

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ
Кафедра практичної психології та психодіагностики

На правах рукопису

РАБЧУК СЕРГІЙ ІВАНОВИЧ

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО
ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Спеціальність: 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Практична психологія (психологічне
консультування та психотерапія)»
Робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр»

Науковий керівник:
КОШИРЕЦЬ ВІКТОР ВАСИЛЬОВИЧ,
кандидат психологічних наук, доцент

РЕКОМЕНДОВАНО ДО ЗАХИСТУ
Протокол №
засідання кафедри практичної психології
та психодіагностики
від _____ 2024 р.
Завідувач кафедри Магдисюк Л. І.
Прізвище, ініціали _____
(підпис)

ЛУЦЬК – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВОЛИНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ

Волинський національний університет імені Лесі Українки

Факультет психології

Кафедра практичної психології та психодіагностики

Освітній ступінь магістр

Спеціальність 053 Психологія

Освітньо-професійна програма «Практична психологія (психологічне консультування та психотерапія)»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

«__» _____ 2023 року

ЗАВДАННЯ НА ВИПУСКНУ КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ (ПРОЄКТ)
СТУДЕНТУ

Рабчук Сергій Іванович

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи (проєкту) **Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій**

Керівник роботи (проєкту) **Коширець Віктор Васильович**, кандидат психологічних наук, доцент кафедри практичної психології та психодіагностики.

2. Строк подання студентом роботи (проєкту) **15.11.24р.**

3. Мета та завдання випускної кваліфікаційної роботи (проєкту) – теоретико-концептуальне та емпіричне дослідження аналізу рівня емоційного вигорання в ІТ-спеціалістів.

4. Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз поняття синдрому професійного (емоційного) вигорання, проаналізувати суміжні до теми дослідження категорії.

2. Теоретично обґрунтувати чинники та передумови виникнення понять досліджуваної проблеми.

3. Підібрати комплекс психодіагностичних методик для виявлення синдрому професійного (емоційного) вигорання.

4. Здійснити практичне дослідження особливостей емоційного вигорання ІТ-спеціалістів з різними умовами налаштування робочого середовища.

5. Розробити корекційно-тренінгову програму.

5. Дата видачі завдання **15.10.23р.**

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів випускної кваліфікаційної роботи (проекту)	Строк виконання етапів роботи (проекту)	Примітка
1.	<p>На <i>першому етапі</i> дослідження, на основі попереднього знайомства з проблемою та результатів попереднього її вивчення, основна увага була зосереджена на виборі напряму дослідження, опрацюванні мети та завдань, визначенні об'єкту, предмету та методів дослідження, виборі можливих джерел інформації.</p>	<p style="text-align: center;">грудень 2023 року</p>	
2.	<p><i>Другий етап</i> дослідження був присвячений вивченню психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці у сучасній психологічній науці.</p> <p>Цей етап передбачав аналіз теоретичних джерел вітчизняних та зарубіжних авторів з проблем дослідження емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці у зарубіжній та вітчизняній психології. Проаналізовано основні концепції та підходи до розкриття психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці у психологічній науці. Розглянуто основні теоретико-методологічні орієнтири дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці та теоретично обґрунтовано. Було визначено міру досліджуваності особливостей емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці, проаналізовано основні погляди науковців на окреслений феномен емоційного вигорання, визначено категорійно-понятійний апарат досліджуваної проблеми, окреслені перспективи її подальшого вивчення. Отримані при цьому результати стали підставою провести відповідні організаційні заходи щодо подальшого планування магістерської роботи (визначення завдань, розробки програми дослідження і збору матеріалу, визначення етапів дослідження, вибір методів, адекватних меті та завданням дослідження, кількісного та якісного аналізу отриманих даних тощо).</p>	<p style="text-align: center;">грудень 2023 - лютий 2024 року</p>	

3.	<p>Протягом <i>третього етапу</i> дослідження було проведено емпірико-діагностичне дослідження.</p> <p>Цей етап включав у себе підготовку до проведення діагностичного дослідження, розробку та уточнення інструкції для респондентів, попередню її перевірку на простоту й зрозумілість та діагностику респондентів. Метою третього етапу дослідження стало вивчення психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці. Відомості, отримані відповідно до заповнених респондентами анкет, були використані для подальшого їх статистичного аналізу. При цьому статистична обробка даних здійснювалась за допомогою комп'ютерного забезпечення MicrosoftExcel для Windows (версія 13.0). Інтерпретація результатів та висновки за темою дослідження представлені у вигляді схем, таблиць, діаграм та рисунків.</p>	березень-квітень 2024 року	
4.	<p><i>Четвертий етап</i> дослідження передбачав проведення формувального експерименту розробку та апробацію комплексної тренінгової програми.</p>	травень - вересень 2024 року	
5.	<p>На основі теоретичного опрацювання наукових джерел, проведеного емпіричного дослідження та аналізу результатів провести висновки та узагальнення</p>	вересень – жовтень 2024 року	
6.	Остаточне оформлення роботи	листопад 2024 року	

Студент

(підпис)

Керівник роботи (проекту)

(підпис)

Рабчук С. І.
(прізвище та ініціали)

Коширець В. В.
(прізвище та ініціали)

АНОТАЦІЯ

Рабчук С. І. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій – Кваліфікаційна наукова праця на правах рукопису.

Випускна кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня «Магістр» за спеціальністю 053 «Психологія» – Волинський національний університет імені Лесі Українки, Луцьк, 2024.

Кваліфікаційна робота присвячена висвітленню питань проблеми психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці, у яких особливості психічного та особистісного розвитку є сприятливим підґрунтям для виникнення емоційного вигорання, охарактеризовано його зміст.

У вступі обґрунтована актуальність теми дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці.

Програмісти з огляду на специфіку роботи повинні систематично стежити за актуальними новинками технологій, методик тощо, що з'являються на сучасному ринку. Це передбачає необхідність володіти на високому рівні емоційною та комунікативною компетентністю. Така несумісність може бути однією з першопричин професійного (емоційного) вигорання серед працівників ІТ. Попри постійний попит на програмістів та високі вимоги, що ставляться до них щодо стресостійкості та працездатності, майбутні фахівці з ІТ не отримують достатньої підготовки щодо профілактики та корекції стресу та поліпшення працездатності.

У першому розділі магістерської роботи представлено результати теоретичного аналізу психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці.

Результати емпіричного вивчення психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці висвітлено у другому розділі. Отримані емпіричні дані проаналізовано та використано у наступному етапі магістерської роботи.

У третьому розділі магістерської роботи описана корекційно-тренінгова програма подолання емоційного вигорання у професійній діяльності ІТ-спеціалістів, проведено її аналіз та ефективність.

Висновки магістерської роботи містять чіткий виклад теоретичних і емпіричних результатів дослідження проблеми особливостей подолання емоційного вигорання у професійній діяльності ІТ-спеціалістів та професійної успішності працівника. Перспективою подальшої роботи вдосконалення консультативно-тренінгової програми психологічної допомоги працівникам та їх сім'ям.

Практичне значення одержаних результатів дослідження полягає у тому, що його основні положення і висновки можуть використовуватися у діяльності практичних психологів в ході консультування та тренінгової роботи з ІТ працівниками.

Ключові слова: емоційне вигорання, депресія, професійне вигорання, стрес, успішний працівник, працівники сфери інформаційних технологій, умови праці.

SUMMARY

Rabchuk S. I. Psychological features of emotional burnout of employees in the field of information technologies - Qualifying research paper with manuscript rights.

Graduation qualification work for obtaining the Master's degree in specialty 053 «Psychology» - Volyn National University named after Lesya Ukrainka, Lutsk, 2024.

The qualification work is dedicated to highlighting the problem of the psychological features of emotional burnout among information technology workers with different working conditions, in which the features of mental and personal development are a favorable basis for the occurrence of emotional burnout, and its content is characterized.

Given the specifics of their work, programmers should systematically monitor the latest innovations in technologies, methods, etc. appearing on the modern market. This implies the need to have a high level of emotional and communicative competence. Such incompatibility can be one of the root causes of professional (emotional) burnout among IT workers. Despite the constant demand for programmers and the high demands placed on them in terms of stress resistance and performance, future IT specialists do not receive sufficient training in the prevention and correction of stress and improvement of performance.

The introduction substantiates the relevance of the topic of research on the psychological features of emotional burnout among IT workers with different working conditions.

The first chapter of the master's work presents the results of a theoretical analysis of the psychological features of emotional burnout among IT workers with different working conditions.

The results of an empirical study of the psychological characteristics of emotional burnout among information technology workers with different working conditions are highlighted in the second chapter. The obtained empirical data were analyzed and used in the next stage of the master's work.

The third chapter of the master's thesis describes the correctional training program for overcoming emotional burnout in the professional activities of IT specialists, its analysis and effectiveness are carried out.

The conclusions of the master's thesis contain a clear statement of the theoretical and empirical results of the study of the problem of overcoming emotional burnout in the professional activity of IT specialists and the professional success of the employee. The perspective of further work on improving the counseling and training program of psychological assistance to employees and their families.

The practical significance of the obtained research results is that its main provisions and conclusions can be used in the activities of practical psychologists in the course of consulting and training work with IT workers.

Key words: *emotional burnout, depression, professional burnout, stress, successful employee, IT workers, working conditions.*

ЗМІСТ

ВСТУП.....	10
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ	14
1.1. Передумови виникнення та сутність категорії «емоційне вигорання» ...	14
1.2. Психологічна характеристика синдрому емоційного вигорання.....	18
1.3. Особливості емоційного вигорання в ІТ-спеціалістів у контексті стресорів робочого середовища.....	24
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СПЕЦІАЛІСТІВ ІТ СФЕРИ	27
2.1. Загальна характеристика емпіричного дослідження	27
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження	30
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ.....	41
3.1. Корекційно-тренінгова програма подолання емоційного вигорання у професійній діяльності ІТ-спеціалістів.....	41
3.2. Аналіз результатів та оцінка ефективності комплексної програми	45
ВИСНОВКИ	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	50
ДОДАТКИ.....	57

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасному світі проблема забезпечення психологічного добробуту особистості є надзвичайно актуальною. Особливу увагу приділяють вивченню феномену професійного вигорання як психологічного явища, яке негативно впливає на здоров'я та ефективність професійної діяльності фахівців різних галузей.

Останні дослідження особливостей психологічної сфери працівників галузі інформаційно-комунікаційних технологій прийшли до висновку, що основний акцент спрямований на розвиток ціннісно-сміслового (когнітивної сфери), розумових здібностей та пізнавальної діяльності. Водночас професійна інтеракція більшості ІТ-компаній орієнтується на командний підхід, що передбачає тісну комунікацію та роботу між співробітниками.

Програмісти з огляду на специфіку роботи повинні систематично стежити за актуальними новинками технологій, методик тощо, що з'являються на сучасному ринку. Це передбачає необхідність володіти на високому рівні емоційною та комунікативною компетентністю. Така несумісність може бути однією з першопричин професійного (емоційного) вигорання серед працівників ІТ. Також слід зазначити, що на сучасному етапі розвитку суспільства в період війни професійна діяльність розробника ускладнюється, інтенсифікується, вимагає чіткої самоорганізації та особистої відповідальності за процес. Це істотно збільшує ризик емоційного вигорання. Попри постійний попит на програмістів та високі вимоги, що ставляться до них щодо стресостійкості та працездатності, майбутні фахівці з ІТ не отримують достатньої підготовки щодо профілактики та корекції стресу та поліпшення працездатності.

Проблема розвитку та діагностики професійного вигорання досліджувалась вченими (Дж. Брайт, В. Бодров, Дж. Грінберг, К. Малишева та ін.) у контексті професійного стресу, психофізичних особливостей його переживання та базових факторах, що спричиняють появу феномену, здійснюють вплив на процеси життєдіяльності людини. Ґрунтовні дослідження феномену емоційного вигорання у працях В. Бойко, Н. Водоп'янова, Л. Карамушка, К.

Маслач, В. Орел, Н. Freudenberger, та ін. продемонстрував, що емоційне вигорання є досить проблематичний феномен, який можна характеризувати у різних площинах психологічної науки та описувати з позицій різних концептів.

ІТ-індустрія розвивається в Україні та світі у позитивному тренді. Більшість сфер бізнесу адаптувалися до цифрового формату роботи в нових реаліях сьогодення (ковідний та постковідний періоди, військова агресія сусідньої держави) та спричинили новий попит на ІТ-фахівців. І оскільки психологічне навантаження на спеціалістів є значним, то тих наукових досліджень, що стосуються психологічних особливостей працівників сфери ІТ, однозначно недостатньо, щоб зрозуміти причини виникнення, умови перебігу та шляхи уникнення професійного (емоційного) вигорання.

Об'єкт дослідження: синдром професійного (емоційного) вигорання особистості.

Предмет дослідження: психологічні особливості емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці.

Мета дослідження: теоретико-концептуальне та емпіричне дослідження рівня емоційного вигорання в ІТ-спеціалістів.

Відповідно до об'єкта, предмету, мети та гіпотези сформульовано **завдання дослідження:**

1. Здійснити теоретичний аналіз поняття синдрому професійного (емоційного) вигорання.
2. Теоретично обґрунтувати чинники та передумови виникнення понять досліджуваної проблеми.
3. Здійснити емпіричне дослідження особливостей емоційного вигорання ІТ-спеціалістів з різними умовами налаштування робочого середовища.
4. Розробити корекційно-тренінгову програму профілактики емоційного вигорання ІТ-спеціалістів.

Теоретико-методологічна основа дослідження. Наукові праці з досліджуваної проблеми (Н. Водоп'янова, В. Бойко, Л. Карамушка, С.

Максименко, К. Маслач, С. Джексон та ін.) резюмують, що «професійне вигорання» (у широкому розумінні) інтерпретується як ситуація стресу, що формується як сукупність довготривалих стресів низької та середньої потужності пов'язаних з роботою. Тому синдром «психічного вигорання» корелюється з поняттям «професійне (емоційне) вигорання», що спрямовує вектор дослідження проблеми в площині особистої деформації професіонала у процесі довготривалого періоду професійної діяльності.

Методи дослідження: теоретичний аналіз, синтез, порівняння, емпіричні методи, стандартизовані психодіагностичні методики дослідження особистості (методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В. Бойка, методика «Мотивація професійної діяльності К. Замфір у модифікації А. Реана», методика комплексної оцінки проявів стресу (Ю. Щербатих), методика «Незакінчені речення», методика САН, шкала особистісної та ситуативної тривожності Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна, статистичний аналіз отриманих результатів.

База дослідження. Досліджувані: працівники двох ІТ компаній міста Луцька та Волинської області, що мають різну політику щодо налаштування робочого простору.

Наукова новизна отриманих результатів полягає в теоретичному узагальненні та розширенні існуючих напрямів дослідження проблеми

Практичне значення теоретико-емпіричних результатів дослідження полягає у тому, що його основні положення і висновки можуть використовуватися у діяльності практичних психологів, що спрямована на розвиток подолання тривожності та розвиток психологічної стійкості у студентської молоді, працівників ІТ компаній.

Апробація результатів. Результати нашого дослідження були обговоренні під час проведення наступних науково-практичних семінарів: XVI міжнародного науково-практичного семінару «Актуальні проблеми практичної психології у Волинському регіоні» (20 жовтня – 4 листопада 2022 року, м. Луцьк); XVII міжнародного науково-практичного семінару «Актуальні проблеми практичної психології у Волинському регіоні» (26-27 жовтня 2023

року, м. Луцьк); семінару «Трансформація підсвідомих структур: перетворення травми в ресурс» (15-16.11.2023 року, школа психотерапії, медитації та бойових мистецтв «Inner Stille» м. Берлін, Німеччина); Фестивалю науки ВНУ імені Лесі Українки (13-17 травня 2024 року, м. Луцьк); XVIII міжнародного науково-практичного семінару «Актуальні проблеми практичної психології у Волинському регіоні» (18 жовтня – 25 жовтня 2024 року, м. Луцьк).

Структура та обсяг роботи. Робота складається з вступу, трьох розділів та додатків. Містить 6 рисунків та 9 таблиць. Список рекомендованих джерел налічує 62 найменування.

