

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
Факультет філології, психології та педагогіки

Кафедра психології та педагогіки

Спеціальність 053 «Психологія»
Очна форма навчання 2 курс другого (магістерського) рівня вищої освіти

КВАЛІФІКАЦІЙНА МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА
**«Особливості професійного вигорання працівників із віддаленим
форматом роботи»**

Виконала студентка гр. 601-ФП
_____ . _____.2025 р. Т.Г. Бойченко
Керівник кваліфікаційної роботи
_____ . _____.2025 р. М.М. Тесленко

Робота допущена до захисту:
В.о.завідувачка кафедри психології та педагогіки Клевака Л.П.
_____ . _____.2024 р. _____ (підпис)

Полтава 2025

Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»
(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет **Філології, психології та педагогіки**

Кафедра **психології та педагогіки**

Ступінь вищої освіти **магістр**

Спеціальність **053 «Психологія»**

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о.завідувача кафедри
Л.П. Клевака

« _____ » _____ 2024року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТУ
Бойченко Тетяни Григорівни
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи **«ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ІЗ ВІДДАЛЕНИМ ФОРМАТОМ РОБОТИ»**

керівник роботи Тесленко М.М., к.псих.н., доцент

затверджена наказом вищого навчального закладу від «09» серпня 2024року №818- ф,а

2. Строк подання здобувачем роботи 13.01.2025 р.

3. Вихідні дані до роботи навчальна, наукова, довідкова і методична література, фахові періодичні видання, інші інформаційні ресурси

4. Зміст кваліфікаційної роботи

Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ З ВІДДАЛЕНИМ ФОРМАТОМ РОБОТИ

1.1. Аналіз теоретичних підходів до вивчення феномену професійного вигорання особистості

1.2. Симптоми та детермінанти професійного вигорання особистості працівників

1.3. Специфічні прояви синдрому професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи

Розділ 2. МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ З ВІДДАЛЕНИМ ФОРМАТОМ РОБОТИ

2.1. Вибір і обґрунтування методик дослідження

2.2. Тест емоційного вигорання (В. Бойко)

2.3. Методика «Психологічне вигорання» (Н. Водоп'янова, О. Старченкова)

2.4. Методика «Суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності» Ч. Спілбергера та Ю. Ханіна

2.5. «Діагностика психічного вигорання» (О. Рукавішніков)

2.6. Методика «Самооцінка психічних станів» (за Г. Айзенком)

Розділ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ З ВІДДАЛЕНИМ ФОРМАТОМ РОБОТИ ЗАЛЕЖНО ВІД СТАЖУ РОБОТИ

3.1. Організація емпіричного дослідження

3.2. Особливості рівня професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи

3.3. Аналіз сформованості симптомів професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи, пошук відмінностей показників залежно від стажу роботи

3.4. Характеристика суб'єктивної ситуаційної та особистісної тривожності працівників з віддаленим форматом роботи

3.5. Оцінка сформованості компонентів психічного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи

3.6. Особливості психічних станів працівників з віддаленим форматом роботи залежно від досвіду роботи

5. Перелік графічного матеріалу

Результати аналізу сформованості симптомів професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи, пошук відмінностей показників залежно від стажу роботи

Результати визначення суб'єктивної ситуаційної та особистісної тривожності працівників з віддаленим форматом роботи

Результати оцінка сформованості компонентів психічного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи

Результати визначення психічних станів працівників з віддаленим форматом роботи залежно від досвіду роботи.

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
I	Тесленко М.М., к.псих.н., доцент		
II	Тесленко М.М., к.псих.н., доцент		
III	Тесленко М.М., к.псих.н., доцент		

7. Дата видачі завдання 17.09.2024 р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Вивчення нормативних та інструктивних матеріалів, спеціальної літератури, періодичних видань.	упродовж терміну виконання кваліфікаційної роботи	
2.	РОЗДІЛ 1. Збір теоретичного матеріалу, аналіз наукових джерел із теми кваліфікаційної роботи, написання розділу		
3.	РОЗДІЛ 2. Огляд і обґрунтування вибору психодіагностичних методик, характеристика обраних методик, написання розділу		
4.	РОЗДІЛ 3. Проведення емпіричного дослідження, написання розділу, оформлення графічної частини.		
5.	Формування загальних висновків і рекомендацій із зазначенням перспектив подальших досліджень, оформлення роботи		
6.	Представлення роботи на кафедрі, перевірка на плагіат, рецензування, написання доповіді для захисту в ЕК		

Студентка _____

(підпис)

Бойченко Т.Г.

Керівник роботи _____

(підпис)

Тесленко М.М.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
Розділ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ З ВІДДАЛЕНИМ ФОРМАТОМ РОБОТИ	
1.1 Аналіз теоретичних підходів до вивчення феномену професійного вигорання особистості.....	9
1.2. Симптоми та детермінанти професійного вигорання особистості працівників.....	15
1.3. Специфічні прояви синдрому професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи.....	22
Висновки до першого розділу.....	27
Розділ 2. МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ З ВІДДАЛЕНИМ ФОРМАТОМ РОБОТИ	
2.1. Вибір і обґрунтування методик дослідження.....	30
2.2. Тест емоційного вигорання (В. Бойко).....	33
2.3. Методика «Психологічне вигорання» (Н. Водоп'янова, О.Старченкова).....	36
2.4. Методика «Суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності» Ч. Спілбергера та Ю. Ханіна.....	40
2.5. «Діагностика психічного вигорання» (О. Рукавішніков).....	42
2.6. Методика «Самооцінка психічних станів» (за Г. Айзенком).....	44
Висновки до другого розділу.....	47
Розділ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ З ВІДДАЛЕНИМ ФОРМАТОМ РОБОТИ ЗАЛЕЖНО ВІД СТАЖУ РОБОТИ	
3.1. Організація емпіричного дослідження.....	50
3.2. Особливості рівня професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи.....	54
3.3. Аналіз сформованості симптомів професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи, пошук відмінностей показників залежно від стажу роботи	58
3.4. Характеристика суб'єктивної ситуаційної та особистісної тривожності працівників з віддаленим форматом роботи.....	62
3.5. Оцінка сформованості компонентів психічного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи.....	64
3.6. Особливості психічних станів працівників з віддаленим форматом роботи залежно від досвіду роботи.....	69
Висновки до третього розділу.....	73
ВИСНОВКИ.....	78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	84
ДОДАТКИ.....	92

ВСТУП

Проблема професійного вигорання є надзвичайно актуальною в сучасному суспільстві, оскільки стосується як особистісного, так і професійного благополуччя працівників. Умови праці в багатьох сферах постійно ускладнюються через інтенсифікацію роботи, високі вимоги до продуктивності, емоційне напруження та необхідність адаптації до змін у технологіях і організаційних структурах.

Професійне вигорання – це стан фізичного, емоційного і психічного виснаження, викликаний тривалим стресом і надмірним навантаженням на робочому місці. Воно негативно впливає не лише на продуктивність працівників, а й на їхнє психічне та фізичне здоров'я, створюючи загрозу професійній ефективності та міжособистісним відносинам.

Актуальність цієї проблеми підсилюється тим, що вона стосується працівників усіх рівнів, зокрема представників професій, пов'язаних із постійною взаємодією з людьми, таких як медики, педагоги, психологи, соціальні працівники, а також співробітники сфери ІТ та інших індустрій із високим рівнем стресу.

Професійне вигорання призводить до таких наслідків, як зниження продуктивності, плинність кадрів, втрата професійної мотивації, розвиток психосоматичних розладів, а також ризик депресивних станів і тривожних розладів. Це, у свою чергу, стає значною проблемою для організацій, які стикаються зі зниженням ефективності роботи своїх команд і фінансовими втратами.

У контексті сучасних глобальних викликів, таких як пандемія COVID-19, війни, економічні кризи та поширення дистанційних форматів роботи, проблема професійного вигорання набуває ще більшої значущості. Віддалений формат роботи створює додаткові ризики ізоляції, порушення балансу між роботою та особистим життям, що підвищує рівень емоційного виснаження працівників.

Розуміння механізмів вигорання та впровадження превентивних заходів, таких як програми психологічної підтримки, тренінги з управління стресом,

покращення умов праці та підвищення гнучкості робочого графіка, є важливими завданнями як для роботодавців, так і для фахівців у галузі психології.

Отже, актуальність проблеми професійного вигорання працівників зумовлена її впливом на здоров'я людини, продуктивність праці та ефективність організацій, що вимагає комплексного підходу до її вирішення на рівні особистості, організації та суспільства в цілому.

Професійне вигорання працівників із віддаленим форматом роботи має унікальні прояви, зумовлені специфікою такого режиму. Однією з головних характеристик є почуття соціальної ізоляції. Відсутність безпосереднього контакту з колегами та спонтанних взаємодій, притаманних офісному середовищу, може створювати відчуття віддаленості від команди. Це позбавляє працівників важливих емоційних ресурсів, які зазвичай формуються через міжособистісні зв'язки на робочому місці.

Ще одним важливим аспектом є розмитість меж між роботою та особистим життям. Віддалена робота часто створює ситуації, коли працівники не можуть відокремити професійні обов'язки від особистих справ, що спричиняє перевантаження та виснаження. Ця розмитість, у поєднанні з постійною доступністю через електронні засоби зв'язку, формує постійний робочий стрес. Працівники відчувають тиск бути продуктивними, навіть у неробочий час, що лише посилює їхній емоційний виснаження.

Дистанційний формат також часто ускладнює отримання зворотного зв'язку від керівництва. Працівники можуть відчувати себе недооціненими, що знижує їхню мотивацію та формує відчуття віддаленості від організаційних цілей. Крім того, самостійність у плануванні робочого часу, яка сприймається як перевага, іноді призводить до перевантаження через відсутність чіткої структури завдань.

Технічні аспекти роботи також відіграють важливу роль. Постійна залежність від цифрових технологій може викликати додатковий стрес, особливо якщо працівник стикається з технічними проблемами або недостатньою обізнаністю. Це ускладнює роботу й сприяє виникненню почуття

безпорадності.

Нарешті, недостатня фізична активність, притаманна віддаленій роботі, впливає на загальний психологічний стан, підвищуючи ризик емоційного виснаження. Усі ці фактори разом формують специфічний профіль професійного вигорання, притаманний саме дистанційному формату праці. Важливо розуміти ці особливості для розробки ефективних заходів профілактики та підтримки працівників.

На сьогодні феноменологію професійного вигорання, методи його психодіагностики, психопрофілактики, психокорекції досліджено досить ґрунтовно (В. Бойко, Н. Водоп'янова, Дж. Еделвіч, Л. Карамушка, К. Маслач, В. Орел, Д. Трунов, І. Фрідман, Л. Юр'єва та ін.). Однак і досі, на тлі серйозного інтересу науковців до процесу вигорання, недостатньо дослідженою є проблема вигорання працівників з віддаленим форматом роботи, особливо в порівнянні за різним стажем трудової діяльності, відповідно – досвідом роботи, хоч їх професія підвладна розвитку цього синдрому не менше за інші.

Вигорання, на думку сучасних науковців, є тристоронньою проблемою: для самого професіонала, який вигорає та відчуває себе душевно спустошеним і нездатним виконувати професійні обов'язки на адекватному рівні; для тих, з ким він спілкується, як у процесі своєї професійної діяльності (від співробітників, колег і клієнтів, з якими він працює і кому прагне допомогти, до начальників і керівників організації), так і поза нею: із сім'єю, друзями та близькими; для самої професійної діяльності: її якості, результативності, ефективності й успішності [38, с. 72].

Отже, актуальність та практична значущість даної проблеми зумовили вибір теми нашого дослідження: «Особливості професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи».

Об'єкт дослідження – професійне вигорання працівників з віддаленим форматом роботи.

Предмет дослідження – психологічні особливості професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи.

Метою науково-дослідної роботи стало теоретичне та емпіричне вивчення психологічних особливостей схильності до професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи у залежності від досвіду роботи.

Відповідно до мети, об'єкту та предмету дослідження окреслено такі емпіричні завдання:

1. Здійснити теоретичний аналіз підходів до вивчення феномену професійного вигорання особистості.
2. Розкрити загальні психологічні особливості професійного вигорання працівників, з'ясувати його чинники та загальні прояви, особливості перебігу.
3. На основі аналізу наукової літератури з'ясувати специфічні прояви та психологічні чинники синдрому професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи.
4. Визначити методичні засади дослідження феномену професійного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи, сформулювати контингент досліджуваних з різним досвідом роботи.
5. Експериментально дослідити схильність та рівні професійного вигорання в обраних групах працівників з віддаленим форматом роботи залежно від досвіду роботи.
6. Емпірично визначити особливості тривожності та рівня психологічного стресу у працівників з віддаленим форматом роботи залежно від досвіду роботи.
7. Здійснити узагальнення результатів емпіричного дослідження та сформулювати відповідні висновки.

В основу дослідження покладено **гіпотезу**: припускаємо, що у своєму розвитку професійне вигорання за рівнем та симптоматикою, у тому числі за проявами тривожності і психологічного стресу, матиме більш виражені прояви у працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи більше 10 років, ніж у молодих спеціалістів зі досвідом роботи від 3 до 10 років.

Теоретико-методологічною основою стали:

- уявлення про особистість як суб'єкта активної професійної діяльності (К. Абульханова-Славська, Б. Ананьєв, Ж. Вірна, З. Карпенко, Є. Климов, В. Панок, Г. Ложкін, С. Максименко, В. Семиченко, В. Шадриков та ін.);
- концепції емоційного вигорання особистості (О. Змановська, О. Єгоров, О. Лічко, Д. Менделевич та ін.);
- сучасні напрями дослідження емоційного вигорання (І. Барух, Р. Девіс, І. Гольдберг, О. Єгоров, К. Янг та ін.);
- концепції синдрому професійного вигорання С. Джексона, С. Ларсона, К. Маслач, Б. Перлмана, В. Бойка, Є. Водоп'янової, Н. Гришиної, Е. Старченкової та ін.

Вирішення поставлених завдань здійснювалося за допомогою **таких методів та методик** дослідження:

1. *Теоретичні:* аналіз, синтез і узагальнення теоретичних та експериментальних даних наукових досягнень сучасної психологічної науки з тематики дослідження.

2. *Психодіагностичні:* спостереження; бесіда; комплекс стандартизованих методик: методика «Психологічне вигорання» (авт. Н. Водоп'янова, О. Старченкова, в основі модель К. Маслач та С. Джексона); тест емоційного вигорання (В. Бойко); методика «Суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності» Ч. Спілбергера та Ю. Ханіна; методика «Діагностика психічного вигорання» (О. Рукавішніков); методика «Самооцінка психічних станів» (за Г. Айзенком);

3. *Математично-статистична обробка даних:* знаходження процентних співвідношень середніх величин, використання коефіцієнту кореляції Пірсона, порівняльний аналіз.

Дослідження проводилося в кілька **етапів:**

1. *Теоретичний етап:* теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи.

2. *Підготовчий етап:* формулювання мети, завдань, об'єкта, предмета

дослідження, гіпотези, вибір методів та методик дослідження.

3. *Дослідницький етап:* проведення емпіричного дослідження з вивчення психологічних особливостей професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи.

4. *Аналітико-підсумковий етап:* кількісний та якісний аналіз емпіричних показників, інтерпретація отриманих даних, формулювання висновків дослідження.

Емпірична база дослідження: У дослідженні взяли участь 80 працівників з віддаленим форматом роботи міста Полтава з досвідом роботи: 1) 40 осіб з досвідом роботи 3-5 років; 2) 40 осіб з досвідом роботи 10 років.

Наукова новизна дослідження. Уточнено та конкретизовано зміст феномену «професійне вигорання», емпірично встановлено специфіку цього процесу у працівників з віддаленим форматом роботи залежно від досвіду роботи.

Теоретичне значення роботи полягає в уточненні змісту поняття «професійне вигорання», розкритті чинників, специфіки проявів та перебігу цього процесу у працівників з віддаленим форматом роботи.

Практичне значення: отримані результати дослідження можуть бути використані практичними психологами при роботі зі студентами ЗВО, та працівниками з віддаленим форматом роботи, які мають ознаки професійного вигорання.

Структура й обсяг роботи. Випускна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що нараховує 69 робіт вітчизняних та зарубіжних авторів, інтернет-джерела, та додатків. Основні матеріали роботи викладені на 85 сторінках друкованого тексту і містять 4 таблиці і 6 рисунків.

Розділ 1.

НАУКОВО-ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ З ВІДДАЛЕНИМ ФОРМАТОМ РОБОТИ

У першому розділі проаналізовано теоретичні підходи до вивчення феномену професійного вигорання особистості (концептуальні підходи до розгляду змісту поняття, стадії розвитку та основні причини та симптоми професійного вигорання). Розкрито специфічні прояви синдрому професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи, а також зауважено дієві шляхи попередження синдрому професійного вигорання.

1.1 Аналіз теоретичних підходів до вивчення

феномену професійного вигорання особистості

За даними досліджень американського Національного інституту проблем здоров'я і професійної безпеки, в наш час понад 35 млн. людей у всьому світі страждають клінічною формою синдрому хронічної втоми [5]. Це захворювання було відкрито на початку 50-х років минулого століття і довгий час вважалося недослідженою формою вірусної інфекції.

Історія терміна «синдром емоційного вигорання» бере початок у 1974 р. Саме тоді Г. Фройденбергер опублікував статтю «Staff Burn-Out» [16], яка була написана на основі його спостережень за волонтерським персоналом (включаючи його самого) в безкоштовній клініці для наркозалежних. Також разом із колегою Г. Норт він визначив причини, перелік фаз емоційного вигорання і фактори його розвитку. Термін «вигорання» позначений у Міжнародному класифікаторі хворіб як наслідок тривалого невирішеного стресу на робочому місці [2].

Багато вчених вважають це хворобою, але, починаючи з травня 2019 р., ВООЗ використовує цей термін тільки у випадках, пов'язаних із роботою, а тому «вигорання» класифікується як синдром. Однак супутні симптоми

цього синдрому впливають на стан нашого здоров'я і життя загалом, зокрема послаблюється увага, погіршуються стосунки, частіше виникають конфлікти, зменшується рівень задоволення життям.

Синдром емоційного вигорання – це фізичне, емоційне чи мотиваційне виснаження. Це явище, зазвичай, розцінюється як стрес-реакція у відповідь на виробничі й емоційні вимоги, при цьому людина надто віддана професійній діяльності та водночас зневажає сімейне життя чи відпочинок. Таке тривале порушення рівноваги неминуче призводить до синдрому емоційного вигорання, 7 отже, є наслідком стресу, яким людина не здатна керувати. Цьому передуює стан, коли людина підсвідомо накопичує негативні емоції, а не звільняється від них. Психологи часто розглядають синдром «вигорання» у контексті професіоналізації.

Досліджуючи психічне вигорання у процесі професіоналізації вчителя залежно від віку та стажу роботи, Н. Мальцева визначає його таким чином: «Синдромом психічного вигорання є складне структурно-динамічне утворення, яке формується в процесі працівник із віддаленим форматом роботи і діяльності та є негативним ефектом професіоналізації» [7, с. 3].

В. Бойко під емоційним вигоранням розуміє «вироблений особою механізм психологічного захисту в формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на обрані психотравмуючі впливи» [1]. Вчений вважає емоційне вигорання набутим стереотипом емоційної, найчастіше професійної, поведінки, частково функціональним стереотипом, який дозволяє людині дозувати й економно витратити енергетичні ресурси; формою професійної деформації особистості. Водночас, коли вигорання негативно відображається на виконанні професійної діяльності та стосунках із партнерами, можуть виникати його дисфункціональні наслідки. К. Маслач та С. Джексон описали вигорання як синдром фізичного емоційного виснаження, який виникає на фоні стресу. Через такий стан починає розвиватися негативна самооцінка, негативне ставлення до роботи, втрата розуміння і співчуття до колег [17].

Ф. Сторлі, провівши дослідження емоційного вигорання на медсестрах, які працюють у кардіології, зробила висновок, що цей синдром є результатом конфлікту з реальністю, коли людський дух виснажується в боротьбі з обставинами, які важко змінити. Внаслідок цього розвивається професійний аутизм. Необхідна робота виконується, але емоційний внесок, який перетворює завдання на творчу форму, при цьому відсутній [18].

Отже, синдром емоційного вигорання – це реакція організму, яка виникає внаслідок тривалої дії професійних стресів середньої інтенсивності. Щоденна робота, іноді без перерв і вихідних, із постійними фізичними, психологічними навантаженнями, ускладнена напруженими емоційними контактами, веде до життя у стані постійного стресу. Людина накопичує негативні моменти та ситуації і, як результат, це може призвести до серйозних фізичних захворювань. Тому працівники, які готові викладатися по 24 години на добу, віддаватися роботі без залишку, без перерв, вихідних і відпусток, – перші кандидати на емоційне вигорання, що призводить у результаті до негативного розвитку життєвих ситуацій. Людина сама заганяє себе в пастку надмірної залученості, емоційної залежності від роботи і раптом у якийсь момент розуміє, що не може далі нести цей тягар. Людина ламається, відчуває втому, розуміє, що вичерпала всі ресурси, виснажена і морально, і фізично. З'являються сумніви в корисності своєї діяльності, відчуття безглуздості того, що відбувається, знижується самооцінка, починаються переживання з приводу своєї професійної й особистої неспроможності, здається, що немає перспектив. Підступність емоційного вигорання полягає в тому, що не відразу починає відчуватися дискомфорт. Але якщо це систематично повторюється, то з часом те, в чому людина була зацікавлена і робила добре, стає їй нецікавим. Ризик значно підвищується на третій-четвертий рік роботи, коли вже відсутня новизна, знижується мотивація, підвищуються власні вимоги, а також вимоги оточуючих.

