний опитувальник професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда);

6) Самоактуалізаційний тест (Е. Шостром).

Обробка результатів дослідження проведена за допомогою *математико-статистичних методів* (оцінка міжкластерних розбіжностей за критерієм Пірсона). Узагальнення результатів здійснено з використанням *інтерпретаційних методів* (класифікація й узагальнення емпіричних даних).

Емпірична база дослідження: ТОВ «АВТОПАРК.ЮА». Учасниками стали фахівці ІТ-сфери загальною кількістю 30 осіб (чоловіки й жінки, віком від 20 до 48 років). 15 осіб склали експериментальну групу, решта 15 осіб стали учасниками контрольної групи.

Теоретична значущість та наукова новизна дослідження зумовлена здійсненим внеском у поглиблення уявлень та відомостей про феномен емоційного вигорання. Здійснено уточнення закономірностей вияву феномену емоційного вигорання у працівників сфери ІТ.

Практична значущість дослідження полягає в можливості використання його матеріалів у подальших дослідженнях зазначеної проблематики**.** Результати

проведеного дослідження можуть бути використані психологами, які працюють у компаніях ІТ-сфери, для поглиблення розуміння провідних чинників, що призводять до виникнення емоційного вигорання у співробітників, та вжити необхідних заходів із їх запобігання.

Публікації. Автором опубліковані тези з дослідженнями на тему: «Психологічна допомога іт-фахівцям із професійним вигоранням» у збірнику матеріалів Міжнародного конгресу молодих науковців-психологів (УДК 159.9 (082) С91) з однойменною тематикою, що проходив у Європейському університеті 04–05 квітня 2024 року. Обсяг тез — 5 повних сторінок.

Структура роботи. Кваліфікаційна магістерська робота складається зі: вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСНОВНИХ ЗАСАД ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА ЙОГО ФАКТОРІВ У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ

1.1. Визначення емоційного вигорання та підходи до його вивчення

Емоційне вигорання є складним психофізіологічним феноменом, який виявляється в емоційному, розумовому та фізичному виснаженні у зв'язку із тривалим емоційним навантаженням, може виражатися в депресивному стані, відчуттях втоми та спустошення, втраті енергії і ентузіазму, нездатності помічати позитивні результати своєї роботи, негативній установці відносно роботи і життя взагалі. Феномен емоційного вигорання є гострим кризовим станом, з яким можуть зіткнутися люди, які у своїй діяльності часто зустрічаються з негативними переживаннями інших, і, в певній мірі, можуть бути особисто втягнутими в ці переживання.

Синдром емоційного вигорання має своєрідну феноменологію: психічне та фізичне здоров'я, емоційне виснаження, професійна дезадаптація, зниження продуктивності та професійної мотивації, формування негативного ставлення до професійної діяльності, порушення системи міжособистісних стосунків, формування залежної поведінки тощо [10, с. 49].

Емоційне вигорання, на нашу думку, є формою вияву більш загального феномена. Л. П. Бегун-Трачук формулює дефініцію емоційного вигорання як механізму, виробленого людиною задля психологічного захисту в формі повного або часткового виключення емоцій, а також зниження їх інтенсивності, у відповідь на позбавлення психотравмівного впливу [5, с. 129]. Емоційне вигорання являє собою набутий стереотип поведінки, який дозволяє заощаджувати енергетичні ресурси. Водночас можуть виникати дисфункційні наслідки, коли вигорання справляє негативний вплив на виконання професійної діяльності.

Ситуація емоційного вигорання пов'язується із емоційним виснаженням, деперсоналізацією, зневаженням та приниженням особистісних досягнень. Найчастіше виникнення зазначеного синдрому загрожує фахівцям, діяльність яких так чи інакше пов'язана з побудовою міжособистісної взаємодії.

Синдром емоційного вигорання найчастіше спостерігається у представників так званих соціономічних професій, а саме медичних працівників, вчителів, соціальних працівників, психологів та психотерапевтів. Однак перелік професій, що належать до групи ризику розвитку вигорання, постійно розширюється.

Наслідки вигорання є потенційно важкими і включають ризик виникнення робочих помилок, розвиток депресії, а також здійснення несприятливого впливу на безпеку людей, з якими працюють ці робітники – клієнти, пацієнти, учні, і це впливає на рівень задоволеності наданими послугами з боку останніх [3].

У світлі соціальних змін та трансформації робочої ситуації інтерес до проблеми емоційного вигорання з кожним роком зростає.

Н. Бамбурак слідом за К. Маслач виділяє декілька психологічних типів, до яких належать найбільш схильні до переживання емоційного вигорання особистості:

1. Гіпервідповідальний тип. Люди, що наллежать до цього типу, віддаються роботі повністю, вони здатні брати на себе більше обов'язків. Через це вони перебувають під потрійним тиском: потреб клієнтів, власних потреб та вимог керівництва;

2. Тип односпрямованого працівника. Люди, що належать до зазначеного типу, є відданими роботі, а життя поза нею їх не задовільняє. Вони замінюють соціальне життя лише трудовими відносинами і не залишають часу для себе, що призводить до втрати власної ідентичності;

3. Тип авторитарного працівника. Люди, що належать до зазначеного типу, мають більше повноважень, займаються керуванням командою та очікують покори з боку підлеглих;

4. Тип самовпевненого адміністратора. До цього типу належать люди, які вважають себе незамінними працівниками;

5. Тип «трудоголік». Люди даного типу є професіоналами своєї справи та схильні ототожнювати себе із тими, для кого і на кого вони працюють. Подібні люди можуть втрачати себе в позаробочому житті, оскільки занадто сильно віддаються роботі [4, с. 8].

М. Олійник визначає синдром емоційного вигорання як утрату стимулів до роботи у відповідь на понаднормове виконання зобов’язань, та незадоволеність, яка виявляється в уникненні та емоційному виснаженні [40, с. 37].

На думку М. Олійник, емоційне вигорання є наслідком конфронтації з дійсністю, коли людина намагається долати обставини, але це не приносить успіху. У людини виникає відчуття, що неможливо жити, як раніше, але людина не знає, що саме потрібно змінити [40, с. 38].

Л. В. Степаненко було запропоновано більш широке визначення, яке не обмежується тільки професіями суб'єкт-суб'єктного типу. Дослідниця описує емоційне вигорання як «стан фізичного, психічного та емоційного виснаження, викликаний тривалим включенням до ситуації, яка висуває потребу в завищених емоційних витратах» [57, с. 93]. З цих позицій феномен вигорання властивий і іншим професійним сферам (наприклад, менеджмент), а також може проявлятися поза роботою в інших сферах життя: суспільно-політичній, інтимно-дружній та сімейній.

У плані структури феномена вигорання Л. В. П’янківська розглядає його як прояв психічного виснаження [49]. В діагностичному плані це виразилося у створенні інструментів для оцінки вигорання у вигляді опитувальника Burnout Measure для підрахування загальних показників [70].

Досить точне, хоча і менш відоме визначення вигорання можна знайти в дослідженні О. Стельмах. Авторка визначає вигорання «як професійно обумовлений дисфоричний і дисфункційний стан здорової людини без патології» [56, с. 78]. У пропонованому дослідженні заслуговують на увагу два провідні моменти:

1) наявність дисфоричних симптомів, що характеризують, перш за все, емоційну сферу, і зниження професійної ефективності;

2) наведена дефініція не допускає можливості виникнення вигорання поза межами професійної діяльності і серед осіб, які страждають психічними розладами [56, с. 80].

В. В. Шевчук пропонує класифікацію симптомів вигорання та розподіляє їх за п'ятьма основними групами: фізичні, емоційні, поведінкові, міжособистісні та установчі симптоми [67, с. 143].

Найбільш широка класифікація симптомів емоційного вигорання представлена в роботі О. В. Громцевої. Авторка виділяє п'ять основних груп симптомів емоційного вигорання: 1) афективні, 2) фізичні, 3) когнітивні, 4) поведінкові, 5) мотиваційні. Зазначена симптоматика, з точки зору О. В. Громцевої, має свої вияви на трьох рівнях: індивідуально-психологічному, міжособистісному і організаційному [11, с. 65].

С. Мащак слідом за В. Бойком пропонує трифазову процесуальну модель вигорання, що включає напругу, резистенцію та виснаження [36, с. 448].

Фаза нервової напруги (тривоги) є своєрідним тригером формування вигорання і наділена динамічним характером, який зумовлений хронічною психоемоційною дестабілізаційною атмосферою, підвищеною відповідальністю та складністю контингенту.

Для зазначеної фази характерною постає наявність таких провідних симптомів:

- симптом загнаності в клітку;
- симптом переживання психотравмівних обставин;
- симптом незадоволеності собою;
- симптом тривоги та депресії [36, с. 448].

Фаза резистенції – це фаза опору стресу, що наростає. Людина намагається більш-менш успішно виконувати свою роботу та уникати неприємних обставин.

Виділяють такі симптоми, які характерні для зазначеної фази:

- симптом неадекватного вибіркового емоційного реагування;
- симптом розширення сфери заощадження емоцій;
- симптом емоційно-моральної дезорієнтації;
- симптом редукції професійних обов’язків [39, с. 69].

Фаза виснаження – це вичерпання психічних ресурсів, зниження емоційного тонусу, яке настає, коли супротив виявився неефективним.

Виділяють такі симптоми, які характерні для зазначеної фази:

- симптом емоційного дефіциту;
- симптом емоційної відчуженості;
- симптом особистісної відстороненості або деперсоналізації;
- симптом психосоматичних психовегетативних порушень [36, с. 450].

Синдром емоційного вигорання може бути представлений як комплекс психічних переживань та поведінки, що мають вплив на працездатність, фізичне і психологічне самопочуття, а також відображаються на міжособистісних стосунках працівника. Синдром вигорання – це очікувана реакція у відповідь на тривалі стресові ситуації на роботі [13].

Сьогодні вигорання здебільшого розглядають як результат хронічного стресу, з яким не вдалось успішно впоратися. Саме тому синдром вигорання є важливою проблемою в сучасному робочому середовищі.

Наявні три провідні симптоми, які можуть бути використані для розпізнавання характеристик, пов'язаних із емоційним вигоранням:

1) наявність емоційного виснаження. Названа характеристика пов'язана з виникненням у співробітника ознак, притаманних хронічній втомі, зниженням настрою (що виникає, щойно з'являється бодай одна думка, пов'язана з роботою), наявністю розладів сну, дифузних тілесних недуг, посиленням схильності до того, аби хворіти;

2) наявність деперсоналізації (дегуманізації). Унаслідок вияву зазначеної характеристики людина, що виявляє ознаки вигорання, демонструє тенденцію до негативного ставлення до всіх навколо, що стосується як відносин із колегами, так і відносин із клієнтами (якщо людина працює у сфері обслуговування). Значно зростає рівень цинічності. Виникає почуття, пов'язане із провиною, себто людина не може зрозуміти, в чому вона винна, проте почувається дискомфорно. Здійснюється перехід до режиму «автоматичного функціонування». Відбувається всіляке уникнення самої можливості навантажень;

3) наявність страждання через власну неспроможність, причому причина цього страждання зазвичай є хибною. Людина переймається через те, що її успіхи

нібито піддаються ігноруванню, а вона сама неспроможна контролювати ситуацію, важливу для неї. Вона почувається обтяженою надмірними вимогами, що висуваються до її діяльності, а особливо болісним для неї є те, що вона усвідомлює себе як неспроможну відповідати зазначеним вимогам [3].

Г. Рурик було здійснено доповнення зауважених трьох симптомів шляхом додавання ще одного – вітальної нестабільності. Їхня сукупність становить комплекс типових ознак «розвитку передсуїцидального стану» [50, с. 18]. Вітальну нестабільність у концепції Г. Рурик характеризує особлива структура, що представлена: депресією, пригніченістю настрою, збудливістю, почуттям утисненості, тривожністю, занепокоєнням, почуттями, пов’язаними з безнадійністю та дратівливістю.

Емоційне вигорання, на його думку, є реальною специфічною загрозою здоров'ю. Воно являє собою чинник (поряд з депресіями та лікарськими залежностями), що збільшує ймовірність суїциду.

М. В. Мартіросян [32, с. 32] виявила значні кореляції між кількістю робочих годин протягом тижня та ступенем емоційного виснаження. Переживання ж власної неспроможності, за його даними, мало залежить від тривалості робочого дня, а деперсоналізація не виявляє взагалі жодної значної кореляції з робочим часом.

Для розгляду стадій, пов’язаних із розвитком вигорання, характерна наявність різних наукових підходів. Так, зокрема, в концепції Г. Фройденбергера спочатку здійснювалося розрізнення лише двох стадій: ранньої, що характеризується збереженістю всіх почуттів, та пізньої, де емоції характеризуються абсолютною відсутністю [Цит. за: 32, с. 33]. Проте надалі дослідником було сформульовано нову концепцію, сформовану дванадцятьма стадіями.

Початкову стадію характеризує наявність нав’язливого прагнення до самовиявлення шляхом включення до активної діяльності. Для подальших стадій характерною постає наявність зневаги відносно особистісних потреб, повторне опанування цінностями, відкидання проблемного поля. Зрештою, завершальна

стадія представлена відступом (апатією, внутрішнім прийняттям людиною власної «поразки»), деперсоналізацією, внутрішньою порожнечею, що виявляється в повному емоційному та фізичному виснаженні [Цит. за: 32, с. 33].

Концепція К. Маслач характеризується виділенням чотирьох стадій [Цит. за: 32, с. 34] із послідовною перевагою в їх структурі:

1) ідеалізму та надмірних вимог до себе;

2) емоційного та психічного виснаження;

3) дегуманізації як захисного засобу;

4) синдрому, пов'язаного із огидою.

Наразі наявний поділ за трьома взаємодоповнювальними підходами до створення пояснювальних моделей виникнення емоційного вигорання [13]:

1) індивідуально-психологічним, що передбачає наявність характерної для окремих осіб невідповідності, яка сформована на основі притаманних для них надмірно високих очікувань від професійної діяльності та дійсності, яку вони вимушені перманентно обсервувати;

2) соціально-психологічним, де емоційне вигорання інспірується специфікою самої трудової діяльності, зокрема, численними неглибокими контактами з різними людьми, які стають суттєвим навантаженням для психіки;

3) організаційно-психологічним, де емоційне вигорання зумовлюється наявністю типових особистісних протиріч у структурі організації. Так, зокрема, люди виснажуються через те, що їхні старання недостатньо підтримують або ігнорують, а у взаємодії з колегами та керівництвом виникають болісні конфлікти.

Статус емоційного вигорання делегується затяжному станові, пов'язаному з виснаженням, інспірованим діяльнісно. Саме виснаженню надається провідна функційність, воно є провідним симптомом та основною характеристикою емоційного вигорання, що слугує базою для решти симптоматики [15].

Для стану виснаження на початкових етапах постає характерною пов'язаність лише із самопочуттям, а вже потім починає формуватися його безпосередній вплив стосовно переживань, рішень, позицій, настанов та діяльності людини в цілому. Виснаженням охоплюється вся тріада виявів, пов'язаних із

вимірами буття людини, сформульованими В. Франклом. Зазначені виміри представлені такими класифікативними одиницями:

- соматичним виміром, а саме тілесною слабкістю, функціональними розладами, зниженням імунітету;

- психічним виміром: відсутністю бажань та радості, емоційним виснаженням, дратівливістю;

- ноетичним виміром: намаганням уникнути ситуативних вимог та полишити болісні відносини.

Протягом затяжного розладу відбувається витворення пригнічного емоційного тла, що інспірує специфічність сприйняття решти чинників.

Затяжний розлад витворює пригнічене емоційне тло, на якому специфічно сприймається усе інше.

Емоційне вигорання – це результат того, що людина в професії протягом тривалого часу не реалізується ціннісно. Ту ж думку можна висловити іншими словами: справжня сповненість у роботі – найкращий захист від емоційного вигорання [Цит. за: 2, с. 452].

До тих пір, поки хтось із радістю та інтересом працює над чимось і може відчувати пов'язані з цим переживання, він не наражається на небезпеку вигоріти емоційно. Він йтиме шляхом, освітленим змістом екзистенції, яка обдаровуватиме його почуттям сповненості. Звичайно ж, слід відрізняти це від ідеалізму, що супроводжується захопленим ентузіазмом, від надій на щастя і успіх, від усіх сильних почуттів, які не мають відношення до реального життя.

Величезний дефіцит екзистенційної сповненості є результатом найспецифічнішого характеру діяльності служіння людям, у якій спостерігається розбіжність між суб'єктивною цільовою установкою та об'єктивним змістом їх занять. Із позицій теорії екзистенційної мотивації такій людині загрожує синдром вигорання.

Людина мотивована не змістом завдання, не самою справою, якою вона займається, а певними побічними цілями. Кар'єрні устремління, вплив, зарплатня, визнання, соціальне прийняття, виконання боргу (саме собою) чи необхідність

звільнитися від тиску обставин можуть бути такими мотивами. При цьому власне об'єкти діяльності – будь-то інша людина, завдання чи бесіда – її по-справжньому не торкаються. Щодо них вона не має істинної емоційної відкритості [14].

Емоційне вигорання виникає через формальну, а не змістовну мотивацію діяльності, коли зміст (предмет) діяльності є лише засобом для задоволення, як правило, неусвідомлюваних егоцентричних потреб (мотивів) людини.

Емоційне вигорання виникає тоді, коли дія орієнтована насамперед на задоволення суб'єктивної потреби (дефіциту) і лише потім – на виконання певної діяльності. Для формування явного емоційного вигорання, як правило, необхідний вихідний дефіцит, в якому психічно закріплена установка, що викликає цю хворобу. Типовою постає ситуація, коли емоційне вигорання виникає не в складні часи, а починає повільно розвиватися під час виконання повсякденної роботи.

Отже, синдром емоційного вигорання – це багатокомпонентне явище, яке виникає як захисна реакція на тривалий стрес, пов’язаний із професійною діяльністю, з яким не вдалося впоратися ефективно. Емоційне вигорання на роботі впливає на всі сфери життя та призводить до погіршення якості життя: депресії, заниженої самооцінки, знецінювання власних досягнень, відстороненості від колективу, збіднення емоційних проявів, зниження мотивації, уникнення контактів, цинізму і навіть може нашкодити цільовій аудиторії людини (клієнтам, пацієнтам, учням). Також людина втрачає інтерес до професійного зростання, і в неї можуть виникати психосоматичні прояви: загострення хронічних хвороб, поява нових, постійне відчуття втоми. Найбільш схильними до вигорання є люди допоміжних професій, перфекціоністи, які відданій своїй справі, люди захоплені певними ідеями, новачки в професії або колективі.

1.2. Особливості професійної діяльності ІТ-фахівців

Для успішного професійного самоздійснення фахівець ІТ-сфери повинен на достатньому рівні володіти професійною компетентністю. Проблема розвитку професійної компетентності як важливої характеристики фахівця є найбільш затребуваною прикладною проблемою сучасної психологічної науки, яка сприяє

формуванню вміння моделювати і оцінювати наслідки своїх дій заздалегідь і на тривалу перспективу, що дозволяє здійснювати перехід від зовнішньої оцінки до вироблення «внутрішніх стандартів» оцінювання себе, своїх планів, життєвих ситуацій і дій інших людей [1].

У сучасній психолого-педагогічній літературі поняття «професійна компетентність» розглядається у контексті досліджень мотивів професійної орієнтації, відбору та навчання і наповнюється різним змістом.

Наразі компетентність трактується як здатність (або здатність та готовність) до реалізації набутих знань, умінь, досвіду реальної дійсності. Компонентами компетентності є предметні та операціональні знання, вміння та навички, здатність і готовність до їх використання в діяльності й впевненість у діяльності та відповідальність за її результати. При цьому знання, вміння і навички входять у компетентність як цінний «багаж», необхідний для діяльності [6].

Професійна компетентність– це системна відповідність особистісних характеристик і професійних компетенцій фахівця об'єктивним вимогам професії. О. Захарова слушно зауважує, що для професійної діяльності характерна багатопрофільність розв'язуваних ними задач, високий рівень психічної напруги праці (допомога і причетність у розв’язанні чужих проблем, вирішення конфліктних ситуацій, велика кількість міжособистісних контактів щодня); підвищена соціальна відповідальність за вчинення професійних помилок; особливий режим роботи тощо. Отже, ефективність професійної реалізації фахівця залежить від рівня його професійної компетентності [15].

Відповідно до Н. Л. Максименко, визначення компетентності, які зазвичай зустрічаються в літературі, можна розділити на наступні три підходи: орієнтований на працівника, орієнтований на працю та багатовимірний [31]. Визначення, орієнтовані на працівника, – це списки поведінкових характеристик, що лежать в основі успішної роботи, тоді як визначення, орієнтовані на працю, описують типові здібності виконувати діяльність у межах професії. Багатовимірні визначення описують знання та навички, необхідні для ефективної роботи в певній ситуації чи завданні.

Компетенції, орієнтовані на працівника, у психології передбачають такі особистісні якості, як чесність, розсудливість, співчуття та чуйність до благополуччя інших; крім того, вони включають здатність практикувати емоційну стабільність, яка базується на адаптації особистості, психологічному здоров'ї та відсутності будь-якого зловживання психоактивними речовинами. Емоційна компетентність також життєво важлива для боротьби зі стресовими факторами на роботі, щоб мати можливість ефективно використовувати досвід на користь клієнтів.

В останні десятиліття сфера інформаційних технологій активно розвивається, зростає потреба у висококваліфікованих ІТ-фахівцях у всіх сферах економіки. Зміни в ІТ-сфері пов'язані з появою нових технологій, швидким застаріванням наявних знань та, як наслідок, необхідністю постійного навчання співробітників.

Діяльність ІТ-фахівців переважно пов'язана з аналізом, проектуванням та розробкою продукту (сайтів та програмного забезпечення), налагодженням та перевіркою працездатності продукту, інтеграцією програмних компонентів [14]. Робота у сфері ІТ, крім вимог до професійної підготовки, висуває вимоги і до особистісних якостей фахівців.

Системність і гнучкість мислення айтівців виявляється у здатності аналізувати та синтезувати інформацію, а також ставити цілі та розробляти шляхи їх досягнення. Вимоги до комунікативної компетентності насамперед пов'язані з необхідністю командної роботи з іншими фахівцями. Також фахівець має бути здатний працювати у нестандартній чи стресовій ситуації, здійснювати пошуки нових рішень для розв'язання поставлених завдань.

Фахівець ІТ-сфери повинен підвищувати свою кваліфікацію, оцінювати свої переваги та недоліки і самостійно обирати шляхи та засоби розвитку у професійному плані, що відображається у прагненні до саморозвитку та підвищення власної професійної компетентності [15]. Багато видів діяльності пов'язані з виконанням робіт спільно з іншими фахівцями, тому однією з важливих вимог до фахівця є наявність уміння працювати в команді, вибудовувати позитивні відносини, ефективно взаємодіяти з іншими учасниками проекту [9].

Інформація у сфері ІТ швидко оновлюється, з'являються нові інструменти та технології, відтак сучасні програми підготовки фахівців у ЗВО дають достатні базові знання у галузі інформаційних технологій, але не завжди відображають уповні актуальну інформацію та сукупність сучасних тенденцій. Як наслідок, фахівцеві, аби послуговуватися методами, що є найактуальнішими, необхідно самотужки вивчати нову інформацію.

Включення нового співробітника у професійну діяльність компанії вимагає додаткової підготовки, адаптації відповідно до його ролі у команді та профілі компанії та безперервного професійного саморозвитку. Отже, важливою характеристикою ІТ-фахівця є прагнення навчатися.

Об'єктивні та суб'єктивні аспекти професійного самоздійснення працівників ІТ-сфери наділені низкою специфічних рис. Рівень заробітної платні ІТ-фахівців перевищує середній рівень заробітної платні в інших сферах; також відрізняються перспективи горизонтального та вертикального кар'єрного зростання.

Дослідження професійної задоволеності працівників ІТ показали, що успішність професійного самоздійснення фахівців пов'язана з гендерною приналежністю та терміном перебування на робочому місці. Так, жінки відчувають меншу задоволеність своєю роботою та частіше втрачають інтерес до роботи в ІТ.

Іншим чинником, що впливає на професійне самоздійснення працівників ІТ-сфери, є тривалість перебування на поточному робочому місці: працівники, які тривалий час працюють на одному робочому місці, менш задоволені роботою в цілому, втрачають інтерес до роботи в ІТ і планують змінити місце роботи. Така тенденція може бути пов'язана з типологізацією розв'язуваних робочих завдань щодня.

Швидке зростання сектору ІТ-послуг відкриває нові професійні та кар'єрні можливості для фахівців зазначеної сфери, водночас відбувається підвищення кількості стресових ситуацій на робочому місці, що також упливає на задоволеність роботою [6]. Керівники ІТ-відділів компаній серед значущих якостей ефективних фахівців виділяють два блоки: професійно-значущі якості, такі як навички програмування, вміння проектувати обчислювальні мережі, досвід професійної

діяльності та прагнення до самореалізації у професійній діяльності; до другого блоку відносять особисті якості фахівців. Серед особистісних якостей найбільш значущими є прагнення до самоосвіти та вміння працювати в команді, оскільки часто виконання завдань пов'язане саме з командною роботою; далі за рівнем значущості керівники виділяють відповідальність, стресостійкість та самостійність [1].

Дослідження мотивації розробників програмного забезпечення показали, що найбільш значущими мотиваційними чинниками для фахівців галузі IT є досягнення, можливості для зростання, робота, визнання, прогрес; Далі за рівнем значущості йдуть відносини з колегами та підлеглими, а також заробітна платня. Студенти IT-спеціальностей характеризуються стабільним інтересом до цієї сфери протягом усього періоду навчання, а також внутрішнім локусом контролю, що свідчить про усвідомленість вибору професії та сформовану професійну ідентичність.

Оптимальний рівень мотивації, згідно із законом Йеркса-Додсона, забезпечує ефективність діяльності. Сила виразності мотиву проявляється у наполегливості у виконанні завдань, плануванні своєї діяльності на тривалий проміжок часу.

В межах процесуального підходу мотивація представляється як процес вибору IT-фахівцем поведінки, здатної призвести до бажаних результатів. У межах своєї діяльності IT-фахівець постійно стикається з необхідністю ухвалювати рішення, обирати найкращу з можливих альтернатив. У цьому контексті мотивація проявляється не в самій діяльності IT-спеціаліста, а процесах прийняття рішень.

Однією з провідних потреб IT-фахівців постає потреба у творчості. Найбільш вираженими потребами у IT-фахівців є потреби у самовираженні, матеріальні потреби та потреби у визнанні; домінантними мотивами є творча активність, соціальна корисність і спілкування. У мотиваційній структурі особистості домінують мотиви зі сфери робочої спрямованості (творча активність та соціальна корисність) [6].

Також серед провідних мотивів можна виділити професійний розвиток, роботу над цікавими проектами та покращення умов праці. Мотиви кар'єрного

зростання для працівників сфери ІТ різних рівнів (Junior, Regular, Senior, Team Lead, Head) не є основними.

Діяльність ІТ-фахівців у різних країнах може бути зумовлена особливостями економічного розвитку країн, специфікою способу життя та іншими зовнішніми чинниками. В українській реальності таким чинником постає нестабільність та непередбачуваність життєвих умов. Так, для ІТ-фахівців провідним мотивом є досягнення визнання та поваги, далі за значимістю йде прагнення забезпечити майбутнє матеріально, а потім уже за рахунок професійного розвитку.

1.3. Фактори виникнення емоційного вигорання в сфері ІТ

В умовах розвитку сучасного суспільства підвищуються вимоги до кваліфікації фахівців у сфері ІТ, продуктивності їхньої професійної діяльності. Це можливо за умови професійної компетентності спеціаліста у сфері ІТ, його психологічного та фізичного здоров'я та, що важливо, психічної стійкості до розвитку негативних станів, зумовлених стресогенністю його праці. В умовах воєнного стану останнє завдання є важкоздійсненним, адже особи, що перебувають в умовах військового конфлікту, виявляються заручниками складної ситуації. Ця ситуація змушує людину адаптуватися до неї, проте при цьому можуть відбуватися порушення у розвитку однієї з основних сфер, а саме емоційної сфери.

Погіршення психоемоційного стану людини відбувається в результаті постійного переживання нею емоцій негативної модальності (страх, смуток, гнів тощо). Однак слід пам'ятати, що не тільки воєнна екстремальна ситуація впливає на виникнення психогенних порушень у людини, а й індивідуально-психологічні особливості особистості також здатні впливати на емоційні реакції і стани, що виявляються. Порушуючи нормальне життя, психічна травма, яку людина відчуває, виявляється для неї складною травматичною подією [1].

Діяльність ІТ-фахівців у різних країнах може бути зумовлена особливостями економічного розвитку країн, специфікою способу життя та іншими зовнішніми чинниками. В українській реальності таким чинником постає нестабільність та непередбачуваність життєвих умов. Так, для ІТ-фахівців провідним мотивом є

досягнення визнання та поваги, далі за значимістю йде прагнення забезпечити майбутнє матеріально, а потім уже за рахунок професійного розвитку.

Професійні обов'язки фахівців у сфері ІТ пов'язані з високим ступенем відповідальності за якість виконаної роботи, що вимагає від фахівця миттєвого прийняття рішень, самодисципліни, уміння зберігати високу працездатність в екстремальних умовах, емоційної віддачі, постійної психологічної, інтелектуальної напруги. Все це може призводити до виснаження психологічних та фізичних ресурсів фахівця сфери ІТ і, як наслідок, до його емоційного (професійного) вигорання [4].

При цьому наразі практично відсутні ефективні клініко-психологічні та медичні технології, спрямовані на збереження здоров'я ІТ-спеціаліста, що запобігають або знижують ризик виникнення названого синдрому. Відтак, необхідним постає комплексний підхід до вирішення цієї проблеми, який передбачає участь фахівців різного профілю.

Аналізуючи наукову літературу, можна виділити, як мінімум, два основні підходи до визначення емоційного вигорання фахівця сфери ІТ та його симптоматики: результативний та процесуальний. Представники першого підходу розглядають емоційне вигорання як стан, що включає в себе низку конкретних і стабільних елементів, в рамках другого підходу вигорання розглядається як процес, що складається з фаз, які змінюються закономірно.

Найбільш поширена концепція результативного підходу – трифакторна модель К. Маслач і С. Джексон. Вигорання визначається авторами як реакція у відповідь на тривалі професійні стреси міжособистісних комунікацій, що включає три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію персональних досягнень [5].

Емоційне виснаження фахівців сфери ІТ виявляється у відчуттях емоційно надмірної напруги та почутті спустошеності, вичерпаності власних емоційних ресурсів. ІТ-фахівець відчуває, що не може віддаватися роботі, як раніше, втрачає інтерес до вирішення професійних питань. Цей стан також виявляється у відчутті «приглушеності», «притупленості» емоцій.

Деперсоналізація у ІТ-фахівців пов’язана із тенденцією розвитку негативного, бездушного, цинічного ставлення до колег та поставлених робочих завдань. Контакти з оточуючими стають знеособленими та формальними. Утворені негативні настанови можуть спочатку мати прихований характер і стримуватися зсередини. Згодом все частіше виникають спалахи роздратування, що призводять до конфліктних ситуацій.

Для фахівців сфери ІТ з відсутністю або незначною вираженістю синдрому емоційного вигорання (їм відповідають особистісні типи «перетворювач» та «гармонізатор») характерне гармонійне співвідношення компонентів у системі сенсожиттєвих орієнтацій та переважання таких термінальних цінностей як «духовне задоволення», «творчість», «соціальне життя». А в ІТ-фахівців з частково або повністю сформованим синдромом («користувачі» і «споживачі») вигорання спостерігається неузгодженість у системі сенсожиттєвих орієнтацій та домінування термінальних цінностей – «збереження власної індивідуальності», «саморозвиток» та «високе матеріальне становище» [4].

Редукування персональних досягнень виявляється як зниження почуття компетентності у своїй роботі, невдоволення собою, зменшення цінності своєї діяльності, негативне сприйняття себе як професіонала та особистості. Внаслідок цього у фахівця сфери ІТ поступово знижується як професійна, так і особиста самооцінка, з'являється відчуття власної неспроможності та байдужість до роботи. Варто зазначити, що ІТ-фахівці з низькою самооцінкою справляються зі стресом гірше, ніж їхні колеги з високою самооцінкою, якщо ж фахівці сфери ІТ оцінюють себе в професії досить високо, менше ймовірності, що вони інтерпретуватимуть багато подій у своїй роботі як стресові [2] і, відповідно, менше наражатимуться на ризик емоційного вигорання.

Характерною особливістю позиції К. Маслач та її колег є акцентування уваги на професійному характері синдрому вигорання, розгляді його як результату професійних проблем, а не як психіатричного синдрому. Вигорання не обмежується професійною сферою та стресогенним характером діяльності людини. Втрата фахівцем сфери ІТ відчуття сенсу своєї професійної діяльності, знецінення

зусиль та втрата віри у сенс життя переживається як внутрішньоособистісний конфлікт [5].

Нині «емоційне вигорання» ІТ-фахівців у найзагальнішому вигляді трактується як довгострокова стресова ситуація, що виникає внаслідок тривалих професійних стресових чинників середньої інтенсивності. Тому емоційне вигорання прирівнюється низкою авторів до поняття «емоційне вигорання», що дозволяє розглядати це явище в аспекті особистісної деформації професіонала під впливом тривалого професійного стажу.

Головною причиною емоційного вигорання фахівців сфери ІТ можна назвати психологічну перевтому. Коли вимоги (внутрішні та зовнішні) тривалий час переважають над ресурсами (внутрішніми та зовнішніми), у людини порушується стан рівноваги, що неминуче призводить до емоційного вигорання.

Залежно від стадії формування емоційного вигорання можуть бути виділені такі особистісні характеристики фахівців сфери ІТ.

ІТ-фахівці з відсутністю емоційного вигорання характеризуються середнім рівнем розвитку логічного компонента інтелекту, вираженим рівнем розвитку образного компонента інтелекту, наявністю інтелектуальних інтересів, прихильністю до нового, схильністю до експериментування. Для них характерні емоційна стійкість, середній рівень стресостійкості, адекватна самооцінка, середній рівень самоконтролю, низька тривожність і врівноваженість. Ці ІТ-спеціалісти характеризуються комунікабельністю, життєрадісністю, екстравертованістю. У ділових відносинах вони демонструють середній рівень відповідальності та дотримання норм, соціальну розслабленість, стосовно людей вони виявляють дипломатичність, емоційну стриманість, при цьому демонструють схильність до ризику, наполегливість, прагнення до лідерства, самостійність, незалежність суджень [3].

Фахівці сфери ІТ з емоційним вигоранням, що формується, характеризуються середнім рівнем розвитку логічного і образного компонентів інтелекту, консервативністю. Для них характерними є емоційна нестійкість, схильність до занепокоєння, низький рівень стресостійкості, низька самооцінка, схильність до

почуття провини, чутливість до зауважень, високий рівень тривожності, емоційність, підвищений самоконтроль.

Вони характеризуються середнім рівнем комунікабельності, середньою здатністю контактувати з людьми. Стосовно професійної діяльності та соціальних норм ці спеціалісти демонструють обов'язковість, відповідальність, дисциплінованість, високу сумлінність, суворе дотримання норм, соціальну напруженість. Стосовно людей вони виявляють наполегливість, прагнення незалежності, підозрілість, недовірливість, заздрість, дратівливість, зарозумілість, прямолінійність [3].

ІТ-фахівці зі сформованим емоційним вигоранням характеризуються середнім рівнем розвитку логічного та образного компонентів інтелекту, консервативністю. Для них характерними є емоційна нестійкість, стурбованість, низький рівень стресостійкості, низька самооцінка, схильність до переживання почуття провини, чутливість до зауважень, підвищений самоконтроль, високий рівень тривожності, емоційність, середній рівень комунікабельності, середня здатність контактувати з людьми. Стосовно професійної діяльності та соціальних норм ці ІТ-фахівці демонструють суворе дотримання норм, обов'язковість, відповідальність, дисциплінованість, високу сумлінність, соціальну напруженість. Стосовно людей вони виявляють підозрілість, дратівливість, зарозумілість, ревнивість, заздрісність, прямолінійність [3].

Таким чином, синдром емоційного вигорання у фахівців сфери ІТ характеризується вираженим поєднанням симптомів порушення у психічній, соматичній та соціальній сферах життя. Розвиток синдрому емоційного вигорання залежить від особистісних особливостей ІТ-фахівців та їхньої здатності до саморегуляції [3].

Диференціація фаз та змісту синдрому емоційного вигорання фахівців сфери ІТ потребує індивідуального підходу у проведенні його корекції. Враховуючи, що наявність синдрому емоційного вигорання призводить до професійної деформації особистості ІТ-фахівця та розвитку психосоматичних захворювань, необхідним постає вживання комплексних заходів щодо його профілактики. Отже, для

розуміння сутності, діагностики та корекції емоційного вигорання фахівців сфери ІТ необхідне комплексне вивчення його окремих аспектів у рамках психології, соціальної роботи та медицини.

