

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ТАРАСА ШЕВЧЕНКА  
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ  
КАФЕДРА ПСИХОДІАГНОСТИКИ ТА КЛІНІЧНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ДИПЛОМНА РОБОТА:

"ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК ТРИВОЖНОСТІ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ  
ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ В УМОВАХ ДИСТАНЦІЙНОЇ РОБОТИ"

на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «Магістр»

з напрямку 053 «Психологія»

студентки ОКР «Магістр»  
Перцатій Владислави Русланівни

Науковий керівник:  
кандидат психологічних наук,  
Проскурян Аліна Сергіївна

Допустити до захисту в дек  
кафедра психодіагностики та клінічної психології  
протокол № \_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_  
завідувач кафедри:  
доктор психологічних наук, професор  
Крупельницька Людмила Францівна

---

КИЇВ – 2022

## ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. Теоретичний аналіз дослідження тривожності та професійного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи	7
1.1. Емоційне вигорання: сучасне розуміння та взаємозв'язок з іншими особистісними характеристиками	7
1.2. Поняття тривожності в контексті психологічного здоров'я людини	12
1.3. Специфіка роботи працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи	17
Висновки до першого розділу	25
РОЗДІЛ 2. Методологічні засади й емпіричне дослідження рівнів тривожності та емоційного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи	28
2.1. Організація дослідження тривожності та емоційного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи	28
2.1.1 Аналіз вибірки досліджуваних	30
2.2. Аналіз результатів дослідження	30
Висновки до другого розділу	39
РОЗДІЛ 3. Розробка та апробація психокорекційної програми для зменшення симптомів тривожності та емоційного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи	40
3.1. Психокорекційна програма для зменшення симптомів тривожності та емоційного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи	40
3.2. Результати апробації програми для зменшення тривожності та емоційного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи	54
Висновки до третього розділу	57
ВИСНОВКИ	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	61
ДОДАТКИ	73

## ВСТУП

Традиційно робота вдома була перевагою. Цей тип пільг протягом багатьох років був перевагою для залучення талантів. Але дослідники зі Стендфорда виявили, вивчаючи стрес на робочому місці, що працівники відчувають сильніший стрес, ніж будь-коли, через проблеми, пов'язані з роботою.

Ці стресори, такі як довгий час і високі вимоги, спричиняють близько 120 000 смертей на рік. Вони також спричинили витрати на охорону здоров'я на 190 мільярдів доларів.

Це від 5% до 8% від загальних річних витрат на охорону здоров'я, які в основному спричинені тиском на роботі (48 мільярдів доларів), відсутністю страхового покриття (40 мільярдів доларів) і труднощами збалансування між роботою та сімейним життям (24 мільярди доларів).

Але багато спеціалістів у сфері ІТ працюють виключно дистанційно, бо живуть у різних місцях. За оцінками Upwork, 1 з 4 ІТ спеціалістів продовжуватиме працювати віддалено протягом 2022 року.

Актуальність теми полягає в тому, що хоча багато працівників вважають, що вони більш продуктивні, працюючи вдома, інші починають помічати проблеми що стосуються психічного здоров'я.

Термін «професійне вигорання» вперше використав американський психіатр Х.Дж. Фрейденбергер для позначення психічного стану здорових людей, які постійно перебувають у емоційно перенавантаженій атмосфері у зв'язку з тим, що їх професійна діяльність вимагає інтенсивного спілкування. Подальші дослідження цього феномена стосувалися професійної діяльності медичного персоналу та працівників соціальної сфери. Цю проблематику досліджували зарубіжні та вітчизняні психологи, а саме: М. Буриш, Г. Діон, К. Маслач, С. Джексон, Г. Сельє, В. Бойко, Н. Водоп'янова, Г. Ложкін, Н. Левицька, Л. Карамушка, Т. Зайчикова, В. Орел, Т. Форманюк, С. Максименко. Аналіз літератури дає підстави робити висновки про те, що методи діагностики та вияви синдрому професійного вигорання у

представників різноманітних професійних груп вивчали В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янова, С. Джексон, К. Маслач, Г.І. Каплан, І.П. Куц, Г.Е. Робертс, Б.Дж. Седок, В.Є. Семеніхіна, К. Черніс, А.Є. Юр'єв; соціальних працівників – Т. Марек, спортсменів Б. Вайт, В. Могран, Р. Сміт, Р. Уейнберг, Р. Флиппин, А. Хакней; педагогів – Г.А. Пономарьова. Але описовий та епізодичний характер цих досліджень не дозволяє цілісно розкрити зміст цього феномена.

Ризик вигорання під час роботи вдома з кожним днем зростає. Опитування monster.com показало, що 69% співробітників відчувають симптоми вигорання під час роботи вдома.

Багатьом, хто вперше стикається з віддаленою роботою за останній рік, важко відокремити домашнє життя від роботи. Замість того, щоб мати справу з робочим тиском, у багатьох також є діти вдома та їхні подружжя в робочий час. Що може спричинити переривання, затримки та підвищений стрес. Це призводить до того, що робоче та домашнє життя все більше переплітаються, що призводить до вигорання на віддаленій роботі.

Наймані працівники в 3 рази частіше повідомляють про проблеми з психічним здоров'ям (зараз), ніж раніше. 76% опитаних Flexjobs погоджуються, що стрес на роботі впливає на їх психічне здоров'я.

Тож не дивно, що 48% працівників кажуть, що їм не вистачає емоційної підтримки на роботі, щоб допомогти їм впоратися з цим складним завданням.

Опитування 1500 респондентів, проведене Mental Health America (МНА) і Flexjobs, показало, наскільки поширеним може бути вигорання. Понад 75% опитаних стверджують, що в тій чи іншій формі відчували це на роботі. 40% сказали, що пережили це саме під час пандемії. 65% опитаних віддалених працівників також повідомили, що працюють більше годин, ніж вони працювали в офісі.

Понад три чверті респондентів погоджуються, що стрес на роботі впливає на їхнє психічне здоров'я, призводячи до депресії чи тривоги. Проте

17% повністю погоджуються з цим і тому мають більший ризик цих негативних наслідків.

Новизна полягає не тільки в систематизуванні матеріалу, що стосується тривожності та вигорання на роботі, але і дослідження такої специфічної сфери як ІТ спеціалісти, що працюють дистанційно. Але тема негативних емоційних станів, що виникають в умовах дистанційної роботи також мало досліджена, особливо в працівників ІТ сфери, які мають таку опцію - не ходити в офіс щодня. Також нами була розроблена та апробована психокорекційна програма.

**Об'єкт** – професійне вигорання як ознака емоційного виснаження у ІТ спеціалістів, що працюють дистанційно.

**Предмет** – взаємозв'язок тривожності та професійного вигорання ІТ спеціалістів, що працюють дистанційно.

**Мета** – проаналізувати взаємозв'язок тривожності та професійного вигорання працівників ІТ сфери та розробити психокорекційну програму щодо покращення їх емоційного стану в умовах дистанційної роботи.

**Завдання:**

1. Здійснити теоретико-методологічний аналіз взаємозв'язку тривожності та професійного вигорання працівників ІТ сфери.
2. Емпірично вивчити взаємозв'язок тривожності та професійного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи.
3. Розробити психокорекційну програму для зменшення симптомів тривожності та професійного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи.
4. Здійснити апробацію психокорекційної програми для зниження тривожності та професійного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи.

**Методи дослідження:** теоретичні: вивчення наукових праць, теоретичний аналіз, синтез, систематизація; емпіричні: діагностика професійного вигорання за К. Маслач, С. Джексон (Maslach, Jackson);

діагностика рівня емоційного вигорання за В. Бойко; шкала тривожності (State-Trait Anxiety Inventory - STAI) Ч. Спілбергера, адапт. Ю. Ханіна; шкала оцінки стресових подій (Social Readjustment Rating Scale - SRRS) за Т. Холмс та Р. Рей; симптоматичний опитувальник; методи математичної статистики (кількісні та якісні методи аналізу): методи описової статистики змінних; кореляційний аналіз за критерієм  $r$ -Пірсона. Дана обробка результатів проводилася за допомогою програми SPSS Statistics.

Вибірка досліджуваних складалася з 30 працівників IT-Solutions: програмісти, технічні спеціалісти; працівники креативних сфер (дизайнери, маркетологи); адміністративно-управлінський персонал (HR, менеджери, клієнт-менеджери). Їх вік від 24 до 50 років (стаж 2–29 років), 15 жінок та 15 чоловіків.

# **РОЗДІЛ 1. Теоретичний аналіз дослідження тривожності та професійного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи**

## **1.1. Емоційне вигорання: сучасне розуміння та взаємозв'язок з іншими особистісними характеристиками**

Вигорання - це психологічний синдром, який виникає як тривала реакція на хронічні міжособистісні стресори на роботі. Три ключові аспекти цієї реакції — це приголомшливе виснаження, почуття цинізму та відстороненості від роботи, а також відчуття неефективності та відсутності досягнень. Значення цієї тривимірної моделі полягає в тому, що вона чітко розміщує індивідуальний досвід стресу в соціальному контексті та включає уявлення людини як про себе, так і про інших [52].

Початкове дослідження виснаження було дослідницьким і покладалося переважно на якісні методи. Оскільки найперші дослідники походили з соціальної та клінічної психології, вони тяжіли до відповідних ідей із цих галузей. Соціальна перспектива використовувала концепції, що включають міжособистісні стосунки, тобто те, як люди сприймають інших і реагують на них; вони включали відстороненість, дегуманізацію під час самозахисту та процеси приписування. Це також ввело поняття мотивації та емоцій (і особливо подолання емоційного збудження). Клінічна перспектива також розглядає мотивацію та емоції, але розглядала їх більше в термінах психологічних розладів, таких як депресія. Подальші дослідники виходили з промислово-організаційної психології, і ця точка зору наголошувала на ставленні до роботи та поведінці.

Висновки дослідження описали три виміри вигорання. Вимір виснаження також описувався як виснаження, втрата енергії, виснаження, виснаження та втома. Вимір цинізму спочатку називався деперсоналізацією (враховуючи природу професій у сфері обслуговування людей), але також описувався як негативне або неадекватне ставлення до клієнтів,

дратівливість, втрата ідеалізму та замкнутість. Вимір неефективності спочатку називався зниженням особистих досягнень, а також описувався як зниження продуктивності або здібностей, низький моральний дух і нездатність впоратися.

Важливою подією на початку 21 століття стало те, що дослідники спробували розширити своє розуміння синдрому вигорання, звернувши увагу на його позитивну антитезу. Цей позитивний стан було визначено як «залученість». Хоча існує загальна згода, що залучення до роботи є продуктивним і повноцінним станом у професійній сфері, існують відмінності у його визначенні [43].

Для деяких дослідників вигорання залучення вважається протилежністю вигоранню та визначається за трьома вимірами, що й вигорання, але позитивне значення цих вимірів, а не негативне. З цієї точки зору, залученість складається зі стану високої енергії, сильної залученості та відчуття ефективності.

Однак інший підхід визначив трудову залученість як постійний, позитивний афективно-мотиваційний стан задоволення, який характеризується трьома компонентами: енергійністю, відданістю та захопленням. З цієї точки зору, залученість до роботи є незалежною та окремою концепцією, яка не є протилежністю вигоранню (хоча має негативне відношення до нього).

Існують різні концептуальні моделі розвитку синдрому вигорання та його подальшого впливу. Спочатку увага була зосереджена на зв'язку між трьома вимірами вигорання, яке часто описувалося в послідовних етапах. Передбачалося, що виснаження спочатку розвивається у відповідь на високі вимоги та перевантаження, а потім це призведе до відстороненості та негативної реакції на людей і роботу (деперсоналізація або цинізм). Якщо це триватиме, наступним етапом буде відчуття неадекватності та невдачі (зниження особистих досягнень або професійна неефективність).

Зовсім недавно моделі вигорання базувалися на теоріях про стрес на роботі та понятті дисбалансу, що призводить до напруги. Першою такою моделлю була транзакційна модель, яка слугувала концептуальним мостом між послідовними етапами та дисбалансами. Її три стадії [8]:

а) стресові фактори на роботі (дисбаланс між робочими вимогами та індивідуальними ресурсами),

б) індивідуальне напруження (емоційна реакція виснаження та тривоги),

в) захисне подолання (зміни у ставленні та поведінці, наприклад, більший цинізм).

Згодом з'явилися дві моделі розвитку дисбалансу між потребами та ресурсами: модель вимог до ресурсів (JD-R) і модель збереження ресурсів (COR). Модель JD-R зосереджується на уявленні про те, що виснаження виникає, коли люди відчувають постійні вимоги до роботи та не мають достатніх ресурсів для вирішення та зменшення цих вимог. Модель COR дотримується базової мотиваційної теорії, припускаючи, що вигорання виникає в результаті постійних загроз для наявних ресурсів. Коли люди бачать, що цінні ними ресурси знаходяться під загрозою, вони намагаються зберегти ці ресурси. Втрата ресурсів або навіть загрозна втрата ресурсів може посилити вигорання. Обидві теорії JD-R і COR розвитку вигорання отримали підтвердження в дослідженнях [31].

Іншим варіантом моделі дисбалансу вигорання є модель «Сфери трудового життя» (AW), яка розглядає фактори стресу на роботі в термінах дисбалансу між людиною та роботою, або невідповідності, але визначає шість ключових сфер, у яких виникають ці дисбаланси: робоче навантаження, контроль, винагорода, спільнота, справедливість і цінності. Невідповідності в цих сферах впливають на рівень досвідченого вигорання людини, що, у свою чергу, визначає різні результати, такі як продуктивність роботи, соціальна поведінка та особисте благополуччя. Чим більша

невідповідність між людиною та роботою, тим більша ймовірність вигорання; і навпаки, чим більший збіг, тим більша ймовірність взаємодії.

Більшість моделей вигорання чітко висловлюють причинно-наслідкові теорії, які завжди були неявними в дослідженнях вигорання: певні фактори (як ситуативні, так і індивідуальні) спричиняють людину до вигорання, і як тільки вигорання відбувається, це викликає певні наслідки (як ситуаційні, так і індивідуальні). Більшість досліджень вигорання включали перехресні плани або дослідження з використанням статистичних причинно-наслідкових моделей. Ця кореляційна база даних підтвердила багато гіпотетичних зв'язків між виснаженням та його джерелами та наслідками, але вона не в змозі розглянути передбачуваний причинно-наслідковий зв'язок цих зв'язків.

Більше двох десятиліть досліджень виснаження виявили безліч організаційних факторів ризику для багатьох професій у різних країнах. Було визначено шість ключових областей: робоче навантаження, контроль, винагорода, спільнота, справедливість і цінності.

Перевантаження роботою сприяє вигоранню, виснажуючи здатність людей відповідати вимогам роботи. Коли таке перевантаження є хронічним станом роботи, мало можливостей відпочити, відновити сили та відновити рівновагу. Стійке та кероване робоче навантаження, навпаки, надає можливості для використання та вдосконалення наявних навичок, а також для досягнення ефективності в нових сферах діяльності [61].

Було виявлено чіткий зв'язок між відсутністю контролю та виснаженням. Навпаки, коли працівники мають передбачувану здатність впливати на рішення, які впливають на їх роботу, проявляти професійну автономію та отримувати доступ до ресурсів, необхідних для ефективного виконання роботи, вони, швидше за все, відчуватимуть зацікавленість у роботі.

Область винагороди відноситься до сили підкріплень для формування поведінки. Недостатнє визнання та винагорода (фінансова, інституційна чи соціальна) підвищує вразливість людей до вигорання, оскільки знецінює як

роботу, так і працівників і тісно пов'язане з почуттям неефективності. Навпаки, узгодженість у вимірі винагороди між людиною та роботою означає, що існують як матеріальні винагороди, так і можливості для внутрішнього задоволення.

Сфера спільноти пов'язана з постійними стосунками співробітників з іншими людьми на роботі. Коли ці стосунки характеризуються відсутністю підтримки та довіри, а також невирішеним конфліктом, існує більший ризик вигорання. Навпаки, коли ці стосунки, пов'язані з роботою, функціонують добре, існує велика соціальна підтримка, працівники мають ефективні засоби вирішення розбіжностей, і вони, швидше за все, відчуватимуть зацікавленість у роботі.

Сфера справедливості впливає з літератури про рівність і соціальну справедливість. Справедливість – це ступінь, до якого рішення на роботі сприймаються як чесні та справедливі. Люди використовують якість процедур і власне лікування під час процесу прийняття рішень як показник свого місця в суспільстві. Цинізм, гнів і ворожість можуть виникнути, коли люди відчувають, що до них не ставляться з належною повагою [27].