Основні положення роботи викладені у таких публікаціях:

1. Рабчук С., Коширець В., Красько О. Особливості розвитку особистісної тривожності у студентської молоді. *Актуальні проблеми практичної психології у Волинському регіоні*. Луцьк: Вежа-Друк, 2023. С. 142-146.

РОЗДІЛ І

ТЕОРЕТИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

1.1. Передумови виникнення та сутність категорії «емоційне вигорання»

Термін «вигорання» з'явився в 1970-х роках у наукових працях Г. Фройденберґера та З. Гінзбурґа. Саме публікації американського психіатра Г. Фройденберґера набули популярності у наукових товариствах у різних країнах. Його концепція вигорання персоналу досліджується з точки зору фізичних ознак та поведінкових індикаторів, про що він написав і опублікував статтю «Staff Burn-Out» [11]. І хоч Г. Фройденберґер не ввів у поняттєвий апарат термін «емоційне вигорання», саме його ідеї (опис свого психічного стану та стану своїх колег) дали поштовх наступним дослідженням [55].

Вигорання – це психологічний синдром особистості, що виникає як тривала реакція на хронічні міжособистісні стреси на роботі. Ключові аспекти цієї реакції – відчуття енергетичного виснаження або виснаження; психологічне дистанціювання від роботи; відчуття негативу або цинізму стосовно професійних обов'язків; зниження ефективності роботи та відсутність досягнень [8; 29].

Вигорання працівників – це закономірний фінал довготривалої роботи або жонґлювання великою кількістю завдань, хоча і те, і інше відіграє певну роль. Це стан емоційного виснаження та фізичної втоми на роботі. Вигорання виникає, коли працівники відчують себе перевантаженими через стрес, якого вони зазнають на роботі. Це впливає, серед іншого, на психічне та фізичне здоров'я працівників. Працівники, які відчують вигорання, часто відчують стрес і тривогу через свою роботу. Їм може здаватися, що вони нічого не досягають або що їм байдуже до того, що вони роблять [35].

Не менш актуальною є робота без заохочення та допомоги чи підтримки. Услід за вигорання або як наслідок його насувається гора проблем з психічним і фізичним здоров'ям (головні болі, втома, печія та інші шлунково-кишкові симптоми, а також підвищену схильність до зловживання алкоголем, наркотиками або харчовими продуктами) [41].

Двоє дослідників-новаторів К. Маслач, М. Лайтер досліджують ключові причини вигорання на робочому місці та розповідають, що можуть зробити менеджери для підвищення продуктивності та покращення здоров'я працівників. Вигорання є однією з найсерйозніших небезпек, з якими сьогодні зіштовхуються працівники на роботі. Воно також є одним із найбільш незрозумілих. Зокрема, ми схильні характеризувати вигорання як особисту проблему – проблему, яку працівники повинні вирішувати самостійно, проходячи терапію, практикуючи техніки релаксації або змінюючи роботу. К. Маслач, М. Лайтер показують, чому це не так. Вигорянням також потрібно керувати на робочому місці. «Виклик вигоранню» показує, як організації можуть змінитися, щоб сприяти стійкій продуктивності. К. Маслач, М. Лайтер пропонують корисні інструменти для виявлення ознак вигорання працівників, найчастіше це виснаження, цинізм і неефективність. Беручи до уваги ці ознаки К. Маслач запропонувала власну методику (МВІ), яка найчастіше слугує інструментом для заміру вигорання. Вона власне і ввела нове поняття «burnout» («вигорання») [23; 46; 58; 59].

Враховуючи кваліфікацію К. Маслач (соціальний психолог), зрозуміло чому фахівці різних професій проявили інтерес до її досліджень, особливо після публікації наукової статті щодо соціальних критеріїв щодо вимірювання вигорання [58].

Люди схильні вважати вигорання індивідуальною проблемою, яку можна вирішити, «навчившись говорити «ні»», більше займаючись йогою, покращуючи дихальні техніки, розвиваючи стійкість – список самопомоги можна продовжувати. Але з'являється все більше доказів того, що застосування особистих, ситуативних рішень для подолання масштабного явища на робочому місці, яке стрімко розвивається, може зашкодити, а не допомогти в боротьбі з

ним. Оскільки вигорання тепер офіційно визнано Всесвітньою організацією охорони здоров'я (ВООЗ), тому й відповідальність за управління ним перейшла від людини до організації. Лідери повинні пам'ятати: тепер розробка стратегій боротьби з вигоранням їх відповідальність [13; 16].

Синдром емоційного вигорання – це виснаження на фізичному, емоційному та/або мотиваційному рівнях.

У співпраці з С. Джексон, К. Маслач систематизувала описові характеристики цього синдрому у площині профдіяльності, профспілкування та особистості людини та дала ґрунтовну наукову кваліфікацію як професійного стресу [23; 58; 59].

Вчені визначили професійне вигорання як синдром, який містить [32; 58]:

- 1) емоційне виснаження (емоційне спустошення, втома, спричинені надлишковим робочим навантаженням);
- 2) деперсоналізація (байдуже ставлення до колег, клієнтів тощо);
- 3) редукція професійних досягнень (негативне самосприйняття в професійному плані) [58].

В. Бойко тлумачить вигорання як процедуру психологічного забезпечення від психотравмувальних факторів, що відбувається шляхом повного або часткового зниження енергетики емоцій, або навіть абсолютного їх вимкнення. На думку вченого цей феномен може мати позитивний вплив на особистість людини, слугувати своєрідним механізмом економії енергетичних ресурсів. Негативна його конотація проявляється тоді, коли вигорання прямопропорційно впливає на якість професійної діяльності та може спричинити дисфункційні наслідки [4; 57].

В. Бойко аргументував свою наукову ідею, що вигорання пов'язане зі стресом. Відповідно до своєї теорії він запропонував класифікацію та опис трьох стадій вигорання [4].

Перша – «Напруга» (досвід психотравмувальних ситуацій; внутрішня невдоволеність; «синдром клітки»; тривога і депресія).

Друга – «Резистенція» (ненормально різке емоційне реагування вибіркового характеру; емоційно-моральна дезорієнтація; переведення емоцій у режим економії; скорочення функціональних обов'язків.

Третя – «Виснаження» (емоційне відчуження; емоційний дефіцит; особистісне відчуження (деперсоналізація); психосоматичні та психовегетативні порушення) [4].

Фактори, що провокують професійне вигорання (за В. Бойко) [4]:

1) зовнішні фактори (невпорядковані правила робочого середовища, безперервна емоційне напруження співдіяльності у колективі, деструктивний мікроклімат, психологічно складні взаємини з клієнтами тощо).

2) внутрішні фактори (низький рівень мотивації до роботи на результат, схильність до емоційної негнучкості, форсована перцепція та переживання інцидентів профдіяльності, моральні вади та дезорганізація особистості).

Не варто нехтувати також чинниками, які є рушійною силою виникнення вигорання у професійному просторі. Серед них [31; 38]:

- особистісні чинники: хирлява Я-концепція, емоційна нестабільність, міжособистісна ізоляція, соціальне дистанціювання, низька професійна мотивація, несприятлива модель подолання стресу, самотність, соціальна незахищеність, висока інтровертність, низька самооцінка, низький поріг емпатії, невисокий соціальний інтелект;

- професійні чинники: потреба динамічного саморозвитку, володіння широким спектром компетентностей, високий ступінь відповідальності та самоконтролю, монотонна робота, когнітивно складні та емоційно насичені комунікації у діловому полі, брак готових рішень, постійне розумове напруження у пошуку нестандартних рішень;

- ситуативні чинники: міжособистісні конфлікти, «важкі» клієнти, неконтактні менеджери, недостатній team-building, рейтингування колег у колективі, пере- та/або недовантаження, дефіцит допомоги підтримки, рольова нечіткість, соціальне уподібнення та оцінка соціуму.

За словами К. Маслач, опитування 7 500 штатних працівників, проведене компанією Gallup, виявило п'ять основних причин вигорання [14; 56; 59]:

- несправедливе ставлення на роботі;
- некероване робоче навантаження;
- відсутність чіткого розподілу ролей;
- відсутність комунікації та підтримки з боку керівника;
- невинуватий часовий тиск.

Наведений вище список чітко демонструє, що першопричини вигорання насправді лежать не в самій людині й що їм можна запобігти, якщо тільки керівництво почне свої стратегії профілактики набагато раніше [44].

Більшість вчених сходяться на думці, що індивідуальні або особистісні чинники є суб'єктивними (вік, стать, стаж, сімейний статус, особистісні якості), а професійні та/або соціальні чинники є об'єктивними (умови праці, робоче навантаження, тривалість робочого часу, рівень соціальної відповідальності, організаційно-емоційний мікроклімат у колективі) [5].

Отже, організації мають шанс дуже швидко виправити вигорання, що спричинені зовнішніми чинниками. Для цього потрібно дотримуватися належної організаційної гігієни, мати актуальні статистичні дані, ставити більше вчасних і релевантних запитань, розумніше бюджетування та забезпечити, щоб пропозиції щодо оздоровлення були частиною стратегії добробуту [39]. Не варто забувати про йогу, тренінги з розвитку життєстійкості та заняття з усвідомленості – все це чудові інструменти для оптимізації психічного здоров'я та управління стресом. Але, коли справа доходить до вигорання співробітників, слід пам'ятати, що це насамперед відповідальність керівників, а в другу чергу – співробітників.

1.2. Психологічна характеристика синдрому емоційного вигорання

Роз'яснення природи феномену «емоційне вигорання» продемонструвало, що його коректно сприймати у двох площинах: структурній (статистичній) та процесуальній (динамічній).

Вчені витлумачують емоційне вигорання як [6; 12; 25; 34; 47]:

- стан (Н. Freudenberger та ін.);
- ознаки (Л. Мардер та ін.);
- симптомокомплекс (М. Leiter, W. Schaufeli та ін.);
- синдром та систему переживань (Н. Водоп'янова, В. Орел та ін.);
- причинно-наслідкові зв'язки певного процесу (Л. Карамушка, К. Маслач та ін.).

Послідовники процесуального підходу сприймають *емоційне вигорання у контексті динаміки* [7]:

- професійний розпад, невідповідність (А. Рукавішников та ін.);
- механізму захисту (В. Бойко);
- тенденції у професійному аномальному розвитку (А. Маркова) [7; 30].

Отож, емоційне вигорання одночасно є структурованою поняттєвою одиницею (з певним мірилом представленості структурних складових), а також процесуальним феноменом, що виникає, розвивається та трансформується у процесі професійної діяльності [43].

Модерна наукова думка сходиться на інтерпретації феномену вигорання як комплексу негативних психологічних переживань, фізичного, емоційного та розумового знесилення від хронічного напруження, пов'язаного з комунікацією, які супроводжуються емоційною інтенсивністю та складністю перцепції. Психологи у своїх новітніх дослідженнях неухильно скеровують синдром емоційного вигорання до переживання та вимірювання психосоматичного самопочуття, а відтак, убезпечити себе від стану, що передує хворобам [14; 15].

В. Бойко пропонує до складу синдрому емоційного вигорання три стадії: напруга, резистенція, виснаження [4; 8]. Кожна стадія містить по чотири ознаки/симптоми.

Стадія «напруга» – нервово напруження є сповіщенням та своєрідним тригером у процесі формуванні емоційного вигорання [4; 37; 48; 50].

1) «Ознака досвіду психотравмувальних інцидентів» (усвідомлення ситуації як загрозової, професійна інертність);

2) Ознака «самоневдоволення» – (безпорадність, невдоволення власним вибором професії, самозвинувачення, запуск процедури «емоційного транспортування» «із себе на зовні» на «із зовні на себе»);

3) Ознака «глухого кута» (тиск, безвихідь, безпорадність, обмірковування незадовільних аспектів, бажання змін, посилення емоційної енергії шляхом індукції ідеального. Це призводить до посилення психічної енергії: працює мислення, діють плани, цілі, сенси);

4) Ознака «тривоги й депресії» (розчарування в собі, зниження емоційної енергії як захисна функція, енергетичне напруження у форматі тривоги, емоційне вигорання).

Стадія «резистенції» – фактично опір стресу після появи нервового напруження [20; 28; 30; 54].

1) Ознака «неадекватного вибіркового емоційного реагування» – диференціація власне емоцій та емоційного реагування, залучення емоцій помірної потужності, нівелювання подразників, удавана люб'язність та привітність, спокійна манера комунікація, вибіркова контактність, небагатослівність;

2) Ознака «емоційно-моральної дезорієнтації» – час від часу у фахівця виникає бажання знайти пояснення висловленій позиції чи відстояти власну точку зору, при цьому емоційне ставлення до комуніканта перебуває на досить низькому порозі, етичні відчуття зазнають дефіциту емоцій.

3) Ознака «розширення сфери економії емоції» – перебуваючи за межами робочої атмосфери (родина, друзі, близькі) особа намагається вибудувати певний захист, оскільки надмірні комунікативні контакти та організаційні аспекти надзвичайно її виснажують.

4) Ознака «редукції професійних обов'язків» – проявляється у спробах уникнути емоційних втрат, шляхом зміни ігноруючи більшість функціональних задач.

Фаза «виснаження» – актуалізація емоційного стану, зниження енергетичного тону, вихід нервової системи за межі ресурсу. Закономірність полягає у тому, що якщо виникає вигорання, то вмикається захист і навпаки [36; 42; 49; 50].

1) Ознака «емоційного дефіциту» – фахівець дистанціюється, користі від його емоцій немає, суб'єкти діяльності залишаються без підтримки. Формується персональна безпорадність, неможливість вплинути на спільний процес, емпатійно зреагувати на ситуацію, що є актуальною, підсилувати інтелектуальну, вольову й етичну віддачу.

2) Ознака «емоційної відчуженості» – особистість вимикає емоції зі сфери професійної діяльності у повній мірі. Рівень співпереживання практично нульовий, Реакція присутня, проте вона повністю позбавлена емоційного імпульсу.

3) Ознака «особистісної відчуженості, або деперсоналізації» – виникає у випадку, якщо співрозмовник навантажує професіонала особистими потребами, тоді у останнього формується неприємне відчуття від спілкування, бажання уникнути обставин шляхом повної та\або часткової втрати інтересу до людини.

4) Ознака «психосоматичних і психовегетативних порушень» – виникають у випадку, коли резерви емоційного захисту вичерпані, навантаження надмірне, що відчувається особливо гостро на рівні фізичного і психічного самопочуття. Організм вмикає функцію самозбереження, щоб убезпечити себе від деструктивної сили емоційного вигорання [58].

Емоційне вигорання часто порівнюють або навіть і тлумачать як депресію. У обох випадках людина однаково інертна і поза ресурсом. Поняття «емоційне вигорання» та «депресія» майже тотожні, їх часто вивчають у комплексі, але практичні дослідження стверджують, що є відмінні ознаки [41; 42].

Рівень кортизолу в крові можна використовувати для визначення вигорання. У людей, що потерпають від вигорання, кортизол не виділяється вранці, що призводить до відчуття втоми вже на початку дня. Вигорання може бути результатом тривалого стресу, але воно відрізняється від звичайної стресової реакції людини. Такі працівники почуваються виснаженими, втрачають мотивацію, і звичайний відпочинок не допомагає їм відновитися. Часто такі люди не бачать позитивних змін у своєму робочому оточенні. Іноді вони почувають, що обов'язки постійно переслідують їх. Вигорання є поступовим процесом і, отже, менш помітним. Стрес, зі свого боку, часто супроводжується надмірною активністю, швидкими змінами, емоційною залученістю та енергією, і може призвести до тривожних розладів, негативно впливаючи на фізичне здоров'я. Вигорання, натомість, вказує на пасивність, затуплення емоцій або зменшення їх сприйняття, знижену мотивацію або інтереси, пов'язані з роботою, що може призвести до відчуття віддаленості від оточуючих, нездатності брати участь у колективному житті та, в основному, шкодить емоційному здоров'ю [9; 17].

