

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
(повне найменування факультету)

Психологія
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка

до дипломного проекту (роботи)

магістр

(ступінь вищої освіти)

на тему Вплив дистанційної роботи на рівень професійного вигорання серед
робітників інформаційно-технологічної сфери

(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 2 курсу,
групи СНз-123м

Спеціальності 053 Психологія

(код і найменування спеціальності)

Освітня програма (спеціалізація)

Психологія

НЕБОЯН К.О.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Керівник КОВАЛЬ В.О.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

Рецензент КОВАЛЬ В.В.

(ПРИЗВИЩЕ та ініціали)

2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
(повне найменування закладу вищої освіти)

Факультет соціальних наук
Кафедра «Психологія»
Ступінь вищої освіти магістр
Спеціальність 053 Психологія
(код і найменування)
Освітня програма (спеціалізація) Психологія
(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

« 29 » _____ серпня _____ 2024 року

ЗАВДАННЯ

НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

НЕБОЯН Кристина Олександрівна

(ПРІЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Вплив дистанційної роботи на рівень професійного вигорання серед робітників інформаційно-технологічної сфери.

керівник проєкту (роботи) кандидат педагогічних наук, доцент КОВАЛЬ Владислав Олександрович,

(науковий ступінь, вчене звання, ПРІЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

затверджені наказом закладу вищої освіти від «02» вересня 2024 року № 358

2. Строк подання студентом проєкту (роботи) 11 грудня 2024 року

3. Вихідні дані до проєкту (роботи) 65 сторінок, 43 джерела, 7 рисунки, 2 таблиці, 2 додатки.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) було реалізовано ряд завдань: проаналізовано психологічні особливості дистанційної форми взаємодії у працівників ІТ-сфери; проведено емпіричне дослідження; розроблено практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання робітників в ІТ-сфері.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) рис. 2.1. Діаграма співвідношення симптомів професійного вигорання по методу В.В. Бойко; рис. 2.2. Гістограма формування фази «Напруга» по методиці професійного вигорання В.В. Бойко; рис. 2.3. Гістограма формування фази «Резистенція» по методиці професійного вигорання В.В. Бойко; рис. 2.4. Гістограма формування фази «Виснаження» по методиці професійного вигорання В.В. Бойко; рис. 2.5. Графік емоційного вигорання по діагностиці професійного вигорання В. В. Бойко; рис. 2.6. Аналіз відхилення використання методик; рис. 2.7. Діаграми співвідношення рівнів впливу задоволеності соціальними досягненнями в основних аспектах життєдіяльності

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРИЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	КОВАЛЬ В.О., в.о.зав.кафедри	23.09.2024	06.10.2024
2	КОВАЛЬ В.О., в.о.зав.кафедри	07.10.2024	20.10.2024
3	КОВАЛЬ В.О., в.о.зав.кафедри	21.10.2024	27.10.2024
Нормок-ь	КОВАЛЬ В.О., в.о.зав.кафедри	08.11.2024	10.11.2024

7. Дата видачі завдання «29» серпня 2024 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проєкту (роботи)	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1	Узгодження теми та затвердження завдання на дипломний проєкт (роботу)	29.08.2024	
2	Збір матеріалу та вивчення літературних джерела дипломний проєкт (роботу)	30.08.2024	
3	Затвердження теми	02.09.2024	
4	Складання змісту	20.09.2024	
5	Виконання першого розділу	23.09.2024	
6	Виконання другого розділу	07.10.2024	
7	Виконання третього розділу	21.10.2024	
8	Формування висновків	28.10.2024	
9	Перевірка роботи керівником	01.11.2024	
10	Оформлення дипломного проєкту (роботи)	04.11.2024	
11	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	08.11.2024	
12	Попередній захист дипломного проєкту(роботи)	11.12.2024	
13	Подання роботи на кафедру	11.12.2024	
14	Одержання відгуку та рецензії	13.12.2024	
15	Захист дипломної роботи	23.12.2024	

Студент(ка) _____ Кристина НЕБОЯН
(підпис) (Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Керівник проєкту (роботи) _____ Владислав КОВАЛЬ
(підпис) (Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 65 с., 2 табл., 7 рис., 43 дж., 2 дод.

Об'єкт дослідження: Професійне вигорання у працівників ІТ-сфери.

Предмет дослідження: Особливості впливу дистанційної роботи на рівень професійного вигорання у робітників ІТ-сфери.

Метою є: Розробити практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання у робітників ІТ-сфери.

Методи дослідження. Дослідження включає теоретичні методи (аналіз наукових джерел, індукція, дедукція) та комбінацію кількісних та якісних методів:

- Анкетування для збору кількісних даних про рівень вигорання та умови дистанційної роботи.
- Статистичний аналіз даних, отриманих за допомогою анкетування, для визначення тенденцій та виявлення закономірностей у рівнях вигорання, залежно від умов дистанційної роботи та отриманої соціальної підтримки.

В роботі досліджено особливості впливу дистанційної роботи на рівень професійного вигорання. На основі отриманих результатів були розроблені практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання робітників в ІТ-сфері.

Практичне значення результатів дослідження. Результати дослідження нададуть підставу для розробки конкретних рекомендацій для практикуючих психологів та HR-менеджерів щодо оптимізації робочих умов у форматі дистанційної роботи з метою попередження психологічного вигорання. Також вони допоможуть у формуванні стратегій підтримки та розвитку психічного здоров'я для фахівців у сфері ІТ, які працюють у дистанційному форматі.

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ДИСТАНЦІЙНА РОБОТА, ІТ-СФЕРА.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВИВЧЕННЯ ВПЛИВУ ДИСТАНЦІЙНОЇ РОБОТИ НА РІВЕНЬ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СЕРЕД РОБІТНИКІВ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ СФЕРИ.....	9
1.1. Особливості професійного вигорання робітників ІТ-сфери у вітчизняних та зарубіжних наукових працях.....	9
1.2. Психологічні особливості дистанційної форми взаємодії у працівників ІТ- сфери.....	16
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВПЛИВУ ДИСТАНЦІЙНОЇ РОБОТИ НА РІВЕНЬ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СЕРЕД РОБІТНИКІВ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ СФЕРИ.....	28
2.1. Обґрунтування методології дослідження	28
2.2. Оцінка рівня професійного вигорання за методикою В. В. Бойко	30
2.3 Оцінка через діагностику рівня соціальної фрустрованості Л. І. Васермана (модифікація В. В. Бойко).	39
РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ В ІТ-СФЕРІ.....	43
3.1. Результати кореляційного дослідження.....	43
3.2. Практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання робітників в ІТ-сфері.....	46
ВИСНОВКИ.....	50
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	53
ДОДАТКИ.....	58

ВСТУП

Актуальність теми. Тема «Вплив дистанційної роботи на психологічне вигорання працівників ІТ-сфери» актуальна через ряд причин.

По-перше, дистанційна робота стає все більш поширеною у зв'язку з технологічними та соціальними змінами. Багато компаній переходять на гнучкіші форми роботи, що передбачають працю з будь-якого місця, не обов'язково з офісу. Це може бути корисно для працівників, проте також може мати негативні наслідки для їхнього психічного здоров'я.

По-друге, пандемія COVID-19 швидко змінила робочі умови для мільйонів людей. Багато компаній перейшли на дистанційну роботу як вимушену захисну міру, щоб уникнути поширення вірусу. Це створило нові виклики для багатьох працівників, які можуть зіткнутися зі збільшеним ризиком вигорання через відсутність прямого контакту з колегами та клієнтами.

По-третє, важливо розуміти, як саме дистанційна робота впливає на психологічне здоров'я працівників ІТ-сфери. Через відсутність фізичного спілкування та можливості відпочинку від роботи у новому середовищі, може збільшуватися ризик стресу, втоми та вигорання. Дослідження цього питання дозволить виявити основні фактори ризику та розробити стратегії підтримки для працівників ІТ-сфери, які працюють у дистанційному режимі.

Об'єкт дослідження: Професійне вигорання у працівників ІТ-сфери.

Предмет дослідження: Особливості впливу дистанційної роботи на рівень професійного вигорання у робітників ІТ-сфери.

Метою є: Розробити практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання у робітників ІТ-сфери.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати особливості професійного вигорання робітників ІТ-сфери у вітчизняних та зарубіжних наукових працях.
2. Проаналізувати психологічні особливості дистанційної форми взаємодії у працівників ІТ-сфери.

3. Емпірично вивчити особливості впливу дистанційної роботи на рівень професійного вигорання.

4. На основі проведеного дослідження розробити практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання робітників в ІТ-сфері.

Теоретичні основи дослідження. Дослідження ґрунтується на теоретичних концепціях психологічного вигорання та впливу дистанційної роботи на психічне здоров'я. Використовуються теорії стресу, адаптації та психологічного адаптивного потенціалу для аналізу взаємозв'язку між умовами праці та психічним станом працівників.

Методи дослідження. Дослідження включає теоретичні методи (аналіз наукових джерел, індукція, дедукція) та комбінацію кількісних та якісних методів:

- Анкетування для збору кількісних даних про рівень вигорання та умови дистанційної роботи.

- Статистичний аналіз даних, отриманих за допомогою анкетування, для визначення тенденцій та виявлення закономірностей у рівнях вигорання, залежно від умов дистанційної роботи та отриманої соціальної підтримки.

Організація дослідження. Дослідження проводиться у формі співпраці з ІТ-компаніями, які надають можливість проведення анкетування та інтерв'ю з їхніми працівниками. Окремі спеціалізовані групи збирають та аналізують дані, забезпечуючи конфіденційність та об'єктивність результатів.

Експериментальна база дослідження. Дослідження здійснюється на базі реальних умов роботи працівників ІТ-сфери, які працюють у форматі дистанційної роботи. Дані збираються з різних компаній та різних країн, щоб отримати репрезентативний зразок.

Практичне значення результатів дослідження. Результати дослідження нададуть підставу для розробки конкретних рекомендацій для практикуючих психологів та HR-менеджерів щодо оптимізації робочих умов у форматі дистанційної роботи з метою попередження психологічного вигорання. Також

вони допоможуть у формуванні стратегій підтримки та розвитку психічного здоров'я для фахівців у сфері ІТ, які працюють у дистанційному форматі.

Матеріали дослідження пройшли апробацію:

Небоян К.О. Вплив дистанційної роботи на рівень професійного вигорання серед робітників інформаційно-технологічної сфери // Науковий простір: актуальні питання, досягнення та інновації: збірник наукових праць з матеріалами VIII Міжнародної наукової конференції, м.Житомир, 29 листопада, 2024р. / Міжнародний центр наукових досліджень — Вінниця: ТОВ «УКРЛОГОС Груп, 2024. С. 479-482.

Структура. Дослідження складається зі вступу, трьох розділів з підрозділами, висновків та списку використаної літератури.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ВИВЧЕННЯ ВПЛИВУ ДИСТАНЦІЙНОЇ РОБОТИ НА РІВЕНЬ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СЕРЕД РОБІТНИКІВ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ СФЕРИ

1.1. Особливості професійного вигорання робітників ІТ-сфери у вітчизняних та зарубіжних наукових працях

У зарубіжній літературі цей синдром відомий під назвою burnout (англ.) – «згорання», «вигорання», або «згасання». Вперше цей термін було запроваджено американським психотерапевтом Х. Дж. Фреденбергом у 1974 році в контексті аналізу вимог до соціальних професій, основним змістом яких є міжособистісна взаємодія [1, с. 61-68]. Сьогодні в наукових працях з психології використовуються різні варіанти перекладу терміна «burnout»: «емоційне згорання», «емоційне вигорання», «емоційне перегорання». Також застосовуються терміни «психічне вигорання» та «професійне вигорання» [2, с. 61]. У нашому розумінні ці поняття є синонімами, оскільки базуються на подібних механізмах.

За визначенням М. Буріша у 1994 році, емоційне вигорання — це феномен, який відзначається різними психологічними, психосоматичними та поведінковими симптомами. Зокрема, психологічні реакції включають депресію, зниження самооцінки, постійне відчуття провини, мінливість настрою, апатію, безпідставні страхи та інші прояви емоційного виснаження. Психосоматичні симптоми можуть включати зниження імунітету, безсоння, підвищений тиск та інші фізичні недуги. Поведінкові реакції стосуються зниження продуктивності, конфліктів з оточенням і зменшення інтересу до роботи [3, с. 68-69].

У спеціалізованій літературі подано багато визначень цього психологічного феномену (наприклад, А.Р. Фонарьов, Т.Ф. Форманюк). Основна ідея більшості визначень зводиться до перенесення стереотипних форм професійної поведінки у повсякденне соціальне життя (А.Л. Свенціцький, Р.М. Грановська та ін.). Часто

вигорання розглядається як тривала стресова реакція або синдром, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності.

Спершу розглянемо визначення, на яких ми базуємося. Синдром емоційного вигорання – це негативна реакція на робочі стреси, що включає психологічні, психофізіологічні та поведінкові компоненти [4].

Одним із перших вітчизняних дослідників, який детально зайнявся вивченням проблеми вигорання, є В. В. Бойко. За його поглядами, емоційне вигорання формується в процесі життєдіяльності людини, що відрізняє його від різних форм емоційної ригідності, обумовленої органічними чинниками, такими як особливості нервової системи, ступінь рухливості емоцій, а також психосоматичні порушення.

В. В. Бойко визначає емоційне вигорання як механізм психологічного захисту, вироблений особистістю, що проявляється у формі повного або часткового вимкнення емоцій (зниження їх енергетичного рівня) у відповідь на психотравмуючі впливи. Вигорання стає набутим стереотипом емоційної, переважно професійної поведінки, який допомагає людині дозувати та ощадно витратити свої енергетичні ресурси.