Загальні симптоми емоційного вигорання легко розпізнати. Людина відчуває «дефіцит відпочинку» через обмеження лише професійними

контактами, відсутність часу на власні захоплення. Згодом це перетікає в тривалий стрес, пов'язаний із виконанням професійних обов'язків. Спочатку в людини зникає інтерес до роботи, з'являється втома, брак ідей. Потім настає відчуття тривоги, занепокоєння, безвиході у вирішенні проблем. Врешті-решт з'являється байдужість до роботи, апатія, відчуття знесилена, небажання працювати, дратівливість, гнів, вороже ставлення до роботи, негативізм.

Серйозними проявами «емоційного вигорання» є поведінкові зміни і ригідність. У психології під «ригідністю» розуміють неготовність людини діяти не за планом, боязнь непередбачених обставин. Якщо людина зазвичай балакуча і нестримана, вона може стати тихою і відчуженою. Або навпаки, людина, яка, зазвичай, була тихою і стриманою, може стати дуже говіркою, вступати в бесіду з будь-ким. Ригідна людина – заручник стереотипів, ідей, не призначених самостійно, а взятих із правильних джерел. Вони конкретні, педантичні, їх дратує невизначеність і недбалість.

Жертва «емоційного вигорання» може стати ригідною у мисленні. Ригідний працівник із віддаленим форматом роботи і працівник буде закритим для змін, оскільки це вимагає енергії та ризику, які є великою загрозою для вже виснаженої особистості. На появу емоційного вигорання впливають такі фактори, як постійна робота в позаробочий час, надмірне навантаження, «нездоровий» трудоголізм і прагнення бути залученим у всі процеси, а також монотонність роботи і відсутність її помітних результатів.

Емоційне вигорання легко сплутати з депресією, адже людина в обох станах однаково пасивна і позбавлена сил. Емоційне вигорання та депресія дійсно дуже схожі, тому їх часто розглядають як пов'язані проблеми. Але дослідження доводять, що різниця є. Вигорання можна визначити за рівнем кортизолу в крові. При вигоранні кортизол не виділяється зранку, тому вже на початку дня здається, що сил немає.

Вигорання може бути наслідком хронічного стресу, однак воно відрізняється від звичайної стресової реакції. Вигорілі люди почуваються

виснаженими, у них суттєво знижена мотивація, а звичного відпочинку не вистачає, аби відновитися. Часто люди, котрі переживають вигорання, не бачать позитивних змін щодо робочих обставин. Інколи з'являється відчуття, ніби обов'язки переслідують весь час. Вигорання – це не різкий, а поступовий процес, тому воно менш помітне.

Стрес часто характеризується надмірною діяльністю 10 або змінами, емоційною залученістю, надмірною активністю або терміновістю, втратою енергії, може призводити до тривожних розладів, завдає основної шкоди фізичному здоров'ю.

Натомість вигорання більше вказує на пасивність, емоції можуть дещо притуплятися або звужується здатність їхнього сприйняття, знижується мотивація або прагнення, котрі стосуються роботи, що може призводити до відчуття відірваності від інших, нездатності брати участь у житті колективу, первинно шкодить емоційному здоров'ю.

Деякі симптоми вигорання також виникають і при депресії, наприклад, виснаження, пригніченість і знижена продуктивність. Через те, що ознаки можуть бути схожими, важливо не самодіагностуватись, а звернутися до фахівців, оскільки лікування при депресії буде відрізнятися від втручань при вигоранні, а невідповідні поради близьких чи віднайдені рекомендації можуть погіршити самопочуття. Наприклад, при депресії людина може піти у відпустку, але симптоми депресії не зникнуть, як при вигоранні; або людина може змінити сферу діяльності чи зайнятися іншими обов'язками, але знову цього буде недостатньо, щоб впоратися з депресією, як із вигоранням.

Варто знати і специфічні симптоми, які характерні для депресії: суттєві труднощі з концентрацією та увагою, низька самооцінка, безвихідь і песимістичне бачення майбутнього в цілому, а не лише робочої сфери, почуття власної меншовартості, самознецінення, безпідставне відчуття провини чи відчаю, неможливість відчувати задоволення чи радість, втрата інтересу практично у всіх сферах життя, слабкість або недостатність енергії,

думки про самогубство. При депресії негативні думки і почуття стосуються не тільки роботи, але й інших сфер.

Такий стан триває щонайменше два тижні більшу частину дня, майже щодня і має щонайменше 5 критеріїв, за якими діагностують депресивний розлад.

Згідно з ВООЗ, існує три основні симптоми емоційного вигорання: – почуття виснаження або втоми: призводить до порушення сну, зниження імунітету, проблем із концентрацією уваги; 11 – інтелектуальна й емоційна дистанція з роботою: відчуття негативу та цинізму відносно ситуацій, пов'язаних із роботою, відірваність від колективу, відсутність мотивації, негативне сприйняття реальності; – зниження професійної ефективності: відчуття неспроможності справитися зі своїми робочими обов'язками, внаслідок цього з'являються сумніви у власних здібностях і компетентності [3].

Дж. Грінберг виділив п'ять етапів наростання психічної напруги, пов'язаної з професійною діяльністю, і позначив їх як «стадії емоційного вигорання»: 1. Людина задоволена своєю роботою. Але постійні стреси поступово зменшують енергію. 2. Спостерігаються перші ознаки синдрому: безсоння, зниження працездатності та часткова втрата інтересу до своєї справи. 3. На цьому етапі людині так важко зосередитися на роботі, що все виконується дуже повільно. Спроби «надолужити згаяне» перетворюються в постійну звичку працювати пізно ввечері або у вихідні. 4. Хронічна втома проектується на фізичне здоров'я: знижується імунітет, простудні захворювання перетворюються в хронічні, проявляються «старі» болячки. Люди на цьому етапі зазнають постійного невдоволення собою й оточуючими, часто сваряться з товаришами по роботі. 5. Емоційна нестабільність, занепад сил, загострення хронічних захворювань – це ознаки п'ятої стадії синдрому емоційного вигорання [10]. Якщо нічого не робити і не починати лікування, то стан людини буде лише погіршуватися та може перерости в глибоку депресію.

1.2. Симптоми та детермінанти професійного вигорання особистості працівників

За дослідженнями науковців, професійне вигорання може бути зумовлене об'єктивними та суб'єктивними чинниками. Об'єктивними чинниками вчені називають такі [7; 29; 32; 42; 46]:

- соціально-економічні перетворення в Україні, які впливають на матеріальну стабільність членів суспільства, психологічний стан та професійне благополуччя;

- ризик втрати місця роботи через брак коштів, пов'язаний із низьким (відсутнім) фінансуванням та недостатнім набором абітурієнтів під час вступної кампанії;

- протиріччя між працівником та організацією: незабезпечення працівника повною робочою ставкою при його бажанні працювати повноцінно та якісно, перенавантаження викладача робочими завданнями за відсутності заохочення та відповідної оплати праці та ін.;

- недостатня участь у прийнятті рішень та відповідальність без повноважень;

- брак практичного досвіду;

- непорозуміння або ізолюваність від колег, недостатній рівень емоційної та соціальної підтримки від них.

До суб'єктивних чинників вчені відносять такі:

- особистий стиль реакцій на стресову ситуацію;

- внутрішньо-особистісний конфлікт, недостатня мотивованість чи несформованість ціннісного ставлення до професійної діяльності;

- недостатність психологічного супроводу та супервізії;

- деякі особистісні характеристики: сором'язливість, невпевненість у собі, тривожність, інтровертованість, перфекціонізм, трудоголізм, презентаїзм тощо;

- негативний вплив роботи на сімейне життя;
- неадекватність професійних очікувань, самооцінки та ін. [7; 29; 32];
- невизначеність/неадекватність професійних ролей та меж (особливо надмірна ідентифікація з роллю батьків);
 - погане управління часом.

Враховуючи вказані вище чинники, фактори професійного вигорання, в психолого-працівник із віддаленим форматом роботи і в науковій літературі можна окреслити три підходи щодо пояснення появи синдрому професійного вигорання [30; 32]:

- 1) індивідуально-психологічний: невідповідність між високими очікуваннями окремих осіб щодо роботи та реальної дійсності;
- 2) соціально-психологічний: причиною вигорання вважається специфіка самої праці, яка характеризується великою кількістю контактів у сфері «людина-людина»;
- 3) організаційно-психологічний: причина вигорання пов'язується із проблемами особистості в організаційній структурі: недостатність автономії та підтримки, рольові конфлікти, неадекватний або недостатній зворотній зв'язок із керівництвом щодо окремого працівника та інші.

Відтак дослідники (Б. Перлман (B. Perlman), Е. Хартман (E. Hartman) та ін.) виокремлюють три групи факторів, що здійснюють вплив на розвиток синдрому вигорання [30; 32; 37]:

- 1) рольовий (наявність високого рівня відповідальності за покладені обов'язки виступає додатковим стресогенним фактором, що в результаті може спровокувати виникнення професійного вигорання);
- 2) організаційний (зміст діяльності);
- 3) особистісний (незадоволеність професійним зростанням, установка на підтримку, професійна діяльність не є значущою).

Якщо детальніше, то рольові чинники можуть бути пов'язані із незадоволенням нереалістичних очікувань фахівців, із недостатньою адаптованістю працівника у результаті осмислення професійних можливостей і обмежень. Професійне вигорання можуть спричинити й особистісні

характеристики фахівця (самооцінка, витривалість, локус- контроль, сором'язливість, схильність до перфекціонізму). Не сприяють професійній успішності: емоційна нестійкість, невисока самооцінка, низькі організаторські здібності, тенденція до уникнення складних ситуацій. Натомість значення для професійної успішності мають: мотивованість щодо професійної діяльності, самоаналіз, високий рівень рефлексивності, вміння саморегуляції, самоконтроль, прагнення до саморозвитку й професійного зростання, творче ставлення до виконання професійних завдань, високі комунікативні уміння, соціальна сміливість, радикалізм [29; 36].

Організаційні фактори включають умови професійного середовища, зміст діяльності та соціально-психологічні умови роботи. Серед чинників професійного середовища, що сприяють професійному вигоранню, – надмірні навантаження в діяльності, понаднормова робота. Справедливо зауважує М. Кононова, що напруження на роботі, яке виникає внаслідок підвищених вимог до професійної компетентності фахівця і одночасно низькою можливістю впливу на процес діяльності, може бути одним із факторів розвитку професійного стресу [24, с. 117].

Зменшити рівень вигорання до певної міри можуть перерви в роботі, які, однак, мають тимчасовий ефект. Щодо змісту діяльності, то до цих чинників дослідники відносять кількість суб'єктів взаємодії, частоту взаємодії з ними, глибину контактів у спілкуванні [32].

Згідно досліджень (С. Джексон, 1981; К. Маслач, 1977; М. Матінглі, 1977; А. Пайнс, 1980; П. Патрік, 1979; Х. Фрейденбергер, 1974; С. Шабін, 1978;), професійне вигорання спеціалістів характеризується вираженою сукупністю симптомів порушення в психічній, соматичній і соціальних сферах життя людини (емоційне виснаження, спустошення, хвороблива деструктивна реакція на стрес, загальна відчуженість; негативні установки по відношенню до інших, зниження самооцінки у відповідь на тривалий стрес, пов'язаний з працею, зниження продуктивності, деперсоналізація [12; 41; 24]. Український дослідник О. Мірошниченко

виділяє низку психофізичних, емоційних, поведінкових та соціально-психологічних симптомів професійного вигорання, на яких варто зосередити увагу [11; 34, с. 11-13] (таблиця 1.2.)

Таблиця 1.2.

Групи симптомів, характерних для синдрому професійного вигорання

Найменування ключової групи ознак	Симптоматика
Психофізичні симптоми	<ul style="list-style-type: none"> - симптом хронічної втоми; - відчуття емоційного і фізичного виснаження; - зниження сприйнятливості і реактивності на зміни зовнішнього середовища (відсутність реакції цікавості та страху); - загальна астенія (слабкість, зниження активності і енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників); - часті безпричинні головні болі, постійні розлади шлунково-кишкового тракту; - різка втрата чи різке збільшення маси тіла; - повне чи часткове безсоння (швидке засипання і відсутність сну вранці, або ж навпаки, нездатність заснути до 2—3 годин ночі і «важке» пробудження вранці, коли потрібно вставати на роботу); - постійний загальмований, сонливий стан і бажання спати протягом усього дня; - задишка або порушення дихання при фізичному чи емоційному навантаженні; - помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів, запаморочення, тремтіння.
Емоційні симптоми	<ul style="list-style-type: none"> - байдужість, нудьга, пасивність і депресія (знижений емоційний тонус, почуття пригніченості); - підвищена дратівливість на незначні, дрібні події; - постійне переживання негативних емоцій, для яких у зовнішній ситуації причин немає (почуття провини, невпевненості, образи, підозри, сорому); - постійне відчуття млявості; - втрата почуття гумору; - негативізм в роботі і в особистому житті; - втрата ідеалів, надії або професійних перспектив; - важко зосередитися, нервовий плач, поганий настрій, песимізм.

Поведінкові симптоми	<ul style="list-style-type: none"> - відчуття, що робота стає все важчою і важчою, а виконувати її – все складніше і складніше; - супротив виходу на роботу, свідомо зміна свого робочого режиму дня (відкладання зустрічей з клієнтами, часті запізнення або ранні виходи з роботи, ігнорування деяких аспектів роботи і своїх обов'язків); - зниження темпу роботи і зменшення її продуктивності, втрата прагнення проявляти емпатію, прагнення до усамітнення та обмеження спілкування з колегами, втрата здібності до розваг і
	<p>відновлення здоров'я, схильність до нещасних випадків, прагнення збільшення вживання психоактивних речовин (включаючи кофеїн і нікотин).</p> <ul style="list-style-type: none"> - відмова від прийняття рішень з різних причин; - невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрягання» на дрібних деталях, виконанні автоматичних і елементарних дій; - відчуття некомпетентності в професійній діяльності; - нестача енергії та ентузіазму, байдужість до результатів своєї діяльності.
Інтелектуальний стан	<ul style="list-style-type: none"> - все більш наполегливі думки про те, щоб залишити роботу; неспроможність концентрувати увагу;; - зростання нудьги, апатії, інтересу до життя; - ригідність мислення, небажання змінити свої стереотипи мислення, надання переваги стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу; - цинізм або байдужість до нововведень; - формальне виконання роботи; - надмірна занепокоєність особистими проблемами.
Соціально-психологічні симптоми	<ul style="list-style-type: none"> - часті нервові «зриви» (вибухи невмотивованого гніву чи відмова від спілкування, «відхід у себе»); - почуття неусвідомленого занепокоєння і підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»); - почуття гіпервідповідальності і постійний страх, що щось «не вийде», чи з чимось не вдасться впоратися; - загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (типу «як не намагайся, все одно нічого не вийде»); - відчуття непотрібності, підвищене почуття відповідальності; - нестача часу або енергії для соціальної активності; - зменшення інтересу до дозвілля, хобі, соціальні контакти обмежуються роботою; - відчуття ізоляції; - девіантні форми поведінки (зловживання алкоголем, тютюном, кавою).

Як бачимо з таблиці 1.2, симптоми синдрому «професійного вигорання»

можуть варіюватися від легких поведінкових реакцій (дратівливість, стомлюваність) до психосоматичних і невротичних розладів.

За твердженням В. Ковальчук, ознаки вигорання можуть індивідуально відрізнятися в окремих осіб, а їх інтенсивність залежить від багатьох факторів, включаючи особистісні особливості, вік, здоров'я та обставини [41].

За спостереженнями С. Maslach та інших вчених, симптомами синдрому емоційного вигорання є такі [23]:

1) емоційне виснаження: у працівника з'являється хронічна втома, погіршується настрій (іноді навіть лише при згадці про роботу), порушення сну, дифузні тілесні недуги, схильність до захворювань;

2) деперсоналізація/дегуманізація – цинічне ставлення до роботи та її об'єктів (суб'єктів): негативне ставлення до колег і тих, хто потребує допомоги, почуття провини, працівник часто обирає формальне функціонування й усіляко уникає навантажень;

3) редукція професійних досягнень – виникнення у працівників почуття некомпетентності та усвідомлення неуспішності у своїй професійній сфері; працівник страждає від недостатності визнання, успіху, втрати контролю ситуації, відчуває свою незатребуваність та надмірність вимог до себе;

4) вітальна нестабільність (Г. Соннек, 1994): депресія, пригнічений настрій, збудливість, відчуття утисків щодо себе, тривожність, неспокій, відчуття безнадії, роздратованість.

Враховуючи особистісно-психологічні характеристики, умовно виділяють чотири групи працівників, які найбільш піддаються професійному вигоранню [32]:

1) інтроверти, індивідуально-психологічні особливості яких не узгоджуються з професійними вимогами комунікативних професій. Вони не мають надлишку життєвої енергії, скромні, сором'язливі, схильні до замкнутості й концентрації на предметі професійної діяльності, що спричиняє емоційний дискомфорт;

2) працівники, які відчувають постійний внутрішній конфлікт,

пов'язаний із роботою;

3) жінки, які переживають внутрішню суперечність між роботою і сім'єю, а також тиск у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками;

4) фахівці, професійна діяльність яких проходить в умовах гострої нестабільності й хронічного страху втрати робочого місця, а також працівники, які на ринку праці займають позицію зовнішніх консультантів, вимушених самотійно шукати собі клієнтів.

Наукові розвідки показали, що одним із дієвих засобів попередження синдрому професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи є групова психокорекція за методом активного соціально-психологічного пізнання, розробленого академіком НАПН України Т. Яценко, що спрямована на цілісне й системне пізнання психіки, нівелювання особистісної проблематики та гармонізацію внутрішнього світу, завдяки чому забезпечує глибинно-особистісне самопізнання суб'єкта з висвітленням внутрішніх суперечностей психіки та захисних заходів для їх маскуванню для свідомості, дає змогу не лише розв'язати їх, але й позбутися спричинених ними утворень [58; 59]. За ствердженням вченої, самопізнання і самокорекція – важливі передумови у підготовці особистості до професійної взаємодії, що сприяють попередженню професійного вигорання спеціаліста у сфері «людина-людина».

У дослідженнях М. Кононової знаходимо твердження, що корисними щодо зниження ризику остаточного вигорання є механізми протидії виникненню синдрому професійного вигорання, заходи профілактики і корекції його негативних виявів. Джерелами інформації, на думку вченої, стають просвітницька, психодіагностична, тренінгова робота, а також пошук резервного потенціалу оволодіння навичками релаксації. Це можуть бути допомога експерта, доброзичливого колеги; самопостереження, самодіагностика, самооцінка; дослідження за психодіагностичними методами [24, с. 118].

Отже, у ході теоретичного аналізу проблематики дослідження встановлено, що професійне вигорання зображає низку дезадаптивних симптомів, що стосуються мотиваційної, когнітивної, смислової, поведінкової, соціальної сфери особистості та фізичного самопочуття.

Синдром професійного вигорання є процесом, що може формуватися у часі та просторі професійної діяльності. А головною причиною виникнення є невідповідність між внутрішніми ресурсами та професійними вимогами. До найбільш поширених факторів «емоційного вигорання» відносяться зовнішні чинники, що характеризують особливості професійної діяльності, та внутрішні чинники, що стосуються індивідуальних характеристик саме професіоналів.

1.3. Специфічні прояви синдрому професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи

Діяльність працівників з віддаленим форматом роботи відноситься до видів професійної діяльності, характерною особливістю якої є емоційна напруга. Стресові ситуації, які є невід'ємною частиною професійного досвіду працівників з віддаленим форматом роботи, створюють умови діяльності, пов'язаної із загрозою для їхнього психічного здоров'я.

Стресогенними факторами в діяльності виступають: відповідальності за виконану роботу, необхідність постійного підтвердження власного рівня кваліфікації, напруженість і мінливість умов діяльності, емоційність діяльності, постійна робота уваги, необхідність безперервного логічного і психологічного аналізу ситуацій, робота з людьми дистанційно. Тому до особистості працівник із віддаленим форматом роботи ставляться високі вимоги.

Спектр причин виникнення професійних деформацій у працівника з віддаленим форматом роботи дуже великий. Емоційне вигорання може проявлятися по-різному. Це залежить від індивідуальних психологічних

особливостей людини (стресостійкості, типу темпераменту, мотивації та ін.), або від професійних особливостей (стаж, матеріальні аспекти, відносини в колективі, кар'єрне зростання та ін.). Працівник, який відчуває на собі дію синдрому «емоційного вигорання», може намагатися подолати ситуацію, уникаючи своїх колег, фізично і думками дистанціюючись від них.

Ухилення та дистанціювання можуть проявлятися по-різному. Наприклад, працівник із віддаленим форматом роботи уникає особистісних контактів, при цьому придумує різні обставини та причини; спілкується безособовими способами з колегами; виявляє негативізм у всьому; в результаті відчуває депресію і починає сприймати ситуацію як «безнадійну». Стає все важче і важче знаходити рішення проблем. Він може залишити свою посаду чи взагалі змінити професію.