У випадку депресії фахівець може зробити паузу у роботі, проте симптоматика не зникне. Щоб впоратися з вигоранням та/або депресією недостатньо буде навіть перейти на іншу роботу. Людина потрапляє у складні тенета низької самооцінки, відсутності концентрації уваги, її переслідують неоптимістичні орієнтири на майбутнє. Симптоми депресії стають всеохоплюючими, особливо складно позбутися почуття меншовартості, відчуття провини, самознецінення та відчаю. Жодні активності не приносять потенційного задоволення, у всіх сферах життя, а не тільки на роботі, відчувається недостатність фізичної енергії та емоційних ресурсів [21; 24; 53].

Такий стан характерний людині щонайменше два тижні та може тривати більшу частину дня, майже щодня і має щонайменше п'ять критеріїв, за якими діагностують депресивний розлад [20]. Згідно з ВООЗ, існує три основні симптоми емоційного вигорання [16; 52; 60]:

- почуття виснаження, апатії та втоми (порушення сну, зниження імунітету, проблеми із концентрацією уваги);
- інтелектуальна й емоційна дистанціювання на роботі з колегами (відірваність від колективу, відсутність мотивації, негативне сприйняття реальності);
- зниження професійної ефективності працівника (відчуття неспроможності, невпевненості впоратися зі своїми робочими обов'язками, внаслідок цього з'являються сумніви у власних здібностях і компетентності) [3].

Дж. Грінберг виокремив п'ять етапів збільшення психічної напруги, пов'язаної з професійною діяльністю працівників, і позначив їх як «стадії емоційного вигорання» особистості [8; 22]:

- 1) Вдоволення роботою та взаєминами з колегами. Проте існують незначні стреси, котрі хоч і значно, але починають споживати енергоресурс.
- 2) Передвісники вигорання: втома, порушення сну, низька продуктивність праці, зниження мотивації.
- 3) Нашаровування проблем. Рівень зосередженості на процесі діяльності, досягненні проміжних результатів істотно падає, темп роботи сповільнюється. Виникає прокрастинація, звичка допрацьовувати вдома замість відпочинку та спілкування з родиною.
- 4) Хронічна втома проєктується на фізичне здоров'я людини: знижується настрій та імунітет, простудні захворювання часто перетворюються в хронічні. Люди перебувають у ситуації абсолютного незадоволення собою, можуть виникати міжособистісні конфлікти.
- 5) Емоційний зрив, занепад сил, загострення та схильність до хронічних захворювань – це ознаки п'ятої стадії синдрому емоційного вигорання працівників. Невідкладне лікування може залагодити цей кризовий стан, а емоційне вигорання не переросте у депресію.

Моделі в наукових дослідженнях є спробами застосування відомих концепцій для аналізу вигорання (психоаналітичної, когнітивної, теорії

научіння, екзистенційного підходу). Проте теорія має бути підкріплена на практиці [41; 62].

Вигорання має спільні симптоми з деякими психічними розладами, такими як депресія в людини. До симптомів депресії також включають втрату інтересу до харчування, стильного одягу, речей, відчуття безнадійності та страху, когнітивні та фізичні симптоми, а також навіть думки про самогубство [24; 29].

Інтерперсональний підхід описує, що вигорання є наслідком сильного емоційного напруження людини, яке виникає в процесі міжособистісної взаємодії на роботі з колегами; у більшості випадків емоційні порушення виникають у повсякденній взаємодії з вимогами організації або об'єктами – неспокійними реципієнтами (у суб'єкт-суб'єктних професіях) (Ш. Бунк, К. Маслач та ін.) [59].

Представники організаційного підходу наголошують на принциповому впливові організаційних чинників на виникнення професійного вигорання і, відповідно, розглядає вигорання через негативну організаційну поведінку, що впливає не тільки на індивіда, але й на організацію в цілому (С. Cherniss, J. Winnubst, R. Golembiewski й ін.) [58].

Всі моделі пріоритет надають сильним подразникам як основним рушіям виникнення та формування вигорання. Дисонанс між намірами та реальністю формує початкову стадію стресу. Якщо не лікувати симптоми стресу, а надалі вигорання, вони можуть призвести до емоційного дистанціювання, емоційного виснаження та зниження продуктивності. Вигорання впливає на виконання повсякденних завдань на роботі або вдома, якщо ваша основна робота пов'язана з доглядом за усіма членами сім'ї. Працівники з симптомами вигорання негативно ставляться до поставлених завдань, вимог керівника, мають труднощі з концентрацією уваги і часто відчувають брак креативності. Разом це призводить до зниження продуктивності.

1.3. Особливості емоційного вигорання в ІТ-спеціалістів у контексті стресорів робочого середовища

Вигорання ІТ-спеціалістів – це природний стан, який може бути викликаний багатьма причинами, включаючи складні сесії кодування, занадто великий обсяг роботи та стислі терміни. Нездатність досягти балансу між вимогами вашої роботи та важливістю, яку ви надаєте своєму фізичному та психічному здоров'ю, може мати серйозні наслідки, одним з яких є розвиток вигорання, що стає все більш поширеним явищем серед розробників [1].

Першочергово фахівець у сфері ІТ налаштований на роботу зі знаковими системами, а на практиці доводиться спілкуватися з людьми. Це не лише не вимагає високого рівня розвитку емоційного інтелекту, компетентності в емоційній сфері, а і фокусує увагу на розвитку перцептивних навичок [19]. При цьому варто зазначити, що серед працівників у сфері ІТ поширена саме командна робота, ефективність якої багато в чому залежить від ефективності взаємодії її з кожним колегою, а значить і від їх рівня розвитку емоційної обізнаності – емоційного інтелекту й особливо від рівня розвитку емоційного інтелекту менеджера, керівника [18].

Навчання і діяльність в ІТ-сфері часто негативно впливають на розвиток цих компонентів особистості. К. Кузьміна зазначає, що для успішних та щасливих програмістів характерний певний тип особистості зі специфічною структурою інтелектуальної діяльності. Автор робить акцент на повній раціоналізації пізнавальної діяльності з певним спрощенням емоційного та міжособистісного компонентів (наприклад, поєднання високого рівня абстрактного мислення з емоційною холодністю та потребою в раціоналізації дозволяє створювати ідеально-логічні алгоритми). Таким чином повний набір емоційних переживань така особистість отримує лише шляхом інтелектуального задоволення [61].

Б. Шнейдерман, досліджуючи психологічний портрет програміста зазначає, що він має будуватись з урахуванням таких особистісних характеристик як інтровертивність/екстравертованість (при колективній

міжособистісній взаємодії та спілкуванні з клієнтами важливим є ввічливий стиль взаємин); висока/низька збудливість (середній рівень збудливості позитивно впливає на збільшення продуктивності працівника); висока/низька терпимість до невизначеності (розробники інколи повинні працювати в умовах, коли чітко встановлена мала кількість фактів) тощо. Серед інших важливих рис автор зазначає здатність долати стрес, кризові ситуації, оскільки у випадках відставання від строків закінчення проєкту потрібна здатність ефективно працювати у стресовій ситуації [59].

Під емоційним вигоранням ІТ-спеціалістів розуміється стан фізичного, емоційного і розумового виснаження працівника. Інколи люди помилково вважають, що професійне вигорання – це просто емоційна реакція на довгі години праці або складну роботу. Вигорання не лише стримує природний професійний ріст працівника, нові дослідження показують, що хронічний стрес, який передує вигоранню, погіршує особисте та соціальне життя людей, і може вразити їхні когнітивні функції та нейроендокринні системи [23; 27].

На основі вивчення сучасних наукових досліджень, що стосуються вигорання серед представників ІТ сфери, визначено наступні стресогенні чинники, що можуть впливати на виникнення емоційного вигорання працівників [22; 26]:

- невизначені години праці;
- нестача часу і високий темп роботи через стислі терміни для виконання проєктів;
- виконання рутинних операцій, відсутність творчої діяльності;
- понад норму (офіційних або неофіційних) звернень цілодобово та без вихідних;
- очікування працівників та клієнтів, що на помилки системи будуть реагувати в будь-яку годину або допоможуть користувачам розв'язувати проблеми, коли виникне потреба;
- швидке перемикання між декількома проєктами;

- у ряд компаній інколи існує практика, коли керівництво вимагає експертності в декількох ІТ-областях;
- технологічні досягнення сьогодення, що швидко розвиваються, вимагають постійного навчання та тону;
- постійно збільшений тиск на ринку, через збільшення кількості фахівців, велика конкуренція;
- в частині працівників відсутні кордони між роботою та домашнім життям;
- високий рівень конкуренції та тенденція до постійного навчання;
- бюджетні обмеження, які часто призводять до недоотримання заробітку персоналом, понаднормова робота та політика управління, які часто не мають розуміння ІТ) [22].

Працівники ІТ мають певні психологічні особливості та характеристики: високий рівень розвитку інтелектуальних здібностей та властивостей мислення, дистанція у спілкуванні з іншими людьми, інтровертивність, заглибленість у власні переживання, терпіння, витримка, вміння швидко адаптуватись, нестійка або занижена самооцінка; низька задоволеність потреби в активних діях, спорті, фізичному навантаженні та досягненні успіху; незадоволеність потреби у спокої та позитивній прихильності; низький рівень стресостійкості (висока психічна вразливість); високий рівень імпульсивності (низька волева саморегуляція та рефлексивність), відсутні знання у спеціалістів технічних професій про проблему емоційного вигорання, неусвідомлення причин та наслідків, приписування наявних симптомів іншим обставинам та ситуаціям тощо [35].

Схильність до виникнення професійного вигорання у працівників значною мірою визначається індивідуальними якостями особистості. Вони можуть бути або допоміжним механізмом, що допомагають ІТ працівникам набувати, зберігати ресурси та захищати свій добробут, або можуть спричинити більшу схильність до стресових факторів. Ризик емоційного вигорання менший у людей із такими характеристиками: міцне здоров'я, свідомо, цілеспрямована турбота про свій фізичний стан, досвід успішного подолання професійного стресу і

здатність конструктивно змінюватися у напружених умовах; здатність формувати й підтримувати оптимістичні установки стосовно себе, а також інших людей і життя в цілому [46].

Менеджери відіграють ключову роль у цьому і повинні працювати зі співробітниками над встановленням меж, а також уникати повторюваних завдань, які можна доручити комусь іншому. Спільна робота над подоланням та запобіганням вигоранню – це єдиний спосіб створити сильну та успішну команду розробників, незалежно від галузі [2].

Проте організаційні чинники [45], що можуть спровокувати емоційне вигорання працівників, також не варто виключати. Переважна більшість виснажених ІТ-працівників (81%) вважають причину їх виснаження як зовнішні обставини та контроль в їх організаціях з боку керівництва; тим самим підкреслюючи потребу в кращому робочому місці, процедурі та розробці політики всередині компанії та введенні заходів для пом'якшення стресу.

Висновки до першого розділу

У розділі представлено результати теоретичного вивчення та узагальнення досліджень особливостей всебічного вивчення емоційного вигорання ІТ працівників з різними умовами праці. Формується емоційне вигорання у осіб, які часто перебувають у стані психологічного дискомфорту, характеризуються низькою стресостійкістю і схильністю уникати активного вирішення проблемних ситуацій, концентруватися лише на деяких видах діяльності, відсутністю альтернативних інтересів і стійких міжособистісних стосунків, проте орієнтовані на нормативну поведінку і не схильні порушувати загальноприйняті норми. Профілактика повинна спрямовуватись не на відмову працівників від певних видів активності, а передбачати усвідомлення ними ризиків, пов'язаних з будь-якою діяльністю, діагностику та нейтралізацію індивідуальних чинників та розвиток навичок самоконтролю, комунікативних навичок, адаптивних можливостей і альтернативних інтересів. Перспективою подальшого дослідження проблеми профілактики емоційного вигорання у ІТ

працівників пов'язані з визначенням чітких критеріїв, які б дозволили їх відокремити від звичайних захоплень, звичок або невротичних розладів, оцінкою реальної поширеності даної проблеми серед представників різних професій, експериментальною апробацією конкретних технік та методик їх профілактики.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ СПЕЦІАЛІСТІВ ІТ СФЕРИ

2.1. Загальна характеристика емпіричного дослідження

Організація теоретико-емпіричного дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці проходила у три етапи, які реалізовувалися упродовж 2023-2024 років.

Першим етапом (листопад 2023 р.) був пошуковий. У ході роботи було проведено аналіз теоретичних джерел вітчизняних та зарубіжних авторів із проблем емоційного (професійного) вигорання, узагальнено основні компоненти готовності, представлено погляди різних вчених та минулі дослідження даної тематики. Також було підібрано методики, які б допомогли дослідити питання, що вивчається.

Другий етап дослідження (грудень-лютий 2023-2024 р.) був присвячений організації та проведенню емпіричного дослідження. На основі ознайомлення з проблемою та результатів попереднього її теоретичного вивчення, основна увага була зосереджена на виборі напрямку дослідження, формулюванні мети та завдань, визначенні об'єкта, предмета та методів дослідження. Також створення опитувальника емпіричного вивчення у Google Forms, інструкції та власне проведення діагностики.

Для проведення емпіричного дослідження були обрані наступні методики [10; 33; 40; 51]:

- 1) Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. Бойка;
- 2) Методика «Мотивація професійної діяльності К. Замфір у модифікації А. Реана»;
- 3) Методика комплексної оцінки проявів стресу Ю. Щербатих.
- 4) Методика «Незакінчені речення».
- 5) Методика САН.

б) Шкала особистісної та ситуативної тривожності Ч. Спілбергера – Ю. Ханіна.

Завершальний етап містив у собі – обробку та статистичний аналіз результатів отриманих в ході дослідження та підбивання підсумків.

Досліджуваними були працівники двох ІТ компаній міста Луцька та Волинської області. Вибірка складається з 44 осіб (по 22 представники з кожної групи).

1. Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. Бойка – це комплексна методика, яка дає можливість системно і детально проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться. Зокрема, це такі компоненти та симптоми:

Перший компонент – «Напруга» (переживання психотравмуючих обставин; незадоволеність собою; «загнаність у кут»); тривога і депресія).

Другий компонент – «Резистенція» (неадекватне вибіркове емоційне реагування; емоційно-моральна дезорієнтація; розширення сфери економії емоцій; редукція професійних обов'язків).

Третій компонент – «Виснаження» (емоційний дефіцит; емоційне відчуження; особистісне відчуження (деперсоналізація); психосоматичні та психовегетативні порушення).

Враховуючи якісні й кількісні показники, які обчислюються за даними методики для різних компонентів синдрому «вигорання», можна дати досить змістовну характеристику щодо проявів синдрому в особистості, а також визначити індивідуальні та групові заходи профілактики й психокорекції.

2. Методика «Мотивація професійної діяльності К. Замфір у модифікації А. Реана» [18] – застосовується для діагностики мотивації професійної діяльності. У методиці розглядається концепція прояву зовнішньої та внутрішньої мотивації особистості. Про внутрішній тип мотивації потрібно говорити, коли для особистості має значення сама діяльність. Якщо ж основою мотивації професійної діяльності є прагнення до задоволення інших зовнішніх

потреб по відношенню до змісту самої діяльності (мотиви соціального престижу, зарплатні тощо), то в цьому випадку прийнято говорити про зовнішню мотивацію. Самі ж зовнішні мотиви тут диференціюються на зовнішні позитивні та зовнішні негативні. Зовнішні позитивні мотиви, безперечно, більш ефективні та бажані ніж негативні мотиви. Задоволеність професією тим вища, чим оптимальніший мотиваційний комплекс: значна перевага внутрішньої позитивної мотивації і низька – зовнішньої негативної. Чим оптимальніший мотиваційний комплекс, чим більша активність, мотивована самим змістом діяльності, прагненням досягти в цій діяльності певних позитивних результатів, тим нижча емоційна нестабільність. І навпаки, чим більша діяльність досліджуваного, яка обумовлена мотивами уникнення (що починають превалювати над мотивами, що пов'язані з цінністю самої діяльності, а також над зовнішньою позитивною мотивацією), тим вище рівень емоційної нестабільності.

3. Методика комплексної оцінки проявів стресу Ю. Щербатих [10] – це методика, яка дозволяє перевірити рівень стресу за різними ознаками, а саме за: інтелектуальними, поведінковими, емоційними та фізіологічними. Для підрахунку сумарного показника використовується така схема по сумуванню балів за типами ознак описаними вище. Таким чином, загальна максимальна сума за всім списком теоретично може досягати 66.

