

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний аерокосмічний університет ім. М.Є. Жуковського
«Харківський авіаційний інститут»

Гуманітарно-правовий факультет

Кафедра психології

Кваліфікаційна робота

(тип кваліфікаційної роботи)

Магістр

(освітній ступінь)

на тему «Особливості прояву копінг-стратегій менеджерів ІТ-сфери з різним рівнем професійного вигорання (на прикладі компанії “Р2Н”)»

ХАІ.704.760пМ.21О.053.720пМ05 КР

Виконав: здобувач (ка) б курсу групи №760пМ

Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

(код та найменування)

Спеціальність 053 «Психологія»

(код та найменування)

Освітня програма «Психологічне консультування та психотерапія»

(найменування)

Ясюкевич О. А.

(прізвище та ініціали здобувача (ки))

Керівник: Бідюк І. А.

(прізвище та ініціали)

Рецензент: Фролова Є. В.

(прізвище та ініціал)

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ.....	5
1.1. Поняття та сутність професійного вигорання та підходи до його вивчення у науковій психологічній літературі.....	5
1.2. Концепція копіngu та підходи до вивчення копінг-стратегій у психології.....	11
1.3. Стрес, копінг та вигорання у професійній діяльності менеджерів ІТ-сфери.....	16
РОЗДІЛ 2. ПРОЦЕДУРА ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	22
2.1 Характеристика вибірки.....	22
2.2 Характеристика методів дослідження.....	22
РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ МЕНЕДЖЕРАМИ ІТ-СФЕРИ З РІЗНИМ РІВНЕМ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	26
3.1. Особливості професійного вигорання менеджерів ІТ-сфери вигорання (на прикладі проєктних менеджерів компанії “Р2Н”).....	26
3.2. Особливості прояву копінг-стратегій менеджерами ІТ-сфери вигорання (на прикладі проєктних менеджерів компанії “Р2Н”).....	33
3.3. Особливості прояву копінг-стратегій проєктними менеджерами ІТ-сфери з різними рівнями професійного вигорання вигорання (на прикладі проєктних менеджерів компанії “Р2Н”).....	43
ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	62
ДОДАТКИ.....	71

ВСТУП

Сучасна трудова діяльність характеризується мінливістю, швидкими темпами змін робочих процесів і організаційних особливостей та відповідно високою стресогенністю, що ускладнюється змінами соціально-економічної, політичної та епідеміологічної ситуації в Україні. Для менеджерів, що відносяться до професій групи «людина–людина» додатковим стрес-фактором також виступає висока емоційна насиченість та комунікативне навантаження. Під час виконання своєї професійної діяльності вони постійно стикаються з необхідністю приймати рішення та відповідальність за їх втілення в умовах обмеження часу та ресурсів, комунікувати з великою кількістю людей та вміти вирішувати конфліктні ситуації. Це вимагає від них високорозвинених адаптаційних здатностей. Саме тому останні роки науковий інтерес до досліджень у сфері сутності та наслідків робочого стресу для працівників майже всіх типів професій, професійного вигорання, як одного з найпоширеніших його негативних наслідків, а також механізмів, що сприяють його подоланню – копінгу, набуває популярності.

Теоретичним підходам до дослідження проблематики вигорання приділяли увагу такі закордонні та вітчизняні науковці та психологи-дослідники: В. В. Бойко, М. Буріш, Н. Є. Водоп'янова, А. Ленгле, М. П. Ляйтер, К. Маслак, В. О. Орел, О. С. Старченкова та інші. Проблематика проявів професійного вигорання у представників різних професій була висвітлена у численних дослідженнях таких науковців як О. Л. Главацька, Г. В. Гнускіна, Л. М. Карамушка, Н. Л. Калайтан, О. В. Шнайдер та ін. Особливостям копінг-поведінки присвятили свої праці Л. І. Вассерман, Т. О. Гордєєва, А. Л. Журавльов, Т. Л. Крюкова, Р. С. Лазурус, С. К. Нартова-Бочавер, Е. І. Рассказова, Е. А. Сергієнко, С. Фолькман та ін. Дослідженням у сфері взаємозв'язку копінг-стратегій та професійного вигорання приділяли увагу І. В. Вачков, С. Н. Вачкова, Н. А. Воронина, Х. Шин, С. Л. Ящук та ін.

Проте дослідженням професійного вигорання менеджерів у сфері інформаційних технологій як і особливостей прояву ними копінг-стратегій не приділялося достатньо уваги. Таким чином, **мета дослідження**: визначити копінг-стратегії менеджерів ІТ-сфери з різним рівнем професійного вигорання (на прикладі проєктних менеджерів компанії “P2H”).

Об'єкт дослідження: копінг поведінка особистості

Предмет дослідження: копінг-стратегії менеджерів ІТ сфери з різним рівнем професійного вигорання (на прикладі проєктних менеджерів компанії “P2H”).

Завдання:

1. Провести теоретичний аналіз проблем вигорання та прояву копінг-стратегій в психології.
2. Дослідити особливості професійного вигорання серед менеджерів ІТ-сфери (на прикладі проєктних менеджерів компанії “P2H”).
3. Вивчити особливості прояву копінг-стратегій менеджерами ІТ-сфери (на прикладі проєктних менеджерів компанії “P2H”).
4. Визначити копінг-стратегії менеджерів ІТ-сфери з різним рівнем професійного вигорання (на прикладі проєктних менеджерів компанії “P2H”).

Для досягнення поставленої мети та завдань, були використані такі методи: теоретичний метод – аналіз, порівняння та узагальнення; психодіагностичний метод – опитувальники «Професійне вигорання (ПВ)» К. Маслак і С. Джексона та «Діагностика емоційного вигорання» В. В. Бойка, для діагностики особливостей копінг поведінки – «Методика для психологічної діагностики способів копіngu зі стресовими й проблемними для особи ситуаціями» Р. Лазаруса і С. Фолькман та «Методика для психологічної діагностики копінг-механізмів» Е. Гайма та математико-статистичний метод – кутове перетворення Фішера, U-критерій Манна-Уїтні, факторний аналіз (метод головних компонент) із Varimax-обертанням за допомогою програми SPSS (Statistical Package for Social Science), версія 28.0.0.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ТА КОПІНГ- СТРАТЕГІЙ

1.1. Поняття та сутність професійного вигорання та підходи до його вивчення у науковій психологічній літературі

Появу терміну «вигорання» більшість дослідників [2, 10, 11, 22, 33, 39, 49, 62 та ін.] пов'язують із працями американського психіатра Х. Дж. Фрейденбергера, що вперше використав термін «Burnout» у 70-х роках. Майже одночасно з ним проблематикою вигорання почала займатися одна з найвідоміших світових дослідниць вигорання Крістіна Маслак, яка виступила його популяризатором, а також розробником самого поширеного діагностичного інструменту – Опитувальника Вигорання К. Маслак (Maslach Burnout Inventory – MBI).

Дослідники історії та хронології вигорання виділяють такі історичні етапи: описова та емпірична фази досліджень [22, 39]. Для першої характерні теоретичні моделі та здобутки, гіпотези, а для другого розробка інструментарію їх перевірки та власне проведення емпіричних досліджень. Інша дослідниця становлення терміну вигорання Т. Г. Неруш зазначає, що наразі дослідження вигорання набуває комплексного, міждисциплінарного характеру, адже вигорання є серйозною психологічною, медичною, соціальною й економічною проблемою [37].

На нашу думку, можна казати не тільки про комплексність та міждисциплінарність, а і про інтеграційний етап, що з одного боку визнає багатофакторність чинників виникнення вигорання (особистісні, організаційні та інші), а з іншого – одночасно поглиблює вивчення взаємозв'язку різних факторів для конкретних професій, що дозволить побудувати ефективні програми профілактичних та корекційних заходів з урахуванням їх специфіки. Для періоду також характерні лонгітюдні дослідження та роботи по узагальненню здобутого досвіду. Наприклад, мета-

аналіз 85 досліджень 2021 року дозволив систематизувати авторам 261 предиктори вигорання [65].

Але попри таку довготривалу історію досліджень, точність та гомогенність визначень та термінів все ще перебуває у процесі становлення в нашій країні. Так, перше з чим стикаються дослідники вигорання, як власне і ми, це різноманітність термінології. Закордонна психологія вивчає цей феномен вже майже 40 років, здебільшого досліджує вигорання у розрізі професійної діяльності та визначає його як «burnout» [58, 59, 62, 64 та ін.], інколи як «staff burnout» [56], «occupational burnout» [65] та «job burnout» [63]. Дещо інша ситуація склалася у країнах пострадянського простору, наприклад, сам феномен визначається як «згорання», «вигорання» (або «згорання», «вигорання») та відповідно сферу у якій він проявляється визначають як «емоційне», «професійне», «психоемоційне», «психічне». Деякі вчені додають «синдром», а деякі ні. Отже, вітчизняні та пострадянські психологи оперують такими термінами як «емоційне вигорання» [3, 4, 46, 31 та ін.], «синдром емоційного вигорання» [13, 21, 24 та ін.], «психічне вигорання» [40, 49], «професійне вигорання» [1, 2, 8, 14, 18, 19, 22, 25, 33 та ін.], «психоемоційне вигорання» [5] «синдром професійного вигорання» [9, 38, 24], стрес-синдром «професійного вигорання» [11] та інші. Л. А. П'янкова, В. Е. Хомічева пов'язують це з тим, що вигорання як психологічний феномен порівняно недавно придбало свою автономію, а тому його предметне поле дещо розмите [43]. Зауважимо, що більшість цих термінів часто застосовуються одночасно і як синоніми в рамках одного дослідження.

Ми погоджуємося з тим, що психічне вигорання є ширшим поняттям, ніж професійне, оскільки може бути викликано різними причинами – особовими, сімейними, професійними та проявлятися не в професійній сфері (наприклад, вигорання матерів) [37]. «Емоційне вигорання» часто вживається коли автор звертає особливу увагу на один з компонентів вигорання – емоційне виснаження, що, на нашу думку, дещо звужує його зміст. Більшість же авторів досліджують вигорання у професійному контексті або у

розрізі трудової діяльності [1, 2, 8, 9, 14, 18, 19, 22, 23, 25, 33, 38 та ін.]. На цьому наполягає й К. Маслак, вона вважає, що не зважаючи на спроби розширити сферу дії вигорання на всі сфери життя, такого поширення може набути лише виснаження, а ось цинізм та знижена професійна результативність (а це два важливих компоненти вигорання) завжди мають відношення до конкретного об'єкта – професійної діяльності [63]. Ми погоджуємося з авторами й в рамках цього дослідження ми будемо використовувати термін «професійне вигорання» та «синдром професійного вигорання» як ідентичні, визначення буде надано далі.

Для надання визначення професійному вигоранню дослідимо основні підходи науковців. З'ясовано, що наразі не існує єдиного та всевітньо визнаного визначення сутності та структури синдрому. Деякі дослідники взагалі не надають визначення в ході своїх досліджень [13]. Інколи вигорання визначають як механізм психологічного захисту [3], як елемент або різновид професійних деструкцій [38, 39], як особливу форму професійної дезадаптації [18], як професійну деформацію особистості у вигляді психічного вигорання [29], як стрес синдром наряду із хронічною втомою та синдромом менеджера [11].

Розповсюдженим є підхід, що концентрується на процесі розвитку вигорання та його симптомів, що як правило описує декілька фаз. Так, В. А. Винокур та О. А. Клиценко у своїй статті звертали увагу, що воно є швидше процесом, ніж станом [8]. В. Е. Орел зазначав, що розкриття динаміки вигорання дозволяє побачити послідовність розвитку трьох компонентів вигорання та їх взаємодію [40]. Серед таких процесних теорій найбільш відомими є:

1. Підхід Е. Хартман і Б. Перлман, що передбачає чотири стадії розвитку вигорання: напруга при адаптації, сприйняття та переживання стресу як наслідок перебування у стресових ситуаціях, проживання симптоматичних комплексів стресу (фізіологічних, поведінкових та

афективно-когнітивних), власне вигорання як багатогранне переживання хронічного психологічного стресу.

2. Підхід М. Буриша, що виділив шість головних фаз: попередня фаза (надмірна участь і повне занурення в робочі процеси іноді на шкоду особистим); зниження рівня власної участі; емоційні реакції (наприклад, апатія, страх, підозрілість, запальність і конфліктність); фаза деструктивної поведінки; психосоматичні реакції; розчарування (негативна життєва установка; почуття безпорадності й безглуздя життя; екзистенціальний відчай).

3. Підхід Дж. Гринберг, що розглядає вигорання як процес, що охоплює 5 стадій («медовий місяць» – захоплення та задоволення від праці; «нестача палива» – працівник або продовжує багато працювати на внутрішніх ресурсах або за відсутності додаткової мотивації та стимулювання втрачає інтерес до трудової діяльності; «хронічні симптоми» – фізична втома та захворювання, психологічні переживання, роздратованість та ін.; «криза» – розвиваються хронічні захворювання, підсилюється переживання незадоволення; 5) «пробивання стіни» – усі фізичні та психологічні проблеми переходять у гостру форму, а небезпечні захворювання розпочинають загрожувати життю людини.

4. Підхід В. В. Бойко, що трактує професійне вигорання з позицій загального адаптаційного синдрому Г. Сельє та відповідно виокремлює 3 стадії розвитку вигорання (фази напруги, резистентності та виснаження), кожна з яких проявляється у вигляді 4 симптомів.

5. Підхід А. Ван Дам, що виділяє 5 етапів клінічного вигорання (відсутність відновлення; фізіологічні зміни та симптоми із-за стресу; симптоми хронічного стресу; псевдопсихопатологія (зменшення складності реальності шляхом застосування більш жорстких способів розв'язання проблем та когнітивного спрощення); власне клінічне вигорання) [3, 10, 11, 54, 61, 68].

Вигорання також може розглядатися з точки зору екзистенціального підходу як «...наслідок спотворення ціннісно-сміслової сфери особи, плата за нереалізовані життєві очікування у результаті невдалого пошуку сенсу життя в професійній діяльності» [22, с. 33]. Ще одним представником екзистенціального підходу є А. Ленгле, що також пов'язує причину виникнення професійного вигорання зі стресом, але наголошує, що емоційне вигорання і стрес виникають у людини із-за життя без внутрішньої згоди відносно змісту своєї роботи [31].

Деякі дослідники виокремлюють також ресурсні теорії, що розглядають вигорання як наслідок вичерпання адаптаційних ресурсів. Одним з найвідоміших представників цього напрямку є С. Е. Хобфолл [10, 22].