У працівників із віддаленим форматом роботи можуть спостерігатися такі психофізичні симптоми: відчуття постійної втоми не лише ввечері, а і вранці; безпричинний головний біль; збільшення чи зменшення ваги тіла; безсоння вночі та бажання спати упродовж усього дня; зниження зовнішньої та внутрішньої сенсорної чутливості (погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх тілесних відчуттів) [15].

У соціальному плані виявляються такі стани, як байдужість, нудьга, пасивність і депресія. У працівника з віддаленим форматом роботи виявляється підвищена дратівливість на незначні події, через це можуть бути нервові зриви або різкі спалахи гніву. Людина сама себе налаштовує на загальні негативні установки в життєвих і професійних перспективах. Поведінкові симптоми добре описують такі випадки в діяльності: відчуття, що робота стає дедалі складнішою і що виконувати її дедалі важче; помітна зміна свого робочого режиму (запізнення чи швидше завершення робочого дня); зниження ентузіазму в ставленні до роботи; зацікнення на дрібних деталях; зловживання алкоголем, тютюнопалінням, вживання наркотичних засобів.

Чинником, що впливає на вигорання, є індивідуальні особливості нервової системи і темпераменту. Особливо швидко вигорають інтроверти, індивідуально-психологічні особливості яких не узгоджуються з

професійними вимогами комунікативної професії. Вони не мають надлишку життєвої енергії, характеризуються скромністю і сором'язливістю, схильні до замкнутості та концентрації на предметі професійної діяльності [12].

Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт без «скидання» негативних переживань у зовнішнє середовище. Також швидше вигорають працівники зі слабкою нервовою системою та ті, які схильні до ідеалізму. До синдрому емоційного вигорання більше схильні люди, які відчують постійний внутрішньо особистісний конфлікт у зв'язку з роботою.

Найчастіше як в Україні, так і за кордоном це жінки, які переживають внутрішню суперечність між роботою і сім'єю, а також тиск у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками. Синдром емоційного вигорання – недуга, на яку, на жаль, не завжди звертають увагу. Люди часто не вважають за потрібне починати лікування. Вони думають, що їм просто досить трохи «напружитися» і доробити нарешті ту роботу, яка накопичилася, всупереч перевтомі та душевному занепаду. І в цьому полягає їхня головна помилка.

Стресовий характер професійної діяльності працівників з віддаленим форматом роботи негативно впливає на їхні психічні стани, що зумовлює цілу низку негативних соціально-психологічних наслідків у професійній сфері. До них належать: зниження задоволеності працею, погіршення соціально-психологічного клімату в колективі, професійне вигорання.

Професійне вигорання розвивається на тлі хронічного стресу внаслідок накопичення негативних емоцій, які виникають в процесі взаємодії з проблемними клієнтами і вимагають великих душевних витрат з підвищеним емоційним реагуванням.

«Burnout» - це синдром, група симптомів, що з'являються разом. Однак усі симптоми в жодної людини не проявляються одночасно, оскільки «професійне вигорання» – це процес дуже індивідуальний. Швидкість цього процесу залежить також від особистісних якостей. Працівники з високим рівнем реактивності та емпатії, емоційно нестійкі та нетерплячі, а також ті, кому притаманні високі вимоги до себе та професійні амбіції більш схильні до

розвитку «вигорання». Серед симптомів, які виникають першими, можна вирізнити загальне почуття втоми та слабкості, зниження інтелектуальних можливостей, розтратованість, вороже ставлення до роботи, загальне невизначене почуття занепокоєння, сприйняття роботи як такої, що постійно ускладнюється та стає менш результативною [38].

Серйозними проявами «професійного вигорання» є те, що людина може стати тихою, апатичною і відчуженою, втратити інтерес до роботи, до суспільного життя. Чи навпаки, людина, що зазвичай тиха і стримана, може стати дуже говіркою, проблемною та конфліктною з колегами, ригідною у мисленні, нездатною до сприйняття нового.

Вигорання є результатом складної взаємодії особистісних якостей. Ризик виникнення вигорання особистості збільшується в таких випадках:

- відсутність кар'єрного росту; неможливість підвищення кваліфікації, професійного вдосконалення; монотонність роботи;
- низький рівень ефективності;
- напруженість та конфліктність у професійному середовищі;
- низький соціальний статус;
- неprestижність даного виду діяльності [31].

Згідно з Д.Спаньол і Р.Кепьюто, «професійне вигорання» може складатися з трьох стадій. В індивіда, що відчуває на собі дію «професійного вигорання» першої стадії, проявляються помірні, недовгі і випадкові ознаки цього процесу. Ці ознаки і симптоми є незначними і виявляються у турботі про себе, наприклад, шляхом розслаблення чи організації перерв у роботі. На другій стадії «професійного вигорання» симптоми проявляються регулярніше, мають більш затяжний характер і важче піддаються корекції. Звичайні способи розслаблення тут неефективні [44].

Працівник із віддаленим форматом роботи може почувати себе виснаженим після гарного сну і навіть після вихідних. Для турботи про себе йому необхідні додаткові зусилля. Ознаки і симптоми третьої стадії «професійного вигорання» є хронічними. Можуть виникати фізичні й психологічні проблеми на кшталт виразки чи депресії. Спроби піклуватися про

себе, як правило, є не результативними, а професійна допомога може не давати швидкого полегшення. Працівник із віддаленим форматом роботи починає сумніватися у цінності своєї роботи, професії і життя як такого. Але, все ж таки, вигорання найнебезпечніше на стадії свого виникнення.

«Вигораючий» фахівець, як правило, не помічає своїх симптомів, тому зміни в його поведінці помічають інші. Дуже важливо саме в цей період вчасно помітити такі прояви і правильно та якісно організувати підтримку для таких спеціалістів. Емоційно напружена робота працівників із віддаленим форматом роботи супроводжується надмірною витратою психічної енергії, приводить до психосоматичної втоми і емоційному виснаженню. В результаті з'являються занепокоєння (тривога), роздратування, гнів, знижена самооцінка на фоні прискореного серцебиття, задишка, шлунково-кишкові розлади, головні болі, знижений тиск, порушення сну; як правило, виникають і сімейні проблеми.

Знання про особливості виникнення та прояву синдрому, а також його профілактика можуть допомогти працівнику із віддаленим форматом роботи запобігти його виникнення, прийнявши необхідні заходи. Одним з найважливіших принципів попередження синдрому «професійного вигорання» - це дотримання вимог психогігієни самим фахівцем. Психогігієна – це заходи по зміцненню та збереженню психічного здоров'я, адекватна поведінка у звичайних та стресових ситуаціях, вміння керувати проявами своїх емоцій і почуттів.

Психічне здоров'я передбачає стан повної душевної рівноваги, уміння володіти собою, здатність швидко пристосовуватися до складних ситуацій і їх переборювати, за короткий час відновлювати душевну рівновагу та гармонію. Попередження психічних реакцій працівників із віддаленим форматом роботи в процесі професійного спілкування – серйозне завдання психогігієни. Психогігієна працівників із віддаленим форматом роботи забезпечується їх толерантністю до синдрому «вигорання». Працівник із віддаленим форматом роботи повинен мати емоційну стійкість, бути готовим до психічних перевантажень, уникати можливих відхилень у власних оцінках і діях [2].

Для попередження означеного синдрому важливе значення мають такі

психоаналітичні якості, як самоконтроль, самооцінка, а також стресостійкі якості, фізична тренуваність, самонавіювання, вміння перемикатися і управляти своїми емоціями. Надзвичайно важливим для працівника з віддаленим форматом роботи-вихователя є навички самовладання, що розглядається в психології як показник соціальної та емоційної зрілості особистості. Варто підкреслити, що самовладання – це не стільки якість особистості, скільки процес керування своєю поведінкою в екстремальній ситуації.

Працівники із віддаленим форматом роботи повинні добре уявляти собі професійні можливості та обмеження, постійно враховувати свій психофізіологічний і трудовий потенціал. У кожному разі формування особистісних якостей доцільно починати на ранніх етапах професійного навчання. Методами, які використовуються при цьому, можуть бути фізичні вправи, раціоналізація завдань у бесідах або лекціях, консультації психолога, психотренування, соціально-психологічний тренінг, ділові ігри.

Висновки до першого розділу

У першому розділі аналіз теоретичних підходів дозволив встановити, що синдром емоційного вигорання – це фізичне, емоційне чи мотиваційне виснаження, яке виникає у відповідь на виробничі й емоційні вимоги, дозволяючи людині дозувати й економно витратити енергетичні ресурси. Синдромом психічного вигорання є складним структурно-динамічним утворення, яке формується в процесі працівник із віддаленим форматом роботи діяльності та є негативним ефектом професіоналізації, формою професійної деформації особистості.

Науковці серйозними проявами емоційного вигорання вважають поведінкові зміни і ригідність (поведінки, мислення), прояви депресії, зниження мотивації, прагнень та продуктивності в діяльності, порушення сну, зниження імунітету, проблеми з концентрацією уваги; відчуття негативу та цинізму відносно ситуацій, пов'язаних із роботою, відірваність від колективу,

відсутність мотивації, негативне сприйняття реальності; відчуття неспроможності справитися зі своїми робочими обов'язками, внаслідок цього з'являються сумніви у власних здібностях і компетентності.

За дослідженнями науковців, професійне вигорання може бути зумовлене об'єктивними (соціально-економічна ситуація в країні, фінансове становище закладу роботи, протиріччя між працівником та організацією, брак практичного досвіду діяльності, конфліктні стосунки в колективі та ін.), та суб'єктивними чинниками (особистісні характеристики особистості, вплив роботи на сімейне життя, самооцінка, неадекватність професійних очікувань, суперечливість думок та почуттів та ін.).

Професійне вигорання спеціалістів характеризується вираженою сукупністю симптомів порушення в психічній, соматичній і соціальних сферах життя людини (емоційне виснаження, спустошення, хвороблива деструктивна реакція на стрес; деперсоналізація/дегуманізація; редукція професійних досягнень; негативні установки по відношенню до інших, зниження самооцінки у відповідь на тривалий стрес, пов'язаний з працею, зниження продуктивності, деперсоналізація).

Науковці схильні стверджувати, що корисними щодо зниження ризику остаточного вигорання є механізми протидії виникненню синдрому професійного вигорання, заходи профілактики і корекції його негативних виявів завдяки просвітницькій, психодіагностичній, тренінговій роботі та пошуку резервного потенціалу оволодіння навичками релаксації.

Досліджено, що стресові ситуації є невід'ємною частиною професійного досвіду працівник із віддаленим форматом роботи працівників, що створює умови для погіршення психічного здоров'я.

Стресогенними факторами в діяльності працівника з віддаленим форматом роботи виступають: необхідність постійного підтвердження власного рівня кваліфікації, напруженість і мінливість умов діяльності, емоційність діяльності, постійна робота уваги, необхідність безперервного логічного і психологічного аналізу ситуацій. Тому до особистості працівника із віддаленим форматом роботи ставляться високі вимоги.

До симптомів професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи відносять загальне почуття втоми та слабкості, зниження інтелектуальних можливостей, працездатності та мотивації до діяльності, роздратованість, вороже ставлення до роботи, спалахи гніву, відчуженість до взаємодії з іншими, незадоволення своїм становищем, результатами діяльності, загальне невизначене почуття занепокоєння, сприйняття роботи як такої, що постійно ускладнюється та стає менш результативною. Зауважено, що «вигораючий» фахівець, як правило, не помічає своїх симптомів, тому зміни в його поведінці помічають інші.

Знання про особливості виникнення та прояву синдрому, а також його профілактика можуть допомогти працівнику із віддаленим форматом роботи запобігти його виникненню, прийнявши необхідні заходи. Одним з найважливіших принципів попередження синдрому «професійного вигорання» - це дотримання вимог психогігієни самим фахівцем. Працівники із віддаленим форматом роботи повинні добре уявляти собі професійні можливості і обмеження, постійно враховувати свій психофізіологічний і трудовий потенціал.

Розділ 2.

МЕТОДИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ З ВІДДАЛЕНИМ ФОРМАТОМ РОБОТИ

Другий розділ розкриває методичні основи дослідження професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи. Охарактеризовано методи дослідження (спостереження, бесіда, опитування, математично-статистична обробка даних), здійснено опис процедури та інтерпретації психодіагностичних методик, що відповідають поставленій меті та завданням експерименту.

2.1. Вибір і обґрунтування методик дослідження

У будь-якому психологічному дослідженні обрані методи і психодіагностичні методики повинні адекватно відповідати поставленій меті, об'єкту та предмету вивчення, їх застосування повинно бути ретельно сплановане та послідовне [33].

У психології методи дослідження умовно можна поділити на кілька груп:

- 1) залежно від сфери застосування: загальнонаукові, загальнопсихологічні або методи певних галузей психології (специфічні);
- 2) за способом пошуку та обробки інформації:
 - організаційні – пов'язані з пошуком стратегій дослідження людини чи психологічного явища (порівняльні, лонгітюдні, комплексні);
 - емпіричні (спостереження, самоспостереження, тести, анкети, опитувальники, соціометрія, бесіда, аналіз продуктів діяльності, біографічний метод);
 - методи обробки даних (кількісні, якісні);
 - інтерпретаційні (генетичний, структурний) [10].

Застосування згаданих методів, як і психодіагностичних методик, обов'язково повинно ґрунтуватися на певних критеріях, що забезпечують правильність та точність вимірювання психічних явищ і процесів, а саме:

стандартизації вимірювального інструменту; надійності і точності результатів дослідження незалежно від дії побічних випадкових факторів; валідності, що включає інформацію про область досліджуваних явищ і репрезентативність діагностичних процедур по відношенню до них; критерію помилки вимірювання [33; 34].

З огляду на вище згадане, основними *методами* в рамках цього дослідження обрано такі:

1. *Теоретичні*: логіко-психологічний аналіз (розчленування досліджуваного явища на елементи, розкриття його структури і специфіки, чинників розвитку), синтез (цілісне відтворення психічного явища, системи його найсуттєвіших зв'язків, обґрунтування актуальної щодо нього концепції) і узагальнення (об'єднання різних фактів про психічне явище, виокремлення на цій основі головних характеристик) теоретичних та експериментальних напрацювань з тематики дослідження, а також їх порівняння (пошук подібності чи відмінності одних понять, явищ і фактів з типовими, загальними і специфічними тенденціями) і класифікація (виокремлення головних і другорядних ознак, групування явищ).

2. *Психодіагностичні*:

- спостереження – метод безпосереднього дослідження реальності, спрямований на ідентифікацію, порівняння, опис та класифікацію окремих явищ та їх сукупності (в рамках даного дослідження спостереження за емоційною поведінкою, активністю психологів і працівників з віддаленим форматом роботи використовується як допоміжний метод, з метою виявлення соціальних проявів емоційного вигорання в професійній діяльності, що будуть діагностовані за допомогою стандартизованого опитування);

- бесіда з метою встановлення позитивного контакту між діагностом та респондентами, психологічної підготовки останніх до дослідження, мотивування їх на щирість відповідей, пояснення особистісної важливості даної процедури для кожного;

- опитування за допомогою стандартизованих методик: отримання від респондентів відповідей (коротких чи розгорнутих) у письмовій формі за сформованим запитальником, який складається з набору пунктів, що характеризується певною частотою і спрямованістю та не передбачають наявність правильних / неправильних відповідей. Використання цього методу дає змогу зібрати великий фактичний матеріал, що й визначає його цінність.

Методика проведення опитування передбачає: вибір методики (відповідно до теоретичних засад і мети діагностики та ступеню достовірності й надійності методики); проведення дослідження (відповідно до вимог діагностичної роботи); інтерпретація результатів (обумовлюється системою теоретичних принципів відносно предмету дослідження).

Самі ж опитувальники повинні відповідати критеріям валідності і надійності, мати високу інформативність, а з практичної точки зору ще й бути зручними у використанні, простими з точки зору змістового наповнення для сприймання досліджуваними.

На результати опитування фахівців психолого-працівник із віддаленим форматом роботи і сфери, як взірців соціально-культурного середовища, нерідко впливає низка факторів, типовими серед яких можемо назвати такі, як: розуміння соціальної бажаності відповідей, бажання виглядати краще або намагання справити позитивне враження; досвід прийняття участі у подібних процедурах, а тому – розуміння питань і очікуваних відповідей для певного результату; навмисне спотворення з метою отримання власної користі; мінливість поведінки опитаних; ефект впливу аудиторії на зміст відповідей респондентів.

З огляду на вказані вище особливості, емпіричне дослідження особистісних факторів виникнення і розвитку емоційного вигорання проводилося за допомогою таких психодіагностичних методик:

Вирішення поставлених завдань здійснювалося за допомогою таких методів та методик дослідження:

1. Тест емоційного вигорання (В. В. Бойко).

2. Методика «Психологічне вигорання» (авт. Н. Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова, в основі модель К. Маслач та С. Джексон).
3. Методика «Суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності» Ч. Спілбергера та Ю. Ханіна.
4. Методика «Шкала психологічного стресу PSM-25».

Як бачимо, сформований нами банк методик цілком відповідає меті дослідження. Аналіз результатів психодіагностики наведений у наступному розділі.

3. *Математично-статистична обробка даних:* знаходження процентних співвідношень середніх величин; використання коефіцієнту кореляції рангу Ч. Спірмена (непараметрична міра статистичної залежності між двома змінними, що оцінює наскільки добре можна описати відношення між двома змінними за допомогою монотонної функції).

2.2. Тест емоційного вигорання (В. Бойко)

Дана методика використовується з метою дослідження основних симптомів емоційного вигорання та показників розвитку фаз вигорання (Додаток А).

Досліджуваному пропонується відповісти на 84 питання, що стосуються його емоційного стану на роботі, впливу роботи на спілкування з колегами, клієнтами, партнером, друзями, щодо особистісних відчуттів у ситуаціях конфлікту, втоми, роздумів та емоцій стосовно свого професійного рівня розвитку тощо. Ці питання відповідають трьом фазам емоційного вигорання: фазу напруження, фазу резистенції та фазу виснаження.

Перший компонент – *напруження* – характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликаної власною професійною діяльністю і проявляється у таких симптомах:

– переживання психотравмуючих обставин – людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі;

- незадоволеність собою – незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом;
- загнаність у кут – відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі;
- тривога й депресія – розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої.

Другий компонент – *резистенція* – характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою, а будь-яке емоційне залучення до професійних справ і комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми, і виявляється у таких симптомах:

- неадекватне вибіркоче емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки;
- емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості у професійних стосунках;
- розширення сфери економії емоцій – емоційна замкненість, відчуження, бажання припинити будь-які комунікації;
- редукція професійних обов'язків – згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків.

Третій компонент – *виснаження* – характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень і виявляється у таких симптомах:

- емоційний дефіцит – розвиток емоційної нечуттєвості на тлі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм, спустошення людини при виконанні професійних обов'язків;
- емоційне відчуження – створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях;

– особистісне відчуження (деперсоналізація) – порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, із ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, та до професійної діяльності взагалі;

– психосоматичні та психовегетативні порушення – погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних і психовегетативних порушень, як розлади сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб.

Відповідно до представленого «ключа» підраховують: суму балів окремо для кожного з 12 симптомів вигорання; суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування вигорання; підсумковий показник синдрому емоційного вигорання – це сума показників усіх 12-ти симптомів. За показником виразності прояву кожного із симптомів визначається фаза сформованості емоційного вигорання.

Ключ.

Фаза «Напруження»

1. *Переживання психотравмуючих обставин*: +1(2),+13(3), +25(2), 37(3), +49(10), +61(5), -73(5).

2. *Незадоволеність собою*: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. *«Загнаність у кут»*: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2),+51(5), +63(1), -75(5)

4. *Тривога і депресія*: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція».

5. *Неадекватне вибіркоче емоційне реагування*: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

6. *Емоційно-моральна дезорієнтація*: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

7. Розширення сфери економії емоцій: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

8. Редуція професійних обов'язків: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

9. Емоційний дефіцит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

10. Емоційне відчуження: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

11. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

12. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0-9 балів — симптом не сформований;

10-15 балів — симптом на стадії формування;

16 і більше балів — симптом сформований.

Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими у фазі або у всьому синдромі «емоційного вигорання». 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.

2.3. Методика «Психологічне вигорання» (Н. Водоп'янова,

О. Старченкова)

Методика «Психологічне вигорання» Н. Є. Водоп'янової та О. С. Старченкової є досить компактною і найбільш вживаною на сьогодні

дослідниками феномену емоційного вигорання в різних галузях та сферах життя, оскільки включає лише 22 запитання, залишаючись при цьому дуже змістовною і лаконічною, що дозволяє її застосовувати у ситуації необхідності швидкого опитування.

Мета дослідження полягає у визначенні рівня «професійного вигорання», тож сама методика ґрунтується на теорії синдрому вигорання, розробленій К. Маслач і С. Джексон, і дає можливість визначити такі основні його складові: емоційне виснаження; деперсоналізація; редукція особистих досягнень. Методика зорієнтована, перш за все, на дослідження тих категорій фахівців, які працюють в системі «людина — людина», насамперед менеджерів та працівник із віддаленим форматом роботи інших працівників.