Нарешті, сфера цінностей підхоплює когнітивно-емоційну силу цілей і очікувань на роботі. Цінності — це ідеали та мотивація, які спочатку приваблювали людей до їхньої роботи, і, таким чином, вони є спонукальним зв'язком між працівником і робочим місцем, що виходить за рамки утилітарного обміну часу на гроші або просування по службі. Коли на роботі виникає конфлікт цінностей і, отже, розрив між особистими та організаційними цінностями, працівники виявляють, що шукають компроміс між роботою, яку вони хочуть виконувати, і роботою, яку вони повинні виконувати, і це може призвести до більшого виснаження.

Вигорання має складний зв'язок зі здоров'ям, оскільки погане здоров'я сприяє вигорянню, а вигорання – погіршенню здоров'я. З трьох вимірів вигорання виснаження є найближчим до ортодоксальної змінної стресу, а отже, воно є більш передбачуваним для пов'язаних зі стресом наслідків для

здоров'я, ніж інші два виміри. Виснаження зазвичай пов'язане з такими симптомами стресу, як головний біль, хронічна втома, шлунково-кишкові розлади, м'язова напруга, гіпертонія, епізоди застуди/грипу та порушення сну. Ці фізіологічні кореляти відображають ті, що виявляються з іншими індексами тривалого стресу. Паралельні результати були знайдені щодо зв'язку між виснаженням і зловживанням психоактивними речовинами.

## **1.2. Поняття тривожності в контексті психологічного здоров'я людини**

Страх — це автоматичний нейрофізіологічний стан тривоги, що характеризується реакцією «боротьба або втеча» на когнітивну оцінку поточної чи неминучої небезпеки (реальної чи уявної). Тривога пов'язана зі страхом і проявляється як орієнтований на майбутнє стан настрою, який складається зі складної когнітивної, афективної, фізіологічної та поведінкової системи відповідей, пов'язаної з підготовкою до очікуваних подій або обставин, які сприймаються як загрозові. Патологічна тривога спрацьовує, коли існує переоцінка передбачуваної загрози або помилкова оцінка небезпеки ситуації, що призводить до надмірних і неадекватних реакцій.

Тривога є одним із найпоширеніших психічних розладів, але справжня поширеність невідома, оскільки багато людей не звертаються за допомогою або лікарі не можуть поставити діагноз.

Виявляється, тривожні розлади викликані взаємодією біопсихосоціальних факторів. Генетична вразливість взаємодіє зі стресовими або травматичними ситуаціями, викликаючи клінічно значущі синдроми.

Тривога може бути викликана наступними умовами [33]:

- ліки
- Фітопрепарати
- Зловживання психоактивними речовинами
- Травма
- Переживання дитинства

- Панічні розлади

Тривога є одним із найпоширеніших психічних розладів серед населення. Специфічна фобія є найпоширенішою з показником поширеності протягом 12 місяців 12,1%. Соціальний тривожний розлад є наступним за поширеністю з показником поширеності протягом 12 місяців 7,4%. Тривожні розлади частіше виникають у жінок, ніж у чоловіків, у співвідношенні приблизно 2:1.

Вважається, що важливими медіаторами тривоги в центральній нервовій системі є норадреналін, серотонін, дофамін і гамма-аміномасляна кислота (ГАМК). Вегетативна нервова система, особливо симпатична, опосередковує більшість симптомів [64].

Мигдалеподібне тіло відіграє важливу роль у погашенні страху та тривоги. Було виявлено, що пацієнти з тривожними розладами демонструють підвищену реакцію мигдалини на сигнали тривоги. Структури мигдалеподібного тіла та лімбічної системи пов'язані з областями префронтальної кори головного мозку, і аномалії префронтально-лімбічної активації можна усунути за допомогою психологічних або фармакологічних втручань.

Когнітивні симптоми тривожності: страх втратити контроль; страх фізичної травми або смерті; страх «збожеволіти»; страх негативної оцінки оточуючих; лякаючі думки, уявні образи або спогади; сприйняття нереальності або відчуженості; погана концентрація, сплутаність свідомості, відволікання; звуження уваги, гіпер настороженість до загрози; погана пам'ять; і труднощі з розмовою.

Фізіологічні симптоми: прискорене серцебиття, серцебиття; задишка, прискорене дихання; біль у грудях або тиск; відчуття задухи; запаморочення, запаморочення; пітливість, припливи, озноб; нудота, розлад шлунка, діарея; тремтіння, тремтіння; поколювання або оніміння в руках і ногах; слабкість, хиткість, непритомність; напружені м'язи, ригідність; і сухість у роті.

Поведінкові симптоми: уникнення загрозливих сигналів або ситуацій; втеча, втеча; прагнення безпеки, заспокоєння; неспокій, хвилювання, крокування; гіпервентиляція; завмирання, нерухомість; і труднощі з розмовою.

Афективні симптоми: нервовий, напружений, ранений; переляканий, страшний, нажаханий; різкий, нервовий, нервовий; і нетерплячий, розчарований.

Ці фактори можуть збільшити ризик розвитку тривожного розладу [58]:

- Травма. Діти, які зазнали жорстокого поводження чи травми або були свідками травматичних подій, мають вищий ризик розвитку тривожного розладу в певний момент життя. У дорослих, які пережили травматичну подію, також можуть розвинутися тривожні розлади.

- Стрес через хворобу. Стан здоров'я або серйозна хвороба можуть викликати серйозні занепокоєння щодо таких проблем, як ваше лікування та ваше майбутнє.

- Наростання стресу. Велика подія або нагромадження менших стресових життєвих ситуацій може спровокувати надмірне занепокоєння — наприклад, смерть у сім'ї, стрес на роботі або постійне занепокоєння про фінанси.

- Особистість. Люди з певним типом особистості більш схильні до тривожних розладів, ніж інші.

- Інші розлади психічного здоров'я. Люди з іншими психічними розладами, такими як депресія, часто також мають тривожний розлад.

- Наявність кровних родичів з тривожним розладом. Тривожні розлади можуть бути сімейними.

- Наркотики чи алкоголь. Вживання наркотиків чи алкоголю, зловживання або абстиненція можуть спричинити або посилити тривогу.

Наявність тривожного розладу не тільки змушує хвилюватися. Це також може призвести до або погіршити інші психічні та фізичні стани, такі як [31]:

- депресія (яка часто супроводжується тривожним розладом) або інші психічні розлади;

- зловживання речовинами;
- проблеми зі сном (безсоння);
- проблеми з травленням або кишечником;
- головні та хронічні болі;
- соціальна ізоляція;
- проблеми з роботою в школі або на роботі;
- погана якість життя;
- самогубство.

Тривожні розлади, як визначено в Діагностичному та статистичному посібнику з психічних розладів (5-е видання; DSM–5; Американська психіатрична асоціація) [37]:

- Тривожний розлад розлуки: особа з тривожним розладом розлуки демонструє тривогу та страх, нетипові для її/її віку та рівня розвитку розлуки з фігурами прихильності. Існує постійний і надмірний страх або занепокоєння щодо шкоди, втрати або розлуки з прихильними фігурами. Симптоми включають кошмари та фізичні симптоми. Незважаючи на те, що симптоми розвиваються в дитинстві, вони можуть проявлятися і в дорослому віці.

- Селективний мутизм: цей розлад характеризується постійною нездатністю говорити в соціальних ситуаціях, коли очікується говорити, навіть якщо людина говорить за інших обставин, може говорити та розуміє розмовну мову. Розлад частіше спостерігається у маленьких дітей, ніж у підлітків і дорослих.

- Специфічна фобія: люди зі специфічними фобіями бояться або тривожаться щодо певних об'єктів або ситуацій, яких вони уникають або переносять із сильним страхом чи тривогою. Страх, занепокоєння та уникнення майже завжди виникають негайно і, як правило, постійно не пропорційні фактичній небезпеці, яку представляє конкретний об'єкт або

ситуація. Існують різні типи фобій: фобії до тварин, фобії від уколу крові та травми та ситуаційні.

- Соціальний тривожний розлад: такий розлад характеризується вираженим або інтенсивним страхом і тривогою перед соціальними ситуаціями, в яких людина може бути об'єктом пильної уваги. Людина боїться, що за таких обставин її/її негативно оцінять. Він/вона також боїться бути збентеженим, відкинутим, приниженим або образити інших. Ці ситуації завжди провокують страх або занепокоєння, і їх уникають або переносять із сильним страхом і тривогою [43].

- Панічний розлад: люди з цим розладом відчують періодичні, несподівані панічні атаки та відчують постійне занепокоєння та занепокоєння щодо повторної панічної атаки. У них також спостерігаються зміни в поведінці, пов'язані з нападами паніки, які є дезадаптивними, наприклад, уникають діяльності та ситуацій, щоб запобігти виникненню панічних атак. Панічні атаки — це раптові сплески сильного страху або надзвичайного дискомфорту, які досягають піку протягом декількох хвилин, що супроводжується фізичними та когнітивними симптомами, такими як серцебиття, пітливість, задишка, страх збожеволіти або страх смерті. Напади паніки можуть виникнути несподівано, без очевидного триггеру, або їх можна очікувати, наприклад, у відповідь на об'єкт або ситуацію, що викликає страх.

- Генералізований тривожний розлад: ключовою ознакою цього розладу є постійне та надмірне занепокоєння щодо різних сфер, включаючи роботу та успішність у школі, які людині важко контролювати. Людина також може відчувати неспокій, пригніченість або нервозність; легко втомлюється; труднощі з концентрацією або порожній розум; дратівливість, напруга м'язів і порушення сну.

- Тривожний розлад, спричинений прийомом речовин/медикаментозних препаратів: цей розлад включає симптоми тривоги, спричинені отруєнням речовиною, абстиненцією або медичним лікуванням.

- Тривожний розлад, спричинений іншими захворюваннями: симптоми тривоги є фізіологічним наслідком іншого захворювання. Приклади включають ендокринні захворювання: гіпотиреоз, гіпоглікемія та гіперкортицизм; серцево-судинні порушення: застійна серцева недостатність, аритмія та емболія легеневої артерії; респіраторні захворювання: астма і пневмонія; метаболічні порушення: В12 або порфірія; неврологічні захворювання: новоутворення, енцефаліт, судомні розлади.

### **1.3. Специфіка роботи працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи**

Віддалена робота – це стиль роботи, який дозволяє професіоналам працювати поза традиційним офісним середовищем. Він заснований на концепції, згідно з якою роботу не потрібно виконувати в певному місці, щоб її успішно виконати. Це може означати роботу в місцевому коворкінгу, з дому, у кав'ярні чи в місті по всьому світу [50].

Віддалена робота також може допомогти запобігти поширенню захворювань, допомагаючи компаніям уникнути втрати продуктивності та захищаючи здоров'я населення. Наприклад, спалах COVID-19 спонукав багатьох роботодавців перейти на модель віддаленої роботи для всіх працівників, щоб обмежити поширення коронавірусу.

Десять років тому більшість роботодавців відмовилися б від ідеї, щоб співробітники регулярно працювали вдома. Однією з головних проблем, яку більшість роботодавців хвилювали щодо роботи віддалено, була втрата продуктивності. Наскільки продуктивним і ефективним може бути працівник, якщо він не перебуває під постійним наглядом колег і керівників?

Щоб краще зрозуміти ефективність віддаленої роботи, Airtasker опитала 1004 штатних співробітників (505 з яких були віддаленими співробітниками) по всьому США щодо їхніх робочих звичок і продуктивності. Результати показують, що віддалені працівники насправді продуктивніші, ніж їхні офісні колеги. Дослідження виявило наступне:

Віддалені співробітники працюють додатково на 1,4 дні на місяць більше, ніж співробітники в офісі, що становить майже 17 додаткових робочих днів на рік.

Віддалені співробітники в середньому роблять більші перерви, ніж офісні (22 хвилини проти 18 хвилин відповідно), але вони працюють додатково на 10 хвилин на день [67].

Офісні працівники непродуктивні в середньому 37 хвилин на день, не враховуючи обід або перерви, тоді як віддалені співробітники непродуктивні лише 27 хвилин.

15% віддалених працівників сказали, що їхній бос відволікав їх від роботи, що менше, ніж 22% офісних працівників, які сказали те саме.

Хоча ці статистичні дані можуть заохочувати як працівників, так і роботодавців запроваджувати програму роботи з дому, віддалені працівники також повідомили про вищий рівень стресу та більше труднощів у пошуку балансу між роботою та особистим життям, ніж офісні працівники. Однак, за даними Американської психологічної асоціації, віддалена робота може підвищити задоволеність співробітників, якщо її правильно впроваджувати.

Замість того, щоб щодня їздити в офіс, щоб працювати за призначеним столом, віддалені співробітники можуть виконувати свої проекти та перевищувати свої цілі, де завгодно. Люди мають можливість гнучко планувати свої дні так, щоб їхнє професійне та особисте життя могло повністю розкрити свій потенціал і мирно співіснувати.

Існує багато способів, за допомогою яких люди можуть працювати віддалено. У цьому й полягає принадність віддаленої роботи – люди можуть вибрати спосіб роботи, який має найбільший сенс для їхнього життя.

Наприклад, деякі люди мають можливість працювати віддалено більшу частину робочого тижня, але один день на тиждень їм доводиться їздити на особисті зустрічі в офісі. У звичайний день ці віддалені співробітники працюють зі своїх домашніх офісів або сусідніх кафе та можуть працювати з офісу своєї компанії, коли це необхідно.

Деякі віддалені працівники повною мірою використовують можливості, які надає їм спосіб життя віддаленої роботи. Крім того, що вони можуть налаштувати свій графік так, щоб вони могли працювати, коли вони найбільш продуктивні або творчі, деякі віддалені співробітники вирішують залишити свої традиційні рутини позаду та відправитися в дорогу. Прагнучи відкрити свій розум, досягти кращого глобального розуміння та розширити свою професійну мережу до всесвітньої спільноти, вони переносять свою віддалену роботу в різні країни світу за допомогою програм роботи та подорожей або організують подорожі своїми руками [61].

Існує безліч переваг віддаленої роботи як для працівників, так і для роботодавців, починаючи від підвищення продуктивності до щасливіших і здоровіших працівників.

Віддалена робота приносить наступну користь працівникам:

- гнучкий спосіб життя

Коли їм не потрібно бути в офісі протягом встановленого періоду часу, віддалені співробітники можуть зосередитися на речах, які для них важливі поза офісом. Якщо дистанційний працівник також є батьком, він або вона має можливість розпочати роботу раніше дня, щоб бути присутнім, коли діти повертаються зі школи, або взяти відпустку протягом дня на прийом до лікаря. Іншим сценарієм може бути віддалений працівник, який хоче отримати подальшу освіту у своїй галузі. Оскільки вони не підпорядковуються суворому графіку на постійному робочому місці, віддалений працівник може отримати ступінь магістра або курс підвищення кваліфікації вдень і подвоїти свою роботу ввечері, або навпаки.

- краще здоров'я та благополуччя

Віддалені співробітники значно менше піддаються стресу та мають вищий моральний дух ніж їхні колеги в офісі. У звіті, опублікованому Королівським товариством громадської охорони здоров'я Великобританії, було виявлено, що 55% учасників відчували більший стрес через поїздку на роботу. Усунувши цю поїздку на роботу і дозволивши віддаленим

працівникам працювати в комфортному для них середовищі, роботодавці виховують працівників із меншим стресом. Просто подивіться на цю статистику: згідно з дослідженням PGI у 2014 році, 69% віддалених працівників повідомили про менший абсентеїзм, ніж ті, хто не працює віддалено. Працівники не відчували потреби пропускати роботу без поважних причин, тому що вони відчували себе зацікавленими та зосередженими на своїй посаді, а не відчували стрес або тиск. Щасливіші та здоровіші працівники краще працюють і почуваються більш відданими своїй компанії. З цієї точки зору віддалена робота – це просто хороший бізнес.

- відновлена пристрасть до своєї роботи [31]

Віддалені співробітники, як правило, виконують найкращу роботу поза офісом. Вони більше надихаються навколишнім середовищем і можуть відфільтрувати відволікаючі фактори навколишнього середовища, як вважають за потрібне. Насправді можливість працювати віддалено наодинці відкриває новий погляд на положення віддаленого працівника. Вони сприймають це як мотивацію або винагороду за свою відмінну роботу, і їх стимулюють продовжувати перевершувати свої цілі, щоб продовжувати жити способом життя, який вони полюбили.

Віддалена робота приносить користь роботодавцям:

- вища продуктивність

Одним із найбільш рекламованих аргументів на користь віддаленої роботи є підвищена продуктивність, яка супроводжується її гнучкістю. Віддалені співробітники, швидше за все, докладатимуть додаткових зусиль у своїй роботі, виходячи за межі виконання своєї роботи порівняно з офісними співробітниками. Згідно зі звітом про продуктивність праці та штат, 65% штатних працівників вважають, що віддалена робота підвищить продуктивність, і їхні керівники погоджуються.

- економія коштів

Віддалені співробітники також чудово підходять для прибутку компанії. Якщо команда повністю розподілена, компанії можуть помітити

зменшення накладних витрат завдяки економії грошей на витратах, таких як оренда та офісні меблі. Щоб показати це навчання в перспективі, Flexjobs повідомили, що роботодавці можуть заощадити 22 000 доларів на віддаленого працівника на рік, навіть якщо вся їхня команда не працює віддалено.