Серйозним механізмом подолання наслідків емоційного вигорання в фахівців сфери ІТ постає тренінгова робота із зазначеними спеціалістами. Важливими умовами успішності її проведення є сприяння особистісному розвиткові ІТ-фахівців, культивування потреби у постійному самовдосконаленні.

Висновки до першого розділу

Ситуація емоційного вигорання пов’язується із емоційним виснаженням, деперсоналізацією, зневаженням та приниженням особистісних досягнень. Найчастіше виникнення зазначеного синдрому загрожує фахівцям, діяльність яких так чи інакше пов’язана з побудовою міжособистісної взаємодії.

Професійна діяльність фахівця ІТ-сфери постає перманентним процесом, пов’язаним із самопізнанням, формуванням інтересів, визначенням векторів, відповідно до яких фахівець опановує кваліфікацією. Зазначений феномен є наскрізним стосовно всіх етапів професійного становлення фахівців сфери ІТ.

Об'єктивні та суб'єктивні аспекти професійної діяльності працівників ІТ-сфери наділені низкою специфічних рис. Рівень заробітної платні ІТ-фахівців перевищує середній рівень заробітної платні в інших сферах; також відрізняються перспективи горизонтального та вертикального кар'єрного зростання.

Серед значущих якостей професійної діяльності фахівців сфери ІТ виділяються два блоки: професійно-значущі якості, такі як навички програмування, вміння проектувати обчислювальні мережі, досвід професійної діяльності та прагнення до самореалізації у професійній діяльності; до другого блоку відносять особисті якості фахівців. Серед особистісних якостей найбільш значущими є прагнення до самоосвіти та вміння працювати в команді, оскільки часто виконання завдань пов'язане саме з командною роботою; далі за рівнем значущості керівники виділяють відповідальність, стресостійкість та самостійність.

Синдром емоційного вигорання у фахівців сфери ІТ характеризується вираженим поєднанням симптомів порушення у психічній, соматичній та

соціальній сферах життя. Розвиток синдрому емоційного вигорання залежить від особистісних особливостей ІТ-фахівців та їхньої здатності до саморегуляції. Диференціація фаз та змісту синдрому емоційного вигорання фахівців сфери ІТ потребує індивідуального підходу у проведенні його корекції. Враховуючи, що наявність синдрому емоційного вигорання призводить до професійної деформації особистості ІТ-фахівця та розвитку психосоматичних захворювань, необхідним постає вживання комплексних заходів щодо його профілактики.

РОЗДІЛ 2. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ІТ-ФАХІВЦІВ

2.1. Основні етапи проведення та організація експериментального дослідження

Експериментальне дослідження закономірностей емоційного вигорання працівників ІТ-сфери проводилось на базі ТОВ «АВТОПАРК.ЮА».

Учасниками стали фахівці ІТ-сфери загальною кількістю 30 осіб (чоловіки й жінки, віком від 20 до 48 років). Вони були поділені на експериментальну та контрольну групу за алфавітним показником (літера, з якої починалися прізвища учасників дослідження). 15 осіб склали експериментальну групу, решта 15 осіб стали учасниками контрольної групи. Передбачалося, що експериментальна група на формувальному етапі експерименту візьме участь у роботі психокорекційної програми з подолання наслідків емоційного вигорання ІТ-фахівців із використанням творчого та рефлексивного підходів. Учасники контрольної групи, відповідно, участі в роботі психокорекційної програми не братимуть.

Організація експериментального дослідження проводилось у кілька етапів, а саме:

1 етап – визначення критеріїв, показників і рівнів вираженості емоційного вигорання в фахівців ІТ-сфери. На цьому етапі були встановлені критерії, показники та рівні вираженості емоційного вигорання ІТ-фахівців, за якими надалі проводилися констатувальний та контрольний етапи експериментального дослідження;

2 етап – добір методів та методик діагностики. На цьому етапі були визначені провідні методи та психодіагностичні методики, за допомогою яких була організована діагностична робота на констатувальному і контрольному етапах експериментального дослідження;

3 етап – проведення психодіагностики поточного стану сформованості емоційного вигорання у представників експериментальної та контрольної груп;

4 етап – аналіз, оцінка й узагальнення отриманих даних. На цьому етапі були опрацьовані та проаналізовані результати психодіагностичного емоційного вигорання у представників експериментальної та контрольної груп;

5 етап – розроблення програми експерименту. На цьому етапі було розроблено програму психокорекційної роботи з надання ІТ-фахівцям експериментальної групи психологічної допомоги з подолання наслідків емоційного вигорання.

Виокремлення експериментальної та контрольної груп було здійснене із метою фіксації динаміки показників емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери. Так, було передбачено, що представники експериментальної групи візьмуть участь у реалізації психокорекційної програми з подолання наслідків емоційного вигорання, тоді як до представників контрольної групи ця програма не застосовуватиметься. Після проходження психокорекційної програми учасниками експериментальної групи планувалося перевірити її ефективність шляхом повторного дослідження показників емоційного вигорання в групі, яка брала участь у роботі психокорекційної програми, та у групі, яка не брала участі в роботі психокорекційної програми.

Метою дослідження на цьому етапі стало визначення актуальних показників емоційного вигорання працівників ІТ-сфери.

Згідно з першим та другим етапами констатувального експерименту було визначено критерії з відповідними показниками та дібрано діагностичний інструментарій, що дозволяє виявити рівні сформованості емоційного вигорання та професійного самоздійснення працівників ІТ-сфери.

Для дослідження закономірностей емоційного вигорання працівників ІТ-сфери використовувалися такі психодіагностичні методики (Таблиця 2.1.)

Таблиця 2.1.

Методики дослідження закономірностей емоційного вигорання працівників ІТ-сфери та показники, що досліджуються із їхньою допомогою

№	Методика	Показники, що досліджуються із її допомогою
1	Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В.Бойка	Ступінь вираженості симптомів емоційного вигорання, які включає в себе синдром «вигорання», враховуючи складові, до яких вони належать
2	Шкала організаційного стресу Макліна	Загальний рівень толерантності до стресу, а також дозволяє проаналізувати такі аспекти стресостійкості респондентів, як: готовність і здатність до самопізнання, розширення кругозору, вміння розуміти и приймати цінності інших людей, виявляти гнучкість поведінки і готовність без шкоди для свого здоров'я и працездатності активно и цікаво відпочивати
3	Опитувальник оцінки рівня психологічної, фізіологічної і професійної дезадаптації О.Н. Родіної	Сформованість або відсутність ознак психофізіологічної професійної дезадаптації
4	16-факторний особовий опитувальник Р. Кеттелла	Різнобічний розвиток особистості
5	Комплексний опитувальник професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда)	Сформованість або відсутність ознак професійного здоров'я особистості

6	Самоактуалізаційний тест (Е. Шостром)	Виявлення рівня самооцінки дорослих, психічно здорових людей

Розглянемо обрані психодіагностичні методики детальніше.

1. Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В.Бойка [37]

Ця методика є найбільш вичерпною та дозволяє систематично та детально аналізувати ступінь вираженості дванадцяти симптомів, які включає в себе синдром «вигорання», враховуючи складові, до яких вони належать. Методика складається з 84 пунктів, кожен з яких містить два судження про цінність чи поведінку. Вона дозволяє визначити, на якій фазі «емоційного вигорання» (напруження, резистенція або виснаження) перебуває людина. Автор описує складові цього синдрому так:

1. Перший компонент – «напруження» – характеризується емоційним виснаженням, втомою, викликаною власною професійною діяльністю. Це проявляється наступними симптомами:

1.1) переживання досвіду психотравмуючих обставин – людина розцінює умови праці та професійну комунікацію як психотравмуючу;

1.2) незадоволення собою – незадоволеність своєю діяльністю і, як результат, собою як професіоналом;

1.3) «загнаність у кут» – людина відчуває безвихідь та бажання змінити свою роботу або взагалі сферу діяльності;

1.4) тривога й депресія – розвиток тривоги, підвищеної напруги та депресії у професійній діяльності.

2. Другий компонент – «резистенція» – характеризується сильним емоційним виснаженням, яке викликає появу та розвиток захисних реакцій, роблячи працівника емоційно замкнутим, відстороненим байдужим. У цьому контексті будь-яка емоційність у професійних справах та спілкуванні змусить

людей відчувати себе надмірно втомленими. Це проявляється наступними симптомами:

2.1) неадекватне вибіркове емоційне реагування – неконтрольований вплив емоцій та настрою на робочі стосунки;

2.2) емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток апатії у професійних контактах;

2.3) розширення сфери економії емоцій – емоційна ізоляція, відчуженість, бажання зменшити будь-яке спілкування;

2.4) редукція професійних обов'язків – скорочення професійної діяльності та наміри витрачати якомога менше часу на виконання професійних обов'язків.

3. Третій компонент «виснаження» – характеризується розумовою та фізичною втомою людини, спустошеністю, нівелюванням власними досягненнями на роботі, зміною професійного спілкування, розвитком цинічного ставлення людей, з якими доводиться спілкуватися в професійному колі. Симптоми:

3.1) емоційний дефіцит – розвиток емоційних почуттів в умовах виснаження, мінімізація емоційного внеску в роботу, автоматизація та відсутність співчуття до людей під час виконання професійних обов’язків; ;

3.2) емоційне відчуження – встановлення бар'єру у професійному спілкуванні;

3.3) особистісне відчуження (деперсоналізація)–порушення професійних відносин та цинічне ставлення до людей, з якими доводиться спілкуватися під час виконання професійної діяльності взагалі;

3.4) психосоматичні та психовегетативні порушення – спостерігається погіршення фізичного здоров’я, порушення сну, головний біль, зміна артеріального тиску, проблеми зі шлунком, загострення хронічних захворювань тощо. Враховуючи якісні і кількісні показники, розраховані на основі різних складових синдрому «вигорання», менеджери або психологи можуть детально описати прояви синдрому у працівників, а також організувати індивідуальні та групові профілактичні міри.

2. **Шкала організаційного стресу Макліна [37]**

Шкала вимірює загальний рівень толерантності до стрес, а також дозволяє проаналізувати такі аспекти стресостійкості респондентів, як: готовність і здатність до самопізнання, розширення кругозору, вміння розуміти и приймати цінності інших людей, виявляти гнучкість поведінки і готовність без шкоди для свого здоров'я и працездатності активно и цікаво відпочивати. Названі аспекти утворюють п'ять додаткових шкал опитувальника, який містить 20 тверджень, оцінюваних із застосуванням за п'ятибальною шкалою (від 1 до 5). Спираючись на «Ключ» визначається рівень емоційної напруги в цілому и по кожній шкалі окремо. Значення більше 50 балів демонструє високий рівень організаційного стресу. Діапазон від 49 до 40 балів говорити про середній рівень ОС. Значення менше 39 балів вказує на низький рівень ОС.

При інтерпретації результатів, відповідно до завдання дослідження, були проаналізовані показники за двома шкалами, що дозволяють побачити, наскільки стресогеним є відсутність або слабкий розвиток толерантного ставлення до цінностей колег по організаційній взаємодії (шкала «Прийняття цінностей других») і слабка захопленість роботою), активність (шкала «Активність і продуктивність»). Нами були визначені кордони стресогенності даних шкал: 20–10 балів – висока; 9–7 балів – середня; 6–1 бали – низька.

3. Опитувальник оцінки рівня психологічної, фізіологічної і професійної дезадаптації О.Н. Родіної [37]

За допомогою опитувальника можна оцінити наступні ознаки психофізіологічної професійної дезадаптації : погіршення самопочуття, яку проявляється в емоційних зрушеннях, особливостях змін окремих психічних процесів, зниженні загальної активності та відчутті втомлюваності; соматовегетативних порушеннях; порушеннях циклу "сон - активність"; особливостях соціальної взаємодії; зниженні мотивації до діяльності.

Опитувальник складається із 64 тверджень, які досліджуваний має оцінити, наскільки відповідають його стану: цілком, частково або не відповідають.

4. 16-факторний особовий опитувальник Р. Кеттелла [37]

Текст методики «16-факторний особовий опитувальник» Р. Кеттелла, варіант А (16 ФЛ О187, форма А) є необхідним для детальнішого вивчення особи, особливо для осіб з вищим рівнем освіти і культури, студентів і випускників вищих учбових закладів, дорослих з достатнім і всіляким життєвим досвідом.

5. Комплексний опитувальник професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) [37]

Респондентам пропонується оцінити прояви та чинники, що зумовлюють їх професійне здоров'я за 10-ти бальною шкалою:

10-8 балів – суттєво виражений рівень;

8-7 балів – вище середнього рівень;

6-5 балів – середній рівень;

4-3 бали – низький рівень;

2-0 бали – відсутність.

6. **Самоактуалізаційний тест (Е. Шостром) [37]**

Тест призначений для виявлення рівня самооцінки дорослих (віком від 15-17 років), психічно здорових людей (мається на увазі відсутність вираженої психопатології). Методика призначена для оцінки рівня самооцінки особистості, якостей, що розглядаються як критерії особистісної зрілості та психологічного здоров'я людини. Завдання даного тесту - виявити нахили, схильності у тій чи іншій сфері діяльності людини, тобто вказати лінію дій, що обіцяє оптимальний розвиток усіх її здібностей, досягнення «життєвого успіху».

2.2. Інтерпретація результатів дослідження емоційного вигорання у ІТ-фахівців

За результатами використання методики діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойка були отримані такі показники. Фаза напруги була не сформована в 56% фахівців сфери ІТ експериментальної групи та в 60% фахівців сфери ІТ контрольної групи. На стадії формування фаза напруги на момент проведення дослідження перебувала в 24% фахівців сфери ІТ експериментальної групи та у 36% фахівців сфери ІТ контрольної групи. Сформованість фази напруги

була продемонстрована в 20% фахівців сфери IT експериментальної групи та в 4% фахівців сфери IT контрольної групи.

Фаза резистенції, у свою чергу, на момент проведення дослідження не буда сформованою в 32% фахівців сфери IT експериментальної групи та в 32% фахівців сфери IT контрольної групи. На стадії формування зазначена фаза знаходилася в 32% фахівців сфери IT експериментальної групи та в 28% фахівців сфери IT контрольної групи. Повністю сформованою фаза резистенції була в 36% фахівців сфери IT експериментальної групи та в 40% фахівців сфери IT контрольної групи.

Фаза виснаження на момент проведення дослідження не була сформованою в 4% фахівців сфери IT експериментальної групи та в 64% фахівців сфери IT контрольної групи. На стадії формування ця фаза знаходилася в 28% фахівців сфери IT експериментальної групи та в 32% фахівців сфери IT контрольної групи. Сформованою фаза виснаження була в 68% фахівців сфери IT експериментальної групи та в 4% фахівців сфери IT контрольної групи.

Отже, за підсумками проведення методики дослідження емоційного вигорання В. В. Бойка можна зробити висновок, що значно глибший рівень емоційного вигорання, виражений сформованістю фази виснаження, був виявлений в експериментальній групі. Натомість, у контрольній групі більш вираженою виявилася фаза резистенції.

Більш докладно результати дослідження емоційного вигорання фахівців сфери IT за методикою В. В. Бойка представлені на рисунках 2.1.-2.2.

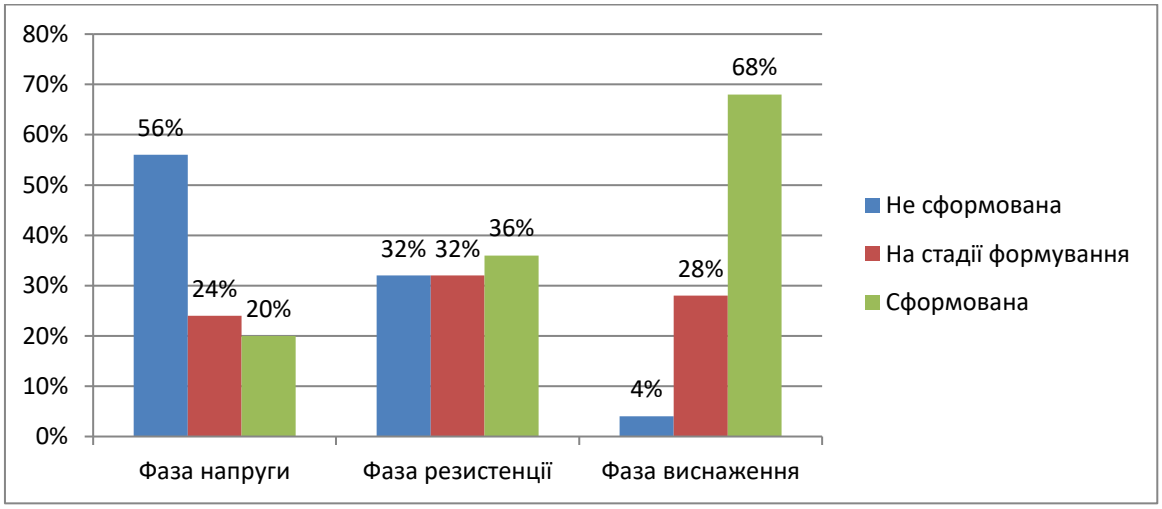

Рисунок 2.1. Результати діагностики рівня емоційного вигорання за методикою В. В. Бойка (експериментальна група)

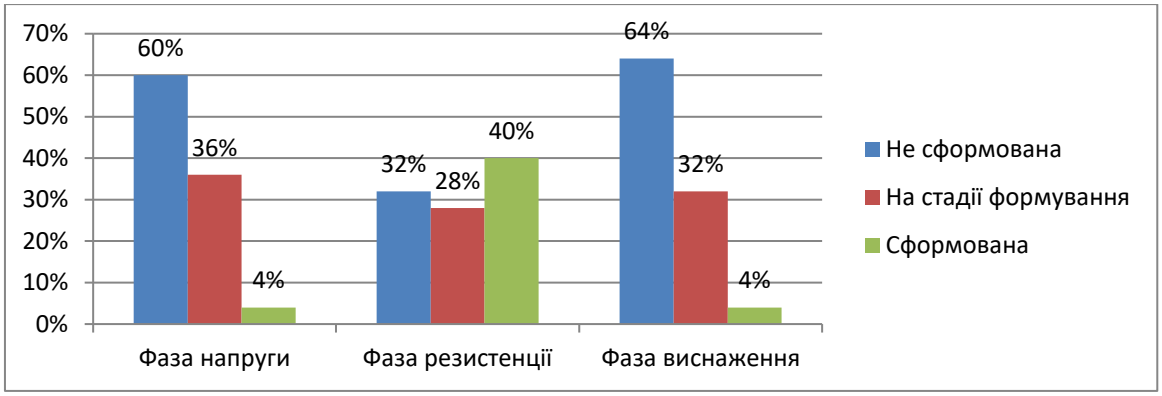

Рисунок 2.2. Результати діагностики рівня емоційного вигорання за методикою В. В. Бойка (контрольна група)

Отже, за підсумками використання методики діагностики емоційного вигоряння В. В. Бойка слід відзначити, що в фахівців сфери ІТ експериментальної групи переважно вже сформована фаза виснаження, тоді як фахівці сфери ІТ контрольної групи демонструють більш оптимістичні показники – у них відзначається сформованістю лише фаза резистенції. Показники ж фахівців сфери ІТ експериментальної групи стосовно ризику емоційного вигоряння є досить тривожними та свідчать про необхідність провадження спеціалізованої роботи з подолання наслідків виявленої проблеми.

За шкалою організаційного стресу Макліна були отримані такі результати.

В експериментальній групі більше половини опитуваних – 60% (9 осіб), мають середній ступінь стійкості до організаційного стресу. Для даної категорії властива мінімальна ступінь стресового навантаження. Процес професійної діяльності фахівців сфери ІТ безпосередньо залежить від стресостійкості та емоційного забарвлення, що означає: чим вище стресостійкість, тим ефективніше діяльність.

Серед загального числа опитаних 20% (3 особи) мають високий ступінь стійкості до стресу. Цей факт визначається тим, що частину своїх сил опитані фахівці сфери ІТ витрачають для боротьби з негативним психологічним станом, детермінованим стресовими ситуаціями.

Діагностика дозволила визначити, що 20% (3 особи) характеризуються наявністю нестабільного ступеню стійкості до стресу, оскільки стресостійкість даної категорії опитаних знижується зі збільшенням ситуацій, в яких опитувані не можуть стримати емоції. що підвищує рівень тривоги.

У контрольній групі 40% (6 осіб) мають високий ступінь стійкості до стресу. Для даної категорії властива мінімальна ступінь стресового навантаження. Процес професійної діяльності фахівців сфери IT безпосередньо залежить від стресостійкості та емоційного забарвлення, що означає: чим вище стресостійкість, тим ефективніше діяльність.

З-поміж опитаних фахівців сфери IT 40% (6 осіб) характеризуються наявністю середньої стійкості до організаційного стресу. Цей факт визначається тим, що частину своїх сил опитані фахівці сфери IT витрачають для боротьби з негативним психологічним станом, детермінованим стресовими ситуаціями.

Діагностика дозволила визначити, що 20% (3 особи) характеризуються наявністю низького ступеню стійкості до стресу, оскільки стресостійкість даної категорії опитаних знижується зі збільшенням ситуацій, в яких опитувані не можуть стримати емоції. що підвищує рівень тривоги.

Більш докладно результати дослідження стійкості фахівців сфери IT експериментальної та контрольної групи до організаційного стресу за шкалою організаційного стресу Макліна представлені на рисунку 2.3.

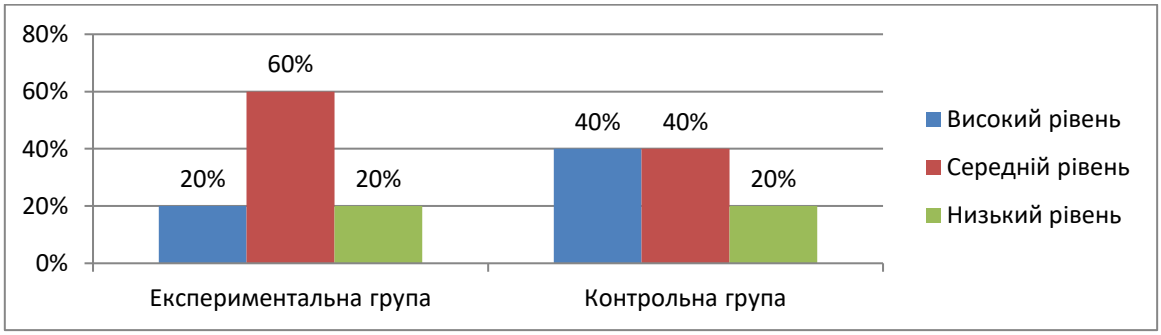

Рисунок 2.3. Результати дослідження стійкості фахівців сфери IT експериментальної та контрольної групи до організаційного стресу за шкалою організаційного стресу Макліна

Отже, за підсумками використання шкали організаційного стресу Макліна мусимо зауважити, що фахівці сфери ІТ контрольної групи демонструють значно більшу стійкість до організаційного стресу, ніж представники експериментальної групи. Для них властива мінімальна ступінь стресового навантаження, адже процес їх професійної діяльності безпосередньо залежить від стресостійкості. Натомість, фахівці сфери ІТ експериментальної групи значно частіше реагують на вияви організаційного стресу, переймаються, що не можуть продемонструвати максимум власної кваліфікації через це.

За підсумками використання опитувальника рівня психологічної, фізіологічної і професійної дезадаптації О. Н. Родіної були визначені такі показники.

В експериментальній групі низький рівень схильності до психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 20% опитаних фахівців сфери ІТ (3 особи). Ці фахівці сфери ІТ демонструють високий рівень емоційної зарядженості на виконання власних професійних обов'язків, відчувають задоволення від провадження професійної діяльності, їх усе влаштовує в умовах, у яких вони її провадять.

Помірний рівень психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 40% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (6 осіб). Ці фахівці сфери ІТ сприймають власну професійну діяльність як таку, яку потрібно виконувати, чим вони й займаються на високому професійному рівні, проте ентузіазм, необхідний для творчого підходу до професійної діяльності, у представників зазначеної групи фахівців сфери ІТ уже відсутній. Вони не завжди позитивно сприймають ініціативи інших співробітників або керівництва, відчуваючи помірну втому від учителювання. Проте навіть короткотривала відпустка здатна повернути їм стимул отримувати задоволення від роботи.

Виражений рівень психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи). Ці фахівці відкрито виражають своє незадоволення більшістю аспектів власної професійної діяльності – починаючи від необхідності заповнювати велику

кількість робочої документації до потреби проводити додаткові й позакласні заняття. Ці фахівці сфери ІТ відверто втомлені від учителювання й потребують відпочинку.

Високий рівень психологічної, фізіологічної та професійної адаптації було продемонстровано 20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи). Для цих фахівців сфери ІТ характерною є близькість до небезпечних форм емоційного вигоряння, адже вони через надмірну втомленість не здатні адекватно сприймати практично кожен із компонентів власної професійної діяльності, ставлячись до них різко негативно. Спостерігається сильно виражене або повне відторгнення окремих цінностей професійної діяльності у сфері ІТ.

В контрольній групі низький рівень схильності до психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 60% опитаних фахівців сфери ІТ (9 осіб). Ці фахівці сфери ІТ демонструють високий рівень емоційної зарядженості на виконання власних професійних обов'язків, відчувають задоволення від провадження професійної діяльності, їх усе влаштовує в умовах, у яких вони її провадять.

Помірний рівень психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 20% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (3 особи). Ці фахівці сфери ІТ сприймають власну професійну діяльність як таку, яку потрібно виконувати, чим вони й займаються на високому професійному рівні, проте ентузіазм, необхідний для творчого підходу до професійної діяльності, у представників зазначеної групи фахівців сфери ІТ уже відсутній.

Виражений рівень психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 20% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (3 особи). Ці фахівці відкрито виражають незадоволеність більшістю аспектів власної професійної діяльності.

Високий рівень психологічної, фізіологічної та професійної адаптації у контрольній групі фахівців сфери ІТ виявлено не було.

Результати визначення рівня психологічної, фізіологічної і професійної дезадаптації фахівців сфери ІТ за методикою О. Н. Родіної в експериментальній та контрольній групі представлені на рисунку 2.4.

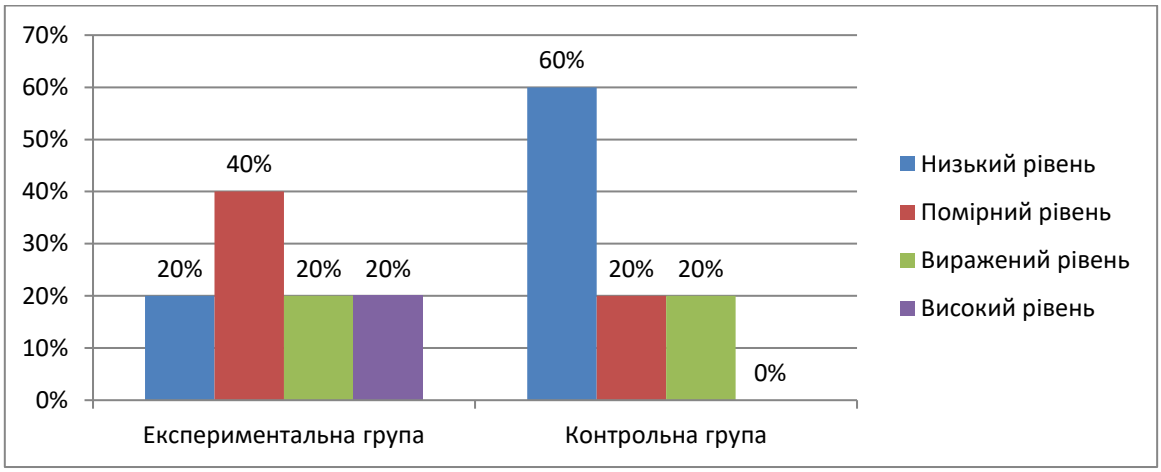

Рисунок 2.4. Результати визначення рівня психологічної, фізіологічної і професійної дезадаптації фахівців сфери ІТ за методикою О. Н. Родіної в експериментальній та контрольній групі

Отже, за підсумками застосування методики визначення психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації (О. Н. Родіна) було визначено суттєве домінування в експериментальній групі фахівців сфери ІТ помірного та вираженого рівнів дезадаптації. Натомість, в контрольній групі було відзначено домінування низького та помірного рівнів професійної дезадаптації, виявленої в фахівців сфери ІТ.

За підсумками використання 16-факторного особового опитувальника Р. Кеттелла були отримані такі показники. Для цього будемо використовувати не всі 16 факторів шкали, а тільки необхідні нам для оцінки професійного здоров'я фахівців сфери ІТ властивості: А – товариськість; Н – сміливість; Е – домінантність; L – підозрілість; N – дипломатичність; Q2 – самостійність.

За шкалою А-товариськості опитувальника Кеттелла в експериментальній групі фахівців сфери ІТ були отримані такі результати. 20% опитаних фахівців сфери ІТ (3 особи) продемонстрували показники нижче норми. Вони вважають за краще працювати наодинці, уникаючи компромісів. Схильні до точності,

ригідності в діяльності, особистих установок. Іноді вони схильні бути критично налаштованими, непохитними, твердими, жорсткими.

40% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (6 осіб) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери ІТ є стриманими, критичними, проте готові до комунікативної взаємодії, якщо в цьому наявна потреба.

20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники вище норми. Вони наділені комунікативними рисами, легкі на підйом, спокійно йдуть на контакт при спілкуванні з іншими людьми, як учнями, так і колегами.

20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Вони схильні до добродушності, легкості в спілкуванні, емоційного вираження; готові до співпраці, уважні до людей, добрі. Вони щедрі в особистих відносинах, не бояться критики.

За шкалою А-товариськості опитувальника Кеттелла в контрольній групі фахівців сфери ІТ були отримані такі результати. Показники нижче норми в контрольній групі, на відміну від експериментальної, продемонстровані не були.

20% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (6 осіб) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери ІТ є стриманими, критичними, проте готові до комунікативної взаємодії, якщо в цьому наявна потреба.

40% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (6 осіб) продемонстрували показники вище норми. Вони наділені комунікативними рисами, легкі на підйом, спокійно йдуть на контакт при спілкуванні з іншими людьми, як учнями, так і колегами.

40% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (6 осіб) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Вони схильні до добродушності, легкості в спілкуванні, емоційного вираження; готові до співпраці, уважні до людей, добрі. Вони щедрі в особистих відносинах, не бояться критики.

Результати діагностики за шкалою А-товариськості опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ представлені на рисунку 2.5.

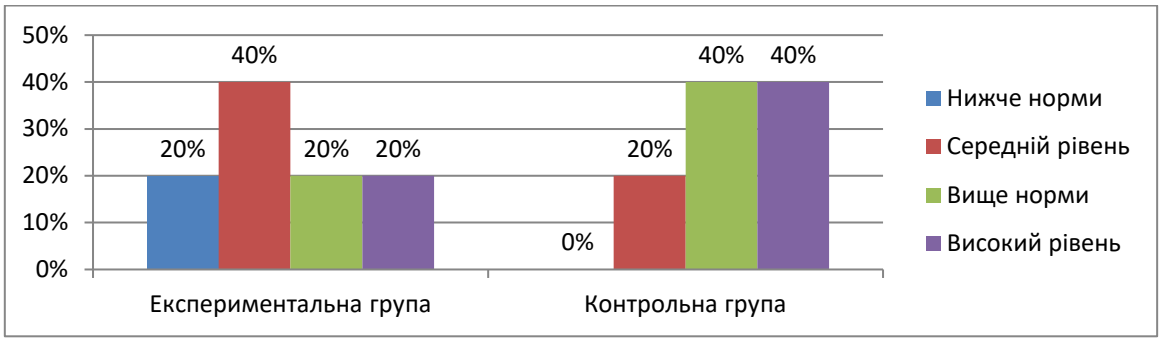

Рисунок 2.5. Результати діагностики за шкалою А-товариськості опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ

За шкалою Н-сміливості опитувальника Кеттелла в експериментальній групі фахівців сфери ІТ були отримані такі результати. 20% опитаних фахівців сфери ІТ (3 особи) продемонстрували показники нижче норми. Вони сором'язливі, тримаються осторонь, «ніяковіють» при контакті з оточуючими.

40% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (6 осіб) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери ІТ є сором'язливими, стриманими, невпевненими, боязкими.

20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники вище норми. Для них характерна авантюрність, соціальна сміливість, незагальмованість, спонтанність.

20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Їх витримка та відношення до життя дозволяють переносити скарги, сльози, труднощі в спілкуванні з людьми в емоційно напружених ситуаціях.

За шкалою Н-сміливості опитувальника Кеттелла в контрольній групі фахівців сфери ІТ були отримані такі результати. Показники нижче норми в контрольній групі продемонстровані не були.

20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери IT сором'язливі, стримані, невпевнені, боязкі.

20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи) продемонстрували показники вище норми. Вони авантюрні, соціально-сміливі, незагальмовані, спонтанні.

60% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (9 осіб) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Вони товариські, сміливі, випробовують нові речі та екстремальні; спонтанні і живі в емоційній сфері.

Результати діагностики за шкалою H-сміливості опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT представлені на рисунку 2.6.

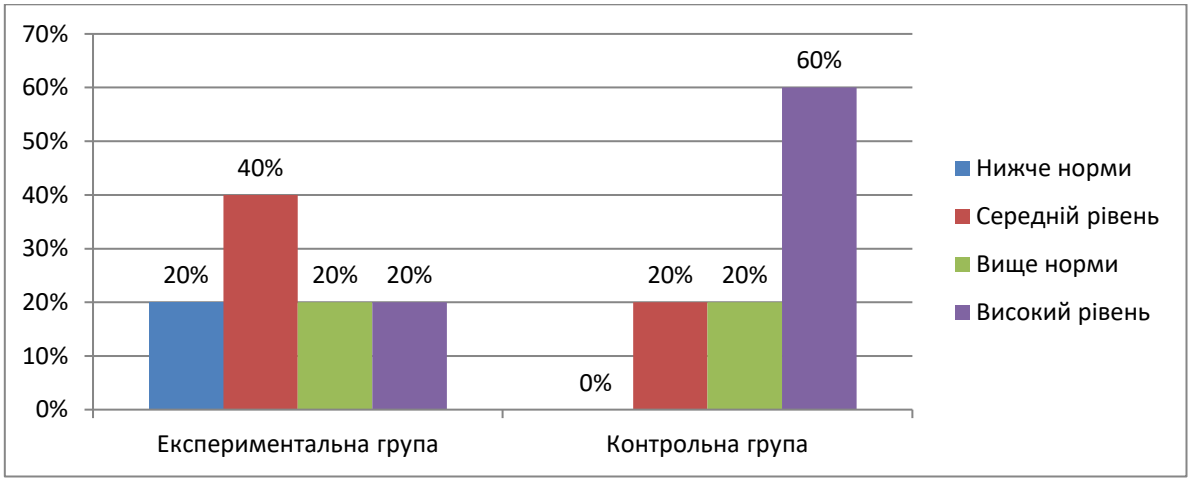

Рисунок 2.6. Результати діагностики за шкалою H-сміливості опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT

За шкалою E-домінантності опитувальника Кеттелла в експериментальній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати. 40% опитаних фахівців сфери IT (6 осіб) продемонстрували показники нижче норми. Вони поступаються іншим, покірні, часто прагнуть до нав'язливого дотримання коректності, правил.

20% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери IT є сором'язливими, покірними, м'якими, поступливими, конформними, пристосовуються до зовнішніх умов.

20% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники вище норми. Для них характерна схильність до самоствердження, вони незалежні, агресивні.

20% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (3 особи) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Ці фахівці сфери IT самовпевнені, незалежно мислячі. Схильні до аскетизму, керуються власними правилами поведінки.

За шкалою E-домінантності опитувальника Кеттелла в контрольній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати. Показники нижче норми в контрольній групі продемонстровані не були.

40% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (6 осіб) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери IT сором'язливі, покірні, м'які, поступливі, конформні, пристосовуються до зовнішніх умов.

40% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (6 осіб) продемонстрували показники вище норми. Вони незалежні, агресивні, вперті (домінантні).

20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Вони керуються власними правилами поведінки, не визнають авторитетів.

Результати діагностики за шкалою E-домінантності опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT представлені на рисунку 2.7.