Заслуговує на увагу також новий напрямок досліджень К. Маслак останніх років, що розглядає вигорання як антипод залученню працівників та досліджує ці феномени у взаємозв'язку як крайні точки певного стану працівників у розрізі трьох вимірів: виснаження, деперсоналізація (цинізм) та редукція особистих професійних досягнень (професійна неефективність) як характеристики вигорання та їх три антиподи в структурі залучення – бадьорість (енергійність), самовідданість та прихильність, професійна ефективність [58, 59].

Ще одним відомим підходом до визначення сутності вигорання через визначення певного набору симптомів/компонентів/вимірів. Узагальнюючи, можна виділити серед таких теорій однофакторні або одноаспектні, де провідна роль відводиться одному із проявів, двофакторні, трифакторні та багатофакторні. Зупинимось на деяких з цих підходів. Наприклад, А. Пайнс і Е. Аронсон визначають виснаження провідним фактором та компонентом, а інші прояви вважають його наслідком [за 10]. С.О. Мащак теж визначає вигорання як «синдром емоційного, розумового і фізичного виснаження через тривале емоційне навантаження, що, на нашу думку, пояснює лише один із його компонентів – виснаження» [33, с. 4].

Представником двофакторного підходу є Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сіксма – головними компонентами вважаються емоційне виснаження і деперсоналізація [за 10]. В рамках трифакторного підходу, наприклад, Л. А. П'янова, В. Е. Хомічева визначають синдром професійного вигорання як «складне психофізіологічне явище, що супроводжується фізичним і психічним виснаженням, призводить до зниження продуктивності праці і є підсумком накопичувального ефекту розбалансованості процесів праці та відпочинку або психологічної схильності до само деструкції» [43, с. 94].

Найбільш розповсюдженим за кордоном є структурно-процесний підхід до трактування професійного вигорання, адептом якого є К. Маслак. Саме цей підхід найчастіше використовується і в Україні при проведенні емпіричних досліджень, незважаючи на деяку вільність у трактуваннях самого феномену. Ми також будемо дотримуватися його у своєму дослідженні. Згідно з ним, професійне вигорання – це психологічний синдром, що виникає та розвивається як тривала реакція на хронічні міжособистісні, професійні та організаційні стресові фактори на роботі, трьома ключовими вимірами або компонентами якого є величезне виснаження, почуття цинізму та відстороненість від роботи, відчуття неефективності та відсутності досягнень [59].

Виснаження відчувається як емоційне спустошення, втрата енергії, безсилля і втома, знижений емоційний фон, байдужість або емоційне перенасичення, спустошеність, вичерпність власних емоційних ресурсів, приглушеність та притупленість емоцій. Почуття цинізму та відстороненості від роботи, що також описується як деперсоналізація – це негативне чи неадекватне ставлення до своїх обов'язків та колег, відсторонене занепокоєння, дратівливість, втрата ідеалізму та відстороненість, деформації стосунків з іншими людьми, посилення негативізму, цинічності установок і почуттів щодо клієнтів, поява негативних установок, що спочатку мають прихований характер і проявлятися у внутрішньому стримуваному роздратуванні, але з часом виринається назовні у вигляді емоційних спалахів

або конфліктних ситуацій. Відчуття професійної неефективності та відсутності досягнень (редукція професійних досягнень) – це зниження продуктивності та відчуття нестачі можливостей, низький моральний дух та відчуття професійної нездатності, редукція професійних та особових досягнень, негативна або занижена самооцінка, заниження своїх професійних досягнень і успіхів, негативізм стосовно власних службових чеснот і можливостей, применшення власної гідності, обмеженні своїх можливостей, зниження почуття компетентності, невдоволення собою, зменшення цінності своєї діяльності [10, 11, 60, 63].

Цей підхід до розуміння сутності вигорання закріплено у Міжнародній статистичній класифікації хвороб і проблем, пов'язаних зі здоров'ям одинадцятого перегляду (МКХ-11), де вигорання визначено як «синдром, що виникає в результаті хронічного стресу на роботі, з яким не вдалося впоратися та проявляється у: 1) почутті виснаження або вичерпання енергії; 2) збільшенні ментального дистанціювання від своєї роботи або почуття негативізму або цинізму щодо своєї роботи; 3) почутті неефективності та відсутності досягнень» [69].

Негативні наслідки вигорання можуть проявлятися у різних сферах. Наприклад, у фізичній сфері це може бути втомленість, безсилля, виснаження, головний та м'язовий біль, проблеми зі сном у тому числі й безсоння. У психологічній сфері вигорання викликає так відчуття як розчарування; невпевненість, провина та відчуття непотрібності; дратівливість та підозрілість, проблеми з вольовою сферою як то нездатність ухвалювати рішення.

1.2. Концепція копіngu та підходи до вивчення копіng-стратегій у психології

Копінг безперечно являє собою одне з найважливіших явищ у психології, а зокрема у психології стресу та адаптації (у тому числі

професійної). Адже в залежності від того яким чином і наскільки успішно людина справляється зі стресом або трудностю залежить у тому числі і її психологічний добробут та здоров'я. Власне «coping» походить від англійського дієслова «соре», що перекладається як «здолати; впоратися з чимось» [35, с. 153].

Появу терміну пов'язують із дослідженнями Л. Мерфі [29, 45 та ін.], а активну розробку проблематики – з роботами Р. Лазаруса та С.Фолькман [17, 57, 66 та ін.]. Останні визначали копінг як «когнітивні та поведінкові зусилля, які постійно змінюються, щодо пристосування до певних зовнішніх та/або внутрішніх вимог, котрі визнані такими, що потребують значних зусиль або перевершують ресурси людини» [57, с. 141]. У більш пізніх дослідженнях Р. Лазарус розрізняє автоматичну реакцію на стрес («automatic stress responses») та контрольовану реакцію – копінг поведінку («coping behaviour»), визначаючи, що копінг являє собою саме свідомі думки та зусилля щодо подолання стресорів, це все що людина думає та вчиняє незалежно від їх ефективності та результату [56].

В психології відокремлюють три основних наукових підходи до тлумачення копінг поведінки: диспозиційний, що передбачає наявність стійких особистісних рис (стилі подолання стрес-факторів), що являють собою предиктори долаття стресу; ситуаційний або динамічний підхід, що надає перевагу особливостям стресової ситуації як основної детермінанти обраної копінг-стратегії; інтегративний, що наголошує важливість особистісних та ситуаційних факторів у виборі відповідної копінг-стратегії [28, 30].

Щодо психологічного призначення копінгу, то воно полягає в пошуку та втіленні найкращого засобу адаптації людини до вимог складної стресової ситуації шляхом опанування, послаблення або звикання до цих вимог, що забезпечує власне подолання стресового впливу ситуації з метою підтримки психологічного добробуту [12, 29, 36, 41].

Серед завдань копінгу виділяють:

- підтримку позитивного образу “Я” та впевненості у своїх силах;
- підвищення відновлення психічних та фізичних ресурсів, а також мінімізацію негативного впливу важких обставин;
- терпіння, пристосування або регулювання, зміна життєвих ситуацій;
- підтримка емоційної рівноваги;
- збереження взаємозв’язку з людьми [29].

Сам копінг при цьому може розглядатися як «свідомі стратегії дій особистості, спрямовані на усунення ситуації психологічної загрози» та «цілеспрямована поведінка суб’єкта як джерела можливої зміни ситуації» [29], «суттєва складова адаптивної та активної соціальної поведінки» [30], «ситуативна модифікація життєвого стилю у відповідь на ситуацію», «пошук та реалізація найкращого засобу адаптації людини до вимог ситуації шляхом опанування, пом’якшення, звикання та/або уникання цих вимог задля» [36], «важлива складова структури особистісного потенціалу» [42] «стабілізаційний чинник, який допомагає особистості підтримувати психосоціальну адаптацію під час стресу» [16], «синтез когнітивних та поведінкових зусиль, які застосовуються людиною для опанування специфічних внутрішніх або зовнішніх вимог, що викликають психічну напругу та перевищують її ресурси» [45].

Не зважаючи на таку різноманітність важливих аспектів копіngu, що визначаються науковцями, вони виділяють наступні його основні ознаки, що відокремлює копінг від інших процесів, наприклад психологічного захисту:

- довільність та усвідомленість суб’єктом дій;
- активний характер діяльності щодо зміни ситуації або свого ставлення до неї;
- контрольованість та спрямованість дій на складну та стресову ситуацію, що суб’єктивно оцінюється індивідом як напружена та така, що вимагає дій;
- можливість навчання цьому виду поведінки та розширення репертуару стратегій відповідно до ситуації [30, 45, 50].

Таким чином можна розглядати копінг або копінг поведінку, що в рамках даного дослідження розглядаються як синоніми, як свідому, цілеспрямовану форму активності індивіда, спрямовану на подолання об'єктивних або суб'єктивних перешкод, ускладнень, важких життєвих ситуацій та інших стресорів, що виникли у його житті, задля подолання психічної напруги та адаптації до змін середовища. При цьому обираються засоби відповідно до ситуації, наявних ресурсів та особистісних рис.

Структура копінг-процесу складається з таких етапів: сприйняття стресу (і стресора) – когнітивна оцінка (загрози) – виникнення емоцій (емоційна оцінка загрози) – вироблення стратегій подолання – оцінка результату дій [6].

До копінг поведінки людина, як правило, вдається в ситуаціях психологічної загрози особистісному, соціальному та фізичному добробуту, у разі втрати стану рівноваги. При цьому дослідники зазначають, що результат прояву копінгу може призводити як до успішної, так і до відносно-успішної адаптації або навіть зруйнувати фізичне та психологічне здоров'я. Наприклад, під час спроби впоратися зі стресом за допомогою алкоголю, наркотиків [48, 50].

Копінг поведінка реалізується шляхом застосування певної сукупності копінг-стратегій. На основі аналізу літератури, копінг-стратегії можна визначити як елементи свідомої поведінки індивіда, конкретні образи дій (наприклад, пошук соціальної підтримки або планування розв'язання проблем), що покликані допомогти впоратися з актуальним стрес-чинником шляхом усунення, подолання або зміни відношення до ситуації [29, 30, 42]. Вони залежать від особистісних рис, ситуації, умов соціальної підтримки, наявних ресурсів.

Т. Л. Крюкова наголошує, що оскільки долаюча поведінка завжди свідома, то при об'єктивному існуванні кількох варіантів або способів поведінки людина усвідомлено використовує декілька альтернатив (копінг-стратегій) [30]. Іноді особлива перевага віддається одній з них. При цьому не

існує загально визнаної класифікації копінг стратегій, але більшість з них побудовані навколо базової класифікації копінг-стратегій, що була запропонована Р. Лазарусом та С Фолькман – наявність двох модусів (стратегій) копінгу: 1) розв'язання проблем або проблемно-орієнтовані стратегії («problem-focused»), 2) зміна власного ставлення відносно ситуації або емоційно-орієнтовані стратегії («emotion-focused») [57]. Інколи їх ще називають копінгом первинного контролю (зміна середовища під свої потреби) та копінгом вторинного контролю (зміна своїх думок та відчуттів згідно з вимогами середовища коли застосування первинного контролю неможливо) [55]. Отже, ці два типи стратегій визнаються базисними багатьма дослідниками [36, 40, 44, 55], але інколи дослідники додають до базових ще «пошук соціальної підтримки» [29, 42, 45]. Найбільш ефективним є використання всіх стратегій в залежності від ситуації.

Ще однією ознакою для класифікації копінг-стратегій виступає адаптивність або конструктивність копінг-стратегій та відповідно виділяють адаптивні та неадаптивні стратегії або конструктивні/неконструктивні [12, 30, 44 та ін.]. Такий поділ вже з назви передбачає, що деякі стратегії дозволяються адаптуватися краще. Наприклад, автори статті «Копінг-стратегії як фактор професійної адаптації» зазначають, що конструктивні моделі копінг поведінки сприяють успішній професійній адаптації [12]. Схожої думки дотримується В. І. Шебанова, зазначаючи, що негативні наслідки переживання складних життєвих обставин можуть бути дещо пом'якшені та нівельовані адаптивними стратегіями подолання стресу [50]. Автори дослідження взаємозв'язку копінгу та вигорання педагогів визначили, що у разі переважання у педагогів конструктивних копінг-стратегій (когнітивних, емоційних, поведінкових) рівень емоційного вигорання є нижчим, ніж у їх колег з іншими копінг-стратегіями [7]. А. І. Галян визначив взаємозв'язок конструктивних стратегій (позитивна переоцінка, планування вирішуваних проблем, самоконтроль та пошук соціальної підтримки) з високим рівнем адаптації та навпаки неконструктивних – з низьким [16].

Проте деякі дослідники зазначають, що такий поділ не завжди є вірним, адже, наприклад, проблемно-орієнтовані копінги ефективні у контрольованих ситуаціях, а емоційно-орієнтовані – у неконтрольованих [44, 50]. Отже, досі існує доволі широке поле для подальших досліджень та встановлення взаємозв'язків між адаптивністю, вигоранням та іншими психологічними феноменами та специфікою прояву копінг-стратегій.

1.3. Стрес, копінг та професійне вигорання у професійній діяльності менеджерів ІТ-сфери

У своїй професійній діяльності менеджери постійно стикаються із ситуаціями, що потребують психологічної адаптації шляхом пошуку та реалізації активного та гнучкого відреагування відповідно до ситуації. Проектні менеджери часто працюють в умовах певної (а інколи й повної) невизначеності та одночасно несуть відповідальність за успішну реалізацію проекту. Так, автори монографії «Проектний менеджмент: управління ризиками та змінами в процесах прийняття управлінських рішень» зазначають, що «управління невизначеністю як частиною реального світу – це обов'язкова функція проектного менеджера» [20, с. 7]. Саме проектний менеджер завдяки своїм особистісним рисам, знанням, навичкам та високій адаптивності виступає ключовою з'єднуючою ланкою всіх учасників проекту. Метою і сутністю його професійної діяльності є реалізація проекту з максимально можливою ефективністю при заданих обмеженнях щодо часу, коштів (ресурсів) і якості кінцевих результатів [20, 53].

С. С. Білоусова зазначає, що для адміністративно-керуючого персоналу вкрай важливими є показники ефективності, що забезпечуються за рахунок гнучкості, комунікабельності, вмотивованості до досягнень та результативності, високим рівнем здатності протистояти та долати стресові фактори [1] А отже професія менеджера висуває підвищені вимоги до його стресостійкості. Саме тому ще одним аспектом на якому ми хотіли б

зупинитися є взаємозв'язок вигорання, стресу та копіngu на прикладі професійної діяльності проєктного менеджера у сфері ІТ, адже феномени тісно пов'язані, а вигорання та стрес навіть інколи плутають.