- заангажовані співробітники

Крім норми прибутку та якіснішої й ефективнішої роботи, роботодавці пропонують можливості дистанційної роботи, щоб їхні працівники залишалися щасливими та зацікавленими.

Водночас під час дистанційної роботи існують наступні проблеми:

- віддалені працівники мають проблеми зі спілкуванням

Віддалені співробітники не обов'язково приймають участь у особистих зустрічах. Відеодзвінки — це найпростіший спосіб проводити наради віддаленого співробітника, оскільки вони діють як нагадування, що обидві сторони є членами команди та дозволяють будувати віртуальні стосунки.

- віддалені працівники «завжди ввімкнені» [55]

Цього бояться як віддалені працівники, так і їхні роботодавці. Співробітники цінують віддалену роботу, тому що вона дає їм свободу будувати свій власний графік, а не тому, що це дозволяє їм працювати 24/7. Роботодавці також не хочуть, щоб віддалені працівники працювали безперервно, оскільки бояться, що вони згорять і втратять пристрасть до своєї посади. На додаток до встановлення стандартів доступності, віддалені команди повинні встановити чіткі очікування щодо спілкування та розробити канали обміну повідомленнями для своїх членів.

Політика повністю віддаленої роботи та роботи з дому зростає, особливо в індустрії технологій. За словами старшого аналітика 451 Research Рауля Кастанон-Мартінеса, віддалена робота стала можливою завдяки своїй гнучкості, мобільним пристроям і хмарним додаткам. Тепер, коли люди можуть виконувати ту ж роботу вдома, мотивація приходити в офіс різко впала.

Більшість традиційно укомплектованих організацій починають з того, що дозволяють співробітникам тестувати віддалену роботу з неповним робочим днем, щоб перевірити воду, сказав Кастанон-Мартінес. Але зрештою він вважає, що це призведе до «уберізації» робочої сили, коли більше людей перейде на віддалені посади на повний робочий день.

Дійсно, згідно з нещодавнім звітом Upwork, за прогнозами, понад третина штатних працівників протягом наступних 10 років працюватимуть віддалено. Наразі 63% компаній мають принаймні кілька віддалених працівників, але більшість не мають політики віддаленої роботи, йдеться у звіті.

Однак відсутність політики не є дивною. «Негласна або неофіційна політика є більш поширеною», — сказав Кастанон-Мартінес. «Ймовірно, це результат процесу навчання, який організації проходять на ранніх етапах». Віддалена робота все ще є новою концепцією, і компаніям потрібно адаптуватися.

Завдяки досягненням у комунікаційних технологіях і доступі до Інтернету дистанційна робота стала загальноприйнятою практикою в багатьох офісах по всьому світі [47].

Згідно з опитуванням Buffer щодо віддаленої роботи, 75% віддалених працівників сказали, що їхні компанії не покривають витрати на Інтернет, а 71% сказали, що їхні роботодавці не платять за коворкінг для своїх співробітників. Ця статистика трохи краща, ніж у попередньому році, коли 78% компаній не покривали витрати на Інтернет, а 76% не оплачували коворкінг. У той час як бажання та очікування працювати віддалено значно зростають з кожним роком серед робочої сили, компанії лише повільно впроваджують політику дистанційної роботи.

З іншого боку, прийняття політики віддаленої роботи може заощадити гроші компаній, усунувши потребу в дорогих офісних приміщеннях (або супутникових офісах), дозволяючи працівникам свободу створювати власні графіки та працювати, де їм заманеться.

Компанія Fast прогнозує, що програмне забезпечення для віддаленої роботи, як-от мобільні робочі інструменти та конференц-зв'язок віртуальної реальності, стане кращою формою спілкування – навіть порівняно з особистими зустрічами.

Дозвіл працівникам працювати з дому має низку переваг, зокрема підвищення ефективності роботи, рівня відданості та продуктивності. Щоб підтримувати здорове робоче середовище для співробітників і організації в цілому, перехід від особистої роботи до віддаленої роботи є складним процесом, який потребує чітких протоколів і ретельного планування.

Політика віддаленої роботи — це документ, у якому викладені всі вимоги щодо дозволу співробітникам працювати вдома. Ці правила пояснюють, кому дозволено працювати віддалено, як вони повинні виконувати свою роботу, як організація збирається оцінювати їхню роботу та їхні законні права як віддалених працівників.

Політика віддаленої роботи має вирішальне значення для безперебійної роботи організації. Ці правила гарантують, що навіть якщо працівники фізично відсутні, вони використовують однакові методи зв'язку, ресурси та протоколи для забезпечення безперебійної роботи організації.

Ось чому потрібні правила віддаленої роботи:

1. Робить віддалену роботу більш правдоподібною

Політика віддаленої роботи може поширюватися на значну частину співробітників, залежно від бізнес-плану чи стратегії талантів. Без політики компаніям, можливо, доведеться докласти багато зусиль, щоб виявити та контролювати віддалених працівників [35].

По суті, компаніям було б складно відстежувати рівень продуктивності віддаленого працівника, тому наявність політики щодо віддаленої роботи допоможе зробити її правдоподібною для працівників і компанії.

2. Зменшує ризик комплаєнсу

Основне обґрунтування стратегії віддаленої роботи полягає в тому, щоб зменшити ризик до того, як він виникає. Відстрочка виплати заробітної

плати, зміна податкових рішень, постійне представництво та імміграційні проблеми є потенційними факторами ризику.

### 3. Дозволяє пропонувати працівникам цінність

Робота вдома приваблює таланти, знижує витрати на працевлаштування, підвищує продуктивність і покращує ціннісну пропозицію для співробітників. Усе це можливо, якщо існує політика, яка підтримує ці цілі.

### 4. Надає працівникам ясність

Політика має бути досить точною для того, що компанія дозволяє, а чого забороняє, і як політика вплине на виплати, пільги та компенсації. Усі відповідні департаменти та окремі особи, включно з відділом кадрів, податковою службою, співробітниками та маркетинговими підрозділами, повинні бути в курсі процесів. Керівники та співробітники можуть дізнатися про цю політику за допомогою відео, семінарів у прямому ефірі та посібників із політики.

### 5. Надає співробітникам варіанти

Політики віддаленої роботи дозволяють співробітникам вирішувати, який стиль роботи найкращий для підвищення продуктивності. Більшість політик щодо роботи вдома включатимуть інструкції та правила щодо віддаленої роботи. Наприклад, деякі політики дозволяють поєднувати віддалену та фізичну роботу. Якщо політика роботи вдома є комплексною, працівник може вибрати варіанти, які йому найкраще підходять.

Політика щодо роботи з дому має визначати необхідний робочий час кожного працівника. Ви можете визначити точні години для всіх співробітників, незалежно від того, працюють вони вдома чи в офісі. Крім того, можна вибрати гнучкість і дозволити працівникам працювати будь-коли, коли вони забажуть, доки їх тижнева загальна кількість годин становить певну кількість [62].

Розклад годин може бути найбільш життєздатним методом, якщо організація очікує, що співробітники швидко спілкуватимуться та

звітуватимуть за допомогою повідомлень у чаті та щодня передаватимуть роботу від одного колеги до іншого. Співробітники можуть спілкуватися електронною поштою, якщо вони працюють довгостроково, і щоденна взаємодія не є пріоритетом.

Дуже важливо забезпечити, щоб працівники, які працюють вдома, могли відстежувати свої години. Коли є різниця в часовому поясі, не завжди практично визначити точний час відповіді. У таких ситуаціях життєво важливо вказати час реакції для віддаленого персоналу. Наприклад, якщо віддалені співробітники живуть у різних часових поясах, можна вказати 24-годинний період часу. Проте, коли вони живуть в одній місцевості, можна скоротити часовий діапазон.

Встановлення правил, коли персонал має бути доступним, наприклад певні години протягом дня, є одним із способів забезпечити безперервний процес спілкування. Співробітники повинні бути доступними протягом цього часу за допомогою бажаного способу зв'язку, наприклад електронної пошти або чату.

Для різних режимів спілкування можна визначити унікальні засоби спілкування. Наприклад, можна використовувати програму для організації важливих обговорень, щоб залучити всіх, хто працює над проектом. Співробітники можуть використовувати електронну пошту для офіційного спілкування, чат-програми для невимушених чатів і швидких відповідей і відео програму для віртуальних зустрічей.

### **Висновки до першого розділу**

Віддалена робота не залежить від часу чи місця, тому вона має підвищену гнучкість у багатьох роботах. Інформаційні технології стрімко розвиваються, що дозволило працівникам відносно легко встановити робочу станцію за межами традиційного робочого місця. Технології також значно полегшили спілкування як на робочому місці, так і за його межами, і дали

віддаленим працівникам можливість брати активну участь, наприклад, у нарадах команди, конференціях і семінарах.

Віддалена робота означає, що робота або проект виконуються на регулярній основі на робочому місці за межами традиційного робочого місця, наприклад, вдома у працівника. Це не стосується випадків, коли працівники випадково працюють у кафе чи іншому подібному місці.

Дистанційна робота значно зросла за останні роки і стала широко поширеною та постійною в багатьох місцях. Це має як переваги, так і проблеми, і враховувати безпеку праці під час віддаленої роботи не менш важливо, ніж на традиційних робочих місцях.

Переваги роботи вдома очевидні. На думку спадають гнучкіші графіки, коротші маршрути та кращий баланс між роботою та особистим життям. Однак віддалена робота не може бути ідеальною для всіх. Хоча багато людей хвалять переваги віддаленої роботи, інші можуть вважати роботу вдома стресовою або важкою.

Однією з головних проблем, з якою стикаються віддалені працівники, є співпраця з колегами, які працюють у різних містах, зон і навіть країнах. Це може перешкодити згуртованості між командами та вплинути на прогрес роботи.

Співпраця — це не те, що відбувається без зусиль. Певні основні правила можуть допомогти переконатися, що команди працюють на одній сторінці та можуть ефективно спілкуватися з іншими колегами.

Люди жадають соціальної взаємодії, але віддалене середовище ускладнює спілкування співробітників з однолітками та особисті розмови. Віддалена робота може становити більший ризик самотності. Дослідження показують, що 20% працівників назвали самотність однією з найбільших труднощів, з якими вони стикаються під час віддаленої роботи.

Особиста значуща взаємодія та відповідні методи спілкування з колегами мають вирішальне значення для розслаблення розуму. Це може

зберегти психічне здоров'я та позбавити від стресу ізоляції, який приносить віддалена робота.

Однією з причин, чому віддалена робота є такою важкою, є перешкоди вдома. Хоча багато хто вважає, що робота вдома підвищує вашу продуктивність, відволікання може легко перервати темп роботи.

Щоб уникнути цієї проблеми, важливо правильно розпоряджатися своїм часом і відокремлювати час «вдома» від часу «на роботі». Дотримання належного розкладу також може підтримувати структуру та будувати рутину в середовищі, яке інакше було б хаотичним і яким важко керувати.

## **РОЗДІЛ 2. Методологічні засади й емпіричне дослідження рівнів тривожності та емоційного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи**

### **2.1. Організація дослідження тривожності та емоційного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи**

Для дослідження тривожності та емоційного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи було організовано вибірку досліджуваних, що складалася з 30 працівників ІТ-Solutions: програмісти, технічні спеціалісти; працівники креативних сфер (дизайнери, маркетологи); адміністративно-управлінський персонал (HR, менеджери, клієнт-менеджери). Їх вік від 24 до 50 років (стаж 2–29 років), 15 жінок та 15 чоловіків.

Діагностика проводилась за допомогою:

1) Діагностики професійного вигорання за К. Маслач, С. Джексон (Maslach, Jackson).

Вони розглядають синдром «професійного вигорання» як трикомпонентну систему: емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистих досягнень.

2) Діагностики рівня емоційного вигорання за В. Бойко.

Метод В.В Бойко визначає симптоми контамінації з певними характеристиками. Загалом ці симптоми можна розділити на п'ять категорій: фізичні, емоційні, поведінкові, психічні та соціальні.

Перший набір симптомів включає фізичну втому, безсоння та задишку. Іноді втрата ваги або значна зміна кисті також є ознакою емоційного виснаження, а також наявності соматичних захворювань, проблем з серцево-судинною системою.

Згідно з роботою Бойко, наступний набір симптомів — «когнітивний», який включає бажання пізнавати нове, постійну нудьгу, тугу та апатію. Ці

симптоми легше віднести до людей що можуть знаходитися в депресії, залежно від типу їхнього настрою.

За методикою Бойко останню групу називають соціальними симптомами емоційного виснаження. Основною причиною цих симптомів, насамперед втрати інтересу до соціальної діяльності, є необхідність відпочинку вдома. З цим виникає все бажання триматися подалі від суспільства.

3) Шкали тривожності (State-Trait Anxiety Inventory - STAI) Ч. Спілбергера, адапт. Ю. Ханіна.

За шкалою реактивності (ставлення) та особистісної тривожності Спілбергера-І. Ханіна, можна визначити справжню самооцінку людини (особистість або стабільність (само) незалежно від самооцінки. При цьому вивчаються не тільки психосоматичні характеристики, але й загальний стан, пов'язаний з реакцією людини та параметрами продуктивності. Процес допомагає надати детальну та об'єктивну характеристику особи для підвищення її цінності в психологічному сенсі. Результати слід розглядати в такому порядку: до 30 балів - низький; 31-45 - помірний; 46 і вище - високий дистрес. У нашому дослідженні, цей метод використовувався для співвіднесення результатів (за шкалою 20-80) з частинами (квартилями) нормального розподілу працівників із тривогою виходу на основі їх успішності.

4) Шкали оцінки стресових подій (Social Readjustment Rating Scale - SRRS) за Т. Холмс та Р. Рей.

В шкалі стресових подій американські психологи досліджували зв'язок між стресом і попередніми змінами в житті людини. На основі дослідження вони створили шкалу, в якій кожна важлива життєва подія відповідає певним балам рівня стресу. Велика кількість точок є тривожною ознакою психічного захворювання.

5) Симптоматичного опитувальника

### **2.1.1 Аналіз вибірки досліджуваних**

Вибірка - Працівники ІТ сфери (3 підгрупи)

- Програмісти, технічні спеціалісти.
- Працівники креативних сфер (дизайнери, маркетологи).
- Адміністративно-управлінський персонал (HR, менеджери, клієнт-менеджери).

Для перевірки залежності тривожності та професійного вигорання, при наборі групи з 30 чоловік, ми обрали 15 чоловік що працювали дистанційно, та 15 чоловік що працюють в офісі.

### **2.2. Аналіз результатів дослідження**

Дослідження проводилося за «Методикою діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка. Як видно з таблиці 2.1, домінуючим компонентом в синдромі «професійного вигорання» є «напруження», який за В. В. Бойком, характеризується в легкій формі через турботу про себе, наприклад, шляхом організації частих перерв у роботі, починається забування якихось робочих моментів (наприклад, невнесення потрібного запису в документацію). Зазвичай на ці першочергові симптоми мало хто повертає уваги. 11,2% опитаних мають високий рівень розвитку даного компонента, в той час як тільки у 5,5% опитаних виявлено високий рівень розвитку другого компонента синдрому – резистенції, а також у 5,5% опитаних – високий рівень розвитку третього компонента синдрому – виснаження. Тобто можна говорити про те, що «професійне вигорання» починає розвиватись із першого компонента – напруження та надалі погіршується внаслідок ігнорування основних симптомів.

Варто відмітити, що працівники, що працюють в офісі, так само мають високий розвиток компонента «напруження» - 11% респондентів, що майже ідентично показнику в дистанційних співробітників. Тоді як компонент «резистенції» має більше вираження в офісних працівників – 7%.

*Таблиця 2.1*

**Рівень розвитку компонентів синдрому «професійного вигорання»**

№ з/п	Компоненти синдрому «професійного вигорання»	Рівні розвитку компонентів синдрому «професійного вигорання», (у % від загальної кількості опитаних)					
		Низький		Середній		Високий	
		дист.	офіс	дист.	офіс	дист.	офіс
1	Напруження	55,5	55	33,3	34	11,2	11
2	Резистенція	50	48	44,5	45	5,5	7
3	Виснаження	72,25	71	22,25	24	5,5	5

Такий висновок підкріплюється і даними про розвиток у працівників окремих симптомів «професійного вигорання». Дані, отримані в результаті дослідження, свідчать про те, що у всіх працівників в синдромі «професійного вигорання» домінують симптоми першого компоненту – напруження (**Додаток А**). Якщо проранжувати симптоми «професійного вигорання» за частотою виникнення, то перше місце отримує симптом «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» – у 50% опитаних він є сформованим. Друге місце має симптом «редукція професійних обов'язків» – 28% опитуваних. Третє – симптом «Загнаність у кут» – 22,2% опитуваних. Четверте місце – симптом «особистісне відчуження(деперсоналізація)» – 17% опитуваних. П'яте – симптом – «тривога і депресія» – 16,8% опитуваних, тощо (табл.2.2).