Таким чином, за словами В. В. Бойка, саме по собі вигорання має конструктивний характер, проте негативними є його наслідки, які негативно впливають на виконання професійних обов'язків і відносини з оточенням. У таких випадках емоційне вигорання може призводити до професійної деформації особистості.

Відповідно до авторів опитувальника, синдром вигорання проявляється у трьох основних аспектах [1]:

1. Відчуття емоційного виснаження або втоми, що унеможлиблює роботу з повною віддачою. З виснаженням емоційних ресурсів професіонали починають відчувати, що не здатні більше надавати клієнтам той рівень підтримки, який вони забезпечували раніше.

2. Дегуманізація або деперсоналізація, яка проявляється у схильності до цинізму та негативного ставлення до залежних осіб, таких як пацієнти, клієнти, підлеглі чи учні.

3. Формування негативного ставлення до себе і своєї роботи, що часто проявляється як «втрата відчуття особистих досягнень».

В.В. Бойко виділяє інші особистісні характеристики фахівців, які можуть сприяти виникненню та розвитку синдрому емоційного вигорання. Серед них – схильність до емоційної холодності, схильність до надмірного переживання негативних аспектів трудової діяльності та низька мотивація до емоційної віддачі в професійній сфері.

Особистісний фактор. Результати досліджень, які аналізували зв'язок між особистісними характеристиками та синдромом емоційного вигорання, свідчать про те, що такі аспекти, як вік, сімейний статус і тривалість професійного стажу, не мають значного впливу на розвиток цього синдрому. Х. Фрейденберг, який першим звернув увагу на дослідження емоційного вигорання, описує осіб, схильних до його виникнення, як співчутливих, компромісних, емпатійних, гуманних, м'яких, захоплених, ідеалістичних, з яскраво вираженою орієнтацією на людей. Водночас ці особи часто є нестійкими, інтровертованими, схильними до самоаналізу і нав'язливих думок [5].

Рольовий фактор. Наразі встановлено, що існують взаємозв'язки між рольовими конфліктами, рольовою невизначеністю та проявами синдрому емоційного вигорання. Зазначено, що розподілена відповідальність серед співробітників може запобігати розвитку емоційного вигорання. Водночас, у ситуаціях недиференційованого або нерівномірного розподілу відповідальності ймовірність виникнення синдрому значно зростає, навіть якщо робоче навантаження є відносно невеликим [6, с. 159].

Організаційний фактор. Синдром емоційного вигорання тісно пов'язаний з умовами інтенсивної психоемоційної роботи. Це може проявлятися через високий рівень емоційної взаємодії на роботі, значне навантаження на сприйняття, увагу і пам'ять, а також через вимоги до обробки та інтерпретації отриманої інформації в

умовах прийняття відповідальних рішень. Додатковими організаційними факторами, які підвищують ризик розвитку синдрому емоційного вигорання, є неефективна організація робочого процесу та несприятлива психологічна атмосфера в колективі [7].

Фрейденберг описує «вигорання» як стан, що характеризується такими рисами, як співчутливість, гуманність, м'якість, ентузіазм, ідеалізм, орієнтація на людей, а також нестабільність, інтровертність, одержимість (нав'язливість) і «палкість». Маслач додає до цього переліку такі характеристики, як «авторитаризм» (авторитарний стиль керівництва) і низький рівень емпатії. В. Бойко підкреслює особистісні чинники, які сприяють розвитку емоційного вигорання, такі як схильність до емоційної холодності, тенденція до інтенсивного переживання негативних аспектів професійної діяльності, а також слабка мотивація до емоційного залучення в професійну діяльність [5, с. 55].

На основі проведеного контент-аналізу симптомів вигорання, описаних у літературі, Б. Перлман та Е. Хартман визначили вигорання як реакцію на хронічний емоційний стрес, що включає три основні компоненти: емоційне та/або фізичне виснаження, деперсоналізацію або дегуманізацію міжособистісних стосунків, а також зниження продуктивності праці.

Емоційне виснаження проявляється через кризові стани, такі як відчуття безпорадності та безнадії. Воно також може виражатися у відчуттях емоційного перенапруження та спустошеності, коли людина відчуває себе виснаженою і відчуває дефіцит емоційних ресурсів. З фізичної точки зору фахівці, які страждають від вигорання, постійно відчувають втому, енергетичний спад і зниження працездатності, що супроводжується різними фізичними недугами.

На початкових стадіях вигорання дотримання емоційної дистанції допомагає зберегти рівновагу та уникнути зайвого стресу. Проте з часом ця захисна «оболонка» може стати настільки товстою, що не дозволяє жодним емоціям проникати.

Професійне вигорання проявляється через порушення в сфері взаємин, що супроводжується поступовим формуванням негативного ставлення до себе, своєї

роботи та оточуючих. Взаємодія з іншими стає більш бездушною, відчуженою та формальною. Поступово наростає незадоволення собою, зменшується відчуття особистих досягнень, розвивається байдужість і апатія, а відчуття цінності своєї роботи знижується [8, с. 86].

Підхід, запропонований К. Маслахом і М. Лейтером, стверджує, що вигорання є наслідком невідповідності між особистістю та діяльністю. Збільшення цієї невідповідності підвищує ризик професійного вигорання. Вони визначили шість областей такої невідповідності [9, с. 50]:

Невідповідність між вимогами до кадрів і наявними ресурсами, що призводить до перевантаження та зниження якості виконуваної роботи, а також погіршення стосунків з колегами.

Розбіжності між бажанням співробітників мати більше самостійності у своїй роботі та суворою, нераціональною політикою адміністрації щодо організації та контролю праці, що викликає відчуття безглуздості роботи та відсутність відповідальності.

Невідповідність між роботою та особистістю через відсутність належної винагороди, яку працівник сприймає як невизнання своїх заслуг.

Втрата відчуття позитивної взаємодії з іншими в робочому середовищі, коли люди позбавлені підтримки та схвалення або стикаються з постійними конфліктами, що знижує ймовірність соціальної підтримки.

Відсутність відчуття справедливості на роботі, що заважає працівникам відчувати свою цінність.

Конфлікт між етичними принципами особистості та вимогами роботи, наприклад, коли людину змушують вводити когось в оману або робити нечесні вчинки [10, с. 19].

Цей підхід є перспективним, оскільки він дозволяє врахувати дію різних факторів у кожному конкретному випадку вигорання, забезпечити адекватні профілактичні заходи та перейти від простого аналізу вигорання до його усунення. Отже, розвиток емоційного вигорання пов'язаний як із зовнішніми

чинниками середовища та організацією діяльності, так і з особистісними характеристиками, які піддаються впливу цих факторів.

При порівнянні концепцій К. Маслач та В. Бойка можна знайти багато спільного у поясненні стадій розвитку синдрому емоційного вигорання. Наприклад, емоційне виснаження, яке К. Маслач визначає як початкову фазу синдрому емоційного вигорання, за своїми проявами схоже на фазу тривожного напруження у теорії В. Бойка. Обидва дослідники підкреслюють хронічний характер психоемоційного напруження та виснаження, яке виникає внаслідок необхідності інтенсивного спілкування з великою кількістю людей та переживання сильних емоцій. Такий процес призводить до використання дезадаптивних стратегій поведінки та емоційного реагування, які виражаються в емоційній холодності до проблем клієнтів і цинічному ставленні до них. Подальший розвиток синдрому призводить до виникнення відчуття власної малоцінності та загального виснаження як організму, так і психіки [11, с. 118].

Позитивною стороною концепції В. Бойка є узагальнення та систематизація основних симптомів вигорання, а також спроба надати теоретико-методологічне обґрунтування цього феномену. Оскільки емоційне вигорання розглядається саме як синдром, можна стверджувати, що це явище являє собою комплекс взаємопов'язаних симптомів. У науковій літературі синдром визначається як певне поєднання ознак і симптомів, об'єднаних спільним механізмом виникнення [12].

Деякі дослідники намагалися встановити зв'язок між емоційним вигоранням та існуючими моделями пояснення емоційних розладів, такими як теорія загального стресу Г. Сельє, модель самоефективності та компетентності А. Бандури, концепція «вивченої беспорядності» М. Селігмана, а також психодинаміка беспорядності у представників професій, що допомагають, запропонована А. Адлером. Розглядаючи перебіг стресу, який Г. Сельє поділяв на стадії тривоги, резистентності та виснаження, він вважав, що вигорання слід класифікувати як стрес на стадії виснаження, що настає після періоду інтенсивної психоемоційної напруги [9].

В контексті вигорання також розглядається ризик розвитку тривожних і депресивних розладів, залежності від психотропних речовин, а також саморуйнівної поведінки. Серед загальних соматичних симптомів цього синдрому виділяють головний біль, розлади травної системи (такі як діарея, синдром подразненого шлунку) і кардіоваскулярні порушення (наприклад, тахікардія, аритмія, гіпертонія) [13, с. 215].

Незважаючи на значний прогрес у вивченні синдрому емоційного вигорання, єдиного концептуального підходу до визначення цієї проблеми досі не існує. Про це свідчить різноманіття підходів до визначення, опису та вивчення факторів, що впливають на виникнення та розвиток емоційного вигорання.

У вітчизняних теоріях емоційного вигорання спостерігаються численні суперечності. Наприклад, у науковій літературі використовуються різні терміни для позначення цього явища: «емоційне вигорання», «професійне вигорання», «психічне вигорання» тощо. Деякі дослідники, такі як Н. Андрущенко, В. Бойко, Т. Шаталова, надають перевагу терміну «вигорання», тоді як інші, наприклад, О. Крапивіна, Є. Романова, П. Форманюк, віддають перевагу терміну «згорання». Відмінності в інтерпретаціях цих понять зазвичай не уточнюються, тому вони часто використовуються як взаємозамінні та тотожні. Однак лексичний аналіз цих схожих термінів показує, що слово «вигорання» акцентує увагу на процесуальному характері явища, тобто його тривалості, незавершеності та поступовості. На противагу, термін «згорання» підкреслює завершеність та незворотність змін особистості в умовах емоційно напруженої професійної діяльності. Також різниця у термінах проявляється у додаткових визначеннях: «психічне» охоплює всі аспекти психічної діяльності, «емоційне» пов'язане зі сферою емоцій та почуттів, а «професійне» вказує на зв'язок із професійною діяльністю [8, с. 30]. Такий аналіз термінології підводить до висновку про необхідність чіткого розмежування цих понять та рекомендує використовувати термін «емоційне вигорання», оскільки він вказує на зв'язок особистісних змін із емоційною сферою та підкреслює поступовий і тривалий характер розвитку цього синдрому.

Міщенко М.С. та Бойко О.В. розглядають вигорання як складний багатовимірний феномен, що виникає внаслідок негативних психічних переживань та виснаження, спричинених тривалим стресовим впливом у професіях, де діяльність пов'язана з міжособистісною взаємодією, емоційною насиченістю та когнітивною складністю [14, с. 104]. Кутішенко В.П. описує вигорання як стан емоційного виснаження, який може розвинути у спеціалістів будь-якої галузі [15, с. 55]. І. Сурніна визначає синдром вигорання як складний психофізіологічний феномен, що характеризується емоційним, розумовим і фізичним виснаженням, яке виникає внаслідок тривалого емоційного навантаження [4]. В. Орел трактує вигорання як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що проявляється у професіоналів соціальної сфери, розглядаючи вигорання як професійну кризу, пов'язану не тільки з міжособистісними відносинами, а й з професійною діяльністю в цілому [16, с. 78].

Таким чином, відзначається, що синдром емоційного вигорання (СЕВ) є складним і багатовимірним феноменом, що вимагає комплексного підходу до його вивчення та розуміння.

1.2. Психологічні особливості дистанційної форми взаємодії у працівників ІТ-сфери.

Розвиток високих технологій, особливо в сфері комунікацій, має значний вплив як на зміст, так і на форми праці. Дистанційна робота, яка включає роботу з дому через Інтернет, мережеву співпрацю, домашню розподілену обробку даних та віддалене управління офісом, стає все більш актуальною. Аналіз міжнародного та національного досвіду організації і управління дистанційною роботою під час ковідної пандемії та в умовах воєнного стану враховує як внутрішні, так і зовнішні чинники. SWOT-аналіз, який використовується для оцінки цих чинників, допомагає визначити сильні і слабкі сторони, можливості та загрози дистанційної роботи в ІТ-сфері. Це дозволяє створити план розвитку дистанційної роботи в Україні, з урахуванням виявлених недоліків та переваг. Дистанційна робота надає

більший контроль над часом, місцем та організацією праці і в майбутньому може зрівнятися з традиційною роботою за рівнем безпеки та оплати праці [17, с. 63].

На завершення другого десятиліття XXI століття українські підприємства стикаються з серйозними труднощами, пов'язаними з дистанційною роботою, які переважно зумовлені психологічними бар'єрами. Це включає негативні погляди, упередження та стереотипи роботодавців і працівників щодо цієї форми організації праці. Для мінімізації впливу цих слабких сторін можна вжити такі заходи: працювати з перевіреними фахівцями, розпочинати з невеликих проєктів; розвивати ринок дистанційної роботи і використовувати різні засоби зв'язку; залучати HR-спеціалістів для роботи з командою; застосовувати сучасні методи навчання та проводити відповідні заходи [18, с. 140].

Психологічні особливості дистанційної форми взаємодії у працівників IT-сфери відзначаються специфічними аспектами, які впливають на їхню продуктивність, самопочуття та загальний рівень задоволення від роботи. Віддалена робота в IT-сфері має свої унікальні характеристики, які необхідно враховувати для ефективного управління командами та забезпечення психоемоційного благополуччя працівників.