Так, більшість дослідників вигорання визначають, що воно розвивається на тлі стресу, але не так однотайні у тому чи є ці стресори суто професійними. Наприклад, відома російська дослідниця Н. Є. Водоп'янова, вигорання зазначає, що «вигорання є наслідком професійного стресу та результатом дії різноманітних робочих вимог (стресорів), особливо міжособистісної природи» [11, с. 129]. Інші автори пов'язують професійне вигорання з тривалим організаційним та професійним стресом [29], с хронічним стресом на роботі, з яким не вдалося впоратися [63]. Інші навпаки визнають вигорання наслідком впливу: комплексу стресогенних чинників. [14], тривалою дією суб'єктивного стресу (професійної або особистісної природи) [54], стресом взагалі, а не лише робочим [68]. На нашу думку, професійне вигорання викликано переважно організаційними та професійними стресорами та може ускладнюватися стрес-факторами в інших сферах життя, оскільки стрес-фактори завжди оточують нас, але тільки їх накопичувальний ефект та критичний об'єм, що є унікальним для кожного індивіду, призводить до вичерпання адаптаційних ресурсів, дезадаптації та професійного вигорання як наслідку неможливості впоратися зі складностями.

Отже, стрес та вигорання тісно взаємопов'язані, а деперсоналізацію, емоційне виснаження та зредуковані персональні досягнення можна розглядати у тісному взаємозв'язку зі стресорами, особливо у професійній і трудовій діяльності. Немає однозначної відповіді чи то стрес та стресори викликають симптоми вигорання, чи лише запускає їх формування, а потім вже симптоми вигорання є витокom стресу, але точно існує певна взаємообумовленість та зв'язок між ними, вони можуть взаємовпливати та підсилювати один одного. При цьому, як відомо, психологічна специфіка переживання стресу залежить не тільки та не стільки від самих стресорів, а

від того як вони сприймаються, від особистісних характеристик, від мети діяльності, мотиваційної складової, фізичного та психологічного стану, особливостях стресостійкості та ін.

Досі відкритим залишається перелік та вага чинників, що впливають на виникнення та розвиток професійного вигорання, вони є множинними. В різні часи автори виділяли наступні їх групи: психосоціальні, робоче середовище, соціально-демографічні/професійні характеристики, соціальні стосунки поза роботою, спосіб життя та особистісні риси [22], індивідуальні та організаційні [13], чинники професійного середовища, група індивідуальних чинників та змістовні аспекти діяльності [40], зовнішні та внутрішні [3], особові, ситуативні та професійні вимоги [10]. У 2021 році колектив з 20 авторів презентував систематичний огляд предикторів професійного вигорання. У результаті аналізу 85 досліджень 1999-2018 років було виділено 261 предиктор, що були об'єднані у 4 групи та 13 підгруп відповідно: 1) ситуаційні та робочі фактори (робочі характеристики, як то робочі вимоги, здатність впливати та свобода у прийнятті рішень, ресурси; організаційні характеристики, як то міжособові стосунки, комунікація та лідерство); 2) індивідуальні фактори (особистісні та внутрішні характеристики (риса особистості, стратегії подолання, самооцінка), ставлення до роботи та події в особистому житті); 3) співвідношення робота-особистісне (конфлікти, задоволення від роботи та ін.); 4) сприйняття наслідків роботи (задоволення або стрес) [65].

Зупинимося детальніше на зовнішніх або робочих стрес-факторах для менеджерів ІТ-сфери. До них можна віднести, наприклад, такі професійно-специфічні стресори як: робота нерідною мовою (найчастіше - англійською); постійне оновлення робочого інструментарію, бізнес-процесів та підходів до розробки проєктів та необхідність самому адаптуватися та адаптувати команду (поява нових мов програмування та їх версій, нових допоміжних інструментів та систем контролю виконання проєкту, пошукових алгоритмів та вимог до написання коду та/або підходів до ведення проєктів);

багатозадачність; високе емоційне та комунікативне навантаження через постійне спілкування з великою кількістю контактів; робота в умовах невизначеності та дедлайнів; робота з конфліктами інтересів усіх сторін проєкту (команда, власники компанії, замовник та ін.); необхідність швидко перемикатися між різноманітними аспектами управлінської діяльності у короткі відрізки часу та високого ступеня концентрації; неритмічність навантаження; дефіцит рухової активності (гіпокінезія) та ін.

Оскільки є думка, що вигорання це реакція на стрес, який не було успішно подолано, а некерований стрес визначають причиною вичерпання ресурсів, що може призводити до професійного вигорання, то особливо перспективним виглядає дослідження засобів подолання стресу – копінгу. Дослідники копінгу зазначають, що особливо важливими копінг-стратегії є для фахівців, які у своїй професійній діяльності піддаються стресу або зазнають підвищених емоційних навантажень, тобто так званих комунікативних професій або професій системи «людина-людина» до яких відноситься і проєктний менеджмент [42]. Діяльність саме проєктних менеджерів сфери ІТ не є частим об'єктом дослідження, але достатньо багато наукових робіт присвячено вивченню копінг-стратегій та професійного вигорання у схожих комунікативних професій: вчителі, продавці, психологи, соціальні робітники та інші. Так, конструктивні моделі долаючої поведінки корелюють з нижчим рівнем тривожності, вищим рівнем нервово-психічної стійкості [12]. Інші автори, досліджуючи вигорання та копінг на прикладі вчителів, зазначають вагомий вплив моделей та засобів копінг поведінки у протистоянні вигоранню та збереженні професійного здоров'я. При цьому виділяють конструктивні копінг-стратегії, що сприяють успішній професійній адаптації та знижують ризик розвитку синдрому вигорання - пошук соціальної підтримки та вступ в соціальний контакт. Неконструктивні моделі поведінки – уникнення, маніпулятивні, асоціальні та агресивні дії - пов'язані з високим рівнем вигорання і професійною дезадаптацією учителів [10, с. 119]. Схожі висновки робить і А. Ван Дам, який під час дослідження

пацієнтів з клінічним вигоранням та пацієнтів з короткочасними стресовими розладами, звернув увагу на те, що люди з клінічним вигоранням не схильні звертатися за допомогою у разі стресу, вони не скаржаться [68].

Вивчаючи взаємозв'язок копінг поведінки та вигорання у педагогів, І. В. Вачков зазначає, що використання дезадаптивних копінг-стратегій сприяє розвитку синдрому професійного вигорання та навпаки у разі переважання у педагогів конструктивних копінг-стратегій (когнітивних, емоційних, поведінкових) рівень емоційного вигорання у них є нижчим, ніж у їх колег з іншими копінг-стратегіями [7].

С. Л. Ящук зазначає, що менеджери, що використовують активні, просоціальні і прямі стратегії подолання меншою мірою схильні до емоційного вигорання, ніж керівники, які в ситуаціях подолання використовують пасивні, непрямі і асоціальні стратегії [52].

Результати мета-аналізу 36 досліджень взаємозв'язку копінгу та вигорання показують, що копінг, орієнтований на проблему, негативно корелює з трьома вимірами симптомів вигорання, тоді як подолання, орієнтоване на емоції, позитивно корелює з трьома вимірами симптомів вигорання. Зокрема, зниження особистих досягнень більше пов'язане з копінгом, спрямованим на розв'язання проблеми, тоді як емоційне виснаження та деперсоналізація сильніше корелюють із подоланням, зосередженим на емоціях [64].

Зауважимо, що немає однозначної відповіді на питання що є первинним вигорання або неефективні або неконструктивні копінг-стратегії. Це безперечно взаємозалежні змінні. Наприклад, фахівці зазначають, що чим нижче рівень комунікативних умінь і більше негативне відношення до клієнтів - швидше розвивається вигорання. І навпаки, чим більше емоційне пересичення, деперсоналізація і стомлення, тим сильніше схильність використати асоціальні та агресивні моделі поведінки [10, с. 123]. При цьому зважаючи, що стратегії копінг поведінки – це свідомі дії, вони піддаються корекції, розширенню та засвоєнню нових, перспективним виглядає

напрямок з корекційних та просвітницьких заходів у цій сфері та дослідження рівня вигорання після вживання таких заходів.

Підсумовуючи, зазначимо, що характер та засоби подолання стресових ситуацій – копінг-стратегії виступають одним з найважливіших ресурсів проектного менеджера у його професійній діяльності. При цьому висококваліфікований менеджер має не тільки добре володіти навичками подолання стресових обставин та максимально широким набором копінг-стратегій, але й повинен допомагати своїй команді у вирішенні різноманітних складностей та перешкод у їх професійній діяльності під час виконання проекту, тобто повинен не тільки знати можливі варіанти копіngu та свідомо та цілеспрямовано їх використовувати, але і навчити цьому інших членів проектної команди.

РОЗДІЛ 2. ПРОЦЕДУРА ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Характеристика вибірки

Дослідження проводилося на базі ІТ компанії “Р2Н”, що розташована у м. Харкові та займається розробкою сайтів та мобільних застосунків (аплікацій). В дослідженні взяло участь 64 проєктних менеджери (24 – чоловіки, 40– жінки) віком від 22 до 43 років (середній вік дорівнює 31 рік), з яких: 19 осіб зі стажем роботи 1-3 роки, 16 осіб зі стажем служби від 4 до 5 років, 23 особи зі стажем 6-10 років та 6 осіб зі стажем служби понад 10 років (середній стаж дорівнює 5,9 років).

2.2. Характеристика методів дослідження

Для вивчення рівня професійного вигорання та його структури ми застосовували опитувальник «Професійне вигорання (ПВ)» (МВІ (Maslach Burnout Inventory) – К. Маслак і С. Джексон», в адаптації Н. Є. Водопянової, О. С. Старченкової.

Опитувальник містить 22 твердження про почуття і переживання, пов'язані з виконанням робочої діяльності. Він складається з трьох субшкал, що дозволяють визначати три структурні компоненти професійного вигорання: “емоційне виснаження” – 9 тверджень, “деперсоналізація/цинізм” – 5 тверджень; і “професійні досягнення” (“редукція персональних досягнень/професійна ефективність”) – 8 тверджень. Існують варіанти опитувача для різних професійних груп. Нами було використано варіант опитувальника «Для керівників середньої ланки».

Відповіді оцінюються за семибальною шкалою вимірів і варіюються від “ніколи” (0 балів) до “завжди” (6 балів). Відповідно до загального ключа підраховується сума балів для кожної субшкали та після порівняння з

тестовими нормами рівень вираженості кожної може бути оцінений як низький, середній, високий або дуже високий.

Оцінка рівня вигорання може здійснюватися як для кожної субшкали, так і за інтегральним показником. У першому випадку про наявність високого рівня вигорання свідчать високі оцінки по субшкалах “емоційного виснаження” і “деперсоналізації” і низькі – за шкалою “професійна ефективність” (редукція персональних досягнень), оскільки чим нижче людина оцінює свої можливості й досягнення, менше задоволена самореалізацією в професійній сфері, тим більше виражений синдром вигорання. Для визначення інтегрального показника складаються шкальні оцінки трьох показників і співвідносяться з тестовими нормами. Інтегральний показник дає змогу визначити наступні рівні вигорання – низький, середній, високий та дуже високий.

Для дослідження фаз та симптомів вигорання було застосовано **опитувальник «Діагностика емоційного вигорання» В. В. Бойка**. Він дозволяє дослідити вигорання більш всебічно, а саме доповнити аналіз по трьох компонентах професійного вигорання, дослідженням фаз його розвитку та симптомів.

Методика складається з опитувального листа, що містить 84 твердження, відповідями на кожне може бути “так” або “ні”, що дозволяє визначити міру сформованості 3-х фаз вигорання і 12 симптомів вигорання в професійній діяльності (4 симптоми в межах кожної фази відповідно):

1. Фаза “Напруження” включає симптоми: Переживання психотравмуючих обставин, Незадоволеність собою, “Загнаність до клітки”, Тривога і депресія.

2. Фаза “Резистенція” включає симптоми: Неадекватне вибіркоче емоційне реагування, Емоційно-етична дезорієнтація, Розширення сфери економії емоцій, Редукція професійних обов'язків.

3. Фаза “Виснаження” включає симптоми: Емоційний дефіцит, Емоційна відчуженість, Особистісна відчуженість; Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Відповіді оцінюються відповідно до ключа та підраховується загальна сума балів для кожного симптому та фази. Відповідно до кількості балів фаза та симптом можуть бути визначені як “не сформовано”, “формується” та “сформовано”. Зіставлення балів, отриманих для різних стадій, неправомірно, оскільки не свідчить про їх роль або вклад в синдром. За кількісними показниками правомірно судити лише про те, наскільки кожна зі стадій сформувалася (більшою чи меншою мірою).

Для вивчення особливостей прояву копінг-стратегій використано опитувальник **«Методика для психологічної діагностики способів копінгу зі стресовими й проблемними для особи ситуаціями» Р. Лазаруса і С. Фолькман**, в адаптації Санкт-Петербурзького психоневрологічного інституту ім. В. М. Бехтерева під керівництвом д.м.н., професора Л. І. Вассермана.

Опитувальник містить 50 тверджень, що демонструють варіанти поведінки в складних життєвих ситуаціях. Твердження оцінюються респондентом за чотирибальною шкалою залежно від частоти використання запропонованої стратегії поведінки (ніколи, рідко, іноді, часто) і групуються в 8 шкал (копінг-стратегій): Конфронтація, Дистанціювання, Самоконтроль, Пошук соціальної підтримки, Прийняття відповідальності, Втеча-уникнення, Планування розв'язання проблеми та Позитивна переоцінка. Результати порівнюються з ключем і переводяться в сирі бали, а потім у в стандартні Т - бали з урахуванням статі та віку, що дозволяє визначити міру використання кожної стратегії (рідко, помірно або виражено).

Також для вивчення копінг-стратегій ми використали методику визначення їх видів **«Методика для психологічної діагностики копінг-механізмів» Е. Гайма** в адаптації Санкт-Петербурзького

психоневрологічного інституту ім. В. М. Бехтерева під керівництвом д.м.н., професора Л. І. Вассермана.

Перевагою методики є те, що вона не тільки дозволяє досліджувати широкий спектр (26 варіантів) копінг поведінки (копінг-стратегій), але й аналізувати їх відповідно до основних сфер психічної діяльності (когнітивна, емоційна і поведінкова). Також за допомогою методики можна визначати приналежність обраних стратегій до адаптивних, відносно-адаптивних та дезадаптивних їх варіантів, що дозволяє визначити наскільки адаптивні стратегії використовуються респондентами у трьох сферах психічної діяльності.

До недоліків методики можна віднести те, що результат неможливо оцінити кількісно, саме тому ця методика була застосована у поєднанні із вищезазначеною, що дозволяє аналізувати різні сторони копінг поведінки.