Аналізуючи дані отримані від працівників, що працюють в офісі, можемо побачити, що відносно «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» так само притаманне більшості, однак усі інші показники свідчать про меншу ступінь наявності ознак професійного вигорання.

Отже, такі дані дають можливість нам розкрити сутність поведінкових реакцій працівників при виникненні синдрому. Переважна більшість опитаних дистанційних робітників, на наш погляд, схильні до такої захисної реакції, як «неадекватне вибіркоче емоційне реагування», що відображається на стосунках з оточуючими, може призводити до неадекватних емоційних реакцій, а також провокує редукцію професійних обов'язків.

Таблиця 2.2

## Особливості прояву симптомів «професійного вигорання»

№ з/п	Симптоми «професійного вигорання»	Відсоток від загальної кількості опитаних	
		дист.	офіс
1.	Неадекватне вибіркове емоційне реагування (симптом другого компоненту синдрому – резистенції»)	50	45
2.	Редукція професійних обов'язків (симптом другого компоненту синдрому – резистенції»)	28	27
3.	«Загнаність у кут» (симптом першого компоненту синдрому – напруження»)	22,2	25
4.	Особистісне відчуження (деперсоналізація) (симптом третього компоненту синдрому – виснаження»)	17	11
5.	Тривога і депресія (симптом першогокомпоненту синдрому – напруження»)	16,8	14
6.	Емоційне відчуження (симптом третього компоненту синдрому – виснаження»)	16,5	12
7.	Емоційний дефіцит (симптом третього компоненту синдрому – виснаження»)	11	8
8.	Переживання психотравмуючих обставин (симптом першого компоненту синдрому – напруження»)	5,5	4
9.	Незадоволеність собою (симптом першого компоненту синдрому – напруження»)	5,5	4
10.	Емоційно-моральна дезорієнтація (симптом другого компоненту синдрому – резистенція»)	5,5	4

11.	Розширення сфери економії емоцій (симптом другого компоненту синдрому – резистенція»)	5,5	4
12.	Психосоматичні та вегетативні порушення (симптом третього компоненту синдрому – виснаження»)	0	0

З метою з'ясувати ставлення до проблеми «професійного вигорання» та обізнаність в ній, між співробітниками було проведено опитування. Найбільш поширеною є відповідь, що синдром «професійного вигорання» невід'ємно пов'язаний з виснаженням емоційної сфери людини. Основними детермінантами розвитку синдрому «психічного вигорання» найчастіше визначають: професійний стрес; емоційну напругу; відсутність перспектив професійного розвитку; конфлікти у колективі; одноманітність праці; негармонійно створений розпорядок робочого часу. У результаті проведення опитування визначено найбільш поширені методи профілактики та подолання синдрому «професійного вигорання»: перебування на свіжому повітрі, здоровий сон, організація режиму дня, розподілення професійних ролей та обов'язків, гармонізація емоційно-вольової сфери, ауторелаксація.

Важливо відзначити, що 83% опитаних стверджують, що саме жінки найбільш схильні до розвитку синдрому «професійного вигорання», а 67% опитаних вказують, що найбільш піддаються ризику виникнення синдрому працівники в перші 5 років своєї професійної кар'єри (у зв'язку з відсутністю досвіду у подоланні професійних проблем).

За даними, отриманими в процесі тестування Шкали тривожності (State-Trait Anxiety Inventory - STAI) Ч. Спілбергера, адапт. Ю. Ханіна було отримано такі результати (Таблиця 2.3, 2.4).

Таблиця 2.3

#### Особливості прояву особистісної та ситуативної тривожності

		низька	помірна	висока
Особистісна	дист.	36	64	-

тривожність	офіс	31	69	-
Ситуативна тривожність	дист.	38	62	-
	офіс	34	66	-

Працівники мають в наявності низький та помірний рівень, як особистісної тривожності так і ситуативної, високий рівень прояву тривожності не прослідковується. Це свідчить про те, що у працівників гарне психоемоційне здоров'я і психологічна стійкість. У них відсутні страхи, комплекси та інші негативні риси, які деструктивно впливають на роботу. Працівники з підвищеною особистісною тривожністю, зазвичай, сприймають все на свій рахунок. Однак у нашому дослідженні показники особистісної тривожності низькі та помірні, а їх емоційний стан відповідає нормативам.

Зазначимо також, що існує певна кількість осіб, які задоволені дистанційною роботою, серед них 25% тоді, як тих, кому робота не приносить задоволення – 10%. Відповідність дистанційної роботи очікуванням становить 11,7% і не відповідає очікуваним результатам у роботі – 15%. Таким чином, серед суттєвих переваг дистанційної форми роботи можна відзначити наступні: можливість працювати у будь-який час (згідно індивідуального графіку навчання); будь-якому місці (важкодоступних місцевостях); можливість робити у власному часовому розподілі (необмеженість у часі); доступність матеріалів (доступ до необхідної літератури); мобільність (зв'язок здійснюється шляхом on-line і off-line); дистанційна робота у спокої.

Аналіз результатів дослідження за «Шкалою Т. Холмса та Р. Рея «Стресонаповненість життя» (адаптована до завдань дослідження С. О. Ніколаєнком та О. Ю Решетніковою). Для визначення аналізу та результатів цього дослідження нами були використані такі види описової статистики, як середнє значення, мода, стандартне відхилення, коефіцієнт варіації. Нами були отримані дані результатів дослідження рівня стресонаповненості життя робітників під час робочої діяльності.

В таблиці показано у відсотках стресонаповненість роботи.

*Таблиця 2.4*

### Стресонаповненість роботи

	Рівень стресонаповненості	Середнє значення	Медіана	Стандартне відхилення	Коефіцієнт варіації
Дист.	93%	526	527	191	36%
Офіс	85%	465	501	87	11%

Ми визначили, що у дистанційних робітників високий рівень стресонаповненості життя – 93%, тобто високий рівень психічного напруження та велика кількість стресових подій.

В Таблиці 2.4 нами показано, що середнє значення показників рівня стресонаповненості для дистанційних робітників високе, показники медіани теж свідчать про те що, половина вказаних результатів має високий рівень оцінювання. Результати дослідження мають показники високого стандартного відхилення, тобто розкид показників свідчить про те, що результати не однорідні. Коефіцієнт варіації показує, що всі значення вибірки не неоднорідні, тобто в ній є фактори, які впливають на різницю з середнім показником.

На відміну від працівників, що працюють дистанційно, офісні робітники мають відносно нижчі показники стресонаповненості життя – 85%, середнє значення є на 12% нижчим, та результати більш однорідні.

За результатами дослідження шкал стресонаповненості життя нами були обраховані вказані вище дані. При цьому показники середнього рівня свідчать:

- 1) високими є значення наступних чинників, які викликають стрес (це «виступи перед аудиторією»);
- 2) середніми є значення наступних чинників, які викликають стрес (це «велика робоча напруга», та «невідомість майбутнього, через

непоінформованість», «тиск зі сторони менеджерів», «некомпетентність менеджерів»;

3) нижче середнього є значення наступних чинників, які викликають стрес (це «сумніви щодо обраної професії» та «непорозуміння з менеджерами»);

4) найнижчий рівень стресогенності мають наступні чинники, які викликають стрес (це «конфлікти в групі», та «інші причини»).

Отже, найвищий показник стресогенності являє собою роботу, тож розглянемо другу шкалу, яка виділяє чинники які викликають стрес під час сесії у студентів. Згідно Таблиці 2.5, стресонаповненість життя під час сесії висока, про що свідчить середнє значення, та медіана, яка вказують на те, що половина відповідей має високий рівень. Вибірка не однорідна – має різні показники, тому має високі показники стандартного відхилення. Всі середні значення показників не є рівними один з одним, тобто неоднорідний коефіцієнт варіації.

Також в таблиці показано результати стандартного відхилення, які мають високі показники. Дані показники свідчать, що вибірка не є однорідною, тому що вона має різні середнє значення у чинників, які впливають на стрес. Показники моди говорять про те, що у вибірці найвищий бал зустрічається відносно таких чинників, як «виступи перед аудиторією» та «невідомість майбутнього». А найнижчі – відносно таких чинників, як «конфлікти в групі». Коефіцієнт варіації свідчить про те, що вибірка неоднорідна, тобто великий розкид даних, тобто відповідей, щодо середнього значення.

**Таблиця 2.5**

**Показники чинників стресонаповненості життя під час роботи**

№	Питання	Середнє значення		Стандартне відхилення		Мода		Коефіцієнт варіації	
		Дист.	Офіс	Дист.	Офіс	Дист.	Офіс	Дист.	Офіс

1	Велика робоча напруга	55	41	21	18	50	30	38%	11%
2	Виступи перед аудиторією	64	53	29	21	100	80	46%	15%
3	Непорозуміння з менеджерами	46	37	29	18	40	20	64%	13%
4	Здача роботи	69	53	25	21	90	40	36%	7%
5	Конфлікти з співробітниками	35	27	31,5	24	20	10	36%	12%
6	Конфлікти в групі	27	15	25,6	18	20	10	89%	14%
7	Тиск зі сторони менеджерів	53	42	30	24	60	40	95%	11%
8	Некомпетентність менеджерів	49,5	37	31	23	50	20	56%	15%
9	Невідомість майбутнього	55	48	31	24	90	30	62%	13%
10	Сумніви що до обраної професії	43,5	31	33	21	50	10	57%	11%
11	Інша причина	36	27	31	22	50	20	76%	5%

Всі середні значення показників не є рівними один з одним, тобто неоднорідний коефіцієнт варіації.

Для дослідження статистичної значимості ми використали кореляційний аналіз за критерієм r-Пірсона за допомогою програми SPSS Statistics. Коефіцієнт r-Пірсона дорівнює 0,006.

Опитувальні повідомили, що їхня тривожність починалася з помірно високого рівня на першому балі оцінювання ( $M = 5,50$  із 7-бальної шкали,  $SD = 0,84$ ), але потім знизилася до постійного рівня для кожного наступного оцінювання ( $M \approx 4,5$ ,  $SD \approx 1,0$ ). Дисперсійний аналіз повторних вимірювань,

які виконали вимірювання в кожному пункті оцінювання, показав, що це статистично значуще зниження;  $F(6, 264) = 33,08$ ,  $p$ -значення  $< 0,001$ ,  $\eta^2 = 0,43$ . Однак ця змінна лише помірно пов'язана (усі значення  $r \leq 0,29$ ) із занепокоєнням або результатами тестів протягом періодів оцінювання, причому більшість кореляцій були справжніми зв'язками нульового порядку.

Лише невелика кількість цих кореляцій була статистично значущою, і якщо для врахування кількості проведених тестів використовується корекція помилок Бонферроні, вони стають статистично незначущими.

У спробі визначити, чи різні рівні потреби в досягненні вплинули на тестові бали, ми порівняли високі та низькі бали за шкалою, поділені на середній бал за цей час оцінювання. Ідентичні результати були отримані з середнім розподілом. Всі  $t$ -тести були статистично незначущими, при цьому працюючі, орієнтовані на низькі та високі досягнення, отримували майже однакові оцінки за своїми статистичними тестами. Коли низькі та високі рівні вигорання були введені в повторні вимірювання статистичних шкал тривоги як міжсуб'єктний фактор, це не спричинило основного ефекту для жодної зі шкал, а також не було значної взаємодії в часі для жодної шкали.

Близькість коефіцієнта кореляції до нуля для пари вибірок «тривожність»-«вигорання» пов'язана не з відсутністю зв'язку, а з його не лінійністю.

Однак є докази того, що ані рівень тривожності загалом, ані статистичні дані про тривожність/вигорання за допомогою інструменту STARS зокрема не є статичними. Дослідження, які дійсно оцінюють зміни, свідчать про те, що з часом тривога зменшується, а вигорання покращується, зазвичай через спеціальне втручання, призначене для цього. Однак результати дещо неоднозначні, і деякі типи тривоги та вигорання до статистики можуть залишатися стабільними або навіть погіршуватися

## **Висновки до другого розділу**

В результаті нашого дослідження за методиками нами були зроблені наступні висновки. У дистанційних робітників спостерігається висока оцінка стресонаповненості роботи.

Це свідчить про те що, через велику робочу напругу, тиск зі сторони менелжерів, виступи перед аудиторією – ці фактори спричиняють у робітників велику психічну напругу, яка в результаті перетворюється на стрес.

Рівень стресу у офісних працівників під час роботи виявився значно меншим, за очікуваний.

|

### **РОЗДІЛ 3. Розробка та апробація психокорекційної програми для зменшення симптомів тривожності та емоційного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи**

#### **3.1. Психокорекційна програма для зменшення симптомів тривожності та емоційного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи**

Основним принципом при створенні програми були мінімум зусиль і максимум потужності. Співробітники повинні проводити на заняттях якомога менше часу, а вправи не повинні бути надто складними, щоб усі учасники програми могли легко справлятися з фізичним навантаженням і не припиняти тренування передчасно.

Аналізуючи дослідження різних дослідників, ми визначили мінімальний час фізичної активності – 20 хвилин на тиждень на заняттях не менше 2 разів на тиждень. Верхньої межі не було, тому що все залежало від учасників та їхніх побажань.

Що стосується виду фізичної активності, то найбільш оптимальним і недорогим варіантом виявилось поєднання ранкової зарядки і дихальних вправ [12]. Дихальні вправи широко визнані за їх користь для фізичного та психічного здоров'я.

Вони:

- знижують рівень стресу організму;
- знижують ЧСС;
- мають тископонижувальну дію;
- поліпшують клінічні симптоми діабету та їх вираженості;
- знижують рівень депресії;
- зменшують прояви хронічного болю;
- допомагають краще регулювати реакцію організму на втому і стрес;
- знижують ймовірність емоційного виснаження [13].

Фізіологічно організм людини виділяє 70% продуктів метаболізму через дихальні шляхи та процес дихання. Якщо процес дихання неефективний, організм не повністю звільнений від токсинів, то інші системи організму перебувають у більшому компенсаторному перевантаженні і змушені працювати понаднормово, що згодом може призвести до змін і захворювань. При видиху повітря з дихальних шляхів виділяється вуглекислий газ, який є природним продуктом метаболізму організму. Насичення мозку киснем знижує рівень надмірної тривожності.

Крім того, правильне дихання забезпечує правильну роботу всіх внутрішніх органів: стравоходу, шлунка, кишечника, печінки і підшлункової залози. Під час глибокого дихання рухи діафрагми стикаються з серцем і його оболонками. При вдиханні повітря діафрагма звужується, а шлунок розширюється. Це дає можливість м'язам торкатися до життєво важливих внутрішніх органів, що покращує їх трофіку та кровообіг.

Контрольоване дихання також зміцнює і тонізує м'язи передньої черевної стінки. Кисень циркулює в крові і утворює стійке з'єднання з гемоглобіном в еритроцитах. Це, в свою чергу, допомагає організму в обміні поживних речовин і вітамінів. Крім того, глибоке дихання видаляє весь вуглекислий газ і підвищує вміст кисню в крові, що покращує якість крові та роботу мозку.

Під час глибокого дихання краще живляться мозок, спинний мозок і периферична нервова система. Покращує роботу всього організму і зміцнює загальний стан здоров'я, оскільки нервова система тісно пов'язана і забезпечує трофіку і іннервацію всіх частин тіла.

Окрім глибокого контрольованого дихання, ранкова зарядка має багато переваг для організму. Вправи можуть бути чудовим джерелом енергії. Крім того, ранкова зарядка покращує концентрацію та розумові здібності протягом дня. Деякі дослідження показали, що фізичні вправи пробуджують організм краще, ніж кава.

Фізична активність знижує рівень стресу в організмі, покращує настрій і робить нас щасливими. Серед інших переваг ранкової зарядки:

- Наповнюють енергією і розвивають швидкість реакції - результати багатьох досліджень показують, що фізичні вправи безпосередньо впливають на центральну нервову систему, підвищують енергію і знижують втоми. Дослідники з Університету Джорджії виявили, що регулярні вправи низької інтенсивності можуть підвищити рівень енергії та зменшити втоми [21];

- Покращує сон – за словами Шарлін Гамальдо, доктора медицини та медичного директора Центру сну, помірні аеробні вправи подовжують фазу повільного сну, під час якої мозок і тіло загалом омолоджуються [29];

- Підвищує впевненість у собі та самооцінку – з часом ми починаємо прагнути до кращих результатів і з нетерпінням чекаємо досягнень [24];

- Допомагає при прокрастинації – якщо ви починаєте регулярно займатися вранці, прогноуються зусилля й в інших сферах життя [24].