Дистанційна форма взаємодії в IT-сфері часто супроводжується збільшенням рівня самостійності працівників. Це може позитивно вплинути на їхню мотивацію та задоволення від роботи, оскільки дозволяє більше контролювати власний графік і організувати робочий процес відповідно до особистих переваг. Проте, відсутність фізичної присутності в офісі може також призвести до відчуття ізоляції, що негативно позначається на соціальних зв'язках та командній взаємодії [19, с. 22-23].

Також дистанційна робота часто супроводжується проблемами з комунікацією. Віртуальні засоби зв'язку, такі як відеоконференції, чати та електронна пошта, не завжди можуть забезпечити той рівень взаємодії, який досягається в офісному середовищі. Це може призвести до непорозумінь, проблем з координацією та відчуття меншої підтримки з боку колег і керівництва.

Така форма роботи може вплинути на управління стресом і підтримку психологічного здоров'я. Відсутність чітких меж між робочим та особистим життям може призвести до перевантаження та вигорання. Психологічний комфорт працівників часто залежить від їх здатності організувати свій робочий простір і час, а також від рівня підтримки з боку роботодавця у питаннях організації дистанційної роботи.

Дистанційна робота може призвести до змін у професійній ідентичності та мотивації працівників. У віддаленому режимі важче підтримувати відчуття приналежності до команди, що може вплинути на загальний рівень задоволення від роботи та бажання активно брати участь у корпоративних заходах [20, с. 83].

Важливою є проблема підтримки професійного розвитку і навчання. Дистанційний формат взаємодії може обмежити можливості для спілкування з наставниками та колегами, що може уповільнити процес професійного зростання і навчання новим навичкам.

Наприклад, якщо брати до уваги професію програміста, то згідно з загальноприйнятими уявленнями, така професія є «інтелектуально орієнтованою», що передбачає високий рівень розвитку інтелектуальних здібностей, таких як критичність, абстрактність, гнучкість, системність і швидкість засвоєння нової інформації. Щодо емоційних особливостей та соціально-комунікативних навичок, існує розбіжність в думках: з одного боку, поширена думка про те, що програмісти є одиночками, тобто людьми з невеликими емоційними потребами, а з іншого – що більший успіх досягають ті спеціалісти, які активно беруть участь у різних проектах, нарадах та групових консультаціях. Ці різні погляди відображають комунікативну діяльність, але не враховують особливості внутрішньої організації особистості. Тому незрозуміло, чи є ресурсом комунікативної соціальної активності власні емоційні особливості, що знайшли адекватне вираження, чи професійні вимоги, до яких потрібно було пристосовуватись.

В цьому переліку емоційність не виділена окремо, але такі пункти, як «висока/низька збудливість», «висока/низька мотивація» та «здатність долати

стрес», дозволяють припустити, що емоційні аспекти відіграють значну роль у цих характеристиках, відповідно до активаційного та мотиваційного підходів І. Їльїна.

Мацак О.С., на основі своїх досліджень, визначає професійно важливі якості для менеджерів проектів, які допомагають оптимізувати їх адаптацію до роботи. Серед таких якостей виділяються: здатність до складної професійної діяльності, управлінські навички, ефективна соціальна взаємодія, лідерство, організованість, самоконтроль, самодостатність, високоморальність, особистісна цілісність та ефективне самоуправління [21, с. 117-119].

Молчанова С.В. вказує на те, що успішним програмістам притаманний специфічний тип особистості з особливою структурою інтелектуальної діяльності. Автор підкреслює, що пізнавальна діяльність програмістів зазвичай повністю раціоналізована, що може призводити до спрощення емоційних і міжособистісних аспектів (наприклад, висока абстрактність мислення поєднується з емоційною холодністю та потребою в раціоналізації для створення логічно ідеальних алгоритмів). В результаті, ці особистості отримують емоційне задоволення в основному через інтелектуальні досягнення [22, с. 228].

Це припущення оскаржує І. Рогожкіна, яка стверджує, що навчання програмуванню сприяє соціальному та емоційному розвитку дітей, активуючи їх до групової діяльності, колективного планування та творчості. Вона також зазначає певну схильність до конфліктів у таких дітей, проте зазначає, що ці конфлікти мають більше когнітивне, ніж соціальне підґрунтя [23].

Крім того, варто зазначити, що емоційні та соціальні аспекти діяльності програмістів можуть суттєво впливати на їх професійну продуктивність і загальний рівень задоволення від роботи. Хоча деякі дослідження вказують на високу раціоналізацію пізнавальної діяльності та емоційну віддаленість, важливо також враховувати, що ефективне програмування не є виключно технічним процесом. Соціальні навички, такі як здатність до співпраці, комунікації та адаптації до змінюваних умов, можуть значно покращити якості роботи програміста і його взаємодію в команді.

Зокрема, розвиток навичок емоційного інтелекту та соціальної чутливості може допомогти програмістам краще справлятися з міжособистісними конфліктами, ефективніше комунікувати і співпрацювати з колегами, а також швидше адаптуватися до змін у проектах. Це також підтверджує роль навчання та розвитку не тільки технічних навичок, але й соціальних і емоційних компетенцій у підвищенні загальної ефективності і задоволення від професійної діяльності [24, с. 30].

Таким чином, комплексний підхід, що поєднує технічні, емоційні та соціальні аспекти, може суттєво покращити професійний розвиток програмістів і менеджерів проектів, що веде до підвищення якості виконання завдань і загальної ефективності команди.

Вовк О.В. виявив, що професійні програмісти мають чіткі уявлення про своє майбутнє і є більш самодостатніми та реалістичними порівняно з менш кваліфікованими спеціалістами. Їхні вільні самоописи виявилися менш розгорнутими, ніж у непрофесіоналів [25].

На думку Б. Шнейдермана, психологічний портрет програміста має включати такі особистісні характеристики: – Наполегливість/пасивність: Наполегливі люди мають необхідну ініціативу для виконання роботи. – Інтровертність/екстровертність: У колективному співробітництві і взаємодії з користувачами ефективний дружній стиль комунікації. – Внутрішня/зовнішня керованість: Особи з вираженою внутрішньою мотивацією намагаються контролювати обставини. – Висока/низька збудливість: Помірна збудливість сприяє підвищенню продуктивності. – Висока/низька мотивація: Люди з високим рівнем мотивації здатні впоратися з дуже складними завданнями. – Висока/низька терпимість до невизначеності: Розробники повинні вміти працювати в умовах, коли факти або компоненти є недостатньо чітко визначеними. – Здатність приймати рішення при обмежених даних: Необхідна схильність до ризику для прийняття рішень. – Уміння бути точним: На заключних етапах роботи потрібна увага до деталей та готовність перевіряти кожен аспект. – Скромність: Хороший програміст не повинен бути занадто самовпевненим щодо якості своїх розробок. –

Здатність долати стрес: У ситуаціях затримок необхідна здатність ефективно працювати під тиском [26, с. 150].

Ці характеристики допомагають формувати уявлення про ідеальний психологічний профіль програміста, який сприяє успішному виконанню складних задач і ефективній роботі в умовах невизначеності та стресу. Зокрема, високий рівень наполегливості і мотивації дозволяє програмістам долати труднощі, які виникають у процесі розробки програмного забезпечення. Інтровертність і екстравертність у контексті роботи можуть впливати на ефективність комунікації як в одиночному, так і в командному середовищі, де дружній і підтримуючий стиль взаємин є важливим для співпраці [27, с. 103].

Внутрішня мотивація, яка спонукає до контролю над обставинами, важлива для програмістів, оскільки це допомагає їм адаптуватися до змін і вирішувати непередбачувані проблеми. Помірна збудливість і висока мотивація сприяють продуктивності та готовності до вирішення складних завдань. Висока терпимість до невизначеності є критично важливою, оскільки розробка програмного забезпечення часто супроводжується необхідністю приймати рішення без наявності всіх можливих даних.

Особлива увага до деталей та точність у завершальних етапах роботи забезпечують високу якість кінцевого продукту. Скромність у поєднанні з впевненістю у своїй роботі є ознакою професіонала, який усвідомлює важливість постійного вдосконалення. Здатність долати стрес також є невід'ємною частиною професійного успіху, оскільки програмісти часто працюють під тиском строків і вирішують проблеми в умовах обмеженого часу [28, с. 58].

Згідно з вищевикладеним, ідеальний програміст поєднує в собі інтелектуальні та емоційні якості, які дозволяють йому успішно справлятися з викликами професії, досягати високих результатів та підтримувати ефективну роботу в команді. Ці якості допомагають їм не лише виконувати технічні завдання, але і забезпечують їх професійний і особистісний розвиток у швидко змінюваному світі технологій.

Також треба розглянути особливості дистанційної роботи програмістів.

Програміст, працюючи з дому, може відчувати, що він постійно перебуває «на роботі». Відсутність фізичної відстані між місцем проживання і роботою призводить до того, що працівник частіше перевищує робочий час, працює в нерегламентовані години, іноді навіть вночі або у вихідні дні. Це створює додаткове навантаження на психіку, оскільки людина не має можливості відпочити і відновитися.

Соціальна ізоляція – ще один фактор, що впливає на психологічний стан програміста. Працюючи дистанційно, працівник може відчувати нестачу соціальної взаємодії з колегами. У традиційних офісних умовах навіть короткі розмови в коридорі чи на перерві можуть служити джерелом емоційної підтримки та зняття напруги. В умовах дистанційної роботи ця взаємодія часто обмежується лише формальними робочими зустрічами в онлайн-форматі, що може спричинити почуття самотності та ізоляції.

Дистанційна форма праці також вимагає високого рівня самоорганізації та дисципліни. Відсутність прямого контролю може призвести до прокрастинації або, навпаки, до надмірного занурення у роботу. Нездатність балансувати між роботою та відпочинком може спричинити виснаження, що є одним із ключових факторів розвитку професійного вигорання.

Вигорання ІТ-фахівців у дистанційному форматі праці має свої характерні риси. Виникає постійне відчуття втоми, зниження мотивації до виконання завдань, відчуття безпорадності та втрати контролю над ситуацією. ІТ-фахівець може перестати отримувати задоволення від своєї роботи, з'являється відчуття, що його зусилля не оцінюються належним чином. Все це може супроводжуватися соматичними симптомами, як-от безсоння, головні болі чи проблеми з травленням.

Важливою стратегією запобігання вигоранню під час дистанційної роботи є чітке структурування робочого часу та відпочинку. Працівники повинні вміти встановлювати межі між роботою та особистим життям, навіть якщо вони працюють з дому. Регулярні фізичні вправи, короткі перерви під час робочого

дня, соціальна взаємодія через онлайн-канали – все це може допомогти уникнути вигорання.

До факторів професійної діяльності ІТ-фахівців, які можуть сприяти розвитку синдрому емоційного вигорання, належать:

1. Постійна необхідність в навчанні та оновлення професійних знань і навичок;
2. Важливість розвитку та вдосконалення навичок міжособистісної комунікації, що може бути складним для інтровертів;
3. Перевантаження через брак персоналу і недоукомплектованість команд;
4. Токсична атмосфера в колективі, яка знижує мотивацію та задоволеність від роботи;
5. Високий рівень інтелектуального навантаження, що вимагає тривалої концентрації, робота з терміновими завданнями та нестабільний графік;
6. Тривале сидіння за комп'ютером, яке негативно впливає на здоров'я та спричиняє фізичну втоми;
7. Постійна обробка великих обсягів інформації, що викликає інформаційний стрес [27, с. 107].

Тепер розглянемо інші професії, які теж відносяться до інформаційно-технологічної сфери.

Однією з ключових професій в ІТ-сфері, що зазнає значного впливу від формату дистанційної роботи, є UX/UI дизайнери. Їхня робота передбачає постійну взаємодію з командою та клієнтами, але у віддаленому форматі цей процес часто стає менш інтуїтивним. Бракує живого спілкування, що ускладнює творче натхнення. Крім того, дизайнери можуть відчувати розгубленість через обмежені можливості зворотного зв'язку, що може впливати на рівень їхньої мотивації та самовпевненості.

Системні адміністратори, з іншого боку, змушені працювати в умовах постійної готовності вирішувати технічні проблеми. Відсутність фізичного доступу до серверів і систем викликає напругу, оскільки вирішення питань

потребує швидкого реагування в умовах дистанційного доступу. Це часто підвищує рівень стресу і може призводити до емоційного вигорання, особливо коли йдеться про довгі робочі зміни без чіткого розмежування робочого часу.

Аналітики даних, хоча і працюють з інформацією, що не вимагає постійної взаємодії з колегами, можуть відчувати ізоляцію через відсутність соціального контакту. Їхня робота є індивідуальною, що, з одного боку, дозволяє зосередитися на задачах, але з іншого боку, монотонність може призводити до зниження мотивації і відчуття самотності. Аналітики часто стикаються з необхідністю постійної концентрації на деталях, що може виснажувати їх емоційно та інтелектуально.

Кібербезпекові фахівці, як і системні адміністратори, стикаються з високою відповідальністю за захист даних компанії. Постійна потреба в оновленні знань про нові загрози і необхідність швидко реагувати на можливі атаки підвищує рівень стресу. Відсутність фізичної взаємодії з командою може ускладнювати процес вирішення складних питань і створювати відчуття перевантаженості.

Тестувальники, або QA інженери, також стикаються з унікальними викликами в дистанційній роботі. Їхня діяльність часто є монотонною, що може знижувати інтерес до роботи. Водночас, робота над виявленням багів у взаємодії з розробниками може викликати конфлікти, коли виникають суперечки щодо виявлених проблем. Відсутність особистого контакту з колегами може ускладнювати такі ситуації, що впливає на психологічний стан тестувальників.