РОЗДІЛ 3. ОСОБЛИВОСТІ ПРОЯВУ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ МЕНЕДЖЕРАМИ ІТ-СФЕРИ З РІЗНИМ РІВНЕМ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

3.1. Особливості професійного вигорання менеджерів ІТ-сфери (на прикладі проєктних менеджерів компанії “P2H”)

Відповідно до завдання щодо розкриття особливостей професійного вигорання серед менеджерів ІТ-сфери, для оцінки вираженості загального рівня вигорання та трьох його компонентів: “Емоційне виснаження”, “Деперсоналізація/Цинізм” і “Професійна ефективність/Редукція персональних досягнень” було застосовано методику “Професійне вигорання” К. Маслак і С. Джексон. Високі рівні емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції персональних досягнень вказують на наявність у суб'єкта стану вигорання та дають змогу оцінити його рівень.

Розглянемо детально структуру показників вигорання, показники яких графічно наведено на рис. 3.1 (див. також дані у Таблиця А.1 Додатку А). Згідно з отриманими даними, менеджери демонструють досить високі відсотки по всіх показниках. Так, лише 13 % менеджерів демонструють низький рівень за ознакою “Емоційне виснаження”, а отже 87% досить часто відчувають емоційне спустошення та/або перенапруження, вичерпність власних емоційних ресурсів. Людині у стані емоційного виснаження важко віддаватися роботі як раніше, бо часто виникає відчуття приглушення та притупленості емоцій, а інколи навіть і емоційні зриви. Слід також звернути увагу на досить високий процент респондентів із високим та дуже високим рівнями емоційного виснаження (40%). Ці менеджери можуть втрачати інтерес до навколишньої реальності та оточення, мають знижений емоційний фон, можуть проявляти байдужість та холодність у професійній діяльності та навіть переносити ці відчуття на особисте життя. Часто у працівників з високим рівнем вигорання не вистачає сил емоційно реагувати навіть на

позитивні стимули та вони вважають за краще уникати соціальних контактів і залишатися наодинці у вільний час, проявляють байдужість.

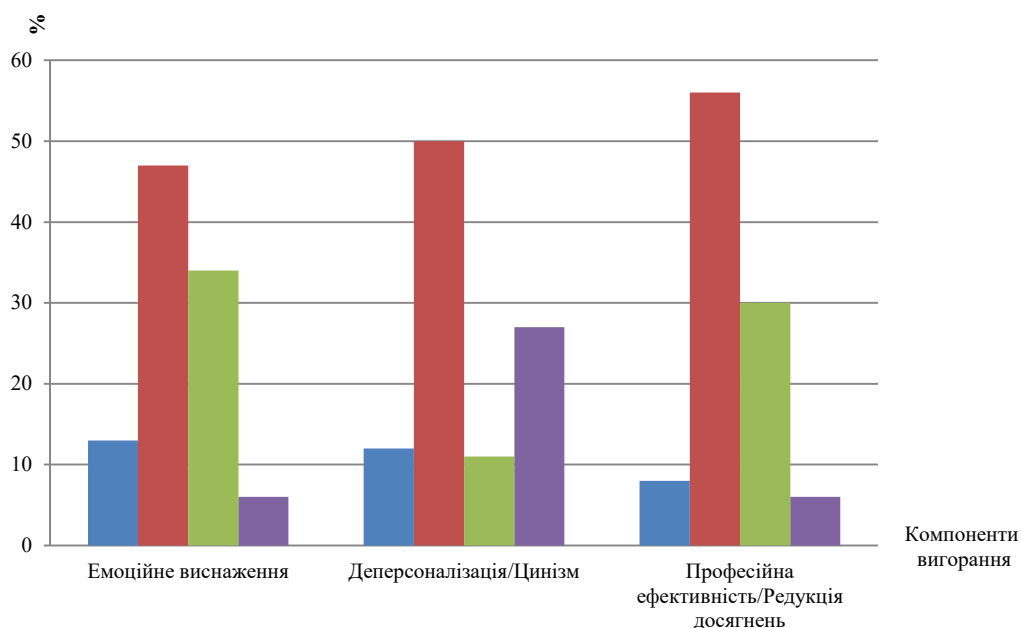


Рис. 3.1 Вираженість компонентів професійного вигорання у проєктних менеджерів (методика К. Маслак і С. Джексон), %:

■ - низький рівень ■ - середній рівень ■ - високий рівень ■ - дуже високий рівень

“Деперсоналізація/цинізм”, як складова професійного вигорання спостерігається на високому та дуже високому рівнях у 38% менеджерів, 50% опитаних демонструють середній рівень за цим показником та лише 12% – низький. На практиці це означає, що переважна більшість менеджерів (88%) з різною частотою демонструє цинічне або неемоційне відчужене ставлення до роботи та об’єктів своєї праці. Цим фахівцям властиві цинічні установки стосовно колег та клієнтів, байдужість та посилення негативізму в взаємостосунках, дратівливість, формалізм та послаблення або відсутність особистої включеності під час виконання професійних обов'язків. Усі ці прояви можуть супроводжуватися відчуттям провини за свою байдужість, незацікавленість та нетерпимість.

Високі показники вигорання менеджери виражають і за ознакою “Професійна ефективність/Редукція персональних досягнень”. Лише 8%

вмборки мають низький рівень за цим показником, 56% опитаних демонструють середній рівень, 30% – високий та 6% – дуже високий рівні. Отже, 92% респондентів скоріше негативно оцінюють себе і свої професійні досягнення, ніж позитивно або нейтрально. Вони тяготіють до негативного відношення до власних професійних чеснот і можливостей, намагаються перекласти свої обов'язки на колег, відсторонитися від колективу, зменшити формальні та неформальні стосунки з колегами. Результатом таких відчуттів себе некомпетентним є значне зниження мотивації до професійної діяльності та підвищення негативізму. Такі працівники спочатку уникають роботу психологічно, а потім можуть робити це і фактично через хворобу та інші причини.

Щодо загального рівня професійного вигорання, аналіз даних довів, що майже всі менеджери демонструють ознаки вигорання середнього, високого та дуже високих рівнів. Відсоткове співвідношення долей менеджерів з різними рівнями професійного вигорання наведено на рис. 3.2.

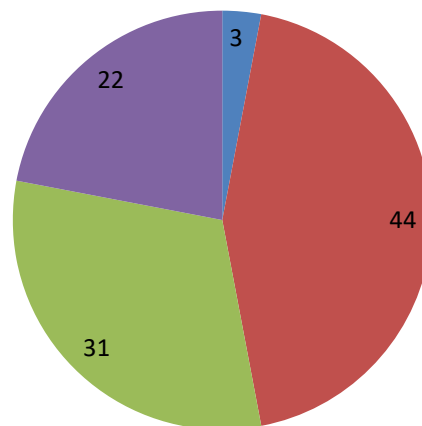


Рис. 3.2 Рівні професійного вигорання проєктних менеджерів (методика К. Маслак і С. Джексон), %, де:

■ - низький рівень ■ - середній рівень ■ - високий рівень ■ - дуже високий рівень

Найбільше у менеджерів виражено середній рівень вигорання, його визначено у 44% опитаних, високий рівень вигорання склався у 31% менеджерів, а дуже високий – у 22%. Таким чином, лише 3% опитаних менеджерів мають низький рівень вигорання, що свідчить про доволі високу актуальність дослідження проблем професійного вигорання для фахівців у цій сфері.

З метою вивчення особливостей сформованості фаз вигорання та відповідних симптомів, було застосовано методикау «Діагностика емоційного вигорання» В.В. Бойка. За результатом аналізу даних опитувальника немає жодного проєктного менеджера у якого не спостерігалось б принаймні декілька симптомів вигорання у стадії формування чи вже сформовані, у 94% присутні симптоми одночасно декількох фаз.

Рівень сформованості фаз та симптомів вигорання наведено у таблиці 3.1. Найвищий рівень сформованості симптомів спостерігається в другій фазі (“Резистенція”). Майже 2/3 менеджерів мають її симптоми, а сама фаза є сформованою у 28% проєктних менеджерів та формується у 39%. Це свідчить, що більшість менеджерів перебувають у стресі вже деякий час та зараз намагаються акумулювати свої ресурси для опору його зростаючому рівню. Фази “Напруження” та “Виснаження” представлені менш виражено та дуже схожі по своїх показниках. Перша фаза “Напруження” – вказує на відчуття емоційної виснаженості, втоми, викликаної власною професійною діяльністю. Ця фаза сформована для 14% та знаходиться у процесі формування для 28%, а відповідно є не сформованою для більшості менеджерів (58%). Що стосується третьої фази “Виснаження”, то вона також є не сформованою для більшої частини вибірки (56%), формується для 28% і є сформованою для 16%.

Але оскільки фахівці відмічають, що відокремлення вказаних фаз дуже умовне, їх чергування може не дотримуватися, а аналіз даних свідчить про те, що в 94% випадків симптоми, що проявляються у менеджерів, віднесено до різних фаз, то найбільшу цікавість з нашої точки зору є дослідження саме симптомів і виявлення тих, що зустрічаються найчастіше. Для цього ми

проранжували симптоми за мірою сформованості та з'ясували, що для менеджерів домінують симптоми другої фази – “Резистенція”, адже три симптоми серед найбільш виражених відносяться саме до неї (див. таблицю Б.1 у Додатку Б).

Таблиця 3.1

Рівні сформованості фаз та симптомів вигорання у проєктних менеджерів
(методика В.В. Бойка), %

Фаза/Симптоми	Не сформовано	Формується	Сформовано
	%	%	%
1. Фаза напруження	58	28	14
1.1. Переживання психотравмуючих обставин	45	20	35
1.2. Незадоволеність собою	78	17	5
1.3. “Загнаність до клітки”	83	9	8
1.4. Тривога і депресія	45	31	24
2. Фаза резистенції	33	39	28
2.1. Неадекватне виборче емоційне реагування	31	34	35
2.2. Емоційно-етична дезорієнтація	69	20	11
2.3. Розширення сфери економії емоцій:	50	19	31
2.4. Редукція професійних обов'язків	25	27	48
3. Фаза виснаження	56	28	16
3.1. Емоційний дефіцит	53	25	22
3.2. Емоційна відчуженість	44	34	22
3.3. Особистісна відчуженість	70	13	17
3.4. Психосоматичні і психовегетативні порушення	62	19	19

Так, симптом “Редукція професійних обов’язків” сформовано у майже половини опитаних – 48% (формується – у 27%). Термін редукція означає спрощення, тому найчастіше цей виявляється в спробах полегшити, спростити або скоротити обов’язки, які вимагають емоційних витрат. Симптом “Неадекватне вибіркоче емоційне реагування” сформовано у 35% (а формується– у 34% опитаних). На думку автора методики це свідчить не тільки й не стільки про економний прояв емоцій, що може бути навіть корисним явищем, але радше про неадекватне реагування, що переходить в площину моральних оцінок, сприймається партнерами як неповага до їх особи та призводить до конфліктів [3]. Симптом “Розширення сфери економії емоцій” сформувався у 31% та формується у 19%. Це є доволі негативним проявом вигорання, адже свідчить про те що економія емоцій вже поширюється не тільки на професійну діяльність, але і проявляється поза нею – під час спілкування з друзями та родиною. Фактично фахівець так втомлюється від спілкування та численних контактів під час виконання професійних обов'язків, що йому не хочеться спілкуватися навіть з близькими. Ще одним доволі вираженим симптомом вибірки є симптом першої фази “Переживання психотравмуючих обставин”, що склався у 35% та складається у 25%. Він проявляється в усвідомленні фахівцем посилення психотравмуючих чинників професійної діяльності.

Розкриємо також симптоми, що склалися не так виражено. Симптом “Загнаність у клітку” не сформовано для 83% респондентів та сформовано лише для 8% опитаних, що, на нашу думку, наряду з високим процентом сформованості симптому “Переживання психотравмуючих обставин” свідчить про те що менеджери усвідомлюють наявність та вплив психотравмуючих обставин на роботі, але при цьому намагаються впоратися з ними та не відчують себе абсолютно безпорадними, загнаними у безвихідне становище.

“Незадоволеність собою” не сформовано для 78% і сформовано лише для 5%. Високий рівень цього симптому зазвичай свідчить про те, що людина відчуває незадоволення собою, обраною професією, посадою, конкретними обов’язками. Отже, можна припустити, що менеджери усвідомлюючи наявність психотравмуючих обставин та намагаючись послабити їх дію шляхом скорочення обов’язків, які вимагають емоційних витрат та економію емоцій в спілкуванні, вбачають вектор для полегшення свого стану в економії ресурсів радше ніж намагаються звинуватити себе та вважати себе та вибір професії причиною всіх проблем.

Симптом “Емоційно-етична дезорієнтація” не сформовано для 78%. Низький рівень емоційно-етичної дезорієнтації можна трактувати як те, що незважаючи на те що менеджери можуть бути нечемні, грубі та емоційні у свої професійних контактах, але всеж більшість з них спроможні брати відповідальність за це та усвідомлювати, що припустилися грубості або відсутність уваги до суб’єкта.

“Особистісна відчуженість” не сформовано для 70%, що свідчить про те що більше ніж дві третини менеджерів ще зберігають принаймні частковий інтерес до людей, а не сприймають їх лише як тягар, що навантажує їх своїми проблемами та потребами.

Інші симптоми, такі як “Тривога” і “Депресія”, “Емоційний дефіцит” та “Емоційна відчуженість”, “Психосоматичні й Психовегетативні порушення”, виражені помірно (у 17-24% менеджерів).

Підсумовуючи, нами було розкрито особливості професійного вигорання серед менеджерів ІТ-сфери на прикладі проектних менеджерів компанії “P2H”. Встановлено, що лише 3% менеджерів мають низький рівень вигорання, а кожен другий високий та дуже високий рівні. Отже, проблема професійного вигорання є актуальною для менеджерів сфери ІТ.

Серед проектних менеджерів 40% демонструють високий та дуже високий рівні емоційного виснаження, 38% – високий та дуже високий рівні деперсоналізації та цинізму, 36% – високий та дуже високий рівні

редукції професійних досягнень. Таким чином, у менеджерів виражені всі складові професійного вигорання.

Встановлено, що в 94% обстежених проявлені симптоми різних фаз вигорання. У більшості опитаних сформовані симптоми другої фази – “Резистенція”. Найбільш розповсюдженими симптомами виявилися такі: “Редукція професійних обов’язків”, що сформований майже у половини менеджерів (48%); на другому місці знаходяться симптоми “Неадекватне вибіркоче емоційне реагування” та “Переживання психотравмуючих обставин”, що сформовані у кожного третього (35%); на третьому – симптом “Розширення сфери економії емоцій”, що сформувався у 31% опитаних. Найменш розповсюдженими та вираженими є симптоми “Загнаність у клітку”, (сформовано лише для 8% опитаних), “Незадоволеність собою” (сформовано лише для 5%), “Емоційно-етична дезорієнтація” (11%).