Тому ми пропонуємо наступну програму тренувань:

- Тривалість програми: 30 днів.
- Періодичність занять: не менше двох разів на тиждень.
- Загальна тривалість уроку на тиждень: мінімум 20 хвилин.

Види фізичних вправ:

- обов'язкові:

- 1) Дихальні вправи. Дихальні вправи слід повторювати 4-5 разів на день по 10-15 хвилин.

- а) Вдих із зімкнутими губами (видих із опором). Найпростіша, але дуже ефективна вправа, яка покращує механічні властивості легенів і нормалізує газообмін. Початкове положення: стоячи або сидячи. Зробивши досить глибокий вдих через ніс, необхідно повільно видихнути протягом 4-6 секунд, обхопивши трубку губами.

- б) Діафрагмальне дихання: Вихідне положення – лежачи на спині. На рахунок один-два-три зробити глибокий, сильний, довгий вдих зімкнутими губами в бік передніх м'язів живота, тобто тиск живота (цього разу живіт

сильно тягне), порахувати. Зробіть чотири вдихи діафрагмою, максимально розтягнувши живіт, потім швидко скоротіть м'язи живота і кашляйте кілька разів одночасно. Для відпрацювання діафрагмального дихання цю вправу можна виконувати з вихідного положення стоячи, лежачи, сидячи і навіть під час ходьби чи бігу [24]. Починати вправи слід на спині, а через деякий час, коли ви добре освоїти техніку, переходьте в положення стоячи.

в) Дихання спиною грудьми і дихання зімкнутими губами: Початкове положення – стоячи, ноги на ширині плечей, руки на ширині плечей. Перетворіть руки в долоні (основне положення). Зробіть глибокий вдих, рахуючи до одного, і одночасно складіть руки. Після цього затримайте дихання на кілька секунд і видихніть через зімкнуті губи і поверніться у вихідне положення.

г) Дихання передньою грудьми з диханням зімкнутими губами: Початкове положення - Основне положення. На рахунок зробіть глибокий вдих і відведіть руки назад, наскільки зможете. Слід затримати дихання на кілька секунд і порахувати на два, видихнути з зімкнутими губами і повернутися у вихідне положення [13].

Виконуючи дихальні вправи, необхідно дотримуватися таких правил.

- Одяг має бути зручним і не утрудняти рухів грудей.
- Не тренуйтеся раніше ніж через 2 години після їжі.
- Дихання повинно бути спокійним і вільним.
- Амплітуда, ритм і глибина дихання повинні відповідати рухам тіла, щоб не порушувати динаміку дихання:

а) Підняти кінцівки, випрямити корпус, розвести руки в сторони тощо, тобто дихати одночасно, розгинаючи грудну клітку [11];

б) Видих, навпаки - здійснюється при опусканні рук, згинанні корпусу тощо, тобто при стисканні грудної клітки.

- Найефективнішими положеннями є «кидок» і «стоячи», які створюють більш сприятливі умови для функціонування дихальної системи,

тоді як положення «сидячи» не є оптимальним для виконання дихальних вправ. Заняття проводити не менше 3 разів на день по 10-15 хвилин [12].

2) Ранкове навантаження. Загалом можна виділити три основних етапи ранкової зарядки:

- Розминка ший, рук і спини (дихальні та прості вправи).
- Розтяжка (допомагає зігріти тіло після сну).
- Силкові вправи (основні вправи охоплюють усі частини тіла, без перевантаження).

Ідеальний час: 15 хвилин.

План вправ для ранкової тренування:

- Ходіть на місці 30 секунд.
- Нахил голови, поворот ший.
- Обертальні рухи плеча, руки і кисті.
- Тіло нахиляється в сторони для скорочення та нахилу м'язів.
- Підняти ноги вперед і в сторони.
- Вправи на розтяжку.
- Біг.
- Дихальна гімнастика для відновлення пульсу і ЧСС [23].

Рекомендації:

- 1) Вправи на прес, віджимання, різні статичні вправи, планки;
- 2) Біг і, по можливості, заняття різними видами спорту (футбол, волейбол, плавання тощо);
- 3) Йога та інші види медитації, якщо це необхідно.

Інші вимоги:

1. Наприкінці кожного тижня надсилати міні-звіт про те, що робиться протягом тижня - що робиться і як довго.

2. Наприкінці заняття надіслати відгук про виконану роботу та зцілення, яке відчували учасники під час різних фізичних вправ.

Наступним кроком ми розробили та впровадили програму саморегуляції та релаксації співробітників.

Реалізована програма спрямована на навчання обслуговуючого персоналу методам саморегуляції в стресових ситуаціях.

Ця програма робить наступне:

1. Ознайомити співробітників з сучасними методами самостійного подолання стресових ситуацій.
2. Навчити співробітників визначати рівень стресу і визначати стан психічного резерву або ресурсів для боротьби зі стресовою ситуацією.
3. Підвищення стійкості працівників до психологічного стресу шляхом використання методів саморегуляції стресових ситуацій.
4. Допомогти співробітникам адаптуватися до змін.
5. Розробити індивідуальні підходи до самостійного подолання стресових ситуацій з урахуванням індивідуальних особливостей та уподобань співробітників.

Основу програми складають практичні методи, які можна використовувати в індивідуальній роботі та груповій роботі під керівництвом психолога або консультанта, знайомого з методами саморегуляції в стресових ситуаціях [7].

Програма складається з наступних блоків:

1. Самодіагностика рівня стресу.
2. Визначте природні та специфічні способи саморегуляції.
3. Вивчіть швидкі та довгострокові способи боротьби зі стресом.

Частина 1. Самодіагностика рівня стресу.

Наступну вправу можна виконувати для самодіагностики стресу в тілі або м'язах.

Інструкція: «Виконайте наступне завдання, щоб виявити вашу особисту реакцію на стрес». Намалюйте фігуру людини. Згадайте недавню стресову ситуацію у вашому житті. Тепер заштрихуйте ті частини тіла, які відчували себе некомфортно на фігурі людини. Наприклад: напруга, біль, тремор, поколювання, вібрація тощо. Це відчуття, які зазвичай не сприймаєш у звичайному ритмі життя» [12].

Ще один хороший спосіб визначити свій рівень стресу - оцінити вашу емоційну реакцію. Інструкції такі:

«Перевірте, чи належать почуття, наведені в таблиці, вашим». Оцініть частоту і інтенсивність емоцій за шкалою від 1 до 10. Якщо співробітник помічає, що постійно відчуває більше половини цих емоцій, необхідно вжити заходів для стабілізації емоційного стану. Будь-яку емоцію, оцінену вище 5-тибального, слід вважати показником високого рівня стресу [6].

Цю діаграму емоційного стану можна використовувати для самоконтролю кожні 3-4 місяці, щоб дізнатися, які емоції були в минулому, як відчувається працівник зараз і яких емоцій він очікує в майбутньому. Якщо працівник вважає, що в найближчі 3-4 місяці він переживе більше чотирьох емоційних станів на рівні більше 5 балів, можна вжити профілактичних заходів.

Таблиця емоційних станів

Емоції	Частота	Інтенсивність
Гнів		
Тривога		
Депресія		
Розчарування		
Відчуття провини		
Відчуття безпомічності		
Відчуття безвиході		
Роздратування		
Почуття самотності		
Почуття розгубленості		
Злість		
Нетерпимість		
Сором'язливість		
Почуття, що Вас не		

Навчальна частина 2. Розпізнавання природних і спеціальних способів саморегуляції.

Природні методи саморегуляції засновані на можливостях, «доступних» працівникам. І ця практика в першу чергу стосується раціонального планування розпорядку дня та способу життя працівника.

Найпростіші та корисні методи саморегуляції для співробітників:

- Спорт, походи та інші фізичні навантаження. Фізичне виснаження сприяє зниженню психічної напруги;
- Водні заботи (купання) допомагають заспокоїтися;
- Хобі та ігри допомагають розслабитися та покращують настрої;
- Спілкування зі спокійними та оптимістичними людьми.

Розроблені спеціальні методи самоконтролю у вигляді практичних вправ, пов'язаних з диханням, оскільки воно сильно впливає на емоційний стан людини. Кожна зміна емоцій змінює подих. Так, наприклад, дихання допомагає нам у моменти тривоги, відчаю, смутку та загальної слабкості. А видих можна розглядати в контексті більшого контролю, придушення гніву та більшого стресу. Так, залежно від положення, можна більше зосередитися на вдиху чи видиху [9].

Вправи на зосереджене дихання:

1. Знайдіть місце, де вам не заважатимуть, і сядьте. Покладіть одну руку на живіт, а іншу на груди. Прислухайся до свого дихання. Просто вдихати і видихати через ніс. Якщо ви чуєте своє дихання, це означає, що воно дуже важке. Зосередьтеся на диханні через діафрагму. Вдихнути через ніс і повільно і спокійно видихніть через рот. Подивіться вперед і відкрийте очі. Робіть паузу між кожним вдихом і видихом. Дозвольте своєму тілу природним чином розслабитися, повністю звільнившись від будь-якого стресу [9].

2. Ця вправа необхідна, коли ви помітили, що в стресовій ситуації напружилися і робите поверхневий вдих.

3. Іноді дихання стає засобом візуалізації або навіть медитації: ви можете уявити процес дихання таким чином. Думайте про повітря, яким ви дихаєте, як про пару. Уявіть, як пара надходить через ваш ніс або рот, потім спускається в горло до легенів і заповнює все ваше тіло. Спостерігайте, як пара тане, змішується з повітрям, і починайте процес знову.

4. Можна почати підрахунок дихальних циклів. На вдиху повільно порахувати «один», на видиху сказати «і». На наступному вдиху скажіть «два» і продовжуйте, поки не порахуєте до чотирьох. Потім повторити спочатку.

5. Якщо ви змогли зосередитися на своєму диханні за допомогою візуалізації, підрахунку або іншим способом, не намагайтеся змінити чи контролювати його. Нехай дихання регулюється автоматично. Через 10-20 хвилин приготуйтеся закінчити сеанс. Коли ви перестаете зосереджуватися на диханні, ви повертаєтеся до реальності. Кліпніть очима кілька разів, а потім відкрийте їх. Ви можете повернутися до нормальної роботи, посидівши мовчки хвилину-дві [1].

До специфічних методів саморегуляції відносяться метод аутотренінгу або аутогенних вправ, прогресуюча м'язова релаксація - десенсибілізація, медитація.

Аутогенна вправа, або самовправа, є типовою технікою аутотренінгу для максимального розслаблення м'язів, запропонованою австрійським психіатром Йоганном Шульцем у 1932 році. Цей метод був ретельно вивчений і сьогодні існує безліч його варіацій.

Класична методика І. Шульца складається з 6 стандартних вправ:

1. Спрямоване розслаблення м'язів як уявне відчуття в наступному порядку: права рука - ліва рука - права нога - ліва нога - тіло.

2. Навички довільного розслаблення кровоносних судин. Коли ми подумки намагаємося відчутти тепло в тілі. Порядок той самий.

3. Удосконалення здатності довільного дихання.
4. Добровільне розширення кровоносних судин внутрішніх органів.
5. Прискорення або уповільнення ЧСС довільними змінами.
6. Допоміжна, спрямована вазоконстрикція головних судинних реакцій.

Тут використовується ідея прохолодних, фронтальних вітрів і храмів [11].

Мета аутотренінгу - зняти нервову систему і психічне напруження, швидко набратися сил і контролювати емоційний стан. Ця процедура використовується для усунення неприємних відчуттів.

Для групової роботи ми пропонуємо кілька вправ з елементами самостійної підготовки:

1. Короткий тренінг самоуправління. Кожен учасник розміщується в зручному місці. Ведучий дає наступну інструкцію: «Дихайте рівно». Розслабтеся і відчуйте приємну важкість в ногах і руках. Твої повіки важкі. Дихайте рівномірно, глибоко. Ви відчуваєте приємне тепло в тілі. Відчуваю приємну тяжкість в руках і ногах. Твої повіки ще важчі. Дихайте рівномірно, глибоко. Ви перестаєте відчувати свої ноги і руки. Ти літаєш по повітрю. Найщасливіші події твого життя перед очима. Ти згадуєш і бачиш найприємніше, найкраще, що коли-небудь траплялося з тобою, як мить. А тепер уявіть, що кожен із нас йде по черзі. Ви відчуваєте себе сповненими сил і енергії. Тепер я рахую до трьох. При слові «три» ваші очі відкриваються, і ви відчуваєте хвилювання. Раз, два, три...» [22].

2. Готуватися до колективної автономії. Починається з регулярних аутотренінгів. Потім ведучий пропонує представити певний сценарій, у якому бере участь уся група. Наприклад, спільні прогулянки по місту. Кожен учасник починає у своїй уяві візуалізувати прогулянку. Тоді стає зрозуміло, як хтось почувається, хто що бачив, звідки учасник.

3. Уявлення в думках. Після попереднього занурення ведучий дає таку інструкцію: «Ви стоїте на лузі. Ще ранок, але сонце вже світить. Ти відчуваєш його промені на своєму обличчі і ніжний вітер щось шепоче тобі. Ви переходите через поле і піднімаєтеся на невеликий пагорб, з якого

відкривається вид на всю місцевість... Ви стоїте на пагорбі й бачите, як до вас летить великий птах. Пташка велика, але нікуди не втечеш, бо вона гарна і має м'які крила. Він сидить поруч з вами, і підходить маленький чоловічок. Каже, на цій пташці можна полетіти куди завгодно — куди завгодно... Повертаєшся, чоловічок сидить і летить».

4. «Я в групі». Інструкція ведучого: «Закрийте очі... Тепер кожен правою рукою бере сусіда за праву руку і рухає нею: намагайтеся не відкривати очі, щоб зосередитися на звуках навколо, нехай кожен зосередиться на собі». Звертайте увагу на те, що ви чуєте, деякі люди слухають і намагаються вивчити звук, який до них долітає. Тепер зосередьтеся на руках правого і лівого сусідів, яких ви торкаєтеся перед тим, як відкрити очі. Спробуйте запам'ятати, яка долоня занадто гаряча, а яка холодна. Тепер, як і раніше, закрийте очі, відкрийте руки і зосередьтеся на своєму диханні, повітрі, що входить і видихає через ваші ніздрі та губи, відчуваючи рух грудей і живота з кожним вдихом і видихом. Тепер спробуйте порахувати кожен вдих і на п'ятий день відкрийте очі» [34].

Прогресивне розслаблення м'язів. Цей метод використовується для того, щоб налаштуватися, лежачи на спині або сидячи в зручному кріслі. Ця техніка релаксації була розроблена Едмундом Джейкобсоном і заснована на зміні фізичного стану, що викликає позитивні зміни в мозку та внутрішній нервовій системі. Ментальні образи використовуються для зниження чутливості до стресу та ситуацій [4].

Е. Якобсон вважає, що більшість людей втратили здатність правильно оцінювати ступінь напруги м'язів. У зв'язку з цим у них спостерігається постійна напруга м'язів і пов'язане з цим занепокоєння. У техніках прогресивної м'язової релаксації людина спочатку отримує інформацію про те, які м'язи її тіла напружені, а які розслаблені. Його завдання - навчити довільного розслаблення м'язів.

Курси десенсибілізації вчать досягати реакції релаксації під впливом стресових факторів і тривоги. Цей метод зарекомендував себе як хороший

спосіб подолання страху, емоційної напруги тощо, які можуть викликати у людини нав'язливі та жахливі думки, головний біль, нервозність тощо [1].

Розслаблення м'язів можна використовувати самостійно або разом з психічним розслабленням.

Цілеспрямоване тренування м'язової релаксації:

Ведучий «Знайди місце, де тобі буде зручно сісти, головне сидіти прямо». Руки вільно розташуйте на стегнах, ступні разом, ступні на підлозі, носками попереду. Будьте обережні, щоб не заважати. Розвійте неприємні думки протягом 20 хвилин (вимкніть мобільний телефон і т. д.) Уявіть своє життя як щасливий час або красиве місце - гори, ліси, море. Зробіть кілька глибоких вдихів, щоб подумати про свої проблеми, а потім зосередьтеся. Спробуйте відчутти, де у вашому тілі знаходиться напруга. Потім по черзі стискайте кожну частину тіла [2]:

- Ступні - щільно притиснути до підлоги, потім розслабити.
- Ноги, ікри, коліна - прямі, стопу щільно притиснути до підлоги, а пальці до взуття, розслабити.
- А тепер почніть розтягувати ноги. Підніміть пальці ніг якомога вище приблизно на п'ять секунд. Тоді розслабтеся.
- Сідниці – витягніть ноги і підніміть їх на кілька сантиметрів від землі, стисніть стегна, розслабте.
- Руки – стиснути пальці в кулаки, розтиснути їх.
- Передпліччя – розтягнути м'язи, розслабити.
- Груді – стиснути, розслабити.
- Живіт – вивести, підняти вперед, розслабити.
- Грудна клітка - випрямити з силою, розслабити.
- Плечі – максимально підняти до вух, розслабити, опустити.
- Шия – максимально витягніть підборіддя, потім максимально опустіть його і покладіть підборіддя на груди, розслабтеся.
- Обличчя – максимально наморщити чоло, уявити, що ви їсте лимон, потім розслабити м'язи обличчя.