Організація процедури дослідження потребує такі матеріали та обладнання: тест-опитувальник, бланк для відповідей (друкований чи електронний варіант). Дослідження за допомогою тесту опитувальника можна проводити в групах чи індивідуально.

Кожному учаснику дослідження видається тест-опитувальник.

Інструкція досліджуваному: «Вам пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з діяльністю. Будь ласка, прочитайте уважно кожне твердження і вирішіть, чи відчуваєте Ви себе таким чином відносно вашої діяльності. Для оцінки ступеня своєї згоди з твердженням використовуйте шкалу: якщо у Вас не було такого почуття, у бланку відповідей позначте позицію 0 – «ніколи»; якщо у Вас було таке почуття, вкажіть, як часто Ви його відчували. Для цього навпроти питання потрібно поставити бал, що відповідає частоті переживань того чи іншого почуття».

Текст опитувальника:

1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним.
2. Після роботи я відчуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі й колеги, і стараюся враховувати це в інтересах справи.

5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими й колегами як з предметами (без тепла і симпатії до них).
6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.
11. Я помічаю, що моя робота дратує мене.
12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю у їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Я думаю, що дуже багато працюю.
15. Буває, що дійсно мені байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх підлеглих і друзів.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.
18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.
20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.
21. На роботі спокійно справляюся з емоційними проблемами.
22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов'язків.

Опрацювання даних:

Опитувальник має три шкали: «емоційне виснаження» (9 тверджень), «деперсоналізація» (5 тверджень) і «редукція особистих досягнень» (8 тверджень).

Варіанти відповідей оцінюються так:

«Ніколи» – 0 балів;

«Дуже рідко» – 1 бал;

«Інколи» – 3 бали;

«Часто» – 4 бали;

«Дуже часто» – 5 балів;

«Кожний день» – 6 балів

Ключ до опитувальника:

Нижче перераховуються шкали і відповідні їм пункти опитувальника.

«Емоційне виснаження» – відповіді «так» на запитання 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів – 54).

«Деперсоналізація» – відповіді «так» на запитання 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

«Редукція особистих досягнень» – відповіді «так» на запитання 4, 7, 9, 12, 17, 20, 19, 21 (максимальна сума балів – 48).

Чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони «вигорання». Про важкість «вигорання» свідчить сума балів усіх шкал.

	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	0-16	17-26	27 і більше
Деперсоналізація	0-6	7-12	13 і більше
Редукція особистісних досягнень	39 і більше	38-32	31-0

Змістовні характеристик шкал

«Емоційний виснаження» – процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виснаження проявляється в хронічному емоційному і фізичному стомленні, байдужості і холодності по відношенню до оточуючих з ознаками депресії і дратівливості.

«Деперсоналізація» (особистісне віддалення) – специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми. Особистісний віддалення проявляється в зменшенні кількості контактів з оточуючими,

підвищення дратівливості і нетерпимості в ситуаціях спілкування, негативізм по відношенню до інших людей.

«Редукція особистих досягнень» (професійна, діяльнісна, мотивація) – зниження почуття компетентності в своїй діяльності, невдоволення собою, зменшення цінності своєї діяльності, негативне самосприйняття в контексті виконання обов'язків. Виникнення почуття провини за власні негативні прояви або почуття, зниження самооцінки, поява почуття власної неспроможності, байдужості до виконання обов'язків. Зниження рівня діяльнісної мотивації та ентузіазму альтруїстичного змісту.

2.4. Методика «Суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності» Ч. Спілбергера та Ю. Ханіна

Дана методика не тільки дозволяє дослідити феномен тривожності, а й відділити й окремо проаналізувати ситуативний й особистісний аспекти даного феномену.

За словами автора опитувальника Ч. Спілбергер, реактивна (ситуативна) тривожність – стан суб'єкта в даний момент часу, який характеризується емоціями, які суб'єктивно переживаються особою: напругою, занепокоєнням, заклопотаністю, нервозністю у цій конкретній ситуації. Цей стан виникає як емоційна реакція на екстремальну або стресову ситуацію і може бути різним за інтенсивністю та динамікою у час. Такий стан супроводжується збудженням автономної нервової системи. Особистісна тривожність являється стійкою рисою особистості, що відображає певний мотив чи набуту поведінкову диспозицію, котра схиляє людину до специфічного сприйняття низки подій чи обставин, які за об'єктивними показниками являються безпечними, але в суб'єктивному сприйнятті індивіда набувають небезпечного окрасу. В нашому дослідженні ми використали варіант даної методики в адаптації Ю. Ханіна, опублікованого у 1976 році.

Отже, тест Спілбергера-Ханіна належить до методик, за допомогою яких досліджують психологічний феномен тривожності. Цей опитувальник складається з 20 висловлювань, які відносяться до тривожності як стану (стан тривожності, реактивна або ситуативна тривожність) і з 20 висловлювань на визначення тривожності як диспозиції, особливості особистості (властивість тривожності). Шкала реактивної і особистісної тривожності Спілбергера є єдиною методикою, яка дозволяє диференційовано вимірювати тривожність і як властивість особистості, і як стан.

Обстежуваному пропонується: «Уважно прочитайте кожне з наведених тверджень і закресліть відповідну цифру справа залежно від того, як ви себе відчуваєте 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

Ситуація	Ні, це не так	Напевно, так	Вірно	Надзвичайно вірно
1. Я спокійний	1	2	3	4
2. Мені ніщо не загрожує	1	2	3	4
3. Я напружений	1	2	3	4
4. Я відчуваю жаль	1	2	3	4
5. Я відчуваю себе вільно	1	2	3	4
6. Я розстроєний	1	2	3	4
7. Мене хвилюють можливі невдачі	1	2	3	4
8. Я відчуваю себе відпочившим	1	2	3	4
9. Я стривожений	1	2	3	4
10. Я відчуваю внутрішнє задоволення	1	2	3	4
11. Я впевнений в собі	1	2	3	4
12. Я нервую	1	2	3	4
13. Я не знаходжу собі місця	1	2	3	4
14. Я заведений	1	2	3	4
15. Я не відчуваю скутості, напруженості	1	2	3	4

16. Я задоволений	1	2	3	4
17. Я заклопотаний	1	2	3	4
18. Я занадто 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 (реактивною) 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 РТ 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, а реактивний, 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».

2.5. «Діагностика психічного вигорання» (О. Рукавішніков)

Методику «Визначення психічного «вигорання» (О. Рукавішніков) доречно використовувати для діагностики прояву синдрому «вигорання» на трьох основних рівнях (міжособистісному, особистісному, мотиваційному). Дана методика містить 72 твердження щодо відчуттів, пов'язаних з роботою, які відповідають 3 шкалам:

1) психоемоційне виснаження (ПВ) – процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми.

Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості та холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості;

2) особистісне віддалення (ОВ) – специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, який працює з людьми. Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших;

3) професійна мотивація (ПМ) – рівень робочої мотивації й ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється такими показниками:

- продуктивність професійної діяльності;
- оптимізм та зацікавленість у роботі;
- самооцінка професійної діяльності та ступеня успішності в роботі з людьми.

Ключ обробки та інтерпретація.

Дана методика включає три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісного віддалення (ОВ) та професійної мотивації (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах зазначених шкал користуються спеціальним ключем:

ПВ – 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень).

ОВ – 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 38, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження).

ПМ – 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64, 65, 68 (23 затвердження)

Кількісна оцінка психічного «вигорання» у кожній шкалі здійснюється шляхом переведення відповідей у трибальну систему («часто» – 3 бали,

«завжди» – 2 бали, «рідко» – 1 бал, «ніколи» – 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка проводиться по «сирому» балу. Потім за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі:

- низький (сума балів за вкрай низькими і низькими значеннями);
- середній (бали за середніми значеннями);
- високий (сума балів за високими та вкрай високими значеннями).

Після цього з'ясовуються прояви психічного «вигорання» на системно-структурних рівнях: міжособистісному, особистісному, мотиваційному.

Нормативна таблиця

Вкрай низькі показники	Низькі показники	Середні показники	Високі показники	Вкрай високі показники
Норми для компоненту «психоемоційне виснаження» (ПВ)				
9 і менше	10-20	21-39	40-49	50 і більше
Норми для компоненту «особистісного віддалення» (ОВ)				
9 і менше	10-16	17-31	32-40	40 і більше
Норми для компоненту «професійна мотивація» (ПМ)				
7 і менше	8-12	13-24	25-31	32 і більше
Норми для індексу психічного вигорання (ІПВ)				
31 і менше	32=51	52-92	93-112	113 і більше

2.6. Методика «Самооцінка психічних станів» (за Г. Айзенком)

Тест дозволяє оцінити деякі неадаптивні стани (тривога, фрустрація, агресія) і властивості особистості (тривожність, фрустрованість, агресивність і ригідність).

Інструкція. *Уважно прочитайте опис різних психічних станів.*

Якщо цей опис збігається з Вашим станом і стан виникає часто, то необхідно оцінити його в 2 бали. Якщо цей стан виникає зрідка, то ставиться один бал. Якщо не збігається з Вашим станом – 0 балів.

Опис станів.

I. Шкала тривожності:

1. Не почуваю впевненості в собі.
2. Часто через дрібниці червонію.
3. Мій сон неспокійний.
4. Легко впадаю в зневіру.
5. Турбуюся тільки про уявлювані неприємності.
6. Мене лякають труднощі.
7. Люблю копатися у своїх недоліках.
8. Мене легко переконати.
9. Я недовірливий.
10. Я важко переносю час очікування.

II. Шкала фрустрації:

1. Нерідко мені здаються безвихідними ситуації, з яких усе-таки можна знайти вихід.
2. Неприємності мене сильно розстроюють, я падаю духом.
3. Під час великих неприємностей я схильний без достатніх підстав звинувачувати себе.
4. Нещастя і невдачі нічому мене не вчать.
5. Я часто відмовляюся від боротьби, вважаючи її марною.
6. Я нерідко почуваюся беззахисним.
7. Іноді в мене буває стан розпачу.
8. Я почуваю розгубленість перед труднощами.
9. У важкі хвилини життя іноді поведжуся по дитячому, хочу, щоб пожаліли.
10. Вважаю недоліки свого характеру непоправними.

III. Шкала агресивності:

1. Залишаю за собою останнє слово.
2. Нерідко в розмові перебиваю співрозмовника.
3. Мене легко розсердити.

4. Люблю робити зауваження іншим.
5. Хочу бути авторитетом для інших.
6. Не задовольняюся малим, хочу найбільшого.
7. Коли розгніваюся, погано себе стримую.
8. Волю краще керувати, ніж підкорятися.
9. У мене різка, грубувата жестикуляція.
10. Я мстивий.

IV. Шкала ригідності:

1. Мені важко змінювати звички.
2. Нелегко переключати увагу.
3. Дуже насторожено ставлюся до всього нового.
4. Мене важко переконати.
5. Нерідко в мене не виходить з голови думка, якої слід було б позбутися.
6. Нелегко зближуюся з людьми.
7. Мене засмучують навіть незначні порушення плану.
8. Нерідко я виявляю впертість.
9. Неохоче йду на ризик.
10. Різко переживаю відхилення від прийнятого мною режиму дня.

Обробка результатів

Підрахуйте суму балів за кожною групою запитань:

- I. З 1 по 10 запитання – шкала тривожності;
- II. З 11 по 20 запитання – шкала фрустрації;
- III. З 21 по 30 запитання – шкала агресивності;
- IV. З 31 по 40 запитання – шкала ригідності.

Інтерпретація результатів:

Тривожність:

- 0-7 балів – низька тривожність;
- 8-14 балів – тривожність середня, допустимого рівня;
- 15-20 балів – висока тривожність.

Фрустрація:

0-7 балів – висока самооцінка, стійкість до невдач, ви не боїтеся труднощів (низький рівень фрустрації);

8-14 балів – середній рівень самооцінки, має місце фрустрація;

15-20 балів – низька самооцінка, ви уникаєте труднощів, боїтеся невдач.

Агресивність:

0-7 балів – ви спокійні, стримані;

8-14 балів – середній рівень агресії;

15-20 балів – ви агресивні, нестримані, маєте труднощі в стосунках з людьми.

Ригідність:

0-7 балів – ригідності нема (низький рівень);

8-14 балів – середній рівень;

15-20 балів – сильно виражена ригідність, вам протипоказані зміна місця роботи, зміни в сім'ї (високий рівень).

Висновки до другого розділу

У другому розділі здійснено обґрунтування методичного забезпечення, охарактеризовано методи і психодіагностичні методики з дослідження особистісного фактору емоційного вигорання.

Розкрито методи психологічного дослідження (загальнонаукові, загальнопсихологічні або методи певних галузей психології (специфічні); організаційні, емпіричні, методи обробки даних, інтерпретаційні) та виділено з-поміж них ті, що застосовуються в цій науковій роботі: 1) теоретичний аналіз, синтез, узагальнення, порівняння; спостереження за емоціями та поведінкою досліджуваних під час їхньої професійної діяльності; 2) опитування за допомогою стандартизованих методик; бесіда з метою налагодження контакту з діагностом, створення позитивної атмосфери дослідження, пояснення процедури опитування, уточнень відповідей

респондентів; 3) знаходження відсоткових відношень і математично-статистична обробка даних.

Наголошено на критеріях валідності і надійності, обов'язковій високій інформативності методів і методик дослідження психічних явищ, їх стандартизації, надійності і точності результатів, практичності та простоти використання, але високій інформативності.

При підготовці методичного інструментарію акцентовано увагу на факторах, які могли б вплинути на саму процедуру опитування та її результати: розуміння соціальної бажаності відповідей, бажання виглядати краще або намагання справити позитивне враження; досвід прийняття участі у подібних процедурах; навмисне спотворення відповідей та ін.

В кінцевому результаті для емпіричного дослідження особистісних факторів виникнення і розвитку емоційного вигорання обрано такі ключові психодіагностичні методики:

1. Методика «Психологічне вигорання» (авт. Н. Є. Водоп'янова, О. С. Старченкова, в основі модель К. Маслач та С. Джексон) спрямована на визначення рівня «професійного вигорання», а саме таких його основних складових, як: емоційне виснаження (емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала); деперсоналізація (особистісне віддалення); редукція особистих досягнень (професійна, діяльнісна, мотивація). Включаючи лише 22 запитання, методика до сьогодні залишається дуже змістовною і лаконічною, що дозволяє її застосовувати у ситуації необхідності швидкого опитування. В інтерпретації результатів зазначається, що чим більша сума балів з кожної шкали окремо, тим більше в опитуваного виражені різні сторони «вигорання». Про важкість «вигорання» свідчить сума балів усіх шкал.

2. Тест емоційного вигорання (В. В. Бойко) призначений для визначення вираженості основних симптомів емоційного вигорання та показників розвитку фаз вигорання: напруження (переживання психотравмуючих обставин; незадоволеність собою; загнаність у кут»; тривога і депресія), резистенції (неадекватне вибіркове емоційне реагування; емоційно-моральна дезорієнтація; розширення сфери економії емоцій; редукція професійних обов'язків), виснаження (емоційний дефіцит; емоційне

відчуження; особистісне відчуження; психосоматичні та психовегетативні порушення). Питання стосуються емоційного стану респондента під час діяльності, її впливу на спілкування з колегами, клієнтами, партнером, друзями, щодо особистісних відчуттів у ситуаціях конфлікту, втоми, роздумів та емоцій стосовно свого професійного рівня розвитку тощо.

3. Методика «Суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності» Ч. Спілбергера та Ю. Ханіна, яка не тільки дозволяє дослідити феномен тривожності, а й відділити й окремо проаналізувати ситуативний й особистісний аспекти даного феномену.

4. Методика «Визначення психічного «вигорання» (О. Рукавішніков) дозволяє дослідити прояви синдрому «вигорання» на трьох основних рівнях (міжособистісному, особистісному, мотиваційному) за такими шкалами: психоемоційне виснаження (ПВ), особистісне віддалення (ОВ) та професійна мотивація (ПМ). Основні показники: продуктивність професійної діяльності; оптимізм та зацікавленість у роботі; самооцінка професійної діяльності та ступеня успішності в роботі з людьми.

5. Методика «Самооцінка психічних станів» Г. Айзенка обрана для оцінки рівня (високий, середній, низький) таких неадаптивних станів, як тривога, фрустрація, агресія та властивостей особистості: тривожність, фрустрованість, агресивність і ригідність.

Як бачимо, сформований нами банк методик цілком відповідає меті дослідження.

Розділ 3.

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ З ВІДДАЛЕНИМ ФОРМАТОМ РОБОТИ У ЗАЛЕЖНОСТІ ВІД ДОСВІДУ РОБОТИ

У третьому розділі охарактеризовано особливості організації емпіричного дослідження професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи залежно від досвіду роботи, подано теоретико-методологічне обґрунтування дослідження (положення і концепції), висвітлено його емпіричні завдання та етапи (теоретичний, підготовчий, дослідницький, аналітико-підсумковий). Проаналізовано результати дослідження рівня вираженості емоційного вигорання, охарактеризовано виявлені симптоми та компоненти професійного вигорання, рівні суб'єктивної ситуаційної та особистісної тривожності працівників з віддаленим форматом роботи, рівні розвитку психічних станів (тривожність, агресивність, фрустрація, ригідність).

3.1. Організація емпіричного дослідження

Психологічні дослідження показують, що для працівників із віддаленим форматом роботи чи не найчастіше серед інших професій зустрічаються випадки розвитку емоційного вигорання спеціалістів. Причиною цього є емоційна перевтома та виснаження внаслідок тісного, тривалого, напруженого спілкування з великою кількістю людей онлайн та великим об'ємом роботи, відсутність соціальної підтримки, тривалі занепокоєння та почуття несправедливості, що призводить до пасивності в професійній діяльності, зниження мотивації до роботи, зацікавленості в

продуктивній праці.

Об’єкт дослідження – професійне вигорання працівників.

Предмет дослідження – психологічні особливості професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи у залежності від досвіду роботи.

Метою науково-дослідної роботи стало теоретичне та емпіричне вивчення психологічних особливостей схильності до професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи у залежності від досвіду роботи.

Відповідно до мети, об’єкту та предмету дослідження окреслено такі емпіричні **завдання**:

- Здійснити теоретичний аналіз підходів до вивчення феномену професійного вигорання особистості.
- Розкрити загальні психологічні особливості професійного вигорання працівників із віддаленим форматом роботи працівників, з’ясувати його чинники та загальні прояви, особливості перебігу.
- На основі аналізу наукової літератури з’ясувати специфічні прояви та психологічні чинники синдрому професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи.
- Визначити методичні засади дослідження феномену професійного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи, сформулювати контингент досліджуваних з різним досвідом роботи.
- Експериментально дослідити схильність та рівні професійного вигорання в обраних групах працівників з віддаленим форматом роботи залежно від досвіду роботи.
- Емпірично визначити особливості тривожності та рівня психологічного стресу у працівників з віддаленим форматом роботи залежно від досвіду роботи.
- Здійснити узагальнення результатів емпіричного дослідження та сформулювати відповідні висновки.

В основу дослідження покладено **гіпотезу:**

припускаємо, що у своєму розвитку професійне вигорання за рівнем та симптоматикою, у тому числі за проявами тривожності і психологічного стресу, матиме більш виражені прояви у працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи більше 10 років, ніж у молодих спеціалістів зі досвідом роботи від 3 до 10 років.

Теоретико-методологічною основою стали:

- уявлення про особистість як суб'єкта активної професійної діяльності (К. Абульханова-Славська, Б. Ананьєв, Ж. Вірна, З. Карпенко, Є. Климов, В. Панок, Г. Ложкін, С. Максименко, В. Семиченко, В. Шадриков та ін.);
- концепції емоційного вигорання особистості (О. Змановська, О. Єгоров, О. Лічко, Д. Менделевич та ін.);
- сучасні напрями дослідження емоційного вигорання (І. Барух, Р. Девіс, І. Гольдберг, О. Єгоров, К. Янг та ін.);
- концепції синдрому професійного вигорання С. Джексона, С. Ларсона, К. Маслач, Б. Перлмана, В. Бойка, Є. Водоп'янової, Н. Гришиної, Е. Старченкової та ін.

Вирішення поставлених завдань здійснювалося за допомогою **таких методів та методик** дослідження:

Теоретичні: аналіз, синтез і узагальнення теоретичних та експериментальних даних наукових досягнень сучасної психологічної науки з тематики дослідження.

Психодіагностичні: спостереження; бесіда; комплекс стандартизованих психодіагностичних методик: тест емоційного вигорання (В. Бойко); методика «Психологічне вигорання» (авт. Н. Водоп'янова, О. Старченкова, в основі модель К. Маслач та С. Джексон); методика «Суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності» Ч. Спілбергера та Ю. Ханіна; методика «Діагностика психічного вигорання» (О. Рукавішніков); методика «Самооцінка психічних станів» (за Г.

Айзенком).

Математично-статистична обробка даних: знаходження процентних співвідношень середніх величин, використання коефіцієнту кореляції Пірсона, порівняльний аналіз.

Дослідження проводилося в кілька **етапів**:

- *Теоретичний етап:* теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи.
- *Підготовчий етап:* формулювання мети, завдань, об'єкта, предмета дослідження, гіпотези, вибір методів та методик дослідження.
- *Дослідницький етап:* проведення емпіричного дослідження з вивчення психологічних особливостей професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи.
- *Аналітико-підсумковий етап:* кількісний та якісний аналіз емпіричних показників, інтерпретація отриманих даних, формулювання висновків дослідження.