3.2. Особливості прояву копінг-стратегій менеджерами ІТ-сфери вигорання (на прикладі проєктних менеджерів компанії “P2H”)

Другий етап дослідження було присвячено аналітиці особливостей прояву копінг-стратегій менеджерами ІТ-сфери. Під час дослідження копінг-стратегій проєктних менеджерів за «Методикою для психологічної діагностики копінг-механізмів» Е. Гайма, з’ясувалося, що менеджери використовують досить широкий спектр копінг-стратегій (див. Таблицю 3.2). Відмітимо, що більш ніж 3/4 з них використовують адаптивні та відносно-адаптивні стратегії, що, напевно, дозволяє менеджерам більшою мірою впоратися з різноманітними стресовими обставинами.

Таблиця 3.2

Копінг-стратегії проєктних менеджерів (методика Е. Гайма), %

Тип копінг-стратегії	Копінг стратегії	%
Когнітивні		
Адаптивна	Власна цінність	9
Адаптивна	Збереження самовладання	13
Адаптивна	Проблемний аналіз	31
Відносно адаптивна	Відносність	5
Відносно адаптивна	Надання сенсу	17
Відносно адаптивна	Релігійність	0
Дезадаптивна	Дисимуляція	11
Дезадаптивна	Ігнорування	5
Дезадаптивна	Покора	0
Дезадаптивна	Розгубленість	9
Когнітивні адаптивні стратегії		53
Когнітивні відносно-адаптивні стратегії		22
Когнітивні дезадаптивні стратегії		25
Емоційні		0
Адаптивна	Оптимізм	55
Адаптивна	Протест	3
Відносно адаптивна	Емоційна розрядка	9
Відносно адаптивна	Пасивна кооперація	6
Дезадаптивна	Придушення емоцій	14
Дезадаптивна	Покірність	2
Дезадаптивна	Агресивність	2

Продовження таблиці 3.2

Емоційні адаптивні стратегії		58
Емоційні відносно-адаптивні стратегії		16
Емоційні дезадаптивні стратегії		26
Адаптивна	Альтруїзм	3
Адаптивна	Звернення	20
Адаптивна	Співпраця	16
Відносно адаптивна	Компенсація	26
Відносно адаптивна	Конструктивна активність	8
Відносно адаптивна	Відволікання	11
Дезадаптивна	Активне уникнення	3
Дезадаптивна	Відступ	13
Дезадаптивна	Самозвинувачення	9
Поведінкові адаптивні стратегії (всього)		39
Поведінкові відносно-адаптивні стратегії (всього)		45
Поведінкові дезадаптивні стратегії (всього)		16
Всього адаптивні стратегії (всього)		50
Всього відносно-адаптивні стратегії (всього)		28
Всього дезадаптивні стратегії (всього)		22

Спершу проаналізуємо групи стратегій розподілені за адаптивністю. Результати розподілу обраних менеджерами стратегій відповідно до методики Е. Гайма наведено на рис. 3.3. Аналіз результатів психодіагностики довів, що серед когнітивних стратегій більш ніж половина менеджерів

використовують адаптивні стратегії (53% опитаних), 22% – відносно-адаптивні та 25% – дезадаптивні. Серед емоційних стратегій менеджери також найчастіше також обирають адаптивні стратегії, їх застосовують 58% з опитаних. Приблизно чверть менеджерів (26%) застосовує дезадаптивні емоційні стратегії та 16% - відносно-адаптивні. Серед поведінкових стратегій ми бачимо, що майже половина з опитаних обирає відносно адаптивні стратегії (45%), 39% менеджерів застосовують адаптивні стратегії та 16% - дезадаптивні. Отже, переважній кількості опитаних проєктних менеджерів притаманна схильність обирати адаптивні копінг-стратегії, як в когнітивній, так і в поведінковій сферах, а особливо в емоційній, де їх обирає як мінімум кожен другий.

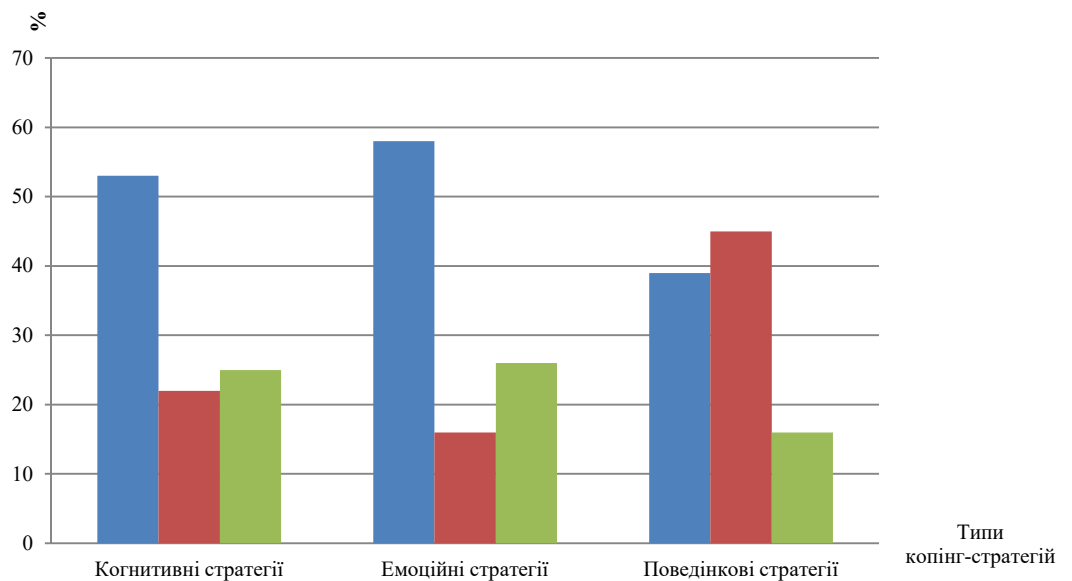


Рис. 3.3 Типи копінг-стратегій різного ступеню адаптивності у проєктних менеджерів (методика Е. Гайма), %, де:

■ - адаптивні ■ - відносно-адаптивні ■ - дезадаптивні

Неадаптивні поведінкові копінг-стратегії не так часто обираються менеджерами для опанування важких ситуацій, але кожен четвертий обирає їх в емоційній та когнітивній сферах. Так, доволі популярними є такі дезадаптивні копінг-стратегії як “Придушення емоцій” (емоційна

сфера, 14% респондентів), “Дисимуляція” (обрали 11% респондентів у когнітивній сфері). Одна з поведінкових неадаптивних стратегій також обирається доволі часто – “Відступ” (її обрали 13% респондентів). Вибір цих стратегій свідчить про когнітивне, емоційне та поведінкове всебічне намагання подавити, подолати та сховати свої почуття та емоції у тому числі через ізоляцію та усамітнення. Часто це супроводжується пасивністю, прагненням сховатися, втечею від активних інтерперсональних контактів та навіть повною відмовою від розв'язання проблем.

Серед найменш популярних дезадаптивних стратегій відзначаємо наступні: “Покірність” та “Агресивність” (емоційні дезадаптивні), що обрані лише 2% опитаних, “Активне уникнення” (дезадаптивна поведінкова) – 3%. Тобто менеджери рідко обирають крайні варіанти емоційного реагування як то покірне примирення з проблемами та бездіяльність у безсиллі або навпаки агресивні прояви та лють. Також лише три менеджери з сотні вдаються до ментальної та поведінкової втечі від складностей, що зустрічаються на їх шляху, а отже мають досить високі шанси перетворити складності та засоби їх подолання на навички, асимілювати свій досвід.

Далі розглянемо найбільш вживані стратегії. Як вже зазначалося вище, до них відносяться адаптивні та відносно-адаптивні. У трійку лідерів входять “Оптимізм” (55% опитаних), “Проблемний аналіз” (31% опитаних) та “Компенсація” (26%). Перші дві стратегії є адаптивними, а компенсація вважається відносно-адаптивною. Отже, кожен другий менеджер застосовує емоційну адаптивну стратегію “Оптимізм”, тобто вважає, що з будь-якої важкої та стресової ситуації буде знайдено вихід, сприймає труднощі як активний виклик. Кожен третій застосовує адаптивну когнітивну стратегію “Проблемний аналіз”, що реалізується в аналізі складностей та проблем, що виникли та пошуку варіантів виходу. Кожен четвертий менеджер звертається до відносно-адаптивної поведінкової

стратегії “Компенсація”, що виражається у спробах відволікання, у тому числі шляхом вживання таких засобів як алкоголь, заспокійливі та їжа. Слід зауважити, що не зважаючи на те, що остання стратегія віднесена автором до відносно-адаптивних, адже може допомогти у короткостроковій перспективі, таке розповсюджене вживання цього засобу копінг поведінки менеджерами скоріше за все є наслідком неспроможності відразу віднайти вихід зі складної ситуації, або її надмірне емоційне навантаження. Надмірне використання цієї стратегії може привести до виникнення залежностей від алкоголю та заспокійливих речовин, або навіть до розладів харчової поведінки.

Доволі часто вживаними є і такі стратегії як адаптивна поведінкова копінг-стратегія “Звернення” (13% опитаних) та відносно-адаптивна когнітивна стратегія “Надання сенсу” (11%). Певно, за допомогою них менеджери намагаються змінити ставлення до проблеми через нове бачення ситуації або віднаходження сенсу та/або вирішити їх шляхом звернення по допомогу.

Одночасно з цим, частина з адаптивних стратегій використовується дуже рідко. Так, “Альтруїзм” (адаптивна поведінкова) та “Протест” (емоційна адаптивна) використовують лише 3% опитаних, тобто менеджери рідко вдаються до такої конструктивної поведінки як пошук та активне використання співпраці зі значущими (досвідченими) людьми під час розв'язання складностей та надання взаємодопомоги, а також на емоційному рівні не вдаються до активної та відкритої реакції протесту щодо складностей, що дозволяє дати вихід емоціям та перейти до конструктивних когнітивних та поведінкових заходів щодо її вирішення. Серед менеджерів з високим та дуже високим рівнем вигорання жоден респондент не обирає альтруїзм.

Когнітивну адаптивну стратегію “Власна цінність” обрали 9% опитаних, що свідчить про те, що менеджери не дуже часто вважають себе цінними, професійними та спроможними здолати любі складності, їм може

бракувати віри у власні сили та ресурси в подоланні важких ситуацій. Зважаючи на доволі виражений компонент професійного вигорання “Редукція професійних досягнень”, (нагадаємо, що 92% респондентів скоріше негативно оцінюють себе і свої професійні досягнення, ніж позитивно або нейтрально) недостатнє вживання цієї стратегії виглядає очікуваним. Вочевидь, менеджери втратили віру у себе як у професіоналів, а підвищення рівня її вживання може бути доцільним з метою перевірки гіпотези її впливу на зниження рівня професійного вигорання.

Серед копінг-стратегій, що не обрані жодним менеджером наявні “Покора” та “Релігійність”. Вони не використовуються жодним респондентом цієї вибірки, а отже можна припустити, що для проєктних менеджерів не є характерним надання особливого релігійного сенсу труднощам, вони не покладаються на вищі сили у їх вирішенні та не підкоряються тому що відбувається.

Також проаналізуємо перелік копінг-стратегій за допомогою Методики для психологічної діагностики способів копіngu зі стресовими та проблемними для особи ситуаціями авторства Р. Лазаруса і С. Фолькман, що дозволяє дослідити вираженість таких стратегій як Конфронтація, Дистанціювання, Самоконтроль, Пошук соціальної підтримки, Прийняття відповідальності, Втеча-уникнення, Планування розв'язання проблеми та Позитивна переоцінка. Результати опитування наведені у Таблиці 3.3. Як видно з таблиці, проєктні менеджери активно використовують весь набір копінг-стратегій, адже від 66 до 80% опитаних використовують всі стратегії помірно, а середній показник по всім стратегіям знаходиться у межах нормативного інтервалу 40-60 Т-балів. Це з одного боку говорить про досить високий рівень адаптаційного потенціалу, адже конкретна стратегія може обиратися відповідно до ситуації, а з іншого про те, що стратегії, які переважно вважаються неконструктивними доволі поширені серед професіоналів у сфері проєктного менеджменту наряду з конструктивними.

Таблиця 3.3

Використання копінг-стратегій проєктними менеджерами (Методика Р. Лазаруса і С. Фолькман), середні значення

Стратегія	Рідко		Помірно		Виражено		μ
	люд.	%	люд.	%	люд.	%	
Конфронтація	10	16	48	75	6	9	47.09
Дистанціювання	17	27	43	67	4	6	44.77
Самоконтроль	4	6	51	80	9	14	51.19
Пошук соціальної підтримки	8	13	43	67	13	20	51.81
Прийняття відповідальності	10	16	48	75	6	9	49.13
Втеча-уникнення	3	5	50	78	11	17	52.08
Планування розв'язання проблеми	6	9	46	72	12	19	51.38
Позитивна переоцінка	14	22	42	66	8	12	47.84

Розглянемо тенденції детальніше. Серед копінг-стратегій, що використовуються найчастіше та визначаються відповідно до методики як виражені слід виділити “Пошук соціальної підтримки”, яку виражено використовують 20% опитаних та рідко використовують 13%, а отже 87% менеджерів доволі часто використовують зовнішні ресурси для розв'язання проблемної ситуації, звертаються за рекомендаціями, інформацією та допомогою до експертів, мають змогу розділити свої переживання з іншими тощо. Серед ризиків надмірного використання цієї стратегії можна виділити можливість формування залежної позиції та/або надмірних очікувань щодо оточення. При цьому, як зазначалося вище, копінг стратегія “Альтруїзм” використовується доволі рідко, а отже

менеджери готові звертатися по допомогу, але не завжди готові її надавати своїм колегам. Це може бути пов'язане з надмірною зайнятістю та загальним перенавантаженням.

“Планування розв'язання проблеми” виражено використовують 19% опитаних та помірно – 72%, а отже 91% менеджерів намагається подолати проблеми шляхом цілеспрямованого аналізу ситуації та можливих варіантів поведінки, вироблення стратегії розв'язання проблеми та планування власних дій з урахуванням об'єктивних умов, минулого досвіду і наявних ресурсів. Ця стратегія вважається конструктивною та адаптивною, адже сприяє конструктивному вирішенню труднощів внаслідок цілеспрямованого і планомірного розв'язання проблемної ситуації.

Слід звернути увагу, що для 17% опитаних притаманне виражене, а для 78% – помірне використання стратегії “Втеча-уникнення”, що найчастіше відносить до дезадаптивних або відносно-адаптивних у разі її короткострокового використання для зниження стресогенності ситуації. Часте використання цієї стратегії свідчить про використання такої копінг поведінки як заперечення або ігнорування проблеми, фантазування, наявність невиправданих сподівань та відволікання, ухилення від відповідальності та пошуку конкретних дій для вирішення складностей і т.п. Можливо також відволікання шляхом вживання алкоголю, їжі, заспокійливих. Ймовірно часте використання такої поведінки може бути пов'язано з достатньо великою кількістю емоційно складних та тяжких ситуацій, що спонукає менеджерів шукати засобів швидкого зниження цієї напруги та дискомфорту, а лише потім пошуку засобів та стратегій активного та конструктивного подолання або з частим використанням її як єдино можливої, що може призводити до професійного вигорання у тому числі.