Менеджери проєктів, яким доводиться координувати роботу команди на відстані, відчують складнощі у відстеженні прогресу та мотивації колег. Їхня роль вимагає високих комунікативних навичок та уміння ефективно управляти часом. Відсутність фізичної присутності в команді ускладнює процес контролю, що може підвищувати рівень стресу і викликати відчуття відповідальності за успіх проєкту.

DevOps інженери, які поєднують завдання розробки та адміністрування систем, відчують тиск через необхідність швидкого реагування на зміни в середовищі розробки. Високий рівень відповідальності за безперебійну роботу

систем і постійна потреба у вирішенні непередбачуваних проблем підвищують рівень стресу, що також може призводити до вигорання.

Таким чином, професії інформаційно-технологічної сфери мають свої унікальні виклики в умовах дистанційної роботи. Незалежно від конкретної ролі, всі фахівці стикаються з необхідністю самодисципліни, збереження мотивації та боротьби з ізоляцією. Важливо розуміти, що психологічний стан працівників значною мірою залежить від умов, в яких вони працюють, і від підтримки як з боку керівництва, так і з боку команди. Тому створення сприятливих умов для дистанційної роботи є важливим аспектом підтримки психологічного здоров'я співробітників у IT-сфері.

Андраде і Петіз Луса [29, с. 43] досліджували зв'язок між дистанційною роботою і конфліктом між роботою та сім'єю, який залежить від підтримки з боку керівників і колег у різних професіях у Португалії. Водночас, Pulido-Martos та ін. [30, с. 88] з'ясували, що спосіб організації роботи впливає на зв'язок між соціальною підтримкою та відчуттям енергії на роботі. Їхні результати показали, що гібридна та дистанційна робота зменшують вплив соціальної підтримки на рівень енергійності, оскільки дистанційна робота може погіршувати якість професійних відносин.

Вплив віддаленої роботи на трудове здоров'я та зростання психосоціальних ризиків значно збільшився під час пандемії. Працівники, які працювали з дому, зіткнулися з інтенсифікацією праці та підвищеними вимогами до роботи, оскільки дві сфери їхнього життя – сімейна і професійна – співіснують в одному фізичному просторі. Це призводить до високого рівня конфліктів між роботою та сім'єю, а також до вигорання. У працівників виникає відчуття конфлікту ролей через зростання вимог до роботи, що ставить під загрозу як робочі, так і особисті ресурси.

Крім того, тривала пандемія, її вимушеність та економічна криза змусили багатьох працівників працювати більше годин, створюючи протиріччя між перебуванням удома та збільшенням робочих обов'язків. Дослідження показали,

що цей сценарій призводить до прямого зв'язку між конфліктом роботи і сім'ї та трьома вимірами вигорання.

Необхідно глибше дослідити переваги дистанційної роботи, такі як можливість проводити більше часу з родиною, економія часу на поїздки та збільшення автономії. Важливо також аналізувати вплив умов праці, соціального клімату та оцінки колег і керівників на почуття задоволення роботою. Перевантаження роботою, яке створює відчуття постійної терміновості та нестачі часу, залишається значним психосоціальним ризиком.

У контексті війни, ці проблеми посилюються, оскільки додаткові стреси, пов'язані з небезпекою, економічними труднощами та невизначеністю майбутнього, ще більше поглиблюють професійне вигорання. Війна додає психологічного навантаження, оскільки працівники змушені справлятися з багатьма викликами водночас, що впливає як на їхню роботу, так і на особисте життя.

Висновки щодо впливу віддаленої роботи на трудове здоров'я та психосоціальні ризики в умовах пандемії, а також під час війни, підкреслюють складність балансування між професійними та сімейними обов'язками. Інтенсифікація праці, збільшення робочих вимог та стирання меж між роботою і сім'єю призводять до зростання конфліктів, вигорання і психологічного стресу. Особливо це проявляється в умовах, коли працівники відчувають перевантаження роботою, незадоволення через нездатність вчасно виконати всі завдання та постійну терміновість.

Попри певні переваги дистанційної роботи, такі як економія часу на дорогу та можливість більше часу проводити з сім'єю, відсутність чіткого поділу між робочим і приватним життям створює додатковий стрес. Підтримка колег і керівників, а також позитивний соціальний клімат на роботі, відіграють важливу роль у зменшенні психосоціальних ризиків, але їх вплив може знижуватися в умовах дистанційної роботи.

В умовах війни ці виклики стають ще серйознішими, оскільки працівники стикаються з додатковими стресовими факторами, такими як небезпека,

невизначеність майбутнього та економічні труднощі. Це вимагає особливої уваги до психічного здоров'я працівників, забезпечення соціальної підтримки та створення умов для збереження балансу між роботою та особистим життям.

На основі аналізу наукової літератури видно, що синдром емоційного вигорання у IT-сфері характеризується певними специфічними рисами, пов'язаними з інтенсивним психоемоційним навантаженням, яке виникає внаслідок тривалого перебування у стресових умовах. Як вітчизняні, так і зарубіжні дослідники підкреслюють важливість таких факторів, як особистісні характеристики, рольові конфлікти та організаційні умови, які суттєво впливають на розвиток вигорання. Психологічні особливості дистанційної форми взаємодії у працівників IT-сфери свідчать про те, що дистанційна робота може призвести до змін у професійній ідентичності та мотивації працівників. У віддаленому режимі важче підтримувати відчуття приналежності до команди, що може вплинути на загальний рівень задоволення від роботи та бажання активно брати участь у корпоративних заходах. Дистанційний формат взаємодії може обмежити можливості для спілкування з наставниками та колегами, що може уповільнити процес професійного зростання і навчання новим навичкам.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВПЛИВУ ДИСТАНЦІЙНОЇ РОБОТИ НА РІВЕНЬ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СЕРЕД РОБІТНИКІВ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНОЛОГІЧНОЇ СФЕРИ

2.1. Обґрунтування методології дослідження

Дослідження спрямоване на вивчення впливу дистанційної роботи на рівень професійного вигорання серед працівників ІТ-сфери, оскільки через перехід на віддалений формат роботи зросла потреба розуміння, як такі умови впливають на психологічний стан працівників [31, с. 80]. Дистанційна робота в ІТ відкриває нові можливості для організації робочого процесу, проте водночас може підвищувати ризики розвитку вигорання через ізоляцію, складнощі у встановленні меж між роботою і особистим життям, відчуття постійної доступності та перевантаження [32].

Отримані результати дадуть можливість визначити рівень впливу цих чинників на вигорання, що допоможе компаніям приймати обґрунтовані рішення щодо підтримки психологічного здоров'я своїх співробітників і адаптувати політики для зниження ризиків вигорання в умовах дистанційної роботи.

Перед початком проведення дослідження, було сформовано наступні гіпотези.

Гіпотеза 1. Дистанційна робота сприяє зростанню професійного вигорання через ослаблення соціальної підтримки.

Додаткові гіпотези

Гіпотеза 2. Працівники, що працюють дистанційно, мають вищий рівень професійного вигорання через відсутність чіткої межі між роботою та особистим життям.

Гіпотеза 3. Гнучкість дистанційної роботи може зменшувати рівень професійного вигорання, але для частини працівників вона стає джерелом стресу через необхідність постійно контролювати свій час.

Змінні:

Залежна змінна: Рівень професійного вигорання (оцінка за методикою Бойка).

Незалежна змінна: Формат роботи (дистанційний чи в офісі).

Проміжна змінна: Соціальна підтримка (оцінка через діагностику рівня соціальної фрустрованості Л. І. Васермана (модифікація В. В. Бойко))

Дослідження проходило в онлайн-форматі. Для цього було використано Google-форму. Вибірка складала: 40 респодентів.

Для дослідження впливу дистанційної роботи на рівень професійного вигорання обрано дві методики [33, с. 212]:

1. Методика діагностики професійного вигорання В. В. Бойко. Це методика, яка оцінює як емоційне вигорання, яке виникає через постійну робочу напругу, може вплинути на працівників. Вона дозволяє визначити рівень вигорання за трьома основними аспектами: емоційна виснаженість, деперсоналізація (коли працівник відчуває відчуження від колег або клієнтів) та зниження особистих досягнень [34, с. 132].

Методика професійного вигорання була використана, оскільки дистанційна робота може створювати умови, коли працівники відчувають постійну напругу і виснаження через відсутність чітких меж між робочим і особистим часом. Це може призвести до професійного вигорання.

2. Методика діагностики рівня соціальної фрустрованості Л. І. Васермана (модифікація В. В. Бойко) [35]. Ця методика дає змогу визначити інтенсивність виразності фрустрації у людей, тобто їхні емоції та переживання, що виникають, коли вони не можуть досягти важливих для себе соціальних цілей. Для працівників, які працюють дистанційно, ця методика важлива, бо через обмежену кількість контактів з іншими людьми вони можуть відчувати соціальну ізоляцію, що впливає на їх психологічний стан (Бланк методики (див. додаток Б)).

Методика соціальної фрустрованості обрана через те, що дистанційна робота часто передбачає обмеження соціальних контактів, що може призводити до відчуття ізоляції. Хотілось зрозуміти, наскільки це впливає на емоційний стан працівників.

Було опитано дві групи працівників інформаційно-технологічної сфери, половина з яких працювали дистанційно, а інша половина в офісі.

Для обох груп було проведено тестування за допомогою методик Васермана та Бойко. Після збору даних, було порівняно рівень соціальної фрустрованості та професійного вигорання між цими групами.

Метою дослідження було визначити, як дистанційна робота впливає на рівень професійного вигорання серед працівників ІТ-сфери, а також дізнатися, чи є відмінності в емоційному стані між працівниками, які працюють дистанційно та тими, хто працює в офісі.

Завдання дослідження:

1. Визначити рівень соціальної фрустрації та професійного вигорання у працівників, що працюють дистанційно та в офісі.
2. Дослідити, чи є взаємозв'язок між соціальною фрустрацією та професійним вигоранням.
3. Порівняти результати тестування для обох груп.

Це дослідження допоможе зрозуміти, чи може відсутність живого спілкування на дистанційній роботі призвести до збільшення стресу, емоційного вигорання та інших психологічних труднощів. Це важливе питання для сучасного робочого середовища, яке активно адаптується до нових форм праці.

2.2. Оцінка рівня професійного вигорання за методикою В. В. Бойко

Спочатку було проаналізовано результати по методиці професійного вигорання В.В. Бойко. Діагностика передбачала проведення тесту, який включав у себе 84 твердження, учасники оцінювали їх за наступною шкалою:

- згоден – «так»,
- не згоден – «ні».

Усі твердження розподілені за 12 симптомами, які у свою чергу відносяться до трьох фаз:

Напруга (20 тверджень):

1. Переживання психотравмуючих обставин.
2. Незадоволеність собою.
3. «Загнаність в клітку».
4. Тривога і депресія.

Резистенція (36 тверджень):

5. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування.
6. Емоційно-моральна дезорієнтація.
7. Розширення сфери економії емоцій.
8. Редукція професійних обов'язків.

Виснаження (28 тверджень):

9. Емоційний дефіцит.
10. Емоційна відстороненість.
11. Особистісна відстороненість (деперсоналізація).
12. Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Підрахунок балів за симптомами.

Для кожного симптому підсумовуються бали всіх тверджень, що відносяться до нього. Наприклад, якщо симптом містить 5 тверджень, бали за ці твердження складаються.

Виразність симптому розраховується так:

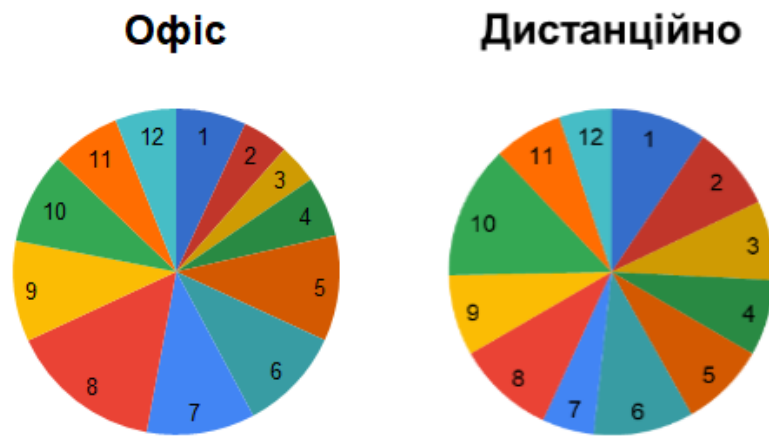
До 9 балів – симптом не виражений.

10-15 балів – симптом слабо виражений.

16 балів та більше – симптом виражений.

Аналіз фаз вигоряння.

За отриманими у ході опитування даними, було побудовано діаграму для визначення найбільш виражених симптомів під час роботи в офісі та дистанційно (рис. 1).



1. Переживання психотравмуючих обставин. 2. Незадоволеність собою. 3. «Загнаність в клітку». 4. Тривога і депресія. 5. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування. 6. Емоційно-моральна дезорієнтація. 7. Розширення сфери економії. 8. Редукція професійних обов'язків. 9. Емоційний дефіцит. 10. Емоційна відстороненість. 11. Особистісна відстороненість (деперсоналізація). 12. Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Рисунок 2.1. Діаграма співвідношення симптомів професійного вигорання по методу В.В. Бойко

Результати діаграми свідчать про те, що для співробітників офісу найбільш вираженим симптомом являється симптом «редукції професійних обов'язків», у методиці В.В. Бойка – це один із проявів стадії резистенції (опору) емоційного вигорання. Він свідчить про зниження мотивації, небажання брати на себе відповідальність та формальне виконання робочих завдань. У контексті роботи в офісі цей симптом може проявлятися особливо яскраво через вплив корпоративної культури, соціальних взаємодій і організаційних вимог, виявляється в спробах полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат. Людина намагається зменшити вплив стресу через мінімізацію контактів з іншими людьми, зниження емоційної залученості, обмеження витрат своїх ресурсів (часу, енергії) на роботу. Це може бути пов'язано як із перевантаженням, так і з відсутністю мотивації через рутину, низьке визнання заслуг чи конфлікти в колективі.