Отже, з метою вивчення психологічних особливостей схильності працівників з віддаленим форматом роботи до професійного вигорання було проведене емпіричне дослідження.

Емпірична база дослідження: У дослідженні взяли участь 80 осіб – працівників з віддаленим форматом роботи з різним стажем роботи: 40 осіб є молодими фахівцями, які працюють в закладах 3-5 років, інші 40 осіб – досвідчені фахівці зі стажем роботи 10 років.

3.2. Особливості рівня професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи

Науково-теоретичний аналіз, проведений в першому розділі показав, що аспект професійного вигорання працівників із віддаленим форматом роботи є досить актуальним, враховуючи виклики сьогодення в різних сферах соціально-економічного життя, які впливають на психологічну сферу кожної людини.

Першоосновою професійного вигорання є емоційне вигорання особистості, яке впливає на загальний психологічний стан людини, її мотиваційну спрямованість та активність, працездатність в діяльності. Тому дослідження цього явища ми вважали необхідною процедурою.

За допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) нам вдалося визначити та проаналізувати особливості вираження емоційного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи, що представлені в таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Показники вираженості емоційного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи у залежності від досвіду роботи

Компоненти (фази) емоційного вигорання	Рівні вираження компонентів		
	<i>Високий</i>	<i>Середній</i>	<i>Низький</i>
Досвід роботи 3-5 років			
Напруження	30	25	45
Резистенція	22,5	52,5	25
Виснаження	10	15	75
Досвід роботи 10 років			
Напруження	72,5	12,5	15
Резистенція	55	30	15
Виснаження	25	47,5	27,5

Для кращої наочності представимо результати у вигляді графіка на рис.

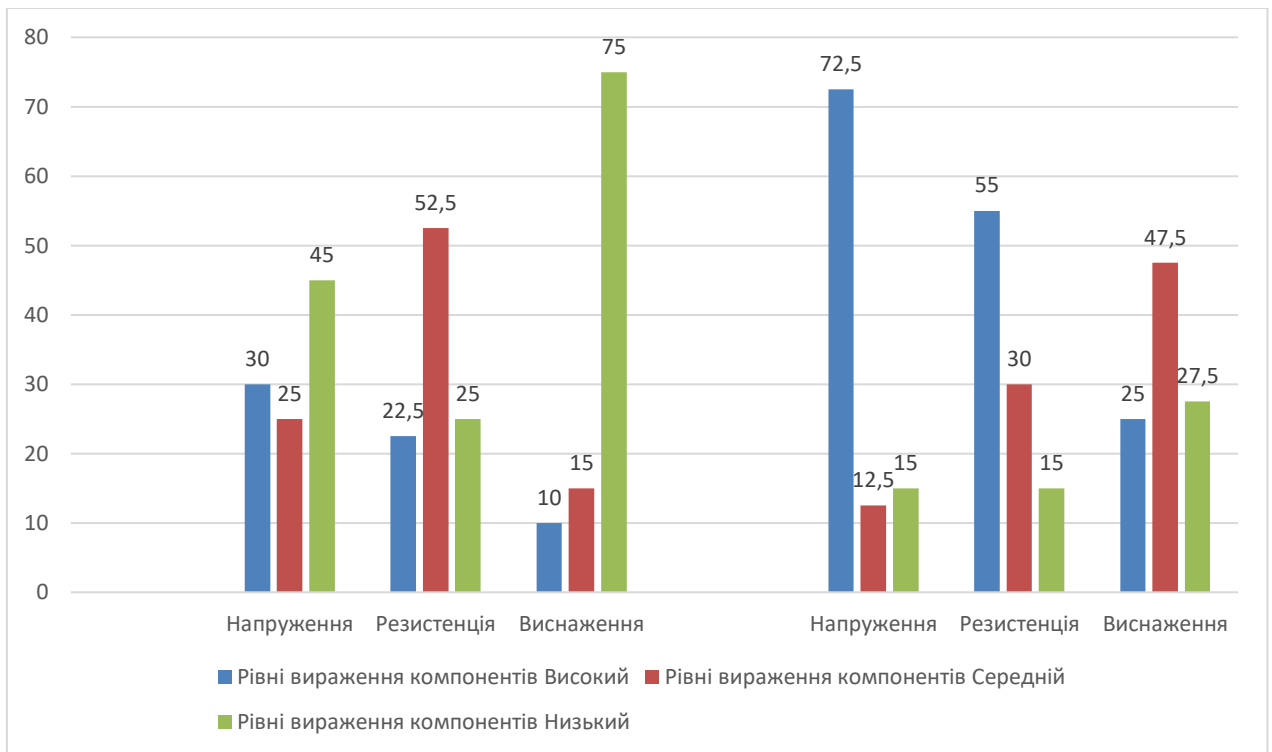


Рис. 3.2. Показники вираженості емоційного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи у залежності від досвіду роботи

Отже, у ході порівняння результатів дослідження встановлено, що показники емоційного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи відрізняються в емпіричних групах з різним досвідом діяльності. Як бачимо, за першим компонентом емоційного вигорання – напруження – більшості працівників з віддаленим форматом роботи зі стажем роботи до 5 років властивий низький рівень вираження (45 %, 18 осіб), що вказує на відсутність у них негативних емоцій та ознак внутрішньої напруги, депресії чи тривоги, переважно позитивне ставлення до професійної діяльності, задоволеність її результатами для особистісного і професійного зростання.

Натомість цей же показник (напруження) для працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи більше 10 років помітно вищий, адже низький та середній рівні у них не виражені (відповідно: 15 %, 6 осіб, та 12,5 %, 5 осіб), а от високий рівень характерний для 72,5 % респондентів (29 осіб). У порівнянні високий рівень для молодих

спеціалістів з досвідом роботи 3-5 років зустрічається в 30 % випадків (12 осіб). Можемо сказати, що для досліджуваних, які мають високий рівень напруження, властиві виразні прояви тривоги та депресивні настрої, негативне ставлення до своєї професійної діяльності та незадоволеність собою, неадаптовані до умов роботи, важко сприймають їх зміну чи ускладнення, навіть стресово, відчуваючи «загнаність у кут», оскільки психологічний ресурс для опанування необхідних професійних знань, вмінь і навичок недостатній.

У ході дослідження встановлено, що у фазі резистенції в системі емоційного вигорання теж наявні кількісні відмінності між двома емпіричними групами. Так, серед молодих фахівців з досвідом роботи 3-5 років домінуючим виявився середній рівень вираження резистенції – 52,5 % (21 особа), тоді як у досвідчених працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років ця фаза у більшості опитаних характеризується високим рівнем вираження – 55 % (22 особи). Емпіричні результати засвідчують, що працівники із віддаленим форматом роботи, які працюють не так довго, мають більш позитивне ставлення до власної професії, здатні зазвичай адекватно реагувати на труднощі й успіхи в роботі, зазвичай встановлюють і намагаються підтримувати нормальні стосунки з оточенням. Працівники із віддаленим форматом роботи, які тривалий час займаються фрілансером, як правило, схильні відчувати труднощі в адаптації до нових, змінених умов професійної діяльності, схильні відчувати широкий спектр негативних емоцій, які зазвичай погано контролюються та обмежуються, можуть переростати в емоційно-моральну дезорієнтацію, для них властиво неадекватно сприймати та вибірково реагувати на власні успіхи і невдачі, зменшуючи тим самим психологічну напругу від емоційного вигорання у ході виконання професійних завдань.

Встановлено, що високий та низький рівень резистенції в системі емоційного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років знаходиться майже на одному рівні – 22,5 % (9

осіб) та 25 % (10 осіб) відповідно. Отже, частина цих працівників з віддаленим форматом роботи все ж позитивно ставиться до професійної діяльності і не відчуває емоційної дезорієнтації під час віддаленого формату роботи.

Дослідження показало, що третина працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років на момент опитування теж володіють середнім рівнем резистенції (30 %, 12 осіб). Досить мало серед цих працівників з віддаленим форматом роботи тих, хто має низький рівень резистенції (15 %, 9 осіб), що підтверджує припущення щодо впливу тривалості професійної практики (стажу, досвіду роботи) на психологічний стан працівника та ефективність його діяльності.

Цікавими для нас виявилися результати за останньою фазою емоційного вигорання – виснаженням, де встановлено значну перевагу працівників з віддаленим форматом роботи з низьким рівнем вираження, що склало 75 % (30 осіб). Отже, зазвичай працівники цієї сфери, які мають досвід роботи 3-5 років, не схильні відчувати емоційне виснаження, напругу та відчуження від професійної діяльності. Натомість серед працівників з віддаленим форматом роботи із досвідом роботи 10 років цей показник нижчий, оскільки 25 % (10 осіб) все ж володіють високим рівнем вираження емоційного виснаження, що вказує на їхню емоційну вразливість, домінування негативних емоцій, марні намагання приховати свої реакції на події в житті, що призводить до особистісного відчуження, впливає на психосоматичний стан, викликає деякі психовегетативні порушення (перепади артеріального тиску, головний біль, прискорення серцебиття тощо).

З метою підтвердження наявної статистичної значущості встановлених відмінностей між нашими емпіричними вибірками в аспекті вираження компонентів емоційного вигорання було проведено аналіз за допомогою критерію χ^2 Пірсона. Отримані емпіричні значення ми презентували в таблиці 3.1.

Таблиця 3.2

Компонент (фаза) емоційного вигорання	Статистичне значення χ^2 емпіричного
Напруження	12,596
Резистенція	10,230
Виснаження	9,532

З таблиці 3.2 можемо констатувати наявність статистичної значущості відмінностей у показниках усіх компонентів емоційного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи з різним досвідом роботи: 5,989 ($p \leq 0,05$), 9,212 ($(p \leq 0,01)$) при $k=2$.

Отже, робимо висновок, що працівникам із віддаленим форматом роботи із досвідом роботи 3-5 років притаманні нижчі показники емоційного вигорання, ніж працівникам із віддаленим форматом роботи із досвідом роботи 10 років. В останніх показники емоційного вигорання статистично вищі.

3.3. Аналіз сформованості симптомів професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи

Наступною методикою, яка дозволила розглянути структуру професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи була методика «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Є. Водоп'янової, О. С. Старченкової.

Згідно отриманих результатів, представлених на рис. 3.3.1 та 3.3.2, працівники із віддаленим форматом роботи з різною тривалістю досвіду

роботи відрізняються у проявах субшкал емоційного вигорання.

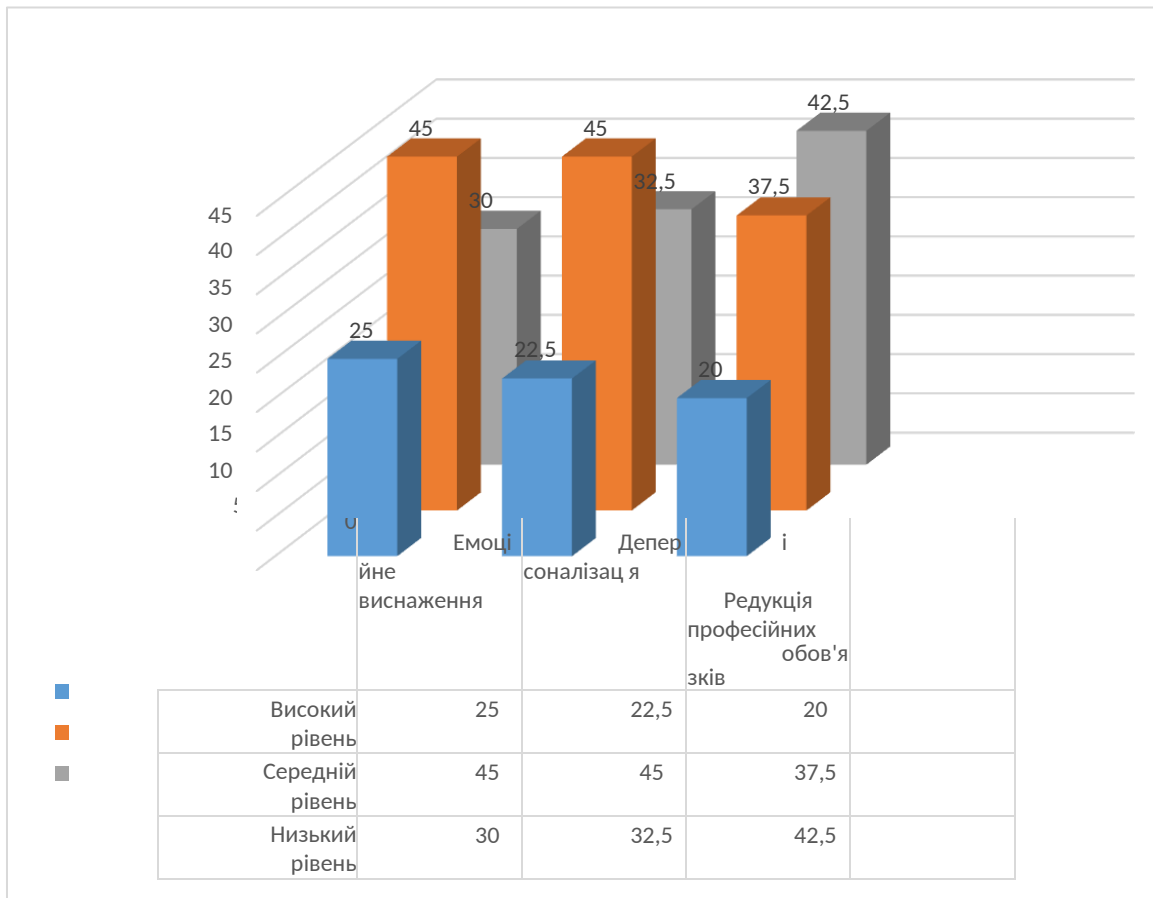


Рис. 3.3.1 Рівень розвитку субшкал синдрому професійного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років, у %

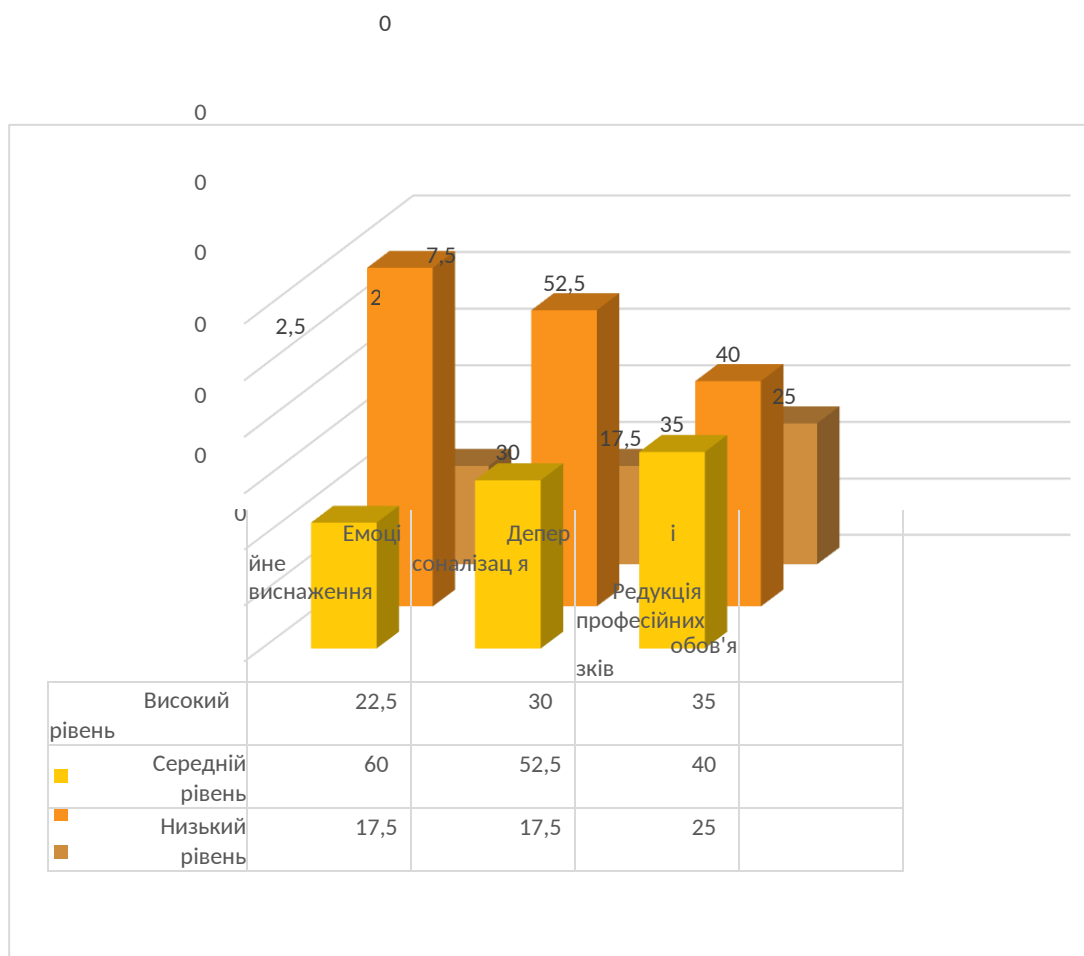


Рис. 3.3.2 Рівень розвитку субшкал синдрому професійного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, у %

Так, найбільш помітні відмінності зафіксовані за такими субшкалами, як деперсоналізація та редукція професійних обов'язків – відсоткова кількість досліджуваних із досвідом діяльності 10 років тут була вищою, ніж в групі досліджуваних із досвідом роботи 3-5 років: високий рівень – 30 % (12 осіб) та 35 % (14 осіб) відповідно проти 22,5 % (9 осіб) та 20 % (8 осіб) відповідно.

Нагадаємо, що згідно трактування методики, у разі вираженого прояву деперсоналізації для досліджуваних властивими є зростання негативізму, цинічності щодо інших людей, що проявляється в погіршенні стосунків із замовниками послуг – роботодавцями чи клієнтами, а можливо, і вдома. Редукція особистісних досягнень характеризує тих працівників з віддаленим форматом

роботи з двох емпіричних груп, які зазвичай негативно оцінюють себе та свої професійні досягнення й успіхи, мають низьку самооцінку себе як особистості та ефективності своєї роботи, своїх можливостей, негативно відносяться до своїх професійних обов'язків, обмежують свої можливості як фахівця, обов'язки щодо взаємодії з іншими. У зв'язку з цим, можуть відчувати почуття безпорадності, безвиході, зниження впевненості в собі.

Утім у більшості працівників з віддаленим форматом роботи встановлено середній рівень вираженості за всіма субшкалами, але зауважимо, що за шкалою «емоційне виснаження» низький рівень серед опитуваних зустрічався частіше серед молодих фахівців: 30 % (12 осіб) в групі з досвідом діяльності 3-5 років проти 17,7 % (7 осіб) в групі з досвідом діяльності 10 років.

Середній рівень емоційного виснаження характерний для 60 % (24 особи) працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років і лише 22,5 % (9 осіб) із них мають високий рівень вираження цього показника, що вказує на зниження їхнього емоційного фону, емоційне перенасичення, наростання байдужості до того, що оточує, що призводить до втоми, порушення сну, зниження імунітету, проблем із концентрацією уваги, зниження мотивації діяльності, негативного сприйняття реальності, появу сумнівів у власних силах і компетентності. Середній рівень емоційного виснаження також характерний для 45 % (18 осіб) працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років. У деякого психоемоційні і фізичні ресурси практично вичерпані (за високого рівня виснаження в обох групах – див. рис. 3.1. та 3.2).

Середній рівень вираження деперсоналізації мають 52,5 % (21 особа) опитаних працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, що на 7,5 % вище, ніж серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років, чий показник із цим рівнем склав 45 % (18 осіб), а з низьким – 17,5 % (7 осіб), що на 15 % менше, ніж серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років, чий кількісний показник склав 32,5 % (13 осіб).

З редукацією професійних обов'язків, як бачимо з рисунків 3.1 та 3.2, теж багато осіб із середнім рівнем прояву: 40 % (16 осіб) серед працівників з

віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років та 37,5 % (15 осіб) серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років.

Менш схильні до спрощення своїх професійних обов'язків працівники із віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років, оскільки кількість опитуваних серед них із низьким рівнем склала 42,5 % (17 осіб), що перевищує показник у 25 % (10 осіб) серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років (див. табл. 3.2).

Отже, розвиток синдрому професійного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи з різним досвідом роботи здебільшого через такі компоненти, як деперсоналізація та редукція професійних обов'язків, при цьому вираження їх помітно вище у групі досліджуваних з досвідом роботи 10 років.

3.4. Характеристика суб'єктивної ситуаційної та особистісної тривожності працівників з віддаленим форматом роботи

Тривожність як властивість особистості може бути причиною розвитку емоційного виснаження та стресових переживань, одним із чинників виникнення в людини бажання дистанціюватися від зовнішнього світу. Деякі наукові дослідження вказують на те, що тривожність може впливати на розвиток професійного вигорання, що і стало причиною її вивчення в межах вирішення проблематики нашого наукового дослідження.

З метою діагностики рівня тривожності працівників з віддаленим форматом роботи було обрано методикау «Методика суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності» авторів Ч. Спілберга та Ю. Ханіна.

Згідно отриманих результатів, переважно працівники із віддаленим форматом роботи мають середній рівень тривожності, утім незначні відмінності спостережені за кількістю осіб із високим рівнем.