Підсумовуючи, відзначимо кількісну перевагу у використанні проєктними менеджерами адаптивних стратегій і відносно-адаптивних

копінг-стратегій у порівнянні з неадаптивними. Кожен другий менеджер використовує адаптивні копінг-стратегії в емоційній та когнітивній сферах, та майже кожен другий (45% опитаних) - у поведінковій. Дезадаптивні стратегії використовує кожен четвертий менеджер в емоційній та когнітивній сферах та кожен шостий у поведінковій. Відносно-адаптивні стратегії виражені найбільше у поведінковій сфері, їх використовує кожен третій, у емоційній сфері їх дотримується кожен шостий, а у когнітивній – 22% опитаних.

Найбільш поширеними стратегіями є в емоційній сфері - “Оптимізм” (55% опитаних), в когнітивній - “Проблемний аналіз” (31% опитаних) та у поведінковій - “Компенсація” (26%). Перші дві стратегії є адаптивними, а компенсація вважається відносно-адаптивною. Ці три стратегії також є трійкою найчастіше використовуваних серед всіх копінг стратегій за методикою Е. Гайма. Одночасно не всі адаптивні стратегії використовуються на достатньому рівні, що може призводити до зниження загального адаптаційного потенціалу. Не поширені серед менеджерів такі адаптивні копінг-стратегії: “Альтруїзм” (адаптивна поведінкова) та “Протест” (емоційна адаптивна), “Власна цінність” (адаптивна когнітивна).

Дезадаптивні стратегії у всіх трьох сферах використовуються менше ніж адаптивні. Кожен четвертий обирає їх в емоційній та когнітивній сферах. Популярними є такі дезадаптивні копінг-стратегії як “Придушення емоцій” (емоційна сфера, 14% респондентів), “Дисимуляція” (обрали 11% респондентів у когнітивній сфері), “Відступ” (поведінкова сфера, обрали 13% респондентів). Вибір цих стратегій свідчить про когнітивне, емоційне та поведінкове всебічне намагання подавити, подолати та сховати свої почуття та емоції.

За методикою Р. Лазаруса і С. Фолькман менеджери найчастіше використовують такі конструктивні стратегії як “Пошук соціальної підтримки”, “Планування розв'язання проблеми”, тобто намагаються

впоратися конструктивно зі складними ситуаціями за допомогою власних та залучених ресурсів. Але наряду з цим, вони доволі часто використовують і переважно неконструктивні стратегії.

3.3. Особливості прояву копінг-стратегій проєктними менеджерами ІТ-сфери з різними рівнями професійного вигорання (на прикладі проєктних менеджерів компанії “P2H”)

Для подальшого аналізу в рамках завдання щодо визначення копінг-стратегії проєктних менеджерів ІТ-сфери з різним рівнем професійного вигорання, ми розділимо вибірку на дві групи:

1) Група №1 (ті, що умовно не вигоріли) – це менеджери, що демонструють окремі ознаки вигорання переважно на низькому та середньому рівні, зазнають симптомів вигорання інколи або рідко, а отже не можуть вважатися такими, що вигоріли. До складу вибірки увійшли менеджери з низьким та середнім рівнями професійного вигорання за інтегральним показником (30 респондентів – 47% вибірки).

2) Група №2 (ті, що вигоріли) – це менеджери, що демонструють ознаки вигорання переважно на високому та дуже високому рівні, зазнають симптомів вигорання часто, або навіть кожен день, а отже можуть вважатися такими, що вигоріли. До складу вибірки увійшли менеджери з високим та дуже високим рівнями професійного вигорання за інтегральним показником (34 респонденти – 53% вибірки).

Ми порівняли групи стратегій у кожній сфері, що об'єднані за критерієм адаптивності з використанням «Методики для психологічної діагностики копінг-механізмів» Е. Гайма. Результати порівняльного аналізу стратегій проєктних менеджерів з різними рівнями вигорання наведені у таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Групи копінг-стратегій різного ступеню адаптивності в групах №1 та №2 (методика Е. Гайма), %

Групи стратегій	Група 1 n=30		Група 2 n=34		$\varphi^*_{\text{эмп}}$	p
	люд.	%	люд.	%		
Когнітивні адаптивні	17	56.67	17	50	0.539	
Когнітивні відносно адаптивні	6	20	8	23.53	0.339	
Когнітивні дезадаптивні	7	23.33	9	26.47	0.299	
Емоційні адаптивні	21	70	16	47.06	1.691	*0.05
Емоційні відносно-адаптивні	5	16.67	5	14.71	0.22	
Емоційні дезадаптивні	4	13.33	13	38.24	2.339	*0.01
Поведінкові адаптивні	11	36.67	14	41.18	0.367	
Поведінкові відносно адаптивні	15	50	14	41.18	0.707	
Поведінкові дезадаптивні	4	13.33	6	17.65	0.475	

Згідно з отриманими даними, в когнітивній та поведінковій сфері не виявлено статистично достовірних відмінностей у використанні груп стратегій за адаптивністю. Щодо емоційної сфери, тут менеджери другої групи частіше за представників першої групи використовують емоційні дезадаптивні стратегії ($\varphi^*=2.339$; $p<0.01$) та достовірно рідше – емоційні адаптивні стратегії ($\varphi^*=1.691$; $p<0,05$). Фахівці зазначають, що часте застосування неадаптивних копінг-стратегій дозволяє мінімізувати емоційну напругу, але не сприяють фактичному вирішенню проблемної ситуації, що може призводити до накопичення професійного стресу, різних проявів дезадаптації, у тому числі до професійного вигорання. Застосування ж адаптивних стратегій часто розглядається науковцями як ефективний засіб

боротьби з професійним стресом, засобом збереження професійного здоров'я та довголіття фахівців [11,12].

Тож, розглянемо окремі стратегії по сферах та порівняємо особливості їх вживання по групах. Результат обробки даних та порівняльного аналізу наведено нижче у таблиці 3.5.

Таблиця 3.5

Копінг-стратегії проєктних менеджерів різного ступеню адаптивності в групах №1 та №2 (методика Е. Гайма), %

Копінг-стратегії		Група №1 (%)	Група №2 (%)	$\Phi_{п}^{*эм}$	p
Когнітивні					
Адаптивна	Власна цінність	10	8.82		
Адаптивна	Збереження самовладання	13.33	11.77		
Адаптивна	Проблемний аналіз	33.33	29.41		
Відносно адаптивна	Відносність	6.67	2.94		
Відносно адаптивна	Надання сенсу	13.33	20.59		
Відносно адаптивна	Релігійність	0	0		
Дезадаптивна	Дисимуляція	16.67	5.89		
Дезадаптивна	Ігнорування	3.33	5.88		
Дезадаптивна	Покора	0	0		
Дезадаптивна	Розгубленість	3.33	14.71	1.685	0.05
Емоційні					
Адаптивна	Оптимізм	66.67	44.12	1.828	0,05

Продовдження таблиці 3.5

Адаптивна	Протест	3.33	2.94		
Відносно адаптивна	Емоційна розрядка	10	8.83		
Відносно адаптивна	Пасивна кооперація	6.67	5.88		
Дезадаптивна	Придушення емоцій	10	17.65		
Дезадаптивна	Покірність	0	2.94		
Дезадаптивна	Агресивність	0	2.94		
Дезадаптивна	Самозвинувачення	3.33	14.71	1.685	0.05
Поведінкові					
Адаптивна	Альтруїзм	6.67	0		
Адаптивна	Звернення	20	20.59		
Адаптивна	Співпраця	10	20.59		
Відносно адаптивна	Компенсація	30	23.53		
Відносно адаптивна	Конструктивна активність	10	5.88		
Відносно адаптивна	Відволікання	10	11.75		
Дезадаптивна	Активне уникнення	3.33	2.94		
Дезадаптивна	Відступ	10	14.71		

У першу чергу звернемо увагу на стратегії, що визначені найпопулярнішими для кожної з груп та вживаються >10% її представників. За результатами ранжування, бачимо, що для першої групи найбільш часто вживаними копінг-стратегіями є:

– серед когнітивних – “Проблемний аналіз” (адаптивна), що застосовують 33% опитаних, “Дисимуляція” (дезадаптивна) – 16%, “Збереження самовладання” (адаптивна) та “Надання сенсу” (відносно адаптивна), кожна з яких притаманна 13% опитаних;

– серед емоційних стратегій – “Оптимізм” (адаптивна), яку вживають 66%, “Емоційна розрядка” (відносно адаптивна), що обрали 10% опитаних та ще 10% застосовують дезадаптивну стратегію “Придушення емоцій”;

– серед поведінкових – “Компенсація” (відносно-адаптивна), яку застосовують 30% групи, “Звернення” (адаптивна) - 20%.

Для другої ж групи характерним виявився такий набір стратегій:

– серед когнітивних – “Проблемний аналіз” (адаптивна), що застосовують 29% опитаних, “Надання сенсу” (відносно адаптивна) – притаманна 20% опитаних;

– серед емоційних стратегій – “Оптимізм” (адаптивна), яку вживають 44%, другою та третьою за популярністю є “Придушення емоцій” (дезадаптивна) – 17% та “Самозвинувачення” (дезадаптивна) – 14%;

– серед поведінкових – “Компенсація” (відносно-адаптивна), яку застосовують 23.5% групи, та адаптивні стратегії “Звернення” та “Співпраця”, кожна з яких обрали 20% опитаних.

Отже, з огляду на наведені дані, ми можемо стверджувати, що для обох груп найпопулярнішим є набір однакових адаптивних та відносно-адаптивних стратегій: “Оптимізм” (1 група – 66%, 2 група – 44%), “Компенсація” (1 – 30%, 2 – 23%) та “Проблемний аналіз” (1 – 33%, 2 – 29%). Тобто, загалом проєктним менеджерам часто притаманне оптимістичне ставлення до проблемних ситуацій з надією на їх успішне розв’язання у поєднанні з всебічним аналізом фактів та обставин, що призвели до її виникнення та пошуку варіантів її вирішення. Це часто супроводжується відволіканням та перемиканням уваги на інші речі у тому числі на вживання алкоголю, заспокійливих та смачної їжі, що є конструктивним лише у

короткостроковій перспективі задля можливості не квапитися розв'язувати проблеми у надемоційних станах та дати себе можливість обміркувати всі деталі пізніше, у тому числі з залученням інших фахівців для консультацій (стратегію “Звернення” використовує 20% опитаних у кожній з груп). За процентним співвідношенням ми бачимо, що процент менеджерів першої групи, що обрали ці стратегії є вищим за аналогічні вибори другої групи. На рівні статистичної значущості це підтверджується лише для “Оптимізму” ($\varphi^*=1.828$; $p<0,05$), а отже менеджери з більш високими рівнями вигорання менш схильні до віри в наявність виходу з будь-якої складної ситуації, не завжди відчують себе спроможними віднайти варіанти впоратися зі складностями та повірити у себе. Вони рідше знаходяться в емоційному стані активного протесту та намірів щодо подолання складностей. І навпаки, менеджери першої групи з нижчими показниками вигорання більш схильні до того, щоб не опускати руки у будь-якій ситуації, зберігати оптимістичний настрій та відчувати впевненість у власних силах щодо боротьби зі стресовими ситуаціями. Вони частіше відчують життя як позитивне явище, а складності вважають тимчасовими, що допомагає їм зберігати впевненість у майбутньому.

Дезадаптивні стратегії використовуються проектними менеджерами обох груп меншою мірою. Розглянемо ті, що є найчастіше вживаними. Наприклад, “Придушення емоцій” досить часто вживається представниками обох груп. До цієї стратегії звертається кожен десятий представник першої групи та кожен шостий представник другої, а отже на рівні тенденцій приховування емоцій більш властиво тим менеджерами, що мають високий та дуже високий рівні вигорання, що, однак, не підтверджується статистично, тому для даної вибірки може вважатися лише доволі поширеною стратегією для обох груп. Менеджери, що схильні до використання цієї стратегії намагаються придушити емоції, не показувати їх назовні, що своєю чергою унеможлиблює подолання напруженого емоційного стану шляхом їх проживання та зниження емоційної напруги. Вважаємо доцільним перевірити

гіпотезу про притаманність цієї стратегії менеджерам з високим та дуже високими рівнями вигорання на збільшеній виборці.

На рівні окремих дезадаптивних стратегій також встановлено, що менеджери другої групи з високим та уже високими рівнями вигорання частіше використовують дезадаптивну когнітивну стратегію “Розгубленість” ($\varphi^*=1.685$; $p<0,05$), тобто знаходяться у такому стані, коли не розуміють що їм робити в обставинах, що склалися та вважають, що немає конструктивного виходу та засобу подолання труднощів. Часто цей стан може супроводжуватися страхом та безнадійністю. Наряду з розгубленістю, опитані з високим та дуже високими рівнями вигорання частіше використовують “Самозвинувачення” ($\varphi^*=1.685$; $p<0,05$), тобто відчують себе винними у виникненні складностей, надають перевагу самоїдству, а не, наприклад, оптимістичному погляду на проблему як можливість для розвитку та самовдосконалення. Це супроводжується та ускладнюється тим, менеджери цієї групи меншою мірою використовують “Оптимізм” ($\varphi^*=1.828$; $p<0,05$), тобто провина ускладнюється невірою у власні ресурси, що може досить сильно позначатися на загальному емоційному рівні та адаптаційних здібностях у протистоянні труднощам.

Додатково на рівні тенденцій, що, однак, не підтверджено статистично для цього розміру вибірки, можна відмітити, що представники першої групи часто вдаються до “Дисимуляції” (16,67% у першій групі проти 5,89% - у другій), що вважається дезадаптивною стратегією, адже фактично це означає, що ті хто використовує цю стратегію вдаються до свідомого пригнічення відчуттів та емоцій, не надання їм уваги. Такі менеджери намагаються не звертати увагу на складності та звертати увагу на позитивні сторони того що відбувається. Можливо, більш часте використання цих стратегій тими, хто не має високі рівні вигорання пояснюється тим, що така стратегія у поєднанні з конструктивною стратегією “Проблемний аналіз” (обрали 33.33% опитаних першої групи) допомагає не вдаватися до паніки на першому етапі усвідомлення проблеми.

Також менеджери першої групи зовсім не використовують такі дезадаптивні стратегії як “Покірність” та “Агресивність”, а отже не схильні до таких станів як безнадія та відкрита агресія. Але слід зауважити, що і менеджери другої групи використовують її рідко (3% опитаних).