Для співробітників, які працюють дистанційно, вагомим симптомом виступає симптом «емоційної відчуженості», який може вказувати на те, що

співробітник знаходиться у стані хронічного стресу, який призводить до емоційного виснаження. Це може призводити до втрати професійної мотивації та здатності отримувати задоволення від своєї роботи. Також це може свідчити про те, що співробітник не отримує належної підтримки з боку команди чи керівництва, що посилює його ізоляцію.

Бали всіх симптомів у межах фази підсумовуються. Інтерпретація підсумкового результату по фазі:

До 36 балів – стадія не виражена.

37-60 балів - стадія слабо виражена.

61 бал та більше – стадія виражена.

За отриманими результатами було побудовано гістограми для детального аналізу та порівняння формату роботи респондентів (рис. 2.2, рис. 2.3, рис. 2.4).

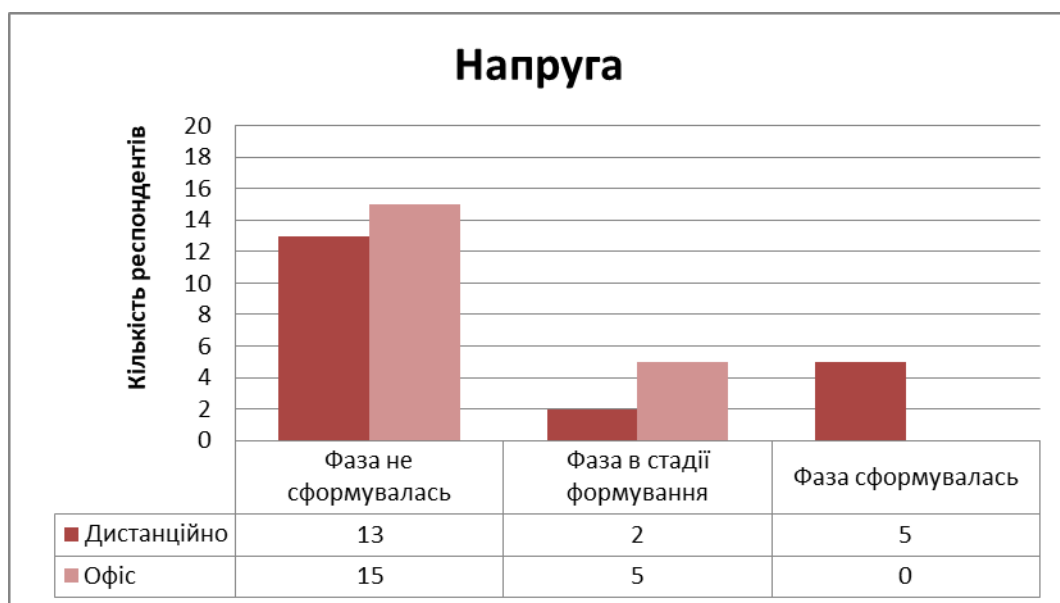


Рисунок 2.2. Гістограма формування фази «Напруга» по методиці професійного вигорання В.В. Бойко

Згідно гістограми (рис. 2.2), у 5 співробітників дистанційного формату сформувалась фаза «Напруга», тоді як у співробітників, які працюють в офісі ця фаза не виражена або слабо виражена. Це може характеризуватись зростаючим емоційним дискомфортом, який виникає через постійний стрес і несприятливі умови праці. У співробітників ІТ-сфери, які працюють дистанційно, ця фаза має

свої специфічні риси, пов'язані з віддаленим форматом роботи та високою когнітивною напругою.

Слід відмітити особливості фази «Напруга у співробітників ІТ-сфери, які працюють дистанційно»:

1. Соціальна ізоляція.
 - Відсутність регулярного офісного спілкування посилює відчуття самотності.
 - Мінімізація соціальних контактів ускладнює обмін досвідом і підтримку колег.
2. Непрозорість робочих процесів.
 - Віддалений формат ускладнює розуміння командних цілей, викликає почуття роз'єднаності.
 - Труднощі з комунікацією можуть створювати враження, що співробітник «поза командою».
3. Перевантаження завданнями.
 - У дистанційному форматі робота часто сприймається нескінченною через відсутність чітких меж між робочим і особистим часом.
 - Нерідко виникає проблема багатозадачності та довгих робочих годин.
4. Відсутність фізичного відпочинку.
 - Постійна робота за комп'ютером без фізичної активності посилює відчуття втоми.
 - Домашнє середовище сприяє тому, що працівники не роблять пауз для відновлення.

Згідно гістограми (рис. 2.3), у 6 співробітників дистанційного формату та 5 робітників, які працюють в офісі фаза «Резистенція» виражена. Це друга стадія емоційного вигорання за методикою В.В. Бойка, яка характерна для співробітників, що намагаються «опиратися» стресу через зміну ставлення до роботи. У ІТ-сфері ця фаза має специфічні прояви через високу інтелектуальну напругу, вимоги до багатозадачності та обмежену соціальну взаємодію.



Рисунок 2.3. Гістограма формування фази «Резистенція» по методиці професійного вигорання В.В. Бойко

Фаза резистенції може проявлятися у ІТ-спеціалістів як:

Зниження ініціативності – співробітники перестають проявляти інтерес до нових проєктів або пропонувати ідеї для покращення роботи. Основна мета — «відпрацювати і закрити завдання».

Формалізація підходу до роботи – завдання виконуються механічно, без прагнення до творчого вирішення проблем. Зменшується увага до деталей і якісного завершення роботи.

Відстороненість від команди – мінімум взаємодії з колегами, уникання спільних обговорень чи неформального спілкування. Участь у командних зустрічах обмежується короткими формальними відповідями.

Прагнення уникнути відповідальності – відмова брати на себе ключові завдання або виконувати роботу, що виходить за межі поточних обов'язків. Зниження готовності вирішувати складні проблеми.

Сприйняття роботи як тягаря – ІТ-фахівець починає відчувати, що робота забирає більше, ніж дає, викликаючи відчуття виснаження. Може виникати ідея змінити сферу діяльності.

Причини виникнення фази резистенції у ІТ-спеціалістів:

Високе навантаження – часті овертайми, дедлайни, багатозадачність; технічна складність завдань без належної підтримки команди або керівництва.

Відсутність соціальної взаємодії – дистанційна робота, яка обмежує спілкування з колегами; відсутність емоційної підтримки або командної згуртованості.

Монотонність роботи – виконання одноманітних завдань без змін і розвитку; відсутність нових викликів або можливості навчання.

Недооцінка співробітника – невизнання результатів роботи, відсутність зворотного зв'язку від керівництва; недостатня оплата або відчуття несправедливого розподілу задач.

Згідно гістограми (рис. 2.4), фаза «Виснаження» виражена у 4 співробітників дистанційного формату, тоді як у тих, хто працює в офісі сформувалась у 2-х респондентів.



Рисунок 2.4. Гістограма формування фази «Виснаження» по методиці професійного вигорання В.В. Бойко

Фаза виснаження – це третя, найважча стадія емоційного вигорання за методикою В.В. Бойка. Вона характеризується глибоким фізичним, емоційним і психологічним виснаженням, що негативно впливає як на професійну діяльність,

так і на особисте життя працівника [33]. Основними проявами фази виснаження можуть виступати:

1. Емоційний дефіцит.
 - Працівник відчуває, що його емоційні ресурси повністю вичерпані.
 - Зникає здатність проявляти теплоту, співпереживання або інтерес до оточуючих та роботи.
2. Емоційна відстороненість.
 - Людина відчуває байдужість або навіть холодність до клієнтів, колег і своєї роботи.
 - Зменшується рівень залученості в робочі процеси та якість комунікації.
3. Деперсоналізація.
 - Співробітник сприймає інших людей формально, як «робочі функції».
 - Відсутність персоналізованого підходу до клієнтів, колег або підлеглих.
4. Фізичне виснаження.
 - Постійна втома, яка не зникає навіть після відпочинку.
 - Поширені соматичні симптоми: головний біль, порушення сну, слабкість, проблеми з травленням.
5. Втрата сенсу роботи.
 - Робота сприймається як «обтяжлива необхідність», а не як джерело професійного чи особистого розвитку.
 - Зникає відчуття значимості своїх зусиль.
6. Зниження професійної ефективності.
 - Завдання виконуються поверхнево, без належної якості.
 - Зростає кількість помилок, порушення дедлайнів стає звичним.

Оцінка загального рівня вигоряння.

Підсумковий рівень вигоряння оцінюється за сумою балів за три фази. Чим вище показник, то сильніше виражено емоційне вигоряння. Результати першої методики: діагностика професійного вигоряння В. В. Бойко сформували у вигляді

діаграми (див. рис 2.5). При побудові графіку, для більшої наочності, результати груп було розташовано в порядку зростання.



Рисунок 2.5. Графік емоційного вигорання по діагностиці професійного вигорання
В. В. Бойко

Розглянемо цей графік детально, зосереджуючись на числових показниках. Розбіжність в результатах опитування респондентів однієї групи, для співробітників дистанційного формату коливається від 36 до 230, для тих, хто працює в офісі від 46 до 225, криві проходять дуже близько одна до одної, що свідчить про те, що рівень емоціонального вигорання обох груп приблизно на одному рівні.

На основі наданої діаграми також можна висловити певні припущення щодо кожної з гіпотез.

Щодо гіпотези 1. Підвищені значення синдрому емоційного вигорання дистанційного формату можуть вказувати на те, що умови роботи потенційно впливають на рівень вигорання, хоча й не єдиним чинником. Це може бути

обумовлено зниженням соціальної підтримки або труднощами в управлінні робочим часом, як зазначено в гіпотезі, але для підтвердження цього потрібен детальніший аналіз змін рівня соціальної фрустрації та інших факторів.

Щодо гіпотези 2. Якщо дистанційна робота справді ускладнює розмежування робочого та особистого життя, це могло б вплинути на загальний рівень емоційного вигорання. Діаграма демонструє значні коливання в рівнях емоційного вигорання, що можуть свідчити про труднощі в підтримці балансу між роботою та особистим життям у різних працівників. Однак підтвердження цього припущення потребує додаткових даних, зокрема відомостей про конкретні умови дистанційної роботи учасників.

Щодо гіпотези 3. Гнучкість роботи могла б мати двоїстий ефект – для когось вона справді знижує рівень стресу, тоді як для інших стає фактором вигорання через необхідність самостійно контролювати робочий час. Коливання в показниках вигорання також підтримують це припущення – ймовірно, деякі працівники справляються з гнучкістю краще, ніж інші. Графік показує різні рівні вигорання, що може свідчити про різний рівень адаптації до дистанційної роботи.

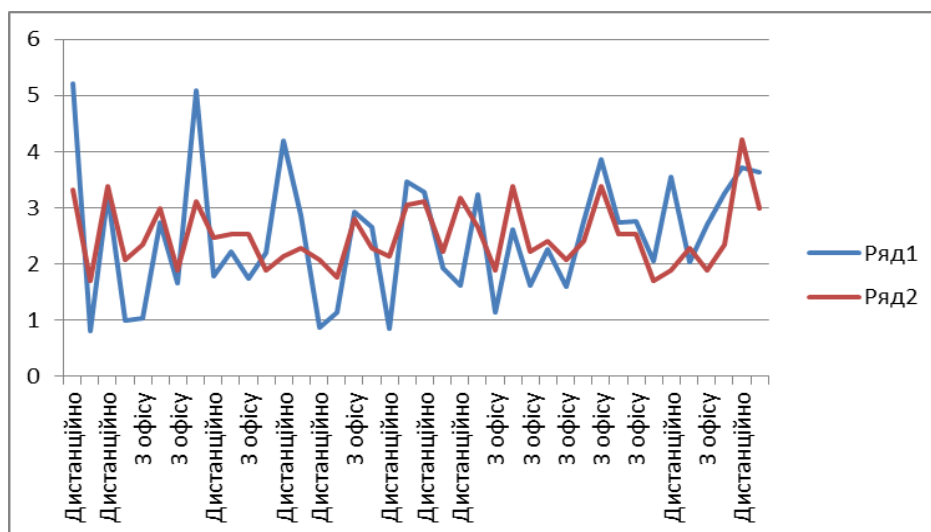
Загалом, на основі графіку можна припустити, що дистанційна робота потенційно впливає на професійне вигорання, однак даних недостатньо, щоб однозначно підтвердити чи спростувати кожну з гіпотез.

З цією метою: підтвердити або спростувати гіпотези, ми провели наступне анкетування.

2.3 Оцінка через діагностику рівня соціальної фрустрованості Л. І. Васермана (модифікація В. В. Бойко).

Наступним етапом було проведення методики діагностики рівня соціальної фрустрованості Л. І. Васермана (модифікація В. В. Бойко) [34]. Для обох груп було проведено тестування за даною методикою, що фіксує ступінь незадоволеності соціальними досягненнями в основних аспектах життєдіяльності.

Отримані дані було переведено у відсотки для порівняльної побудови кривих за результатами обох методик (рис. 2.6).