- Щелепа – максимально стиснути зуби, розтиснути їх і відкрити рот.
- Закрийте очі, відкрийте очі.
- Лоб – зробіть жорстку складку, підніміть їх якомога вище, розслабте.

Виконуйте цю вправу в певному порядку. Це допомагає навчитися контролювати своє тіло. Утримуйте кожну групу м'язів протягом 5 секунд і стисніть якомога сильніше, потім розслабте. Спробуйте відчутти, що відбувається у ваших м'язах під час процесу розслаблення. Спробуйте відчутти різницю між напруженим і розслабленим станом [34].

Медитація. Існує багато форм і видів медитації, але в цілому це практичний спосіб допомогти відновити внутрішню рівновагу в стресовій ситуації.

1. Медитація під музику. Виберіть місце, де можна спокійно сісти, заплющити очі і послухати улюблену музику. Це повинна бути класична музика або спеціальні композиції для медитації та релаксації. Нехай ваші думки течуть вільно під час звучання обраної композиції. Не намагайтеся контролювати їх, просто слухайте і дивіться, куди вони вас приведуть. Нехай музика оточує вас. Навушники можуть бути простішими у використанні. Коли музика зупиниться, прислухайтеся до тиші на мить і відчуйте, наскільки ви розслаблені.

2. Ходяча медитація. Вирушайте на прогулянку на самоті - бажано в парк або сквер. Не дивіться на людей навколо вас - зосередьтеся на тому, куди ви йдете, але не зосереджуйтеся ні на чому конкретному. Не стежте за своїми думками, але завжди намагайтеся пам'ятати, що ви збираєтеся лише медитувати. Відчуйте рух свого тіла, понюхайте повітря, запах рослин. Дихайте вільно животом. Час від часу робіть глибокі вдихи, щоб зняти підвищену напругу [1].

3. Роздуми на тему. Візьміть невеликий предмет, який вам подобається, покладіть його близько до себе і уважно вивчіть його. Закрийте очі і візуалізуйте цей об'єкт. Перевірте всі деталі. Відкрийте очі і подивіться ще раз. Можливо, зараз ви побачите там щось нове, чого раніше не помічали.

Закрийте очі і знову уявіть цей предмет. Продовжуйте медитувати 10 хвилин [40].

4. Слухова медитація. Знайдіть тихе місце, де вас ніхто не турбуватиме. Сядьте зручно в крісло. Поставте п'яти на підлогу. Закрийте обидва вуха пальцями. Інші пальці повинні злегка лежати на маківці. Прислухайтесь до звуків, які резонують у вас - звуку вашого дихання, серцебиття тощо.

5. Групова медитація «Слово». Група сідає в коло. Конкретне слово, наприклад «влада». Потім приділіть йому увагу 10-15 хвилин, розкажіть про себе. Наступне зображення надано для пояснення завдання: скажіть слово подумки, як повітряна кулька. Але бульбашка пройшла довгий шлях глибоко всередині нього, перш ніж він прийшов до тям. Звертати увагу на значення слова — означає шукати походження його сутності в глибинах свідомості до того, як воно набуде остаточної форми. В обох випадках учасники можуть закрити очі [4].

6. Медитація відновлює сили. Ця медитація підходить для роботи в ситуаціях сильної втоми, крайньої втоми, інформаційного та емоційного перевантаження.

Прийміть зручне положення лежачи. Постарайтеся знайти найбільш зручне положення і трохи полежати, зосередившись на своєму диханні. Потім спробуйте зрозуміти, що вам потрібно в даному випадку - яких людей, яке оточення, які потреби і бажання зрозуміти, задовольнити і т.д. На наступному кроці цієї медитації уявіть, як світло проникає у ваше тіло, коли ви дихаєте ногами. Це може бути якесь яскраве світло, можна вибрати колір для фарбування. Ви збираєте це світло на животі чи стегні. Таку ж візуалізацію можна зробити руками і зібрати світло в середині грудей. Це дозволяє за 15-20 хвилин позбутися фізичної та розумової втоми [18].

Блок 3. Вивчити швидкі та довготривалі методи зняття стресу.

Якщо ви раптом потрапили в стресову ситуацію, ви можете скористатися цією технікою швидкого розслаблення. Перш ніж почати, виберіть слово, яке є основою релаксації («спокій» або навіть «нічого»).

Про техніку швидкого розслаблення. Інструкція: «Покладіть руки на живіт і переконайтеся, що ви дихаєте через діафрагму. Закрийте очі. Зробіть глибокий вдих і подумки промовте ключове слово. Затримайте дихання і підніміть плечі якомога вище. Повільно видихніть. через рот, вимовляючи ключове слово вголос. Коли ви це зробите, повністю розслабтеся - плечі поверніть у вихідне положення. Відкрийте очі» [9].

Всі запропоновані вище способи саморегуляції можна назвати швидко-ефективними. Методи довгострокового управління стресом базуються на принципах запобігання, планування, перспективи та досвіду.

### **3.2. Результати апробації програми для зменшення тривожності та емоційного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи**

У запропонованій програмі брали участь дистанційні працівники. Вони не виявляли низької емоційної втоми, а переважали помірні та високі рівні. Висока та помірною емоційна втома, тривога та високий рівень стресу є поширеними.

Після завершення програми учасники повинні були подавати щотижневий міні-звіт і відгуки. Підсумовуючи, можна сказати, що більшість учасників були в захваті від занять та позитивно оцінили ситуацію. Ми також змогли побачити, коли стан значно покращився. Продемонструємо найцікавіші відгуки:

1. «Після першого тижня занять я не відчув особливого ефекту. Практика була настільки простою, що, здавалося, не дала серйозного ефекту. Я вже відчув, що заняття стали легшими з другого тижня і стало легше прокидатися щоранку. І зараз я відчуваю себе повним сил і енергії».

2. «Я давно хотів зайнятися дихальними вправами, але вважаю, що ця програма стала для мене хорошим початком. Спочатку після дихальних вправ у мене трохи запаморочилося в голові, але сьогодні я вже глибоко дихаю і відчуваюся позитивно. Я сповнений енергії. І я почав бігати сам.

Звичайно, не кожен день, кілька вечорів на тиждень, тому що мій графік не дозволяє. В результаті кардинально змінилося моє ставлення до багатьох завдань і проблем».

3. «Багато років тому я добре займався гімнастикою, але тепер я відчуваю, що діяльність, пропонована моєю сидячою роботою та сидячим способом життя, допомагає мені повернутися до мого старого життя та пристрасті, хобі. Я думав, що часу займатися в мене не було, але я дуже помилявся. 20 хвилин на тиждень було недостатньо, тому з наступного тижня я почав тренуватися по 30-40 хвилин на день. Зараз я почуваюся набагато краще».

Отже, після того, як 30-денна програма вправ була впроваджена та реалізована, учасники зафіксували наступні результати.

Результати тестування експериментальної групи порівнювали перед початком регулярних занять і в кінці 1-місячного періоду занять.

**Таблиця 3.1**

**Рівень стресонаповненості**

	Рівень стресонаповненості	Середнє значення	Медіана	Стандартне відхилення	Коефіцієнт варіації
До програми	93%	526	527	191	36%
Після програми	75%	441	502	85	10%

**Таблиця 3.2**

**Особливості прояву симптомів «професійного вигорання»**

№ з/п	Симптоми «професійного вигорання»	Відсоток від загальної кількості опитаних	
		До програми	Після програми

1.	Неадекватне вибіркове емоційне реагування (симптом другого компоненту синдрому – резистенції»)	50	41
2.	Редукція професійних обов'язків (симптом другого компоненту синдрому – резистенції»)	28	22
3.	«Загнаність у кут» (симптом першого компоненту синдрому – напруження»)	22,2	18
4.	Особистісне відчуження (деперсоналізація) (симптом третього компоненту синдрому – виснаження»)	17	12
5.	Тривога і депресія (симптом першогокомпоненту синдрому – напруження»)	16,8	13
6.	Емоційне відчуження (симптом третього компоненту синдрому – виснаження»)	16,5	11
7.	Емоційний дефіцит (симптом третього компоненту синдрому – виснаження»)	11	6
8.	Переживання психотравмуючих обставин (симптом першого компоненту синдрому – напруження»)	5,5	3
9.	Незадоволеність собою (симптом першого компоненту синдрому – напруження»)	5,5	3
10.	Емоційно-моральна дезорієнтація (симптом другого компоненту синдрому – резистенція»)	5,5	3
11.	Розширення сфери економії емоцій (симптом другого компоненту синдрому – резистенція»)	5,5	3
12.	Психосоматичні та вегетативні порушення (симптом третього компоненту синдрому – виснаження»)	0	0

Результати тестування показали, що всі вимірювані показники підвищилися у кожного учасника контрольної групи. Результати учасників наприкінці програми можна представити так: діагностовано середнє емоційне виснаження та середній рівень стресу.

Отже, можна зробити такі висновки: після завершення програми фізичної активності всі учасники відчували позитивні зміни за всіма показниками емоційного виснаження.

### **Висновки до третього розділу**

Організаційно-методологічні принципи наукового дослідження ми обґрунтували методами, які ми використовували в першій частині дослідження, які можна підсумувати таким чином:

- Пам'ятаючи про специфіку віддаленої роботи, можна очікувати сильної емоційної втоми;

- Співробітники компанії в цілому знайомі з поняттям емоційного виснаження, розуміючи його зв'язок із соціальним і психологічним благополуччям. Однак, як показало дослідження, простого розуміння проблеми емоційного виснаження недостатньо, щоб запобігти працівникам.

За результатами інтенсивних досліджень створено психокорекційну програму для усунення симптомів розумової втоми та стабілізації психоемоційного стану працівників, метою якої є покращення загального самопочуття та психоемоційного стану.

## ВИСНОВКИ

1. Здійснено аналіз взаємозв'язку тривожності та професійного вигорання працівників ІТ сфери, в результаті чого ми дізналися, що професійне вигорання класифікується як один із захисних механізмів, що визначається певним ставленням фахівця до його професійної діяльності. Клінічні симптоми вигорання різні, і в сучасній психології їх описано близько сотні. Симптоми втомі очевидні. На ранніх етапах розвитку це може бути переживання психотравмуючих станів, потім ці симптоми можуть перерости в психосоматичні проблеми.

Виникнення вигорання визначається характером робітника, умовами праці та характеристиками особистості. Дослідники визнають той факт, що організаційні та індивідуальні фактори однаково сприяють розвитку депресії.

2. Емпірично вивчили взаємозв'язок тривожності та професійного вигорання працівників ІТ сфери в умовах дистанційної роботи та дізналися, що спільними характеристиками, що відрізняють сферу дистанційної роботи та роботи в офісі і сприяють розвитку вигорання у співробітників, є виконання робочого дня, яке є результатом спілкування з оточуючими; багато різноманітного змісту та емоційності; більша відповідальність за результати спілкування тощо.

Серед факторів, необхідних для розвитку синдрому вигорання, одним із найважливіших є сильні характеристики кожної людини, особливо екстраверсія та інтроверсія. Техніки екстраверсії перешкоджають виникненню та прояву депресії, а інтроверсія, навпаки, сприяє розвитку депресії, тому люди, які звикли до спілкування та взаємодії, мають дуже помітну здатність захищатися від згубного впливу депресії. великий показник порівняно з іншими подібними.

При аналізі працівників дистанційної роботи ІТ-сфери спостерігаються: зниження професійної самооцінки; переживання особисті та професійні невдачі; розчарування як у професіоналі, здатному надати хоч якусь якісну

послугу. Описуються зміни професійного статусу людини, які виражаються як сумніви щодо корисності та необхідності праці людини в суспільстві, як відчуття нікчемності її праці. Вигорання – це засвоєна форма емоційної поведінки, як правило, пов'язана з роботою. Тривожність – це ще одна корисна функція, оскільки вона дозволяє людині використовувати свою енергію та витратити її економно. Але можливі його неефективні результати, коли «втома» негативно позначається на виконанні професійних завдань, здоров'ї та стосунках з колегами.

Показники переживання вигорання у дистанційних робітників дещо вищі, ніж у офісних робітників, і відповідають нормальному рівню стресу. Дійсно, підвищена відповідальність на роботі також викликає стрес і психічне виснаження працівників, емоційний стрес. Згідно з нашими дослідженнями, багато дистанційних робітників відчувають стрес через навантаження на роботі та відсутність часу на себе. А офісні працівники часто не можуть піти з роботи після роботи через хвилювання, проблеми зі сном і втому через труднощі з контролем своїх емоцій.

3. Тому нами була розроблена та апробована робота по зниженню тривожності та емоціонального вигорання. Аналізуючи дослідження різних дослідників, ми визначили мінімальний час фізичної активності – 20 хвилин на тиждень на заняттях не менше 2 разів на тиждень. Верхньої межі не було, тому що все залежало від учасників та їхніх побажань. Що стосується виду фізичної активності, то найбільш оптимальним і недорогим варіантом виявилось поєднання ранкової зарядки і дихальних вправ.

4. Після проведення психокорекційної програми нами була здійснена її апробація. В результаті ми отримали наступні дані: всі вимірювані показники підвищилися у кожного учасника контрольної групи. Результати учасників наприкінці програми можна представити так: діагностовано середнє емоційне виснаження та середній рівень стресу.

Отже, можна зробити такі висновки: після завершення програми фізичної активності всі учасники відчували позитивні зміни за всіма показниками емоційного виснаження.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андрушко Я. Генезис тривожності особистості як провідної емоційної компоненти. [Електронний ресурс] / Я. Андрушко Вісник // Національного університету оборони України – 2020. – С. 29-36. – Режим доступу до журн. :<http://visnyk.nuou.org.ua/article/view/199197>
2. Бандурович М. Реабілітаційні заходи для профілактики та усунення синдрому професійного вигорання. [Електронний ресурс] / М. Бандурович // 2017. – Режим доступу до журн. :<http://dspace2.regi.rovno.ua:28080/jspui/handle/123456789/235>
3. Безродня С.І. Особливості подолання професійного вигорання в умовах пандемії. [Електронний ресурс] / С.І. Безродня, О.О. Онищук // Редакційна колегія 2021. – С. 16. – Режим доступу до журн. :[http://projects.dune-hd.com/bitstream/handle/2010/36469/sts\\_0521.pdf?sequence=3&isAllowed=y#page=16](http://projects.dune-hd.com/bitstream/handle/2010/36469/sts_0521.pdf?sequence=3&isAllowed=y#page=16)
4. Бродовська А. До визначення поняття тривожність у психологічній літературі. [Електронний ресурс] / А. Бродовська // Рекомендовано до друку вченою радою Житомирського державного університету імені Івана Франка протокол № 11 від 26.06. 2015р.: №21. – Режим доступу до журн. :<http://eprints.zu.edu.ua/id/document/185362#page=21>
5. Васьковська О.Л. Визначення поняття професійне вигорання та причини його виникнення. [Електронний ресурс] / О.Л. Васьковська, І.М. Круковська // Актуальні питання підготовки та наукової діяльності магістрів галузі знань: №17. – Режим доступу до журн. :[https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/38864/1/12241381\\_zbIrnik\\_konferentsiya.pdf#page=17](https://dspace.uzhnu.edu.ua/jspui/bitstream/lib/38864/1/12241381_zbIrnik_konferentsiya.pdf#page=17)
6. Веремієнко В.П. Особливості подолання стресу в умовах пандемії Covid-19 у працівників ІТ-сфери. [Електронний ресурс] / В.П. Веремієнко // 2020. – Режим доступу до журн.