Так, показники ситуаційної тривожності високого рівня ми встановили у 30 % (12 осіб) працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, а також 22,5 % (9 осіб) працівників з віддаленим форматом роботи із досвідом

роботи 3-5 років. Можемо сказати, що для досліджуваних обох емпіричних груп, у яких встановлено високий рівень ситуаційної тривожності, характерними є переживання постійної напруги, у ході якої збуджується вегетативна нервова система і людина відчуває постійний дискомфорт, напруженість і занепокоєння, що впливає на недостатній емоційний і поведінковий самоконтроль у стресових ситуаціях, при спілкуванні з іншими людьми, що погано впливає на працездатність останніх. Безумовно, діяльність працівників з віддаленим форматом роботи вважається достатньо стресогенною, за емоційними, моральними навантаженнями, особливо в умовах війни в Україні, чим ми і пояснюємо наявність високого рівня тривожності у досліджуваних нами групах.

Середній рівень ситуаційної тривожності характерний для 47,5 % (19 осіб) працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років та ще 42,5 % (17 осіб) працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років.

Не схильні до тривожності 30 % (12 осіб) та 27,5 % (11 осіб) працівників з віддаленим форматом роботи з двох досліджуваних груп.

За шкалою «Особистісна тривожність» встановлено, що більшість працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років мають середній рівень тривожності – 40 % (16 осіб), для яких це оптимальний показник нормальної життєдіяльності організму, коли внутрішні сили і психологічні ресурси оптимізуються, активуються в разі виникнення стресової ситуації, дозволяючи активно шукати вихід з неї та підтримувати в такому випадку нормальний стан функціонування організму. Ще 27,5 % (осіб) із них – високий рівень. Останні, відповідно, досить тривожні особистості, які схильні сприймати як загрозливі значний діапазон об'єктивно безпечних ситуацій, що позначається на їхній самооцінці, емоційному стані та життєдіяльності загалом.

Із низьким рівнем працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років виявлено у кількості 32,5 % (13 осіб). Для них характерним є слабка життєва активність, недостатність мотивації діяльності, слабкий інтерес до неї, вольові якості в процесі виконання обов'язків нестійкі, що позначається і на самооцінці.

Натомість серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років цей показник частіше склав 57,5 % (23 особи) із середнім рівнем, ще 17,5 (7 осіб) і 25 % (10 осіб) із високим та низьким рівнем відповідно.

Як бачимо, середні та високі показники частіше зустрічаються серед більш досвідчених працівників з віддаленим форматом роботи. Ми вважаємо, що саме особистісна тривожність сильніше впливає на розвиток професійного вигорання, оскільки стає стійкою властивістю особистості, впливаючи на ставлення до умовно загрозливих чи стресових ситуацій. Орієнтуючись на науково-психологічну точку зору, ми переконані, що середній рівень особистісної тривожності, як оптимальний для забезпечення нормальної життєдіяльності організму, дозволяє працівникам із віддаленим форматом роботи долати ситуативну тривожність під час роботи, не дає занурюватися у свої страхи та невдачі, активізуючи психологічні ресурси, вольові та мотиваційні компоненти.

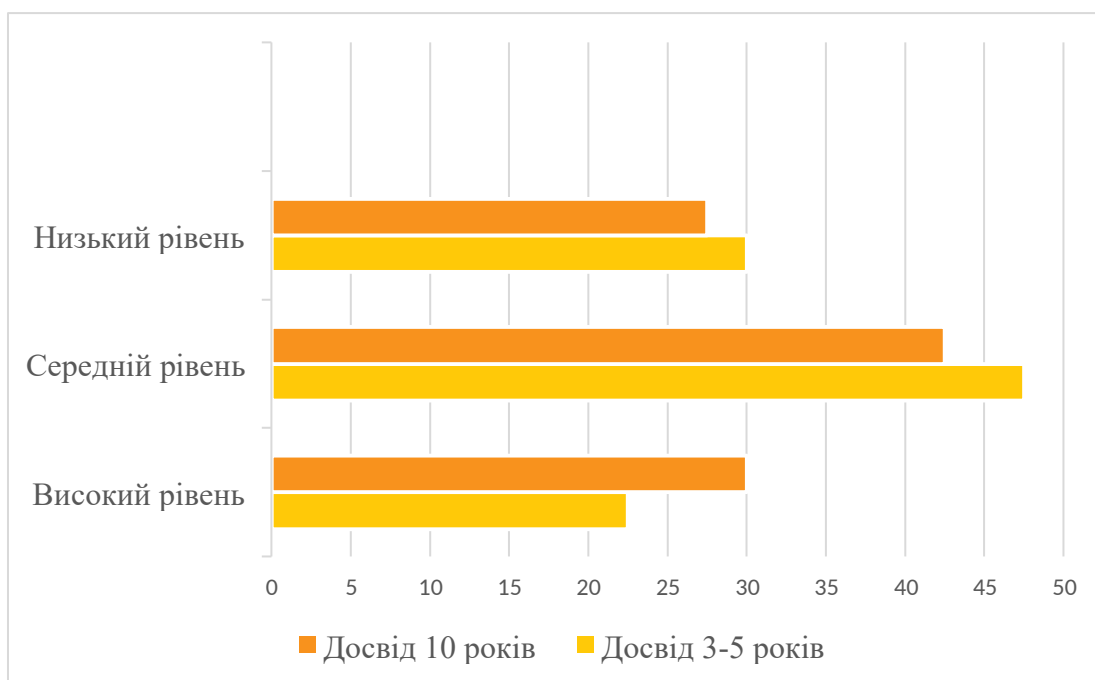


Рис. 3.4.1 Рівень розвитку ситуаційної тривожності у працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 та 10 років, у %

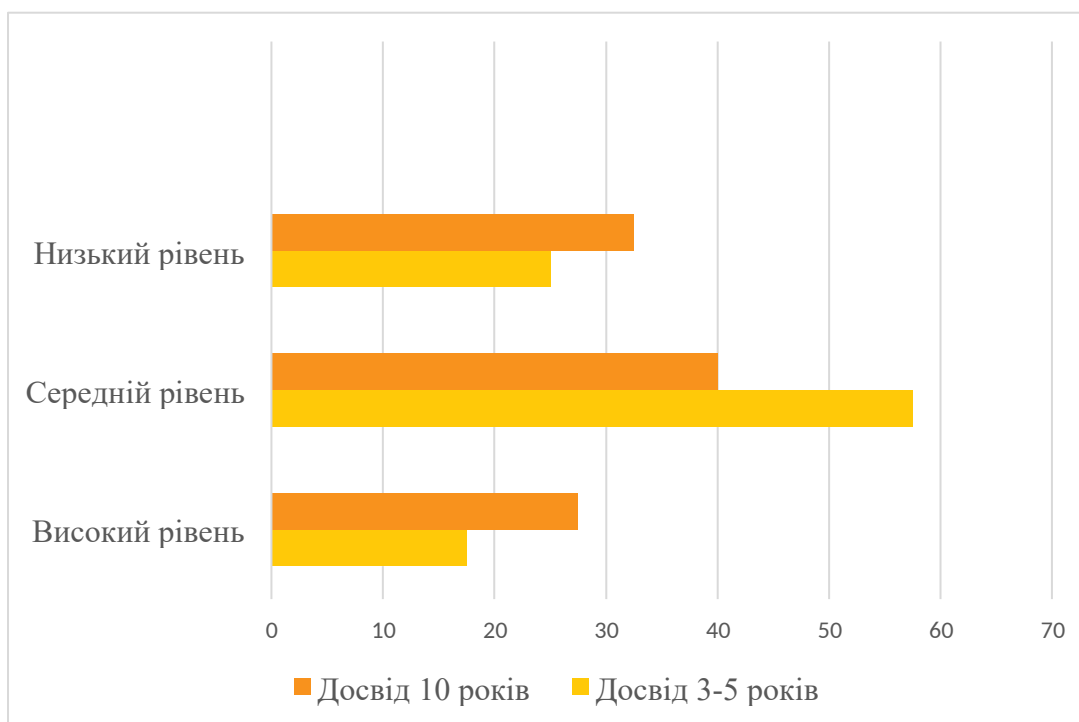


Рис. 3.4.2. Рівень розвитку особистісної тривожності у працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 та 10 років, у %

Отже, розподіл даних за особистісною та ситуативною тривожністю зазвичай є нормативним, адже значна частина емпіричних результатів є показниками середнього (оптимального) рівня тривожності. Утім порівняння даних дозволяє зауважити, що частіше нормативні показники зустрічалися серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років. Припускаємо, що саме серед них поки що менше фахівців зі схильністю до розвитку симптомів професійного вигорання.

3.5. Оцінка сформованості компонентів психічного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи

З метою дослідження компонентів психічного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи з різним досвідом роботи було обрано методику О. Рукавішнікова «Діагностика психічного вигорання» [27]. Нами було підраховано та якісно проаналізовано отримані кількісні дані та визначено рівні психічного «вигорання» у кожній шкалі, а потім виведено індекс

досліджуваного феномену, що представлено на табл. 3.5.1 та табл. 3.5.2.

Отже, емпіричні показники дозволяють говорити про перевагу працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років із симптомами психоемоційного виснаження, особистісного віддалення та професійної мотивації із середнім рівнем розвитку: відповідно 40 % (16 осіб), 45 % (18 осіб) та 35 % (14 осіб).

Таблиця 3.5.1

Кількісна оцінка компонентів психічного «вигорання» працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років

Вкрай низькі показники	Низькі показники	Середні показники	Високі показники	Вкрай високі показники
Компонент «психоемоційне виснаження» (ПВ)				
20 %	27,5 %	40 %	12,5 %	-
Компонент «особистісне віддалення» (ОВ)				
15 %	25 %	45 %	15 %	-
Компонент «професійна мотивація» (ПМ)				
25 %	22,5 %	35 %	20 %	-
Індекс професійного вигорання (ПВ)				
12,5 %	30 %	50 %	7,5 %	0 %

Працівників з віддаленим форматом роботи із вкрай високими показниками встановлено не було, а от тих, які мають високий рівень із симптомами психоемоційного виснаження та особистісного віддалення ми частково виявили – 12,5 % (5 осіб) та 15 % (6 осіб) відповідно. Цих респондентів можна охарактеризувати як таких, хто на межі вичерпання своїх енергетичних, фізичних, емоційних ресурсів як професіонала, що проявляється у постійній фізичній втомі, емоційному виснаженні, почутті байдужості щодо інших і недбалому до них ставленні. Ці працівники із віддаленим форматом роботи схильні до прояву соціальної дезадаптації, що проявляється в зменшенні кількості взаємодій з іншими людьми, дратівливості та нетерплячості в ситуації спілкування,

негативному ставленні до оточення, до клієнтів чи роботодавців. Припускаємо, що окрім професійної діяльності на поглиблення цих симптомів можуть впливати й інші сфери життя та особистісні особливості цих респондентів, наприклад, самооцінка, рівень тривожності, локус контролю, міра позитивного ставлення до світу та задоволеність життям, внутрішні настанови, пріоритети в житті, цінності тощо.

Високий відсотковий показник встановлено за проявом симптому психічного вигорання «професійна мотивація» у 20 % (8 осіб) тих працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років, у яких рівень робочої мотивації та ентузіазму, продуктивності професійної діяльності, оптимізму та зацікавленості в роботі не виразний, недостатньою є самооцінка своїх професійних здібностей та ступінь успіху у співпраці з людьми. Припускаємо, що на виразність прояву професійної мотивації можуть впливати різні чинники, зокрема рівень заробітної плати, можливість творчого прояву в діяльності, надання певної автономності та ін.

Таблиця 3.5.2 Кількісна оцінка компонентів психічного «вигорання» працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років

Вкрай низькі показники	Низькі показники	Середні показники	Високі показники	Вкрай високі показники
Компонент «психоемоційне виснаження» (ПВ)				
-	10 %	52,5 %	22,5 %	15 %
Компонент «особистісне віддалення» (ОВ)				
-	25 %	35 %	27,5 %	12,5 %
Компонент «професійна мотивація» (ПМ)				
-	20 %	40 %	30 %	10 %
Індекс професійного вигорання (ПВ)				
0 %	17,5 %	47,5 %	25 %	10 %

Як показують дані з таблиці 3.5.2, кількість працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, у яких психоемоційне виснаження як симптом психічного вигорання проявляється на високому рівні, на 7,5 %

більше, ніж у попередній групі – 22,5 % (9 осіб), немає вкрай низьких показників, а низькі показники майже відсутні – 10 % (4 особи). Поряд із цим зустрічаються вкрай високі показники у 15 % (6 осіб), але перевага залишилася за середнім рівнем психоемоційного виснаження – його мають 52,5 % (21 особа) опитаних працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років.

Після обробки результатів ми з'ясували, що ця ж група працівників з віддаленим форматом роботи має вищі показники за симптомом психічного «вигорання» «особистісне віддалення», адже високого рівня встановлено 27,5 % (11 осіб), є фахівці із вкрай високим рівнем у кількості 12,5 % (5 осіб), чого не було серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років.

Отже, працівники із віддаленим форматом роботи, які довго працюють на цій посаді, частіше схильні до уникання близьких контактів з іншими, ніж молоді працівники із віддаленим форматом роботи, у них сильніші прояви нетерплячості, негативізму, роздратованості.

Щодо психічного вигорання на рівні симптому «професійної мотивації», то встановлено, що більшість працівників з віддаленим форматом роботи мають середній рівень, близький до нормативного – у 40 % випадків (16 осіб), утім ще 30 % (12 осіб) мають високий рівень зниженої мотивації до професійної діяльності. Можливо, більшість працівників з віддаленим форматом роботи, які вже пропрацювали на цій посаді 10 років, залишаються все ж мотивованими до професійної діяльності завдяки любові до дітей як внутрішньому покликанню, однак у третини респондентів уже майже немає стимулів до активної професійної діяльності, а ще в 10 % (4 особи) демотивовані взагалі.

Обробка даних за допомогою нормативної таблиці в методиці показала, що індекс психічного вигорання вищий у групі працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, оскільки високих та вкрай високих показників у них було помітно більше, а вкрай низькі не зустрічалися (див. табл. 3.5.1 та 3.5.2).

3.6. Особливості психічних станів працівників з віддаленим

форматом роботи залежно від досвіду роботи

З метою дослідження неадаптивних емоційних станів працівників з віддаленим форматом роботи, які можуть зумовлювати чи впливати на швидкість розвитку професійного вигорання, було обрано методику Г. Айзенка «Самооцінка психічних станів». Проаналізовано дані за такими психічними станами і властивостями особистості: тривога (тривожність), фрустрація (фрустрованість), агресія (агресивність), ригідність.

Отже, ми з'ясували, що працівники із віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 та 10 років володіють зазвичай середнім рівнем агресивності – таких респондентів встановлено 35 % (14 осіб) та 40 % (16 осіб) відповідно. Низьких показників більше серед молодших спеціалістів – 42,5 % (17 осіб) проти 35 % (14 осіб), а високих навпаки: 25 % (10 осіб) у працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років проти 22,5 % (9 осіб) у тих працівників з віддаленим форматом роботи, які мають стаж роботи 3-5 років (див. рис. 3.6). Однією із причин проявів агресивності у працівників з віддаленим форматом роботи, незалежно від досвіду роботи, може бути недостатня адаптованість до трудових умов і середовища професійної діяльності. Одна із причин розвитку агресивності у працівників з віддаленим форматом роботи, на нашу думку, це психоемоційне перевантаження внаслідок недостачі соціальної взаємодії з іншими людьми на роботі, нестабільний або понаднормовий графік роботи, невідповідність очікуваних результатів і реального стану речей, зокрема у фінансовому аспекті.

Примітимо, що агресивність все ж підтверджується наявністю фрустрації серед працівників з віддаленим форматом роботи двох емпіричних груп, рівень якої у більшості з них переважно середній: 52,5 % (21 особа) та 47,5 % (19 осіб), хоч значна частина з двох груп має і низький рівень (див. рис. 3.6.1). При фрустрації, нагадаємо, властиво переживати розчарування, тривожність, навіть депресивні настрої, відчувати напруженість.

Показники такої властивості особистості як тривожність виявилися дещо вищими у групі працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10

років: встановлено наявність середнього рівня у 55 % (22 особи) опитуваних, тоді як у групі працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років кількість становить 50 % (20 осіб). Отже, охарактеризувати цих досліджуваних можна як таких, що здатні адекватно сприймати навколишній світ, налагоджувати соціальні контакти. Цей рівень не заважає якості професійної діяльності.

Варто зауважити, що тривожність є досить цікавою властивістю особистості, адже, з одного боку, оптимальний її рівень позитивно впливає на людину, оптимізуючи її у загрозливих для життя ситуаціях, активізуючи внутрішні ресурси при наявності певних зовнішніх стимулів, а з іншого боку, високий рівень її може зашкодити розвитку налагодженню міжособистісних контактів, формуванню свого престижу в колективі, дестабілізувати емоційний стан, самооцінку за рахунок охоплення відчаєм, почуттям безвиході, знесилення.

Працівники із віддаленим форматом роботи, які володіють низьким рівнем тривожності – 27,5 % (11 осіб) з досвідом роботи 3-5 років та 17,5 % (7 осіб) з досвідом роботи 10 років, – сприймаються нами як такі, що відчують щодо себе особливої загрози ззовні, тому досить впевнені у своїх силах і можливостях, що забезпечує ефективність їхньої професійної діяльності та результативності навчально-виховного процесу з дітьми.

Високий рівень тривожності – у 22,5 % (9 осіб) та 27,5% (11 осіб), – свідчить про підвищене почуття відповідальності у працівників з віддаленим форматом роботи, систематичну тривогу як на роботі, так і поза її межами.

Щодо ригідності, то встановлено переважно низькі показники в обох групах, утім частка таких на 7,5 % нижча в групі працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років (30 % проти 37,5 %). Отже, працівники із віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років більш психологічно гнучкі за необхідності освоювати і реалізовувати нові методи роботи, позапланові ситуації сприймають легше, швидко орієнтуються у змінах і адаптуються до нових умов діяльності, що вказує на адекватність самооцінки, здатність адаптуватися до мінливих обставин, коригуючи свої думки, емоції і мотиви.

Середній рівень ригідності однаково переважає серед двох груп працівників

з віддаленим форматом роботи (див. рис. 3.6.1, 3.6.2) – це 57,5 % (23 особи) та 50 % (20 осіб), що характеризує їх усіх як тих, що мають сталі установки та інтереси, в тому числі і в діяльності, дотримуються своїх принципів, досить акуратні та практичні в роботі, що робить їх терплячими до змін середовища. Утім надмірне психологічне чи фізичне навантаження, стресові тривалі умови здатні вибити цих працівників з віддаленим форматом роботи зі звичної життєвої колії, викликати відчуття розгубленості, незахищеності, нестійкість емоцій, зробивши вразливими.

Працівники із віддаленим форматом роботи із високим рівнем ригідності сприймаються нами як такі, що схильні до конфліктів, усталеного способу життя і діяльності, зміна розпорядку якого викликає незадоволення, ворожість у бік інших людей, негативний спалах емоцій, імпульсивну поведінку. Теж саме може бути у випадку відмінності чиєїсь думки від своєї. Як бачимо, частка таких більша серед працівників з віддаленим форматом роботи зі стажем діяльності 10 років (30 % проти 12,5 %, 5 осіб), тож для них складніше адекватно сприймати і реагувати на раптові зміни діяльності і співпраці з іншими людьми, реагуючи на це відповідним чином.