Показник від 0 до 5 балів вважається хорошим - означає, що в даний момент життя вагомий стрес відсутній.

Показник від 6 до 12 балів означає, що людина відчуває помірний стрес, який може бути компенсований за допомогою раціонального використання часу, періодичного відпочинку і знаходження оптимального виходу з ситуації, що склалася.

Показник від 13 до 24 балів вказує на досить виражене напруження емоційних і фізіологічних систем організму, що виникло у відповідь на сильний стресорні фактор, який не вдалося компенсувати. В цьому випадку потрібно застосування спеціальних методів подолання стресу.

Показник від 25 до 40 балів вказує на стан сильного стресу, для успішного подолання якого бажана допомога психолога або психотерапевта. Така величина стресу говорить про те, що організм вже близький до межі можливостей чинити опір стресу.

Показник понад 40 балів свідчить про перехід організму до третьої, найбільш небезпечною стадії стресу - виснаження запасів адаптаційної енергії.

4. Методика «Незакінчені речення» [10]. У психологічній практиці частіше за інші використовується варіант методу «незакінчених речень» Сакса і Сіднея. Він містить у собі 60 незакінчених речень, в яких доповнення, здійснювані обстежуваним, регламентовані й залежать від змісту початку фрази. Вони можуть бути розділені на 15 груп по 4 речення в кожній, що характеризують тією чи іншою мірою систему відносин обстежуваного до родини, представників своєї або протилежної статі, до статевого життя, до вчителів, начальства і підлеглих.

Використана нами методика «Незакінчені речення» дає змогу виявити такі особливості міжособистісних стосунків як: ставлення до батька, ставлення до себе, нереалізовані можливості, ставлення до підлеглих, ставлення до майбутнього, ставлення до керівників, страхи і побоювання, ставлення до друзів, ставлення до свого минулого, ставлення до осіб протилежної статі, сексуальні стосунки, ставлення до сім'ї, ставлення до співробітників, ставлення до матері, відчуття провини. Деякі групи речень мають відношення до страхів і побоювань, до наявного почуття провини, свідчать про відношення обстежуваного до минулого і майбутнього, торкаються сфери взаємин з батьками і друзями, життєвих цілей.

2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження

З метою виявлення особливостей емоційного вигорання працівників сфери ІТ, що мають різні умови робочого середовища, було проаналізовано результати

усіх досліджуваних за вираженістю кожного етапу вигорання – напруження, резистенція та виснаження (див. Додаток А). На підставі сумарних показників за цими етапами помітно відмінні результати у групах, що порівнюються, а саме, досліджувані були віднесені до трьох груп – відсутність стадії (несформована), у процесі формування та сформована стадія емоційного вигорання [33].

Порівняльні результати дослідження за методикою В. Бойко показали, що в ІТ-спеціалістів групи 1 (з вільними правилами) показники по всіх трьох стадіях емоційного вигорання значно вищі, аніж в ІТ-спеціалістів групи 2 (з обмеженими правилами).

А саме, стадія «напруги» в ІТ-спеціалістів групи 1 перебуває на стадії формування у більшості досліджуваних (63,6%), у 22,8% – сформована, та лише у 13,6% несформована, у той час, як в ІТ-спеціалістів групи 2 у 86,4% опитаних цей етап несформований, у 9,1% на етапі формування, і сформований лише у 4,5% опитаних (див. Рис. 2.1).

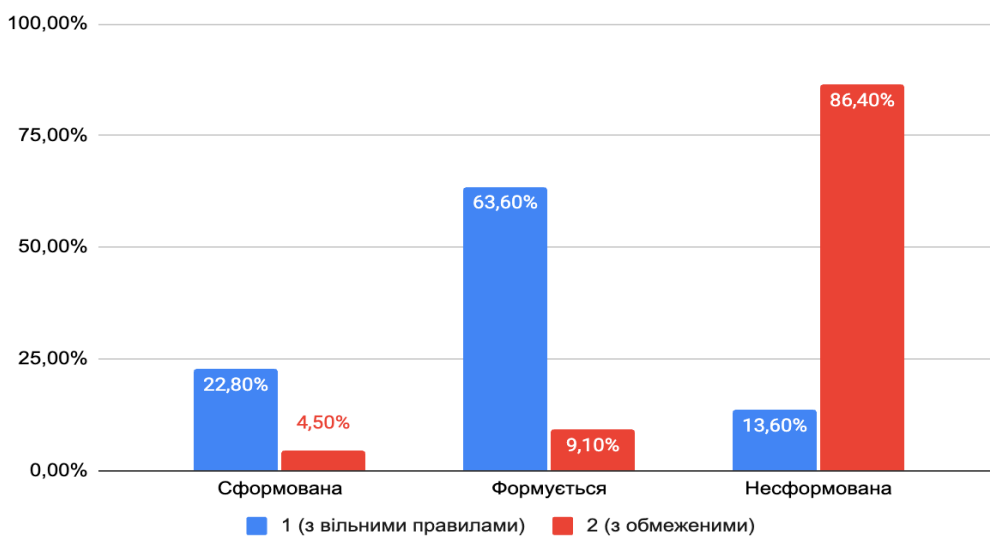


Рис. 2.1. Результати порівняння результатів двох груп ІТ-спеціалістів за методикою В. Бойко за шкалою «Напруга», %.

На рис. 2.1., можна побачити, що для більшості представників досліджуваної групи 2 з ІТ сфери практично не притаманне переживання хронічної напруги, підвищеної відповідальності й ускладнень у взаємодії з оточенням, сприймання атмосфери роботи як нестабільної, загостреної, саме

через перебування у середовищі з обмеженими та стабільними правилами роботи.

В осіб, у яких виявлено наявність вигорання на етапі «напруги», цей етап сформований найбільшою мірою симптомами переживання психотравмуючих обставин, тобто вони сприймають вільні умови роботи та робочі взаєностосунки як психотравмуючі, схильні до прокрастинації, а також переживають тривогу і депресії, підвищення нервовості у професійній діяльності через постійну залежність від дедлайнів, особистої відповідальності за процес.

На стадії «резистенції» результати були практично схожими (див. Рис. 2.2).

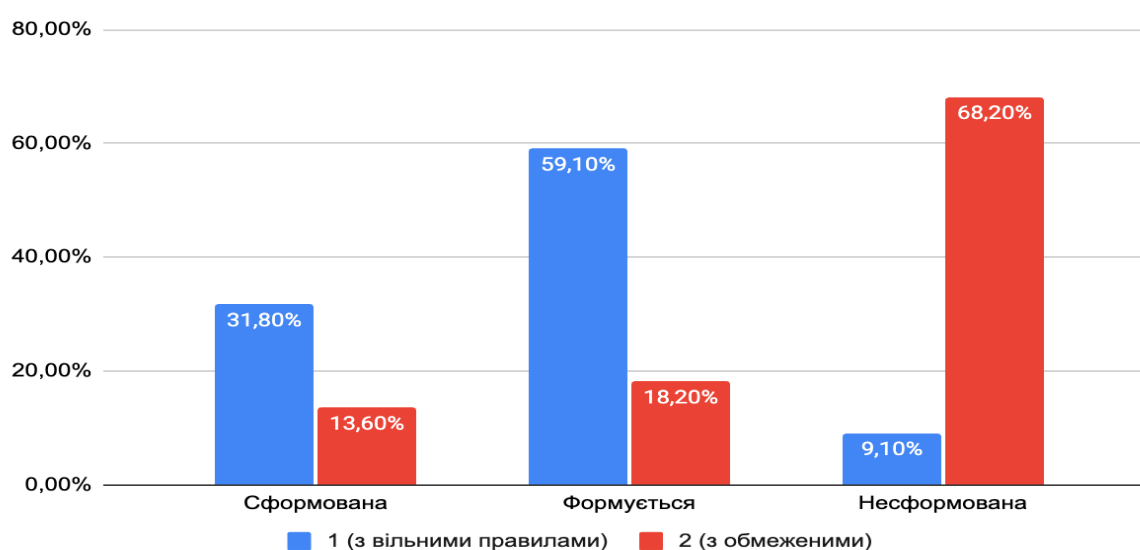


Рис. 2.2. Результати порівняння двох груп ІТ-спеціалістів за методикою В. Бойко за шкалою «Резистенція», %

Відповідно до рис. 2.2., у 31,8% опитуваних з групи 1 ця стадія сформована, у 59,1% формується, і переважна більшість мають несформовану фазу резистентності. У той час як в ІТ-спеціалістів групи 2 показник несформованості фази складає 9,1%, формується у 59,1%, а сформованою фаза резистенції є у 31,8% опитаних.

Етап резистентності характеризується такими симптомами, як неадекватне вибіркоче емоційне реагування в процесі діяльності, а також редукція професійних обов'язків, тобто згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання робочих обов'язків. Тобто

досліджувані працівники групи 1 (з вільними правилами) прагнуть обмежити як свою емоційну сферу, так і когнітивне навантаження в процесі роботи. Також важливим є те, що в осіб зі сформованою резистентністю надзвичайно проявляється симптом «емоційно-моральної дезорієнтації», що поглиблює неадекватну реакцію у відносинах з партнерами по бізнесу та менеджерами-управлінцями.

На стадії «виснаження» прослідковуються діаметрально протилежні результати по сформованості/несформованості стадії (див. рис. 2.3).

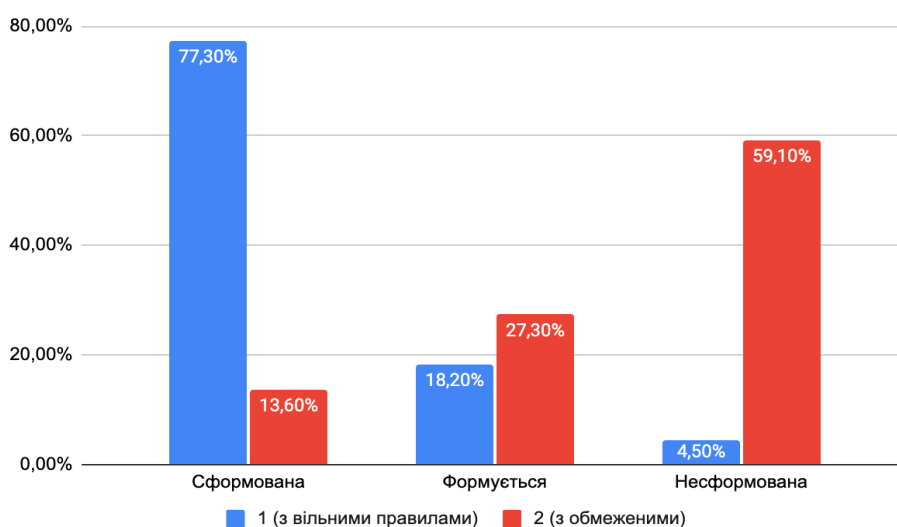


Рис. 2.3. Результати порівняння двох груп ІТ-спеціалістів за методикою В. Бойко за шкалою «Виснаження», %

Відповідно до рис. 2.3., у 77,3 % досліджуваних групи 1 (з вільними правилами) стадія сформована, у 18,2% знаходиться у процесі формування, несформована лише у 4,5% опитаних. У ІТ-спеціалістів групи 2 (з обмеженими правилами), згідно з графіком, стадія «виснаження» лише у 13,6 % формується у 27,3%, а у 59,1% є несформованою.

Можна зробити висновок, що для більшості досліджуваних працівників, що перебувають в умовах обмежених правил у робочому середовищі, не притаманна значна втрата психічних ресурсів, суттєвого зниження емоційного тону й ослаблення нервової системи. Це можна пояснити організаційними чинниками в колективі, тобто правила роботи слугують фактором пом'якшення стресу, працівник розуміє задачі, проявляє активну позицію у співдіяльності.

У досліджуваних зі сформованим етапом виснаження, простежується ознака особистісного відчуження, або часткова деперсоналізація, тобто порушення продуктивних робочих взаємин, розвиток цинічного ставлення до комунікантів при виконанні обов'язків, та до професійної діяльності загалом.

На наступному етапі дослідження виникла потреба дослідити рівень вмотивованості досліджуваних, оскільки у випадку формування та/або сформованості емоційного вигорання у людини виникає незадоволення собою та своїми результатами роботи, стреси зменшують фізичну і творчу енергію.

За методикою «Мотивація професійної діяльності К. Замфір у модифікації А. Реана» ми отримали такі результати.

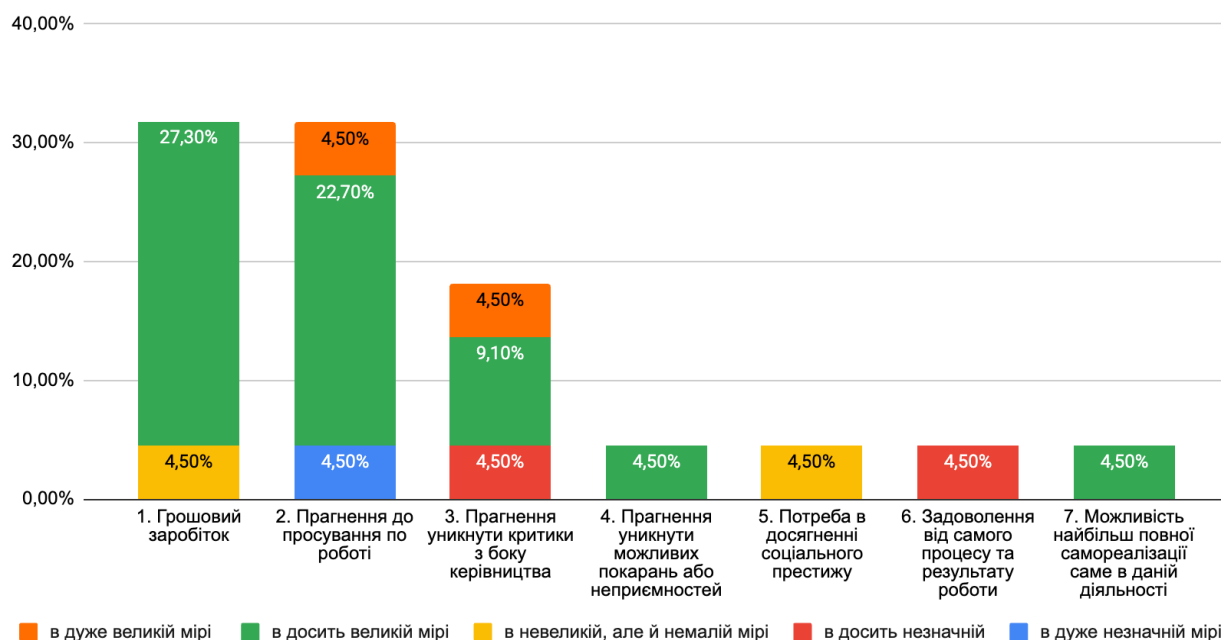


Рис. 2.4. Результати порівняння результатів групи з обмеженими правилами за методикою «Мотивація професійної діяльності К. Замфір у модифікації А. Реана», %

У групи 1 (з обмеженими правилами) провідним видом є зовнішня позитивна мотивація, відповідно у дуже великій та досить великій мірі присутні такі мотиви як грошовий зарібок (27,3%) та прагнення до просування по роботі (22,7%) (див. Рис. 2.4). Внутрішня мотивація практично не розвинена у цієї групи опитаних. Комбінація мотивації наступна: ЗПМ>ЗНМ>ВМ, де ЗПМ – зовнішня

позитивна мотивація (22,5%), ЗНМ – зовнішня негативна мотивація (11,3%), ВМ – внутрішня мотивація (4,5%).

Відповідно до Рис. 2.5., у групи 1 (з вільними правилами) провідним видом є зовнішня негативна мотивація, відповідно у досить великій мірі присутні такі мотиви як прагнення уникнути покарань або неприємностей (27,3%) (див. Рис 2.5).