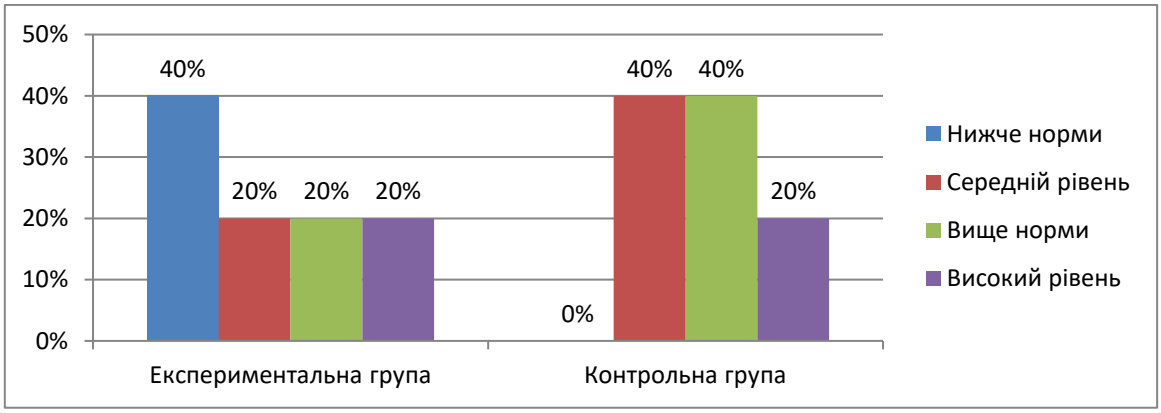

Рисунок 2.7. Результати діагностики за шкалою E-домінантності опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT

За шкалою L-підозрілості опитувальника Кеттелла в експериментальній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати. 20% опитаних фахівців сфери IT (3 особи) продемонстрували показники нижче норми. Вони легко пристосовуються до обставин, веселі, не прагнуть до конкуренції, піклуються про інших.

20% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери IT довіряють оточуючим, йдуть на контакт.

40% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (6 осіб) продемонстрували показники вище норми. Вони підозрілі, мають власну думку, не піддаються обману.

20% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (3 особи) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Ці фахівці сфери IT недовірливі, часто занурені в своє «Я», вперті. Обачні в діях, мало піклуються про інших людей, погано працюють в групі.

За шкалою L-підозрілості опитувальника Кеттелла в контрольній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати.

60% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (9 осіб) продемонстрували показники нижче норми. Ці фахівці сфери IT схильні до свободи від ревнощів, пристосовуються до обставин, веселі, не прагнуть до конкуренції, піклуються про інших. Добре працюють в групі.

20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи) продемонстрували показники середнього рівня. Вони довіряють оточуючим, йдуть на контакт.

20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи) показали результати вище середнього. Вони підозрілі, мають власну думку, не піддаються обману.

Показники високого рівня в контрольній групі продемонстровані не були.

Результати діагностики за шкалою L-підозрілості опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT представлені на рисунку 2.8.

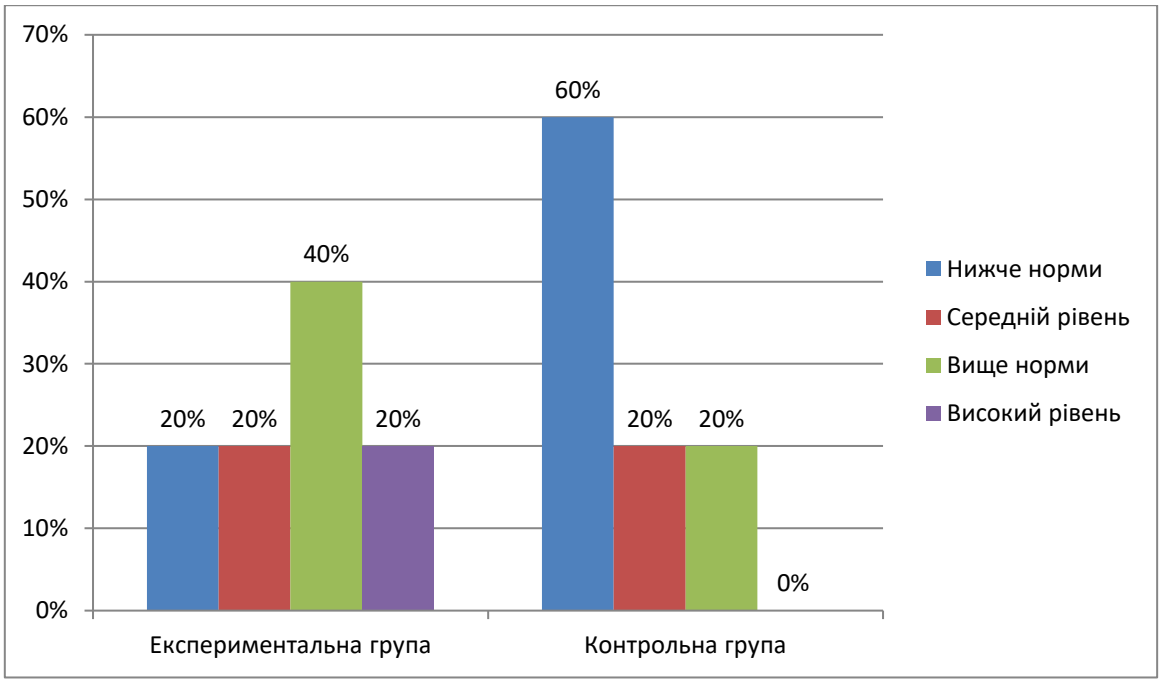

Рисунок 2.8. Результати діагностики за шкалою L-підозрілості опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT

За шкалою N-дипломатичності опитувальника Кеттелла в експериментальній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати. 20% опитаних фахівців сфери IT (3 особи) продемонстрували показники нижче норми. Вони схильні до неприємної для оточуючих поведінки (щодня), неконвенціальні, не турбуються про повсякденні речі, самовмотивовані, володіють творчою уявою.

40% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (6 осіб) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери IT практичні, ретельні, конвенціальні.

20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники вище норми. Ці фахівці сфери ІТ – люди з розвиненою уявою, занурені у внутрішні потреби, піклуються про практичні питання.

20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Ці фахівці сфери ІТ турбуються про те, щоб поступати правильно, практично, піклуються про деталі, зберігають присутність духу в екстремальних ситуаціях, але іноді мають дуже розвинену уяву.

За шкалою N-дипломатичності опитувальника Кеттелла в контрольній групі фахівців сфери ІТ були отримані такі результати.

Показники нижче норми в контрольній групі фахівців сфери ІТ виявлені не були.

40% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (6 осіб) продемонстрували показники середнього рівня. Вони практичні, ретельні, конвенціальні.

20% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (3 особи) показали результати вище середнього. Це люди з розвиненою уявою, занурені у внутрішні потреби, піклуються про практичні питання.

40% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (6 осіб) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Вони налаштовані на те, аби чинити правильно, практично, піклуються про деталі, зберігають присутність духу в екстремальних ситуаціях, але іноді мають дуже розвинену уяву.

Результати діагностики за шкалою N-дипломатичності опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ представлені на рисунку 2.9.

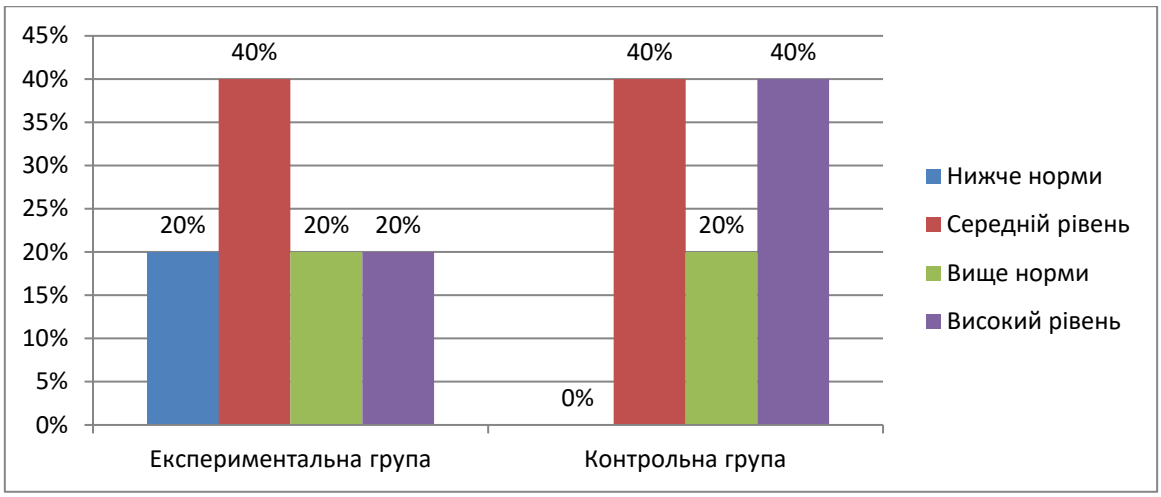

Рисунок 2.9. Результати діагностики за шкалою N-дипломатичності опитувальника Кеттелла в експериментальній і контрольній групі фахівців сфери IT

За шкалою Q2-самостійності опитувальника Кеттелла в експериментальній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати. 20% опитаних фахівців сфери IT (3 особи) продемонстрували показники нижче норми. Вони воліють працювати і приймати рішення разом з іншими людьми, люблять спілкування та захоплення, залежать від них. Схильні йти з групою. Необов'язково товариські, швидше їм потрібна підтримка з боку групи.

40% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (6 осіб) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери IT залежать від групи, «приєднуються», прислухаються до порад.

20% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники вище норми. Ці фахівці сфери IT іноді зарозумілі, з розвинутими «підприємницькими» лідерськими якостями.

20% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (3 особи) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Ці фахівці сфери IT незалежні, схильні йти власною дорогою, приймати власні рішення, діяти самостійно. Не можна вважати, що люди їм не подобаються, вони просто не потребують їх згоди та підтримки.

За шкалою Q2-самостійності опитувальника Кеттелла в контрольній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати.

Показники нижче норми в контрольній групі фахівців сфери IT виявлені не були.

40% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (6 осіб) продемонстрували показники середнього рівня. Вони залежать від групи, «приєднуються», прислухаються до порад.

20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи) показали результати вище середнього. Ці люди наділені розвинутими «підприємницькими» лідерськими якостями.

40% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (6 осіб) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Ці фахівці сфери IT незалежні, схильні йти власною дорогою, приймати власні рішення, діяти самостійно.

Результати діагностики за шкалою Q2-самостійності опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT представлені на рисунку 2.10.

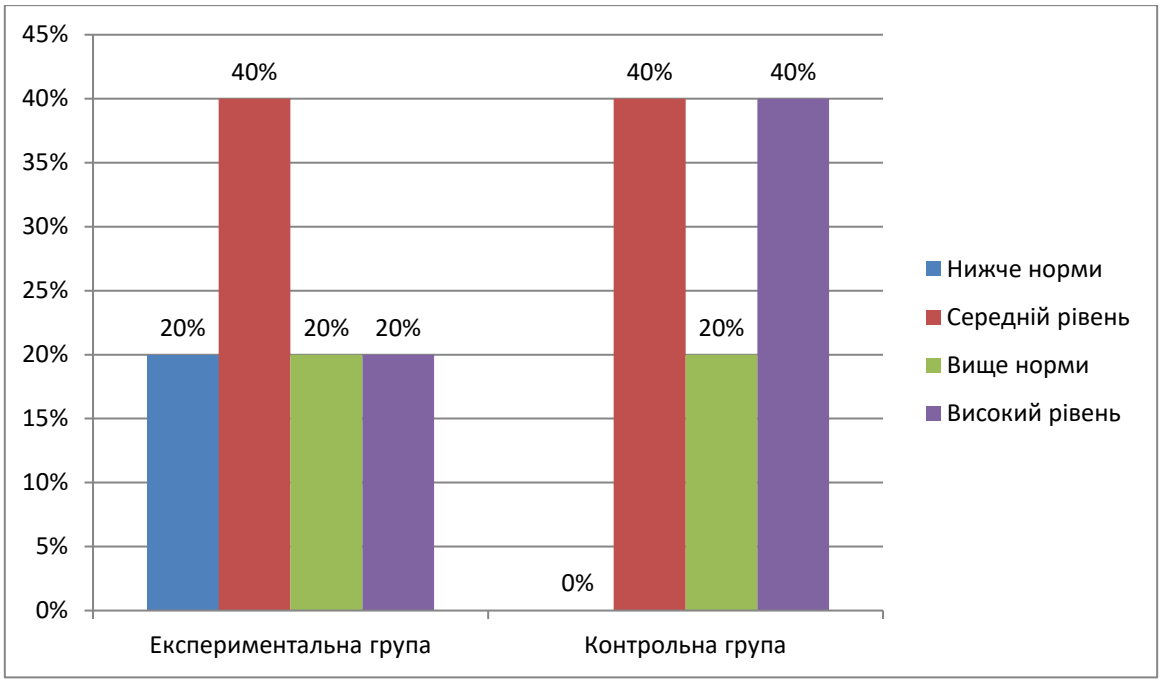

Рисунок 2.10. Результати діагностики за шкалою Q2-самостійності опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT

Отже, за підсумками використання опитувальника Кеттелла в діагностичній роботі з фахівцями сфери IT було виявлено, що представники експериментальної

групи є менш товариськими, самостійними, сміливими, схильними до домінування й дипломатичності, проте в них більшою мірою виявлено підозрілість. Натомість, в контрольній групі виявлено вищі показники товариськості, самостійності, дипломатичності, лідерських якостей.

2.3. Психологічні чинники емоційного вигорання у представників сфери ІТ

За підсумками застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) було виявлено такі показники.

В експериментальній групі більше половини опитуваних – 60% (9 осіб), оцінюють показники власного професійного здоров'я як виражені на середньому рівні. Вони вважають, що поточний стан їх професійного здоров'я є припустимим для виконання професійних обов'язків, проте вважають, що він міг бути значно кращим.

20% фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) відзначають, що їх професійне здоров'я перебуває на рівні вище середнього. Вони зауважують, що загалом задоволені тим, як проходить їх професійна діяльність, проте усвідомлюють наявність чинників, які знижують її якість.

20% фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) характеризують рівень власного професійного здоров'я як низький. Вони зазначають, що виконують свої професійні обов'язки у вкрай несприятливих умовах, що не дозволяють їм повноцінно реалізуватися та отримати задоволення від провадження професійної діяльності.

В контрольній групі за підсумками застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості були отримані такі результати.

40% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (6 осіб) оцінюють показники власного професійного здоров'я як виражені на високому рівні. Вони цілком задоволені поточним станом своєї професійної реалізації та мають мотивацію до подальшої професійної діяльності.

20% фахівців сфери ІТ контрольної групи (3 особи) відзначають, що їх професійне здоров'я перебуває на рівні вище середнього. Вони зауважують, що загалом задоволені тим, як проходить їх професійна діяльність, проте усвідомлюють наявність чинників, які знижують її якість.

40% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (6 осіб) оцінили показники власного професійного здоров'я як виражені на середньому рівні. Вони вважають, що поточний стан їх професійного здоров'я є припустимим для виконання професійних обов'язків, проте вважають, що він міг бути значно кращим.

Результати застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ представлені на рисунку 2.11

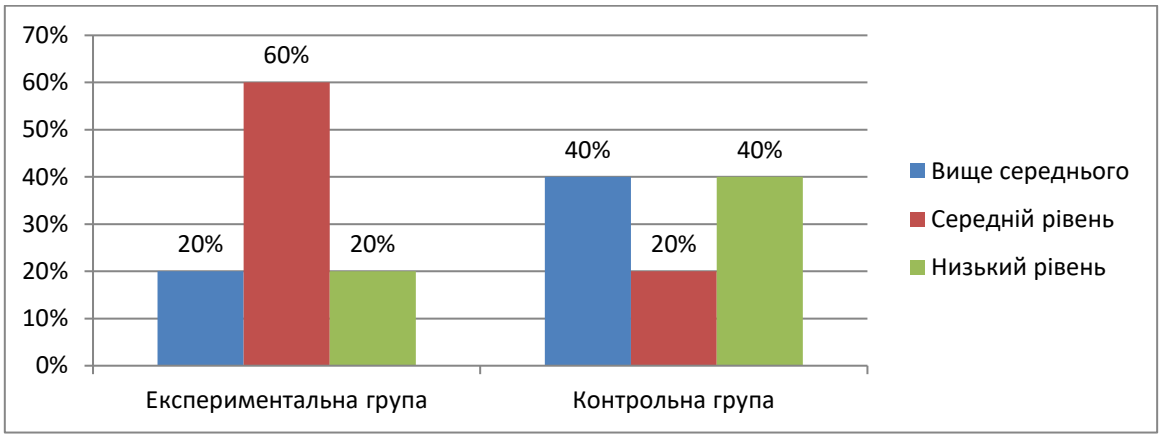

Рисунок 2.11. Результати застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ

Отже, за підсумками використання застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) слід зауважити, що фахівці сфери ІТ контрольної групи демонструють вищі показники професійного здоров'я особистості, ніж представники експериментальної групи. Для них властива більша міра задоволеності власною професійною діяльністю, тоді як представники експериментальної групи

відчувають від неї помітну втому, що не дає їм змоги відчувати задоволення від роботи.

Рівень самооцінки у фахівців сфери ІТ досліджувався із використанням методики «Самоактуалізаційний тест» (Е. Шостром). За підсумками застосування зазначеної методики були отримані такі результати.

В експериментальній групі показники, співвідносні з уявленнями стосовно високої самооцінки, були продемонстровані 20% опитаних учасників дослідження. Представники зазначеної групи опитаних демонструють суттєву впевненість у власних силах. Уся їх діяльність спрямована на досягнення бажаного результату.

Тяжіння до середнього рівня самооцінки продемонстрували 20% опитаних фахівців сфери ІТ. Для цих людей у процесі оцінки щодо різних ситуацій життєдіяльності притаманна схильність до того, аби вважати свої можливості та здібності середніми, не надто високими для того, щоб досягнути бажаного, реалізувати повною мірою свої наміри, довести справу до завершення згідно з передбачуваним і бажаним результатом, наміченими цілями.

60% фахівців сфери ІТ, що взяли участь у опитуванні, продемонстрували результати, співвідносні з низьким рівнем самооцінки. За цього рівня самооцінки в фахівців сфери ІТ відчуття неефективності зусиль підсилюється мотивацією до уникання невдач, неможливістю контролювати події, переконаністю у нездатності впоратися з життєвими проблемами, готовністю перекладати відповідальність за невдачі на зовнішні об’єкти, обставини тощо. Вони практично не демонструють упевненості у власних можливостях і здібностях, показують значну зневіру в здатності ефективно діяти, налагоджувати спілкування, розв’язувати проблемні ситуації тощо.

В контрольній групі показники, співвідносні з уявленнями стосовно високої самооцінки, були продемонстровані 40% опитаних учасників дослідження. Представники зазначеної групи опитаних демонструють суттєву впевненість у власних силах. Уся їх діяльність спрямована на досягнення бажаного результату.

Тяжіння до середнього рівня самооцінки продемонстрували 40% опитаних фахівців сфери ІТ. Для цих людей у процесі оцінки щодо різних ситуацій

життєдіяльності притаманна схильність до того, аби вважати свої можливості та здібності середніми, не надто високими для того, щоб досягнути бажаного, реалізувати повною мірою свої наміри, довести справу до завершення згідно з передбачуваним і бажаним результатом, наміченими цілями.

20% фахівців сфери ІТ, що взяли участь у опитуванні, продемонстрували результати, співвідносні з низьким рівнем самооцінки. За цього рівня самооцінки в фахівців сфери ІТ відчуття неефективності зусиль підсилюється мотивацією до уникання невдач, неможливістю контролювати події, переконаністю у нездатності впоратися з життєвими проблемами, готовністю перекладати відповідальність за невдачі на зовнішні об'єкти, обставини тощо. Вони практично не демонструють упевненості у власних можливостях і здібностях, показують значну зневіру в здатності ефективно діяти, налагоджувати спілкування, розв'язувати проблемні ситуації тощо.

Результати застосування самоактуалізаційного тесту Е. Шострома в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ представлені на рисунку 2.12

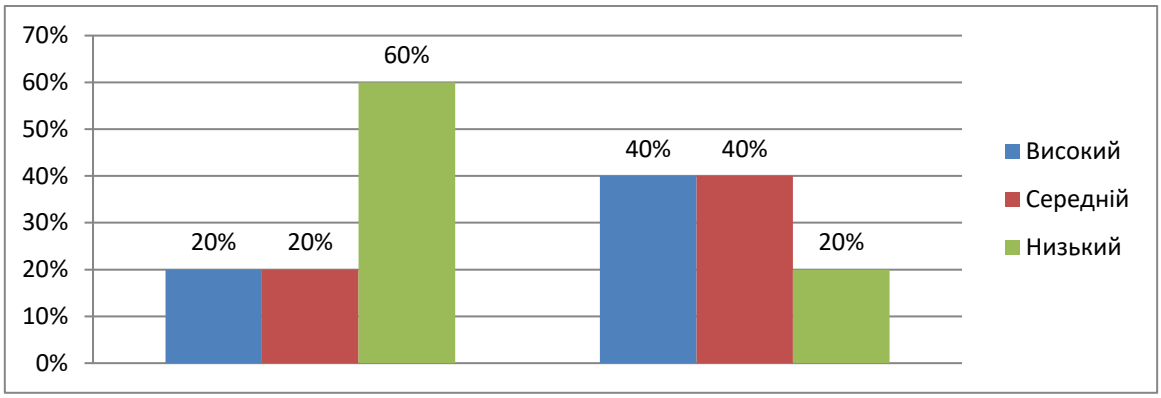

Рисунок 2.12. Результати застосування самоактуалізаційного тесту Е. Шострома в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ

Отже, за підсумками діагностики самооцінки в опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи можна зазначити перевагу середнього та наближеного до низького рівня самооцінки. Натомість, представники контрольної групи демонструють значно вищі показники самооцінки.

Висновки до другого розділу

Експериментальне дослідження закономірностей емоційного вигорання працівників ІТ-сфери проводилось на базі ТОВ «АВТОПАРК.ЮА». Учасниками стали фахівці ІТ-сфери загальною кількістю 30 осіб (чоловіки й жінки, віком від 20 до 48 років). 15 осіб склали експериментальну групу, решта 15 осіб стали учасниками контрольної групи.

У дослідженні використовувалися такі методики:

1) Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойка;

2) Шкала організаційного стресу;

3) Опитувальник оцінки рівня психологічної і фізіологічної професійної дезадаптації Н. Родіної;

4) 16-факторний особовий опитувальник Р. Б. Кеттелла;

5) Комплексний опитувальник професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда);

6) Самоактуалізаційний тест (Е. Шостром).

За підсумками використання методики діагностики емоційного вигоряння В. В. Бойка слід відзначити, що в фахівців сфери ІТ експериментальної групи переважно вже сформована фаза виснаження, тоді як фахівці сфери ІТ контрольної групи демонструють більш оптимістичні показники – у них відзначається сформованістю лише фаза резистенції. Показники ж фахівців сфери ІТ експериментальної групи стосовно ризику емоційного вигоряння є досить тривожними та свідчать про необхідність провадження спеціалізованої роботи з подолання наслідків виявленої проблеми.

За підсумками використання шкали організаційного стресу Макліна мусимо зауважити, що фахівці сфери ІТ контрольної групи демонструють значно більшу стійкість до організаційного стресу, ніж представники експериментальної групи. Для них властива мінімальна ступінь стресового навантаження, адже процес їх професійної діяльності безпосередньо залежить від стресостійкості. Натомість, фахівці сфери ІТ експериментальної групи значно частіше реагують на вияви

організаційного стресу, переймаються, що не можуть продемонструвати максимум власної кваліфікації через це.

За підсумками застосування методики визначення психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації (О. Н. Родіна) було визначено суттєве домінування в експериментальній групі фахівців сфери ІТ помірного та вираженого рівнів дезадаптації. Натомість, в контрольній групі було відзначено домінування низького та помірного рівнів професійної дезадаптації, виявленої в фахівців сфери ІТ.

За підсумками використання опитувальника Кеттелла в діагностичній роботі з фахівцями сфери ІТ було виявлено, що представники експериментальної групи є менш товариськими, самостійними, сміливими, схильними до домінування й дипломатичності, проте в них більшою мірою виявлено підозрілість. Натомість, в контрольній групі виявлено вищі показники товариськості, самостійності, дипломатичності, лідерських якостей.

За підсумками використання застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) слід зауважити, що фахівці сфери ІТ контрольної групи демонструють вищі показники професійного здоров'я особистості, ніж представники експериментальної групи. Для них властива більша міра задоволеності власною професійною діяльністю, тоді як представники експериментальної групи відчувають від неї помітну втому, що не дає їм змоги відчувати задоволення від роботи.

За підсумками діагностики самооцінки в опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи можна зазначити перевагу середнього та наближеного до низького рівня самооцінки. Натомість, представники контрольної групи демонструють значно вищі показники самооцінки.

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА ІЗ ПОДОЛАННЯ НАСЛІДКІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРОГРАМІСТІВ

3.1. Творчий та рефлексивний підходи до профілактики та психокорекції емоційного вигорання ІТ-фахівців

У сучасних психологічних тренінгах увага завжди акцентується на зв'язку специфіки конкретного методу тренінгової технології з соціокультурними особливостями сучасного суспільства, вивчається особистість ведучих та учасників тренінгових програм, їхній світогляд, який включається до структури зазначеного виду психологічної практики.

Все це дозволяє говорити про збагачення психологічних тренінгів новими напрямами. Сюди входять як зовнішні (форми організації, комерціалізація тренінгової діяльності), так і внутрішні зміни, пов'язані з постійним розвитком і модифікацією методів роботи з учасниками тренінгової групи.

Для сучасного підходу характерним є формування ідеї та стилю тренінгу, широке застосування гумору, пріоритет активізації учасників над релаксацією, множинність ролей та активність тренера, обов'язковість роботи з психологічними захистами та збільшення психотерапевтичного аспекту тренінгу [8]. Ми припускаємо, що з огляду на сукупність зазначених причин сучасний психологічний тренінг може будуватися з орієнтацією на постійну взаємодію з новими життєвими ситуаціями такої особистості, що розвивається, відчуває потребу у вдосконаленні професійної підготовки та побудові ефективних життєвих планів. Внаслідок цього сучасний психологічний тренінг може розглядатися як одна з комунікативних соціально-гуманітарних технологій, які відповідатимуть на різнобічні запити особистості, орієнтованої на систему цінностей та потреб сучасного суспільства.

Порівняймо характеристики сучасного психологічного тренінгу з визначенням гуманітарної комунікативної технології. Наведемо ці характеристики, спираючись на загальну класифікацію психологічних тренінгів на основі їх структури, що включає: особистість ведучого, мету/результат тренінгу, тренінгові

засоби/методи, соціально-психологічні параметри учасників тренінгової групи [19].

Розглянемо гуманітарні аспекти зазначених компонентів. Необхідно звернути увагу, що особистість ведучого психологічного тренінгу визначає різноманіття теоретико-методологічних підходів, неповторність і унікальність кожної тренінгової програми. Також тут можна вказати на досягнення високої варіативності та технологічності тренінгового методу, що допускає різноманітність концепцій ігрових, моделюючих та проективних засобів, спрямованих на досягнення поставленої мети.

Так, наприклад, сучасний психологічний тренінг може бути побудований з урахуванням концептуальних основ психологічних, етнокультурних, лінгвістичних, філософських підходів та ін. Ця ситуація вказує на міждисциплінарний синтез у реалізації психологічного тренінгу, що є однією з основних рис гуманітарних технологій.

Цілі психологічного тренінгу виступають найпоширенішою основою для класифікації його видів. З комунікативною гуманітарною технологією психологічний тренінг співвідноситься у тому випадку, якщо його цільова спрямованість є гуманістичною за своїми цінностями та методологією, спрямована на допомогу людині в осмисленні та прийнятті адекватних та ефективних шляхів самовдосконалення та розвитку, допомагає виходити на рівень більш зрілого ставлення до життя.

Засоби та методи, що використовуються в сучасному психологічному тренінгу, також співвідносяться з гуманітарними комунікативними технологіями, оскільки орієнтовані на розвиток інтелектуально-практичної рефлексії, пов'язані зі смислами сучасної реальності, багато в чому зумовлені актуалізацією екзистенційних потреб людини. У цьому контексті психологічний тренінг не лише дає можливість стимулювати освоєння нових комунікативних можливостей, а й сприяє появі нових форм взаємодії людини та соціального середовища [16].

Розробка кожної з психологічних тренінгових програм має починатися із розрахунку на осіб, що перебувають у певному віці. У тому випадку, якщо

установа, що є базовою для ведучого тренінгової програми, має у своєму розпорядженні достатню кількість потенційних учасників-однолітків, формування змішаної групи не є обов'язковим. Утім, віковий показник не є визначальним при здійсненні групового відбору, де більша пріоритетність відводиться бажанню та здатності учасників до праці над власною особистістю.

Необхідно, аби склад тренінгової групи формувався із осіб, робота з якими належить до спільної проблематики (яка, втім, може мати різний ступінь власної вираженості). При цьому ведучий має звернути увагу на абсолютну неважливу технічну досконалість у виконанні запропонованих вправ із боку учасників, набагато важливішим постає ступінь їхнього відчуття, занурення й переживання зазначеної вправи.

Для тренінгової програми переважно характерною є чотири- або п'яти компонентна структура занять. Кожному із занять адресований певний обсяг опрацювання окремої теми чи образу. При цьому зазначені образи й теми мають бути впізнаваними учасниками, перевіреними ними на власному досвіді.

Тренінговими заняттями послуговуються переважно в груповій роботі, на чолі якої постає психолог. Утім, внесення необхідних корективів до вправ дозволяє здійснити укладання програми, яка буде так само ефективною й на індивідуальному рівні.

Кожне завдання може тривати протягом певного часу, зумовленого не лише можливостями й робочими умовами, але й тією підготовленістю, що притаманна учасникам. Максимальна тривалість тренінгового заняття – до півтори години.

У випадку, якщо учасники тренінгової взаємодії є досвідченими в контексті попередньої тренінгової психологічної роботи, це сприятиме полегшенню організаційного аспекту для тренера, оскільки оптимізується безпосередній тренінговий процес. У випадку ж, коли учасники тренінгу беруть у ньому участь уперше, необхідним постає збільшення часового обсягу заняття для внесення необхідних роз'яснень, уточнень.

Знайомству, із якого починається робота в межах тренінгу, наслідує пояснення ведучим провідних правил поведінки та особливостей участі в

тренінговій взаємодії. Кожна з тренінгових груп може послуговуватися власними правилами, проте основними мають бути правила, озвучені ведучим:

1. Послугування довірчим комунікативним стилем. Аби практично забезпечити довірчий клімат у тренінговій групі, ведучий може вдатися до використання єдиної форми звертання в її межах, що сприятиме психологічному зрівнянню всіх учасників тренінгової взаємодії з ведучим.

2. Використання принципу поточної комунікації. Вельми часто мовлення учасників тренінгової взаємодії характеризується відходом від провідної тематики, оперуванням загальними міркуваннями, перенесення фокусу на події, що мали місце в житті інших людей тощо. В таких випадках людина вдається до актуалізації механізмів, пов'язаних із психологічним захистом.

Проте слід враховувати, що проведення тренінгу покликане до витворення в групі своєрідного об'ємного «дзеркала», яке надало б можливість кожному із членів групи для правдивого бачення себе в різноаспектних проявах, якомога глибшого пізнання себе та власних особистісних властивостей. Отже, слід сфокусувати увагу учасників тренінгової взаємодії на тому, що відбувається безпосередньо протягом тренінгу із ними самими.

3. Актуалізація персоніфікованих тверджень. Послугування безособовими мовними формами зазвичай є спричинене прагненням до приховування власної позиції та, як наслідок, уникнення відповідальності. Відтак, слід під час обговорень, умовно кажучи, слід замінити висловлювання з покликанням на думку більшості судженнями, до основи яких закладено безпосередню думку учасника тренінгу.

4. Домінування щирості в спілкуванні. Учасникам тренінгової програми слід озвучувати виключно свої правдиві відчуття, у зворотному випадку краще промовчати. Так само щирою має бути оцінка діяльності решти колег за тренінгом.

5. Усі події, що відбуваються протягом тренінгової взаємодії, повинні бути конфіденційними та не виноситися за її межі. Подібним чином реалізується зростання упевненості учасників у дружності групи стосовно них, поглиблення їхнього саморозкриття тощо.

6. Підкреслення особистісних чеснот. Обговорюючи вправи чи завдання, кожен із учасників тренінгової взаємодії повинен у своєму мовленні оперувати позитивними якостями решти учасників.

7. Послугування безпосередньої оцінки в характеристиці інших учасників є неприпустимим. Протягом обговорення особливостей тренінгової взаємодії до оцінної оптики мають потрапляти не самі учасники, а сукупність їхніх дій. Наприклад, якщо людина викликає антипатію, необхідно вказувати їй не на те, що вона вам не до вподоби, а на те, які саме особистісні якості, притаманні їй, викликають відторгнення.

Важливо пам'ятати, що успішне проведення психологом заходів релаксаційного та відновлювального характеру багато в чому визначається наявністю відповідних умов роботи та його особистою підготовленістю.

3.2. Зміст і структура психокорекційної програми емоційного вигорання представників ІТ

Для подолання наслідків емоційного вигорання представників ІТ було розроблено психокорекційну програму.

Пояснювальна записка. У сучасному світі все більше людей прагне максимально повної реалізації свого потенціалу на робочому місці, і все більше організацій зацікавлені в фахівцях, які здатні не просто добре виконувати свою роботу, а й розвиватися при виконанні професійних обов’язків.

Однією з перешкод для переходу на новий рівень персональної ефективності є емоційне вигорання фахівців, здатне звести роки кар'єрного зростання нанівець. Існує низка професій, у яких людина починає відчувати почуття внутрішньої емоційної спустошеності внаслідок потреби постійних контактів з іншими людьми.

Емоційне вигорання є виснаженням енергії у професіоналів, коли вони почуваються перевантаженими проблемами інших людей. Ніщо не є для людини таким сильним навантаженням і таким сильним випробуванням, як інша людина – ця метафора, можна сказати, лягла в основу вивчення психологічного феномену – синдрому емоційного вигорання.

Фактично емоційність закладена у самій природі праці, причому спектр емоцій дуже різноманітний. Фахівці сфери ІТ часто змушені постійно перебувати в гнітючій атмосфері чужих негативних емоцій. Адже психіка людини від природи влаштована таким чином, що ми не можемо залишатися байдужими до проявів емоцій із боку оточуючих, внаслідок чого ми «заражаємося» ними. До цього додаються ще й вторинні переживання з приводу чужих проблем, викликані незримим, але відчутним вантажем відповідальності, що справляє помітний тиск. Наслідком всього цього може бути, крім власне погіршення здоров'я людини, ще й стійке зниження результативності її роботи.

Профілактика синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності фахівців сфери ІТ особливо актуальна в період проведення реформ, які призводять до інтенсифікації професійної діяльності. Фахівці сфери ІТ забезпечують результативність виробничої діяльності установи, що можливе лише за високого потенціалу їхнього здоров'я. Як правило, при навчанні в закладах вищої та професійної освіти майбутніх фахівців не готують до можливого емоційного навантаження, не формують у них (цілеспрямовано) відповідних знань, умінь, особистісних якостей, необхідних для подолання емоційних труднощів професії.

Отже, говорячи про профілактику вигорання у фахівців сфери ІТ, слід рекомендувати кожному з них стати висококваліфікованим фахівцем із усунення стресу. Необхідно навчитися встановлювати пріоритети і думати про зміну способу життя, вносячи зміни в повсякденну рутину.

Одним із перспективних напрямів вирішення проблеми емоційного вигорання є заходи щодо профілактики (попередження, протидії, відновлення) синдрому вигорання. Запропонована нами програма «Профілактика емоційного вигорання фахівців сфери ІТ» призначена для підвищення психологічної компетентності спеціалістів у сфері ІТ, для освоєння прийомів та методів самовідновлення та надання допомоги собі та колегам, що значно покращить самопочуття фахівців, підвищить ефективність їхньої праці та якість обслуговування клієнтів.

Обґрунтування програми. Професія висуває до фахівця сфери ІТ низку вимог, серед яких обов'язковими є:

- компетентність;
- професіоналізм;
- хороше здоров'я та свідома, цілеспрямована турбота про свій фізичний стан;
- висока самооцінка та впевненість у собі, своїх здібностях та можливостях;
- висока мобільність;
- комунікабельність;
- комунікативні можливості;
- самостійність;
- прагнення спиратися на власні сили;
- вміння керувати власними емоціями та поведінкою;
- здатність формувати та підтримувати в собі позитивні, оптимістичні установки та цінності, як щодо самих себе, так і щодо інших людей, щодо власної професійної діяльності та життя взагалі.