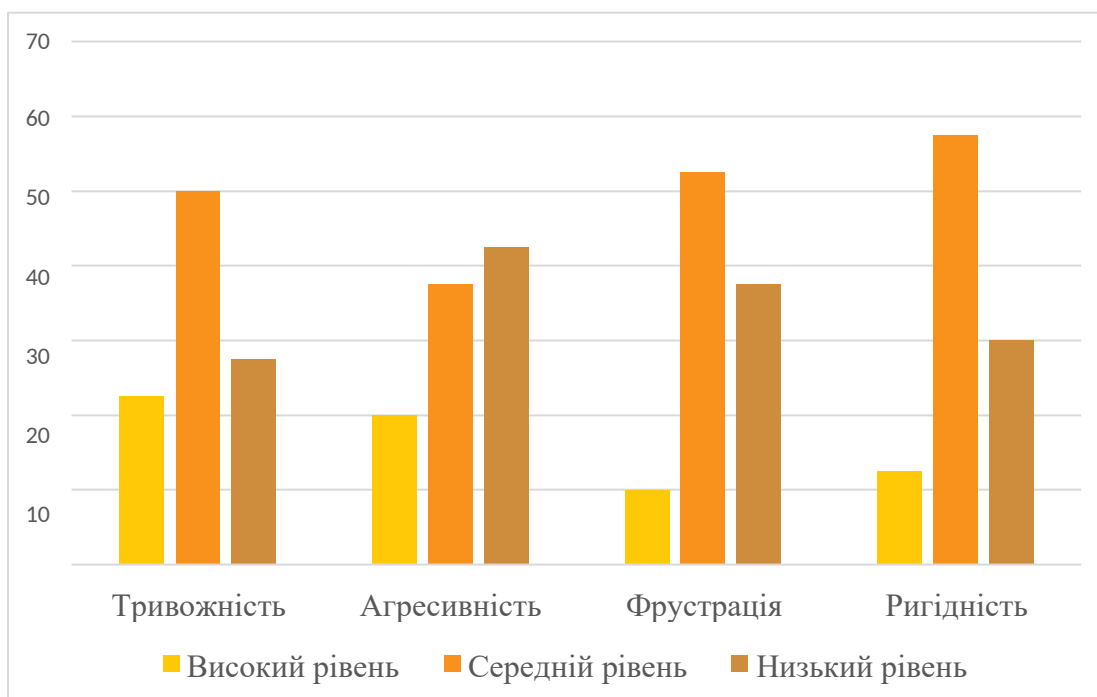


Рис. 3.6.1. Рівні вираження психічних станів працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років

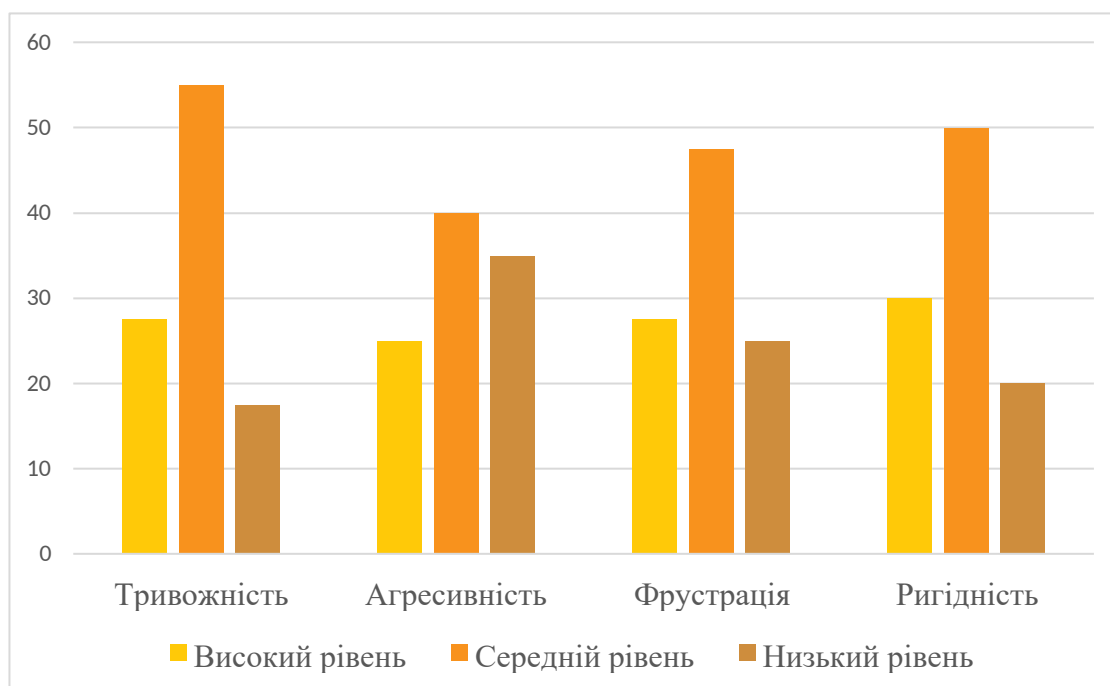


Рис. 3.6.2. Рівні вираження психічних станів працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років

Отже, працівники із віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років у більшості випадків схильні переживати тривожність, фрустрацію та

ригідність на оптимальному (середньому) рівні, що значно не позначається на їхній професійній діяльності в даний момент, і рідше виявляють агресивність до інших. У порівнянні серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років більша частка тих, хто схильний до ригідності, тривожності та фрустрації, а показники агресивності хоч і вищі, ніж у молодших фахівців, утім не домінують у загальній психічній картині.

Висновки до третього розділу

У третьому розділі розкрито об'єкт та предмет дослідження феномену професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи залежно від досвіду роботи, вказано теоретико-методологічну базу, окреслено мету та завдання, а також основні етапи: теоретичний, підготовчий, дослідницький та аналітико-підсумковий.

У дослідженні взяли участь 80 осіб – працівників з віддаленим форматом роботи з різним стажем роботи: 40 осіб є молодими фахівцями, які працюють 3-5 років, інші 40 осіб – досвідчені фахівці зі стажем роботи 10 років.

За допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) нам вдалося визначити для більшості працівників з віддаленим форматом роботи зі стажем роботи до 5 років властивий низький рівень вираження (45 %) фази напруження (негативні емоції, внутрішня напруга, незадоволеність собою, депресія). Натомість напруження для працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи більше 10 років у більшості випадків мав високий рівень прояву (72,5 %) (виражена тривога та депресивні настрої, негативне ставлення до своєї професійної діяльності та незадоволеність собою, пасивність на роботі, погана адаптованість до зовнішніх умов, відчуття «загнаності у кут»).

Аналіз емпіричних даних показав, що резистенція в системі емоційного вигорання серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років переважно мала середній рівень вираження (52,5 %), тоді як у працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років – високий (55 %). Отже,

перші більш позитивно ставляться до власної професії, труднощів та успіхах на роботі, більш зацікавлені в активній діяльності, схильні до встановлення і підтримання позитивних стосунків з оточенням. Встановлено, що третина працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років на момент опитування теж володіють середнім рівнем резистенції (30 %).

Як показало дослідження емоційного вигорання, у вираженій фазі виснаження частіше перебувають працівники із віддаленим форматом роботи із досвідом роботи 10 років (25 %), а у працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років симптоми цієї фази (напруга, професійне і соціальне відчуження, цинічність, негативні емоції щодо діяльності тощо) частіше всього ще не сформовані (75 %).

Аналіз сформованості симптомів професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи залежно від стажу роботи за допомогою методики «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Є. Водоп'янової, О. С. Старченкової показав найбільш помітні відмінності зафіксовані за субшкалами деперсоналізація (негативізм щодо інших і діяльності, цинічність, погіршення стосунків з людьми, відчуження) та редукція професійних обов'язків (уникання діяльності, пасивність, негативна оцінка власних успіхів і труднощів, перекладання обов'язків тощо) між вихователями з досвідом діяльності 10 років та вихователями з досвідом роботи 3-5 років: високий рівень встановлено 30 % та 35 % відповідно проти 22,5 % та 20 % відповідно. Менш схильні до спрощення своїх професійних обов'язків працівники із віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років, адже зустрічальність фахівців із низьким рівнем складала 42,5 % проти у 25 % в іншій групі досліджуваних.

За шкалою «емоційне виснаження» низький рівень зустрічався частіше в групі працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом діяльності 3-5 років (35 % проти 17,7 % в групі з досвідом діяльності 10 років). Середній рівень емоційного виснаження характерний для 60 % працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років та 45 % працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років.

Діагностика рівня тривожності працівників з віддаленим форматом роботи за допомогою методики «Методика суб'єктивної оцінки ситуаційної та особистісної тривожності» авторів Ч. Спілберга та Ю. Ханіна дозволила з'ясувати, що переважно працівники із віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 та 10 років мають середній рівень за двома видами тривожності: за ситуаційною тривожністю ця кількість склала 47,5 % та 42,5 % відповідно, а за особистісною – це 57,5 % та 40 % відповідно. Показники ситуаційної тривожності високого рівня ми встановили у 30 % працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, а також 22,5 % працівників з віддаленим форматом роботи із досвідом роботи 3-5 років.

За шкалою «Особистісна тривожність» ми дослідили, що більшість працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років мають середній рівень тривожності (оптимальний для життя і діяльності) – 40 %, а ще 27,5 % із них – високий рівень (досить тривожні, схильні сприймати як загрозові значний діапазон об'єктивно безпечних ситуацій). Із низьким рівнем працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років виявлено у кількості 32,5 % (слабка життєва активність, недостатність мотивації діяльності, слабкий інтерес до неї, вольові якості нестійкі). Натомість серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років 57,5 % досліджуваних мали середній рівень, ще 17,5 % – високий і 25 % – низький рівень.

Згідно даних за методикою О. Рукавішнікова «Діагностика психічного вигорання», більшість працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років мають середній рівень розвитку симптомів психоемоційного виснаження, особистісного віддалення та професійної мотивації: відповідно 40 %, 45 % та 35 %. Працівників з віддаленим форматом роботи із вкрай високими показниками серед цієї групи досліджуваних встановлено не було, а от тих, які мають високий рівень із симптомами психоемоційного виснаження та особистісного віддалення та професійної мотивації ми частково виявили – 12,5 %, 15 % та 20 % відповідно. Ця частина працівників з віддаленим форматом роботи на межі вичерпання своїх енергетичних, фізичних, емоційних ресурсів як

професіонала, що проявляється у постійній фізичній втомі, емоційному виснаженні, почутті байдужості щодо інших і недбалому до них ставленні.

Виявлено, що 22,5 % та 15 % працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років мали високий та вкрай високий рівень психоемоційного виснаження і в не було вкрай низьких показників, а низькі – мінімальні. Утім в більшості опитаних все ж домінував середній рівень цього компоненту (52,5 %). Показники за компонентом психічного вигорання «особистісне віддалення» за рівнями теж вищі в цієї групи досліджуваних: низьких не встановлено; високий рівень мали 27,5 %, а вкрай високий – 12,5 %.

За компонентом «професійна мотивація» ми встановили, що більшість працівників з віддаленим форматом роботи мають середній та високий рівні прояву (40 % та 30 % відповідно) зниженої мотивації до професійної діяльності. Ще в 10 % демотивовані взагалі (вкрай високий рівень).

Дослідження особливостей психічних станів працівників з віддаленим форматом роботи залежно від досвіду роботи показало, що працівники із віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 та 10 років володіють зазвичай середнім рівнем агресивності – 35 % та 40 % відповідно, низьких показників більше серед молодших спеціалістів – 42,5 % проти 35 %, а високих навпаки: 25 % у працівників з віддаленим форматом роботи зі значним досвідом роботи проти 22,5 % в інших. У 52,5 % працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років та 47,5 % працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років рівень фрустрації переважно середній, хоч значна частина з двох груп має і низький рівень. Показники тривожності виявилися дещо вищими у групі працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років: середній рівень мали 55 % опитуваних проти 50 % осіб в іншій групі; високого рівня виявлено у 27,5 % досвідчених фахівців. Переважно низькі показники в обох групах встановлено за психічним станом ригідність: це 30 % та 37,5 %. Середній рівень ригідності однаково переважає серед двох груп працівників з віддаленим форматом роботи – це 57,5 % з досвідом роботи 3-5 років та

50 % з досвідом роботи 10 років, що характеризує їх усіх як тих, кого

надмірне психологічне чи фізичне навантаження, стресові тривалі умови здатні викликати відчуття розгубленості, беззахисності, нестійкість емоцій, зробивши вразливими. Частка працівників з віддаленим форматом роботи з високим рівнем ригідності була більшою серед тих, хто мав досвід діяльності 10 років (30 % проти 12,5 %).

ВИСНОВКИ

У ході теоретичного та емпіричного дослідження проблеми особливостей професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи можемо зробити такі висновки:

1. Здійснено теоретичний аналіз відомостей про феномен професійного вигорання особистості в науково-психологічній літературі. На підставі цього встановлено, що єдиного погляду на структуру синдрому професійного вигорання немає. Синдром емоційного вигорання характеризують як реакцію організму, яка виникає внаслідок тривалої дії професійних стресів середньої інтенсивності, коли людина тривалий час накопичує негативні моменти та ситуації, що призводить до стресу. Професійне вигорання на цьому фоні супроводжується основними симптомами: почуття виснаження або втоми; інтелектуальна й емоційна дистанція з роботою; зниження професійної ефективності. Характерними є поступова втрата емоційної, фізичної та когнітивної енергії, що проявляється у симптомах особистісної відстороненості, емоційного та розумового виснаження, фізичного стомлення та зниженням інтересу та задоволення від власної професійної діяльності, підвищеною схильністю до соматичних захворювань. Встановлено, що професійне вигорання має кілька стадій: від помірних, нетривалих ознак в легкій формі, що виражені легкою турботою про себе, до більш регулярних і затяжних симптомів, які важче піддаються корекції, і нарешті – до появи ознак та симптомів хронічного характеру, що можуть викликати фізичні та психологічні проблеми.

2. Охарактеризовано симптоми та детермінанти професійного вигорання особистості. Встановлено, що детермінантами виникнення явища є кілька груп факторів, як от: індивідуально-психологічні, соціально-психологічні, організаційно-психологічні. З'ясовано, що до найпоширеніших ознак тривалого стресу та синдрому вигорання можна віднести такі: фізичні (стомленість, виснаження, зміна маси тіла, безсоння, незадовільний

загальний стан здоров'я та ін.), емоційні (нестача емоцій, байдужість, безпорадність, агресивність, дратівливість, тривога, депресія, відчуття провини, збільшення деперсоналізації своєї чи інших та ін.), інтелектуальні (зниження інтересу до нових теорій та ідей у роботі, апатія, втрата смаку та інтересу до життя, надання переваги стандартним шаблонам, байдужість до новин та ін.), поведінкові (під час роботи з'являється втома і бажання відпочити, байдужість до їжі, нещасні випадки, виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків та ін.), соціальні (низька соціальна активність, зниження інтересу до дозвілля, соціальні контакти обмежуються роботою, відчуття ізоляції, відчуття нестачі підтримки) симптоми. Ці симптоми досить часто характеризують такі стани фахівця, як: емоційне виснаження; деперсоналізація/дегуманізація; редукція професійних досягнень; вітальна нестабільність.

3. Досліджено, що проявами професійного вигорання у працівник із віддаленим форматом роботи ічних працівників, працівників з віддаленим форматом роботи можуть бути такі симптоми: відчуття постійної втоми не лише ввечері, а і вранці; безпричинний головний біль; збільшення чи зменшення ваги тіла; безсоння вночі та бажання спати упродовж усього дня; зниження зовнішньої та внутрішньої сенсорної чутливості (погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх тілесних відчуттів); байдужість, нудьга, пасивність і депресія; підвищена дратівливість на незначні події, спалахи гніву; зниження задоволеності працею, погіршення соціально-психологічного клімату в колективі, професійне виснаження.

4. В емпіричній частині нашого дослідження проводилася робота з дослідження особливостей прояву професійного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи з різним досвідом роботи. У дослідженні взяли участь 80 осіб – працівників з віддаленим форматом роботи з різним стажем роботи: 40 осіб є молодими фахівцями, які працюють в закладах 3-5 років, інші 40 осіб – досвідчені фахівці зі стажем роботи 10 років.

5. У ході дослідження нам вдалося виявити відмінності у відсоткових

значеннях компонентів (фаз) емоційного вигорання між групою працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років та групою працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, підтвердивши їх значущість. Так, молодші працівники із віддаленим форматом роботи характеризуються нижчими показниками емоційного вигорання, ніж працівники із віддаленим форматом роботи зі значним досвідом роботи. Так, незважаючи на труднощі у професійній діяльності, працівники із віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років мають позитивне ставлення до власної професіоналізації, адже показники фази виснаження, до якої входять редукція професійних обов'язків, депресія, тривога у них незначні, тому вони здатні адекватно сприймати професійні труднощі та успіхи. У порівнянні працівники із віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років схильні частіше проявляти неадекватні реакції на подібні події у власному професійному житті. Працівники із віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років рідше відчувають симптоми емоційного виснаження та напруження, що протиставляється частішій емоційній вразливості працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, вираженому прояві симптомів резистенції у них.

Аналіз за допомогою критерію Пірсона показав наявність статистичної значущості відмінностей у показниках усіх компонентів емоційного вигорання працівників з віддаленим форматом роботи, згідно чого працівникам із віддаленим форматом роботи із досвідом роботи 3-5 років притаманні нижчі показники емоційного вигорання, ніж працівникам із віддаленим форматом роботи із досвідом роботи 10 років, бо в останніх показники емоційного вигорання статистично вищі.

6. Встановлено, що вихователя з досвідом роботи 10 років частіше мають виражені прояви деперсоналізації та редукції професійних обов'язків, що проявляється в погіршенні стосунків на роботі, зазвичай негативній оцінці себе та своїх професійних досягнень і успіхів, зниженій самооцінці, негативному ставленні до своїх професійних обов'язків, знижені впевненості в собі. Утім у більшості працівників з віддаленим форматом роботи з двох

емпіричних груп встановлено середній рівень вираженості за всіма субшкалами, але зауважимо, що за шкалою «емоційне виснаження» низький рівень серед опитуваних зустрічався частіше серед молодих фахівців, а середній рівень домінував серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років. Менш схильні до спрощення своїх професійних обов'язків працівники із віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років, оскільки серед них більша кількість опитуваних мала низький рівень вираження цієї шкали.

7. Емпірична оцінка суб'єктивної ситуаційної та особистісної тривожності працівників з віддаленим форматом роботи засвідчила переважно нормативність розподілу даних за особистісною та ситуативною тривожністю серед працівників з віддаленим форматом роботи з різним досвідом роботи, адже значна частина емпіричних результатів є показниками середнього (оптимального) рівня тривожності. Утім порівняння даних дозволяє зауважити, що частіше нормативні показники зустрічалися серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років. Припускаємо, що саме серед них поки що менше фахівців зі схильністю до розвитку симптомів професійного вигорання.

Кількість досліджуваних зі встановленим високим рівнем ситуаційної тривожності виявилася більшою серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, тож серед них частіше виявляються прояви постійної напруги, відчуття дискомфорту і занепокоєння, що впливає на недостатній емоційний і поведінковий самоконтроль у стресових ситуаціях, при спілкуванні з іншими людьми. Середній рівень ситуаційної тривожності майже однаковий в обох емпіричних групах.

У ході аналізу емпіричних даних нами з'ясовано, що виражену особистісну тривожність частіше переживають працівники із віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, а середній рівень її прояву (у порівнянні) домінував у групі працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років, що є оптимальним показником нормальної життєдіяльності організму, коли внутрішні сили і психологічні ресурси

оптимізуються, активуються в разі виникнення стресової ситуації, дозволяючи активно шукати вихід з неї та підтримувати в такому випадку нормальний стан функціонування організму.

З огляду на представленість середніх та високих показників частіше серед працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, ми вважаємо, що саме особистісна тривожність сильніше впливає на розвиток їх професійного вигорання.

8. Більшість працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років мають середній рівень розвитку симптомів психоемоційного виснаження, особистісного віддалення та професійної мотивації. Найбільший відсотковий показник високого рівня працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 3-5 років встановлено за проявом симптому психічного вигорання «професійна мотивація», що вказує на невиразність робочої мотивації та ентузіазму, продуктивності професійної діяльності, оптимізму та зацікавленості в роботі, недостатню самооцінку ними професійних здібностей.

Психоемоційне виснаження як симптом психічного вигорання виразніше проявляється у працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, оскільки у них встановлено наявність високих та вкрай високий рівнів, а низькі показники були мінімальні. Також працівники із віддаленим форматом роботи, які довго працюють, частіше схильні до особистісного віддалення, тобто до уникання близьких контактів з іншими, ніж молоді працівники із віддаленим форматом роботи, у них сильніші прояви нетерплячості, негативізму, роздратованості.

Аналіз емпіричних даних показав, що половина працівників з віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років залишаються все ж мотивованими до професійної діяльності (мають середній та низький рівень вираження компоненту), однак у третини респондентів уже майже немає стимулів до активної професійної діяльності.

Обробка даних за допомогою нормативної таблиці в методиці показала, що індекс психічного вигорання вищий у групі працівників з

віддаленим форматом роботи з досвідом роботи 10 років, оскільки високих та вкрай високих показників у них було помітно більше, а вкрай низькі не зустрічалися.

9. Дослідження самооцінки психічних станів респондентів показало переважно середній рівень тривожності працівників з віддаленим форматом роботи, що свідчить про їх здатність адекватно сприймати навколишній світ, доволі гарні можливості в налагодженні соціальних контактів. Значна їх частина не відчуває тривоги, впевнена у своїх силах і професійних можливостях. Значно менше досліджуваних мають підвищене відчуття відповідальності, відчувають тривогу у багатьох ситуаціях, в тому числі і пов'язаних з виконанням роботи у віддаленому форматі.

Встановлено домінування низького рівня агресивності у більшості працівників із віддаленим форматом роботи, дещо менше – середнього, що підкріплюється домінуючим середнім рівнем фрустрації. Аналіз отриманих даних показав переважно низькі показники ригідності, що свідчить про високу професійну гнучкість працівників, адекватність самооцінки, здатність адаптуватися до мінливості обставин, коригуючи і свої думки, і емоції, і мотиви. З'ясовано, що чимало працівників з віддаленим форматом роботи вірні своїм принципам, акуратні, практичні, а тому виявляються стійкими до змін середовища і стресів.

Констатуємо, що про повну сформованість агресії як професійної деформації на момент обстеження не йдеться, а отримані середні значення не критично впливають на особистість працівників із віддаленим форматом роботи.