Далі порівняємо копінг-стратегії проєктних менеджерів за методикою «Методика для психологічної діагностики способів копіngu зі стресовими та проблемними для особи ситуаціями» Р. Лазаруса і С. Фолькман. Результати порівняльного аналізу у середніх значеннях наведені у таблиці 3.6 нижче. Також, у таблиці В.1 Додатку В наведені дані щодо вираженості прояву копінг-стратегій проєктних менеджерів в обох групах.

Таблиця 3.6

Копінг-стратегії проєктних менеджерів в групах №1 та №2 (методика Р. Лазаруса і С. Фолькман), середні значення

Копінг-стратегія	Група 1	Група 2	U	p
	μ	μ		
Конфронтація	47.9	46.38		
Дистанціювання	44.77	44.77		
Самоконтроль	49.67	52.53		
Пошук соціальної підтримки	54.97	49.03	373	0.05
Прийняття відповідальності	48.23	49.91		
Втеча-уникнення	52.27	51.91		
Планування розв'язання проблем	54.6	48.53	314.5	0.01
Позитивна переоцінка	47.87	47.82		

Показники за шкалами методики не виходять за межі нормативного інтервалу 40-60 Т-балів, що свідчить про помірність використання всіх копінг-

стратегій у представників обох груп. Разом з тим, набори панівних стратегій відрізняються та при порівняльному аналізі були виявлені достовірні відмінності за окремими шкалами.

У першу чергу розглянемо які стратегії є панівними для кожної групи. Так, згідно з отриманими даними, панівними копінг-стратегіями для першої групи є “Пошук соціальної підтримки” ($\mu=54.97$), “Планування розв'язання проблем” ($\mu=54.6$) та “Втеча-уникнення” ($\mu=52.27$), що вказує на те що у проблемній та стресовій ситуації менеджери цієї групи намагаються осмислити максимально можливо коло стратегій щодо виходу зі складної ситуації. При цьому вони не тільки покладаються на свій досвід та власні ресурси, але і здатні звертатися по емоційну, консультаційну та фактичну допомогу у реалізації рішень до інших експертів та колег. Цікаво, що при цьому третя за популярністю стратегія у цієї групи - це “Втеча-уникнення”, що вважається скоріше неконструктивною, адже пов'язана з намаганням знизити болісні емоційно переживання шляхом ігнорування проблеми, пасивності, відволікання та інших засобів боротьби з високим рівнем відчуттів та емоцій, у томі числі через вживання алкоголю, тютюну, переїдання та ін. Ми вважаємо, що ця стратегія загалом притаманна цієї професії, адже допомагає боротися з постійними та різноплановими стресорами та проблемами, розв'язання яких і є часто сутністю роботи менеджера. Не марно одним з найпопулярніших професійних жартів є “Менеджер не потрібен і від нього позбавляються на проєктах де все гарно, нема за що нараховувати платню”.

Для другої групи найбільш популярними копінг-стратегіями виявилися Самоконтроль ($\mu=52.53$), Втеча-уникнення ($\mu=51.91$) та Прийняття відповідальності ($\mu=49.91$). Отже, представники цієї групи часто намагаються долати складні переживання, що вважаються негативними, шляхом цілеспрямованого придушення і стримування емоцій. Це з одного боку можна розглядати як конструктивні дії (особливо для оточуючих та організації), адже таким чином знижується вплив емоцій на оцінку ситуації та мінімізуються імпульсивні вчинки. З іншого ж боку у довгостроковій перспективі

використання самоконтролю веде до суперконтролю всіх дій та почуттів, неможливості виразити емоції навіть екологічно та понадвимогливості до себе. Зважаючи на те, що менеджери цієї групи, як і першої, сподіваються знизити болісність емоційних переживань ігноруючи їх або відволікаючись, можемо припустити, що самоконтроль не допомагає, невиражені емоції та стрес накопичуються, та менеджери вимушені вдаватися до уникнення, фантазування та зловживань. Це супроводжується використанням стратегії “Прийняття відповідальності”, вираженість якої в поведінці може приводити до невинуватого самокритики, переживання почуття провини та незадоволеності собою.

Результати порівняльного аналізу свідчать, що при виникненні складних обставин, менеджери першої групи у порівнянні з менеджерами другої групи частіше використовували “Пошук соціальної підтримки”, що підтверджується розбіжностями на достовірно значущому рівні ($p < 0.05$). Стратегія пошуку соціальної підтримки передбачає активні спроби розв'язання проблеми шляхом звернення до оточуючих та встановлення взаємодії за іншими людьми. Вона відбувається через пошук інформаційної та емоційної підтримки, вимагає вміння взаємодіяти з іншими людьми, працювати у команді. В залежності від обставин, звернення по допомогу може бути у пошуках додаткової інформації, наприклад, через звернення за рекомендаціями до експертів і знайомих, що володіють необхідними знаннями та можуть допомогти поглянути на ситуацію зі сторони та запропонувати більше альтернативних варіантів вирішення складностей. Також, менеджери можуть звертатися до інших з метою бути вислуханим, отримати емпатійну відповідь, розділити з ким-небудь свої переживання. При цьому серед менеджерів першої групи немає жодної людини, що використовує цю стратегію рідко, вона є або часто або помірно вживаною. Отже, менеджери з високим рівнем вигорання рідше використовують можливість використання зовнішніх ресурсів для розв'язання проблемної ситуації, що може позначатися на швидкості та конструктивності їх вирішення. Можливо, це пояснюється

загальним зниженням активності та ініціативності, втратою віри в успіх. Нагадаємо, що за методикою Е. Гайма менеджери цієї групи достовірно менше схильні до оптимістичного погляду на складні ситуації.

Групи відрізняються й у використанні стратегії “Планування розв'язання проблем” ($p < 0.01$). Так, 96.7 % менеджерів першої групи користуються нею помірно або часто. Це свідчить про те, що проєктні менеджери з високим та дуже високим рівнем вигорання застосовують цю адаптивну стратегію меншою мірою, а отже у порівнянні з менеджерами першої групи не так часто обирають долати проблеми шляхом цілеспрямованого аналізу ситуації та можливих варіантів поведінки, вироблення альтернативних стратегій та планування власних дій з урахуванням об'єктивних умов, минулого досвіду і наявних ресурсів. Відповідно менеджери першої групи частіше цілеспрямовано і планомірно вирішують проблемні ситуації.

На рівні тенденцій, що не підтвердилися статистично можна також відмітити, що у кожного п'ятого менеджера другої групи є вираженою стратегія “Самоконтроль”, тоді як в межах першої групи її виражено застосовує лише кожен п'ятнадцятий. Ця стратегія передбачає спроби подолання негативних переживань шляхом стримування або навіть придушення емоцій. Високий контроль емоцій та поведінки може допомогти уникнути імпульсивних вчинків, але частіше призводить до суперконтролю та неможливості віднайти емоційну підтримку та розділити свої емоційні переживання з колегами та близькими. У поєднанні з застосуванням втечі-уникнення (помірно або виражено використовується 91% опитаних цієї групи) та при недостатності навичок проблемного аналізу і планування, менеджери цієї групи можуть стикатися зі складностями у конструктивному розв'язанні проблемних ситуацій.

Для розкриття структурних особливостей компонентів вигорання та використання копінг стратегій проєктними менеджерами з різним рівнем професійного вигорання (група №1 та група №2) ми також використали

факторний аналіз. Нами було отримано три основних фактори, що наведені у таблиці 3.7.

Таблиця 3.7

Факторна структура взаємозв'язків компонентів вигорання та копінг-стратегій в групах №1 та №2

Змінні (Компоненти вигорання)	Група №1			Група №2		
	Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3	Фактор 1	Фактор 2	Фактор 3
Емоційне спустошення	0,701			0,443		0,631
Деперсоналізація/ цинізм			-0,750	0,546		
Професійна ефективність/ Редукція персональних досягнень		0,628	0,539	-0,446	0,719	
Конфронтація		0,622		0,539	0,559	
Дистанціювання	0,717			0,649		
Самоконтроль		0,601				0,482
Пошук соціальної підтримки			0,787		0,618	
Прийняття відповідальності	0,611			0,687		
Втеча-уникнення	0,786			0,818		
Планування розв'язання проблеми		0,698				0,818
Позитивна переоцінка	0,588				0,659	0,451
Доля загальної дисперсії	28,46%	14,79%	12,79%	25,0%	17,08%	14,30%

* Примітки: до факторної матриці внесено змінні з факторним навантаженням від 0,4.

У перший фактор групи 1 «Емоційно-унікаючий» у проєктних менеджерів увійшли наступні показники: Емоційне спустошення» (F=0,701),

«Дистанціювання» ($F=0,717$), «Прийняття відповідальності» ($F=0,611$), «Втеча-уникнення» ($F=0,786$), «Позитивна переоцінка» ($F=0,588$). Таким чином, цей фактор об'єднує такий компонент вигорання як «Емоційне спустошення» та копінг-стратегії, спрямовані на уникнення або зниження значущості та емоційної залученості під час виникнення проблемної ситуації. Цей набір стратегій передбачає прийняття відповідальності за виникнення складностей, у поєднанні з дистанціюванням та виключенням емоцій, запереченням або повним ігноруванням проблеми, відчуттям відповідальності за те що відбулося, спробами сприйняття ситуації як можливості та одночасно ухилення від дій щодо подолання труднощів. Можна зробити припущення, що відповідні копінг-стратегії проєктних менеджерів першої групи проявляються через емоційне спустошення та виснаження.

Перший фактор групи 2 «Дистанціюючий» поєднує наступні показники: «Емоційне спустошення» ($F=0,443$), «Деперсоналізація/цинізм» ($F=0,546$), «Професійна ефективність/Редукція персональних досягнень» ($F=-,446$), «Конфронтація» ($F=0,539$), «Дистанціювання» ($F=0,649$), «Прийняття відповідальності» ($F=0,687$), «Втеча-уникнення» ($F=0,818$). Цей фактор поєднує такі компоненти вигорання як емоційне спустошення та деперсоналізацію/цинізм, тобто менеджери не тільки відчують брак енергії та спустошення, а і переносять це на міжособистісну сферу спілкування за рахунок дистанціювання.

Щодо копінг-стратегій, то менеджери намагаються дистанціюватися не тільки від людей, але і від проблеми, у тому числі шляхом її заперечення та ігнорування. При цьому вони усвідомлюють свою роль та відповідальність, а тому вдаються до спроб розв'язувати проблеми. Але такі спроби не супроводжуються плануванням та залученням соціальної підтримки й тому вони не завжди цілеспрямовані, а інколи є лише засобом скинути емоційну напругу.

Зауважимо, що існує зворотний зв'язок з професійною ефективністю/редукцією персональних досягнень, тобто можна припустити, що ці менеджери вважають себе професійно-успішними, а свій стан пов'язують із зовнішніми факторами, а не низькою професійною самооцінкою та саме з цієї причини обирають переважно стратегії, що спрямовані на дистанціювання від емоцій, але не виключають активних спроб щодо подолання складностей.

Другий фактор групи 1 «Самооціночно-діяльнісний», що поєднує такі змінні як: «Професійна ефективність/Редукція персональних досягнень» ($F=0,628$), «Конфронтація» ($F=0,622$), «Самоконтроль» ($F=0,601$), «Планування розв'язання проблеми» ($F=0,698$). На рівні вигорання відрізняється наявністю негативної самооцінки себе та своїх професійних здібностей та успіхів. На рівні копінг поведінки включає такі активності як самоконтроль та контроль емоційних проявів задля аналізу ситуації та пошуку конструктивних варіантів розв'язання проблеми та власне спроби втілити обрану стратегію у життя. Отже, менеджери, що не вигоріли попри сумніви у власній компетентності, намагаються опанувати себе та вдатися до планування та втілення активних дій щодо розв'язання проблемної ситуації.

Другий фактор групи 2 «Самооціночно-зовнішньоорієнтований» визначається проявом таких змінних: «Професійна ефективність/Редукція персональних досягнень» ($F=0,719$), «Конфронтація» ($F=0,559$), «Пошук соціальної підтримки» ($F=,618$) «Позитивна переоцінка» ($F=0,659$). Ці менеджери також негативно оцінюють себе та свої професійні здібності та таланти. Але можна припустити, що вони усвідомлюють це і не шукають причину зовні та не вдаються до уникаючих варіантів копінг-поведінки. Вони намагаються сприймати проблему як виклик та при цьому звертаються по інформаційну та емоційну підтримку до колег, що дозволяє залучити зовнішні ресурси для подолання складної ситуації та розширити можливі варіанти вирішення, а конфронтація дає можливість вживати конкретні дії щодо зміни ситуації або відреагування емоцій. Можемо припустити, що за

відсутності планування дії можуть бути спрямовані більшою мірою на відреагування емоцій, ніж на конструктивну зміну ситуації.

Третій фактор групи 1 «Самооціночно-соціальний» навантажено такими змінними: «Деперсоналізація/цинізм» ($F=-0,750$), «Професійна ефективність/Редукція персональних досягнень» ($F=0,539$), «Пошук соціальної підтримки» ($F=0,787$).

Цей фактор поєднує два компоненти вигорання та одну копінг-стратегію пошуку соціальної підтримки. Оскільки «деперсоналізація/цинізм» мають зворотний зв'язок, то можна відмітити, що ті менеджери, професійна самооцінка яких є низькою, але вони не зазнають деперсоналізації та активно співпрацюють з іншими людьми, у разі виникнення складностей вдаються до пошуку соціальної підтримки, вочевидь намагаючись розділити з оточуючими емоції та у пошуках допомоги щодо обговорення можливих варіантів опанування складної ситуації.

Структуру **третього фактора групи 2 «Емоційно-аналітичний»** складають: «Емоційне спустошення» ($F=0,631$), «Самоконтроль» ($F=0,482$), «Планування розв'язання проблеми» ($F=0,818$), «Позитивна переоцінка» ($F=0,451$), при цьому найбільше корелюють з фактором «Планування розв'язання проблеми» та «Емоційне спустошення», а позитивна переоцінка більшою мірою корелює з другим фактором, ніж з цим. Таким чином можемо вважати, що проєктні менеджери другої групи, що знаходяться у стані емоційного спустошення намагаються контролювати себе і свій емоційний стан та вдаються до конструктивного планування розв'язання проблеми, а також можуть вдаватися до позитивної переоцінки ситуації.

Таким чином, відмінності між групами менеджерів з різними рівнями професійного вигорання зумовлені не тільки особливостями прояву копінг-стратегій, але й особливостями їх структурної організації в рамках факторної моделі.