Поява симптомів хронічної втоми, емоційного вигорання супроводжується зниженням рівня працездатності, зниженням самооцінки, виникненням відчуття самотності, «замкнутого кола», емоційним виснаженням, соматизацією. Поява психофізичних, соціально-психологічних, поведінкових симптомів емоційного вигорання є тривожним сигналом, індикатором фізичного та психологічного захворювання фахівця, який сам потребує професійної допомоги психолога.

Запропонована програма призначена для підвищення психологічної компетентності фахівців сфери ІТ, для освоєння прийомів та методів самовідновлення та надання допомоги собі та колегам, що значно покращить самопочуття фахівців, підвищить ефективність їхньої праці та якість обслуговування клієнтів.

Програма передбачає безперервний цикл зустрічей, тренінгів.

Мета програми: формування умінь та навичок щодо збереження та зміцнення психічного здоров'я фахівців сфери ІТ через оволодіння ними способами психічної саморегуляції та активізацію особистісних ресурсів.

Завдання програми: ознайомити спеціалістів сфери ІТ з поняттям «синдрому емоційного вигорання», його причинами, стадіями, способами профілактики; ознайомити та навчити способам психічної саморегуляції; знизити рівень психічного вигорання та емоційного напруження; сприяти активізації особистісних ресурсних станів; сформувати настанову на збереження та зміцнення психічного здоров'я.

Цільова аудиторія програми: фахівці сфери ІТ, чия робота пов'язана з ситуаціями стресу, що повторюються, і великими емоційними навантаженнями. Загальна група формується із учасників експериментальної групи дослідження.

Групи можуть бути як змішаними за віковим і статевим складом, так і однорідними. Для ефективного проведення занять рекомендується формувати групи по 10–12 осіб, склад яких не повинен залишатися постійним на кожному занятті, щоб дати можливість кожному взяти участь у підгруповій і парній роботі з різними партнерами.

Часова характеристика програми: Програма «Профілактика емоційного вигорання у професійній діяльності фахівців сфери ІТ» передбачає проведення 3-х занять, тривалість кожного з яких 90-120 хв.

Форми роботи: фронтальна робота; робота у підгрупах (3-4 чол.); робота у діадах; індивідуальна робота.

Методи роботи: міні-лекції; бесіда-дискусія; практичні корекційні та релаксаційні заняття; індивідуальні консультації та психодіагностика з видачею рекомендацій; ігрові вправи (психотехнічні ігри та вправи, ділова гра).

Очікуваний результат: у ході реалізації програми «Профілактика емоційного вигорання у професійній діяльності фахівців сфери ІТ» передбачається:

- підвищення емоційної стійкості фахівців сфери ІТ та їхньої готовності до психологічних навантажень у професійній діяльності;

- розвиток навичок щодо профілактики синдрому хронічної втоми та емоційного вигорання фахівців сфери ІТ;

- стабілізація впевненості у собі, формування образу спеціаліста сфери ІТ у структурі Я-образу;

- зниження рівня тривожності у фахівців сфери ІТ та чисельності людей, які готові відмовитися від професійної діяльності в ім'я збереження власного фізичного та психічного здоров'я;

- підвищення якості обслуговування клієнтів.

Принципи програми: принцип добровільної участі; принцип самодіагностики, тобто формулювання та усвідомлення самими учасниками власних особистісних проблем; принцип відкритої взаємодії, тобто повноцінного міжособистісного спілкування, заснованого на повазі, емпатії та довірі один до одного.

Для повноцінного проведення занять необхідні: просторе приміщення, що добре провітрюється, стільці; комп'ютер, проектор, канцтовари (папір А4, файли, ватман, картон білий та кольоровий, фарби, пастельна крейда, дошка, пластилін для малювання, олівці, кулькові ручки, фломастери); USB flash-накопичувач; релаксаційні та розвивальні програми.

Результатом ефективності роботи програми буде бажання фахівців сфери ІТ співпрацювати з психологом, відсутність емоційного вигорання, позитивний психологічний клімат на роботі, наявність доброзичливих відносин на роботі, задоволеність фахівців ІТ сфери своєю роботою, вдячність із боку клієнтів.

Структура тренінгових занять психокорекційної програми представлена в таблиці 3.1.

Таблиця 3.1.

Структура тренінгових занять психокорекційної програми

№	Заняття	Мета заняття	Зміст заняття
1	Заняття 1	Ознайомлення з феноменом емоційного вигорання та його проявами у діяльності	Вправа № 1 «Поза Наполеона» Знайомство, прийняття правил Вправа № 2 «Знайомство та переваги» Ухвалення правил групової роботи

		спеціаліста сфери ІТ, а також оволодіння методами самодіагностики	Міні-лекція «Емоційне вигорання фахівців сфери ІТ» Вправа № 3 «Швидке відновлення сил» Вправа № 4. Тест «Людина під дощем» Вправа № 5 «Автомийка» Міні-лекція на тему «Психологічне айкідо» Вправа № 6 «Гідна відповідь» Вправа № 7 «Ловець блага» Вправа № 8 «Стілець хвастощів» Вправа № 9 «Храм тиші» Вправа № 10 «Свічка думок»
2	Заняття 2	Створення умов для оволодіння учасниками способами психічної саморегуляції, для відновлення їхніх внутрішніх ресурсів, усвідомлення своїх проблем та способів їх подолання, встановлення	«Формула на сьогодні» Міні-лекція «Сутність емоцій як психологічного феномена» Притча «Про двох вовків» Вправа № 1 «Зіпсований телефон» Вправа № 2 «Наші емоції» Вправа № 3 «Крамниця емоцій» Вправа № 4 «Прес» Вправа № 5 «Крига» Вправа № 6 «Поза втомленого хурмана» Вправа № 7 «Мудрець із храму»

		нервово-психічної рівноваги.	Вправа № 8 «Ми хочемо сказати»
3	Заняття 3	Розвиток емоційної стійкості, підвищення емоційної культури, формування вміння усвідомлювати та приймати свої почуття, удосконалення механізмів психологічної стійкості в умовах, що змінюються; зняття психологічної напруженості у ситуації воєнного стану	Вправа № 1 «Відповіді за іншого, або я – це ти, ти – це я» Вправа № 2 «Заради цього варто жити» Вправа № 3 «Прощальний лист» Вправа № 4 «Сунична галявина» Вправа № 5 «Що я майже забув» Вправа № 6 «Подяка» Притча про двох янголів

Здійснимо докладний опис структури тренінгових занять.

Заняття 1

Мета заняття: ознайомлення з феноменом емоційного вигорання та його проявами у діяльності спеціаліста сфери ІТ, а також оволодіння методами самодіагностики.

Напрями роботи на занятті:

- знайомство тренера та учасників тренінгової групи;

- формування безпечної обстановки;

- визначення запиту учасників тренінгу;

- прийняття правил спільної роботи;

- формування уявлень про сутність феномена емоційного вигорання та аналіз прояву ознак вигорання, виділення джерел незадоволення професійною діяльністю;

- аналіз власних джерел негативних переживань на роботі, виявлення ресурсів професійної діяльності, напрямів зростання;

- зняття напруги за рахунок висловлювання накопичених негативних емоцій, отримання психологічної підтримки.

Вправа № 1 «Поза Наполеона»

Учасникам показується три рухи: руки схрещені на грудях, руки витягнуті вперед із розкритими долонями та руки стиснуті в кулаки. За командою ведучого: «Один, два, три!», кожен учасник одночасно з іншими повинен показати один із трьох рухів (який сподобається). Завдання полягає у тому, щоб уся група чи більшість учасників показали однаковий рух.

Коментарі для тренера: ця вправа показує, наскільки група готова до роботи. Якщо більшість показали долоні, то вони готові до роботи і досить відкриті. Кулаки показують агресивність, поза Наполеона – певну закритість чи небажання працювати. Також ця вправа може використовуватися для згуртування групи.

Знайомство, прийняття правил

Мета: створити конструктивну робочу обстановку, познайомити учасників один із одним.

Вправа № 2 «Знайомство та переваги»

Об'єднайтесь у пари за ознакою найменшого знайомства. Виберіть собі партнера з числа тих, з ким ви зовсім незнайомі. У вас буде 5 хв. на розмову. Протягом цього часу ви повинні з'ясувати, у чому унікальність особистості вашого партнера, а потім представити його групі. Ваша презентація має початися словами:

«Ви ні за що не повірите, але перед вами людина, яка…» і потім ви перерахуєте її чесноти, назвете те, що робить цю людину унікальною і допомагає у професії.

Ухвалення правил групової роботи

Вироблення правил групи здійснюється за допомогою активного обговорення принципів тренінгової роботи, які пропонуються на інформаційних аркушах:

- конфіденційність: те, що відбувається на занятті, залишається між учасниками;

- «Я»-висловлювання: говоримо тільки про власні почуття;

- безоцінність: приймаються різні точки зору, ніхто не має права оцінювати особистість іншого, обговорюємо лише дії, критика має бути конструктивною;

- право на помилку: у тренінгу немає «правильних» та «неправильних» дій та суджень;

- повага до іншого: якщо один каже, інші мовчать, не перебиваючи одне одного;

- правило «стоп»: якщо обговорення якогось особистого досвіду учасників стає неприємним, той, чий досвід обговорюється, може закрити тему, сказавши: «Стоп»;

- добровільність: можна не брати участь у окремих вправах;

- активність: найчастіше ті, хто проявляє активність на заняттях, здобувають після закінчення курсу більше, ніж ті, хто був пасивний на заняттях.

Слід записати всі ухвалені правила на дошці або аркуші ватману. Можуть бути запропоновані інші правила.

Коментарі для тренера: після обговорення правила групової роботи приймаються. Учасники повинні усвідомлювати, що це не формальні правила, а норми, які значно скорочують втрати часу, дозволяють продуктивно працювати над собою та допомагають досягти головної мети тренінгу.

Міні-лекція «Емоційне вигорання фахівців сфери ІТ»

Мета: формування уявлень про сутність феномена емоційного вигорання та аналіз прояву ознак вигорання.

Цитата: «Якщо бажаєш врятуватися від катастрофи або вирішити проблему, то найкраще заздалегідь запобігати їх появі у своєму житті. І тоді не буде труднощів» (Лао-цзи)

Вправа № 3 «Швидке відновлення сил»

Сядьте зручно, бажано у крісло. Розслабтеся і ні про що не думайте, окрім виконання вправи. Уявіть галявину на узліссі літнього ранку. Високі трави, безліч польових квітів. Ви йдете цим багатотрав'ям. Зосередьтеся на своїх органах почуттів, як ніби ви насправді зараз бачили зелень галявини та лісу, синє небо, яскраве сонце; відчували теплий дотик сонячних променів і прохолоду вітерця, приємний килим із трав під ногами; чули шум недалекого лісу, спів птахів десь поруч, стрекотіння коника і шелест трави; відчували запах квітів та трав. Побудьте у цьому стані хвилину.

Вправу краще виконувати із заплющеними очима. Зробіть глибокий повільний вдих, уявляючи, що ви дихаєте, перебуваючи на галявині, і вдихаєте повітря, насичене сонячним світлом, свіжістю ранку, легкою прохолодою вітерця, запахами галявини. Затримайте дихання доти, доки не з'явиться бажання видихнути. Глибокий повільний видих. І ще раз затримайте дихання, доки не виникне бажання вдихнути. Повторіть ще раз дихальну вправу... кілька таких дихальних циклів. Усміхніться, потягніться і ... продовжуємо роботу.

Вправа № 4. Тест «Людина під дощем»

Дощ у нашій культурі є неоднозначним символом. З одного боку, люди раділи дощу в посуху. З іншого боку, дощ, негода, сприймалися як кара небес, як покарання. Цей тест показує, як людина вміє захищатися від проблем та стресів.

Завдання: намалювати людину під дощем.

Відчуйте, який настрій у цієї людини. Вона спокійна чи стривожена? Захищена чи безпорадна? Що людина робитиме далі? Чи була вона готовою до дощу, чи це для неї несподіванка?

Інтерпретація:

1. Дощ на малюнку – ваше ставлення до стресу. Окремі краплі – ви не драматизуєте ситуацію. Численні проблеми видаються непереборними.

2. Хмари – символ очікування небезпеки (песимізм), людина чекає на неприємності.

3. Розмір постаті людини – це ваша самооцінка у ситуації стресу.

4. Положення людини спиною вперед (особливо якщо втягнуті плечі або опущена голова) – потреба скорочення контактів з оточуючими, втома, депресія.

5. Наявність парасольки – ви здатні себе захистити. Якщо укриття немає – вам важко відновлювати свою енергію, потрібно більше відпочинку.

6. Додатковий захист (плащ, калоші) – у складній ситуації для вас важлива підтримка оточуючих.

7. Додаткові деталі: будинки, лави, дерева – не вистачає внутрішньої опори.

8. Ноги – символ опори (великі – віра у себе, тонкі – залежність від інших).

9. Стать – ваша модель поведінки (чоловіча постать на малюнку – напористість, рішучість, здатність ризикувати; жіноча постать на малюнку – м'якість, гнучкість).

10. Калюжі та бруд – це сліди стресу, показник того, як довго ви переживаєте наслідки. Важливо не застрягати на негативних емоціях минулого

11. Блискавка – початок нового етапу життя.

12. Веселка, сонце – оптимізм, надія на краще.

Вправа № 5 «Автомийка»

Мета: викликати емоційну розрядку та зняти емоційну напругу в організмі.

Усі учасники стають у дві шеренги обличчям дуг до друга. Перша людина стає «машиною», остання – «сушаркою». Машина проходить між шеренгами, всі її миють, погладжують, дбайливо і акуратно потирають. «Сушарка» повинна її висушити - обійняти. Колишня «машина» стає «сушаркою», з початку шеренги йде наступна «машина».

Міні-лекція на тему «Психологічне айкідо»

Мета: використання принципу амортизації та суперамортизації для вирішення конфліктів.

Вправа № 6 «Гідна відповідь»

Мета: відпрацювання навички конструктивного виходу з конфліктних ситуацій.

Варіанти конфліктних ситуацій:

- Ви надто високої думки про себе. Це зазначають усі співробітники.

– Ви не вмієте керувати жіночим колективом. Завжди доводите співробітниць до сліз.

- Ваш відділ уважається найконфліктнішим.

- Ви зовсім не вмієте розмовляти із клієнтами.

- Чому Ви на всіх підлеглих дивитеся згори вниз?

- Із вами не можна мати жодних ділових стосунків.

– Ваші виступи на нараді присипляють усіх присутніх.

- Із вами марно домовлятися про щось. Ви все одно не виконаєте обіцяного вчасно.

- У вас такий рипучий голос, він діє клієнтам на нерви.

- Ви надто багато розмовляєте телефоном у робочий час.

- Чому ви завжди на всіх кричите?

- У вас немає почуття гумору.

- Ви зовсім не компетентні у своїй професії.

- Ви не виконуєте своїх функціональних обов'язків.

- Ви завжди спізнюєтеся на роботу.

Вправа № 7 «Ловець блага»

Інструкція. Що б із вами не трапилося, у всьому намагайтеся знаходити позитивні сторони. Давайте потренуємось. Знайдіть та запишіть, будь ласка, позитивні моменти в наступних ситуаціях:

1. Ви збираєтеся працювати, погода зустрічає вас зливою.

2. Ви запізнилися на автобус.

3. У вас немає грошей, щоб поїхати кудись у відпустку.

Коментарі для ведучого: учасники пишуть для кожної ситуації свої позитивні моменти. Кожен по черзі озвучує ці моменти.

Учасник, який вказав понад п’ять позитивних моментів у кожній запропонованій ситуації, вважається «ловцем блага».

Вправа № 8 «Стілець хвастощів»

Усі учасники сідають у спільне коло. Ведучий бере один із вільних стільців і ставить його так, щоб він виступав із кола, при цьому сам тренер розташовується трохи позаду і праворуч.

Ведучий: Це непростий стілець. Це стілець хвастощів. Кожен, хто сяде на нього, має право похвалитися. Чим? Та чим завгодно! Будь-яким досягненням на своєму життєвому шляху. Може статися, що якесь досягнення в очах інших здається малозначущим, але для нього є дуже важливим. Скажімо, він сам без нагадувань з боку дружини сходив на ринок за картоплею. Цим також можна похвалитися. Той, хто сідає на цей стілець, повинен починати своє повідомлення зі слів: «Я хочу похвалитися тим, що...» Отже, хто перший?

Після першого «хвалькування» ведучий ініціює оплески та захоплені відгуки. Це особливо важливо для емоційної підтримки боязких та сором'язливих учасників. Виступивши, учасник, що сидить на «стільці хвастощів» називає наступного, кому він пропонує сісти на цей стілець. При бажанні можна сідати на стілець хвастощів неодноразово.

Тут знову реалізується метод обміну досвідом, але цього разу він є засобом підвищення впевненості у собі.

Вправа № 9 «Храм тиші» (медитативно-релаксаційна вправа)

Уявіть, що ви прогулюєтеся однією з вулиць у багатолюдному та галасливому місті. Відчуйте доторк ваших ніг до бруківки. Розгляньте решту перехожих, який вираз мають їхні обличчя, якими є їхні фігури. Можливо, ви помітили у поведінці деяких із них ознаки стривоженості, а інші є спокійними чи навіть радісними.

Опишіть ті звуки, якими сповнений простір навколо вас. Погляньте на вітрини крамниць. Що на них представлено?

Навколо вас дуже багато людей, і всі вони кудись поспішають. Можливо, ви впізнаєте когось у цьому натовпі. Якщо так, то ви можете привітати знайому людину, а можете проігнорувати її та пройти повз.

На мить зупиніться і визначте, якими є ваші відчуття під час прогулянки цією галасливою вулицею. Ви можете завернути за ріг та продовжити прогулянку на іншій вулиці, яка є спокійнішою. Чим довше триває ваша прогулянка нею, тим рідше ви зустрічаєте інших перехожих.

Пройшовши далі, ви опиняєтеся перед великою будівлею, яка побудована інакше, ніж решта споруд у місті. Вона прикрашена великою вивіскою: «Храм тиші»... Ви розумієте, що цей храм притягує тишу з усього міста, у ньому не послуговуються звуками та словами. Ви торкаєтеся важких різьблених дерев'яних дверей, напрочуд легко відчиняєте їх і одразу опиняєтеся в повній та глибокій тиші.

Насолоджуйтеся тишею. Ви можете перебувати в Храмі тиші стільки часу, скільки для цього потребуєте.

Коли ж вам захочеться залишити цей храм, ви будь-якої миті можете повернутися на вулицю. Перевірте власне самопочуття, чи виникли в ньому якісь зміни. Пам'ятайте, що ви можете повертатися до Храму тиші будь-коли, якщо відчуватимете в цьому необхідність.

Вправа № 10 «Свічка думок» (зворотний зв'язок)

Ведучий запалює свічку, і учасники, передаючи її по колу, висловлюють свої відчуття, почуття щодо проведеного тренінгу.

– Найкориснішим для мене було…

- Мені сподобалося…

– Я хотів би змінити…

Ведучий узагальнює підсумки дня, виділяє головні аспекти заняття, налаштовує учасників на наступні заняття, що відбуватимуться у режимі тренінгів, вирішує організаційні завдання. Дякує всім за роботу.

Заняття 2

Мета заняття: створити умови для оволодіння учасниками способами психічної саморегуляції, для відновлення їхніх внутрішніх ресурсів, усвідомлення

своїх проблем та способів їх подолання, встановлення нервово-психічної рівноваги.

«Формула на сьогодні» (Д. Карнегі)

1. Саме сьогодні!

Я постараюся пристосуватися до того життя, яке оточує мене.

2. Саме сьогодні!

Я подбаю про свій організм.

3. Саме сьогодні!

Я намагатимусь приділити увагу розвитку свого розуму.

4. Саме сьогодні!

Я до всього доброзичливо буду налаштований.

5. Саме сьогодні!

Я запланую програму своїх справ.

6. Саме сьогодні!

Я любитиму і віритиму, що ті, кого я люблю, люблять мене.

Отже, ваш найкращий день сьогодні!

Міні-лекція «Сутність емоцій як психологічного феномена»

Емоції – суб'єктивні реакції людини на вплив внутрішніх та зовнішніх подразників, що виявляється у вигляді задоволення чи невдоволення.

Необхідно розрізняти емоції, почуття та настрій. Почуття – особливий вид емоційних переживань, що мають виражений предметний характер і відрізняються відносною стійкістю. Настрій – емоційний стан, що характеризується переважанням тих чи інших емоційних переживань. Розрізняють базові емоції: задоволення та незадоволення.

Серед основних емоцій, що переживаються нами, можна назвати: інтерес, захоплення, радість, здивування, захоплення, задоволення, роздратування, образа, горе, розпач, злість, огида, зневага, зневіра, переляк, тривогу, заклопотаність, сором, каяття, сум і ін. Переважання тих чи інших емоцій у житті веде до здоров'я чи хвороби. Негативні емоції забирають занадто багато енергії та сил, які витрачаються як у процесі переживання, так і після нього – на відновлення

емоційної рівноваги. Болючими вважаються гнів, лють, розпач, зневіра, стурбованість, смуток, страх, тривога... Однією з причин руйнування здоров'я фахівця є відсутність навички управління своїми емоціями, тобто виклику та стимулювання здоров'язберігаючих емоцій та подолання руйнівних для здоров'я емоцій.

Притча «Про двох вовків»

Основна думка: темне та світле у людині.

Колись давно старий індіанець відкрив своєму онукові одну життєву істину. Всередині кожної людини точиться боротьба, дуже схожа на боротьбу двох вовків. Один вовк репрезентує зло – заздрість, ревнощі, жаль, егоїзм, амбіції, брехню… Інший вовк репрезентує добро – мир, любов, надію, істину, доброту, вірність...

Маленький індіанець, зворушений до глибини душі словами діда, на якусь мить замислився, а потім спитав:

– А який вовк наприкінці перемагає?

Старий індіанець ледь помітно посміхнувся і відповів:

– Завжди перемагає той вовк, якого ти годуєш.

Вправа № 1 «Зіпсований телефон» (розминка)

Мета: активізувати увагу учасників, зняти втому, підбадьоритися, продемонструвати значущість концентрації на пріоритетах.

Процедура: Учасники стають разом із тренером.

Тренер. Кожен придумайте простий рух, що повторюється. Наприклад, такий ... (з ранкової гімнастики). Усі вигадали?

Тепер подивіться на свого сусіда ліворуч. За рухами свого сусіда ви уважно стежитимете і запам'ятовуватимете їх, а потім повторюватимете.

Я теж беру участь. І веду рахунок. «Один…два…три…» На рахунок «один» кожен робить свій повторюваний рух доти, доки не почує «два». На рахунок «два» кожен із вас робить той рух, який раніше робив ваш сусід ліворуч. Весь час дивіться на свого сусіда ліворуч, тому що на рахунок «три» кожен із вас робитиме той рух, який до цього бачив у сусіда. І так за зміни рахунку відбувається зміна руху. Нас тут 12 (наприклад) людей. Тому я рахуватиму до 13. Тоді, на рахунок «13», до

кожного з нас має повернутися його власний рух. Розминку робимо мовчки. Почали!

Обговорення. Як з'ясовується на невеликому обговоренні, ефективність виконання розминки залежить від того, наскільки сконцентровані учасники тренінгової групи на рухах. Які виконує їхній сусід ліворуч, – це і є пріоритет №1. Важливо не відволікатися на зовнішні чинники – «перешкоди».

Найбільш доступним як профілактичні заходи є використання способів саморегуляції.

Саморегуляція – це управління своїм психоемоційним станом, що досягається шляхом впливу людини на себе за допомогою слів, уявних образів, управління м'язовим тонусом і диханням.

Природні методи регуляції організму. Інтуїтивно використовуються багато з них. Це тривалий сон, смачна їжа, спілкування з природою та тваринами, лазня, масаж, рух, танці, музика та багато іншого. На жаль, такі засоби не можна, як правило, використовувати на роботі, безпосередньо в той момент, коли виникла напружена обстановка.

Вправа № 2 «Наші емоції» (розвиток емоційної стійкості)

Мета: сприяти усвідомленню учасниками тренінгу місця позитивних та негативних емоцій у житті, їхньої ролі у збереженні чи втраті здоров'я.

Учасникам пропонується розділити аркуш паперу на 2 частини, ліворуч написати позитивні емоції, які відвідують нас найчастіше, а праворуч – негативні.

Ведучий пропонує учасникам тренінгу, спираючись на результати попередньої вправи, відповісти на серію питань:

• Які емоції переважають у нашому житті?

• Які емоції найчастіше пов'язані з роботою?

• Які з емоцій, на вашу думку, ведуть до хвороби? Які сприяють збереженню та зміцненню здоров'я?

• Чи варто пригнічувати негативні емоції?

• Чи слід фахівцю сфери ІТ для збереження здоров'я «заощаджувати» емоції, витрачати їх раціонально та використовувати акторську техніку «представлення» (показую зовні, але не переживаю)?

Висновок: необхідно вчитися керувати емоційними станами, але це не означає придушення будь-яких емоцій (це шлях до хвороби). Слід вчитися викликати позитивні переживання та перетворювати негативні.

Вправа № 3 «Крамниця емоцій»

Мета: сприяти осмисленню цінності емоційної складової нашого життя.

Інструкція: «Продовження попередньої вправи: уявіть собі, що ви потрапили в незвичайну крамницю – тут можна продати будь-яку свою емоцію і отримати замість іншої. Яких емоцій ви хочете позбутися? Яку хотіли б придбати? Можна використати список емоцій із попередньої вправи «Наші емоції».

Уявіть собі, що я продавець у цій крамниці. Спробуйте розповісти про свою емоцію, яку хочете продати, підберіть аргументи, щоб переконати мене в тому, що я маю укласти угоду з вами. Пам'ятайте, що потім не можна буде повернути назад те переживання, якого ви хотіли позбутися».

Питання для аналізу та загального обговорення:

Чи вдалось зробити вибір? Чи важко було вигадати рекламу для емоції? Які прийоми використовували для цього, що було особливо вдалим?

Чи не зникло бажання позбутися будь-якого переживання у процесі гри?

Навчання технік емоційної саморегуляції (нейтралізація негативних емоцій).

Вправа № 4 «Прес»

Інструкція: «Уявіть собі, що у вас всередині, на рівні грудей, знаходиться потужний прес, який рухається згори вниз, виштовхуючи негативні емоції, що виникли, і пов'язане з ними внутрішню напругу. Важливо виразно відчути важкість преса».

Вправа № 5 «Крига»

Інструкція: «Уявіть собі, що ваша негативна емоція – це шматок криги, який міститься у вас у грудях. Відчуйте цей шматок: він холодний, із гострими гранями, неприємний. Усередині вас поступово з'являється теплий промінь. Відчуйте, який

він приємний, зігріваючий. Він топить кригу, крижина поступово перетворюється на краплі води, що освіжають вас».

Ще один спосіб перешкодити розвитку синдрому емоційного згоряння або навпаки запобігти його наступу, це релаксація – це метод, за допомогою якого можна частково або повністю позбутися фізичної чи психічної напруги. Релаксація є дуже корисним методом, оскільки оволодіти ним досить легко – для цього не потрібно жодної спеціальної освіти і навіть природного дару. Більшість із нас вже настільки звикла до душевної та м'язової напруги, що сприймають її як природний стан, навіть не усвідомлюючи, наскільки це шкідливо. Слід чітко усвідомити, що освоївши релаксацію, можна навчитися цю напругу регулювати, знижувати та розслабляти за власною волею, за своїм бажанням.

Вправа № 6 «Поза втомленого хурмана»

Інструкція: «Сядьте зручно, обіпріться на спинку стільця.

Зосередьтеся на диханні: дихайте спокійно, глибоко.

Починайте розслаблення з «маски релаксації»: розслабте м'язи обличчя, брів, заплющити очі, внутрішній погляд зосередьте на переніссі. Язик м'який, його кінчик знаходиться біля коріння верхніх зубів. Губи напіввідкриті, верхні та нижні зуби не стикаються. Відчуйте: ваше обличчя повністю розслаблене, як у людини, що глибоко заснула.

Розслабте м'язи тіла: уявіть, що ваша голова – квітка на стеблині, яка хитається під подихом вітру. Опустіть плечі, розслабте м'язи спини, нехай руки вільно звисають із колін. Поставте ноги під прямим кутом до поверхні підлоги, розслабте м'язи, трохи розведіть коліна. Відчуйте розслаблення у всьому тілі: ваша поза нагадує позу хурмана, що заснув на своєму місці.

Важливий момент виходу з пози розслаблення: почніть з обличчя, поверніть тонус м'язам, торкніться легким рух пальців до заплющених очей і розплющте їх, проведіть долонями зверху вниз, ніби знімаючи маску. Підніміть голову, випростайтеся, поверніть тонус м'язам рук, ніг. Пружно встаньте, відчуйте мобілізованість у всьому тілі, посміхніться».

Вправа № 7 «Мудрець із храму»

Під час проведення медитативних технік психотерапевтами часто відбувається використання архетипічних образів, представлених давнім старцем-мудрецем, храмом, полум'ям свічки тощо. Шляхом послугування зазначеними образами людина дістає змогу опанування власною підсвідомістю на ресурсному рівні. Описана нижче психотехніка містить усі з названих архетипів.

Учасникам пропонується уявити себе посеред лісової галявини. Навколо буяє літо – учасники відчувають доторки пелюсток квітів та густої трави, яка високо виросла, до своїх ніг. Їх оточують дерева, а легкий подих вітерця змушує листя на них шелестіти. Химерна мозаїка, утворена світлом і тінню, створюється за допомогою сонячних променів. Довкілля насичене пересвистом птахів, скрекотінням коників, потріскуванням гілок. Відчуття аромату, який випромінюють трави та квіти, створюють в учасників приємний настрій. Вони споглядають сукупність кучерявих баранців на тлі блакитного літнього неба, що є передвісниками чудової погоди.

Після перетину галявини учасники проходять глибше до лісу. Вони йдуть вузькою стежкою, яка є ледь помітною в траві під їхніми ногами. Очевидно, вона не користується популярністю серед місцевого населення. Учасники неквапливо йдуть лісом, і раптом перед ними через крони дерев з'являється неймовірне видовище – дах величезної будівлі, що має екзотичний вигляд. Учасники прямують до цієї будівлі, наближаючись до неї. Нарешті дерева закінчуються, учасники опиняються перед будівлею, і стає зрозуміло, що це – храм.

Він віддалений від міської метушні та вуличних натовпів, від гонитви за тим, що в суспільстві вважається показником щастя, проте насправді є лише марнославством. У цьому храмі панують тиша та спокій, він зведений, аби люди мали місце для міркувань та можливість заглибитися до себе.

Широкі сходи вказують напрям до важких дверей, виготовлених із деревини дуба. Двері прикрашені візерунками, на позолоті яких провадять свою гру сонячні промінчики. Учасники підіймаються сходами, прочиняють двері. Двері відчиняються напрочуд легко та беззвучно.

Усередині храму темно та прохолодно, ця прохолода є приємною. До нього не проникає жоден звук зовні. Стіни храму прикрашені старовинними розписами, на них розташовані полиці, заповнені численними книжками, давніми фоліантами, сувоями. Навпроти входу до храму за великим дубовим столом сидить старець, одягнений у біле. Він зустрічає новоприбулого добрим та мудрим поглядом очей. Перед ним стоїть свічник із запаленою в ньому свічкою.

Учасники мають уявно наблизитися до старця. Вони зустрілися із мудрецем, знайомим із усіма світовими таємницями, обізнаним із минулим та майбутнім. Учасники можуть поставити до нього питання стосовно всього, що їх хвилює, та, можливо, отримати відповіді на ці питання.

Учасники мають у своїй уяві подивитися на полум'я свічки, на яке вказує мудрець. Це полум'я є живим, а особливу увагу слід звернути на його чарівне осердя. Це осердя демонструватиме появу спочатку розмитого, а потім дедалі більш чіткого образу. Після цього слід перевести погляд на мудреця. У його руці – календар із чітко позначеною датою. Цю дату слід запам'ятати.

Відвідини храму добігають кінця. Учасники мають в уяві подякувати мудрецю за таку зустріч.

Після цього учасники мають умовно залишити храм та зачинити його двері за собою. Вони повертаються до сонячного дня, де надалі долають зворотній шлях через ліс до тієї галявинки, де їхню подорож було розпочато. Там вони мають зупинитися, уявити, яким є краєвид навколо, а потім перенестися у тренінгову кімнату, де їхню розповідь про побачене в храмі вже готові вислухати.

Вправа № 8 «Ми хочемо сказати» (проводиться в парах)

Учасникам пропонується разом із партнером сформулювати враження від сьогоднішнього заняття (2-3 хвилини). Розкажіть, що ви дізналися, що не було для вас несподіваним, чи використовуєте ви в практиці способи співробітництва. Виступ кожної пари необхідно розпочинати словами: «Ми хочемо сказати…»

«Найкориснішим для мене було…»

«Мені сподобалося…»

«Я хотів би змінити…»

Тренер дякує всім за роботу.

Заняття 3

Мета заняття: розвиток емоційної стійкості, підвищення емоційної культури, формування вміння усвідомлювати та приймати свої почуття, удосконалення механізмів психологічної стійкості в умовах, що змінюються; зняття психологічної напруженості у ситуації воєнного стану.

Доцільно здійснити коротке інформування учасників стосовно проблеми соціально-психологічного клімату у колективі.

Вправа № 1 «Відповіді за іншого, або я – це ти, ти – це я» (проводиться в парах, які утворюються шляхом жеребкування)

Мета: сприяти осмисленню учасниками тренінгу власних особливостей та переваг партнерів-колег.

1 етап – спільна робота. Учасникам тренінгу пропонується вибрати певну складну ситуацію професійної діяльності, яка траплялася у їхній практиці, або свідками якої вони були. Необхідно, щоб вибір ситуації влаштовував обох членів пари.

2 етап – індивідуальна робота. Кожному протягом 3-5 хвилин потрібно «переселитися» в особистість партнера, подивитися на ситуацію його очима і підібрати рішення з урахуванням його якостей, знань, досвіду. Під час виконання цієї частини завдання не можна розмовляти, будь-яка взаємодія у парах виключається.

3 етап – оголошення результатів. Кожна пара зачитує обрану ними ситуацію та пропонує її вирішення з позицій один одного. Озвучувати рішення потрібно від імені партнера, наприклад: «Будь я Олегом Петровичем, то зробив би так: ...».

Після виступу кожної пари слідує **загальне обговорення**:

- Наскільки відповідає вибір рішення «за іншого» його особливостям? Наскільки вдалося заглибитися в особистісні та професійні характеристики партнера?

Вправа № 2 «Заради цього варто жити» (робота зі стресом в умовах кризи)

Мета: познайомити учасників тренінгу зі способами подолання складних стресових ситуацій (наприклад, пов'язаних із переживанням воєнних дій, наслідками фінансової кризи, сімейними нещастями, професійним крахом тощо).

Учасникам пропонується познайомитися з психотехнічною вправою, що допомагає впоратися з наслідками важких стресових ситуацій (наприклад, воєнний стан, нещастя в сім'ї, втрата роботи, серйозні матеріальні труднощі тощо)

Інструкція: «Візьміть аркуш паперу, почніть малювати квітку (ромашку). Намалюйте серцевину, напишіть у ній своє ім'я. Подумайте, з чого складається ваше життя, що в ньому ви цінуєте найбільше – це будуть пелюстки квітки. У житті ці пелюстки неоднакові: щось для нас важливіше, чомусь ми приділяємо більше уваги. Намалюйте ці пелюстки і підпишіть кожну з них (сім'я, любов, діти, робота, кар'єра, гроші, відпочинок тощо) У будь-якої квітки має бути стеблинка – те, на чому тримається наше життя. Як ви вважаєте, що це?

Якщо у вас трапилася велика неприємність, біда, наприклад, ви втратили заробіток, закресліть або заштрихуйте цей пелюсток. Кілька разів для себе повторіть: «Так, я втратив гроші, але в мене залишилося все інше... Заради цього варто жити!»

Вправа № 3 «Прощальний лист»

Інструкція: Напишіть прощальний лист до своєї «темної» емоції чи неприємного почуття (страху, образи, гніву...). Краще, якщо це буде доброзичливий лист: подякуйте їй за турботу про вас (опишіть, у чому вона виражалася), і скажіть, що більше не потребуєте такої кількості страху, образи чи чогось іншого.

Вправа № 4 «Сунична галявина»

Інструкція: «Сядьте зручно на стільці, закрийте очі. Подумки перенесіться на суничну галявину. Вона перед вами. Суниця дозріла, вона довкола вас, скрізь. Побудьте на цій суничній галявині. Відчуйте аромат стиглих ягід. Спробуйте суницю. Робіть на галявині те, що ви хочете (протягом 3-4 хвилин)».

Цю вправу можна використовувати, змінюючи образи (морський берег, ліс тощо).