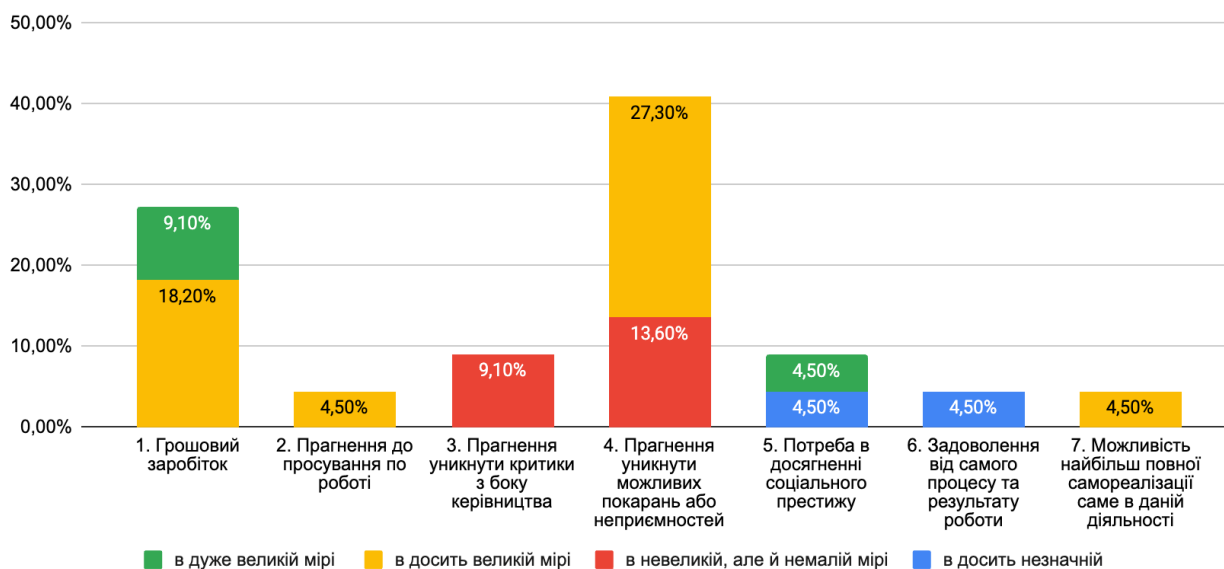


Рис. 2.5. Результати порівняння результатів групи з обмеженими правилами за методикою «Мотивація професійної діяльності К. Замфір у модифікації А. Реана», %

Внутрішня мотивація так само як і у групи 1 практично не розвинена. Серед зовнішніх позитивних мотивів переважає грошовий зарібок (18,2%). Комбінація мотивації наступна: ЗНМ>ЗПМ>ВМ, де ЗНМ – зовнішня негативна мотивація (30%), ЗПМ – зовнішня позитивна мотивація (13,6%), ВМ – внутрішня мотивація (4,5%). Така комбінація є найгіршим мотиваційним комплексом, що викликає неабияке занепокоєння, бо в подібних умовах, коли у працівників переважає виключно зовнішня негативна мотивація, посилюється можливість стресу, прискорюється професійне (емоційне) вигорання.

За методикою комплексної оцінки проявів стресу Ю. Щербатих результати були наступні.

Стрес відсутній у 22,7% групи 1 та у 18,2% опитаних групи 2 (5 і 4 особи відповідно). Помірний стрес відчувають 10 осіб групи 2 (45,5%) та 6 осіб групи 1 (27,3%), це означає, що завдяки відпочинку та раціональному використанню часу можна знайти оптимальний вихід зі стресової ситуації зі слабким стресором.

Сильний стресорний чинник, який не вдалося компенсувати, призвів до напруження фізіологічної та емоційної системи у 36,45% опитаних з групи 1 та 27,3% з групи 2, відповідно позбутися якого вдасться шляхом застосування спеціальних методик подолання стресу (див. Рис. 2.6).

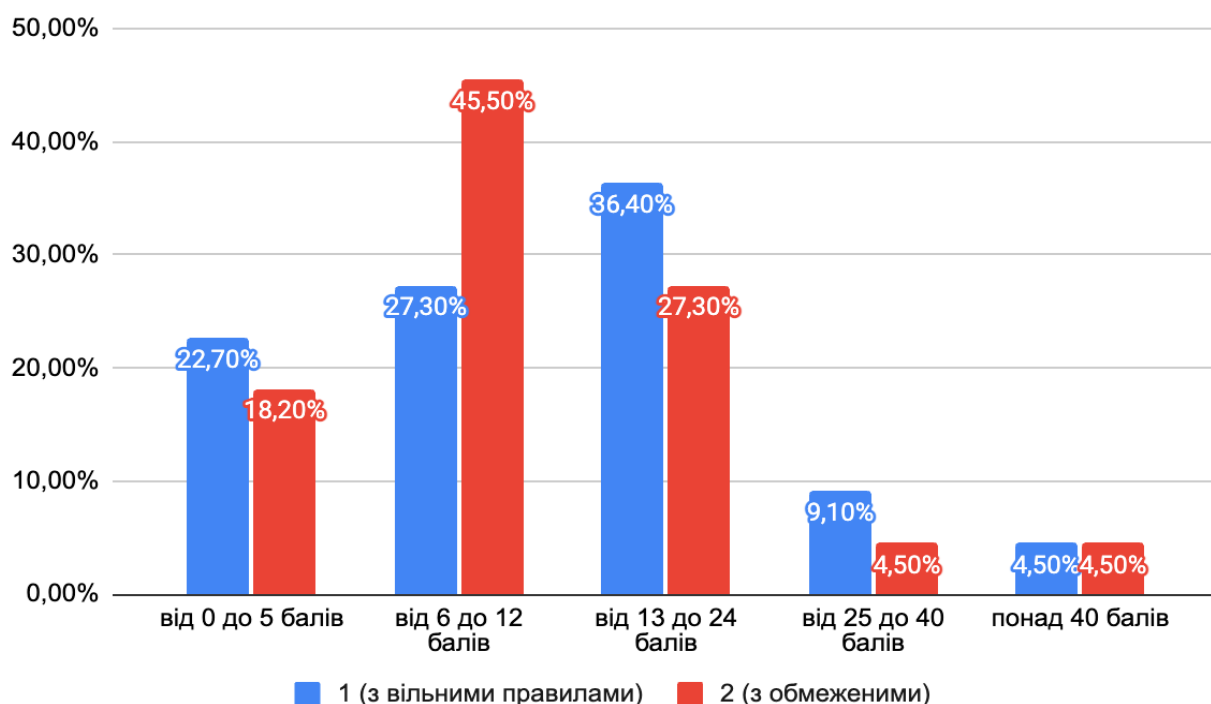


Рис. 2.6. Порівняння результатів по двох групах ІТ-спеціалістів за методикою комплексної оцінки проявів стресу (В. Щербатих), %

Результати попередніх методик показали, що сформовані у частини працівників симптоми переживання психотравмуючих обставин, робочі взаєностосунки як психотравмуючі, а також переживають тривогу і депресію, підвищення нервовості у професійній діяльності через постійну залежність від дедлайнів, особистої відповідальності за процес, ми вирішили провести методику «Незакінчені речення». Ми брали до уваги лише ті категорії, що стосуються внутрісімейних стосунків, а саме: ставлення до сім'ї, ставлення до батька, ставлення до матері.

Ставлення до батька у респондентів неоднозначне: 80% досліджуваних вважають, що батько приділяв їм мало уваги, 20% – що достатньо. Головною проблемою у батьківсько-дитячих стосунках був алкоголізм. Досліджувані потребували більше уваги з боку батька у дитинстві, вони вважають, що він не повністю реалізував свої мрії, не переймається домашніми турботами та мало приділяв зусиль для облаштування власного життя. 20% досліджуваних вважають, що у їх батька є задатки керівника, але вони ним не реалізовані. Основною темою відповідей дослідження за цією методикою є незадоволеність матеріальним статком сім'ї, причому у цій проблемі звинувачують також батька. Тож, можна зробити проміжні висновки, що ставлення до батька у 80% досліджуваних носить негативний характер, 20% – ставляться з розумінням і відчували його підтримку у дитинстві та і тепер.

За результатами нашого емпіричного дослідження ставлення до матері протилежне ставленню до батька. Всі респонденти вказали на те, що вони у дружніх стосунках з матір'ю і повністю їй довіряють. 70% досліджуваних вказали на те, що вона була і є їх авторитетом. В цілому ставлення до сім'ї у досліджуваних позитивне, вони вважають, що вона найкраща у кожного. Лише 10% досліджуваних сказали, що до них тепер ставляться як до дитини. У досліджуваній групі ІТ працівників присутнє позитивне ставлення до сім'ї, особливо до матері. Батько не має високого авторитету і ставлення до нього носить відтінок негативізму, можливо, через пияцтво. Але це не заважає респондентам оцінювати свою батьківську сім'ю як щасливу та доброзичливу.

Висновки до другого розділу

У результаті проведеного нами емпіричного вивчення психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці дали змогу виявити осіб, які на момент дослідження продемонстрували глибокий та достатньо виражений прояв емоційного вигорання.

У досліджуваних зі сформованим етапом виснаження, простежується ознака особистісного відчуження, або часткова деперсоналізація, тобто порушення продуктивних робочих взаємин, розвиток цинічного ставлення до комунікантів при виконанні обов'язків, та до професійної діяльності загалом. У працівників провідним видом є зовнішня негативна мотивація, відповідно у досить великій мірі присутні такі мотиви як прагнення уникнути покарань або неприємностей, хоча серед зовнішніх позитивних мотивів переважає грошовий заробіток. Також у більшості досліджуваних працівників, що перебувають в умовах обмежених правил у робочому середовищі, не притаманна значна втрата психічних ресурсів, суттєвого зниження емоційного тону й ослаблення нервової системи. Це можна пояснити організаційними чинниками в колективі, тобто правила роботи слугують фактором пом'якшення стресу, працівник розуміє задачу, проявляє активну позицію у співдіяльності.

Перспективою нашого дослідження вбачаємо у дослідженні досягнення високого рівня сформованої готовності програмістів до професійної діяльності, що відбувається у разі створення сприятливих умов для його реалізації, у цілеспрямованому формуванні всіх необхідних особистісних якостей, здібностей, знань, мотивів.

РОЗДІЛ 3

ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

3.1. Корекційно-тренінгова програма подолання емоційного вигорання у професійній діяльності ІТ-спеціалістів

У результаті проведеного діагностичного обстеження, було отримано ряд необхідної інформації про структуру емоційного вигорання особистості, що приймали участь у дослідженні, їхні індивідуальні емоційні реакції на стан, який у них наявний зараз та загальне емоційне переважає. Ці дані дали змогу сформулювати психокорекційні заходи, які засновані на варіанті групової взаємодії, направленні на зниження тривожності, невротичних проявів, включення адекватного психологічного захисту, підвищення загального емоційного фону, комунікабельності [38; 42].

Загальна кількість вибірки склали 10 осіб з емоційним вигоранням, шляхом вибору низьких показників за результатами дослідження.

З метою зниження проявів емоційно негативних станів у осіб з емоційним вигоранням, зняття емоційно-негативного стану напруження, зниження рівня залежності, формування позитивної Я-концепції, вивільнення власних емоцій, було створено корекційно-тренінгову програму [45; 47].

Типовими страхами осіб з емоційним вигоранням є: побоювання залишитись на самоті, боязнь живих соціальних контактів (налаштування себе на відчуття безнадійності, на неприйняття суспільством) [13].

Виходячи з цього, ми виокремили такі завдання психокорекційної програми:

– корекція емоційно-чуттєвого стану, раціоналізація почуттів, усвідомлення і прийняття себе, формування бажання самоактуалізації;

– забезпечити відчуття захищеності та взаємної довіри при взаємодії в соціумі;

- навчити залежних усвідомлювати причини тривоги;
- сформувати позитивний емоційний фон;
- знизити тривожність;
- підвищити рівень взаєморозуміння з близьким середовищем;
- познайомити з методами візуалізації, релаксації;
- знаходження власних ресурсів;
- профілактика емоційно-стресових станів;
- знизити психоемоційне напруження.

Програма забезпечить ефективний вплив на осіб з емоційним вигоранням, їхню власну емоційність, активізує внутрішні потенціали.

Підсумок роботи спрямований на реалізацію позитивної установки на майбутнє, зниження рівнів тривожності та фрустрованості та депресивних емоційних станів. Залучення до здорового способу життя, розстановка правильної поведінки та бажання до саморозвитку.

Перше заняття тренінгової програми спрямоване на знайомство з учасниками та тренером, опрацювання мети програми, очікування учасників, визначення опрацювання теми.

Заключне заняття спрямоване на інтеграцію отриманих знань, вмінь та навичок, отримання зворотного зв'язку за тематикою тренінгової програми, релаксацію та процедуру завершення тренінгу.

Методи, техніки та прийоми роботи:

1. Тематичні бесіди.
2. Спостереження.
3. Аутогенне тренування.
4. Тілесно-орієнтована терапія.
5. Проективні методики.
6. Арт-терапія.
7. Рольові ігри.

8. Візуалізація.

Структура кожного заняття містить такі складові:

– **Привітання.** На першому тренінговому занятті, відбувається знайомство між учасниками та із тренером. На початку наступних занять цей час відведений для повторення матеріалу минулого тренінгу, а також зворотній зв'язок, щодо ефективності застосування методик на практиці. А також даний час відведений для ознайомлення із темою поточного заняття.

– **Розминка.** Даний етап спрямований для зняття емоційного напруження учасників, на пошук та мобілізацію власних ресурсів для подальшої роботи.

– **Основний зміст заняття.** Дана частина спрямована на роботу із основним матеріалом, який викладається для учасників з метою зниження тривожності та фрустрованості, депресії та також супутніх негативних емоцій, які наявні, формування засобів для ефективного подолання та забезпечення адекватного сприйняття себе.

– **Рефлексія.** Спрямований на обмін думками, переживаннями та почуттями між учасниками, а також для тренера можливість оцінити ефективність засвоєння набутої інформації, аналіз важливості для учасників програми, є важливим для подальшого розвитку в тренінговому процесі, а також для ефективності роботи.

– **Прощання.** Проведення ритуалу прощання, передбачає завершення «гештальту» роботи у групі, створює атмосферу єдності. Учасники підбивають підсумки заняття, оцінюючи його. Тренер створює умови, які забезпечують релаксацію та ефективно завершення роботи у групі.

Форма роботи групова (10 людей).

Тривалість заняття 50-80 хвилин.

Методи: бесіда, релаксаційні техніки, ігри, малюнки.

Методики: арт - терапія, рольові ігри, методики на розвиток уяви, тілесно-орієнтовані вправи, дихальні вправи.

У таблиці 3.1 представлена структура тренінгу. Детальний опис представлений в додатку Е. Програма складається із 10 тем.

Таблиця 3.1

Тематичне планування

№	Тема тренінгу	Зміст тренінгу
1.	Знайомство і первинне формулювання проблеми	Бесіда Вправа «Ромашка» Вправа «Три плани» Вправа «Піч» Тілесно-орієнтовані вправи Обговорення підсумків.
2.	«Емоційна обізнаність»	Тренінг-лекція «Асоціації», «Психологічне здоров'я» «Емоції у світі людини» Мозковий штурм Гра «молочний бар». Обговорення підсумків
3.	«Презентація себе»	Вправа «Електричка» Вправа «Реінкарнація» Вправа «Нарцис» Життя, дай мені повітря ковток» Обговорення підсумків роботи
4.	«Мій ресурс»	Вправа: «Привітання» Вправа «Закінчи речення» Вправа «Малюнок суму» Вправа «Слухаємо себе» Вправа: «Колаж» Обговорення підсумків роботи
5.	«Я—сила»	Вправа: «Чарівні дзеркала» Вправа: «Малюнок тривоги» Обговорення підсумків роботи
6.	«Світ моїх емоцій»	Вправа «Емоційно забарвлене спілкування» вправа «Пантоміма» Вправа «Я - не я» Вправа «Зустріч з інопланетянами» Вправа «Візуалізація» Вправа «Емпатія»
7.	«Візуалізація»	«Мій світ» «Серце, тобі не хочеться спокою...» Аналіз відеоматеріалів «Нитка Аріадни» Обговорення підсумків роботи

8.	«Антистрес»	Вправа «Ситечко» Вправа «Висока енергія» Вправа «Усмішка» Аутогенне тренування або метод прогресивної релаксації Вправа: «Караван верблюдів» Обговорення підсумків роботи
9.	«Підтримка»	Вправа «Мідні труби» Вправи на «Гіпербола» Вправа: «Родзинка» Вправа «Бальзам» Тілесно-орієнтовані вправи Обговорення підсумків роботи
10.	« Підведення підсумків»	Вправа «Всесвіт» Тілесно-орієнтована терапія і аутотренінг Обговорення підсумків тренінгової програми

3.2. Аналіз результатів та оцінка ефективності комплексної програми

Показники ефективності впровадження розробленої програми тренінгу визначалися шляхом порівняння якісних і кількісних показників у контрольній та експериментальній групі. Умовою відбору до експериментальної групи, були особи з емоційним вигоранням, у яких наявні низькі, критичні показники за методиками. З цими респондентами, що увійшли до контрольної групи, не проводилась спеціальна консультативна робота [40; 51].