Перспективи подальших досліджень у контексті обраної проблематики полягають у визначенні специфіки зв'язку особливостей емоційності у діяльності працівників з віддаленим форматом роботи та їх схильності до розвитку професійного вигорання з метою попередження можливих професійних деформацій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Борищук В.О., Бочелюк В.Й., Бочелюк В.В. Методика та організація наукових досліджень із психології: Навч. пос. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 360 с.
2. Борищук В. О., Соловйов О. С., Краснянська Т. М., Клименко І. В. Дослідження синдрому емоційного і професійного вигорання у фармацевтичних працівників. *Соціальна фармація в охороні здоров'я*. 2015. Т. 1. № 1. С. 65-72.
3. Бочелюк В. Й., Бочелюк В. В. Методика та організація наукових досліджень із психології: Навч. пос. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 360 с.
4. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання вчителя : автореф. дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.04 «Медична психологія». Київ, 2004. 19 с.
5. Булах В. П. Синдром професійного вигорання як складний психофізіологічний феномен. *Медсестринство*. 2015. № 4. С. 47-51.
6. Варій М. Й. Загальна психологія. Київ : Центр учбової літератури, 2007. 968 с.
7. Ващенко В. І., Іваненко Б. Б. Психологічні ресурси особистості в подоланні складних життєвих ситуацій. *Збірник наукових праць К-ПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Проблеми сучасної психології*. 2018. Випуск 40. 33-49 с.
8. Дем'яненко Б. Т. Механізми психологічного захисту та копінг-стратегії в теорії і практиці корекційної та психотерапевтичної. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 19: Корекційна працівник із віддаленим форматом роботи і спеціальна психологія*. 2013. Вип. 24. 282-288 с. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_019_2013_24_62

9. Емоційне вигорання або синдром двадцять першого століття. URL : <https://delta-med.com.ua/emotsijne-vygorannya-abo-syndrom-dvadtsyat-pershogostolittya>
10. Емоційне вигорання на роботі. 8 способів впоратися з синдромом. URL: <https://suspilne.media/7544-emocijne-vigoranna-na-roboti-8-sposobivvporatisa-z-sindromom>
11. Загальна психологія : навчальний посібник / О. П. Сергєєнкова та ін Київ : Центр учбової літератури, 2012. 296 с.
12. Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами. *Наукові записки*. Київ, 2005. Вип. 26. Т.2. С. 107–114.
13. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ : Працівник із віддаленим форматом роботи і чна думка, 2016. 219 с.
14. Іванашко О. Є. Професійна адаптація і професійне вигорання особистості. *Науковий часопис Національного працівник із віддаленим форматом роботи і чного університету ім. М. П. Драгоманова*. 2007. № 19 (43). С. 82–85.
15. Киселиця О. М., Богданюк А. М., Гуліна Л. В., Свекла Р. М. Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів фізичної культури. *Молодий вчений*. 2018. № 3.3. С. 89-92. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2018_3
16. Коновчук Н. С. Основні причини та профілактика професійного вигорання у менеджерів. *Правничий вісник університету «КРОК»*. 2012. Вип. 14. С. 91-95.
17. Кононова М. М. Упередження професійного вигорання дефектологів як передумова їх професійного розвитку. *Наукові записки. Серія : Працівник із віддаленим форматом роботи і чні науки*. 2018. Випуск 173. С. 116-119.
18. Кононова М. М., Кучма Т. В. Копінг-поведінка у подружніх пар з дітьми з психофізичними порушеннями: теоретичний аналіз. *Психологія та*

- працівник із віддаленим форматом роботи і сучасності: проблеми та стан розвитку науки і практики в Україні : Збірник тез наукових робіт учасників міжнародної науково-практичної конференції (м. Львів, 21–22 серпня 2020 року). Львів: ГО «Львівська працівник із віддаленим форматом роботи і сучасності», 2020. С. 9-12.*
19. Кононова М. М., Кучма Т. В. Особливості прояву копінг-поведінки у подружніх пар з дітьми з психофізичними порушеннями. *Abstracts of II International Scientific and Practical Conference, «Actual trends of modern scientific research». (August 16-18, 2020). MDPC Publishing, Munich, Germany, 2020. P. 140-146.*
 20. Кононова М. М., Кучма Т. В. Сутність стресу як психологічної категорії. *Науковий журнал «Молодий вчений», 2021. С. 28-33.*
 21. Корольчук М. С. Психофізіологія діяльності : підручник для студентів вищих навчальних закладів. 2-е вид., випр. та доп. Київ : Ельга, НікаЦентр, 2004. 400 с.
 22. Корсун С. І., Ткачук Т. А. Психологія діяльності працівників податкової міліції: монографія. Київ: Центр учбової літератури, 2013. 194 с.
 23. Кошечко Н. Профілактика синдрому «емоційного професійного вигорання» викладача ВНЗ. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Працівник із віддаленим форматом роботи і сучасності. 2016. Вип. 1. С. 21- 28.*
 24. Кузнєцов М. А. Емоційне вигорання вчителів : основні закономірності динаміки : [монографія]. Харків: ХНПУ, 2011. 206 с.
 25. Левенець А. Є. Базові моделі копінг-поведінки та механізми психологічного захисту працівників Державної кримінально-виконавчої служби. *Проблеми сучасної психології. 2014. Вип. 24. 454-466 с. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pspl_2014_24_39*
 26. Мелоян А.Е, Погрібна А.О. Психологічні особливості емоційного вигорання як синдрому професійного стресу вчителів шкіл-інтернатів для дітей з вадами інтелекту. *Науковий журнал «Габітус» з психологічних та соціологічних наук. Причорноморський науково-*

- дослідний інститут економіки та інновацій. Вип. 47, 2023 р. С.67-72 (282 с.).
27. Мирончук Н. М. Професійне вигорання викладача вищої школи: чинники, ознаки, способи протидії. *Теоретичні і методичні засади розвитку і самовдосконалення особистості працівника з віддаленим форматом роботи-новатора в контексті модернізації нової української школи: зб. наук.-метод. праць* / за ред. О. А. Дубасенюк. Житомир: Вид-во Євенок О.О., 2017. С. 62- 67.
28. Мирошник О.Г. Копінг-стратегії як вияв стресостійкості підлітків з різним рівнем тривожності. *Габітус* . 2023. Вип.50. С. 58-62.
29. Мирошник О.Г. Структура рефлексивних процесів у суб'єктів з різною копінг-поведінкою в ситуації стресу. *Monografia pokonferencyjna SCIENCE, RESEARCH, DEVELOPMENT № 16 (Barcelona, The Netherlands 29.04.2019-30.04.2019). Zbiór artykułów naukowych z Konferencji Międzynarodowej NaukowoPraktycznej (on-line) zorganizowanej dla pracowników naukowych uczelni, jednostek naukowo-badawczych oraz badawczych z państw obszaru byłego Związku Radzieckiego oraz byłej Jugosławii. Warszawa, 2019. С.56-58.*
30. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с.
31. Олійник І. В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у працівників з віддаленим форматом роботи. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія : Працівник із віддаленим форматом роботи і психологія. 2017. № 1. С. 118-125.*
32. Особливості професійного вигорання викладачів ЗВО / І. А. Соколовська, В. А. Буланов, В. В. Зарицька [та ін.]. *Соціально- етичні та деонтологічні проблеми сучасної медицини (немедичні проблеми в медицині) : зб. матеріалів II Всеукр. наук.-практ. конференції, (м. Запоріжжя, 18-19 лютого 2021 р.). Запоріжжя : ЗДМУ, 2021. С. 104-106.*

33. Пайнс Э., Маслач К. Практикум по социальной психологии. СПб. : Питер, 2001. 528 с.
34. Погрібна О. А., Мелоян А.Е., Кохан С.Т. Емоційне вигорання в професійній діяльності вчителів шкіл-інтернатів для дітей з вадами інтелекту : монографія. Слов'янськ : Вид-во Б. І. Маторіна, 2021. 203 с.
35. Полянничко О. М., Єланська Д. В. Психологічні чинники професійного вигорання фітнес-тренерів. *Синергетичний підхід до проєктування життєвого простору особистості : зб. наук. матеріалів Міжнарод. наук.-практ. онлайн-конф. (27-28 квітня 2021 р., м. Полтава)*. Полтава, 2021. С. 239-242.
36. Походенко С. В. Синдром професійного вигорання у працівник із віддаленим форматом роботи і психологія. *Працівник із віддаленим форматом роботи і психологія. Вісник АПН України. Вища школа. Комплект.* 2009. № 4. С. 75-87.
37. Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери: метод. рекомєнд. / [за заг. ред. канд. мед. наук М. Л. Авраменка]. Львів, 2008. 53 с.
38. Психологічна профілактика синдрому «Емоційного вигорання» у курсантів вищих навчальних закладів МВС України. URL : <https://nuou.org.ua/assets/dissertations/diser/diser-piankivska.pdf>
39. Рисинець Т. П. Етимологія категорій «механізми психологічного захисту» та «копінг-стратегії». *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут». Філософія. Психологія. Працівник із віддаленим форматом роботи і психологія.* 2012. № 1. С. 119-124.
40. Саламатіна Є. Профілактика професійного вигорання. *Психолог.* 2013. № 8. С. 26-28.
41. Психологічні особливості саморегуляції працівників ДСНС України. URL : <https://ns-plus.com.ua/2019/05/05/psychologichni-osoblyvosti-samoregulyatsiyipratsivnykiv-dsns-ukrayiny>

42. 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) 2004. 250 с.
43. Сипченко О. М., Банченко С. С. Професійне вигорання викладачів ЗВО як психологічна проблема. *«Молодий вчений»*, № 10.1 (62.1), жовтень, 2018 р. С. 106-109.
44. Тептюк Ю. Психологічні умови розвитку стресостійкості особистості у дорослому віці. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Київський національний університет імені Тараса Шевченка. Київ, 2018. С. 44-47. (Військово-спеціальні науки ; вип. 1 (38)).
45. Титаренко Т.М., Кляпець, О.Я. Запобігання емоційному вигоранню в сім'ї, як фактор гармонізації сімейних взаємин. (Науково-методичний посібник). Київ, Міленіум. 2007. 240 с.
46. Туриніна О. Л. Методологія та методи психологічного дослідження: навч.-метод. посіб. Київ : ДП «Вид. дім «Персонал», 2018. 206 с .
47. Хронічна втома – ще не хвороба, але вже й не здоров'я. URL : <https://oppb.com.ua/content/hronichna-vtoma-shche-ne-hvoroba-ale-vzhe-y-nezdorovu>
48. Чала Ю. М., Шахрайчук А. М. Психодіагностика: навчальний посібник. Харків: НТУ «ХП», 2018. 246 с.
49. Чаплак Я. В., Коновчук Н. С. Синдром емоційного вигорання. *Збірник наукових праць*. Київ, 2009. Вип. 15. С. 52-55.
50. Чуйко Г, Комісарик М. Проблема емоційного вигорання студентів – представників «допомагаючих» професій. *Virtus*, 2018. № 5 (20). С. 70-7
51. <https://www.europub.co.uk/articles/-A-620178>
52. Юр'єва Л. Н. Професійне вигорання у медичних працівників: формування, профілактика, корекція. Київ: Сфера, 2004. 271 с.

53. Cherniss C. The role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burn-out. *Professional of Burn-out: Resend Developments in Theory and Research*. London: Taylor and Francis, 1993. P. 135-149.
54. Cramer P. (1998). Coping and defense mechanisms: What's the difference? *Journal of Personality*, 66(6), 919–946. <https://doi.org/10.1111/1467-6494.00037>
55. Freudenberger H. J. Staff burnout. *Journal of Social Issues* 1974. V. 30. P. 150-165.
56. Kondo K. Burnout syndrome. *Asian Medical J.* 1994. № 3. P. 34-42.
57. Kramer U. Coping and defence mechanisms: What's the difference?– Second act. 2010. <https://doi.org/10.1348/147608309X475989>
58. Kramer U., Despland J.-N., Michel L., Drapeau M., & de Roten Y. Change in defense mechanisms and coping over the course of short-term dynamic psychotherapy for adjustment disorder. *Journal of Clinical Psychology*. 2010. № 66(12), 1232–1241. <https://doi.org/10.1002/jclp.20719>
59. Lazarus R.S., Folkman S. *Stress, Appraisal and Coping*. N.Y., 1984. 218 p.
60. Maslach Cr. Burnout: A multidimensional perspective / Ed. W. B. Shufely, Cr. Maslach, T. Marek. *Professional burnout: Recent developments in the theory and research*. Washington DC: Taylor, Trancis, 1993. P. 19-32.
61. Maslach C., Goldberg J. Prevention of burnout: new perspectives. *Applied and Preventive Psychology*. 1998. V. 7 P. 63-74.
62. Meloian A., Pohribna A., Kiian A., Sharypin A., Bulavina O. Specialists' basic behavioural coping strategies when handling stressful situations. *Amazonia Investiga*, 11(60), 2022. 102-112.
63. Myroshnyk O, Titov I, Titova T, Teslenko M. Sanogenic Reflection And Coping Behavior Of University Students. *Journal of Positive School Psychology*. Vol. 6, No. 6, 2022. 4189-4196 <http://journalppw.com>
64. Myroshnyk O.G., Titov I.G., Titova T.Ye. SANOGENIC POTENTIAL OF UNIVERSITY STUDENTS' REFLEXIVE PROCESSES IN SITUATION OF STRESS. *Moderní aspekty vědy: XVI. Díl mezinárodní kolektivní monog*

- rafie. Mezinárodní Ekonomický Institut s.r.o. Česká republika: Mezinárodní Ekonomický Institut s.r.o., 2022. C.231-247.
65. Haan N.A. Coping and defending: Processes of self-environment organization. New York: Academic Press, 1977.
66. Storlie F. Burnout: The elaboration of a concept. *Am J Nurs.* 1974. December. P. 2108–2111.
67. Janke W., Erdmann G. Stressverarbeitungsfragebogen (SVF120). Abstracts of Stress and anxiety research society conference, Dusseldorf, 1997.
68. Weber H. Belastungsverarbeitung. *Z. für Klinische Psychologie.* 1992. B. 21. N 1. P. 17–27.
69. Wong P.T. Effective management of life stress: *The resource-congruence model.* *Stress Medicine.* 1993. Vol. 9. P. 51–60.

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойка

Інструкція:

Читайте думки і відповідайте «Так» чи «Ні». Візьміть до уваги, якщо у формулюваннях опитувальника йде мова про партнерів, то це суб'єкти вашої професійної діяльності – учні, колеги та інші люди, з якими ви щодня працюєте. Не намагайтеся своїми відповідями створити приємне враження. Свою думку висловлюйте вільно і відверто. Краще давати ту відповідь, яка першою спаде на думку. Кожне наступне твердження читайте після того, як дасте відповідь на попередні. Якщо у Вас виникнуть які-небудь запитання, пов'язані із заповненням бланка, задайте їх експериментаторові перед тим, як почнете роботу над тестом-опитувальником.

Текстовий матеріал:

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, аніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно і якісно, повільніше).
5. Тепло́та взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою - хорошого або поганого.
6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути наодинці, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодія).

9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнеру того, що вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Чи буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язаних з роботою.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби випала нагода.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнерові професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене дуже засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якнайменше.
20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю увагу партнеру менше, ніж належить.
21. Іноді самі звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.
24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерів у мене псується настрій.
25. Конфлікти або розбіжності з колегами забирають багато сил і емоцій.
26. Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все як треба, не скоротять чи і т. п.

29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або приділяти йому менше уваги.

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу: «не роби людям добра, не отримаєш зла».

31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Часом я відчуваю, що треба виявити до партнера емоційну чуйність, але не можу.

34. Я дуже переживаю за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.

36. При думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.

38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.

39. Останнім часом (чи як завжди) мене переслідують невдачі на роботі.

40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, валять в зневіру.

41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.

42. Останнім часом я часто помиляюся в оцінці ділових партнерів.

43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями і знайомими.
44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера крім того, що стосується справи.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочив, зі свіжими силами, у гарному настрої.
46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.
48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.
49. На роботі я відчуваю постійні фізичні і психологічні 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. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку партнера (партнерів).
54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не гай нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.

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 пощастило з роботою, я був би більш щасливий.
64. Я в розпачі через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.
65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб чинили зі мною.
66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.
67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.
68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.
69. Стани, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, що захищає від чужих страждань і негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.
75. Моя кар'єра склалася невдало.
76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.
77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), забуваючи про власні інтереси.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (ніяк не позначається) на спілкуванні з домашніми та друзями.
80. Якщо надається випадок, я приділяю партнеру 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 інтерес, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як професіонала – розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.

84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.

Бланк опитування

№	Так	Ні	№	Так	Ні	№	Так	Ні	№	Так	Ні
1			22			43			64		
2			23			44			65		
3			24			45			66		
4			25			46			67		
5			26			47			68		
6			27			48			69		
7			28			49			70		
8			29			50			71		
9			30			51			72		
10			31			52			73		
11			32			53			74		
12			33			54			75		
13			34			55			76		
14			35			56			77		
15			36			57			78		
16			37			58			79		
17			38			59			80		
18			39			60			81		
19			40			61			82		
20			41			62			83		
21			42			63			84		

Тест «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавишникова

Інструкція. Вам пропонується відповісти на ряд тверджень, що стосуються почуттів, пов'язаних з роботою. Будь ласка, прочитайте вислови і прийміть рішення, чи відчували ви щось подібне. Якщо у вас ніколи не виникало такого почуття, зробіть позначку у бланку відповідей в колонці «ніколи» навпроти порядкового номера твердження. Якщо у вас подібне почуття присутнє постійно, то зробіть позначку у бланку відповідей в колонці «зазвичай», а також згідно з відповідями «рідко» і «часто». Відповідайте якомога швидше. Намагайтеся довго не замислюватися над вибором відповіді.

Опитувальник.

1. Я легко стаю роздратованою.
2. Думаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати.
3. Мене турбує, що думають колеги про мою роботу.
4. Я відчуваю, що у мене немає ніяких емоційних сил вислуховувати чужі проблеми.
5. Мене мучить безсоння.
6. Думаю, що якщо б представилася вдала можливість, я б змінила місце роботи.
7. Я працюю з великою напругою.
8. Моя робота приносить мені задоволення.
9. Відчуваю, що робота з людьми вимотує мене.
10. Думаю, що моя робота важлива.
11. Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі.
12. Я задоволена професією, яку обрала.
13. Нетямущість моїх колег чи вихованців дратує мене.

14. Я емоційно втомлююся на роботі.
15. Думаю, що не помилилась у виборі своєї професії.
16. Я відчуваю себе спустошеною і розбитою після робочого дня.
17. Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнутих успіхів на роботі.
18. Мені важко встановлювати або підтримувати тісні контакти з колегами по роботі.
19. Для мене важливо досягти успіху на роботі.
20. Йдучи вранці на роботу, я відчуваю себе свіжою і відпочилою.
21. Мені здається, що результати моєї роботи не варті витрачених мною зусиль.
22. У мене не вистачає часу на мою сім'ю й особисте життя.
23. Я сповнена оптимізму по відношенню до своєї роботи.
24. Мені подобається моя робота.
25. Я втомилась весь час старатися.
26. Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми.
27. Мені здається, що я ізольована від своїх колег по роботі.
28. Я задоволена своїм професійним вибором так само, як і на початку кар'єри.
29. Я відчуваю фізичну напругу, втому.
30. Поступово я починаю відчувати байдужість до інших людей.
31. Робота емоційно вимотує мене.
32. Я використовую ліки для поліпшення самопочуття.
33. Мене цікавлять результати роботи моїх колег.
34. Вранці мені важко вставати й іти на роботу.
35. На роботі мене переслідує думка: швидше б робочий день скінчився.
36. Навантаження на роботі є практично нестерпним.
37. Я відчуваю радість, допомагаючи оточуючим людям.
38. Я відчуваю, що стала більш байдужою до своєї роботи.

39. Трапляється, що у мене без особливої причини починає боліти голова, шлунок.
40. Я докладаю зусиль, щоб бути терплячою з іншими людьми
41. Я люблю свою роботу.
42. У мене виникає відчуття, що глибоко всередині я емоційно не захищена.
43. Мене дратує поведінка інших людей.
44. Мені легко зрозуміти почуття оточуючих по відношенню до мене.
45. Мене часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця.
46. Я помічаю, що стаю більш черствою по відношенню до людей.
47. Я відчуваю емоційне напруження.
48. Я зовсім не захоплена і, навіть, не цікавлюся своєю роботою.
49. Я відчуваю себе виснаженою.
50. Я вважаю, що своєю працею я приношу користь людям.
51. Часом я сумніваюся у своїх здібностях.
52. Я відчуваю до всього, що відбувається навколо, повну апатію.
53. Виконання повсякденних справ для мене – джерело задоволення.
54. Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі.
55. Я відчуваю задоволення від обраної мною професії.
56. Хочеться плюнути на все.
57. Я скаржуся на здоров'я без чітко визначених симптомів.
58. Я задоволена своїм положенням на роботі і в суспільстві.
59. Мені сподобалася б робота, що віднімає мало часу і сил.
60. Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї.
61. Я сумніваюся у значущості своєї роботи.
62. Відчуваю почуття ентузіазму по відношенню до роботи.
63. Я так втомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні обов'язки.

64. Вважаю, що цілком компетентна у вирішенні проблем, що виникають на роботі.

65. Відчуваю, що можу дати дітям більше, ніж даю.

66. Мені буквально доводиться змушувати себе працювати.

67. Є відчуття, що я можу легко засмутитися, впасти у зневіру.

68. Мені подобається віддавати роботі всі сили.

69. Я відчуваю стан внутрішнього напруження і роздратування.

70. Я стала з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи.

71. Вірю, що здатна виконати все, що задумано.

72. У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми інших