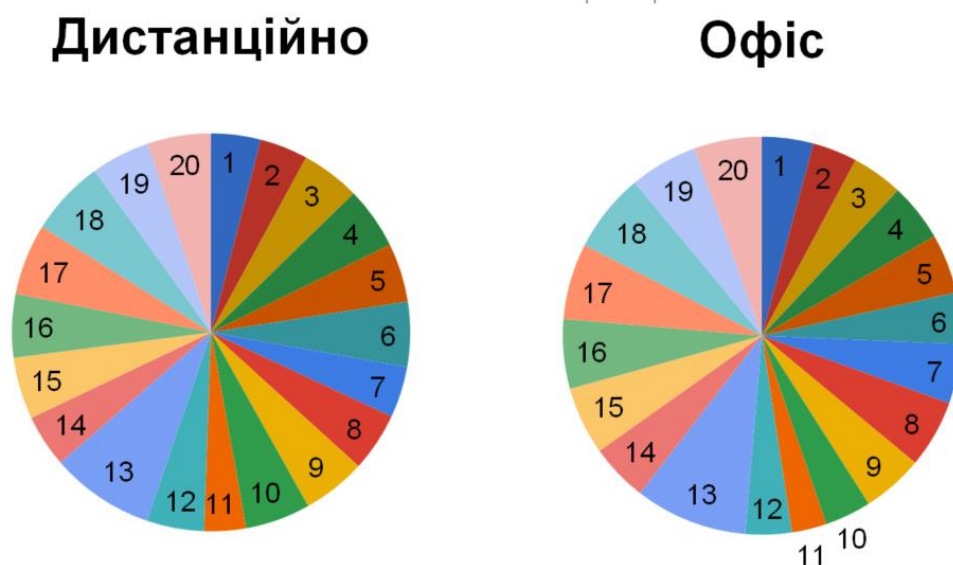
Ряд 1 – Крива емоційного вигорання по діагностиці професійного вигорання В. В. Бойко. Ряд 2 – Крива діагностики рівня соціальної фрустрованості Л. І. Васермана (модифікація В. В. Бойко)

Рисунок 2.6. Аналіз відхилення використання методик

Згідно графіка можна зробити висновки, що рівень соціальної фрустрованості відповідає рівню емоційного вигорання по діагностиці професійного вигорання В. В. Бойко. Значні відхилення у деяких респондентів з групи формату дистанційного вигорання все ж може свідчити про наявність довготривалих негативних факторів саме в робочому середовищі.

Було також проаналізовано кількісний вплив основних аспектів життєдіяльності на результати опитування за діагностикою рівня соціальної фрустрованості Л. І. Васермана (модифікація В. В. Бойко). За результатами розрахунків було побудовано діаграми співвідношення рівнів впливу задоволеності соціальними досягненнями в основних аспектах життєдіяльності для 2-х груп респондентів (рис. 2.7). Згідно діаграм видно, що найбільший вплив на обидві групи є незадоволеність станом суспільства (держави), що звичайно може бути пов'язаним з повномасштабним вторгненням російської федерації. Це також пояснює значний вплив незадоволеності проведенням дозвілля та

можливістю проведення відпустки, що скоріш за все пов'язане з воєнним станом в країні.



Рівень задоволеності: 1. Своєю освітою. 2. Стосунками з колегами по роботі. 3. Стосунками з адміністрацією на роботі. 4. Стосунками із суб'єктами своєї професійної діяльності. 5. Змістом своєї роботи загалом. 6. Умовами професійної діяльності (навчання). 7. Своїм становищем у суспільстві. 8. Матеріальним становищем. 9. Житлово-побутовими умовами. 10. Стосунками з чоловіком (дружиною). 11. Стосунками з дитиною (дітьми). 12. Стосунками з батьками. 13. Станом суспільства (держави). 14. Стосунками з друзями, найближчими знайомими. 15. Сферою послуг і побутового обслуговування. 16. Медичного обслуговування. 17. Проведенням дозвілля. 18. Можливістю проводити відпустку. 19. Можливістю вибору місця роботи. 20. Своїм способом життя загалом

Рисунок 2.7 – Діаграми співвідношення рівнів впливу задоволеності соціальними досягненнями в основних аспектах життєдіяльності

Також, якщо порівняти кількісні значення відповідей на питання пов'язані зі стосунками з родичами (з чоловіком (дружиною), дітьми, батьками), то можна побачити, що у співробітників дистанційного формату вищі значення незадоволеності в цих аспектах, що підтверджує нашу другу гіпотезу про те, що працівники, що працюють дистанційно, мають вищий рівень професійного вигорання через відсутність чіткої межі між роботою та особистим життям (табл. 2.1). А в поєднанні з вираженими значеннями рівня задоволеності 17.

Проведенням дозвілля, може вказувати на правдивість гіпотези 3 в плані чіткого розмежування робочого часу та особистого.

Таблиця 2.1

Загальна кількість балів співробітників дистанційного формату та офісу діагностики рівня соціальної фрустрованості Л. І. Васермана (модифікація В. В. Бойко)

Формат	Аспекти життєдіяльності																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Дист.	32	31	38	40	38	42	33	38	41	42	27	37	67	34	40	41	46	49	38	41
Офіс	31	27	31	35	36	31	36	41	37	28	21	28	68	35	41	42	46	48	41	41

Помітні відхилення рівнів задоволеності: 3. Стосунками з адміністрацією на роботі, 4.Стосунками із суб'єктами своєї професійної діяльності, 6.Умовами професійної діяльності (навчання) – це ще раз підтверджує гіпотезу 1 про те, що дистанційна робота сприяє зростанню професійного вигорання через ослаблення соціальної підтримки, що може проявлятися холодним чи формальним ставленням до колег, клієнтів та керівництва.

Провівши емпіричне дослідження можна зробити висновок про те, що обидві методики показали приблизно однаковий рівень виснаження робітників ІТ-сфери, значні відхилення вигорання у деяких респондентів з групи дистанційного формату можуть свідчити про наявність довготривалих негативних факторів саме в робочому середовищі. До того ж у більшій кількості співробітників дистанційного формату сформувались фази «Напруга» та «Виснаження», за методикою В.В. Бойка, тоді як у співробітників, які працюють в офісі ці фази переважно не виражені або слабо виражені. Це може характеризуватись зростаючим емоційним дискомфортом, який виникає через постійний стрес і несприятливі умови праці, що вірогідно обумовлено зниженням соціальної підтримки або труднощами в управлінні робочим часом.

РОЗДІЛ 3. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ В ІТ-СФЕРІ

3.1. Результати кореляційного дослідження

Останнім етапом нашого дослідження було проведення кореляційного дослідження [36] між результатами двох методик: Методика діагностики професійного вигорання В. В. Бойко та методика діагностики рівня соціальної фрустрації Л. І. Васермана (модифікація В. В. Бойко).

Ми отримали наступний кореляційний аналіз і сформуваємо його у вигляді таблиці (див. табл. 3.1).

Таблиця 3.1.

Результати кореляційного аналізу

Показник	Значення	Висновок
Коефіцієнт кореляції Пірсона (r)	0,65	$0.3 \leq r < 0.7$: середня кореляція, помітний, але не ідеальний зв'язок
Рівень значущості (p-value)	0,0000569	Отриманий результат є достовірним, і залежність не є випадковою.

Таким чином, у рамках дослідження було проведено кореляційний аналіз між загальним результатом (який відображає фактори дистанційної роботи) та синдромом емоційного вигорання серед працівників інформаційно-технологічної сфери.

Згідно з розрахованим коефіцієнтом кореляції Пірсона ($r = 0,65$) та рівнем значущості ($p\text{-value} = 0,0000569$), можна зробити наступні висновки стосовно гіпотез.

Гіпотеза 1. Дистанційна робота сприяє зростанню професійного вигорання через ослаблення соціальної підтримки.

Підтверджено. Кореляція $r = 0,65$ свідчить про помірно позитивний зв'язок між рівнем професійного вигорання і загальним результатом (що може бути показником дистанційної роботи або факторів, пов'язаних з нею). Це означає, що

збільшення рівня професійного вигорання може бути пов'язано з деякими аспектами дистанційної роботи (наприклад, ізоляцією або труднощами в управлінні робочим часом). Рівень значущості ($p\text{-value} = 0,0000569$) підтверджує, що цей зв'язок статистично значущий.

Гіпотеза 2. Працівники, що працюють дистанційно, мають вищий рівень професійного вигорання через відсутність чіткої межі між роботою та особистим життям.

– Підтверджено. Оскільки кореляція показує помірний позитивний зв'язок, можна зробити висновок, що дистанційна робота або відсутність чіткої межі між роботою і особистим життям, ймовірно, сприяють вищому рівню вигорання. Кореляція є статистично значущою ($p\text{-value} = 0,0000569$), тому ця гіпотеза отримує підтвердження.

Гіпотеза 3. Гнучкість дистанційної роботи може зменшувати рівень професійного вигорання, але для частини працівників вона стає джерелом стресу через необхідність постійно контролювати свій час.

– Не підтверджено. Оскільки кореляція $r = 0,65$ є помірною і позитивною, можна припустити, що гнучкість роботи може бути фактором, що збільшує стрес і вигорання у працівників. Позитивний зв'язок може свідчити про те, що більше свободи в організації часу може призвести до більшого стресу і, як результат, до вищого рівня вигорання.

Згідно з результатами дослідження, можна зробити висновок, що дистанційна робота справді має певний вплив на рівень професійного вигорання серед працівників інформаційно-технологічної сфери, і цей вплив є позитивним: з підвищенням часу, витраченого на дистанційну роботу, зростає рівень емоційного вигорання.

Такі результати також підтримують гіпотези про наявність негативного впливу дистанційної роботи на емоційний стан працівників, зокрема через відсутність чіткої межі між робочими та особистими обов'язками.

Таким чином, результати дослідження показують, наскільки дистанційна робота впливає на рівень професійного вигорання серед працівників ІТ-сфери.

Одним із найбільших факторів є відсутність соціальної підтримки, адже віддалена робота часто означає обмежену взаємодію з колегами [37, с. 100]. Це, у свою чергу, може спричиняти відчуття ізоляції та самотності, що додає емоційного навантаження. Люди звикли до спілкування в офісі, до командних зустрічей та обміну думками, і коли цього не вистачає, зростає ризик вигорання [38]. У таких умовах важливо мати хоча б мінімальні можливості для соціальних контактів, навіть якщо це лише відеоконференції чи чати.

Дистанційна робота також розмиває межу між роботою та особистим життям [39, с. 112]. Коли немає чітко визначеного часу для відпочинку, важко вимкнутися від роботи, особливо коли це стосується людей, які звикли працювати на результат і відчують відповідальність за кожен проект. Можливо, це одна з причин, чому рівень професійного вигорання зростає [40, с. 73]. Люди починають працювати більше, ніж це необхідно, тому що немає чіткого розподілу між робочими і особистими обов'язками. Це може призвести до постійного стресу і перевантаження.

Гнучкість, яку дає дистанційна робота, може бути «двосічним мечем». З одного боку, вона дозволяє самому планувати свій час, з іншого — для деяких людей ця свобода стає додатковим джерелом стресу. Не всі здатні ефективно організувати свій день, і така «свобода» часто може призвести до невизначеності, коли не знаєш, коли саме потрібно почати або закінчити роботу. У результаті це може призвести до того, що працівники починають відчувати постійний тиск, намагаючись встигнути все, що призводить до вигорання.

Ще одним важливим моментом є те, що з підвищенням часу, витраченого на дистанційну роботу, зростає і рівень вигорання [41, с. 99]. Потрібно створити баланс між роботою та відпочинком, наприклад, завдяки регулярним перервам або зміні виду діяльності. У сучасному світі важливо не тільки навчитися працювати віддалено, але й вміти правильно відновлювати свої сили, щоб не втратити мотивацію та ефективність.

Усі ці результати показують, як важливо для роботодавців звертати увагу на психологічний стан своїх працівників, особливо в умовах дистанційної роботи.

Вони повинні забезпечувати чіткі межі між роботою і особистим життям, підтримувати соціальні зв'язки в команді та допомагати працівникам ефективно організувати свій час. Лише тоді можна зберегти продуктивність та емоційну стійкість працівників, не допускаючи вигорання.

3.2. Практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання робітників в ІТ-сфері

На основі проведеного дослідження, були сформовано рекомендації щодо зниження впливу емоційного дефіциту та емоційної відстороненості, що можуть виникати під час дистанційного формату роботи:

Для співробітника:

1. Робота над емоційним станом. Працюючи над досягненням внутрішнього балансу між професійним та емоційним ми одночасно вирішуємо питання про сприятливий емоційний внутрішній стан людини та реалізацію ефективної професійної діяльності працівника [42]. Емоційне вигорання – це, перш за все, виснаження інтелектуальне, емоційне та фізичне, тому дуже важливо знати як можна регулювати свій емоційний стан та вміти позбуватися стресу. В цьому може допомогти, в першу чергу, піклування про своє фізичне здоров'я – збалансоване харчування, повноцінний сон та фізичні вправи. Спорт допомагає позбутися стресу, він сприяє виробітку ендорфінів та синтезу нейромедіаторів, що відповідають за емоційну стійкість. Міні-тренування та короткі прогулянки, особливо актуальні для працівників ІТ-сфери, тим паче для тих, хто працює у дистанційному форматі, – це зручний спосіб зробити фізичні вправи щоденною звичкою.

Для контролю над емоціями можна використовувати такі методики:

– техніки релаксації (дихальні вправи, техніка «заземлення», прогресивна м'язова релаксація (метод Джекобсона), медитація) [43].