Заключна частина (рефлексія)

Вправа № 5 «Що я майже забув»

Інструкція: «Перш ніж попрощатися, хотілося б дати вам можливість проговорити те, що ви не встигли озвучити під час занять. Сядьте зручно. Закрийте очі. Уявіть собі, що ви повертаєтеся додому і дорогою згадуєте нашу роботу... У голові у вас проносяться обличчя учасників, пережиті ситуації, і раптово ви усвідомлюєте, що з якоїсь причини не зробили чи не сказали щось важливе. Ви шкодуєте про це ... (1 хвилина). Тепер розплющте очі. Ви маєте можливість висловити те, що ви не встигли сказати раніше».

Учасники висловлюються по колу. Можуть бути використані записи в щоденнику самоспостережень, це дозволить оцінити, який «багаж» вдалося зібрати кожному учаснику тренінгу.

Вправа № 6 «Подяка» (під релаксаційну музику)

Розташуйтеся зручніше, розслабтеся і закрийте очі. Поспостерігайте за диханням, воно має стати спокійним. Виконуйте цю вправу з настановою, що краще жити, ніж страждати. Скажіть самі собі:

Дякую долі за те, що я живу. Дякую за те, що можу дихати та відчувати життя.

Яке щастя, що я маю очі, які можуть бачити; вуха, які можуть чути; язик і ніс, які можуть відчувати смак та аромат їжі, яку я смакую.

Яке щастя, що маю руки, якими я можу робити улюблені справи, яке щастя, що маю ноги, які пересувають мене туди, куди я захочу.

Дякую моїм батькам, що вони дали мені можливість з'явитися на світ і володіти всім цим.

Дякую моїм учителям, які навчили мене писати і рахувати, відчувати і розмірковувати, робити улюблену справу, розповіли багато про те, що є в цьому житті.

Дякую долі за те, що вона дала мені моїх друзів.

Дякую долі за те, що вона дала мені можливість любити, навіть якщо це кохання не було взаємним.

Дякую життя за те, що в ньому є краса природи, в єднанні з якою можна відчувати блаженство.

Дякую життя за те, що в ній є дари мистецтва, які можна порівняти з дарами богів.

Запам'ятайте відчуття, які виникли в момент виконання цієї вправи і намагайтеся прожити із цими відчуттями спочатку один день, потім два, потім тиждень. Ви робите глибокий вдих і повільний видих і розплющуєте очі.

Притча про двох янголів

Якось блукали собі землею старий та молодий янголи. Одного вечора вони настільки знесилилися, що вирішили зупинитися на ніч у будинку багатія. Той не відмовив подорожнім, проте, будучи скнарою, пустив їх лише до хліву.

У хліву було дуже незручно, він був холодним, темним, сирим. Попри те, що молодий янгол був утомлений, його довго не брав сон. Проте коли йому зрештою вдалося заснути, його зненацька розбудив якийсь незрозумілий шум.

Коли молодий янгол прокинувся, то він застав старого янгола за роботою – той старанно закладав отвір у стіні хліва. Як не вмовляв молодий янгол старого припинити цю безглузду роботу та перепочити перед подальшою дорогою, старий янгол відмовляв йому та продовжував своє заняття.

Здивування не полишало молодого янгола до ранку, і вже коли вони залишили хлів та рушили в дорогу, він запитав старого:

– Чому ти вирішив допомогти цьому скнарі, він же навіть не пустив нас до свого будинку?

– Не все є тим, чим здається, – такою була відповідь його супутника.

Знову настав вечір, і знову янголам-мандрівникам потрібно було місце, аби провести там ніч. На цей раз вони попросили про ночівлю в бідняка, чий будинок знаходився поруч. Цей чоловік був із ними привітним, розділив із подорожніми вечерю, а потім запропонував їм своє єдине ліжко, а сам разом із дружиною подався ночувати до хліву.

Янголи вранці прокинулися від крику господаря, його дружина плакала. Тієї ночі в них померла корова, і вони залишилися без єдиної годувальниці та надії родини.

Молодий янгол, згадавши про минулу ніч, запитав у старого:

– Чого б тобі не допомогти цьому доброму чоловікові? Минулої ночі ти працював не покладаючи рук, аби допомогти людині, котра навіть не пустила нас на поріг, а зараз, коли ти можеш врятувати по-справжньому добру сім'ю, ти нічого не зробиш?

Відповідь старого янгола була незмінною:

– Не все є тим, що здається!

Янголи продовжили свою подорож, і молодий продовжував закидати старому байдужість і нерозбірливість у людях, будучи не в змозі прийняти те, що сталося. На це старий янгол втретє дав ту саму відповідь:

– Не все є тим, чим здається. Так, коли ми гостювали в хліву багатія, я помітив у тому отворі блиск незліченних скарбів, і тому вирішив замурувати його, аби скнара нічого не отримав. А от у цю ніч смерть хотіла забрати дружину доброго чоловіка, який так приязно до нас поставився, і я зміг відкупити її, переконавши забрати замість неї корову.

Сподіваюся, що ця притча допоможе вам переосмислити те, що відбувається між вами та вашими ближніми. Потрібно пам'ятати, що немає у світі нічого однозначно поганого та доброго. Все залежить від того, як ви дивитеся на це.

3.3. Аналіз ефективності психокорекційної програми

Для перевірки ефективності психокорекційної програми емоційного вигорання представників ІТ на експериментальному етапі дослідження були повторно застосовані ті самі методики, що й на констатувальному етапі.

Участь у дослідженні ефективності психокорекційної програми взяли учасники експериментальної та контрольної групи. Виокремлення експериментальної та контрольної груп було здійснене із метою фіксації динаміки показників емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери. Після проходження

психокорекційної програми учасниками експериментальної групи планувалося перевірити її ефективність шляхом повторного дослідження показників емоційного вигорання в групі, яка брала участь у роботі психокорекційної програми, та у групі, яка не брала участі в роботі психокорекційної програми.

За результатами повторного використання методики діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойка були отримані такі показники. Фаза напруги була не сформована в 60% фахівців сфери ІТ експериментальної групи та в 70% фахівців сфери ІТ контрольної групи. На стадії формування фаза напруги на момент проведення повторного дослідження перебувала в 20% фахівців сфери ІТ експериментальної групи та у 20% фахівців сфери ІТ контрольної групи. Сформованість фази напруги була продемонстрована в 20% фахівців сфери ІТ експериментальної групи та в 10% фахівців сфери ІТ контрольної групи.

Фаза резистенції, у свою чергу, на момент проведення повторного дослідження не була сформованою в 70% фахівців сфери ІТ експериментальної групи та в 60% фахівців сфери ІТ контрольної групи. На стадії формування зазначена фаза знаходилася в 20% фахівців сфери ІТ експериментальної групи та в 20% фахівців сфери ІТ контрольної групи. Повністю сформованою фаза резистенції була в 10% фахівців сфери ІТ експериментальної групи та в 20% фахівців сфери ІТ контрольної групи.

Фаза виснаження на момент проведення дослідження не була сформованою в 90% фахівців сфери ІТ експериментальної групи та в 80% фахівців сфери ІТ контрольної групи. На стадії формування ця фаза знаходилася в 5% фахівців сфери ІТ експериментальної групи та в 15% фахівців сфери ІТ контрольної групи. Сформованою фаза виснаження була в 5% фахівців сфери ІТ експериментальної групи та в 5% фахівців сфери ІТ контрольної групи.

Отже, за підсумками повторного використання методики дослідження емоційного вигорання В. В. Бойка можна зробити висновок, що на контрольному етапі дослідження в експериментальній групі суттєво покращилися показники вираженості схильності до емоційного вигорання, демонструючи тенденцію до

зниження. Якщо на констатувальному етапі в експериментальній групі домінували показники, що вказували на сформованість фази виснаження, то на контрольному етапі відзначаємо домінування несформованості фази напруги як у експериментальній, так і в контрольній групах.

Більш докладно результати повторного дослідження емоційного вигорання фахівців сфери ІТ за методикою В. В. Бойка представлені на рисунках 3.1.-3.2.

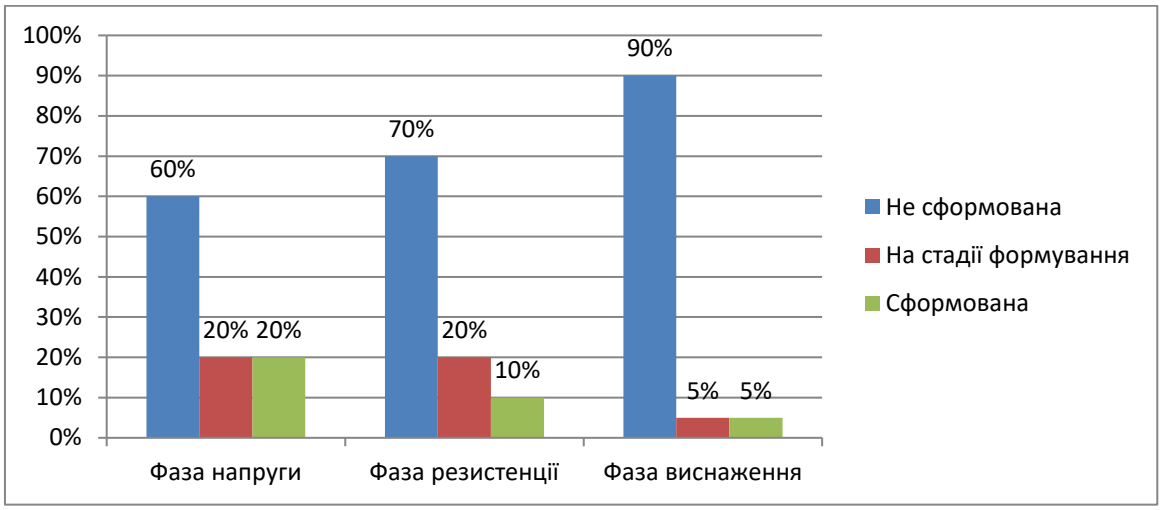

Рисунок 3.1. Результати повторної діагностики рівня емоційного вигорання за методикою В. В. Бойка (експериментальна група)

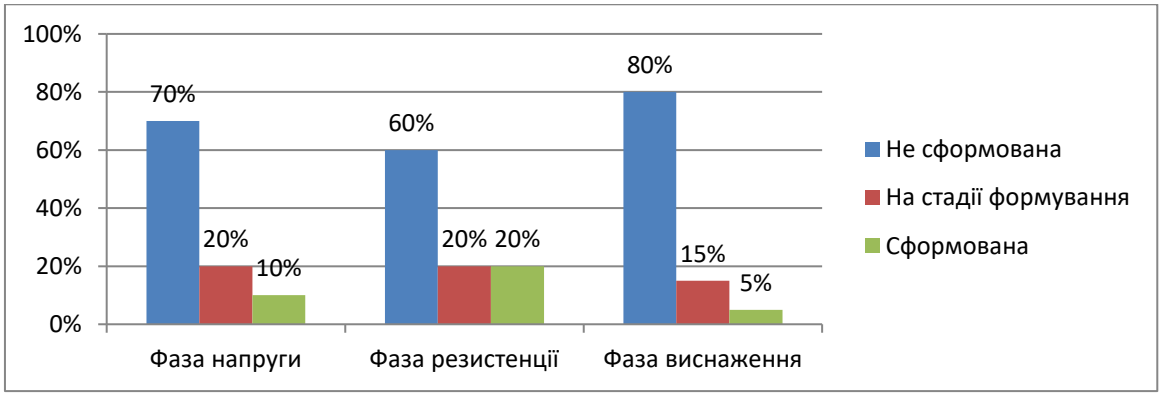

Рисунок 3.2. Результати повторної діагностики рівня емоційного вигорання за методикою В. В. Бойка (контрольна група)

Отже, за підсумками повторного використання методики діагностики емоційного вигоряння В. В. Бойка слід відзначити, що в фахівців сфери ІТ експериментальної групи відзначено суттєві зміни, що свідчать про зниження показників схильності до переживання емоційного вигорання. На нашу думку, такі трансформації демонструють ефективність психокорекційної програми емоційного

вигорання представників ІТ. Зауважимо, що показники фахівців сфери ІТ контрольної групи на контрольному етапі залишилися без суттєвих змін.

За підсумками повторного послугування шкалою організаційного стресу Макліна були отримані такі результати.

Серед загального числа опитаних учасників експериментальної групи 60% (9 особи) продемонстрували високий ступінь стійкості до стресу. Цей факт визначається тим, що частину своїх сил опитані фахівці сфери ІТ витрачають для боротьби з негативним психологічним станом, детермінованим стресовими ситуаціями.

20% учасників експериментальної групи (3 особи) продемонстрували середній ступінь стійкості до організаційного стресу. Для зазначеної категорії властива мінімальна ступінь стресового навантаження. Процес професійної діяльності фахівців сфери ІТ безпосередньо залежить від стресостійкості та емоційного забарвлення, що означає: чим вище стресостійкість, тим ефективніше діяльність.

Діагностика дозволила визначити, що 20% учасників експериментальної групи (3 особи) характеризуються наявністю нестабільного ступеню стійкості до стресу, оскільки стресостійкість даної категорії опитаних знижується зі збільшенням ситуацій, в яких опитувані не можуть стримати емоції. що підвищує рівень тривоги.

У контрольній групі 40% (6 осіб) продемонстрували високий ступінь стійкості до стресу. Для даної категорії властива мінімальна ступінь стресового навантаження. Процес професійної діяльності фахівців сфери ІТ безпосередньо залежить від стресостійкості та емоційного забарвлення, що означає: чим вище стресостійкість, тим ефективніше діяльність.

З-поміж опитаних фахівців сфери ІТ 40% (6 осіб) характеризуються наявністю середньої стійкості до організаційного стресу. Цей факт визначається тим, що частину своїх сил опитані фахівці сфери ІТ витрачають для боротьби з негативним психологічним станом, детермінованим стресовими ситуаціями.

20% учасників контрольної групи (3 особи) характеризуються наявністю низького ступеню стійкості до стресу, оскільки стресостійкість даної категорії опитаних знижується зі збільшенням ситуацій, в яких опитувані не можуть стримати емоції. що підвищує рівень тривоги.

Більш докладно результати повторного дослідження стійкості фахівців сфери ІТ експериментальної та контрольної групи до організаційного стресу за шкалою організаційного стресу Макліна представлені на рисунку 3.3.

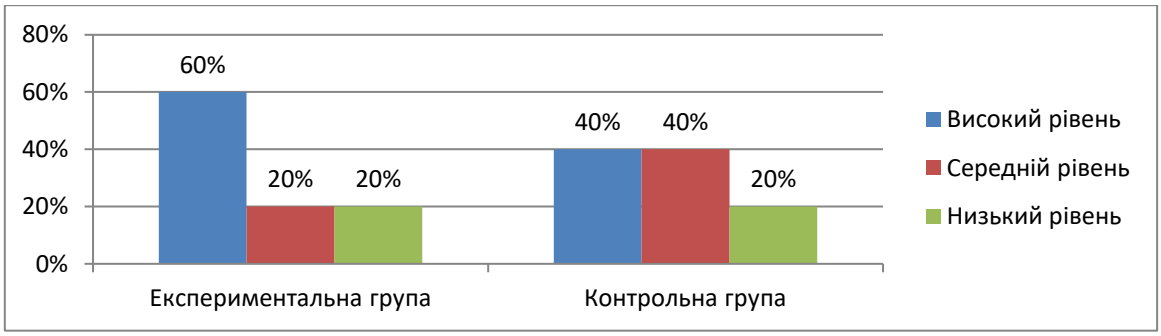

Рисунок 3.3. Результати дослідження стійкості фахівців сфери ІТ експериментальної та контрольної групи до організаційного стресу за шкалою організаційного стресу Макліна

Отже, за підсумками використання шкали організаційного стресу Макліна мусимо зауважити, що фахівці сфери ІТ експериментальної групи на контрольному етапі дослідження демонструють значно більшу стійкість до організаційного стресу, ніж на констатувальному етапі. Після участі у психокорекційній роботі вони характеризуються мінімальним ступенем реагування на стресові навантаження, адже тепер вони краще усвідомлюють пряму залежність ефективності процесу їхньої професійної діяльності від стресостійкості та відсутності реакцій на малозначущі події, які раніше викликали в них стресовий відгук. Натомість, фахівці сфери ІТ контрольної групи за підсумками повторного дослідження зберегли власні показники стійкості до організаційного стресу на тому ж рівні, який було зафіксовано на констатувальному етапі дослідження.

За підсумками використання опитувальника рівня психологічної, фізіологічної і професійної дезадаптації О. Н. Родіної були визначені такі показники.

В експериментальній групі низький рівень схильності до психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 40% опитаних фахівців сфери ІТ (9 осіб). Ці фахівці сфери ІТ демонструють високий рівень емоційної зарядженості на виконання власних професійних обов'язків, відчувають задоволення від провадження професійної діяльності, їх усе влаштовує в умовах, у яких вони її провадять.

Помірний рівень психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи). Ці фахівці сфери ІТ сприймають власну професійну діяльність як таку, яку потрібно виконувати, чим вони й займаються на високому професійному рівні, проте ентузіазм, необхідний для творчого підходу до професійної діяльності, у представників зазначеної групи фахівців сфери ІТ уже відсутній. Вони не завжди позитивно сприймають ініціативи інших співробітників або керівництва, відчуваючи помірну втому від учителювання. Проте навіть короткотривала відпустка здатна повернути їм стимул отримувати задоволення від роботи.

Виражений рівень психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи). Ці фахівці відкрито виражають своє незадоволення більшістю аспектів власної професійної діяльності – починаючи від необхідності заповнювати велику кількість робочої документації до потреби проводити додаткові й позакласні заняття. Ці фахівці сфери ІТ відверто втомлені від учителювання й потребують відпочинку.

Високий рівень психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи). Для цих фахівців сфери ІТ характерною є близькість до небезпечних форм емоційного вигоряння, адже вони через надмірну втомленість не здатні адекватно сприймати практично кожен із компонентів власної професійної діяльності, ставлячись до них різко негативно. Спостерігається сильно виражене або повне відторгнення окремих цінностей професійної діяльності у сфері ІТ.

В контрольній групі низький рівень схильності до психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 60% опитаних фахівців сфери IT (9 осіб). Ці фахівці сфери IT демонструють високий рівень емоційної зарядженості на виконання власних професійних обов'язків, відчувають задоволення від провадження професійної діяльності, їх усе влаштовує в умовах, у яких вони її провадять.

Помірний рівень психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи). Ці фахівці сфери IT сприймають власну професійну діяльність як таку, яку потрібно виконувати, чим вони й займаються на високому професійному рівні, проте ентузіазм, необхідний для творчого підходу до професійної діяльності, у представників зазначеної групи фахівців сфери IT уже відсутній.

Виражений рівень психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації було продемонстровано 20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи). Ці фахівці відкрито виражають незадоволеність більшістю аспектів власної професійної діяльності.

Високий рівень психологічної, фізіологічної та професійної адаптації у контрольній групі фахівців сфери IT виявлено не було.

Результати визначення рівня психологічної, фізіологічної і професійної дезадаптації фахівців сфери IT за підсумками повторного послугування методикою О. Н. Родіної в експериментальній та контрольній групі представлені на рисунку 3.4.

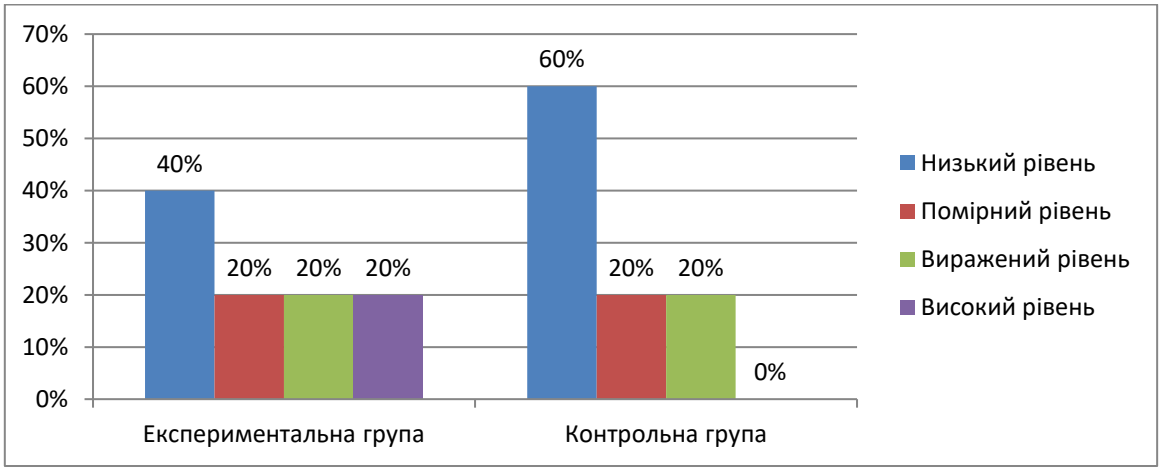

Рисунок 3.4. Результати визначення рівня психологічної, фізіологічної і професійної дезадаптації фахівців сфери ІТ за підсумками повторного послугування методикою О. Н. Родіної в експериментальній та контрольній групі

Отже, за підсумками повторного застосування методики визначення психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації (О. Н. Родіна) було визначено перевагу в експериментальній групі фахівців сфери ІТ показників, пов'язаних із низьким рівнем схильності до психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації. Зауважимо, що після участі у психокорекційній програмі представники експериментальної групи почали відчувати більше задоволення від виконання власних професійних обов'язків, а також стали толерантнішими до тих чинників, що можуть ставати на заваді під час здійснення професійної діяльності. У контрольній групі, як і на констатувальному етапі дослідження, було відзначено домінування низького та помірного рівнів професійної дезадаптації, виявленої в фахівців сфери ІТ.

За підсумками використання 16-факторного особового опитувальника Р. Кеттелла були отримані такі показники. Для цього будемо використовувати не всі 16 факторів шкали, а тільки необхідні нам для оцінки схильності фахівців сфери ІТ до емоційного вигорання властивості: А – товариськість; Н – сміливість; Е – домінантність; L – підозрілість; N – дипломатичність; Q2 – самостійність.

За шкалою А-товариськості опитувальника Кеттелла в експериментальній групі фахівців сфери ІТ були отримані такі результати. 20% опитаних фахівців сфери ІТ (3 особи) продемонстрували показники нижче норми. Вони вважають за краще працювати наодинці, уникаючи компромісів. Схильні до точності, ригідності в діяльності, особистих установок. Іноді вони схильні бути критично налаштованими, непохитними, твердими, жорсткими.

20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери ІТ є стриманими, критичними, проте готові до комунікативної взаємодії, якщо в цьому наявна потреба.

40% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (6 осіб) продемонстрували показники вище норми. Вони наділені комунікативними рисами, легкі на підйом, спокійно йдуть на контакт при спілкуванні з іншими людьми, як учнями, так і колегами.

20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Вони схильні до добродушності, легкості в спілкуванні, емоційного вираження; готові до співпраці, уважні до людей, добрі. Вони щедрі в особистих відносинах, не бояться критики.

За шкалою А-товариськості опитувальника Кеттелла в контрольній групі фахівців сфери ІТ були отримані такі результати. Показники нижче норми в контрольній групі, на відміну від експериментальної, продемонстровані не були.

20% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (3 особи) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери ІТ є стриманими, критичними, проте готові до комунікативної взаємодії, якщо в цьому наявна потреба.

60% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (9 осіб) продемонстрували показники вище норми. Вони наділені комунікативними рисами, легкі на підйом, спокійно йдуть на контакт при спілкуванні з іншими людьми, як учнями, так і колегами.

20% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (3 особи) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Вони схильні до добродушності, легкості в спілкуванні, емоційного вираження; готові до співпраці, уважні до людей, добрі. Вони щедрі в особистих відносинах, не бояться критики.

Результати повторної діагностики за шкалою А-товариськості опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ представлені на рисунку 3.5.

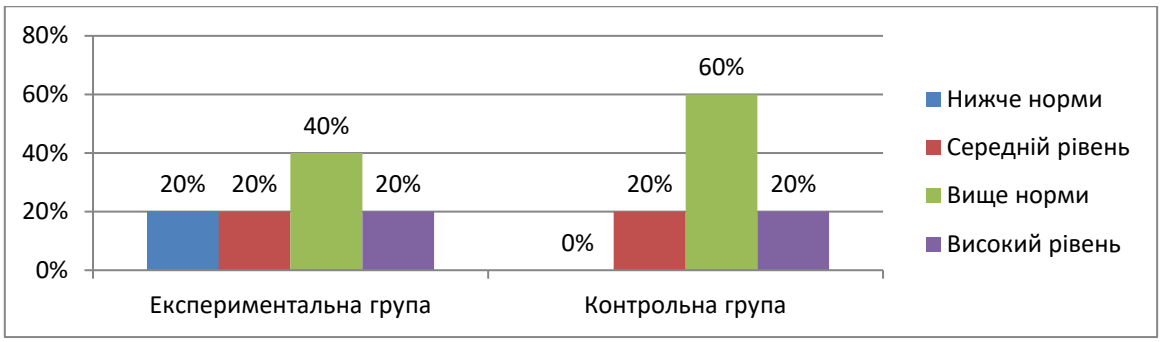

Рисунок 3.5. Результати повторної діагностики за шкалою А-товариськості опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ

За шкалою Н-сміливості опитувальника Кеттелла в експериментальній групі фахівців сфери ІТ були отримані такі результати. Показники нижче норми не були виявлені.

20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери ІТ є сором'язливими, стриманими, невпевненими, боязкими.

40% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (6 осіб) продемонстрували показники вище норми. Для них характерна авантюрність, соціальна сміливість, незагальмованість, спонтанність.

40% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (6 осіб) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Їх витримка та відношення до життя дозволяють переносити скарги, сльози, труднощі в спілкуванні з людьми в емоційно напружених ситуаціях.

За шкалою Н-сміливості опитувальника Кеттелла в контрольній групі фахівців сфери ІТ були отримані такі результати. Показники нижче норми в контрольній групі продемонстровані не були.

20% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (3 особи) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери ІТ сором'язливі, стримані, невпевнені, боязкі.

20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи) продемонстрували показники вище норми. Вони авантюрні, соціально-сміливі, незагальмовані, спонтанні.

60% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (9 осіб) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Вони товариські, сміливі, випробовують нові речі та екстремальні; спонтанні і живі в емоційній сфері.

Результати повторної діагностики за шкалою Н-сміливості опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT представлені на рисунку 3.6.

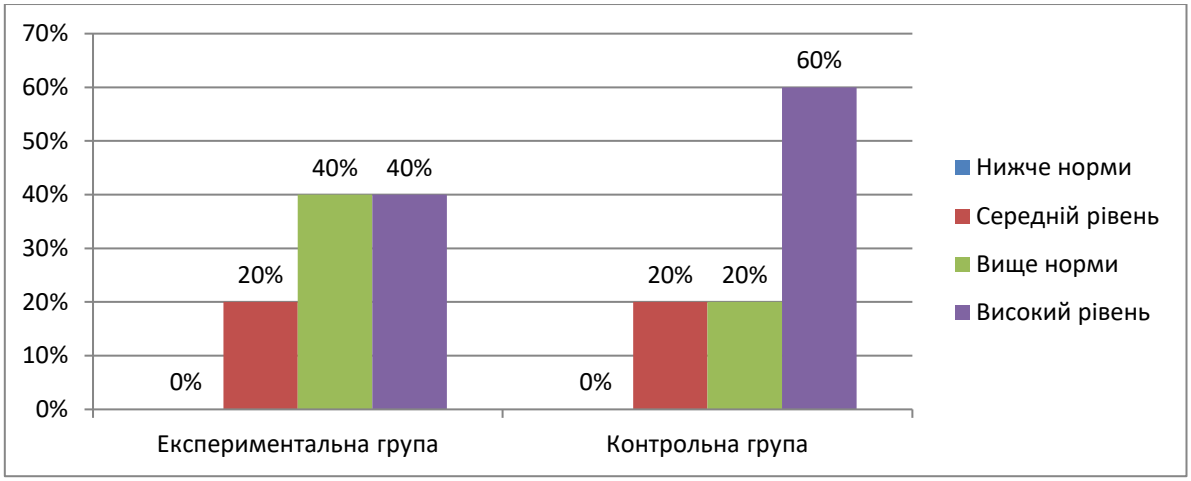

Рисунок 3.6. Результати повторної діагностики за шкалою Н-сміливості опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT

За шкалою Е-домінантності опитувальника Кеттелла в експериментальній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати. Показники нижче норми на контрольному етапі дослідження виявлені не були.

20% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери IT є сором'язливими, покірними, м'якими, поступливими, конформними, пристосовуються до зовнішніх умов.

60% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (9 осіб) продемонстрували показники вище норми. Для них характерна схильність до самоствердження, вони незалежні, агресивні.

20% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (3 особи) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Ці фахівці сфери IT самовпевнені, незалежно мислячі. Схильні до аскетизму, керуються власними правилами поведінки.

За шкалою Е-домінантності опитувальника Кеттелла в контрольній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати. Показники нижче норми в контрольній групі продемонстровані не були.

40% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (6 осіб) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери IT сором'язливі, покірні, м'які, поступливі, конформні, пристосовуються до зовнішніх умов.

40% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (6 осіб) продемонстрували показники вище норми. Вони незалежні, агресивні, вперті (домінантні).

20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Вони керуються власними правилами поведінки, не визнають авторитетів.

Результати повторної діагностики за шкалою Е-домінантності опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT представлені на рисунку 3.7.

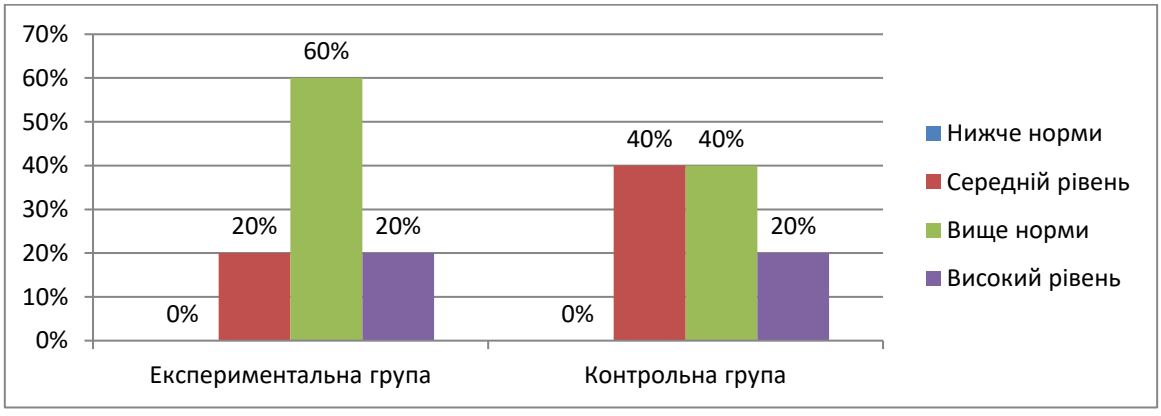

Рисунок 3.7. Результати повторної діагностики за шкалою Е-домінантності опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT

За шкалою L-підозрілості опитувальника Кеттелла в експериментальній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати. 20% опитаних фахівців сфери IT (3 особи) продемонстрували показники нижче норми. Вони легко пристосовуються до обставин, веселі, не прагнуть до конкуренції, піклуються про інших.

60% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (9 осіб) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери IT довіряють оточуючим, йдуть на контакт.

20% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники вище норми. Вони підозрілі, мають власну думку, не піддаються обману.

Результати, співвідносні з високим рівнем, на контрольному етапі дослідження в експериментальній групі виявлені не були.

За шкалою L-підозрілості опитувальника Кеттелла в контрольній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати.

60% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (9 осіб) продемонстрували показники нижче норми. Ці фахівці сфери IT схильні до свободи від ревнощів, пристосовуються до обставин, веселі, не прагнуть до конкуренції, піклуються про інших. Добре працюють в групі.

20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи) продемонстрували показники середнього рівня. Вони довіряють оточуючим, йдуть на контакт.

20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи) показали результати вище середнього. Вони підозрілі, мають власну думку, не піддаються обману.

Показники високого рівня в контрольній групі продемонстровані не були.

Результати повторної діагностики за шкалою L-підозрілості опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT представлені на рисунку 3.8.

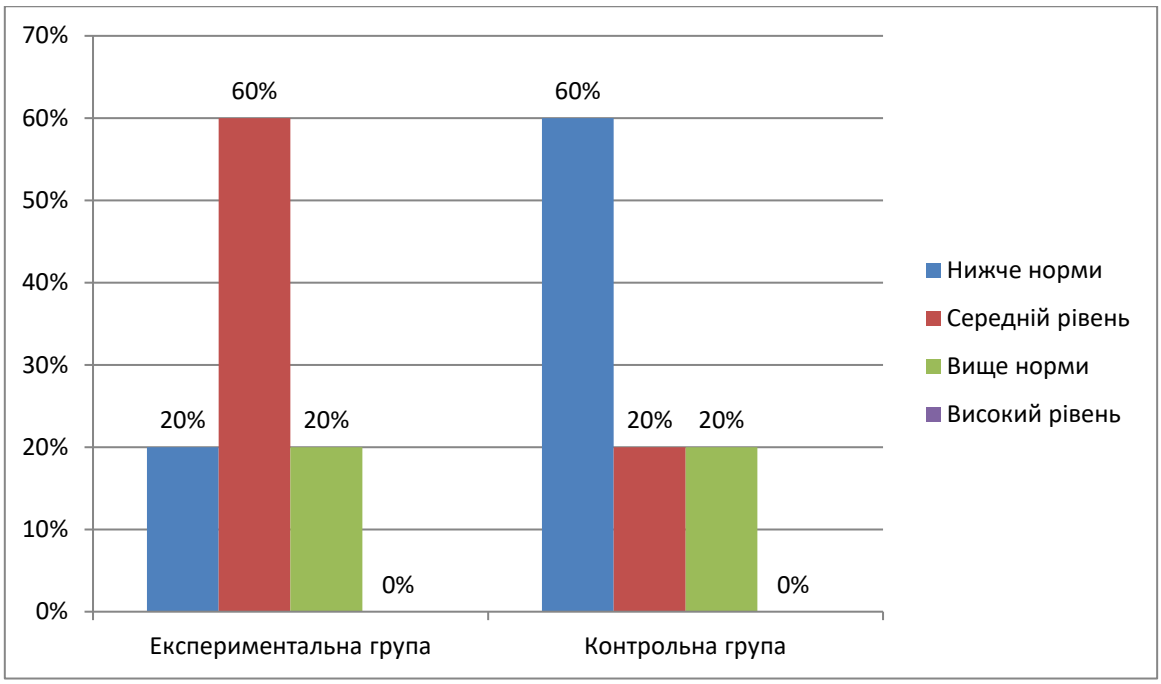

Рисунок 3.8. Результати повторної діагностики за шкалою L-підозрілості опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT

За шкалою N-дипломатичності опитувальника Кеттелла в експериментальній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати. Показники нижче норми в експериментальній групі на контрольному етапі дослідження продемонстровані не були.

20% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери IT практичні, ретельні, конвенціальні.

40% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (6 осіб) продемонстрували показники вище норми. Ці фахівці сфери IT – люди з розвиненою уявою, занурені у внутрішні потреби, піклуються про практичні питання.

40% опитаних фахівців сфери IT експериментальної групи (6 осіб) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Ці фахівці сфери IT турбуються про те, щоб поступати правильно, практично, піклуються про деталі, зберігають присутність духу в екстремальних ситуаціях, але іноді мають дуже розвинену уяву.

За шкалою N-дипломатичності опитувальника Кеттелла в контрольній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати.

Показники нижче норми в контрольній групі фахівців сфери IT виявлені не були.

40% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (6 осіб) продемонстрували показники середнього рівня. Вони практичні, ретельні, конвенціальні.

20% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (3 особи) показали результати вище середнього. Це люди з розвиненою уявою, занурені у внутрішні потреби, піклуються про практичні питання.

40% опитаних фахівців сфери IT контрольної групи (6 осіб) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Вони налаштовані на те, аби чинити правильно, практично, піклуються про деталі, зберігають присутність духу в екстремальних ситуаціях, але іноді мають дуже розвинену уяву.

Результати повторної діагностики за шкалою N-дипломатичності опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT представлені на рисунку 3.9.