Після проходження досліджуваними корекційно-тренінгової програми з ними проводилась повторна діагностика психологічних особливостей.

При діагностуванні було виявлено наступні зміни.

За результатами авторської анкети, видно динаміку змін, оскільки не виявлено особи з емоційним вигоранням із результатами негативного типу емоцій. Результати представлені на рисунку 3.1.

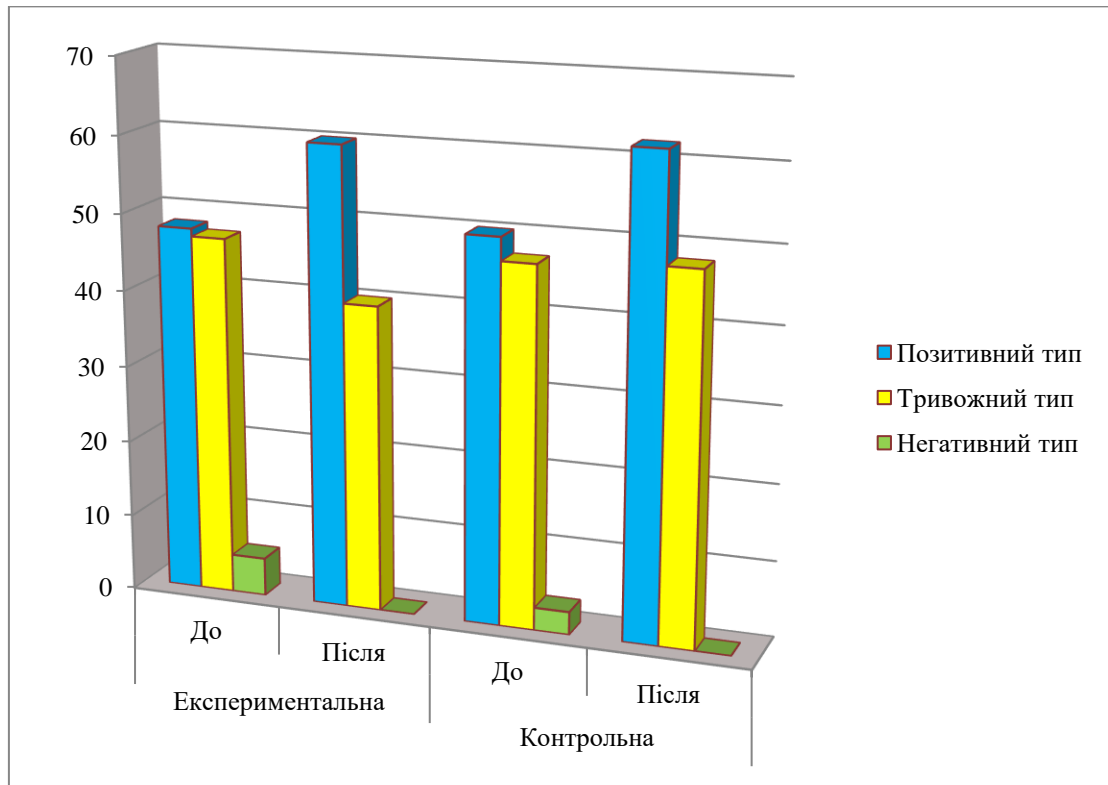


Рис. 3.1. Показники оцінки переважаючого типу емоційного фону осіб з емоційним вигоранням після проходження корекційно-тренінгової програми та контрольної групи, %

У них наявні показники тривожних станів, проте показники знизились. Це свідчить про стурбованість своїм залежним станом, але водночас присутнє бажання його позбутись. Вони відмічають позитивні зміни у стосунках з близьким колом спілкування.

Отже, покращення динаміки переважаючих емоцій, позитивно впливає на осіб з емоційним вигоранням.

За методикою САН, ми діагностували самопочуття, активність та настрої досліджуваних. Результати методики показали, що підвищилось самопочуття, активність та настрої. Результати представлені на рисунку 3.1.

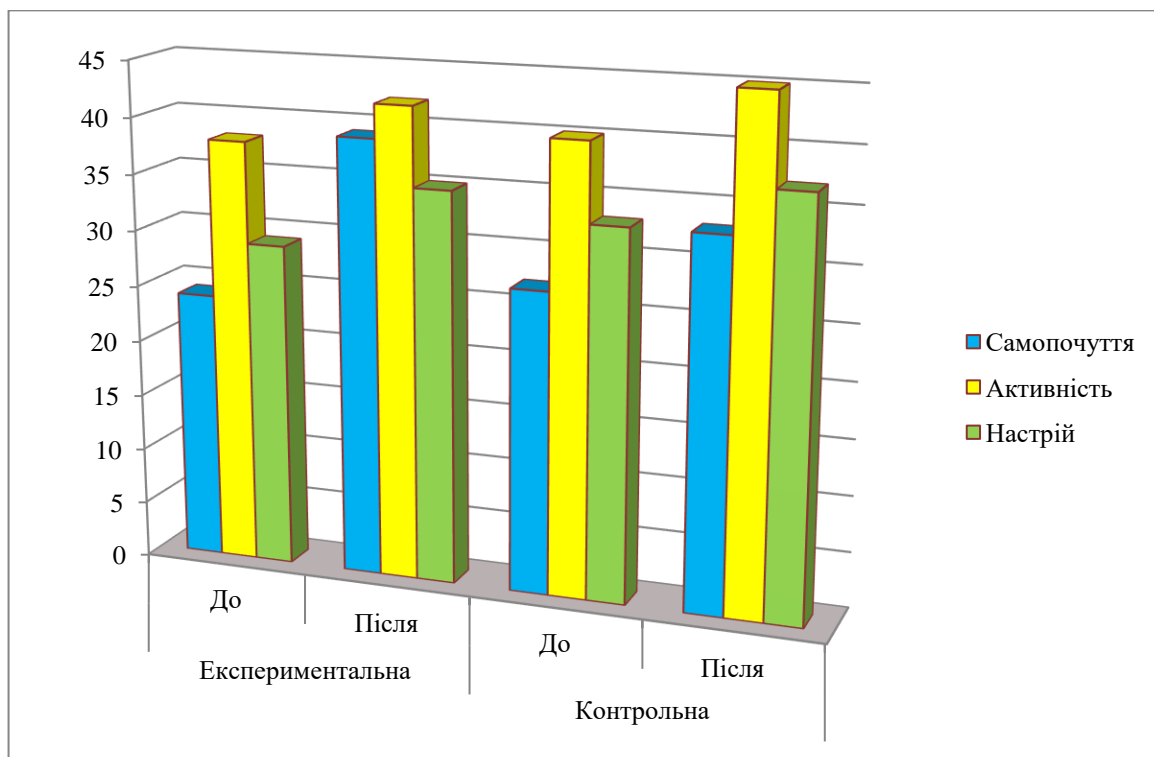


Рис. 3.2. Середньогрупові результати дослідження самооцінки функціонального стану «САН» до та після проходження корекційно-тренінгової програми та контрольної групи

Рівень самопочуття помітно змінився. Перші результати варіювались із 24,6 до 39,1 балів. У них покращилось самопочуття, зникли постійні прояви тривожного стану. Вони відмітили, що їх не турбує хворобливий стан, зникли прояви постійного відчуття втоми.

Підвищення рівня активності. Перший досліджуваний середньо груповий показник знаходився на рівні 38,5 балів. Після проходження тренінгової програми показники підвищились до 42,7 балів. Можемо припустити, що завдяки проходженню корекційної програми, у респондентів відкрився погляд по новому на свій та звичний режим життя, їм цікавіше бути постійно в русі.

Підвищення рівня настрою. У результаті дослідження відбулась помітна динаміка змін. Так у досліджуваних середній показник був 29 балів, після проходження тренінгу збільшився до 35 балів. Для осіб з емоційним вигоранням, що пройшли психокорекційну програму, важливим було підвищення настрою та загальної атмосфери. Результати показали, що вони стали райдужно відноситись по подій, що з ними відбуваються, вони перестали оцінювати ситуації, які

виникають як безвихідні. Стан тривоги в повсякденному житті не турбує їх як раніше.

Подальший аналіз здійснимо згідно із результатами, отриманими досліджуваними за методикою анкетування за допомогою шкали особистісної та ситуативної тривожності Ч. Спілберґера – Ю. Ханіна. Результати представлені на рисунку 3.3.

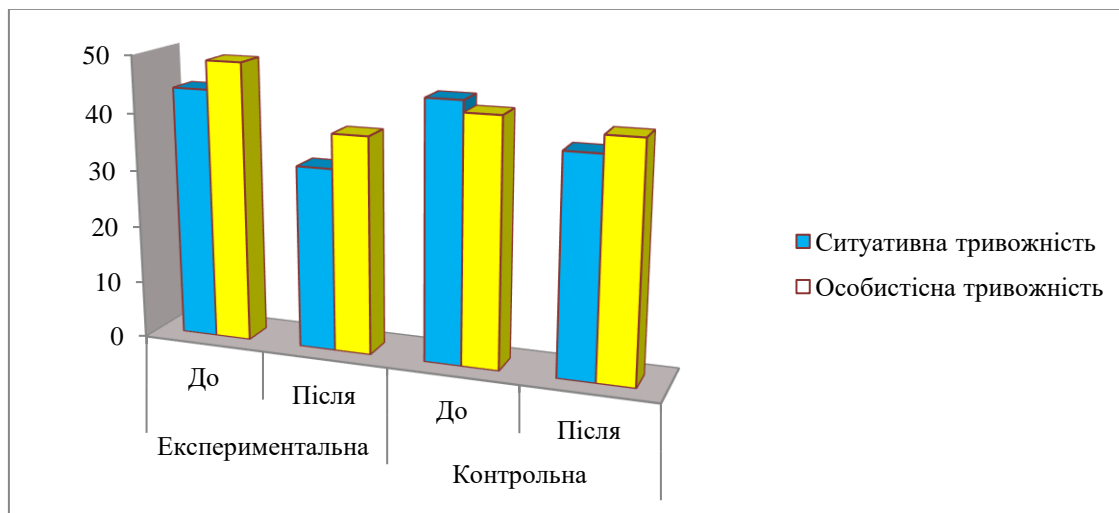


Рис. 3.3. Середньогрупові показники зміни ситуативної та особистісної тривожності досліджуваних до та після проходження тренінгової програми та контрольної групи

Зниження рівня ситуативної (з 44,2 до 32 балів) та особистісної (з 49,8 до 38,3 балів) тривожності, які спостерігаємо при аналізі результатів, свідчать про пояснення власних страхів, обізнаність у різного роду ситуацій, що виникають під час емоційного вигорання.

Зниження рівня напруги, занепокоєння та нервозності. Вони вбачають у своїх діях та діяльності успіх, направлені на позитивний результат. Працівники намагаються у повсякденному житті поєднати акцент з зовнішньої вимогливості до себе, категоричності, високої особистої значимості в постановці завдань на змістовне осмислення діяльності та конкретне планування цілей на день. У них з'явилась мотивація до діяльності, перспектива їхніх дій на майбутнє. Вони стали відповідальніше ставитись до життя та будувати нові цілі. Зменшилися показники дискомфорту, занепокоєння та вегетативного збудження.

Отже, згідно отриманих результатів, ми можемо свідчити про те, що корекційно-тренінгова програма, яка була розроблена для зниження рівня тривожності, фрустрованості, депресивних станів, а також інших негативних станів, що заважали особам з емоційним вигоранням для успішного ведення життєдіяльності та професійного росту ІТ працівників є ефективною, що сприяє розвитку позитивних емоцій, адаптації до ситуацій що виникають, активної діяльності.

Висновки до третього розділу

Запропоновану корекційно-тренінгову програму можна вважати однією з профілактичних форм роботи з особами з емоційним вигоранням, яка дає можливість стабілізувати психічні та фізичні стани ІТ працівників, а також сприяє формуванню розвитку більшого емоційного зв'язку та комунікації з оточуючими, колегами; запобігає негативним наслідкам в сфері фізичного та психічного розвитку та знижує рівень тривожності, агресії.

Доцільно зазначити зміну негативних станів у позитивному напрямку, а саме підвищення рівня настрою, що дозволяє безпечніше для себе оцінювати ситуації, що складаються. Вагомою динамікою зміни є показники ситуативної та особистісної тривожності. Зниження рівня фрустрованості, після проходження корекційно-тренінгової програми, характеризуються збільшенням адаптованості до нових, непередбачуваних умов життя.

Таким чином, можна зробити висновки про доцільність та важливість впровадження ІТ працівникам комплексних програм психологічної корекції емоційного вигорання, які здебільшого мають вплив на адекватну оцінку свого стану, зниження прояву різних негативних станів, що дозволяє не тільки покращити фізичний та психічний стан, а й вирішити низку проблем сучасного суспільства та покращення результатів праці у цій сфері.

ВИСНОВКИ

Результати проведеного теоретико-емпіричного дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників сфери інформаційних технологій з різними умовами праці дають змогу робити наступні висновки:

Більшість дослідників феномену вигорання сходяться на думці, що він являє собою синдром, який є захисною реакцією на тривалі робочі стреси, пов'язані з міжособистісним спілкуванням, появою особистісного відчуження або часткової деперсоналізації. Він розвивається на фоні хронічного професійного стресу (накопичування стресів середньої інтенсивності) та призводить до зниження емоцій та сил людини. Вигорання працівників – це закономірний фінал довготривалої роботи або жонглювання великою кількістю завдань, хоча і те, і інше відіграє певну роль. Вигорання ІТ-спеціалістів – це природний стан, який може бути викликаний багатьма причинами, включаючи складні сесії кодування, занадто великий обсяг роботи та стислі терміни.

У результаті проведеного емпіричного дослідження проблеми емоційного вигорання ми дійшли до наступних висновків. Досліджувані з групи 2 мають високі показники по всіх стадіях формування емоційного вигорання, на відміну від ІТ-спеціалістів групи 1, у яких показники занижені. У опитаних групах 2 істотно вищі показники за шкалами, що прослідковується у незадоволеності собою, редукції професійних обов'язків та емоційному дефіциті, саме тому вільні правила налаштування робочого процесу (або їх відсутність в принципі), як відсутність організаційного чинника, не сприяють подоланню стресу та емоційного вигорання. В ході дослідження у групі 2 виявлено такі особливості емоційного вигорання ІТ працівників, як емоційна виснаженість, яка проявляється емоційною спустошеністю, втомою та характеризуються знеособлюванням стосунків із людьми. Також значущою особливістю емоційного вигорання є резистенція, яка проявляється у несвідомому прагненні до психологічного комфорту, коли людина намагається більш-менш успішно захистити себе від неприємних вражень. Значній кількості спеціалістів групи 2

притаманне неадекватне емоційне реагування на різні робочі моменти, зменшення міжособистісної взаємодії з колегами, припинення професійних обов'язків, бажання побути на самоті. Це дає можливість говорити про їх діяльність як таку, що має стресогенний характер, особливо враховуючи комунікаційну складову їх професійної діяльності.