:<http://dspace.library.khai.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/907/Veremiyenko.pdf?sequence=1>

7. Винничук Р.О., Т.В. Склярчук Особливості розвитку ІТ-ринку в Україні: стан та тенденції. [Електронний ресурс] / Р.О. Винничук, Т.В. Склярчук // Вісник Національного університету Львівська політехніка. Логістика. – №833. – 2015. – С. 3-8. – Режим доступу до журн. :[http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/VNULPL_2015_833_3.pdf)

[bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1&Image\\_file\\_name=PDF/VNULPL\\_2015\\_833\\_3.pdf](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/VNULPL_2015_833_3.pdf)

8. Вишновецька С.В., Ю.О. Артеменко Дистанційний режим роботи як одна з істотних умов праці. [Електронний ресурс] / С.В. Вишновецька, Ю.О. Артеменко // Право і суспільство. – № 5. – 2020. – С. 49-54. – Режим доступу до журн. :[http://www.pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2020/5\\_2020/10.pdf](http://www.pravoisuspilstvo.org.ua/archive/2020/5_2020/10.pdf)

9. Вовк О. Особливості синдрому професійного вигорання в працівників сфери інформаційних технологій. [Електронний ресурс] / О. Вовк // Психологічне здоров'я. – №12. – 2019. – С. 3-26. – Режим доступу до журн. :<http://journals.maup.com.ua/index.php/psych-health/article/view/32>

10. Галаз Л.В. Особливості корпоративного менеджменту в умовах віддаленої роботи. [Електронний ресурс] / Л.В. Галаз, О.О. Мандриш // Scientific notes of Lviv University of Business and Law. – № 28. – 2021. – С. 16-26. – Режим доступу до журн. :<https://nzlubp.org.ua/index.php/journal/article/view/382>

11. Галієва О.М. Диференціація понять тривога та тривожність. [Електронний ресурс] / О.М. Галієва // Психологія та соціальна робота. – № 24.1 49. – 2019. – Режим доступу до журн. :<http://es-journal.in.ua/index.php/2707-0409/article/view/185763>

12. Гевко Н. Сутність теоретичних моделей професійного вигорання. [Електронний ресурс] / Н. Гевко // 2020. – Режим доступу до журн. :<http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/24451/1/Hevko.pdf>

13. Демченко М. Особливості застосування дистанційного режиму праці на території України. [Електронний ресурс] / М. Демченко // НЮ ІННОВАЦІЇ. - № 232. – Режим доступу до журн. :[https://itta.org.ua/wp-content/uploads/2021/06/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA\\_2\\_%D0%BC%D1%96%D0%B6%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%BE%D1%97\\_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97\\_%D0%86%D0%A2%D0%A2%D0%90\\_%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9\\_19\\_06\\_21.pdf#page=232](https://itta.org.ua/wp-content/uploads/2021/06/%D0%97%D0%B1%D1%96%D1%80%D0%BD%D0%B8%D0%BA_2_%D0%BC%D1%96%D0%B6%D0%BD%D0%B0%D1%80%D0%BE%D0%B4%D0%BD%D0%BE%D1%97_%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%97_%D0%86%D0%A2%D0%A2%D0%90_%D0%B3%D0%BE%D1%82%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D0%B9_19_06_21.pdf#page=232)

14. Дмишко О.С. Психологічне консультування клієнтів із синдромом емоційного вигорання. [Електронний ресурс] / О.С. Дмишко, О.В. Шайнога // Теорія і практика управління в умовах суспільних викликів і трансформацій: матеріали доповідей Всеукраїнської науково-практичної конференції 06 червня 2019 р.. Львів: Львівський інститут ПрАТ ВНЗ МАУП. – 2019. – С. 162. – Режим доступу до журн. :[http://li-maup.edu.lviv.ua/uploads/media/content/Zbirnyk\\_conf\\_LI\\_MAUP\\_2019.pdf#page=11](http://li-maup.edu.lviv.ua/uploads/media/content/Zbirnyk_conf_LI_MAUP_2019.pdf#page=11)

15. Довгань Б.В. Деякі проблеми правового регулювання гнучкого режиму робочого часу, дистанційної та надомної роботи за трудовим законодавством. [Електронний ресурс] / Б.В. Довгань // Вісник студентського наукового товариства ДонНУ імені Василя Стуса. – № 1.13. – 2021. – С. 121-126. – Режим доступу до журн. :<https://jvestnik-sss.donnu.edu.ua/article/view/9968>

16. Дуда-Ванжула І. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання. [Електронний ресурс] / І. Дуда-Ванжула // 2021. – Режим доступу до журн. :<http://dspace.tnpu.edu.ua/bitstream/123456789/23849/1/Duda-Vanzhula.pdf>

17. Задорожнюк Н.О. Мотивація персоналу в ІТ-сфері. [Електронний ресурс] / Н.О. Задорожнюк, С.О. Алексеєнко, К.О. Жанько // Причорноморські економічні студії. – № 35 1. – 2018. – С. 66-70. – Режим доступу до журн. :[http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE\\_FILE\\_DOWNLOAD=1&Image\\_file\\_name=PDF/bses\\_2018\\_351\\_\\_14.pdf](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/bses_2018_351__14.pdf)

18. Кривопишина О. Психологічне благополуччя як чинник психічного здоров'я особистості. [Електронний ресурс] / О. Кривопишина, Є. Порядін // 2020. – Режим доступу до журн. :<https://sci.ldubgd.edu.ua/jspui/handle/123456789/7374>

19. Кузнецова М.Ю. Гарантії прав працівників при виконанні роботи дистанційно на дому. [Електронний ресурс] / М.Ю. Кузнецова // 2020. <http://repo.snau.edu.ua/handle/123456789/7674>

20. Кухта С.О. Проблема захопленості та вигорання в професійній діяльності особистості. [Електронний ресурс] / С.О. Кухта // Наука і освіта. – № 7. – 2013. – С. 247-250. – Режим доступу до журн. :[http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\\_meta&C21COM=S&2\\_S21P03=FILA=&2\\_S21STR=NiO\\_2013\\_7\\_57](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP_meta&C21COM=S&2_S21P03=FILA=&2_S21STR=NiO_2013_7_57)

21. Максимчук К.І. Дослідження зв'язку між рефлексією та емоційним вигоранням працівників ІТ. [Електронний ресурс] / К.І. Максимчук // 2021. – Режим доступу до журн. :<http://elar.khmnu.edu.ua/handle/123456789/12406>

22. Матвій І.Є. Особливості розвитку ІТ-аутсорсингу в Україні. [Електронний ресурс] / І.Є. Матвій // Вісник Національного університету Львівська політехніка. Проблеми економіки та управління. – № 754. – 2013. – С. 185-190. – Режим доступу до журн. :[http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis\\_nbuv/cgiirbis\\_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21](http://www.irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?I21DBN=LINK&P21DBN=UJRN&Z21ID=&S21)

REF=10&S21CNR=20&S21STN=1&S21FMT=ASP\_meta&C21COM=S&2\_S21  
P03=FILA=&2\_S21STR=VNULPP\_2013\_754\_28

23. Мерцало І.І. Професійне вигорання іт-спеціалістів, як одна із проблем управління охороною праці. [Електронний ресурс] / І.І. Мерцало, Х.В. Павліковська // Режим доступу до журн. :<https://sci.ldubgd.edu.ua/jspui/bitstream/123456789/8740/1/16.pdf#page=38>

24. Мосієнко О.В. Професійне вигорання у менеджменті та управлінні. [Електронний ресурс] / О.В. Мосієнко, І.В.Хробуст // Modern trends in development science and practice. – № 6. – 2021. – С. 227. – Режим доступу до журн. :[https://www.google.com/books?hl=uk&lr=&id=JJ5MEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA227&dq=%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%B2%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C+%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B5+%D0%B2%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F&ots=A48eZV05gG&sig=edu0pgVK-1VsN0DYE\\_-КyeW9xMA](https://www.google.com/books?hl=uk&lr=&id=JJ5MEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA227&dq=%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%B2%D0%BE%D0%B6%D0%BD%D1%96%D1%81%D1%82%D1%8C+%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%84%D0%B5%D1%81%D1%96%D0%B9%D0%BD%D0%B5+%D0%B2%D0%B8%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F&ots=A48eZV05gG&sig=edu0pgVK-1VsN0DYE_-КyeW9xMA)

25. Невмержицька С.М. Переваги та проблеми дистанційної форми зайнятості персоналу. [Електронний ресурс] / С.М. Невмержицька // Актуальні проблеми економіки, обліку, фінансів і права. Центр фінансово-економічних наукових досліджень. – 2020. – Режим доступу до журн. :[https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/15526/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%8F\\_07.05-%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80.32-35.pdf](https://er.knutd.edu.ua/bitstream/123456789/15526/1/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D1%84%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%BD%D1%86%D1%96%D1%8F_07.05-%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80.32-35.pdf)

26. Писаренко Ю.В. Професійне вигорання як психолого-педагогічна проблема. [Електронний ресурс] / Ю.В. Писаренко // Розвиток освіти і науки: проблеми, теорія, досвід і перспективи. – 2021. – С. 159-162. – Режим доступу до журн. :<https://jron.donnu.edu.ua/article/view/10786>

27. Росляков О.М. Особисті чинники професійного вигорання співробітників ІТ компаній. [Електронний ресурс] / О.М. Росляков // 2022. – Режим доступу до журн. :<https://dspace.nau.edu.ua/handle/NAU/55708>

28. Руденко К.В. Особливості психоемоційного та професійного вигорання у працівників ІТ сфери. [Електронний ресурс] / К.В. Руденко // 2021. – Режим доступу до журн. :[https://dspace.library.khai.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/1079/Rudenko\\_2022.pdf?sequence=1](https://dspace.library.khai.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/1079/Rudenko_2022.pdf?sequence=1)

29. Сайченко Я.В. Щодо характерних ознак трудових правовідносин у сфері дистанційної роботи. [Електронний ресурс] / Я.В Сайченко // 2022. – Режим доступу до журн. :<https://dspace.hnpu.edu.ua/handle/123456789/7738>

30. Ситник В.В. Психологічні чинники професійного зростання спеціалістів з інформаційних технологій. Дис. доктора філософії. [Електронний ресурс] / В.В. Ситник // Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України. Київ. – 2020. – Режим доступу до журн. :[https://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/Dysertatsiia\\_Sytnyk-V.V..pdf](https://ipk.edu.ua/wp-content/uploads/2020/11/Dysertatsiia_Sytnyk-V.V..pdf)

31. Стасів О. Особливості правового регулювання дистанційної праці в Україні. [Електронний ресурс] / О. Стасів // Вроцлавсько-Львівський юридичний збірник. Львів. – 2021. – С. 127-148. – Режим доступу до журн. :<https://wuwr.pl/wlzp/article/download/13708/12343/>

32. Суська О. Соціально-психологічні особливості проявів суб'єктності в умовах дистанційної роботи. [Електронний ресурс] / О. Суська, Т. Дорошенко, Т. Сорокіна // 2021. – Режим доступу до журн. :<http://ekmair.ukma.edu.ua/handle/123456789/22996>

33. Теренда Н.О. Професійне вигорання—одна з невирішених проблем системи охорони здоров'я. [Електронний ресурс] / Н.О. Теренда, Т.Б. Павлів, О.А. Теренда // Вісник соціальної гігієни та організації охорони здоров'я України. – № 2. – 2021. – С. 29-33. – Режим доступу до журн. :<https://ojs.tdmu.edu.ua/index.php/visnyk-gigieny/article/download/12377/11653/43049>

34. Тищенко А. Емоційне вигорання на робочому місці. Як запобігти вигоранню працівників. [Електронний ресурс] / А. Тищенко, М. Чупріна //

Молодий вчений. – № 11 75. – 2019. – С. 750-753. – Режим доступу до журн. :<https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/1571>

35. Шевчук В.В. Сучасні підходи до визначення категорії емоційне вигорання. [Електронний ресурс] / В.В. Шевчук // 2020. – Режим доступу до журн. :<http://dspace.pnpu.edu.ua/handle/123456789/17025>

36. Шнайдер О. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. [Електронний ресурс] / О. Шнайдер // Наукові записки Національного університету Острозька академія. Серія Психологія і педагогіка. – Вип. 26. – 2014. – С. 144-148. – Режим доступу до журн. :<http://eprints.oa.edu.ua/3096/>

37. Ющенко І.М. Профілактика професійного вигорання у фахівців ІТ-сфери засобами активного соціального-психологічного навчання. [Електронний ресурс] / І.М. Ющенко, С.В. Молчанова // ВЧЕНІ ЗАПИСКИ: 42020158. – Режим доступу до журн. :[https://psych.vernadskyjournals.in.ua/journal/4\\_2020/4\\_2020.pdf#page=166](https://psych.vernadskyjournals.in.ua/journal/4_2020/4_2020.pdf#page=166)

38. Ясюкевич О.А. Особливості прояву копінг-стратегій менеджерів ІТ-сфери з різним рівнем професійного вигорання на прикладі компанії Р2Н. [Електронний ресурс] / О.А. Ясюкевич // 2021. – Режим доступу до журн. :[http://dspace.library.khai.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/1011/Yasyukevich\\_2021.pdf?sequence=1](http://dspace.library.khai.edu/xmlui/bitstream/handle/123456789/1011/Yasyukevich_2021.pdf?sequence=1)

39. Ahola K. Interventions in relation to occupational burnout: The population-based health 2000 study. [Електронний ресурс] / К. Ahola // Journal of occupational and environmental medicine. – 2007. – С. 943-952. – Режим доступу до журн. :<https://www.jstor.org/stable/45010179>

40. Ahola K. Occupational burnout and health. [Електронний ресурс] / К. Ahola // Journal of occupational and environmental medicine. – 2007. Режим доступу до журн. :<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/19788>

41. Analysen–Depression–Angst 12-Phasen-Burnout-Screening. [Електронний ресурс] / Analysen–Depression–Angst // Режим доступу до

журн. :<https://www.bildung-stmk.gv.at/dam/jcr:226e2ef4-1df6-4a9e-a9a5-12093a80d15d/Burnout-Screening.pdf>

42. Beschoner P. Haltung und Handeln in Bezug auf die eigene mentale Gesundheit–Berufliche Belastungen, seelische Gesundheit und Hilfesuchverhalten in einer Kohorte von Gynäkolog\_Innen. [Электронный ресурс] / P. Beschoner // Geburtshilfe und Frauenheilkunde. – № 80.02. – 2020. – С. 16. – Режим доступа до журн. :<https://www.thieme-connect.com/products/ejournals/html/10.1055/s-0039-3402975>

43. Chen C.-P. Possible association between phantom vibration syndrome and occupational burnout. [Электронный ресурс] / C.-P. Chen // Neuropsychiatric Disease and Treatment. – № 10. – 2014. – С. 2307. – Режим доступа до журн. :<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4310551/>

44. Dupuis G. Qualité de vie au travail et épuisement professionnel, l'une peut-elle aider à prévenir l'autre?. [Электронный ресурс] / G. Dupuis, J. Tousignant-Groulx, N. Bonneville-Hébert // Psychologie du Travail et des Organisations. – № 25.2. – 2019. – С. 100-115. – Режим доступа до журн. :<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1420253019300044>

45. Ekstedt M. Disturbed sleep and fatigue in occupational burnout. [Электронный ресурс] / M. Ekstedt // Scandinavian journal of work, environment & health. – 2006. – С. 121-131. – Режим доступа до журн. :<https://www.jstor.org/stable/40967553>

46. Gallant L. À la rencontre de l'indécision vocationnelle et de l'épuisement professionnel: la flexibilité psychologique comme levier d'intervention. [Электронный ресурс] / L. Gallant, D. LeBreton // Canadian Journal of Career Development. – № 19.2. – 2020. – С. 4-18. – Режим доступа до журн. :<https://cjd.ceric.ca/index.php/cjd/article/view/11>

47. Gervais C. Profils de facteurs de risque individuels et organisationnels de l'épuisement professionnel clinique. [Электронный ресурс] / C. Gervais // 2019. – Режим доступа до журн.

:[https://132.210.3.160/bitstream/handle/11143/16000/Gervais\\_Catherine\\_DPs\\_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://132.210.3.160/bitstream/handle/11143/16000/Gervais_Catherine_DPs_2019.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

48. Golonka K. Cognitive impairments in occupational burnout—error processing and its indices of reactive and proactive control. [Электронный ресурс] / K. Golonka // *Frontiers in psychology*. – № 8. – 2017. – С. 676. – Режим доступа до журн. :<https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2017.00676/full>

49. Golonka K. Occupational burnout and its overlapping effect with depression and anxiety. [Электронный ресурс] / K. Golonka // *International journal of occupational medicine and environmental health*. – № 19.2. – 2019. – Режим доступа до журн. :<https://ruj.uj.edu.pl/xmlui/handle/item/72523>

50. Hägerbäumer M. Implikationen des Zusammenhangs zwischen Burnout und Präsentismus für Prävention und Rehabilitation. [Электронный ресурс] / M. Hägerbäumer // *Klinische Verhaltensmedizin und Rehabilitation*. – № 34. – Режим доступа до журн. :[https://www.researchgate.net/profile/Miriam-Haegerbaeumer/publication/339947367\\_Implikationen\\_des\\_Zusammenhangs\\_zwischen\\_Burnout\\_und\\_Prasentismus\\_fur\\_Pravention\\_und\\_Rehabilitation/links/5e6f3508299bf12e23c9f90e/Implikationen-des-Zusammenhangs-zwischen-Burnout-und-Praesentismus-fuer-Praevention-und-Rehabilitation.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Miriam-Haegerbaeumer/publication/339947367_Implikationen_des_Zusammenhangs_zwischen_Burnout_und_Prasentismus_fur_Pravention_und_Rehabilitation/links/5e6f3508299bf12e23c9f90e/Implikationen-des-Zusammenhangs-zwischen-Burnout-und-Praesentismus-fuer-Praevention-und-Rehabilitation.pdf)

51. Hennerfeind P. Stress und Burnout. [Электронный ресурс] / P. Hennerfeind, B. Hennerfeind, R. Swoboda // *Soziale Aspekte der Führung*. Springer Gabler, Wiesbaden. – 2020. – С. 207-223. – Режим доступа до журн. :[https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-658-29510-3\\_21](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-658-29510-3_21)

52. Hillert A. Was versteckt sich hinter Burnout?. [Электронный ресурс] / A. Hillert // *PiD-Psychotherapie im Dialog*. – № 19.03. – 2018. – С. 15-22. – Режим доступа до журн. :<https://www.thieme-connect.com/products/ejournals/html/10.1055/a-0556-2483>

53. Koutsimani P. The relationship between burnout, depression, and anxiety: A systematic review and meta-analysis. [Электронный ресурс] / P. Koutsimani, A. Montgomery, K. Georganta // *Frontiers in psychology*. – 2019. –

С. 284. – Режим доступу до журн.  
:https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.00284/full?fbclid=IwAR2a7Cpq9sEcWK6z-Pv7QZzox3fUAp5vsLo\_fLTKzMKEfAOEn\_1s-1K28uQ

54. Kukovica K. L'association entre l'utilisation des technologies de l'information et de la communication TIC et l'épuisement professionnel: une revue de littérature. [Електронний ресурс] / К. Kukovica // 2021. – Режим доступу до журн.