– когнітивно-поведінкові методи – спрямовані на зміну мислення та поведінки, які викликають негативні емоції (переформулювання думок – вміння

аналізувати свої негативні думки та замінювати їх більш реалістичними й позитивними; контроль «пасток мислення» – робота з автоматичними негативними думками (катастрофізація, узагальнення); метод "зупинки думок" – як тільки з'являється негативна думка, треба сказати собі «Стоп!» і переключитися на щось позитивне.

– емоційно-фокусовані методи – ці підходи допомагають краще розуміти свої емоції та реагувати на них (ідентифікація емоцій – це вміння зрозуміти, що саме ви відчуваєте (злість, сум, страх тощо); ведення емоційного щоденника – записуйте, які емоції ви переживали протягом дня, і які думки чи події їх спричинили; аналіз емоцій – ставте собі запитання: «Чому я це відчуваю?», «Ця ситуація настільки серйозна, як здається?»).

Іноді важко зрозуміти без професійної допомоги причини, що лежать в основі емоційного вигорання. Важливо усвідомити, що терапія – це такий самий спосіб підтримки здорового духу, як і походи до спортзалу для підтримки себе у гарній формі.

2. Встановлення балансу праці та життя. Щоб зберегти хороший баланс між роботою та життям, необхідно встановити чіткі цілі та обмеження. Гнучкий графік роботи та можливість працювати з дому дають людям свободу поєднувати роботу та особисті зобов'язання. Працюючи вдома або використовуючи гнучкий графік, люди можуть скоротити час на дорогу до роботи, проводити більше часу з сім'єю та займатися особистими справами, не завдаючи при цьому шкоди своїй роботі. Люди можуть успішно керувати своїм часом і ресурсами, з'ясувавши, які їх найважливіші завдання, і зосередившись на них. При дистанційному форматі роботи, важливо дотримуватись чіткого графіку роботи та виділити час на відпочинок, хобі, спілкування з близькими.

3. Переосмислення цілей. Для більшої вмотивованості, рекомендується чітко визначити цілі своєї роботи. Важливо відзначати кожне своє досягнення, незалежно від його розміру, що допоможе залишатися в ресурсі та відчувати прогрес. Шукати завдання, які викликають інтерес та задоволення, можна спробувати урізноманітнити свої обов'язки або освоїти нові навички.

Для роботодавця:

1. Створення підтримуючого середовища. Для співробітників дистанційного формату важливо підтримувати тісний зв'язок з командою, тому перше необхідно забезпечити регулярний зворотний зв'язок з обговоренням успіхів та проблем, намагатися збільшити визнання досягнень таких співробітників для більшої мотивації. Залучати співробітників до прийняття рішень, що стосуються їхньої роботи, це допоможе відчувати їм себе потрібними та відчути свою значимість для колективу. Також слід звертати увагу на психологічний стан працівників, цьому сприятиме регулярне проведення анонімних опитувань про рівень стресу та задоволеності. Якщо є можливість, ввести у штат психолога, або організувати надання доступу до послуг психологів. У випадку виявлення ознак перевантаження, рекомендується здійснити перерозподіл обов'язків, можна переглянути графік, зробивши його більш гнучким або ввести додаткові дні відпочинку.

2. Розвиток професійних навичок. Організація навчальних заходів, що стимулюють інтерес [43]. Це можуть бути курси підвищення кваліфікації з елементами тайм-менеджменту, або впровадження компенсації витрат на проходження курсів дотичних до професійної діяльності на вибір працівника, для більшої зацікавленості у результатах навчання. Також важливо здійснювати ротацію обов'язків для зниження рутини та створювати можливості кар'єрного зростання працівників, введення системи бонусів за раціональні ідеї.

3. Поліпшення корпоративної культури. Підтримка командного духу серед співробітників, які працюють дистанційно, є критично важливою для збереження продуктивності, залученості та почуття приналежності до компанії. Наприклад, можна проводити онлайн-свята, такі як, дні народження співробітників, професійні свята або командоутворюючі заходи. Це дає можливість створити атмосферу єдності, підтримки та визнання. Такі заходи сприяють формуванню позитивного емоційного фону, підвищують мотивацію співробітників і допомагають їм відчути свою цінність у команді. Це не лише підсилює командний дух, але й зміцнює довіру та лояльність до компанії.

За результатами кореляційного дослідження, можна зробити висновок, що між загальними результатами, отриманими шляхом проведення методики діагностики емоційного вигорання по В. В. Бойко та методики діагностики рівня соціальної фрустрованості Л. І. Васермана (модифікація В. В. Бойко) серед працівників інформаційно-технологічної сфери, є помірно позитивний зв'язок. Це означає, що збільшення рівня професійного вигорання може бути пов'язано з деякими аспектами дистанційної роботи (наприклад, ізоляцією або труднощами в управлінні робочим часом). Рівень значущості ($p\text{-value} = 0,0000569$) підтверджує, що цей зв'язок статистично значущий. На основі отриманих результатів було розроблено практичні рекомендації щодо профілактики професійного вигорання робітників в ІТ-сфері, як для співробітників, так і для роботодавців. Це допоможе встановити чіткі межі між роботою і особистим життям, підтримувати соціальні зв'язки в команді та допомагати працівникам ефективно організовувати свій час, що в свою чергу сприятиме збереженню продуктивності та емоційної стійкості працівників, не допускаючи вигорання.

ВИСНОВКИ

В ході виконання дослідження було розглянуто особливості впливу дистанційної роботи на професійне вигорання працівників ІТ-сфери. Слід врахувати, що вивчення даної тематики недостатньо враховує умови праці притаманні ситуації в Україні на сьогоднішній момент. COVID, повномасштабне вторгнення, періодичні блекаути в країні – це нові виклики для більш глибокого вивчення даної теми. У дослідженнях, присвячених вивченню професійного вигорання, залишаються невідомими параметри задоволеності працею більшою мірою пов'язані з професійним вигоранням.

Перед початком проведення дослідження, було сформовано наступні гіпотези.

Гіпотеза 1. Дистанційна робота сприяє зростанню професійного вигорання через ослаблення соціальної підтримки.

Додаткові гіпотези

Гіпотеза 2. Працівники, що працюють дистанційно, мають вищий рівень професійного вигорання через відсутність чіткої межі між роботою та особистим життям.

Гіпотеза 3. Гнучкість дистанційної роботи може зменшувати рівень професійного вигорання, але для частини працівників вона стає джерелом стресу через необхідність постійно контролювати свій час.

Емпіричне дослідження передбачало анкетування двох груп працівників інформаційно-технологічної сфери, половина з яких працювали дистанційно, а інша половина в офісі. Для обох груп було проведено тестування за допомогою методик Васермана та Бойко. Після збору даних, було порівняно рівень соціальної фрустрованості та професійного вигорання між цими групами та проведене кореляційне дослідження між результатами двох методик.

Згідно з результатами дослідження, можна зробити висновок, що дистанційна робота справді має певний вплив на рівень професійного вигорання серед працівників інформаційно-технологічної сфери, і цей вплив є позитивним: з

підвищенням часу, витраченого на дистанційну роботу, зростає рівень емоційного вигорання.

Одним із найбільших факторів є відсутність соціальної підтримки, адже віддалена робота часто означає обмежену взаємодію з колегами. Це, у свою чергу, може спричиняти відчуття ізоляції та самотності, що додає емоційного навантаження. Дистанційна робота також розмиває межу між роботою та особистим життям. Коли немає чітко визначеного часу для відпочинку, важко вимкнутися від роботи, особливо коли це стосується людей, які звикли працювати на результат і відчують відповідальність за кожен проект. Гнучкість, яку дає дистанційна робота, з одного боку, дозволяє самому планувати свій час, з іншого – для деяких людей ця свобода стає додатковим джерелом стресу. У результаті це може призвести до того, що працівники починають відчувати постійний тиск, намагаючись встигнути все, що призводить до вигорання.

На основі проведеного дослідження, були сформовано рекомендації щодо зниження впливу емоційного дефіциту та емоційної відстороненості, що можуть виникати під час дистанційного формату роботи, як для співробітників, так і роботодавцям. На першому місці все ж – створити підтримуюче середовище для співробітників дистанційного формату, адже важливо підтримувати тісний зв'язок з командою, тому перше необхідно забезпечити регулярний зворотний зв'язок з обговоренням успіхів та проблем, намагатися збільшити визнання досягнень таких співробітників, для більшої мотивації. Залучати співробітників до прийняття рішень, що стосуються їхньої роботи, це допоможе відчувати їм себе потрібними та відчути свою значимість для колективу. Також слід звертати увагу на психологічний стан працівників, проводити регулярні анонімні опитування про рівень стресу та задоволеності. Якщо є можливість, ввести у штат психолога, або організувати надання доступу до послуг психологів. У випадку виявлення ознак перевантаження, рекомендується здійснити перерозподіл обов'язків, можна переглянути графік, зробивши його більш гнучким або ввести додаткові дні відпочинку.

Отже, отримані результати вказують на те, що роботодавцям важливо звертати увагу на психологічний стан своїх працівників, особливо в умовах дистанційної роботи. Вони повинні забезпечувати чіткі межі між роботою і особистим життям, підтримувати соціальні зв'язки в команді та допомагати працівникам ефективно організовувати свій час. Лише тоді можна зберегти продуктивність та емоційну стійкість працівників, не допускаючи вигорання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Freudenberg, H. G. The problem of diagnosing burn out [Text] / H.G. Freudenberg // N.Y. 1974 45. Gorter, R. Psychological stress and health in undergraduate dental students: fifth year outcomes compared with first year baseline results from five European dental schools 2008. Vol. 12. P. 61–68.
2. Maslach, C. Burnout in the health professions: A social psychological analysis [Text] / C. Maslach, J. W. Jones // In Social psychology of health and illness / G. Sanders, J. Suls (Eds.), - Park Ridge, IL: London House, 1982. – P.227- 251.
3. Burisch, M. Das Burnout-Syndrom: Theorie der inneren Erschöpfung. Heidelberg: Springer. 1994. P.289.
4. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е.С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. СПб. : Питер, 2008. 336 с.
5. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. М.: Наука, 1996. 154 с.
6. Ющенко І., Молчанова С. Профілактика професійного вигорання у фахівців ІТ-сфери засобами активного соціально-психологічного навчання. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського*. 2020. Т. 31 (70). С. 158-164.
7. Сочнев В. Н., Сочнева І. В. Теоретичні основи вивчення феномену професійної деформації. *Вісник ТГУ*. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-osnovy-izucheniya-fenomena-professionalnoy-deformatsii/viewer> (дата звернення: 15.11.2024).
8. Дьомкіна О. В. Розвиток персоналу сфери інформаційних технологій: поняття, особливості та сучасний стан в Україні. *Вісник Одеського національного університету. Серія «Економіка»*. 2015. № 20. Вип. 1 (2). С. 85–89.
9. Maslach C., Leiter M. P. The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco : Jossey-Bass, 1997. 200 с.

10. Юдчиць Ю. До проблеми професійної деформації. *Журнал прикладної психології*. 2008. № 2. С. 17–22.
11. Міщенко М. С., Бойко В. В. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «діагностика рівня емоційного вигорання». *Young Scientist*. 2015. № 4 (19). С. 103–105.
12. Неруш Т. Основні етапи вивчення феномену вигорання. *Вісник Саратовського державного університету*. URL: <https://phpp.sgu.ru/ru/articles/osnovnye-etapy-izucheniya-fenomena-vygoraniya> (дата звернення: 15.11.2024).
13. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології: наукові записки Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. Київ : Нора-Друк, 2001. Вип. 21. С. 210–217.
14. Міщенко М. С., Бойко В. В. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «діагностика рівня емоційного вигорання». *Young Scientist*. 2015. № 4 (19). С. 103–105.
15. Кутіщенко В. П. Вікова та педагогічна психологія (курс лекцій) : навч. посіб. для студентів ВНЗ. Київ : Центр навчальної літератури, 2010. 128 с.
16. Орел В. Структурно-функціональна організація та генезис психічного вигорання: автореф. дис. д-ра психол. наук. Ярославль, 2006. 19 с.
17. Гончаренко Н. В., Білоус М. В. Психологічні особливості прояву синдрому «емоційного вигорання» . Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, 101 Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2018. Випуск 40. С. 62-80.
18. Максименко С. Д., Носенко Е. Л. Експериментальна психологія: підручник. Київ : Центр учбової літератури, 2008. 360 с.
19. Руденко, К. В. Особливості психоемоційного та професійного вигорання у працівників ІТ сфери : пояснюв. зап. до диплом. роботи магістра: 053 – психологія : психолог. консультування та психотерапія / К. В. Руденко ; М-во освіти і науки України, Нац. аерокосм. ун-т ім. М. Є. Жуковського «Харк. авіац.

ін-т», Гуманітар.-прав. ф-т, Каф. психології (№ 704) ; кер. С. Б. Жарікова. Харків, 2021. 81 с.

20. Стасюк М. М. Особливості емоційної сфери ІТ-спеціалістів. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. V (59). Issue: 134, 2017. С. 82-86.

21. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. № 2 (1). С. 444–452.

22. Молчанова С.В. Особливості професійного стресу ІТ-фахівців. *Десяті Сіверянські соціально-психологічні читання: матеріали Міжнародної наукової конференції (29 листопада 2019 року, м. Чернігів)*. Чернігів, 2020. С. 226229.

23. Рогожкіна І. В. Особливості навчання програмуванню як засобу розвитку когнітивних і соціальних навичок у дітей. *Психолого-педагогічні аспекти освіти*. 2018. № 3. С. 45–50.

24. Малько Т. Навчимося не «горіти». *Психолог*. 2013. № 8. С. 29–31.

25. Вовк О. В. Особливості синдрому професійного вигорання в працівників сфери інформаційних технологій. *Психологія праці та управління*. 2015. № 2. С. 45–52.