Показники тривожності у двох групах досліджуваних не показали істотних відмінностей, що може бути пов'язано іншими процесами, а не з професійним емоційним вигоранням. У групі 2 сформувалася комбінація, що є найгіршим мотиваційним комплексом, а в умовах, коли у працівників переважає виключно зовнішня негативна мотивація, посилюється можливість стресу, прискорюється професійне (емоційне) вигорання. Сильний стресорний чинник, який не вдалося компенсувати, призвів до напруження фізіологічної та емоційної системи у 36,45% опитаних з групи 1 та 27,3% з групи 2, відповідно позбутися якого вдасться шляхом застосування спеціальних методик подолання стресу. У групі 1 (з обмеженими правилами) провідним видом є зовнішня позитивна мотивація, відповідно у дуже великій та досить великій мірі присутні такі мотиви як грошовий заробіток (27,3%) та прагнення до просування по роботі (22,7%). Внутрішня мотивація практично не розвинена у цієї групи опитаних. Зовнішня позитивна мотивація (22,5%), зовнішня негативна мотивація (11,3%), внутрішня мотивація (4,5%). У групі 1 (з вільними правилами) провідним видом є зовнішня негативна мотивація, відповідно у досить великій мірі присутні такі мотиви як прагнення уникнути покарань або неприємностей (27,3%).

З метою подолання впливу негативних емоцій, було створено корекційно-тренінгову програму, яка пройшла процедуру апробації на досліджуваних високими показниками тривожності та напруги. Програма складається із 10 занять, тривалість 1,5 кожне. Матеріали розраховані на 10 тем: «Знайомство і первинне формулювання проблеми»; «Емоційна обізнаність»; «Презентація себе»; «Мій ресурс»; «Я сила»; «Світ моїх емоцій»; «Візуалізація»; «Антистрес»; «Підтримка»; «Підведення підсумків». Запропонована програма та повторна діагностика учасників після проходження корекції встановила: зниження рівня

тривожності, фрустрованості, депресивних станів, агресивності та ригідності. Зниження рівня ситуативної та особистісної тривожності. Покращення настрою, активності, самопочуття. Зниження рівня напруги, покращення переважаючих типів відносин. Досягнення високого рівня сформованої готовності ІТ працівника до професійної діяльності відбувається у разі створення сприятливих умов для його реалізації, у цілеспрямованому формуванні всіх необхідних особистісних якостей, здібностей, знань, мотивів.

Перспективою подальшого дослідження вбачаємо у вдосконаленні підбору психодіагностичного інструментарію та програми профілактики емоційного вигорання особистості, вивчення гендерних ознак та вікового емоційного вигорання у ІТ працівників.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрес А. Психофізична підготовленість студентів спеціальності «Комп'ютерні технології». *Фізична активність, здоров'я і спорт*. 2018. № 1(31). С. 3–9.
2. Барна Н. В. Іміджелогія : навч. посібник для дистанційного навчання. Київ, 2007. 131с.
3. Божко Ю. П. Професійна успішність програмістів. *Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки*. 2013. № 4 (21). С. 128–136.
4. Бойко В. А. Феномен покоління: особливості соціологічної концептуалізації. *Соціологія*. 2014. №12 (116). С. 158–162.
5. Бреус Ю. В. Емоційний компонент у структурі освіти вищого навчального закладу. *Збірник статей VI Всеукраїнської наукової конференції «Гуманітарні аспекти формування особистості»*, 2012. Львів: ЛДУ БЖД, 2012. С. 277-287.
6. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників. *Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка*. 2005. №22-23. с. 47-50.
7. Варій М. Й. Енергетична концепція психіки і психічного. Київ: Центр учбової л-ри, 2009. с. 318.
8. Войтка В. І. Психологічний словник. Київ: Вища школа, 1992. с. 216.
9. Голуб О. В. Стрессова стійкість: сутність, теоретичні основи формування. *Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. №7. Київ. 2004. 384 с.
10. Грицюк І.М., Магдисюк Л.І. Дослідницькі методи в різних галузях практичної психології: навч. посібник. Луцьк: Вежа-Друк, 2022. 248 с.
11. Гришко Л. В. Про формування професійних якостей майбутнього програміста в процесі навчання основ програмування. *Вісник Черкаського університету*, 2011 Вип. 194. С. 129 -136.

12. Гурська О. О. Аналіз професійно важливих якостей фахівців у галузі інформаційних технологій. *Вісник Національного авіаційного університету. Серія: Педагогіка, Психологія*. 2016. Вип. 9. С. 6.
13. Дьомкіна О. В. Ризики при інвестиціях у розвиток персоналу сфери інформаційних технологій. *Актуальні проблеми економіки*. 2015. № 5(167). С. 454–461.
14. Жигайло Н. І., Стасюк М.М. Роль емоційного інтелекту в процесі професійної освіти. *Педагогіка і психологія професійної освіти*. 2016. №4. С. 87-97.
15. Жогно Ю. П. Емоційне вигорання в педагогічному спілкуванні та співвідношення понять «суб'єктивне/суб'єктне». *Наука і освіта*. 2008. № 3. с. 37-40.
16. Задорожна М. Хронічна втома – ще не хвороба, але вже й не здоров'я. *Охорона здоров'я*. 2017. №2. с. 21.
17. Зайчикова Т. Чинники прояву та передумови формування синдрому «професійного вигорання» у вчителів: зб.наук. праць. Київ: Вид. НПУ імені М. П. Драгоманова, 2020. №11. с. 57-65.
18. Занюк С. С. Психологія мотивації: навчальний посібник. Київ: Вид. «Либідь», 2002. 304 с.
19. Квас В. М. Проблема формування готовності майбутніх учителів до професійного самовдосконалення. *Наукові записки КДПУ. Серія: Педагогічні науки*, 2015. 141, 2, 120-123.
20. Колот А. М. Мотивація персоналу: підручник. Київ: КНЕУ, 2002. 345 с.
21. Магдисюк Л. І., Гриневич О. В., Лесик М. М. Феномен емоційного вигорання особистості як соціально-психологічне явище. *Labyrinths of Realsty: Collection of scientific works*. 2021. Issue 6 (11). P. 48-51.
22. Магдисюк Л. І., Супрунович К. М. Характер впливу соціальної перцепції на тривожність та психічне благополуччя особистості. *Психологічні студії*. Видавничий дім «Гельветика», 2023. № 2. С. 116-121.

23. Магдисюк Л. І., Федоренко Р. П. Психологія життєвих криз: навч. посіб. Луцьк: Вежа-Друк, 2023. 292 с.
24. Магдисюк Л., Романів М., Магдисюк Д. Психологічний аналіз ризику суїцидальної поведінки безробітних осіб чоловічої статі. *Психологічні студії*. Видавничий дім «Гельветика», 2023. № 3. С. 42-49.
25. Мазоренко М. О. Психологічні скасові іміджу сучасного фахівця. *Вісник Національного університету оборони України. Питання психології*. Харків, 2012. Вип.4. С. 187.
26. Максименка С. Д., Карамушки Л. М., Зайчикової Т. В. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти. Навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядиплом. Освіти. Міленіум. Київ. 2004. с.264.
27. Маляр-Газда Н. М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодення. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. №3. С. 27–31.
28. Маркова А. К. Проблеми формування мотиваційної навчальної діяльності. Київ, 1989.
29. Матвієнко О., Пересадін М., Андросов Є. Культура здоров'я та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання. *Журнал Персонал*. Київ. 2007. №1. с. 72
30. Медведчук Т. В., Туркот Т. І. Емоційне вигорання як соціально-психологічний феномен та шляхи його запобігання в освітньому середовищі. *Таврійський вісник освіти*. 2010. № 3. С. 136-142.
31. Методичні рекомендації до організації навчально-дослідницької діяльності та написання випускних кваліфікаційних робіт (проектів) здобувачами вищої освіти освітньо-професійної програми «Практична психологія (психологічне консультування та психотерапія)» на другому (магістерському) рівні вищої освіти / Л. І. Магдисюк та ін. Луцьк: Вежа-Друк, 2022. 32 с.

32. Мірошниченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах : навч.-метод. посіб. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. с. 124.
33. Міщенко М. С., Бойко В. В. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «діагностика рівня емоційного вигорання». *Young Scientist*. 2015. № 4 (19). с. 103–105.
34. Мудрак І., Магдисюк Л. Тривожність як негативне переживання безробітними життєвої ситуації. *Психологічні основи здоров'я, освіти, науки та самореалізації особистості*. Луцьк: Вежа-Друк, 2023. С. 164-166.
35. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. с. 146.
36. Панасенко Н., Гомонюк В. Особливості розвитку професійних якостей у програмістів. *Актуальні проблеми психології*. 2010. Т. 5, № 14. С. 163–169.
37. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання. 2011. № 14-15. с. 49-54.
38. Практична психологія: методичні рекомендації до організації навчально-дослідницької діяльності та написання наукових робіт здобувачами вищої освіти. / Л. І. Магдисюк та ін. Луцьк: ПП Іванюк В. П., 2021. 48 с.
39. Психологія екстремальності та психопрофілактика психічної травми й суїцидальних намірів: навч.-метод. посіб. / Л. І. Магдисюк та ін. Луцьк: Вежа-Друк, 2021. 236 с.
40. Сила дихання: психологічні засоби відновлення: навч.-метод. посіб. / Л. І. Магдисюк та ін. Луцьк: Вежа-Друк, 2022. 120 с.
41. Скрипник В. Особливості перебігу та само сприйняття соціально-психологічної адаптації студентів-першокурсників. *Психологія і суспільство*. 2005. 2. С. 87-93.
42. Слюсарчук Ю., Джавала Л., Угрин Л. Компетентнісний підхід до підготовки ІТ-фахівців на основі проектного навчання. *Вісник Національного*

університету «Львівська політехніка». *Інформатизація вищого навчального закладу*. 2015. № 831. С. 29–34.

43. Смульсон М. Л. Психологія розвитку інтелекту: Монографія. Київ, 2001. 276 с.

44. Стаднюк Л. А., Давидович О. В., Приходько В. Ю., Олійник М. В., Ширяєва М. І. Синдром емоційного вигорання: фактори, що сприяють його виникненню і попередженню. *Вісник наукових досліджень*. 2017. №1. с. 145-149.

45. Стасюк М. М. Особливості емоційної сфери ІТ-спеціалістів. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. 2017. С. 82–86.

46. Харьковська В., Магдисюк Л. І. Профілактика інтернет-залежності у дітей та молоді. *Актуальні проблеми практичної психології у Волинському регіоні*. Луцьк: Вежа-Друк, 2021. С. 153-155.

47. Чілікіна О. Психологічні особливості мотивації трудової діяльності. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія*. 2022. (3 (52)), с. 180-185.

48. Чудакова В. П. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження мотиваційного профілю-показника сформованості інноваційності та конкурентоздатності особистості. *Освіта та розвиток обдарованої особистості*. 2015. № 8. С. 39–53.

49. Шкарлатюк К. І., Федоренко Р. П., Магдисюк Л. І. Дизайн психологічного дослідження: організація та проведення практики практичних психологів: навч.-метод. посіб. Луцьк: Вежа-Друк, 2022. 332 с.

50. Шнайдер О. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія і педагогіка»*. 2014. №26. с. 144-148.

51. Deci E. L., Ryan R. M. A motivational approach to self : Integration in personality. *Nebraska Symposium on Motivation : Vol. 38. Perspectives on motivation / [ed. R. Dienstbier]. Lincoln : University of Nebraska Press, 1991. P. 237 288. 24.*

52. Etzion D. Burnout : The hidden agenda of human distress, *IIBR series in Organizational Behavior and Human Resources*. [working paper no 930/87]. Israel : The Israel Institute of Business Research, Faculty of Management, Tel Aviv University, 1987. P. 16–17.
53. Freudenberger H. J. Staff Burn-Out. The Society for the Psychological Study of Social Issues. 1974. Volume 30, Issue 1. P. 159–165.
54. Karkoulis S., Samhat A., Messarra L. The relationship between Machiavellianism and career development. *Journal of Organizational Culture, Communications and Conflict*. 2010. No 14 (1).P. 1–11.
55. Lisowski V.O., Mihuta I. Yu. Importance of coordination skills essential psychophysical demonstrated competencies as a military specialists. *Physical Education of Students*. 2013. № 6. P. 38–42. doi:10.6084/ m9.figshare.840501.
56. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 1981. N 2. P. 99–113.
57. Maslach, W. B. Schaufeli. Professional burnout : Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Schaufeli, C. Maslach, T. Marek. Washington D.C : Taylor & Francis, 1993. P. 1–16.
58. Maudgalya, T., Wallace, S., Daraiseh, N., & Salem, S. (2006). Workplace stress factors and «burnout» among information technology professionals: a systematic review. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7(3), 285–297.
59. Psychophysiological Characteristics of Burnout Syndrome: Resting-State EEG Analysis / Golonka K, Gawlowska M, Mojsa-Kaja J, Marek, T. *BioMed Research International*. 2019 .
60. Zin S., Ahmad N., Ngah N., Ismail R., Abdullah I., Ibrahim N. Effects of Machiavellianism on Ingratiation in Organizational Settings. *Canadian Social Science*. 2011. No 7 (2). P. 183–190.

ДОДАТКИ

Додаток А

Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» 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.

Таблиця А.1

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 на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.	
8.	Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше розв'язати 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 на 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 й 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 намагаюся 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 свою 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 із невіру.
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 партнерами в 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 безвихідною).	
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.	Якби 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 зі 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 й 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 – отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

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 фаз формування «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 «Напруга»

1. Переживання психотравмувальних 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 вибіркоче 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)

4. 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 домінантними у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання». Методика дає можливість 106 побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якої фази формування «емоційного вигорання» належать домінантні симптоми й в якій фазі їх найбільша кількість.

Наступний крок в інтерпретації результатів – осмислення показників стадій розвитку «вигорання»: «напруга», «резистенція» та «виснаження». У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак зіставлення балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Річ у тому, що вимірювані в них явища істотно різні – реакція на зовнішні й внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна твердити тільки про те, наскільки кожна фаза сформувалася, 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.

Методика «Мотивація професійної діяльності

К. Замфір у модифікації А. Реана»

Інструкція: «Прочитайте, будь ласка, нижче перераховані мотиви професійної діяльності та дайте оцінку їх значущості для Вас за п'ятибальною шкалою»: дуже низький – 1 бал; низький – 2 бали; середній (невеликий, але й немалий) – 3 бали; високий – 4 бали; дуже високий – 5 балів.

Текст опитувальника

Мотиви:

1. Грошовий заробіток.
2. Прагнення просуватися на роботі (кар'єрний ріст).
3. Прагнення уникнути критики з боку інших.
4. Прагнення уникнути можливих покарань або неприємностей з боку інших.
5. Потреба в досягненні соціального престижу і поваги з боку інших.
6. Задоволення від самого процесу і результату роботи.
7. Можливість повноцінної самореалізації саме у даній (професійній) діяльності.

Інтерпретація результатів:

Надалі розраховуються показники внутрішньої (ВМ), зовнішньої позитивної (ЗПМ) та зовнішньої негативної мотивації (ЗНМ):

$$ВМ = (\text{оцінка п.6} + \text{оцінка п.7})/2.$$

$$ЗПМ = (\text{оцінка п.1} + \text{оцінка п.2} + \text{оцінка п.5})/3.$$

$$ЗНМ = (\text{оцінка п.3} + \text{оцінка п.4})/2.$$

$ВМ > ЗПМ > ЗНМ$ і $ВМ = ЗПМ > ЗНМ$ – оптимальний мотиваційний комплекс;

$ЗНМ > ЗПМ > ВМ$ – найгірший мотиваційний комплекс. Залежно від отриманих значень показників мотивації (ВМ, ЗПМ, ЗНМ) можливі наступні комбінації, коли переважає один із них чи переважають кілька показників з однаковими значеннями, а саме: перевага внутрішньої та зовнішньої позитивної

мотивації – ВМ, ЗПМ, ВМ=ЗПМ; посилення зовнішньої негативної мотивації – ВМ=ЗПМ=ЗНМ, ВМ=ЗНМ; ЗПМ=ЗНМ; ЗНМ тощо.

Методика комплексної оцінки проявів стресу (Ю. Щербатих)

Інструкція: перед вами ознаки стресу – інтелектуальні, поведінкові, емоційні та фізіологічні.

За наявність у себе одного з інтелектуальних і поведінкових ознак – ставте собі 1 бал; емоційних – 1.5 бали, а фізіологічних – 2 бали.