:https://papyrus.bib.umontreal.ca/xmlui/bitstream/handle/1866/24989/TD%20final.pdf?sequence=1

55. Mattila A.-K. Alexithymia and occupational burnout are strongly associated in working population. [Електронний ресурс] / А.-К. Mattila // Journal of psychosomatic research. – № 62.6. – 2007. – С. 657-665. – Режим доступу до журн.

:https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0022399907000219

56. Meldau S. Burnout erkennen und vorbeugen. [Електронний ресурс] / S. Meldau // Leadership und People Management. Springer Gabler, Wiesbaden. – 2022. – С. 63-79. – Режим доступу до журн.

:https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-658-35521-0\_4

57. Metlaine A. Sleep and biological parameters in professional burnout: A psychophysiological characterization. [Електронний ресурс] / А. Metlaine // PLoS One. – № 13.1. – 2018. – Режим доступу до журн.

:https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0190607

58. Onufriieva L.A. Взаємозв'язок індивідуально-психологічних факторів представників соціономічних професій та виникнення синдрому емоційного вигорання. [Електронний ресурс] / L.A. Onufriieva // Збірник наукових праць Проблеми сучасної психології. – № 34. – 2016. – Режим доступу до журн.

:http://znp.udpu.edu.ua/index.php/2227-6246/article/download/157340/156573

59. Paiement A.-M. L'anxiété de performance au travail: une étude exploratoire. [Електронний ресурс] / А.-М. Paiement // Revue québécoise de

psychologie. – № 42.3. – 2021. – С. 139-172. – Режим доступа до журн. :<https://www.erudit.org/en/journals/rqpsy/1900-v1-n1-rqpsy06621/1084583ar/abstract/>

60. Périssé M. Travail nomade informel via les technologies et santé des salariés. [Электронный ресурс] / M. Périssé, E. Vayre, A.-M. Vonthron // Archives des Maladies Professionnelles et de l'Environnement. – № 81.5. – 2020. – С. 433. – Режим доступа до журн. :<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1775878520301545>

61. Perruchoud S. Une approche multifactorielle et intégrative de l'épuisement professionnel. [Электронный ресурс] / S. Perruchoud // University of Geneva. – 2020. – Режим доступа до журн. :<https://archive-ouverte.unige.ch/unige:137688>

62. Quernheim G. Burnout verstehen. [Электронный ресурс] / G. Quernheim // Nicht ärgern–ändern!. Springer, Berlin, Heidelberg. – 2018. – С. 3-41. – Режим доступа до журн. :[https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-662-56571-1\\_2](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-662-56571-1_2)

63. Salembier-Trichard A. Épuisement professionnel, burn out. [Электронный ресурс] / A. Salembier-Trichard // L'information psychiatrique. – № 95.5. – 2019. – С. 311-315. – Режим доступа до журн. :<https://www.cairn.info/revue-l-information-psychiatrique-2019-5-page-311.htm>

64. Schonfeld I.S. Inquiry into the correlation between burnout and depression. [Электронный ресурс] / I.S. Schonfeld, J. Verkuilen, R. Bianchi // Journal of occupational health psychology. – № 24.6. – 2019. – С. 603. – Режим доступа до журн. :<https://psycnet.apa.org/doiLanding?doi=10.1037/ocp0000151>

65. Söllner W. Multimodale Behandlung von Burnout. [Электронный ресурс] / W. Söllner, C. Hertle // PiD-Psychotherapie im Dialog. – № 19.03. – 2018. – С. 38-43. – Режим доступа до журн. :<https://www.thieme-connect.com/products/ejournals/html/10.1055/a-0651-9958>

66. Wagner E. Depression, Dysthymie und Burnout. [Электронный ресурс] / E. Wagner // Psychische Störungen verstehen. Springer, Berlin,

Heidelberg. – 2021. – С. 79-94. – Режим доступа до журн.  
:[https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-662-63156-0\\_7](https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-662-63156-0_7)

67. Wilms H.-U. Fallbericht Burnout, Depression, Psychiatrisierung und Mobbing. [Электронный ресурс] / H.-U. Wilms // PiD-Psychotherapie im Dialog. – № 19.03. – 2018. – С. 120-123. – Режим доступа до журн.  
:<https://www.thieme-connect.com/products/ejournals/html/10.1055/a-0556-2841>

## ДОДАТКИ

### Додаток А

#### МЕТОДИКА ДІАГНОСТИКИ РІВНЯ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» (В. В. Бойка)

Інструкція. На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». Візьміть до уваги: якщо у формулюваннях опитувальника згадуються партнери, то йдеться про суб'єктів Вашої професійної діяльності – пацієнтів, клієнтів, споживачів, замовників, учнів, студентів та інших осіб, з якими Ви щоденно працюєте.

#### Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервуватися, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Теплоота у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2–3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.

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

12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.

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

18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.

19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.

20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

24. При згадці про деяких партнерів та колег у мене псується настрій.

25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.

26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

28. В мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.

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

30. У спілкуванні на роботі я притримуюся принципу «не роби людям добра – не отримаєш зла».

31. Я з радістю розповідаю домашнім про свою роботу.

32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).

33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.

34. Я дуже хвилююся за свою роботу.

35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.

36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.

37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.

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

39. Останнім часом мене переслідують невдачі на роботі.

40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.

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

42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.

43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.

45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Впродовж останнього року траплялися скарги на мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.

63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.

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

65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.

66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.

67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.

68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.

69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

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

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.

77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається на спілкуванні з домашніми і друзями.

80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

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



або –												
№ з/п	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84
Відпов ідь + або –												

## Обробка та інтерпретація результатів

Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними судьями тим чи іншим числом балів – зазначається в «ключі» поруч із номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, які включені в симптом, мають різне значення для визначення його складності. Максимальну оцінку – 10 балів – отримала від суддів та ознака, яка є найбільш показовою для симптому.

Відповідно до «ключа» здійснюють такі підрахунки:

- 1) визначають суму балів окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання»;
- 2) підраховують суму показників симптомів для кожного з 3-х компонентів формування «вигорання»;
- 3) знаходять підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» – сума показників за всіма 12 симптомами.

У «ключі» поряд із номерами суджень в дужках вказаний бал, встановлений експертами, який показує «вагу» даної ознаки симптому.

### «КЛЮЧ»

Перший компонент – «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин:  
+1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
2. Незадоволеність собою:  
-2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
3. «Загнаність у кут»:  
+3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
4. Тривога і депресія:  
+4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Другий компонент – «Резистенція»

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

2. Емоційно-моральна дезорієнтація:

+6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій:

+7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов'язків:

+8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Третій компонент – «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

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

2. Емоційне відчуження:

+10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація):

+11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення:

+12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Інтерпретація результатів

Запропонована методика дає детальну картину синдрому «емоційного вигорання».

Насамперед, необхідно звернути увагу на окремі симптоми. Показник враженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів:

0 – 9 балів – симптом не сформований;

10 – 15 балів – симптом знаходиться на стадії формування;

16 і більше балів – симптом сформований.

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

Методика дає можливість побачити провідні симптоми «вигорання». Суттєвим є те, до якого компоненту формування «емоційного вигорання» належать домінуючі симптоми і в якому компоненті їх найбільша кількість.

Подальший крок в інтерпретації результатів – осмислення показників компонентів «вигорання» – «напруження», «резистенція» та «виснаження».

У кожному з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак зіставлення балів, отриманих для компонентів, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища істотно різні – реакція на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками правомірно судити тільки про те, наскільки кожний компонент сформувався, який компонент сформувався більшою або меншою мірою:

- 36 і менше балів – компонент не сформований;
- 37-60 балів – компонент на стадії формування;
- 61 і більше балів – компонент сформований.

## Додаток Б

### ОПИТУВАЛЬНИК «ПСИХІЧНЕ ВИГОРАННЯ» (РОЗРОБЛЕНИЙ Н.Є.ВОДОП'ЯНОВОЮ, О.С.СТАРЧЕНКОВОЮ НА ОСНОВІ МОДЕЛІ К.МАСЛАЧ ТА С.ДЖЕКСОН)

Інструкція. Вам пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов'язані з роботою. Будь ласка, прочитайте уважно кожне твердження і вирішіть, чи відчуваєте Ви себе таким чином відносно Вашої роботи. Якщо у Вас не було такого почуття, у бланку відповідей позначте позицію 0 – «ніколи». Якщо у Вас було таке почуття, вкажіть, як часто Ви його відчували. Для цього навпроти питання поставте бал, що відповідає частоті переживань того чи іншого почуття.

0	1	2	3	4	5	6
ніколи	уже рідко	рідко	іноді	часто	уже часто	завжди

#### Текст опитувальника

1. Я відчуваю себе емоційно виснаженим.
2. Наприкінці робочого дня я відчуваю себе як вичавлений лимон.
3. Я відчуваю себе втомленим, коли прокидаюся вранці і мушу йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої учні та колеги, та використовую це в інтересах справи.
5. Я спілкуюся з моїми учнями цілком формально, без зайвих емоцій, і намагаюся звести спілкування з ними до мінімуму.
6. Я відчуваю себе енергійним та емоційно піднесеним.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я можу позитивно впливати на продуктивність роботи моїх учнів та колег.

10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у ставленні до тих, з ким працюю.

11. Як правило, оточуючі мене люди багато вимагають від мене та маніпулюють мною. Вони скоріше втомлюють, ніж радують мене.

12. У мене багато планів на майбутнє і я вірю в їх здійснення.

13. У мене все більше життєвих розчарувань.

14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до багатьох речей, які радували мене раніше.

15. Іноді мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими з моїх учнів і колег.

16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього й усіх.

17. Я можу легко створити атмосферу доброзичливості і співпраці при спілкуванні з моїми учнями та колегами.

18. Я легко спілкуюсь з людьми незалежно від їх статусу і характеру.

19. Я багато встигаю зробити.

20. Я відчуваю себе на межі можливостей.

21. Я багато чого ще зможу досягти в своєму житті.

22. Іноді що учні та колеги перекладають на мене тягар своїх проблем і обов'язків.

### БЛАНК ДЛЯ ВІДПОВІДЕЙ

Номер твердження	Бали						
	0	1	2	3	4	5	6
1.							
...							
22.							

### Обробка та інтерпретація результатів

Відповідно до «ключа» підраховуються суми балів по трьом субшкалам.

«КЛЮЧ»

Субшкала	Номер твердження	Сума балів (максимальна)
Емоційне виснаження	1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсоналізація	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукція особистих досягнень	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Рівень «професійного вигорання» визначається за таблицею рівнів «вигорання».

Таблиця рівнів «вигорання»

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

Інтерпретація даних. Згідно моделі синдрому «вигорання» американських дослідників К.Маслач і С.Джексон, «вигорання» тлумачиться як синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова «професійного вигорання» та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емоційним перенасиченням.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших випадках – зростання негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно реципієнтів: пацієнтів, клієнтів, підлеглих тощо.

Редукція особистих досягнень полягає або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службової гідності і можливостей, або у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

## Додаток В

### ШКАЛИ ОЦІНКИ СТРЕСОВИХ ПОДІЙ (SOCIAL READJUSTMENT RATING SCALE - SRRS) ЗА Т. ХОЛМС ТА Р. РЕЙ

#### Інструкція до тесту

Постарайтеся згадати всі події, що трапилися з Вами протягом останнього року, і підрахуйте загальну кількість «зароблених» очок.

#### Тестовий матеріал

№	Життєві події	Бали
1.	Смерть чоловіка (дружини).	100
2.	Розлучення.	73
3.	Роз'їзд подружжя (без оформлення розлучення), розрив із партнером.	65
4.	Тюремне ув'язнення.	63
5.	Смерть близького члена сім'ї»	63
6.	Травма чи хвороба.	53
7.	Одруження, весілля.	50
8.	Звільнення з роботи.	47
9.	Примирення подружжя.	45
10.	Вихід на пенсію.	45
11.	Зміна у стані здоров'я членів сім'ї.	44
12.	Вагітність партнерки.	40
13.	Сексуальні проблеми.	39
14.	Поява нового члена сім'ї, народження дитини.	39
15.	Реорганізація на роботі.	39
16.	Зміна фінансового стану.	38
17.	Смерть ближнього друга.	37
18.	Зміна професійної орієнтації, зміна місця роботи.	36
19.	Посилення конфліктності відносин із чоловіком.	35

20.	Позика або позику на велику покупку (наприклад, вдома).	31
21.	Закінчення терміну виплати позички чи позики, зростаючі борги.	30
22.	Зміна посади, підвищення службової відповідальності.	29
23.	Син чи дочка залишають будинок.	29
24.	Проблеми із родичами чоловіка (дружини).	29
25.	Визначне особисте досягнення, успіх.	28
26.	Чоловік кидає роботу (або починає роботу).	26
27.	Початок або закінчення навчальних закладів.	26
28.	Зміна умов життя.	25
29.	Відмова від якихось індивідуальних навичок, зміна стереотипів поведінки.	24
30.	Проблеми із начальством, конфлікти.	23
31.	Зміна умов чи годин роботи.	20
32.	Зміна місця проживання.	20
33.	Зміна місця навчання.	20
34.	Зміна звичок, пов'язаних із проведенням дозвілля чи відпустки.	19
36.	Зміна звичок, пов'язаних із віросповіданням.	19
36.	Зміна соціальної активності.	18
37.	Позика або позика для покупки менших речей (машини, телевізора).	17
38.	Зміна індивідуальних навичок, пов'язаних зі сном, порушення сну.	16
39.	Зміна числа членів сім'ї, що живуть разом, зміна характеру і частоти зустрічей з іншими членами сім'ї.	15
40.	Зміна навичок, пов'язаних з харчуванням (кількість споживаної їжі, дієта, відсутність апетиту тощо).	15
41.	Відпустка.	13

42.	Різдво, зустріч Нового року, день народження.	12
43.	Незначне порушення правопорядку (штраф порушення правил вуличного руху).	11

### Результат тесту

Менше 150 балів – більша опірність стресу. Мінімальний ступінь стресового навантаження. Будь-яка діяльність, незалежно від її спрямованості та характеру, тим ефективніша, чим вищий рівень стресостійкості. Це дає можливість говорити про управлінську діяльність як таку, що має сильний стресогенний характер. Підвищення рівня стійкості до стресів особистості прямо і безпосередньо веде до продовження життя.

150-199 балів - висока опірність. Енергія та ресурси не витрачаються на боротьбу з негативними психологічними станами, що виникають у процесі стресу. Тому будь-яка діяльність оцінюваного, незалежно від її спрямованості та характеру, стає ефективнішою. Це дає можливість говорити про управлінську діяльність як таку, що має стресогенний характер.

200-299 балів - порогова опірність. Стійкість знижується зі збільшенням стресових ситуацій у житті. Це призводить до того, що особистість змушена левову частку своєї енергії та ресурсів взагалі витратити на боротьбу з негативними психологічними станами, що виникають у процесі стресу. Це дає можливість говорити про управлінську діяльність як таку, яка мало носить стресогенний характер. Віруюча людина, як правило, більш стресостійка завдяки своїй внутрішній здатності до духовного самообмеження і смиренності.

300 і більше – низька (ранімість). Особистість змушена левову частку своєї енергії та ресурсів взагалі витратити на боротьбу з негативними психологічними станами, що виникають у процесі стресу. Велика кількість балів – це сигнал тривоги, що попереджає про небезпеку. Отже, необхідно терміново зробити що-небудь, щоб ліквідувати стрес. Якщо сума балів понад

300, то оцінюваному загрожує психосоматичне захворювання, оскільки він близький до фази нервового виснаження.