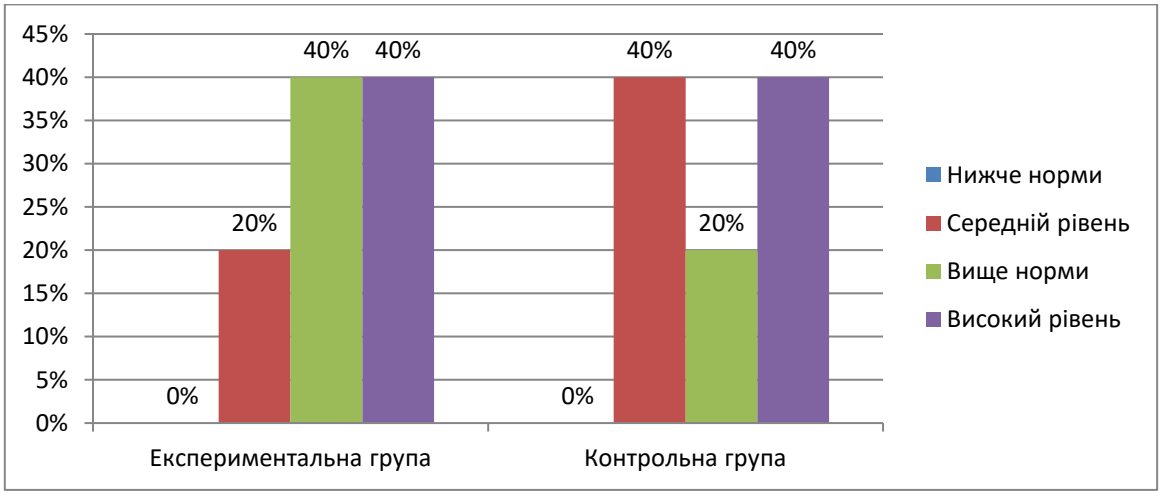

Рисунок 3.9. Результати повторної діагностики за шкалою N-дипломатичності опитувальника Кеттелла в експериментальній і контрольній групі фахівців сфери IT

За шкалою Q2-самостійності опитувальника Кеттелла в експериментальній групі фахівців сфери IT були отримані такі результати. 20% опитаних фахівців

сфери ІТ (3 особи) продемонстрували показники нижче норми. Вони воліють працювати і приймати рішення разом з іншими людьми, люблять спілкування та захоплення, залежать від них. Схильні йти з групою. Необов'язково товариські, швидше їм потрібна підтримка з боку групи.

20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) продемонстрували показники, співвідносні з середнім рівнем. Ці фахівці сфери ІТ залежать від групи, «приєднуються», прислухаються до порад.

40% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (6 осіб) продемонстрували показники вище норми. Ці фахівці сфери ІТ іноді зарозумілі, з розвинутими «підприємницькими» лідерськими якостями.

20% опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Ці фахівці сфери ІТ незалежні, схильні йти власною дорогою, приймати власні рішення, діяти самостійно. Не можна вважати, що люди їм не подобаються, вони просто не потребують їх згоди та підтримки.

За шкалою Q2-самостійності опитувальника Кеттелла в контрольній групі фахівців сфери ІТ були отримані такі результати.

Показники нижче норми в контрольній групі фахівців сфери ІТ виявлені не були.

40% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (6 осіб) продемонстрували показники середнього рівня. Вони залежать від групи, «приєднуються», прислухаються до порад.

20% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (3 особи) показали результати вище середнього. Ці люди наділені розвинутими «підприємницькими» лідерськими якостями.

40% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (6 осіб) показали результати, співвідносні з високим рівнем. Ці фахівці сфери ІТ незалежні, схильні йти власною дорогою, приймати власні рішення, діяти самостійно.

Результати повторної діагностики за шкалою Q2-самостійності опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT представлені на рисунку 3.10.

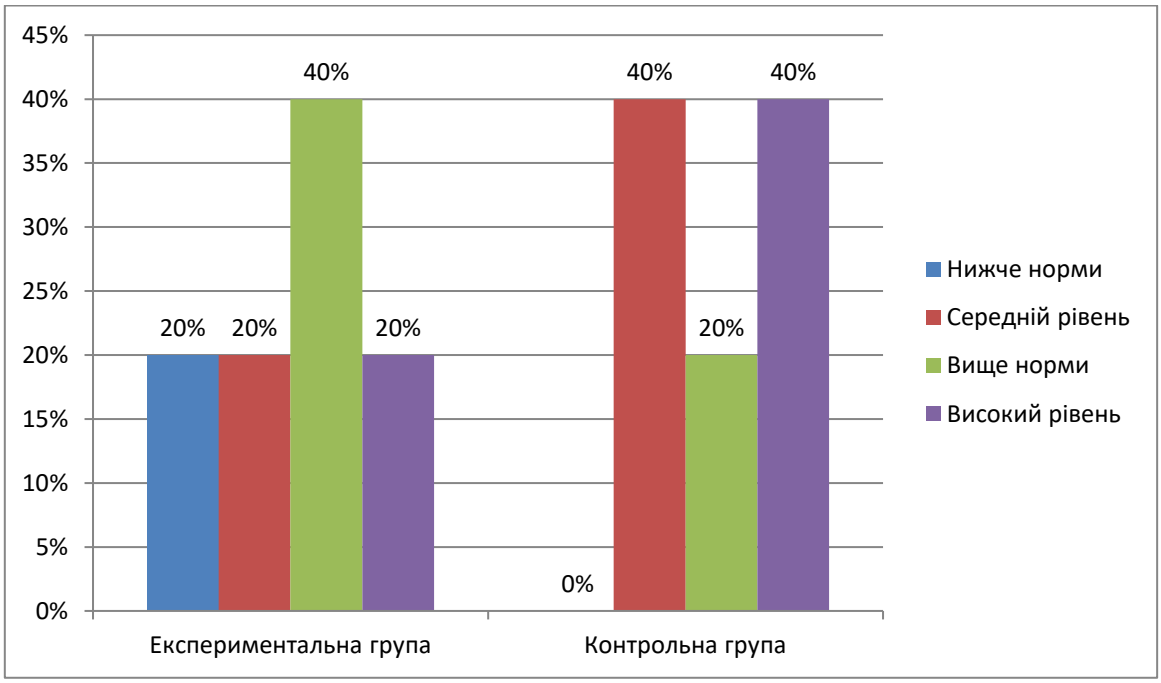

Рисунок 3.10. Результати діагностики за шкалою Q2-самостійності опитувальника Кеттелла в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери IT

Отже, за підсумками повторного використання опитувальника Кеттелла в діагностичній роботі з фахівцями сфери IT було виявлено, що після участі у психокорекційній програмі представники експериментальної групи продемонстрували тенденцію до зростання показників товариськості, сміливості, готовності самостійно приймати рішення та нести за них відповідальність, здатності до дипломатичної поведінки в трудовому колективі, а також зниження схильності до підозрілості. У контрольній групі показники товариськості, самостійності, дипломатичності, лідерських якостей на контрольному етапі практично повністю співпадають із аналогічними показниками, виявленими на констатувальному етапі дослідження.

За підсумками повторного застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) було виявлено такі показники.

60% фахівців сфери ІТ експериментальної групи (9 осіб) відзначають, що їх професійне здоров'я перебуває на рівні вище середнього. Вони зауважують, що загалом задоволені тим, як проходить їх професійна діяльність, проте усвідомлюють наявність чинників, які знижують її якість.

В експериментальній групі 20% опитаних (3 особи), оцінюють показники власного професійного здоров'я як виражені на середньому рівні. Вони вважають, що поточний стан їх професійного здоров'я є припустимим для виконання професійних обов'язків, проте вважають, що він міг бути значно кращим.

20% фахівців сфери ІТ експериментальної групи (3 особи) характеризують рівень власного професійного здоров'я як низький. Вони зазначають, що виконують свої професійні обов'язки у вкрай несприятливих умовах, що не дозволяють їм повноцінно реалізуватися та отримати задоволення від провадження професійної діяльності.

В контрольній групі за підсумками застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості були отримані такі результати.

60% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (9 осіб) оцінюють показники власного професійного здоров'я як виражені на високому рівні. Вони цілком задоволені поточним станом своєї професійної реалізації та мають мотивацію до подальшої професійної діяльності.

20% фахівців сфери ІТ контрольної групи (3 особи) відзначають, що їх професійне здоров'я перебуває на рівні вище середнього. Вони зауважують, що загалом задоволені тим, як проходить їх професійна діяльність, проте усвідомлюють наявність чинників, які знижують її якість.

20% опитаних фахівців сфери ІТ контрольної групи (3 особи) оцінили показники власного професійного здоров'я як виражені на середньому рівні. Вони вважають, що поточний стан їх професійного здоров'я є припустимим для виконання професійних обов'язків, проте вважають, що він міг бути значно кращим.

Результати повторного застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) в

експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ представлені на рисунку 3.11

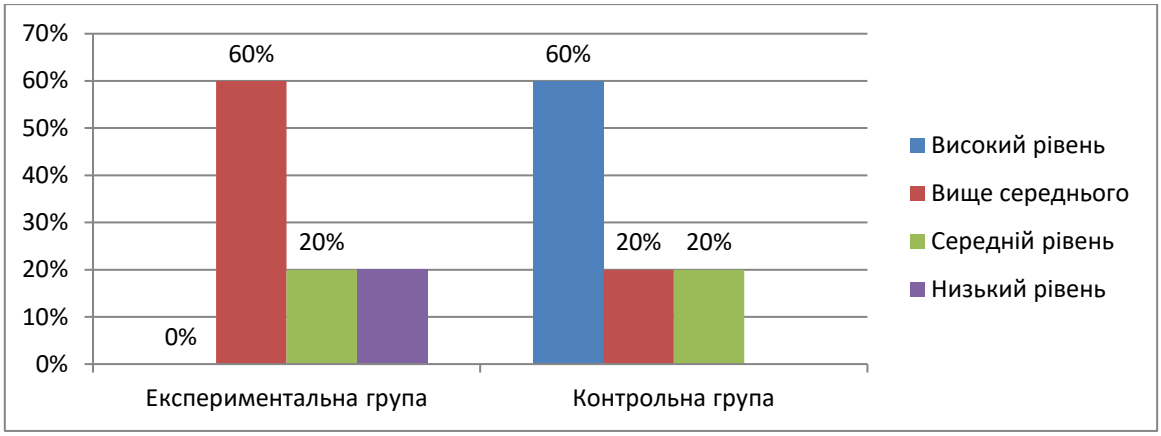

Рисунок 3.11. Результати повторного застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ

Отже, за підсумками повторного використання застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) слід зауважити, що порівняно із констатувальним етапом дослідження, на контрольному етапі дослідження фахівці сфери ІТ експериментальної групи демонструють значно вищі показники професійного здоров'я особистості. Представники експериментальної групи після участі в роботі психокорекційної програми показали значно більшу задоволеність власною професійною діяльністю, що, безперечно, є свідченням ефективності психокорекційної роботи. Зауважимо, що представники контрольної групи на контрольному етапі дослідження продемонстрували показники, практично ідентичні показникам констатувального етапу.

За підсумками повторного застосування методики «Самоактуалізаційний тест» (Е. Шостром) були отримані такі результати.

В експериментальній групі показники, співвідносні з уявленнями стосовно високої самооцінки, були продемонстровані 40% опитаних учасників дослідження. Представники зазначеної групи опитаних демонструють суттєву впевненість у власних силах. Уся їх діяльність спрямована на досягнення бажаного результату.

Тяжіння до середнього рівня самооцінки продемонстрували 40% опитаних фахівців сфери ІТ. Для цих людей у процесі оцінки щодо різних ситуацій життєдіяльності притаманна схильність до того, аби вважати свої можливості та здібності середніми, не надто високими для того, щоб досягнути бажаного, реалізувати повною мірою свої наміри, довести справу до завершення згідно з передбачуваним і бажаним результатом, наміченими цілями.

20% фахівців сфери ІТ, що взяли участь у опитуванні, продемонстрували результати, співвідносні з низьким рівнем самооцінки. За цього рівня самооцінки в фахівців сфери ІТ відчуття неефективності зусиль підсилюється мотивацією до уникання невдач, неможливістю контролювати події, переконаністю у нездатності впоратися з життєвими проблемами, готовністю перекладати відповідальність за невдачі на зовнішні об'єкти, обставини тощо. Вони практично не демонструють упевненості у власних можливостях і здібностях, показують значну зневіру в здатності ефективно діяти, налагоджувати спілкування, розв'язувати проблемні ситуації тощо.

В контрольній групі показники, співвідносні з уявленнями стосовно високої самооцінки, були продемонстровані 60% опитаних учасників дослідження. Представники зазначеної групи опитаних демонструють суттєву впевненість у власних силах. Уся їх діяльність спрямована на досягнення бажаного результату.

Тяжіння до середнього рівня самооцінки продемонстрували 20% опитаних фахівців сфери ІТ. Для цих людей у процесі оцінки щодо різних ситуацій життєдіяльності притаманна схильність до того, аби вважати свої можливості та здібності середніми, не надто високими для того, щоб досягнути бажаного, реалізувати повною мірою свої наміри, довести справу до завершення згідно з передбачуваним і бажаним результатом, наміченими цілями.

20% фахівців сфери ІТ, що взяли участь у опитуванні, продемонстрували результати, співвідносні з низьким рівнем самооцінки. За цього рівня самооцінки в фахівців сфери ІТ відчуття неефективності зусиль підсилюється мотивацією до уникання невдач, неможливістю контролювати події, переконаністю у нездатності впоратися з життєвими проблемами, готовністю перекладати відповідальність за

невдачі на зовнішні об’єкти, обставини тощо. Вони практично не демонструють упевненості у власних можливостях і здібностях, показують значну зневіру в здатності ефективно діяти, налагоджувати спілкування, розв’язувати проблемні ситуації тощо.

Результати повторного застосування самоактуалізаційного тесту Е. Шострома в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ представлені на рисунку 3.12

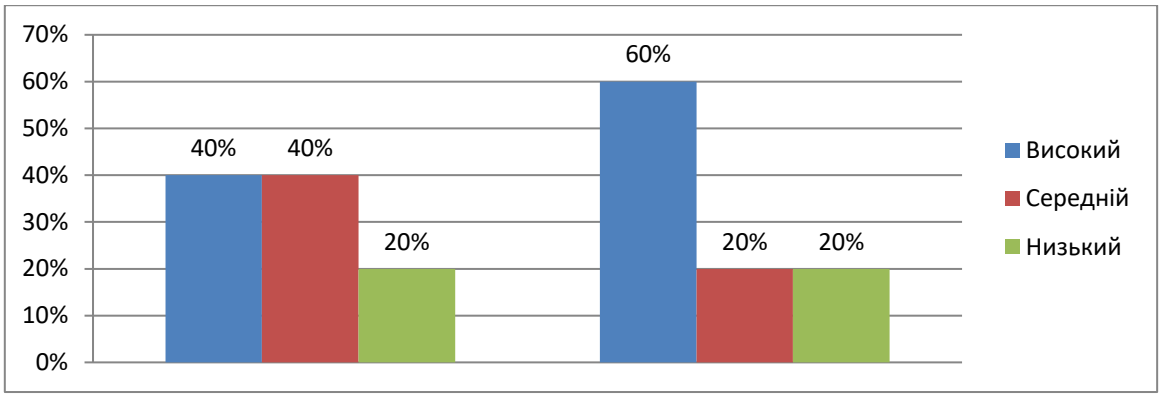

Рисунок 3.12. Результати застосування самоактуалізаційного тесту Е. Шострома в експериментальній та контрольній групі фахівців сфери ІТ

Отже, за підсумками діагностики самооцінки в опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи можна зазначити перевагу високого та середнього рівня самооцінки. Після участі у психокорекційній програмі представники експериментальної групи дослідження значно краще усвідомлюють власну цінність як особистості та фахівця, із повагою ставляться до власних потреб. Натомість, представники контрольної групи як на констатувальному, так і на контрольному етапі дослідження продемонстрували стабільно високі показники самооцінки.

В якості методів математичної обробки для встановлення достовірності отриманих відомостей нами було застосовано розрахунок коефіцієнту кореляції Пірсона, обрахування якого відбувалося за допомогою програми SPSS Statistica (Таблиця 3.2.).

Таблиця 3.2.

Таблиця розрахунку кореляції
за допомогою програми SPSS Statistica 24
(між показниками емоційного вигорання та стресостійкості)

		ВЕВ	СЕВ	НЕВ
ВС	Кореляція Пірсона	1	,179	-,093
	Знач. (двостороння)		,063	,357
	N	30	30	30
СС	Кореляція Пірсона	,175	1	,463**
	Знач. (двостороння)	,080		,003
	N	30	30	30
НС	Кореляція Пірсона	-,087	,453**	1
	Знач. (двостороння)	,358	,001	
	N	30	30	30

Умовні позначки:

ВЕВ – високий рівень емоційного вигорання

СЕВ – середній рівень емоційного вигорання

НЕВ – низький рівень емоційного вигорання

ВС – високий рівень стресостійкості

СС – середній рівень стресостійкості

НС – низький рівень стресостійкості

Показник «високий рівень емоційного вигорання» має прямий кореляційний зв'язок із показником «низький рівень стресостійкості» ($p < 0,643$, $t < 0,001$). Показник «низький рівень емоційного вигорання», у свою чергу, позитивно корелює із показником «високий рівень стресостійкості» ($p < - 0,465$, $t < 0,005$). Отже, отримані результати за методиками щодо визначення зв’язків між показниками емоційного вигорання та стресостійкістю підтверджує кореляційний зв'язок за Пірсоном.

Висновки до третього розділу

Для подолання наслідків емоційного вигорання представників ІТ було розроблено психокорекційну програму.

Одним із перспективних напрямів вирішення проблеми емоційного вигорання є заходи щодо профілактики (попередження, протидії, відновлення) синдрому вигорання. Запропонована нами програма «Профілактика емоційного вигорання фахівців сфери ІТ» призначена для підвищення психологічної компетентності спеціалістів у сфері ІТ, для освоєння прийомів та методів самовідновлення та надання допомоги собі та колегам, що значно покращить самопочуття фахівців, підвищить ефективність їхньої праці та якість обслуговування клієнтів.

Мета програми: формування умінь та навичок щодо збереження та зміцнення психічного здоров'я фахівців сфери ІТ через оволодіння ними способами психічної саморегуляції та активізацію особистісних ресурсів.

Цільову аудиторію програми складають фахівці сфери ІТ, чия робота пов'язана з ситуаціями стресу, що повторюються, і великими емоційними навантаженнями. Загальна група формується із учасників експериментальної групи дослідження. Програма «Профілактика емоційного вигорання у професійній діяльності фахівців сфери ІТ» передбачає проведення 3-х занять, тривалість кожного з яких 90-120 хв.

Для перевірки ефективності психокорекційної програми емоційного вигорання представників ІТ на контрольному етапі дослідження були повторно застосовані ті самі методики, що й на констатувальному етапі.

За підсумками повторного використання методики діагностики емоційного вигоряння В. В. Бойка слід відзначити, що в фахівців сфери ІТ експериментальної групи відзначено суттєві зміни, що свідчать про зниження показників схильності до переживання емоційного вигорання. На нашу думку, такі трансформації демонструють ефективність психокорекційної програми емоційного вигорання

представників ІТ. Зауважимо, що показники фахівців сфери ІТ контрольної групи на контрольному етапі залишилися без суттєвих змін.

За підсумками використання шкали організаційного стресу Макліна мусимо зауважити, що фахівці сфери ІТ експериментальної групи на контрольному етапі дослідження демонструють значно більшу стійкість до організаційного стресу, ніж на констатувальному етапі. Після участі у психокорекційній роботі вони характеризуються мінімальним ступенем реагування на стресові навантаження, адже тепер вони краще усвідомлюють пряму залежність ефективності процесу їхньої професійної діяльності від стресостійкості та відсутності реакцій на малозначущі події, які раніше викликали в них стресовий відгук. Натомість, фахівці сфери ІТ контрольної групи за підсумками повторного дослідження зберегли власні показники стійкості до організаційного стресу на тому ж рівні, який було зафіксовано на констатувальному етапі дослідження.

За підсумками повторного застосування методики визначення психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації (О. Н. Родіна) було визначено перевагу в експериментальній групі фахівців сфери ІТ показників, пов’язаних із низьким рівнем схильності до психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації. Зауважимо, що після участі у психокорекційній програмі представники експериментальної групи почали відчувати більше задоволення від виконання власних професійних обов’язків, а також стали толерантнішими до тих чинників, що можуть ставати на заваді під час здійснення професійної діяльності. У контрольній групі, як і на констатувальному етапі дослідження, було відзначено домінування низького та помірного рівнів професійної дезадаптації, виявленої в фахівців сфери ІТ.

За підсумками повторного використання опитувальника Кеттелла в діагностичній роботі з фахівцями сфери ІТ було виявлено, що після участі у психокорекційній програмі представники експериментальної групи продемонстрували тенденцію до зростання показників товариськості, сміливості, готовності самостійно приймати рішення та нести за них відповідальність, здатності до дипломатичної поведінки в трудовому колективі, а також зниження

схильності до підозрілості. У контрольній групі показники товариськості, самостійності, дипломатичності, лідерських якостей на контрольному етапі практично повністю співпадають із аналогічними показниками, виявленими на констатувальному етапі дослідження.

За підсумками повторного використання застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) слід зауважити, що порівняно із констатувальним етапом дослідження, на контрольному етапі дослідження фахівці сфери ІТ експериментальної групи демонструють значно вищі показники професійного здоров'я особистості. Представники експериментальної групи після участі в роботі психокорекційної програми показали значно більшу задоволеність власною професійною діяльністю, що, безперечно, є свідченням ефективності психокорекційної роботи. Зауважимо, що представники контрольної групи на контрольному етапі дослідження продемонстрували показники, практично ідентичні показникам констатувального етапу.

За підсумками повторної діагностики самооцінки в опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи можна зазначити перевагу високого та середнього рівня самооцінки. Після участі у психокорекційній програмі представники експериментальної групи дослідження значно краще усвідомлюють власну цінність як особистості та фахівця, із повагою ставляться до власних потреб. Натомість, представники контрольної групи як на констатувальному, так і на контрольному етапі дослідження продемонстрували стабільно високі показники самооцінки.

ВИСНОВКИ

Ситуація емоційного вигорання пов’язується із емоційним виснаженням, деперсоналізацією, зневаженням та приниженням особистісних досягнень. Найчастіше виникнення зазначеного синдрому загрожує фахівцям, діяльність яких так чи інакше пов’язана з побудовою міжособистісної взаємодії.

Професійна діяльність фахівця ІТ-сфери постає перманентним процесом, пов’язаним із самопізнанням, формуванням інтересів, визначенням векторів, відповідно до яких фахівець опановує кваліфікацією. Зазначений феномен є наскрізним стосовно всіх етапів професійного становлення фахівців сфери ІТ.

Об'єктивні та суб'єктивні аспекти професійної діяльності працівників ІТ-сфери наділені низкою специфічних рис. Рівень заробітної платні ІТ-фахівців перевищує середній рівень заробітної платні в інших сферах; також відрізняються перспективи горизонтального та вертикального кар'єрного зростання.

Серед значущих якостей професійної діяльності фахівців сфери ІТ виділяються два блоки: професійно-значущі якості, такі як навички програмування, вміння проектувати обчислювальні мережі, досвід професійної діяльності та прагнення до самореалізації у професійній діяльності; до другого блоку відносять особисті якості фахівців. Серед особистісних якостей найбільш значущими є прагнення до самоосвіти та вміння працювати в команді, оскільки часто виконання завдань пов'язане саме з командною роботою; далі за рівнем значущості керівники виділяють відповідальність, стресостійкість та самостійність.

Синдром емоційного вигорання у фахівців сфери ІТ характеризується вираженим поєднанням симптомів порушення у психічній, соматичній та соціальній сферах життя. Розвиток синдрому емоційного вигорання залежить від особистісних особливостей ІТ-фахівців та їхньої здатності до саморегуляції. Диференціація фаз та змісту синдрому емоційного вигорання фахівців сфери ІТ потребує індивідуального підходу у проведенні його корекції. Враховуючи, що наявність синдрому емоційного вигорання призводить до професійної деформації

особистості ІТ-фахівця та розвитку психосоматичних захворювань, необхідним постає вживання комплексних заходів щодо його профілактики.

Експериментальне дослідження закономірностей емоційного вигорання працівників ІТ-сфери проводилось на базі ТОВ «АВТОПАРК.ЮА». Учасниками стали фахівці ІТ-сфери загальною кількістю 30 осіб (чоловіки й жінки, віком від 20 до 48 років). 15 осіб склали експериментальну групу, решта 15 осіб стали учасниками контрольної групи.

За підсумками використання методики діагностики емоційного вигоряння В. В. Бойка слід відзначити, що в фахівців сфери ІТ експериментальної групи переважно вже сформована фаза виснаження, тоді як фахівці сфери ІТ контрольної групи демонструють більш оптимістичні показники – у них відзначається сформованістю лише фаза резистенції. Показники ж фахівців сфери ІТ експериментальної групи стосовно ризику емоційного вигоряння є досить тривожними та свідчать про необхідність провадження спеціалізованої роботи з подолання наслідків виявленої проблеми.

За підсумками використання шкали організаційного стресу Макліна мусимо зауважити, що фахівці сфери ІТ контрольної групи демонструють значно більшу стійкість до організаційного стресу, ніж представники експериментальної групи. Для них властива мінімальна ступінь стресового навантаження, адже процес їх професійної діяльності безпосередньо залежить від стресостійкості. Натомість, фахівці сфери ІТ експериментальної групи значно частіше реагують на вияви організаційного стресу, переймаються, що не можуть продемонструвати максимум власної кваліфікації через це.

За підсумками застосування методики визначення психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації (О. Н. Родіна) було визначено суттєве домінування в експериментальній групі фахівців сфери ІТ помірного та вираженого рівнів дезадаптації. Натомість, в контрольній групі було відзначено домінування низького та помірного рівнів професійної дезадаптації, виявленої в фахівців сфери ІТ.

За підсумками використання опитувальника Кеттелла в діагностичній роботі з фахівцями сфери ІТ було виявлено, що представники експериментальної групи є менш товариськими, самостійними, сміливими, схильними до домінування й дипломатичності, проте в них більшою мірою виявлено підозрілість. Натомість, в контрольній групі виявлено вищі показники товариськості, самостійності, дипломатичності, лідерських якостей.

За підсумками використання застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) слід зауважити, що фахівці сфери ІТ контрольної групи демонструють вищі показники професійного здоров'я особистості, ніж представники експериментальної групи. Для них властива більша міра задоволеності власною професійною діяльністю, тоді як представники експериментальної групи відчувають від неї помітну втому, що не дає їм змоги відчувати задоволення від роботи.

За підсумками діагностики самооцінки в опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи можна зазначити перевагу середнього та наближеного до низького рівня самооцінки. Натомість, представники контрольної групи демонструють значно вищі показники самооцінки.

Для подолання наслідків емоційного вигорання представників ІТ було розроблено психокорекційну програму.

Одним із перспективних напрямів вирішення проблеми емоційного вигорання є заходи щодо профілактики (попередження, протидії, відновлення) синдрому вигорання. Запропонована нами програма «Профілактика емоційного вигорання фахівців сфери ІТ» призначена для підвищення психологічної компетентності спеціалістів у сфері ІТ, для освоєння прийомів та методів самовідновлення та надання допомоги собі та колегам, що значно покращить самопочуття фахівців, підвищить ефективність їхньої праці та якість обслуговування клієнтів.

Мета програми: формування умінь та навичок щодо збереження та зміцнення психічного здоров'я фахівців сфери ІТ через оволодіння ними способами психічної саморегуляції та активізацію особистісних ресурсів.

Цільову аудиторію програми складають фахівці сфери ІТ, чия робота пов'язана з ситуаціями стресу, що повторюються, і великими емоційними навантаженнями. Загальна група формується із учасників експериментальної групи дослідження. Програма «Профілактика емоційного вигорання у професійній діяльності фахівців сфери ІТ» передбачає проведення 3-х занять, тривалість кожного з яких 90-120 хв.

Для перевірки ефективності психокорекційної програми емоційного вигорання представників ІТ на контрольному етапі дослідження були повторно застосовані ті самі методики, що й на констатувальному етапі.

За підсумками повторного використання методики діагностики емоційного вигоряння В. В. Бойка слід відзначити, що в фахівців сфери ІТ експериментальної групи відзначено суттєві зміни, що свідчать про зниження показників схильності до переживання емоційного вигорання. На нашу думку, такі трансформації демонструють ефективність психокорекційної програми емоційного вигорання представників ІТ. Зауважимо, що показники фахівців сфери ІТ контрольної групи на контрольному етапі залишилися без суттєвих змін.

За підсумками використання шкали організаційного стресу Макліна мусимо зауважити, що фахівці сфери ІТ експериментальної групи на контрольному етапі дослідження демонструють значно більшу стійкість до організаційного стресу, ніж на констатувальному етапі. Після участі у психокорекційній роботі вони характеризуються мінімальним ступенем реагування на стресові навантаження, адже тепер вони краще усвідомлюють пряму залежність ефективності процесу їхньої професійної діяльності від стресостійкості та відсутності реакцій на малозначущі події, які раніше викликали в них стресовий відгук. Натомість, фахівці сфери ІТ контрольної групи за підсумками повторного дослідження зберегли власні показники стійкості до організаційного стресу на тому ж рівні, який було зафіксовано на констатувальному етапі дослідження.

За підсумками повторного застосування методики визначення психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації (О. Н. Родіна) було визначено перевагу в експериментальній групі фахівців сфери ІТ показників, пов’язаних із низьким

рівнем схильності до психологічної, фізіологічної та професійної дезадаптації. Зауважимо, що після участі у психокорекційній програмі представники експериментальної групи почали відчувати більше задоволення від виконання власних професійних обов'язків, а також стали толерантнішими до тих чинників, що можуть ставати на заваді під час здійснення професійної діяльності. У контрольній групі, як і на констатувальному етапі дослідження, було відзначено домінування низького та помірного рівнів професійної дезадаптації, виявленої в фахівців сфери ІТ.

За підсумками повторного використання опитувальника Кеттелла в діагностичній роботі з фахівцями сфери ІТ було виявлено, що після участі у психокорекційній програмі представники експериментальної групи продемонстрували тенденцію до зростання показників товариськості, сміливості, готовності самостійно приймати рішення та нести за них відповідальність, здатності до дипломатичної поведінки в трудовому колективі, а також зниження схильності до підозрілості. У контрольній групі показники товариськості, самостійності, дипломатичності, лідерських якостей на контрольному етапі практично повністю співпадають із аналогічними показниками, виявленими на констатувальному етапі дослідження.

За підсумками повторного використання застосування комплексного опитувальника професійного здоров'я особистості (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда) слід зауважити, що порівняно із констатувальним етапом дослідження, на контрольному етапі дослідження фахівці сфери ІТ експериментальної групи демонструють значно вищі показники професійного здоров'я особистості. Представники експериментальної групи після участі в роботі психокорекційної програми показали значно більшу задоволеність власною професійною діяльністю, що, безперечно, є свідченням ефективності психокорекційної роботи. Зауважимо, що представники контрольної групи на контрольному етапі дослідження продемонстрували показники, практично ідентичні показникам констатувального етапу.

За підсумками повторної діагностики самооцінки в опитаних фахівців сфери ІТ експериментальної групи можна зазначити перевагу високого та середнього рівня самооцінки. Після участі у психокорекційній програмі представники експериментальної групи дослідження значно краще усвідомлюють власну цінність як особистості та фахівця, із повагою ставляться до власних потреб. Натомість, представники контрольної групи як на констатувальному, так і на контрольному етапі дослідження продемонстрували стабільно високі показники самооцінки.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрес А., Федак О., Максим'як Я. Професійно важливі якості фахівців галузі інформаційних технологій та їх формування засобами фізичного виховання. *Спортивна наука України*. 2019. № 1. С. 3-11.

2. Ануфрієв М. І., Капля О. М. Емоційне вигорання, як проблема сучасних трудових відносин: зарубіжні та вітчизняні підходи до її вирішення. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. № 12. С. 450–453.

3. Аршава І. Ф., Баратинська А. В. Новий підхід до дослідження вигорання держслужбовців (на прикладі працівників правоохоронних органів). *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2022. № 3. С. 78-82.

4. Бамбурак Н. Методи профілактики виникнення професійних ризиків та деформацій у професійній діяльності працівників медичної та соціальної сфери. *Збірник наукових праць Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2018. № 2 (10). С. 5–15.

5. Бегун-Трачук Л. П. Дослідження професійного та емоційного вигорання у психолого-педагогічній теорії та практиці. *Музичне мистецтво в освітологічному дискурсі*. 2020. № 5. С. 128-133.

6. Білецька А., Палєєва М. Соціально-психологічні особливості емоційного вигорання офісних працівників. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом.* Психологія. 2023. Вип. 4 (60). С. 5-9.

7. Вашека Т. В., Тукаєв С. В., Паламар Б. І., Долгова О. М., Федорчук С. В. Зв'язок алекситимії з індивідуально- типологічними властивостями, емоційною сферою та психічними станами особистості. *Клінічна та профілактична медицина*. 2019. № 4 (9-10). С. 100-105.

8. Вестбрук Д., Кеннерлі Г., Кірк Дж. Вступ у когнітивно-поведінкову терапію. Львів : Галицька видавнича спілка, 2021. 416 с.

9. Водянка Л.Д., Тодорюк С.І., Карп А.Г. Тайм-менеджмент як техніка планування робочого часу персоналу. *Економіка та держава*. 2020. № 7. С. 119—123.

10. Водянка Л. Д., Суховецька Д. А., Занюк А. А. Поняття емоційного вигорання та його профілактика. *Інвестиції: практика та досвід*. 2022. № 3. С. 49-53.

11. Громцева О. В. Щодо питання концептуальних моделей емоційного вигорання медичних працівників. *European Journal of Management*. 2019. Vol. 27 (3-4). P. 63-72.

12. Давидова О. В. Майндфулнес-технології регуляції стресостійкості в роботі практичного психолога з учнями юнацького віку. Кременчук, 2022. 56 с.

13. Дем'янчук Ю., Кондратюк А. Особливості емоційного вигорання батьків дітей, які перебувають на стаціонарному лікуванні. *Психологічні дослідження*: наук. пр. викладачів та студентів соц.-псих. ф-ту. 2022. Вип. 14. С. 76–79.

14. Жулковський В.В. Профілактика та подолання синдрому емоційного вигорання персоналу Державної кримінально-виконавчої служби України. *Пенітенціарна академія України*. 2023. URL: https://academysps.edu.ua/wp-content/uploads/2024/01/Konferenciya-verstka-molodih-uchenih_01.12.pdf#page=80

15. Захарова О., Калашник О. Особливості підбору ІТ-фахівців: новітні підходи. *Економіка і організація управління*. 2019. № 1. С. 64-73.

16. Збродська І. Г. Феномен батьківського вигорання як предмет психологічного дослідження. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. 2020. Серія 12, № 12(57). С. 38–48.

17. Збродська І. Г. Теоретико-методичні підходи до вивчення особливостей батьківського вигорання в сфері материнства. *Психологічний часопис*. 2021. Вип. 7, № 8(52). С. 59–68.

18. Івасюк А. Генеза емоційного вигорання особистості. *Вісник Національного університету оборони України*. 2024. Вип. *78* (2). С. 71–80.

19. Ігумнова О., Шлінчак Т. Особливості проявів та профілактики емоційного вигорання викладачів закладів вищої освіти. *Психологічні травелоги*. 2023. № 2. С. 51-61.

20. Інжиєвська Л.А., Павленко М.С. Феномен резильєнтності до емоційного вигорання медичних працівників. *Наукові перспективи*. 2024. Вип. 1 (43). С. 792-805.

21. Каряка І.В. Психокорекція емоційного вигорання особистості засобами психодрами. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Психологічні науки. Херсон, 2019. С. 23-28.

22. Кернас А. В., Слишинська І. В. Діагностика та корекція емоційного вигорання у працівників медичної сфери. *Наукові диспути*. 2023. № 1. С. 288-291.

23. Кісіль З. Р., Кісіль Р.-В. В. Особливості феномену синдрому емоційного вигорання у працівників Національної поліції України. *Соціально-правові студії*. 2019. Вип. 4 (6). С. 111-123

24. Красюк Т. В. Організація праці науково-педагогічних працівників в умовах воєнного стану: проблемні аспекти. *Особливості реалізації прав у сфері праці та соціального захисту в умовах воєнного стану*: матеріали круглого столу (12 трав. 2022 р.) / за заг. ред. д.ю.н., проф. П. Д. Пилипенка (голова), д.ю.н., проф. О. Г. Середи, д.ю.н., доц. Л. П. Амелічева (відпов. ред.). Львів, Харків, Вінниця. 2022. С. 130–135.

25. Красюк Т. В., Мандрона В. В. Емоційне вигорання працівників освіти. *Реалізація права на працю і безпека людини в сучасних умовах життєдіяльності*: матеріали X наукової інтернет-конференції студентів і аспірантів Національного юридичного університету імені Ярослава Мудрого, (м. Харків, 25–26 квіт. 2019 р.). Харків: Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого, 2019. С. 371–376.

26. Красюк Т. В., Федорченко А. О. Професійне (емоційне) вигорання працівників освітньої сфери: правовий аспект. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. № 5. С. 170-173.