Таблиця В.1

Текст опитувальника

Інтелектуальні ознаки стресу

1. Переважання негативних думок	2. Труднощі зосередження
3. Погіршення показників пам'яті	4. Постійне та безплідне обертання думок навколо однієї проблеми
5. Підвищене відволікання	6. Труднощі ухвалення рішень, тривалі коливання при виборі
7. Погані сни, кошмари	8. Часті помилки, збої в обчисленнях
9. Пасивність, бажання перекласти відповідальність на когось іншого	10. Порухення логіки, сплутане мислення
11. Імпульсивність мислення, поспішні та необґрунтовані рішення	12. Звуження «поля зору», уявне зменшення можливих варіантів дії

Таблиця В.2

Поведінкові ознаки стресу

1. Втрата апетиту або переїдання	2. Зростання помилок під час виконання звичних дій
3. Пришвидшене або, навпаки, уповільнене мовлення	4. Тремтіння голосу

5. Збільшення конфліктних ситуацій на роботі або в сім'ї	6. Хронічна нестача часу
7. Зменшення часу, який приділяється на спілкування з близькими та друзями	8. Втрата уваги до свого зовнішнього вигляду, недоглянутість
9. Антисоціальна, конфліктна поведінка	10. Низька продуктивність діяльності
11. Порушення сну або безсоння	12. Більш інтенсивне куріння та вживання алкоголю

Таблиця В.3

Емоційні симптоми

1. Занепокоєння, підвищена тривожність	2. Підозрілість
3. Похмурий настрій	4. Відчуття постійної туги, депресія
5. Дратівливість, напади гніву	6. Емоційна "тупість", байдужість
7. Цинічний, недоречний гумор	8. Зменшення почуття впевненості в собі
9. Зменшення задоволеності життям	10. Почуття відчуженості, самотності
11. Втрата інтересу до життя	12. Зниження самооцінки, поява почуття провини або невдоволення собою або своєю роботою

Таблиця В.4

Фізіологічні симптоми

1. Болі в різних частинах тіла невизначеного характеру, головні болі	2. Підвищення або зниження артеріального тиску
--	--

3. Прискорений або неритмічний пульс	4. Порушення процесів травлення
5. Порушення свободи дихання	6. Відчуття напруження в м'язах
7. Підвищена стомлюваність	8. Тремтіння в руках, судомі
9. Поява алергії чи інших шкірних висипань	10. Підвищена пітливість
11. швидке збільшення або втрата ваги тіла	12. Зниження імунітету, часті нездужання

Обробка результатів:

Для підрахунку сумарного показника використовується така схема. Наявність кожного симптому з інтелектуальних або поведінкових ознак стресу оцінюється в 1 бал, кожен симптом з «емоційного» списку оцінюється в 1,5 бала, а кожен симптом із «фізіологічного» списку оцінюється у 2 бали.

Таким чином, загальна максимальна сума за всім списком теоретично може досягати 66.

Показник від 0 до 5 балів вважається хорошим – означає, що в цей момент життя скільки-небудь значущий стрес відсутній.

Показник від 6 до 12 балів означає, що людина відчуває помірний стрес, який може бути компенсований за допомогою раціонального використання часу, періодичного відпочинку і знаходження оптимального виходу із ситуації, що склалася.

Показник від 13 до 24 балів вказує на досить виражене напруження емоційних і фізіологічних систем організму, що виникло у відповідь на сильний стресорний чинник, який не вдалося компенсувати. У цьому разі потрібне застосування спеціальних методів подолання стресу.

Показник від 25 до 40 балів вказує на стан сильного стресу, для успішного подолання якого бажана допомога психолога або психотерапевта. Така величина стресу свідчить про те, що організм уже близький до межі можливостей чинити опір стресу.

Показник понад 40 балів свідчить про перехід організму до третьої, найбільш небезпечної стадії стресу – виснаження запасів адаптаційної енергії.

Методика «Незакінчені речення» (Сакса і Сіднея)

Інструкція: «Нижче наведено 60 незакінчених речень. Прочитайте кожне речення і закінчіть його, записуючи перше ж судження, яке спало вам на думку. Виконуйте завдання швидко, не задумуючись довго над кожною фразою; якщо не можете закінчити яке-небудь речення відразу, обведіть його номер колом і поверніться до нього пізніше».

- 1.Думаю, що мій батько рідко...
- 2.Якщо всі проти мене, то...
- 3.Я завжди хотів...
- 4.Майбутнє вбачається мені...
- 5.Якби я обіймав керівну посаду...
- 6.Мій учитель (керівник, начальник)...
- 7.Знаю, що нерозумно, але боюся...
- 8.Думаю, що справжній друг...
- 9.Коли я був дитиною...
- 10.Ідеалом жінки (чоловіка) для мене є...
- 11.Коли бачу чоловіка поруч з жінкою...
- 12.У порівнянні з більшістю інших родин моя сім'я...
- 13.Найкраще мені займатися (працювати) з...
- 14.Моя мати і я...
- 15.Зробив би все, щоб забути...
- 16.Якби мій батько тільки захотів...
- 17.Думаю, що досить здатний, щоб...
- 18.Я міг би бути дуже щасливим, якби...
- 19.Якщо хто-небудь буде під моїм керівництвом...
- 20.Сподіваюся на...
- 21.У школі мої вчителі...
- 22.Більшість моїх товаришів не знає, що я...
- 23.Не люблю людей, які...
- 24.У дитинстві я...

25. Вважаю, що більшість дівчат і юнаків,..
26. Сімейне життя здається мені...
27. Моя родина поводить ся зі мною як з.
28. Люди, з якими я учуся (працюю)...
29. Моя мати...
30. Моєю найбільшою помилкою було.,,
31. Я хотів би, щоб мій батько...
32. Моя найбільша слабкість полягає в тім...
33. Моїм прихованим бажанням у житті...
34. Мої підлеглі...
35. Настане день, коли...
36. Коли до мене наближається вчитель (начальник)...
37. Мені б хотілося перестати...
38. Більше за все люблю тих людей, які...
39. Якщо мені подобається дівчина (хлопець), я...
40. Вважаю, що більшість дівчат (хлопців)...
41. Коли я згадую своє дитинство...
42. Більшість відомих мені сімей...
43. Люблю вчитися (працювати) з людьми, які...
44. Вважаю, що більшість матерів...
45. Коли я був дитиною, то відчував.,
46. Думаю, що мій батько...
47. Коли мені не таланить, я...
48. Коли я прохаю інших що-небудь зробити...
49. Більше за все я хотів би в житті...
50. Коли я буду старим...
51. Люди, перевагу яких над собою я визнаю...
52. Мої побоювання неодноразово змушували мене...
53. Коли мене немає, то мої друзі...
54. Моїм найнезабутнішим спогадом дитинства є...

55. Мені дуже не подобається, коли жінка (чоловік)...
56. Якщо я залишаюся наодинці з жінкою (чоловіком)...
57. Коли я був дитиною, моя родина...
58. Люди, що навчаються (працюють) зі мною...
59. Я люблю свою матір, але...
60. Саме гірше, що мені траплялося робити, це...

Ключ до тесту

Відношення до себе (2, 17, 32, 47)

Страхи (7, 22, 37, 52)

Провина (15, 30, 45, 60)

Секс (11, 26, 39, 56)

Матір (14, 29, 44, 59)

Батько (1, 16, 31, 46)

Сім'я (12, 27, 42, 57)

Протилежна стать (10, 25, 40, 55)

Товариші (8, 23, 38, 53)

Колеги (13, 28, 43, 58)

Начальство (6, 21, 36, 51)

Підлеглі (5, 19, 34, 48)

Минуле (9, 24, 41, 54)

Майбутнє (4, 20, 35, 50)

Цілі (3, 18, 33, 49)

Оцінювання результатів

Для кожної групи речень виводиться характеристика, що характеризує певну систему взаємовідносин як позитивну, негативну чи нецікаву для обстежуваного. Отримані дані підлягають якійсь і кількісній обробці. В одному з варіантів цього методу обстежуваний має закінчити оповідь, а не відокремлене речення.

Варто наголосити, що деякі питання цієї методики виявляються неприємними для обстежуваних, тому що стосуються інтимного боку їхнього

життя. Тому автор рекомендує в інструкції додатково повідомляти обстежуваному, що дослідження проводиться з метою тренування пам'яті чи уваги.

Скажімо: Взаємозв'язки з сім'єю.

У порівнянні з більшістю інших сімей, моя сім'я...

погана, недружня, розпалася, занадто міщанська, нещаслива і т.п. – 2б.

не дуже гарна, нервова, не дружна і т.п. – 1б.

гарна, дружна, нормальна, любляча, щаслива – 0б.

не гірша, не краща, звичайна – 0б.

маленька, велика і т.п. – 0б.

більш інтелектуальна, особлива – 0б.

Взаємини з друзями і знайомими.

Думаю, що справжній друг...

міф, не існує, буде важким хрестом, я сам по собі – 2б.

це собака, книга і т.п. – 1б.

мені дуже потрібний, у мене не скоро буде – 1б.

велика рідкість, не підведе, завжди зрозуміє – 0б.

Відношення до себе.

Якщо всі проти мене, то...

я страшно переживаю, я в розпачі, мені дуже погано – 2б.

я винуватий, я здаюся, я погана людина – 1б.

я переживаю, я хвилююся, нервую, мені неприємно і т.п. – 1б.

я іду, я замикаюся в собі – 1б.

я проти усіх – 0б.

потрібно розібратися, подумати, я цього не боюся – 0б.

Ставлення до майбутнього.

Майбутнє здається мені...

дуже похмурим, сумним, страшним – 2б.

сірим, непривабливим і т.п. – 2б.

світлим, рожевим, неясним, невідомим, таким як сьогодні – 0б.

Потім підраховується загальна кількість балів по кожній групі.

Чим більше балів отримала група, тим глибше ставлення обстежуваного до її змісту, до того ж зі знаком мінус, тим вище для нього особистісна значимість цих суджень.

**Оцінка рівня ситуативної (реактивної) тривожності
(Тест Спілбергера-Ханіна)**

Обстежуваному пропонується – «Уважно прочитайте кожне з наведених тверджень і закресліть відповідну цифру справа залежно від того, як ви себе почуваете в даний момент. Над питаннями довго не замислюйтеся. Перша відповідь, зазвичай, яка приходить в голову, є найбільш правильною, адекватною Вашому стану».

Проводиться тестування з використанням опитувального бланка (Табл. Е.1).

Таблиця Е.1

Опитувальний бланк ситуативної тривожності (Спілбергера-Ханіна)

	Ситуація	Ні, це не так	Напевно так	вірно	Дійсно вірно
1	Я спокійний	1	2	3	4
2	Мені нічого не загрожує	1	2	3	4
3	Я відчуваю себе напружено	1	2	3	4
4	Я відчуваю жаль	1	2	3	4
5	Я відчуваю себе вільно	1	2	3	4
6	Я розчарований	1	2	3	4
7	Мене хвилюють можливі невдачі	1	2	3	4
8	Я відчуваю себе відпочилим	1	2	3	4
9	Я стурбований	1	2	3	4
10	Я маю відчуття внутрішнього задоволення	1	2	3	4
11	Я впевнений у собі	1	2	3	4
12	Я нервую	1	2	3	4
13	Я не знаходжу собі місця	1	2	3	4

14	Я напружений	1	2	3	4
15	Я не відчуваю скованості	1	2	3	4
16	Я задоволений	1	2	3	4
17	Я заклопотаний	1	2	3	4
18	Я надто збуджений і мені не по собі	1	2	3	4
19	Мені радісно	1	2	3	4
20	Мені приємно	1	2	3	4

Показник ситуативної (реактивної) тривожності розраховується за формулою:

$$PT = \sum_1 - \sum_2 + 35,$$

де \sum_1 – сума закреслених цифр по пунктах 3, 4, 6, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18;

\sum_2 – сума закреслених цифр по пунктах 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20.

Якщо PT *не перевищує 30*, то, особа, яку опитували, не відчуває особливої тривоги, тобто у неї в даний момент виявляється *низька* тривожність. Якщо сума знаходиться в інтервалі *31-45*, то це означає *помірну* тривожність. При *46 і більше* - тривожність *висока*.

Дуже висока тривожність (> 46) прямо корелює з наявністю невротичного конфлікту, з емоційними і невротичними зривами і з психосоматичними захворюваннями.

Низька тривожність (< 12), навпаки, характеризує стан як депресивний, з низьким рівнем мотивацій. Але іноді дуже низька тривожність у показниках тесту є результатом активного витіснення особою високої тривоги з метою показати себе в «кращому світлі».

Опитувальник САН

Таблиця Ж.1

Бланк тесту диференціальної самооцінки функціонального стану (САН)

1	САМОПОЧУТТЯ ХОРОШЕ	3 2 1 0 1 2 3	САМОПОЧУТТЯ ПОГАНЕ
2	ПОЧУВАЮ СЕБЕ СИЛЬНИМ	3 2 1 0 1 2 3	ПОЧУВАЮ СЕБЕ СЛАБКИМ
3	ПАСИВНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	АКТИВНИЙ
4	МАЛОРУХОМИЙ	3 2 1 0 1 2 3	РУХЛИВИЙ
5	ВЕСЕЛИЙ	3 2 1 0 1 2 3	СУМНИЙ
6	ГАРНИЙ НАСТРІЙ	3 2 1 0 1 2 3	ПОГАННИЙ НАСТРІЙ
7	ПРАЦЕЗДАТНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	РОЗБИТИЙ
8	ПОВНИЙ СИЛ	3 2 1 0 1 2 3	ЗНЕСИЛЕНИЙ
9	ПОВІЛЬНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	ШВИДКИЙ
10	БЕЗДІЯЛЬНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	ДІЯЛЬНИЙ
11	ЩАСЛИВИЙ	3 2 1 0 1 2 3	НЕЩАСНИЙ
12	ЖИТТЄРАДІСНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	ПОХМУРИЙ
13	НАПРУЖЕНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	РОЗСЛАБЛЕНИЙ
14	ЗДОРОВИЙ	3 2 1 0 1 2 3	ХВОРИЙ
15	БЕЗУЧАСНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	ЗАХОПЛЕНИЙ
16	БАЙДУЖИЙ	3 2 1 0 1 2 3	СХВИЛЬОВАНИЙ
17	ЗАХОПЛЕНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	СУМОВИТИЙ
18	РАДІСНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	ЗАСМУЧЕНИЙ
19	ВІДПОЧИВИШИЙ	3 2 1 0 1 2 3	ВТОМЛЕНИЙ

20	СВІЖИЙ	3 2 1 0 1 2 3	ВИСНАЖЕНИЙ
21	СОНЛИВИЙ	3 2 1 0 1 2 3	ЗБУДЖЕНИЙ
22	БАЖАННЯ ВІДПОЧИТИ	3 2 1 0 1 2 3	БАЖАННЯ ПРАЦЮВАТИ
23	СПОКІЙНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	ЗАКЛОПОТАНИЙ
24	ОПТИМІСТИЧНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	ПЕСИМІСТИЧНИЙ
25	ВИТРИВАЛИЙ	3 2 1 0 1 2 3	ТАКИЙ, ЩО ШВИДКО СТОМЛЮЄТЬСЯ
26	БАДЬОРИЙ	3 2 1 0 1 2 3	В'ЯЛИЙ
27	МІРКУВАТИ ВАЖКО	3 2 1 0 1 2 3	МІРКУВАТИ ЛЕГКО
28	РОЗСІЯНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	УВАЖНИЙ
29	ПОВНИЙ НАДІЙ	3 2 1 0 1 2 3	РОЗЧАРОВАНИЙ
30	ЗАДОВОЛЕНИЙ	3 2 1 0 1 2 3	НЕВДОВОЛЕНИЙ

Робиться розрахунок суми балів згідно ключа до тесту.

Самопочуття сума балів за питання: 1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26.

Активність сума балів за питання: 3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28.

Настрій сума балів за питання: 5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30.

Отримана за кожною шкалою сума знаходиться в межах від 10 до 70 і дозволяє виявити функціональний стан індивіда в даний момент часу за принципом:

о < 30 балів – *низька* оцінка; о 30 – 50 балів – *середня* оцінка; о > 50 балів – *висока* оцінка.

Заповнюється підсумкова таблиця, робиться висновок про поточний рівень самопочуття, активності та настрою обстеженої особи.