26. Шнейдерман Б. Психологія програмування: Людські фактори в обчислювальних та інформаційних системах. Радіо та зв'язок, 1984. 304 с.

27. Філоненко Д.В. Особистісний портрет представника ІТ-сфери. *Науковий вісник ХДУ. Серія «Психологічні науки»*. 2017. Вип. 4. Том 1. С. 101–107.

28. Полякова О. Категорія та структура професійних деформацій. *Національний психологічний журнал*. 2014. № 1. С. 57–64.

29. Andrade, C.; Petiz Lousã, E. Telework and Work–Family Conflict during COVID-19 Lockdown in Portugal: The Influence of Job-Related Factors. *Adm. Sci.* 2021, Vol. 11, p. 103.

30. Pulido-Martos, M.; Cortés-Denia, D.; Lopez-Zafra, E. Teleworking in Times of COVID-19: Effects on the Acquisition of Personal Resources. *Front. Psychol.* 2021, p. 119.
31. Руденко К. В. Управління ефективністю в умовах віддаленої роботи ІТ-фахівців. Одеса: Видавництво "Професійний розвиток". 2023. 149 с.
32. Загірняк Д., Дружиніна В., Дружинін В. Дистанційна робота як тренд сучасного менеджменту праці. *Економіка та суспільство*. 2023. № 48. URL: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-48-39> (дата звернення: 08.11.2024)
33. Ильин Е. П. И46 Работа и личность. Трудоголизм, перфекционизм, лень. СПб.: Питер, 2011. 224 с.
34. Ковальчук І. В. Вплив віддаленої роботи на ефективність ІТ-працівників. 2021. Київ: Видавництво "Наука і практика". 158 с.
35. Романовська Д. Д. Профілактика посттравматичних стресових розладів: психологічні аспекти : навч. посіб. Чернівці : Технодрук, 2014. 133 с.
36. Шляхова Ю. М., Зайцева В. М. Основи статистичного аналізу для психологів: навчальний посібник. Київ: НПУ ім. М. П. Драгоманова, 2012. 220 с.
37. Смирнова І. І. Віддалена робота в ІТ: особливості комунікації та взаємодії. 2021. Полтава: Видавництво "Інфо-простір". 137 с.
38. Таран І.О., Васечко Л.О. Дистанційна робота в Україні: сучасний стан та перспективи розвитку. Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Право. 2021. № 67. С. 134–138. URL: <http://visnyk-pravo.uzhnu.edu.ua/article/view/249949/247296> (дата звернення: 04.01.2024)
39. Петров С. Г., Іванова О. М. Психологічні аспекти віддаленої роботи в ІТ-сфері. Львів: Видавництво "Світ знань". 2020. 142 с.
40. Мельник А. О. Організація роботи ІТ-команд у віддаленому форматі. Харків: Видавництво "Інновації". 2022. 134 с.
41. Бондаренко О. С. Виклики та перспективи віддаленої роботи в ІТ-індустрії.. Київ: Видавництво "Інформаційні системи". 2020. 131 с.
42. Самостереження та самоконтроль у профілактиці емоційного вигорання для здійснення ефективної професійної діяльності. URL:

http://nowpal.at.ua/index/profilaktika_profesijnogo_emocijnogo_vigorannja/0-91 (дата звернення: 22.11.2024).

43. Діяльність психолога в умовах війни: збірник тез Міжнародної студентської конференції, 23–24 березня 2023 р. Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2023. Режим доступу: <https://lpnu.ua/tp/zbirnykumaterialiv-naukovykh-konferentsii>

ДОДАТКИ

Додаток А

«Методика діагностики професійного вигорання» за В. В. Бойко

Інструкція. Читайте судження і відповідайте «так» або «ні». Врахуйте, що якщо у формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності – клієнти, споживачі, замовники, учні та інші люди, з якими ви щодня працюєте.

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 чи профілю діяльності (займаю не своє місце).

4. Мене непокоїть те, що я почав гірше працювати (менш продуктивно та якісно, повільніше).

5. Тепло́та взаємодії з учнями та колегами дуже залежить від мого настрою – гарного чи поганого.

6. Від мене як від професіонала мало залежить благополуччя закладу.

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 стомленість чи напругу, то намагаюсь швидше згорнути взаємодію у спілкування з колегами.

9. Мені здається, що емоційно я часто не можу дати учням того, що вимагає професійний обов'язок.

10. Моя робота часом притуплює емоції.

11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.

12. Буває, що я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія на роботі вимагає від мене значної напруги.

14. Робота з людьми і дітьми приносить все менше задоволення.

15. Я змінив би місце роботи, коли б з'явилася можливість.

16. Мене часто засмучує те, що я через втому не завжди можу належним чином надати колегам, учням, їх рідним професійну підтримку, послугу, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.

18. Мене дуже засмучує, коли щось не ладиться у стосунках зі співробітниками.

19. Я настільки втомлююсь на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися як можна менше.

20. Через нестачу часу, втомленість чи напруження часто приділяю уваги рідним менше, ніж належить.

21. Інколи найзвичайніші ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.

22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії колег по роботі.

23. Спілкування з колегами спонукає мене сторонитися людей.

24. Від згадки щодо деяких колег по роботі у мене псується настрій.

25. Конфлікти та суперечності з колегами забирають багато сил та емоцій.

26. Мені все важче встановлювати та підтримувати соціальні та професійні контакти.

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

28. В мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не допустити помилку, чи зможу зробити все так, як треба, чи не скоротять тощо.

29. Коли колега мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або менше приділяти йому 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 встигаю зробити, знижується якість, трапляються конфлікти).

33. Інколи я відчуваю, що треба проявити до колеги емоційну чуйність, але не можу внаслідок виснаження.

34. Я дуже переживаю за свою роботу.

35. Колегам по роботі приділяю уваги та турботи більше, ніж отримую від них вдячності.

36. Від думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти у ділянці серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.

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

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

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

40. Деякі випадки з моєї роботи викликають глибоке розчарування та зневіру.

41. Бувають дні, коли контакти з колегами складаються гірше, аніж звичайно.

42. Я розумію колег та учнів (суб'єктів діяльності) останнім часом гірше, аніж звичайно.

43. Втоменість від роботи призводить до того, що я намагаюсь скоротити спілкування с друзями та знайомими.

44. Зазвичай я проявляю зацікавленість до колег по роботі більше, ніж це стосується справи.

45. Звичайно я приходжу на роботу відпочившим, зі свіжими силами, з гарним настроєм.

46. Я інколи ловлю себе на тому, що працюю автоматично, без душі.

47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм чогось поганого.

48. Після спілкування з окремими колегами в мене буває погіршення фізичного або психічного самопочуття.

49. На роботі я відчуваю постійне фізичне чи психічне перевантаження.

50. Успіхи в роботі надихають мене.

51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається мені безвихідною (майже безвихідною).

52. Я втратив спокій через роботу

53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) на мою адресу з боку колег.

54. Мені вдається зберігати нерви завдяки тому, що більшість з того, що відбувається, я не сприймаю близько до серця.

55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.

56. Я часто працюю понад силу.

57. Раніше я був більш чуйним та уважним на роботі, аніж тепер.

58. В роботі з людьми керуюся принципом: не витрачай нерви, бережи здоров'я.

59. Інколи йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.

60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.

61. Контингент, з яким я працюю, дуже складний.

62. Інколи мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

63. Коли б мені поталанило з роботою, я був би більш щасливий.

64. Я в розпачі від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.

65. Інколи я поводжусь зі своїми учнями так, як не хотів би, щоб поводитись зі мною.

66. Я осуджую колег, які розраховують на особливу увагу.

67. Найчастіше після робочого дня в мене немає сил займатися домашніми справами.

68. Зазвичай я прискорюю час: скоріше б робочий день закінчився.

69. Стани, прохання, потреби колег та учнів зазвичай мене щиро турбують.

70. Працюючи з людьми, я звичайно ніби ставлю екран, який захищає від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми дуже розчарувала мене.

72. Щоб поновити сили, я часто приймаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно та легко.

74. Мої вимоги до роботи, яку я виконую, вищі, аніж те, чого я досягаю.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую через все, що пов'язане з роботою.

77. Декого зі своїх знайомих людей я не хотів би бачити й чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям, забуваючи про власні інтереси.

79. Моя втомленість на роботі мало впливає (ніяк не впливає) на спілкування з домашніми та друзями.

80. При можливості я приділяю колегам менше уваги, але так, щоб вони цього не помітили.

81. Мене часто підводять нерви при спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (або майже до всього), що трапляється на роботі, я втратив інтерес, живе відчуття.

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

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

Для кожного симптому підсумовуються бали всіх тверджень, що відносяться до нього. Наприклад, якщо симптом містить 5 тверджень, бали за ці твердження складаються.

КЛЮЧ

ФАЗА «НАПРУЖЕННЯ»		
1. ПЕРЕЖИВАННЯ ПСИХОТРАВМУЮЧИХ ОБСТАВИН	+1(2),+13(3),+25(2),-37(3),+49(10),+61(5), -73(5)	$\Sigma=$
2. НЕЗАДОВОЛЕНІСТЬ СОБОЮ	-2(3),+14(2),+26(2),-38(10), -50(5),+62(5),+74(3)	$\Sigma=$
3. ВІДЧУТТЯ ЗАГНАНОСТІ В КУТ	+3(10),+15(5),+27(2),+39(2),+51(5),+63(1), -75(5)	$\Sigma=$
4. ОЗНАКИ ТРИВОГИ І ДЕПРЕСІЇ	+4(2),+16(3),+28(5),+40(5),+52(10),+64(2), +76(3)	$\Sigma=$
$\Sigma=$		
ФАЗА «РЕЗИСТЕНЦІЯ»		
1. НЕАДЕКВАТНЕ ВИБІРКОВЕ ЕМОЦІЙНЕ РЕАГУВАННЯ	+5(5),-17(3),+29(10),+41(2),+53(2),+65(3), +77(5)	$\Sigma=$
2. ЕМОЦІЙНО-МОРАЛЬНА ДЕЗОРІЄНТАЦІЯ	+6(10),-18(3),+30(3),+42(5),+54(2),+66(2), -78(5)	$\Sigma=$
3. РОЗШИРЕННЯ СФЕРИ ЕКОНОМІЇ ЕМОЦІЙ	+7(2),+19(10),-31(2),+43(5),+55(3),+67(3), -79(5)	$\Sigma=$
4. РЕДУКЦІЯ ПРОФЕСІЙНИХ ОБОВ'ЯЗКІВ	+8(5),+20(5),+32(2),-44(2),+56(3),+68(3), +80(10)	$\Sigma=$
$\Sigma=$		
ФАЗА «ВИСНАЖЕННЯ»		
1. ЕМОЦІЙНИЙ ДЕФЦИТ	+9(3),+21(2),+33(5),-45(5),+57(3), -69(10),+81(2)	$\Sigma=$
2. ЕМОЦІЙНА ВІДСТОРОНЕНІСТЬ	+10(2),+22(3), -34(2),+46(3),+58(5),+70(5),+82(10)	$\Sigma=$
3. ДЕПЕРСОНАЛІЗАЦІЯ	+11(5),+32(3),+35(3),+47(5),+59(5),+72(2), +83(10)	$\Sigma=$
4. ПСИХОСОМАТИЧНІ І ВЕГЕТАТИВНІ ПОРУШЕННЯ	+12(3),+24(2),+36(5),+48(3),+60(2),+72(10), +84(5)	
$\Sigma=$		

Додаток Б

«Методика діагностики рівня соціальної фрустрованості» Л. І. Васермана (у модифікації В. В. Бойко)

Інструкція. Прочитайте кожне запитання й обведіть одну з цифр, яка підходить найбільше:

- 1 – цілком задоволений;
 - 2 – швидше задоволений;
 - 3 – швидше не задоволений;
 - 4 – цілком не задоволений.
- Чи задоволені Ви:
- 1. Своєю освітою.
 - 2. Стосунками з колегами по роботі
 - 3. Стосунками з адміністрацією на роботі
 - 4. Стосунками із суб'єктами своєї професійної діяльності
 - 5. Змістом своєї роботи загалом
 - 6. Умовами професійної діяльності (навчання).
 - 7. Своїм становищем у суспільстві
 - 8. Матеріальним становищем.
 - 9. Житлово-побутовими умовами.
 - 10. Стосунками з чоловіком (дружиною).
 - 11. Стосунками з дитиною (дітьми).
 - 12. Стосунками з батьками.
 - 13. Станом суспільства (держави)
 - 14. Стосунками з друзями, найближчими знайомими.
 - 15. Сферою послуг і побутового обслуговування.
 - 16. Сферою медичного обслуговування.
 - 17. Проведенням дозвілля
 - 18. Можливістю проводити відпустку.
 - 19. Можливістю вибору місця роботи.

□ 20. Своїм способом життя загалом
Обробка та інтерпретація результатів.

За кожним пунктом визначається показник рівня фрустрованості. Він може варіюватися від 0 до 4 балів.

Висновки про рівень соціальної фрустрованості робляться з урахуванням величини балу за кожним пунктом. Чим більший середній бал, тим вищий рівень соціальної фрустрованості.

- 3,5 – 4 бали: дуже високий рівень фрустрованості;
- 3,0 – 3,4: підвищений рівень фрустрованості;
- 2,5 – 2,9: помірний рівень фрустрованості;
- 2,0 – 2,4: невизначений рівень фрустрованості;
- 1,5 – 1,9: знижений рівень фрустрованості;
- 0,5 – 1,4: дуже низький рівень фрустрованості;
- 0 – 0,5: відсутність (майже відсутність) фрустрованості.