27. Кузьменко Р. Феномен толерантності як консолідуючий фактор в людських відносинах. *Єдність навчання і наукових досліджень – головний принцип*

університету. Матеріали звітної науково-практичної конференції викладачів, докторантів та аспірантів факультету філософії та суспільствознавства. Київ: Вид-во імені М. П. Драгоманова, 2019 (13–17 травня). С. 66–68.

28. Литвинова А. В. Синдром емоційного вигорання у військовослужбовців учасників бойових дій. *Débats scientifiques et orientations prospectives du développement scientifique*. 2021. Vol. 2. P. 39-40.

29. Льошенко О., Кондратьєва В. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання». *Вісник Львівського університету*. Серія психологічні науки. 2021. Випуск 10. С. 105–112.

30. Магдисюк Л. І., Рубцова І. О. Психологічні особливості виникнення тривожності у безробітних. *Психологія: реальність і перспективи* : зб. наук. пр. Рівне, 2019. Вип. 12. С. 147-152.

31. Максименко Н. Л. Соціально-комунікативний потенціал іт-фахівця: індивідуально-психологічні і демографічні предиктори. *Теорія і практика сучасної психології*. 2019. № 2. С. 68-74.

32. Мартіросян М. В. Емоційне вигорання в професійній діяльності адвоката. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2019. Вип. 2. С. 28-35.

33. Мартіросян М. В. Копінг-стратегії професійної стійкості особистості адвоката: дис. … канд. псих. наук: 19.00.01. Луцьк, 2019. 228 с.

34. Марута Н.О., Чабан О.С., Каленська Г.Ю. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. *Міжнародний неврологічний журнал*. 2019. № 7 (109). С. 22–30.

35. Махлай С. Перфекціонізм як чинник емоційного вигорання особистості. *Збірник тез ІІІ Міжнародної науково-практичної конференції «Особистість у кризових умовах сучасності: психологічні виклики»* (03 березня 2023 р., м. Івано-Франківськ) / За наук. ред. проф. Л. С. Пілецької, проф. І. М. Гояна, проф. Н.Є.Завацької, доц. О. М. Чуйко. м. Івано-Франківськ, 2023. С. 221–227.

36. Мащак С. Емоційне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2021. №2 (1). С. 444–452.

37. Методичне видання. Збірник. Ужгород, Видавництво А. Гаркуші. 2012. 616 с.

38. Мозгова Г.П., Ханецька Т.І., Якимчук О.І. Психосоматика: психічне, тілесне, соціальне. Київ : НПУ імені М.П.Драгоманова, 2021. 300 с.

39. Наґоскі Е., Наґоскі А. Вигоряння. Стратегія боротьби з виснаженням удома та на роботі. Харків: Книжковий Клуб Сімейного Дозвілля, 2023. 280 с.

40. Олійник М. Дослідження синдрому вигорання. *КПТ-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні*. Львів, 2021. С. 36–50.

41. Орос М. М., Гал А. В. Стрес, дистрес, його види і корекція. *Ліки України*. 2021. № 7. С. 32-35

42. Павелків Р. Синдром емоційного вигорання викладачів закладів вищої освіти в умовах військової агресії Росії проти України. Психологія: реальність і перспективи. 2023. Вип. 20. С. 144-153.

43. Паламар Б. І., Грузєва Т. С., Паламар С. П. Ризик формування синдрому емоційного вигорання у студентів з точки зору громадського здоров'я. *Профілактична медицина*. 2020. № 3. С. 12-21.

44. Парасєй-Гочер А. О., Іванова Є. О., Мандрик Н. В. Емпіричне дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання у вихователів, що працюють з дітьми з РАС. *Науковий вісник Ужгородського національного університету.* Серія: Психологія. 2023. Вип. 4. С. 77-82.

45. Пілецька Л. С. Емоційне вигорання в сім'ї як чинник неконструктивних життєвих стратегій подружжя. *Теоретичні і прикладні проблеми психології*. Збірник наукових праць. 2021. № 2(46). С. 224–231.

46. Пилипака Ю. І. Стрес як загальний адаптаційний синдром та психічне здоров'я особистості. *Психологія: реальність і перспективи*. 2016. Вип. 6. С. 177–182.

47. Пилипенко Н. Г., Шестак Н. В. Емпіричне дослідження особливостей емоційного вигорання у медичних працівників. *Габітус*. 2020. Вип. 16. С. 174-179.

48. Платонова Д., Коритна А., Самойлова О. Рівень тривожності серед студентів медичного університету. *Збірник наукових праць ΛΌГОΣ*. 2021. С. 108-109

49. Подкоритова Л. О. Значення рефлексії для професійного розвитку фахівців соціономічної сфери. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. 2017. Вип. 2. С. 71-76.

50. Пододіменко І. Педагогічна рефлексія у контексті неперервного професійного розвитку викладачів іноземних мов. *Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців*. Хмельницький: ХНУ, 2016. С. 95-97.

51. Помиткіна Л.В. Вибір стратегій досягнення життєвих цілей студентами як психологічна проблема. *Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка*. 2014. №22. С. 89–94.

52. П'янківська Л. В. Аналіз сучасних поглядів на емоційну сферу особистості. *Problèmes et perspectives d'introduction de la recherche scientifique innovante: collection de papiers scientifiques «ΛΌГОΣ» avec des matériaux de la conférence scientifique et pratique internationale*. (Vol. 4, pp. 21–23), Novembre 29, 2019, Bruxelles, Belgique, Plateforme scientifique européenne. URL: https://ojs.ukrlogos.in.ua/index.php/conferences/issue/view/2019.11.29/2019 .29.11.v4

53. П'янківська Л.В. Психологічна профілактика синдрому «емоційного вигорання» у курсантів вищих навчальних закладів МВС України: дис. канд. психолог. наук. Київ: Національна академія внутрішніх справ, 2019. URL: https://nuou.org.ua/assets/dissertations/diser/diser-piankivska.pdf

54. Резван О.О. Формування професійно-рефлексивної позиції майбутніх фахівців автомобільно-дорожньої галузі : монографія. Харків : Вид-во «Точка». 2014. 402 с.

55. Рибалка В. В. Психологія розвитку особистісної готовності педагогів до професійної діяльності. Київ, 2023. 160 с.

56. Рурик Г. Л. Запобігання виникненню синдрому емоційного вигорання та синдрому емоційного вигорання – шлях до збереження психічного здоров'я : методичні рекомендації. Миколаїв, 2020. 41 с.

57. Савченко О.В. Особливості функціонування рефлексивної компетентності як цілісної системи. *Психологічні перспективи*. 2016. № 27. С 226-227.

58. Савченко О.В. Психологія рефлексивної компетентності особистості : дис. … докт. псих. наук : 19.00.01. Луцьк, 2016. 658 с.

59. Середа І. Шляхи підвищення стресостійкості та попередження емоційного вигорання педагогів в кризових умовах. *Věda a perspektivy*. 2024. № 1(32). С. 98-106.

60. Середа О. Г. Саббатікал як спосіб подолання емоційного вигорання працівників. *Основні напрямки захисту прав громадян України на працю та соціальний захист в умовах Євроінтеграції*: матеріали XI Міжнародної конференції (м. Харків, 8 жовт. 2021 р.) ; за заг. ред. О. М. Ярошенка. Харків: Нац. юрид. ун-т ім. Ярослава Мудрого, 2021. С. 29–33.

61. Сидоренко О., Яновська Е. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання у менеджерів комерційних організацій. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. 2020. Вип. 9. С. 143-153.

62. Сингаївська І., Довгань І. Психологічні засоби профілактики та подолання синдрому «емоційного вигорання» у фахівців ЗМІ. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2022. Вип. 2 (66). С. 184–191.

63. Синишина В. Формування рефлексивного потенціалу майбутніх психологів. *Вісник Львівського університету*. Серія психологічні науки. 2021. Випуск 9. С. 229–235.

64. Скворчевська Є. Л. Психологічні особливості екзаменаційної тривожності у студентів-психологів. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна.* Серія «Психологія». 2020. № 69. URL: https://periodicals.karazin.ua/psychology/article/view/16595

65. Сорокіна О.А. Вплив рефлексії на професійне становлення студентів-психологів. *Науковий вісник Миколаївського національного університету імені В.О. Сухомлинського*. Психологічні науки. 2017. № 2 (18). С. 190−194.

66. Ставицька С.О. Теоретичний аналіз проблеми механізмів розвитку духовної самосвідомості особистості в юнацькому віці. *Проблеми сучасної психології*. 2014. Вип. 24. С. 630–645.

67. Стельмах О. Чинники емоційного вигорання особистості. *Молодь і ринок*. 2022. № 5 (203). С. 76-80

68. Степаненко Л. В. Емоційні властивості в системі копінг-ресурсів особистості. *Габітус*. 2021. Вип. 21. С. 92–96.

69. Степанчук А. П. Вплив карантинних обмежень на розвиток емоційного вигорання викладачів вищих навчальних закладів України. *Вісник Української медичної стоматологічної академії*. 2021. № 1(23). С. 141–144.

70. Степура Є.В. Ціннісно–смислові чинники прийняття рішень особистістю в умовах невизначеності : автореф. дис. … канд. психол. наук : спец. 19.00.01. К., 2016. 21 с.

71. Султанова І. В. Психологічні особливості адаптації військовослужбовців до умов строкової служби. *Сучасні проблеми соціально-гуманітарних наук*. 2016. С. 23 – 27.

72. Тептюк Ю. О. Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій : автореф. дис. … канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2021. 23 с.

73. Теренда Н. О., Павлів Т. Б., Теренда О. А. Емоційне вигорання – одна з невирішених проблем системи охорони здоров’я. *Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров’я України.* 2021. № 2 (88). С. 29–33.

74. Титаренко Т.М. Нариси до соціально–психологічної теорії особистісного життєконструювання. *Психологічні науки: проблеми і здобутки*. 2014. Вип. 5. С. 172–186

75. Тур Р.І. Педагогічна рефлексія – основа формування творчого саморозвитку особистості. *Управління школою*. Харків, 2014. № 13. С.17-23.

76. Федоришин Г., Боярчук Ю. Особливості мотивації професійної діяльності працівників ІТ-сфери. *Збірник наукових праць: психологія*. 2019. № 23. С. 101-110.

77. Федоришин Г.М., Кицмен Н.З. Соцільно-психологічні чинники емоційного вигорання персоналу Державної служби України з надзвичайних ситуацій. *Соціально-правові студії*. 2020. Вип. 2 (8). С. 178–185.

78. Халанський В. Запал без вигоряння: Як завершити цикл стресу, працювати до сподоби й жити щасливо. Харків: Віват, 2023. 260 с.

79. Цьомик-Яворська Т., Костюк О. Особливості емоційного вигорання педагогів. *Збірник матеріалів IV Всеукраїнської науково-практичної конференції з міжнародною участю*. 2020. Вип. 3. С. 201–204.

80. Чанцева-Коваленко О. М. Психологічні особливості формування позитивної моделі сімейного життя у студентів вищих навчальних закладів. *Освіта, наука та виробництво: розвиток та перспективи* : матеріали І наук.-метод. конф., (Шостка, 28 квіт. 2015 р.). Суми : Сумський держ. ун-т, 2015. С. 194–196.

81. Чеканська Л. М. Особливості психологічної профілактики емоційного вигорання у педагогів. *Освітні інновації: філософія, психологія, педагогіка*: матеріали VII Міжнар. наук.-прак. конф., 10 грудня 2020 р., м. Суми: у 2 ч. Суми: ФОП Цьома С.П., 2020. Ч. 2. С. 211–217.

82. Чернобровкін В.М. Особистість студента як мета вищої освіти. *Психолого–педагогічні особливості професійної підготовки фахівців у ВНЗ*: збірник матеріалів наукової конференції (м. Київ, 26 січня 2017 р.). К.: Національний університет "Києво–Могилянська академія", 2017. С. 7–10.

83. Шевцова О.М. Розвиток аутопсихологічної компетентності майбутніх фахівців соціономічної сфери засобами акмеологічних технологій. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія «Психологічні науки». 2018. Вип. 2. Т. 2. С. 114−119.

84. Шевченко Н.Ф. Особливості трансформаційних змін у смисловій сфері фахівців на початковому етапі професіоналізації. *Вісник Харківського*

національного педагогічного університету імені Г.С.Сковороди. 2015. Вип. 50. С. 346–354.

85. Шевченко Р. М. Психологічні умови розвитку стресостійкості жінок – державних службовців : автореф. дис. … канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2020. 22 с.

86. Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційне вигорання». *Габітус*. 2020. Вип. 17. С. 141-145

87. Шкраб'юк В., Білик Д. Емоційне вигорання особистості: психологічний аналіз проблеми. *Молодий вчений*. 2020. Вип. 10 (86). С. 293-296.

88. Якимчук О. Психологічні особливості емоційного вигорання особистості. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 12. Психологічні науки : зб. наук. праць / за наук. редакцією І. С. Булах. Київ : Вид-во НПУ імені М. П. Драгоманова, 2021. Вип. 16 (61). С. 110-119.

89. Bouskill K. E., Danz M., Meredith L. S., Chen C., Chang J., Baxi S. M., Huynh D., Al-Ibrahim H., Motala A., Larkin J., Akinniranye O. Burnout. Santa Monica, Calif.: RAND Corporation, 2022. URL: https://www.rand.org/content/dam/rand/pubs/research_reports/RRA400/RRA428-1/RAND_RRA428-1.pdf

90. Jurado M., Pérez-Fuentes C. Burnout, perceived efficacy, and job satisfaction: Perception of the educational context in high school teachers. *BioMed Research International*. 2019. Vol. 3. P. 1-10.

91. Lindsäter E. Cognitive Behavioral Therapy for Stress-Related Disorders. Stockholm. 2020. 65 p.

92. Mikolajczak M. Consequences of parental burnout: a preliminary investigation of escape and suicidal ideations, sleep disorders, addictions, marital conflicts, child abuse and neglect. *Child abuse and neglec*t. 2021. No. 80. P. 134–145

93. Van Bakel N., Van Engen M., Peters P. Validity of the parental burnout inventory among dutch employees. *Frontiers in psychology*. 2021. Volume 9. P. 697-703.

ДОДАТКИ

Додаток А

Матеріали до методики діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойка

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб´єктів вашої професійної діяльності – учнів, батьків та інших осіб, з якими ви щоденно працюєте.

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар´єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути па самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов´язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу па роботі.

12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов´язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби з´явилась така можливість.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.

18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.

19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.

20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.

25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.

26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов´язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все, як потрібно, чи не скоротять мене тощо.

29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюсь обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роби людям

добра —не отримаєш зла».

31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.

32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.

40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб´єктів діяльності)менше, ніж зазвичай.

43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.

46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.

47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі

бажаєш їм чогось недоброго.

48. Після спілкування з неприємними партнерамив мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.

49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже без вихідною).

52. Я втратив спокій через роботу.

53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.

54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю через силу.

57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.

58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров´я.

59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.

61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.

62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.

64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.

66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу

поблажливість та увагу.

67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.

68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.

69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.

75. Моя кар´єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую з приводу того, що пов´язано з роботою.

77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам),нехтуючи власними інтересами.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається на спілкуванні з домашніми і друзями.

80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.

84. Робота з людьми, вочевидь, підриває моє здоров’я.

Обробка та інтерпретація результатів

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тим чи

іншим числом балів — зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку 10 балів отримує та ознака, яка є найбільш показовою длясимптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

1) Визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;

2) підраховують суму показників симптомів для кожної з 3-х фазформування «вигорання»;

3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» — сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень у дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» цієї ознаки симптому.

«Ключ»:

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2),+13(3), +25(2), -37(3),

+49(10), +61(5), -73(5)

2. Незадоволеність собою:

-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнаність у кут»:

+3(10), +15(5), +27(2), +39(2),+51(5), +63(1), -75(5)

4. Тривога і депресія:

+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування:

+5(5), -17(3), +29(10), +41(2),

+53(2), +65(3), +77(5)

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

Редукція професійних обов'язків:

+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

+9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Емоційне відчуження:

+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація):

+11(5), +23(3), +35(3), +47(5),

+59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення:

+12(3), +24(2), +36(5),

+48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів:

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання». Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник виразності кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання». Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів — осмислення показників фаз розвитку - «вигорання»: «напруження», «резистенція» та «виснаження». У кожній

з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлення балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні — реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фазасформувалася, яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою:

- 36 і менше балів — фаза не сформована;
- 37—60 балів — фаза на стадії формування;
- 61 і більше балів — фаза сформована.

Додаток Б

Матеріали до методики «Шкала організаційного стресу» (Д. Маклін)

Ця шкала вимірює толерантність (стресостійкість) до організаційного стресу, яка зв'язується з умінням спілкуватися, адекватно оцінювати ситуацію, без шкоди для свого здоров'я і працездатності активно і цікаво відпочивати, швидко відновлюючи свої сили.

Опитувальник

Питання	Згоден	Скоріше згоден	Щось середнє	Скоріше не згоден	Абсолютно не згоден
1. При виникненні проблем я починаю активно діяти					
2. Після закінчення робочого дня я продовжую думати про незавершені або майбутні робочі справи					
3. Я працюю з цікавими і гідними людьми, поважаю їхні почуття й думки					
4. Я усвідомлюю й розумію власні слабкості й сильні якості					
5. Існує досить багато людей, яких я можу назвати хорошими друзями					
6. Я отримую задоволення, використовуючи свої знання і навички на роботі й у житті					

7. На роботі мені часто нецікаво					
8. Мені цікаво зустрічатися, розмовляти і працювати з людьми різних світоглядів, які відрізняються від моїх поглядів					
9. Часто я берусь за більший обсяг роботи, ніж можу встигнути виконати насправді					
10. У вихідні я активно відпочиваю					
11. Я можу працювати продуктивно лише з тими, хто близький мені за духом (культурою, інтересами, менталітетом), або з тими, хто схожий на мене					
12. Я працюю насамперед для того, щоб заробити собі на життя, а не тому, що я отримую задоволення від своєї роботи					
13. У моїй роботі я завжди дію раціонально, чітко визначаю пріоритети (першорядні завдання)					
14. На роботі я часто вступаю в суперечку з людьми, які мають думку, відмінну від моєї					

15. Я стурбований з приводу своєї роботи					
16. Крім роботи, я встигаю зайнятися багатьма іншими цікавими для мене справами в інших сферах					
17. Я засмучуюсь, коли в мене щось виходить не так, як я хочу					
18. Часто я не знаю, як настояти на своєму в спірних питаннях					
19. Я легко знаходжу вихід із проблемних професійних ситуацій, які заважають мені досягти важливої мети					
20. Я часто не погоджуюсь із моїм начальником або колегами					

Кількість балів підраховується відповідно до ключа.

Ключ

№ питання	Згоден	Скоріше згоден	Щось середнє	Скоріше не згоден	Абсолютно не згоден
1	1	2	3	4	5
2	5	4	3	2	1
3	1	2	3	4	5
4	1	2	3	4	5
5	1	2	3	4	5

6	1	2	3	4	5
7	5	4	3	2	1
8	1	2	3	4	5
9	5	4	3	2	1
10	1	2	3	4	5
11	5	4	3	2	1
12	5	4	3	2	1
13	1	2	3	4	5
14	5	4	3	2	1
15	5	4	3	2	1
16	1	2	3	4	5
17	5	4	3	2	1
18	5	4	3	2	1
19	1	2	3	4	5
20	5	4	3	2	1

Чим менший сумарний показник організаційного стресу, тим вища толерантність, а чим він більший, тим більша схильність до переживання дистресу і різним стрес-синдромів, наприклад до ризику професійного вигорання і коронарних захворювань.

Також чим більше сумарний показник організаційного стресу, тим більша і схильність до ризику коронарних захворювань, найвищий же ризик при поведінці типу А.

Сумарний показник організаційного стресу і ризик серцево-судинних захворювань:

більше 50 балів - поведінка типу А; і 49-40 балів - поведінка типу АВ

менше 39 балів - поведінка типу В.

Здатність самопізнання (когнітивної діяльності): питання 4, 9, 13, 18.

Широта інтересів: питання 2, 5, 7, 16.

Ухвалення цінностей інших: питання 3, 8, 14, 20.

Гнучкість поведінки: питання 1, 11, 17, 19.

Активність і продуктивність: питання 6, 10, 12, 15.

Додаток В

Матеріали до методики «Опитувальник оцінки рівня психологічної і фізіологічної професійної дезадаптації» Н. Родіної

Інформаційна інструкція:За допомогою запропонованого нижче опитувальника можна оцінити наступні ознаки психофізіологічної професійної дезадаптації : погіршення самопочуття, яку проявляється в емоційних зрушеннях, особливостях змін окремих психічних процесів, зниженні загальної активності та відчутті втомлюваності; соматовегетативних порушеннях; порушеннях циклу "сон - активність"; особливостях соціальної взаємодії; зниженні мотивації до діяльності.

Опитувальник складається із 64 тверджень, які досліджуваний має оцінити, наскільки відповідають його стану: цілком, частково або не відповідають.

Інструкція. Вам пропонується ряд тверджень. Визначте, чи відповідають вони вашому стану. Не слід витрачати багато часу на обдумування, відповідайте швидко. Можливо, деякі твердження викличуть у вас складнощі, в цьому випадку знак відповіді "+" поставте в графі "Відповідає частково". Намагайтеся давати більш визначену відповідь.

Лист відповідей

№ твердження	Відповідає цілком	Відповідає частково	Не відповідає
1			
…….			
64			

Тестовий матеріал:

1. Найчастіше у мене хороше самопочуття.
2. Зазвичай у мене гарний настрій.

3. У мене багато різних інтересів окрім роботи.

4. Я став дратівливим.

5. Я став частіше хворіти останнім часом.

6. Мені подобається працювати в колективі.

7. У мене постійно міняється настрій.

8. Останнім часом я відчуваю загальне погіршення здоров'я.

9. У мене рівний і спокійний характер.

10. Мене часто долають похмурі думки.

11. Мої близькі стали помічати, що у мене псується характер.

12. Мені стало важко спілкуватися з новими людьми.

13. У мене часто буває пригнічений настрій.

14. Останнім часом мене стали дратувати речі, до яких я раніше відносився спокійно.

15. Я став в'ялим і байдужим.

16. Я часто буваю веселим і товариським.

17. Мені стало неприємно бувати в місцях, де збирається багато людей.

18. Я став часто сваритися зі своїми рідними і колегами.

19. Останнім часом мені рідше, ніж зазвичай, хочеться зустрічатися зі своїми знайомими.

20. Я із задоволенням приходжу на роботу.

21. Моя робота мені перестала подобатися.

22. Зазвичай я працюю легко, без напруги.

23. На початку зміни мені важко зібратися з силами, щоб почати роботу.

24. Під час роботи я часто відволікаюся на сторонні думки і забуваю, що знаходжуся на робочому місці.

25. Мені завжди хочеться якнайшвидше закінчити роботу і піти додому.

26. Мій робочий день зазвичай пролітає непомітно.

27. Я без зусиль справляюся з нормою.

28. Мені часто доводиться примушувати себе працювати уважніше.

29. Останнім часом мені стало важче працювати.

30. Я часто ловлю себе на думці, що мені просто нічого не хочеться.

31. Я став пасивним.

32. Я став забудькуватим.

33. Мені важко утримати в пам'яті навіть ті справи, які потрібно зробити сьогодні.

34. Після роботи я завжди почуваю себе розбитим.

35. У вільний час мені нічим не хочеться займатися, а тільки лягти і відпочити.

36. При читанні книги на мене нападає сонливість.

37. Коли я читаю, мені доводиться напружувати очі.

38. Я постійно переживаю неприємні відчуття в очах.

39. Останнім часом я став гірше бачити.

40. Мене мучать болі в скронях і в лобі.

41. Коли я працюю, у мене майже увесь час болять спина і шия.

42. У мене набрякають ноги.

43. У мене іноді виникає відчуття нудоти.

44. У мене часто болить голова.

45. У мене бувають запаморочення.

46. Я відчуваю постійну тяжкість в голові.

47. У мене буває відчуття шуму або дзвону у вухах.

48. Іноді у мене перед очима неначе літають блискучі мушки.

49. У мене бувають напади серцебиття.

50. У мене з'явилася задишка.

51. Іноді у мене буває відчуття, що мені важко вдихнути.

52. Я став часто покриватися потом.

53. У мене легко потіють долоні.

54. У мене часто виступають червоні плями на шиї і щоках.

55. Я легко засинаю вночі.

56. Я постійно хочу спати вдень.

57. Зазвичай я сплю міцно.

58. У мене найчастіше неспокійний сон.

59. Після пробудження я засинаю важко.

60. Уранці мені важко прокинутися.

61. Після сну я зазвичай встаю в'ялим, погано відпочилим.

62. У мене часто буває безсоння.

63. Я увесь час почуваю себе втомленим.

64. Я почуваю себе абсолютно здоровою людиною.

Інтерпретація даних:

Зіставити відповіді випробуваного з "ключем". Підрахувати загальну кількість відповідей, що збігаються, з "ключем". Кожна відповідь, що співпадає, оцінюється в 2 бали, відповідь "Відповідає частково" - 1 бал. Максимально можлива кількість балів - 128.

Підрахунок кількість балів за окремими ознаками здійснюється за допомогою дешифратора. Оцінка рівня дезадаптації здійснюється за наступними правилами: 96 балів і більше - високий рівень дезадаптації, що вимагає вживання невідкладних заходів (психологічних і медичних); від 65 до 95 балів - виражений рівень дезадаптації; від 32 до 64 балів - помірний рівень дезадаптації; до 32 балів - низький рівень. Кількість балів за окремими ознаками указує на джерела дезадаптації.

Ключ

1. ні	10. так	19. так	28. так	37. так
2. ні	11. так	20. ні	29. так	38. так
3. ні	12. так	21. так	30. так	39. так
4. так	13. так	22. ні	31. так	40. так
5. так	14. так	23. так	32. так	41. так
6. ні	15. так	24. так	33. так	42. так
7. так	16. ні	25. так	34. так	43. так
8. так	17. так	26. ні	35. так	44. так
9. ні	18. так	27. ні	36. так	45. так

46. так
47. так
48. так
49. так
50. так
51. так
52. так
53. так
54. так
55. ні
56. так
57. ні
58. так
59. так
60. так
61. так
62. так
63. так
64. ні

I. Погіршення самопочуття:

емоційні порушення 2, 4, 7, 10, 13, 14, 15, 31

особливості окремих психічних процесів 24, 28, 32, 33

зниження загальної активності 22, 23, 27, 29, 36

відчуття втоми 1, 8, 30, 34, 35, 63

II. Соматовегетативні порушення 5, 37 - 54, 64

III. Порушення циклу "сон - активність" 55 - 62

IV. Особливості соціальної взаємодії 3, 6, 9, 11, 12, 16 - 19

V. Зниження мотивації до діяльності 20, 21, 25, 26

Додаток Г

Матеріали до методики «16-факторний особовий опитувальник» Р. Б. Кеттелла

Текст методики «16-факторний особовий опитувальник» Р. Кеттелла, варіант А (16 ФЛ О187, форма А) є необхідним для детальнішого вивчення особи, особливо для осіб з вищим рівнем освіти і культури, студентів і випускників вищих учбових закладів, дорослих з достатнім і всіляким життєвим досвідом.

Інтерпретація результатів опитувальника здійснюється за стенами, перехід до яких від «сирих» балів виробляється по таблиці нормування, поміщеної услід за питаннями методики. Сенс кількості стенів по окремих чинниках визначений в тексті інтерпретації «16 ФЛО-105, форма З».

Оскільки до останнього опитувальника прикладена таблиця нормування, що дозволяє перейти від стенів на шкалу 20-80, то як по кількості стенів, так і по кількості балів цієї шкали можливо ідентифікувати типа характеру, а отже, і типи темпераменту, і мотивації випробовуваних, — зрозуміло, в попередньому плані спеціального дослідження цих типів.

Інструкція. У даному дослідженні вам буде запропонована низка запитань і три варіанти відповіді на кожне питання («а», «б», «в»). Відповідати потрібно таким чином: спочатку прочитайте питання і варіанти відповідей на нього, потім виберіть один з трьох запропонованих варіантів відповіді, що відображають більшою мірою вашу думку, ніж два останніх, і поставте хрестик у відповідній клітинці на листку для відповідей. Прагніть не удаватися дуже часто до проміжної відповіді типа «невпевнений», «щось середнє». Вибирайте його лише тоді, коли не можете відповісти інакше. Відповідайте на кожне питання.

1. Я добре зрозумів інструкцію до цього опитувальника: а) так; б) не упевнений; в) ні.

2. Я готовий як можна щиріше відповісти на питання: а) так; б) не упевнений; в) ні.

3. Я вважав за краще б мати дачу: а) у жвавому дачному селищі; б) віддав перевагу б чомусь середньому; в) відокремлено, в лісі.

4. Я можу знайти в собі досить сил, аби впоратися з життєвими труднощами; а) завжди; б) зазвичай; в) рідко.

5. Побачивши диких тварин мені стає ніяково, навіть якщо вони надійно заховані в клітках: а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

6. Я утримуюся від критики людей і їх поглядів: а) так; б) інколи; в) ні.

7. Я роблю людям різкі, критичні зауваження, якщо мені здається, що вони на це заслуговують: а) зазвичай; б) інколи; в) ніколи не роблю.

8. Я віддаю перевагу нескладній класичній музиці над сучасними популярними мелодіями: а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

9. Якби я побачив двох сусідських дітей, що б'ються, я: а) надав би їм самим з'ясовувати свої стосунки; б) не знаю, що зробив би; в) постарався б розібратися в їх сварці.

10. На зборах і в компаніях: а) я легко виходжу вперед; б) вірно щось середнє; в) я вважаю за краще триматися в сторонці

11. Здається, цікаво бути: а) інженером-конструктором; б) не знаю, що вважати за краще; в) драматургом.

12. На вулиці я швидше зупинюся, аби поглянути, як працює художник, чим стану спостерігати за вуличною сваркою: а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

13. Зазвичай я спокійно переношу самовдоволених людей, навіть коли вони хваляться або іншим чином показують, що вони високої думки про себе: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

14. Якщо людина обманює, я майже завжди можу відмітити це по виразу його обличчя: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

15. Я вважаю, що найнуднішу повсякденну роботу завжди потрібно доводити до кінця, навіть якщо здається, що в цьому ні необхідності: а) згоден, б) не упевнений, в) не згоден.

16. Я вважав за краще б взятися до роботи; а) де можна багато запрацювати, якщо навіть заробітки непостійні; б) не знаю, що вибрати; в) з постійною, але відносно невисокою зарплатою.

17. Я говорю про свої відчуття: а) лише у разі потреби; б) вірно щось середнє в) охоче, коли надається можливість.

18. Зрідка я переживаю почуття раптового страху або невизначеного занепокоєння, сам не знаю чому: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

19. Коли мене несправедливо критикують за те, в чому я не винен: а) жодного відчуття провини у мене не виникає; б) вірно щось середнє; в) я все ж відчуваю себе трохи винуватим.

20. На роботі у мене буває більше скрути з людьми які: а) відмовляються використовувати сучасні методи; б) не знаю, що вибрати; в) постійно намагаються щось змінити в роботі, яка і так йде нормально.

21. Приймаючи рішення, я керуюся більше: а)сердцем; б) серцем і розумом в рівній мірі; в) розумом.

22. Люди були б щасливіші, якби вони більше часу проводили в суспільстві своїх друзів: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

23. Будуючи плани на майбутнє, я часто розраховую на успіх: а) так; б) важко відповісти; в) ні.

24. Розмовляючи, я схильний: а) висловлювати свої думки відразу, як тільки вони приходять в голову; б) вірно щось середнє; в) раніше гарненько зібратися з думками.

25. Навіть якщо я чим-небудь сильно оскаженілий, я втихомирююся досить швидко: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

26. При рівній тривалості робочого дня і однаковій зарплаті мені було б цікаво працювати: а) столяром або кухарем; б) не знаю, що вибрати; в) офіціантом в хорошому ресторані.

27. У мене було: а) дуже мало виборних посад; б) декілька; в) багато виборних посад.

28. «Лопата» так відноситься до «копати», як «ніж» до: а) гострий; б) різати; в) гострити.

29. Інколи яка-небудь думка не дає мені заснути: а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

30. У своєму житті я, як правило, досягаю тих цілей, які ставлю перед собою: а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

31. Застарілий закон має бути змінений: ‘ а) лише після грунтовного обговорення; б) вірно щось середнє; в) негайно.

32. Мені стає ніяково, коли справа вимагає від мене швидких дій, які якось впливають на інших людей: а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

33. Більшість знайомих вважають мене веселим співбесідником: а) так; б) не упевнений; в) ні.

34. Коли я бачу неохайних, неохайних людей: а) мене це не хвилює; б) вірно щось середнє; в) вони викликають у мене неприязнь і відразу.

35. Я злегка втрачаюся, несподівано виявившись в центрі уваги: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

36. Я завжди радий приєднатися до великої компанії, наприклад зустрітися увечері з друзями, піти на танці, взяти участь в цікавому суспільному заході; а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

37. У школі я вважав за краще: а) уроки музики (співу); б) важко сказати; в) заняття в майстернях, ручна праця.

38. Якщо мене призначають відповідальним за що-небудь, я наполягаю, аби мої розпорядження строго виконувалися, а інакше я відмовляюся від доручення: а) так; б) інколи; в) ні.

39. Важливіше, аби батьки: а) сприяли тонкому розвитку відчуттів у своїх дітей; б) вірно щось середнє; в) учили дітей управляти своїми відчуттями.

40. Беручи участь в колективній роботі, я вважав за краще б: а) спробувати внести поліпшення в організацію роботи; б) вірно щось середнє; в) вести записи і стежити за тим, аби дотримувалися правила.

41. Час від часу я відчуваю потребу зайнятися чим-небудь, що вимагає значних фізичних зусиль: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

42. Я вважав за краще б поводитися з людьми ввічливими і делікатними, чим з грубуватими і прямолінійними: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

43. Коли мене критикують на людях, це мене украй пригноблює: а) так, це вірно; б) вірно щось середнє; в) це невірно.

44. Якщо мене викликає до себе начальник, я: а) використовую цей випадок, аби попросити про те, що мені потрібне; б) вірно щось середнє; в) турбуюся, що зробив щось не так.

45. Я вважаю, що люди повинні дуже серйозно подумати, перш ніж відмовлятися від досвіду колишніх років, минулих століть: а) так; б) не упевнений; в) ні.

46. Читаючи що-небудь, я завжди добре усвідомлюю прихований намір автора переконати мене в чомусь: а) так; б) не упевнений; в) ні.

47. Коли я вчився в 7-10 класах, я брав участь в спортивному житті школи: а) досить часто; б) від випадку до випадку; в) дуже рідко.

48. Я підтримую удома хороший порядок і майже завжди знаю що де лежить: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

49. Коли я думаю про те, що сталося протягом дня, я незрідка випробовую занепокоєння: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

50. Інколи я сумніваюся, чи дійсно люди, з якими я розмовляю, цікавляться тим, що я говорю: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

51. Якби мені довелося вибирати, я вважав за краще б бути: а) лісничим; б) важко вибрати; в) вчителем старших класів.

52. До дня народження, до свят: а) люблю робити дарунки; б) важко відповісти; в) вважаю, що покупка дарунків — декілька неприємний обов’язок.

53. «Втомлений» так відноситься до «робота», як «гордий» до: а) посмішка; б) успіх; в) щасливий.

54. Яке з даних слів не личить до двох останнім: а) свічка; б) місяць; в) лампа.

55. Мої друзі: а) мене не підводили; б) зрідка; в) підводили досить часто.

56. У мене є такі якості, по яких я ясно перевершую інших людей: а) так; б) не упевнений; в) ні.

57. Коли я засмучений, я всіляко прагну приховати свої відчуття від інших: а) так, це вірно; б) швидше щось середнє; в) це невірно.

58. Мені хотілося б ходити в кіно, на різні вистави і в інші місця, де можна розважитися: а) частіше за один раз в тиждень (частіше, ніж більшість людей); б) приблизно раз на тиждень (як більшість); в) рідше за один раз в тиждень (рідше, ніж більшість).

59. Я думаю, що особиста свобода в поведінці важливіше хороших манер і дотримання правил етикету: а) так; б) не упевнений; в) ні.

60. У присутності людей значніших, ніж я (людей старше за мене, або з великим досвідом, або з вищим положенням), я схильний триматися скромно: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

61. Мені важко розповісти що-небудь великій групі людей або виступити перед великою аудиторією: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

62. Я добре орієнтуюся в незнайомій місцевості, легко можу сказати, де північ, де південь, схід або захід: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

63. Якби хтось розсердився на мене: а) я постарався б його заспокоїти; б) не знаю, що б я зробив; в) це викликало б у мене роздратування.

64. Коли я бачу статтю, яку вважаю несправедливою, я швидше схильний забути про це, чим з обуренням відповісти авторові: а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

65. У моїй пам’яті не затримуються надовго неістотні дрібниці, наприклад назви вулиць, магазинів: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

66. Мені могла б сподобатися професія ветеринара, який лікує і оперує тварин: а) так; б) важко сказати; в) ні.

67. Я їм з насолодою і не завжди настільки ретельно піклуюся про свої манери, як це роблять інші люди: а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

68. Бувають періоди, коли мені ні з ким не хочеться зустрічатися: а) дуже рідко; б) вірно щось середнє; в) досить часто.

69. Інколи мені говорять, що мій голос і вигляд дуже явно видають моє хвилювання: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

70. Коли я був підлітком і моя думка розходилася з батьківською, я зазвичай: а) залишався при своїй думці; б) середнє між а і в; в) поступався, визнаючи їх авторитет.

71. Мені б хотілося працювати в окремій кімнаті, а не разом з колегами: а) так; б) не упевнений; в) ні.

72. Я вважав за краще б жити тихо, як мені подобається, ніж бути предметом захоплення, завдяки своїм успіхам: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

73. У багатьох відношеннях я вважаю себе сповна зрілою людиною: а) так, це вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

74. Критика в тому вигляді, в якому її здійснюють багато людей, швидше вибиває мене з колії, чим допомагає: а) часто; б) зрідка; в) ніколи.

75. Я завжди в змозі строгий контролювати прояв своїх відчуттів: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні. ;

76. Якби я зробив корисний винахід, я вважав за краще б: а) працювати над ним в лабораторії далі; б) важко вибрати; в) поклопотатися про його практичне використання.

77. «Здивування» так відноситься до «незвичайний», як «страх» до: а) хоробрий; б) неспокійний; в) жахливий.

78. Який з наступних дробів не личить до двох останнім: а) 3/7; би) 3/9; у) 3/11.

79. Мені здається, що деякі люди не помічають або уникають мене, хоча і не знаю, чому: а) так, вірно; б) не упевнений; в) ні, це невірно.

80. Люди відносяться до мене менш доброзичливо, чим я на те заслуговую своїм добрим до них відношенням: а) дуже часто; б) інколи; в) ніколи.

81. Вживання нецензурних виразів мені завжди осоружно (навіть якщо при цьому ні осіб іншої підлоги); а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

82. У мене, безумовно, менше друзів, чим у більшості людей: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

83. Дуже не люблю бувати там, де ні з ким поговорити: а) вірно; б) не упевнений; в) невірно.

84. Люди інколи називають мене легковажним, хоча і вважають приємною людиною: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

85. У різних ситуаціях в суспільстві я випробовував хвилювання, схоже на те, яке випробовує чоловік перед виходом на сцену: а) досить часто; б) зрідка; в) навряд чи коли-небудь.

86. Знаходячись в невеликій групі людей, я задовольняюся тим, що тримаюся збоку і здебільше надаю говорити іншим: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

87. Мені більше подобається читати: а) реалістичні описи гострих військових або політичних конфліктів; б) не знаю, що вибрати; в) роман, збуджуючий уяву і відчуття.

88. Коли мною намагаються командувати, я навмисне роблю все навпаки: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

89. Якщо начальство або члени сім'ї в чомусь мені докоряють, то, як правило, лише зачепило: а) вірно; б) щось середнє між а і в; в) невірно.

90. Мені не подобається манера деяких людей «втупитися» і безцеремонно дивитися на людину в магазині або на вулиці а) вірно; б) вірно щось середнє; в) невірно.

91. Під час тривалої подорожі я вважав за краще б: а) читати що-небудь складне, але цікаве; б) не знаю, що вибрав би; в) провести час, розмовляючи з попутником.

92. У жартах про смерть ні нічого поганого або осоружного доброму смаку: а) так, згоден; б) вірно щось середнє; в) ні, не згоден.

93. Якщо мої знайомі погано поводяться зі мною і не приховують своєї неприязні: а) це ніскільки мене не пригноблює; б) вірно щось середнє; в) я падаю духом.

94. Мені стає ніяково, коли мені говорять компліменти і хвалять в обличчя: а) так, це вірно; б) вірно щось середнє; в) ні, це невірно.

95. Я вважав за краще б мати роботу: а) з чітко певним і постійним заробітком; б) вірно щось середнє; в) з вищою зарплатою, яка б залежала від моїх зусиль і продуктивності.

96. Мені легко вирішити важке питання або проблему: а) якщо я обговорюю їх з іншими; б) вірно щось середнє; в) якщо я обдумую їх наодинці.

97. Я охоче беру участь в суспільному житті, в роботі різних комісій: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

98. Виконуючи яку-небудь роботу, я не втихомирююся, поки не будуть враховані навіть самі незначні деталі: а) вірно; б) середнє між а і в; в) невірно.

99. Інколи зовсім незначні перешкоди дуже сильно дратують мене: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

100. Я сплю міцно, ніколи не розмовляю уві сні: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

101. Якби я працював в господарській сфері, мені було б цікаво: а) розмовляти із замовниками, клієнтами; б) вибираю щось середнє; в) вести рахунки і іншу документацію.

102. «Розмір» так відноситься до «довжини», як «нечесний» до: а) в’язниця; б) грішний; в) що вкрав.

103. АБ так відноситься до ГВ, як СР до: а) ПО; б) ОП; в) ТУ.

104. Коли люди поводяться нерозсудливо і безрозсудно; а) я відношуся до цього спокійно; б) вірно щось середнє; в) переживаю до них почуття презирства.

105. Коли я слухаю музику, а поруч голосно розмовляють: а) це мені не заважає, я можу зосередитися; б) вірно щось середнє; в) це псує мені задоволення і злить мене.

106. Думаю, що про мене правильніше сказати, що я: а) ввічливий і спокійний; б) вірно щось середнє; в) енергійний і напористий.

107. Я вважаю, що: а) жити потрібно за принципом «справі час — потісі година»; б) щось середнє між а і в; в) жити потрібніше веселіше, не особливо піклуючись про завтрашній день.

108. Краще бути обережним і чекати малого, ніж заздалегідь радіти, в глибині душі передчуваючи успіх: а) згоден; б) не упевнений; в) не згоден.

109. Якщо я замислююся про можливі труднощі в своїй роботі: а) я прагну заздалегідь скласти план, як з ними впоратися; б) вірно щось середнє; в) думаю, що впораюся з ними, коли вони з'являться.

110. Я легко освоююся в будь-якому суспільстві: а) так; б) не упевнений; в) ні.

111. Коли потрібно трохи дипломатії і уміння переконати людей в чому-небудь, зазвичай звертаються до мене: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

112. Мені було б цікаво: а) консультувати молодих людей, допомагати їм у виборі роботи; б) важко відповісти; в) працювати інженером-економістом.

113. Якщо я абсолютно упевнений, що людина поступає несправедливо або егоїстично, я заявляю йому про це, навіть якщо це загрожує мені деякими неприємностями: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

114. Інколи я жартома роблю яке-небудь придуркувате зауваження лише для того, щоб здивувати людей і поглянути, що вони на це скажуть: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

115. Я б із задоволенням працював в газеті оглядачем театральних постановок, концертів і т. п.: а) так; б) не упевнений; в) ні.

116. Якщо мені довго доводиться сидіти на зборах, не розмовляючи і не рухаючись, я ніколи не випробовую потреби малювати що-небудь і соватися на стільці: а) згоден; б) не упевнений; в) не згоден.

117. Якщо мені хтось говорить те, що, як мені відомо, не відповідає дійсності, я швидше подумаю: а) «він — брехун»; б) вірно щось середнє; в) «мабуть, його невірно інформували».

118. Передчуття, що мене чекає якесь покарання, навіть якщо я не зробив нічого поганого, виникає у мене: а) часто; б) інколи; в) ніколи.

119. Думка, що хвороби викликаються психічними причинами в тій же мірі, що і фізичними (тілесними), значно перебільшено: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

120. Урочистість, барвистість повинні обов'язково зберігатися в будь-якій важливій державній церемонії: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

121. Мені неприємно, якщо люди вважають, що я дуже невитриманий і нехтую правилами пристойності: а) дуже; б) небагато; в) зовсім не непокоїть.

122. Працюючи над чимось, я вважав за краще б робити це: а) у колективі; б) не знаю, що вибрав би; в) самостійно.

123. Бувають періоди, коли важко стриматися від відчуття жалості до самого собі: а) часто; б) інколи; в) ніколи.

124. Частенько люди дуже швидко виводять мене з себе: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

125. Я завжди можу без особливих труднощів позбавитися від старих звичок і не повертатися до них більше: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

126. При однаковій зарплаті я вважав за краще б бути: а) адвокатом; б) важко вибрати; в) штурманом або льотчиком.

127. «Краще» так відноситься до «найгірший», як «повільніше» до: а) швидкий; б) найкращий; в) якнайшвидший.

128. Яке з наступних поєднань знаків повинне продовжити ряд ХОООООХХОООХХХ: а) ОХХХ; б) ООХХ; в) ХООО.

129. Коли приходить час для здійснення того, що я заздалегідь планував і чекав, я інколи відчуваю себе не в змозі це зробити: а) згоден; б) вірно щось середнє; в) не згоден.

130. Зазвичай я можу зосередитися і працювати, не звертає уваги на те, що люди довкола дуже шумлять: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

131. Буває, що я говорю незнайомим людям про речі, які здаються мені важливими, незалежно від того, запитують мене про це чи ні: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

132. Я провожу багато вільного часу, розмовляючи з друзями про ті приємні події, які ми разом пережили колись: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

133. Мені приносить задоволення здійснювати ризиковані вчинки лише ради забави: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

134. Мене дуже дратує вигляд неприбраної кімнати: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

135. Я вважаю себе дуже товариською (відкритим) людиною: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

136. У спілкуванні з людьми: а) я не прагну стримувати свої відчуття; б) вірно щось середнє; в) я приховую свої відчуття.

137. Я люблю музику: а) легку, живу, холоднувату; б) вірно щось середнє; в) емоційно насичену і сентиментальну.

138. Мене більше захоплює краса вірша, чим краса і досконалість зброї: а) так; б) не упевнений; в) ні.

139. Якщо моє вдале зауваження залишилося непоміченим: а) я не повторюю його; б) важко відповісти; у) повторюю своє зауваження знову.

140. Мені б хотілося вести роботу серед неповнолітніх правопорушників, звільнених на поруки: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

141. Для мене поважніше: а) зберігати хороші стосунки з людьми; б) вірно щось середнє; в) вільно виражати свої відчуття.

142. У туристській подорожі я вважав за краще б дотримуватися програми, складеної фахівцями, ніж самому планувати свій маршрут: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

143. Про мене справедливо думають, що я наполеглива і працелюбна людина, але успіхів добиваюся рідко: а) так; б) не упевнений; в) ні.

144. Якщо люди зловживають моєю прихильністю до них, я не ображаюся і швидко забуваю про це: а) згоден; б) не упевнений; в) не згоден.

145. Якби в групі розгорілася запекла суперечка: а) мені було б цікаво, хто вийде переможцем; б) вірно щось середнє; в) я б дуже хотів, аби все закінчилося мирно.

146. Я вважаю за краще планувати свої справи сам, без стороннього втручання і чужих рад: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

147. Інколи відчуття заздрості впливає на мої вчинки, а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

148. Я твердо переконаний, що начальник може бути не завжди прав, але він завжди має право наполягти на своєму: а) так; би) не упевнений; в) ні.

149. Я починаю нервувати, коли замислююся про все, що мене чекає: а) так; би) інколи; в) ні.

150. Якщо я беру участь в якій-небудь грі, а ті, що оточують голосно висловлюють свої міркування, мене це не виводить з рівноваги: а) згоден; би) не упевнений; в) не згоден.

151. Мені здається, цікаво бути: а) художником; б) не знаю, що вибрати; в) директором театру або кіностудії.

152. Яке з наступних слів не личить до двох останнім: а) який-небудь; б) декілька; в) велика частина.

153. «Полум'я» так відноситься до «жари», як «троянда» до: а) Шип; б) червоні пелюстки; в) запах.

154. У мене бувають такі сни, що хвилюють, що я пробуджуюся: а) часто; б) зрідка; в) практично ніколи.

155. Навіть якщо багато що проти успіху якого-небудь почину, я все-таки вважаю, що варто ризикнути: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

156. Мені подобаються ситуації, в яких я мимоволі виявляюся в ролі керівника, тому що краще за всіх знаю, що повинен робити колектив: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

157. Я вважав за краще б одягатися швидше скромно, так, як все, ніж помітно і оригінально: а) згоден; би) не упевнений; в) не згоден.

158. Вечір, проведений за улюбленим заняттям, залучає мене більше, ніж жвава вечірка: а) згоден; би) не упевнений; в) не згоден.

159. Деколи я нехтую добрими радами людей, хоча і знаю, що не повинен цього робити: а) зрідка; б) навряд чи коли-небудь; в) ніколи.

160. Приймаючи рішення, я вважаю для себе обов'язковим враховувати основні форми поведінки — «що таке добре і що таке погано»: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

161. Мені не подобається, коли люди дивляться, як я працюю: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

162. Не завжди можна здійснити що-небудь поступовими, помірними методами, інколи необхідно застосувати силу: а) згоден; би) вірно щось середнє; в) не згоден.

163. У школі я вважав за краще (вважаю за краще): а) російська мова; б) важко сказати; в) математику або арифметику.

164. Інколи у мене бували засмучення через те, що люди говорили про мене погано позаочі без всяких на те підстав: а) так; би) важко відповісти; в) ні.

165. Розмови з людьми рядовими, зв'язаними умовностями і своїми звичками: а) часто бувають вельми цікавими і змістовними; б) вірно щось середнє; в) дратують мене, оскільки бесіда крутиться довкола дурниць і їй бракує глибина.

166. Деякі речі викликають в мені такий гнів, що я вважаю за краще взагалі про них не говорити: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

167. У вихованні важливіше: а) оточити дитяти коханням і турботою; б) вірно щось середнє; в) виробити у дитяти бажані навики і погляди.

168. Люди вважають мене спокійною, урівноваженою людиною, яка залишається незворушною за будь-яких обставин: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

169. Я думаю, що наше суспільство, керуючись доцільністю, повинне створювати нові звичаї і відкидати убік старі звички і традиції: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

170. У мене бували неприємні випадки через те, що, задумавшись, я ставав неуважним: а) навряд чи коли-небудь; б) вірно щось середнє; в) кілька разів.

171. Я краще засвоюю матеріал: а) читаючи добре написану книгу; б) вірно щось середнє; в) беручи участь в колективному обговоренні.

172. Я вважаю за краще діяти по-своєму, замість того аби дотримуватися загальноприйнятих правил: а) згоден; би) не упевнений; в) не згоден.

173. Перш ніж висловити свою думку, я вважаю за краще почекати, поки не буду повністю упевнений в своїй правоті: а) завжди; б) зазвичай; в) лише якщо це практично можливо.

174. Інколи дрібниці нестерпимо діють на нерви, хоча я і розумію, що це дурниці: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

175. Я не часто говорю під впливом моменту таке, про що мені пізніше доводиться пошкодувати: № а) згоден; би) вірно щось середнє; в) не згоден.

176. Якби мене попросили організувати збір грошей на дарунок кому-небудь або брати участь в організації ювілейного торжества: а) я погодився б; б) не знаю, що зробив би; в) сказав би, що, на жаль, дуже зайнятий.

177. Яке з наступних слів не личить до двох останнім: а) широкий; би) зигзагоподібний; в) прямій.

178. «Скоро» так відноситься до «ніколи», як «близько» до: а) ніде; б) далеко; в) геть.

179. Якщо я зробив якийсь промах в суспільстві, я досить швидко забуваю про це: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

180. Оточує відомо, що у мене багато різних ідей і я майже завжди можу запропонувати якесь вирішення проблеми: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

181. Мабуть, для мене характерніша: а) нервозність при зустрічі з несподіваними труднощами; б) не знаю, що вибрати; в) терпимість до бажань (вимогам) інших людей.

182. Мене вважають дуже захопленою людиною: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

183. Мені подобається робота всіляка, пов'язана з частими змінами і поїздками, навіть якщо вона трохи небезпечна: а) так; би) вірно щось середнє; в) ні.

184. Я людина вельми пунктуальна і завжди наполягаю на тому, аби все виконувалося як можна точніше: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

185. Мені приносить задоволення робота, яка вимагає особливої сумлінності і точної майстерності: а) так; б) вірно щось середнє; в) ні.

186. Я належу до енергійних людей, які завжди чимось зайняті: а) так; б) не упевнений; в) ні.

187. Я сумлінно відповів на всі питання і жодного не пропустив: а) так; б) не упевнений; в) ні.

Ключ до методики Р. Кеттелла «16 ФЛО — А: У — 187»

1. А: 3а, 26в, 27в, 51в, 52а, 76в, 101а, 126а, 151в, 176а. 2. У: 286,536,546,776,786,102в, 1036,127в, 1286,152а, 153в, 177а, 178а. 3. З: 4а, 5в, 29в, 30а, 55а, 79в, 80в, 104а, 105а, 129в, 130а, 154в, 179а. 4. Е: 6в, 7а, 31в, 32в, 56а, 57в, 81в, 106в, 131а, 155а, 156а, 180а, 181а. 5. F: 8в, 33а, 58а, 82в, 107в, 108в, 132а, 133а, 157в, 158в, 182а, 183а. 6. О: 9в, 34в, 59в, 83а, 84в, 109а, 134а, 159в, 160а, 111а, 185а. 7. Н; 10а, 35в, 36а, 60в, 61в, 85в, 86в, 110а, 111а, 135а, 136а, 161в, 186а. 8. І: 11в, 12а, 37а, 62в, 87в, 112а, 137в, 138а, 162в, 163а. 9. L: 13в, 38а, 63в, 64в, 88а, 89в, 113а, 114а, 139в, 164а. 10. М: 14в, 15в, 39а, 40а, 65а,

90в, 91а, 115а, 116а, 140а, 141в, 165в, 166в. 11. N: 16в, 17а, 41в, 42а, 66в, 67в, 92в, 117а, 142в, 167а. 12. O:18а, 19в, 43а, 44в, 68в, 69а, 93в, 94а, 118а, 119а, 143а, 144в, 168в. 13. Q1: 20а, 21а, 45в, 46а, 70а, 95в, 120в, 145а, 169а, 170в. 14. Q2: 22в, 47а, 71а, 72а, 96в, 97в, 121в, 122в, 146а, 171а. 15. Q3: 23в, 24в, 48а, 73а, 98а, 123в, 147в, 148а, 172в, 173а. 16. Q4: 25в, 49а, 50а, 74а, 75в, 99а, 100в, 124а, 125в, 149а, 150в, 174а, 175в.

У другому чиннику збіг з ключем дорівнює 1 балу. У останніх чинниках збіг з «б» дорівнює 1 балу, а збіг з буквами «а» і «в» по ключу дорівнює 2 балам.

Додаток Д

Матеріали до методики «Комплексний опитувальник професійного здоров'я особистості» (В. Корольчук, М. Корольчук, К. Кривда)

Шановний респонденте!

Ми будемо вдячні за Вашу участь у проведенні нами наукового дослідження, спрямованого на вивчення проявів і чинників професійного здоров'я особистості. Всі дані, отримані в результаті дослідження, є конфіденційними.

Оцініть прояви та чинники, що зумовлюють Ваше професійне здоров'я за 10-ти бальною шкалою: 10-8 балів – суттєво виражений рівень; 8-7 балів – вище середнього рівень; 6-5 балів – середній рівень; 4-3 бали – низький рівень; 2-0 бали – відсутність.

Психологічний компонент	**Бали**	**Соціальний компонент**	**Бали**	**Компонент фізичного здоров'я**	**Бали**	**Професійний компонент**	**Бали**	**Ресурсний компонент**	**Бали**
1. Суб'єктивне відчуття послаблення уваги, пам'яті, мислення		1.Труднощі у комунікації		1.Самооцінка фізичного здоров'я		1.Зниження мотивації до професійної діяльності		1.Адаптаційні можливості	
2. Перебільшення або недооцінка об'єктивної дійсності		2. Соціальна активність		2. Розлади сну		2. Труднощі виконання професійних завдань		2.Можливості саморегуляції	
3. Переважа негативного песимістичного		3. Конфліктність		3. Розлади шлунково-кишечного тракту		3. Соціально-напружена ситуація		3.Підтримка сім'ї, рідних і близьких	

мислення						в організації			
4. Висока нервово-психічна напруга		4. Замкненість		4. Утруднене чи прискорене дихання		4. Складність або імпульсивність при прийнятті рішень		4.Соціальний захист в країні	
5. Депресивність		5. Асоціальні способи долання стресу		5. Болі в області грудей		5. Зниження прибутку		5. Наявність друзів та їх підтримки	
6. Агресивність		6. Можливість самореалізації		6. Прискорене серцебиття		6. Загроза втрати бізнесу		6. Здатність пристосовуватися до нових умов	
7. Невротичність		7. Сімейні негаразди		7. Запаморочення		7. Труднощі взаємодії з партнерами		7. Використання духовних ресурсів (віра в Бога, перемогу, майбутнє, в себе)	
8. Стресостійкість		8. Погіршення стосунків із друзями		8. Тремтіння		8. Професійне вигорянння		8. Оволодіння адекватними копінг-стратегіями долання стресу	
9. Тривога		9. Труднощі в реалізації актуальних потреб (безпека, стабільн		9. Втрата чи збільшення ваги		9. Негативний вплив зовнішніх факторів		9. Наявність фінансових ресурсів	

		ість, повага)							
10. Страх		10. Рівень соціального захисту		10. Наявність соматичних захворювань		10. Погіршення соціально-економічної й політичної ситуації в країні		10. Долання комунікативних бар'єрів в особливих ситуаціях	

Додаток Е

Матеріали до методики «Особистісний орієнтаційний опитувальник» (Е. Шостром)

Інструкція: «з двох варіантів тверджень виберіть той, який Вам більше подобається чи краще узгоджується з Вашими уявленнями, точніше відображує Ваші думки. Тут немає добрих чи поганих, правильних чи неправильних відповідей. Найкращим буде той варіант, який дається за першим спонуканням».

Твердження:

1. а) Настане час, коли я заживу по-справжньому, не так, як зараз.
   б) Я впевнений, що живу по-справжньому вже зараз.
2. а) Я дуже захоплений своєю професійною справою.
   б) Не можу сказати, що мені подобається моя робота і те, чим займаюся.
3. а) Якщо незнайома людина надасть мені послугу, я почуваюся їй зобов'язаною.
   б) Приймаючи послугу незнайомої людини, я не почуваюся зобов'язаною їй.
4. а) Мені буває важко розібратися у своїх почуттях.
   б) Я завжди можу розібратися у своїх почуттях.
5. а) Я часто замислююся над тим, чи правильно я поводився у тій чи іншій ситуації.
   б) Я рідко замислююся над тим, наскільки правильна моя поведінка.
6. а) Я внутрішньо соромлюся, коли мені кажуть компліменти.
   б) Я рідко бентежусь, коли мені кажуть компліменти.
7. а) Здатність до творчості – природна властивість людини.
   б) Не всі люди обдаровані здатністю до творчості.
8. а) У мене не завжди вистачає часу на те, щоб стежити за новинами літератури та мистецтва.
   б) Я докладаю сили, намагаючись стежити за новинами літератури та мистецтва.
9. а) Я часто ухвалюю ризиковані рішення.

б) Мені важко приймати ризиковані рішення.

10.а) Іноді я можу дати співрозмовнику зрозуміти, що він здається мені дурним та нецікавим.

б) Я вважаю неприпустимим дати зрозуміти людині, що вона мені здається дурною і нецікавою.

11.а) Я люблю залишати приємне "на потім".

б) Я не залишаю приємне "на потім".

12.а) Я вважаю неввічливим переривати розмову, якщо вона цікава тільки моєму співрозмовнику.

б) Я можу швидко і невимушено перервати розмову, цікаву лише одній стороні.

13.а) Я прагну до досягнення внутрішньої гармонії.

б) Стан внутрішньої гармонії, швидше за все, недосяжний.

14.а) Не можу сказати, що я собі подобаюсь.

б) Я собі подобаюсь.

15.а) Я вважаю, що більшості людей можна довіряти.

б) Думаю, що без нагальної потреби людям довіряти не варто.

16.а) Погано оплачувана робота не може приносити задоволення.

б) Цікаве, творче зміст роботи - саме собою нагорода.

17.а) Досить часто мені буває нудно.

б) Мені ніколи не буває нудно.

18.а) Я не відступатиму від своїх принципів навіть заради корисних справ, які могли б розраховувати на людську подяку.

б) Я хотів би відступити від своїх принципів заради справ, за які люди були б мені вдячні.

19.а) Іноді мені важко бути щирим.

б) Мені завжди вдається бути щирим.

20.а) Коли я подобаюся собі, мені здається, що я подобаюсь і оточуючим.

б) Навіть коли я собі подобаюся, я розумію, що є люди, яким я неприємний.

21.а) Я довіряю своїм бажанням, що раптово виникли.

б) Свої раптові бажання я завжди намагаюся обміркувати.

22.а) Я повинен домагатися досконалості у всьому, що я роблю.

б) Я не дуже засмучуюсь, якщо мені це не вдається.

23.а) Егоїзм – природна властивість будь-якої людини.

б) Більшості людей егоїзм не властивий.

24.а) Якщо я не відразу знаходжу відповідь на запитання, то можу відкласти її на невизначений час.

б) Я шукатиму відповідь на питання, що цікавить мене, не зважаючи на витрати часу.

25.а) Я люблю перечитувати книги, що мені сподобалися.

б) Краще прочитати нову книгу, ніж повертатися до прочитаної.

26.а) Я намагаюся чинити так, як очікують оточуючі.

б) Я не схильний замислюватися про те, чого чекають від мене оточуючі.

27.а) Минуле, сьогодення та майбутнє видаються мені єдиним цілим.

б) Думаю, моє сьогодення не дуже пов'язане з минулим чи майбутнім.

28.а) Більшість того, що я роблю, приносить мені задоволення.

б) Небагато з моїх занять по-справжньому мене радують.

29.а) Прагнучи розібратися в характері та почуттях оточуючих, люди часто бувають нетактовними.

б) Прагнення розібратися в навколишніх людях цілком природно і виправдовує деяку нетактовність.

30.а) Я добре знаю, які почуття здатний відчувати, а які ні.

б) Я ще не зрозумів до кінця, які почуття я здатний відчувати.

31.а) Я відчуваю докори совісті, якщо серджуся на тих, кого люблю.

б) Я не відчуваю докорів совісті, коли серджуся на тих, кого люблю.

32.а) Людина повинна спокійно ставитися до того, що вона може почути про себе від інших.

б) Цілком природно образитися, почувши неприємну думку про себе.

33.а) Зусилля, яких вимагає пізнання істини, варті того, бо приносять користь.

б) Зусилля, яких вимагає пізнання істини, варті того, бо приносять задоволення.

34.а) У складних ситуаціях треба діяти випробуваними способами – це гарантує успіх.

б) У складних ситуаціях треба шукати принципово нові рішення.

35.а) Люди рідко дратують мене.

б) Люди часто мене дратують.

36.а) Якби була можливість повернути минуле, я б там багато чого змінив.

б) Я задоволений своїм минулим і не хочу в ньому нічого міняти.

37.а) Головне у житті - приносити користь і подобатися людям.

б) Головне у житті - робити добро і служити істині.

38.а) Іноді я боюся здатися дуже ніжним.

б) Я ніколи не боюся здатися надто ніжним.

39.а) Вважаю, що висловити свої почуття зазвичай важливіше, ніж обмірковувати ситуацію.

б) Не варто необдумано висловлювати свої почуття, не зважившись ситуацію.

40. а) Я вірю в себе, коли відчуваю, що здатний впоратися із завданнями, що стоять переді мною.

б) Я вірю у себе навіть тоді, коли нездатний впоратися зі своїми проблемами.

41. а) Здійснюючи вчинки, люди керуються взаємними інтересами.

б) За своєю природою люди схильні дбати лише про власні інтереси.

42. а) Мене цікавлять усі нововведення у моїй професійній сфері.

б) Я скептично ставлюся до більшості нововведень у своїй професійній галузі.

43.а) Я думаю, що творчість має приносити користь людям.

б) Я вважаю, що творчість має приносити людині задоволення.

44.а) У мене завжди є власна думка з важливих питань.

б) Формуючи свою точку зору, я схильний прислухатися до думок шанованих та авторитетних людей.

45.а) Секс без кохання не є цінністю.

б) Навіть без кохання секс – дуже значуща цінність.

46.а) Я почуваюся відповідальним за настрій співрозмовника.

б) Я не почуваюся відповідальним за це.

47.а) Я легко мирюся зі своїми слабкостями.

б) Упокоритися зі своїми слабкостями мені нелегко.

48.а) Успіх у спілкуванні залежить від цього, наскільки людина здатна розкрити себе іншому.

б) Успіх у спілкуванні залежить від уміння підкреслити свої переваги та приховати недоліки.

49.а) Моє почуття самоповаги залежить від того, чого я досяг.

б) Моя самоповага не залежить від моїх досягнень.

50.а) Більшість людей звикли діяти «по лінії найменшого опору».

б) Думаю, більшість людей до цього не схильні.

51.а) Вузька спеціалізація необхідна справжнього вченого.

б) Заглиблення у вузьку спеціалізацію робить людину обмеженою.

52.а) Дуже важливо, чи є в людини у житті радість пізнання та творчості.

б) У житті дуже важливо приносити користь людям.

53.а) Мені подобається брати участь у спекотних суперечках.

б) Я не люблю суперечок.

54.а) Я цікавлюся пророкуваннями, гороскопами, астрологічними прогнозами.

б) Подібні речі мене не цікавлять.

55. а) Людина повинна працювати заради задоволення своїх потреб і добра своєї сім'ї.

б) Людина повинна працювати, щоб реалізувати свої здібності та бажання.

56.а) У вирішенні особистих проблем я керуюсь загальноприйнятими уявленнями.

б) Свої проблеми я вирішую так, як я вважаю за потрібне.

57.а) Воля потрібна у тому, щоб стримувати бажання і контролювати почуття.

б) Головне призначення волі - підхльостувати зусилля та збільшувати енергію людини.

58.а) Я не соромлюся своїх слабкостей перед друзями.

б) Мені нелегко виявляти свої слабкості навіть перед друзями.

59.а) Людині властиво прагнути нового.

б) Люди прагнуть нового лише за необхідності.

60.а) Я думаю, що невірно вираз «Століття живи - століття вчися».

б) Вираз «Століття живи - століття вчися» я вважаю правильним.

61.а) Я думаю, що сенс життя полягає у творчості.

б) Навряд у творчості можна знайти сенс життя.

62.а) Мені буває непросто познайомитися з людиною, яка мені симпатична.

б) Я не відчуваю труднощів, знайомлячись із людьми.

63.а) Мене засмучує, що значна частина життя проходить даремно.

б) Не можу сказати, що якась частина мого життя проходить марно.

64.а) Обдаровану людину непростимо нехтувати своїм обов'язком.

б) Талант та здібності означають більше, ніж борг.

65.а) Мені добре вдається маніпулювати людьми.

б) Я вважаю, що маніпулювати людьми неетично.

66.а) Я намагаюся уникати прикростей.

б) Я роблю те, що вважаю за потрібне, не зважаючи на можливі прикрощі.

67.а) У більшості ситуацій я не можу дозволити собі дуріти.

б) Існує безліч ситуацій, де я можу дозволити собі дуріти.

68.а) Критика на мою адресу знижує мою самооцінку.

б) Критика мало впливає мою самооцінку.

69.а) Заздрість властива лише невдахам, які вважають, що їх оминули.

б) Більшість людей заздрісні, хоч і намагаються це приховати.

70.а) Вибираючи собі заняття, людина має враховувати його громадську значимість.

б) Людина повинна займатися насамперед тим, що їй цікаво.

71.а) Я думаю, що для творчості необхідні знання у вибраній галузі.

б) Я думаю, що знання для цього зовсім не є обов'язковими.

72.а) Мабуть, можу сказати, що живу з відчуттям щастя.

б) Не можу сказати, що з відчуттям щастя.

73.а) Я думаю, що люди повинні аналізувати себе та своє життя.

б) Вважаю, що самоаналіз приносить більше шкоди, ніж користі.

74.а) Я намагаюся знайти підстави навіть для тих своїх вчинків, які здійснюю просто тому, що мені цього хочеться.

б) Я не шукаю підстав для своїх дій та вчинків.

75.а) Я впевнений, що кожен може прожити своє життя так, як йому хочеться.

б) Я думаю, що людина має шансів прожити своє життя, як хотілося б.

76.а) Про людину ніколи не можна сказати з упевненістю, добрий він чи злий.

б) Зазвичай оцінити людину дуже легко.

77.а) Для творчості потрібно дуже багато вільного часу.

б) Мені здається, що у житті завжди можна знайти час для творчості.

78.а) Зазвичай мені легко переконати співрозмовника у своїй правоті.

б) У суперечці намагаюся зрозуміти думку співрозмовника, а чи не переконати його.

79.а) Якщо я роблю щось виключно для себе, мені буває ніяково.

б) Я не відчуваю ніяковості в такій ситуації.

80.а) Я вважаю себе творцем свого майбутнього.

б) Навряд чи сильно впливаю на власне майбутнє.

81.а) Вираз «Добро має бути з кулаками» я вважаю правильним.

б) Навряд чи правильно вираз «Добро має бути з кулаками».

82.а) На мою думку, недоліки людей набагато помітніші, ніж їхні переваги.

б) Достоїнства людини побачити набагато легше, ніж її недоліки.

83.а) Іноді боюся бути собою.

б) Я ніколи не боюся бути самим собою.

84.а) Я намагаюся не згадувати про свої колишні неприємності.

б) Іноді я схильний повертатися до спогадів про минулі невдачі.

85.а) Я вважаю, що метою життя має бути щось значне.

б) Я зовсім не вважаю, що метою життя неодмінно має бути щось значне.

86.а) Люди прагнуть розуміти і довіряти один одному.

б) Замикаючись серед своїх інтересів, люди розуміють оточуючих.

87.а) Я намагаюся не бути "білою вороною".

б) Я дозволяю собі бути «білою вороною».

88.а) У довірчій розмові люди зазвичай щирі.

б) Навіть у довірчій розмові людині важко бути щирою.

89.а) Буває, що я соромлюся виявляти свої почуття.

б) Я ніколи цього не соромлюся.

90.а) Я можу щось робити для інших, не вимагаючи, щоб вони це оцінили.

б) Я маю право чекати від людей, що вони оцінять те, що я для них роблю.

91.а) Я виявляю своє прихильність до людини незалежно від того, чи вона взаємна.

б) Я рідко виявляю своє прихильність до людей, не будучи впевненим, що воно взаємне.

92.а) Я думаю, що у спілкуванні потрібно відкрито виявляти своє невдоволення іншими.

б) Мені здається, що у спілкуванні люди повинні приховувати взаємне невдоволення.

93.а) Я мирюся з протиріччями у собі.

б) Внутрішні протиріччя знижують мою самооцінку.

94.а) Я прагну відкрито висловлювати свої почуття.

б) Думаю, що у відкритому вираженні почуттів є елемент нестриманості.

95.а) Я впевнений у собі.

б) Не можу сказати, що я впевнений у собі.

96.а) Досягнення щастя може бути головною метою людських відносин.

б) Досягнення щастя – головна мета людських відносин.

97.а) Мене люблять, тому що я цього заслуговую.

б) Мене люблять, тому що я сам здатен любити.

98.а) Нерозділене кохання здатне зробити життя нестерпним.

б) Життя без любові гірше, ніж нерозділене кохання в житті.

99.а) Якщо розмова не вдалася, я намагаюся вибудувати її інакше.

б) Зазвичай у цьому, що не склалася, винна неуважність співрозмовника.

100.а) Я намагаюся справляти на людей гарне враження.

б) Люди бачать мене таким, яким я насправді.

Додаток Є

Таблиця кореляційних зв'язків

		ВЕВ	СЕВ	НЕВ
ВС	Кореляція Пірсона	1	,179	-,093
	Знач. (двостороння)		,063	,357
	N	30	30	30
СС	Кореляція Пірсона	,175	1	,463**
	Знач. (двостороння)	,080		,003
	N	30	30	30
НС	Кореляція Пірсона	-,087	,453**	1
	Знач. (двостороння)	,358	,001	
	N	30	30	30

Умовні позначки:

ВЕВ – високий рівень емоційного вигорання

СЕВ – середній рівень емоційного вигорання

НЕВ – низький рівень емоційного вигорання

ВС – високий рівень стресостійкості

СС – середній рівень стресостійкості

НС – низький рівень стресостійкості