ВИСНОВКИ

В результаті проведеного дослідження, можна зробити наступні висновки:

1. На основі аналізу літератури, копінг-стратегії можна визначити як елементи свідомої поведінки індивіда, конкретні образи дій (наприклад, пошук соціальної підтримки або планування розв'язання проблем), що покликані допомогти впоратися з актуальним стрес-чинником шляхом усунення, подолання або зміни відношення до ситуації. Вони залежать від особистісних рис, ситуації, умов соціальної підтримки, наявних ресурсів. Не існує загально визнаної класифікації копінг стратегій, але більшість з них побудовані навколо базової класифікації копінг-стратегій Р. Лазаруса та С. Фолькман: розв'язання проблем або проблемно-орієнтовані стратегії (problem-focused) та зміна власного ставлення відносно ситуації або емоційно-орієнтовані стратегії (emotion-focused).

Серед основних підходів до професійного вигорання виділяють багатофакторні, процесні, ресурсні та екзистенційні теорії. В рамках структурно-процесного підходу професійне вигорання визначається як психологічний синдром, що виникає та розвивається як тривала реакція на хронічні міжособистісні, професійні та організаційні стресові фактори на роботі, трьома ключовими вимірами або компонентами якого є величезне виснаження, почуття цинізму та відстороненість від роботи, відчуття професійної неефективності та відсутності досягнень.

2. Встановлено, що професійне вигорання є актуальною проблемою для менеджерів ІТ-сфери. Більш ніж половина проєктних менеджерів компанії "Р2Н" демонструють високий та дуже високий рівні професійного вигорання (31% – високий, 22% – дуже високий), лише 3% мають низький рівень та 44% опитаних – середній. У менеджерів виражені всі складові професійного вигорання, а саме: 40% демонструють високий та дуже високий рівні

емоційного виснаження, 38% – високий та дуже високий рівні деперсоналізації та цинізму, 36% – високий та дуже високий рівні редукції професійних досягнень. У 94% обстежених виражені симптоми різних фаз вигорання. У більшості опитаних (майже 2/3 вибірки) сформовані симптоми другої фази – “Резистенція”. Згідно з отриманими даними, найбільш сформованими є такі симптоми як “Редукція професійних обов’язків” (48%); “Неадекватне вибіркове емоційне реагування” та “Переживання психотравмуючих обставин” (35%), “Розширення сфери економії емоцій” (31%).

3. Вивчення особливостей прояву копінг-стратегій менеджерами ІТ сфери (на прикладі проєктних менеджерів компанії “P2H”) довело, що менеджери найчастіше вдаються до адаптивних і відносно-адаптивних копінг-стратегій у порівнянні з дезадаптивними. Так, кожен другий менеджер використовує адаптивні копінг-стратегії в емоційній та когнітивній сферах, та майже кожен другий (45% опитаних) – у поведінковій. Найбільш поширеними стратегіями виявилися: “Оптимізм” (адаптивна), “Проблемний аналіз” (адаптивна) та “Компенсація” (відносно-адаптивна). Проте не всі адаптивні стратегії використовуються на достатньому рівні, що може призводити до зниження загального адаптаційного потенціалу. Не поширені серед менеджерів такі адаптивні копінг-стратегії: “Альтруїзм” (адаптивна поведінкова), “Протест” (емоційна адаптивна), “Власна цінність” (адаптивна когнітивна).

Дезадаптивні стратегії використовує кожен четвертий менеджер в емоційній та когнітивній сферах та кожен шостий у поведінковій. Найчастіше вживаються: “Придушення емоцій” (емоційна сфера, 14% респондентів), “Дисимуляція” (когнітивна сфера, 11% респондентів), “Відступ” (поведінкова сфера, 13% респондентів). Вибір цих стратегій свідчить про когнітивне, емоційне та поведінкове всебічне намагання подавити, подолати та сховати свої почуття та емоції.

За методикою Р. Лазаруса і С. Фолькман менеджери найчастіше використовують такі конструктивні стратегії як “Пошук соціальної підтримки” та “Планування розв'язання проблеми”, тобто намагаються впоратися конструктивно зі складними ситуаціями за допомогою власних та залучених ресурсів.

4. Порівняльний аналіз прояву копінг стратегій менеджерів з різними рівнями вигорання (Група №1 – «ті що умовно не вигоріли», Група №2 – «ті що вигоріли») дозволив виявити ряд особливостей. В когнітивній та поведінковій сфері не виявлено статистично достовірних відмінностей у використанні груп стратегій за адаптивністю. При цьому ті менеджери, що вигоріли частіше за представників першої групи використовують емоційні дезадаптивні стратегії ($\varphi^*=2.339$; $p<0.01$) та достовірно рідше – емоційні адаптивні стратегії ($\varphi^*=1.691$; $p<0,05$). На рівні прояву конкретних копінг-стратегій ці відмінності проявляються через рідке використання “Оптимізму” ($\varphi^*=1.828$; $p<0,05$) та навпаки частого використання “Самозвинувачення” ($\varphi^*=1.685$; $p<0,05$), тобто менеджери з високим та дуже високим рівнями вигорання не вірять у наявність конструктивного виходу та засобу подолання труднощів та відчують себе винними у виникненні проблем. Наряду з цим вони частіше використовують таку дезадаптивну когнітивну стратегію як “Розгубленість” ($\varphi^*=1.685$; $p<0,05$).

За методикою Р. Лазаруса і С. Фолькман всі стратегії використовуються помірно представниками обох груп. Відмінності встановлено у використанні стратегій “Пошук соціальної підтримки” ($U=373$; $p<0.05$) та “Планування розв'язання проблем” ($U=314,5$; $p<0.01$). Ті менеджери, що вигоріли використовують ці стратегії меншою мірою, а отже вони не так часто обирають долати проблеми шляхом цілеспрямованого аналізу ситуації та вироблення альтернативних стратегій з урахуванням об'єктивних умов, минулого досвіду та рідше використовують зовнішні ресурси для вирішення проблемної ситуації, що може позначатися на швидкості та конструктивності їх вирішення.

Було також проведено факторний аналіз взаємозв'язку компонентів вигорання та особливостей прояву копінг-стратегій проєктними менеджерами з різним рівнем професійного вигорання і встановлено по 3 фактори в кожній групі. Фактори першої групи (ті що умовно вигоріли) отримали назви: «Емоційно-унікаючий», «Самооціночно-діяльнісний», «Самооціночно-соціальний». Фактори другої групи (менеджери, що вигоріли) були названі: «Дистанціюючий», «Самооціночно-зовнішньоорієнтований», «Емоційно-аналітичний». Якісний аналіз факторів виявив, що відмінності між групами менеджерів зумовлені також і особливостями їх структурної організації, а саме прояв компонентів вигорання у групах пов'язані з різним набором копінг-стратегій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Белоусова, С. С. Характеристики профессионального выгорания административно-управленческого персонала российских образовательных организаций в условиях внедрения инновационных технологий / С. С. Белоусова // Вестник РУДН. Серия : Психология и педагогика. – 2021 – № 1 (18). – С. 194–216.
2. Блинков, А. Н. Профессиональное выгорание как следствие дефицита профессиональной готовности (на основе анализа научной литературы) / А. Н. Блинков, О. И. Лебединцева // Акмеология. – 2018. – №1 (65). – С. 27–32.
3. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В. В. Бойко. – СПб. : Сударыня, 1999. – 105 с.
4. Бойко, В. В. Психоэнергетика / В. В. Бойко. – СПб. : Питер, 2008. – 416 с.
5. Брецько, І. І. Континуальна взаємодія особистісної безпеки й психоемоційного вигорання особистості : теоретичні аспекти / І. І. Брецько, О. Я. Фінів // Психологічні перспективи. – 2018. – Вип. 32. – С. 23–34.
6. Вассерман, Л. И. Стратегии совладающего поведения у больных височной эпилепсией с депрессивными расстройствами / Л. И. Вассерман, С. Д. Табулина А. В. Чуйкова // Психология. Психофизиология. – 2015. – Т. 8, № 11. – С. 71–80.
7. Вачков, И. В. Копинг-стратегии и уровень эмоционального выгорания педагогов / И. В. Вачков, С. Н. Вачкова // Новая психология профессионального труда педагога : от нестабильной реальности к устойчивому развитию. – 2021. – № 1. – С. 290–295.
8. Винокур, В. А. Валидизация методики психологической диагностики профессионального «выгорания» в помогающих» профессиях (опросника «ОПРВ»). [Электронный ресурс] / В. А. Винокур, О. А. Клиценко // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн., – 2012. – № 1. –

Режим доступу: http://mprj.ru/archiv_global/2012_1_12/nomer/nomer21.php
(дата звернення: 10.11.2021).

9. Вовк, О. В. Особливості синдрому професійного вигорання в працівників сфери інформаційних технологій / О. В. Вовк // Психологічне здоров'я. – 2021. – Вип. 1. – С. 6–1.

10. Водопьянова, Н. Е. Синдром выгорания : диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб. : Питер; 2008. – 258 с.

11. Водопьянова, Н. Е. Психодиагностика стресса / Н. Е. Водопьянова. – СПб. : Питер, 2009. – 336 с.

12. Водопьянова, Н. Е. Копинг-стратегии как фактор профессиональной адаптации / Н. Е. Водопьянова, А. Н. Капустина // Вестник Ленинградского государственного университета им. А. С. Пушкина. – 2015. – № 1. – С. 73–82.

13. Волчанский, М. Е. Синдром эмоционального выгорания как следствие доминирующей психологической защиты в общении у специалистов помогающих профессий / М. Е. Волчанский, О. Н. Карпенко // Волгоградский научно-медицинский журнал. – 2010. – № 2. – С. 5–8.

14. Воронина, Н. А. «Профессиональное выгорание» и предпочитаемые копинг-стратегии у сотрудников налоговой службы / Н. А. Воронина, А. Ш. Широкова // Вестник ГУУ. – 2016. – № 12. – С. 202–207.

15. Галецька, І. І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації / І. І. Галецька // Актуальні проблеми психології. – Т. 5 : Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. – К., 2007. – Вип. 6. – С. 89–95.

16. Галян, А. І. Копінг-стратегії як чинник адаптації майбутніх медичних працівників до професійної діяльності / А. І. Галян // Науковий вісник Миколаївського національного університету імені О. В. Сухомлинського. Серія: Психологічні науки. – Миколаїв : МНУ імені В. О. Сухомлинського, 2016. – № 1 (16). – С. 22–27.

17. Гарбер, А. Н. Совладающее поведение : аналитический обзор зарубежных исследований / А. Н. Гарбер // Актуальные вопросы современной психологии : материалы III Междунар. науч. конф., февраль 2015 г. – Челябинск, 2015. – С. 17–19.

18. Главацька, О. Л. Попередження та подолання професійного вигорання соціальних працівників / О. Л. Главацька // Науковий вісник Ужгородського національного університету : збірник наукових праць. Серія : Педагогіка. Соціальна робота. – Ужгород : Говерла, 2019. – Вип. 2 (45). – С. 41–46.

19. Главацька, О. Л. Попередження професійного вигорання працівників соціальної сфери / О. Л. Главацька, Т. В. Горбоніс, Г. Б. Чайковська. – Тернопіль : Паляниця В. А., 2020. – 180 с.

20. Данченко, О. Б. Проектний менеджмент : управління ризиками та змінами в процесах прийняття управлінських рішень : монографія / О. Б. Данченко, В. О. Занора. – Черкаси : ПП Чабаненко Ю.А., 2019. – 278 с.

21. Дубовик, А. В. Оздоровительная фитнес технология при синдроме эмоционального выгорания сотрудников сферы информационных технологий / А. В. Дубовик, И. Ю. Горская, Д. А. Савчак // Ученые записки университета им. П.Ф. Лесгафта. – 2019. – № 9 (175). – С. 68–73.

22. Жигулина, М. А. Профессиональное выгорание как объект исследования в психологической науке / М. А. Жигулина, А. Н. Кононов // Известия Иркутского государственного университета. Серия Психология. – 2021. – Т. 35. – С. 29–44.

23. Зайчикова, Т. В. Чинники прояву та передумови формування професійного вигорання учителів / Зайчикова Т. В. // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки : зб. наук. праць / НПУ імені М. П. Драгоманова. – Київ, 2020. – Вип. 11 (56). – С. 57–65.

24. Калайтан, Н. Л. Особливості прояву синдрому вигорання в лікарів швидкої медичної допомоги / Н. Л. Калайтан // Проблеми сучасної психології. – 2010. – № 10. – С. 289–299.

25. Карамушка, Л. М. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія / Л. М. Карамушка, Г. В. Гнускіна. – Київ : Логос, 2018. – 198 с.
26. Кісліцина, М. В. Становлення наукової концепції професійного вигорання у ХХ столітті: ретроспективний аналіз / М. В. Кісліцина // Теорія і практика сучасної психології. – 2018. — № 4. – С 175–181.
27. Козлова, К. В., Понятие «выгорание» в психологии : анализ и обобщение подходов / К. В. Козлова, О. И. Муравьева, Г. С. Корицова // Научно-педагогическое обозрение. Pedagogical Review. – 2019. – №1 (23). – С. 18–27.
28. Коломейцев, Ю.А. Основные научные подходы к копинг поведению (совладающему поведению) / Ю. А. Коломейцев, С. А. Корзун // Философия и методология науки, проблемы управления.–2010. – № 2 (35). – С. 226–229
29. Корсун, С. І. Психологія діяльності працівників податкової міліції : монографія. / С. І. Корсун, Т. А. Ткачук. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 194 с.
30. Крюкова, Т. Л. Психология совладающего поведения в разные периоды жизни [Рукопись] : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.13 / Крюкова Татьяна Леонидовна ; М., 2005. – 46 с.
31. Лэнгле, А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 3–16.
32. Матвієнко, Л. І. Чинники емоційного вигорання у представників соціономічних професій / Л. І. Матвієнко, Я. О. Загребельна // Ринок праці та зайнятість населення. – 2014. – № 2. – С. 30–34.
33. Мащак, С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема / С. О. Мащак // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Серія психологічна. – 2012. – Вип. 2 (1). – С. 444–452.

34. Методика для психологической диагностики способов совладания со стрессовыми и проблемными для личности ситуациями: пособие для врачей и медицинских психологов / Л. И. Вассерман [та ін.]. – СПб. : Психоневрологический институт имени В.М. Бехтерева, 2009. – 36 с.

35. Мюллер, В. К. Новый англо-русский, русско-английский словарь. 160 000 слов и словосочетаний / Мюллер В. К. – М. : Издательство «Русский язык», 2008. – 880 с.

36. Нартова-Бочавер, С. К. «Coping behavior» в системе понятий психологии личности / С. К. Нартова-Бочавер // Психологический журнал. – 1997. – № 5. – С. 20–30.

37. Неруш, Т. Г. Основные этапы изучения феномена выгорания / Т. Г. Неруш // Изв. Саратов. ун-та Нов. сер. Сер. Философия. Психология. Педагогика. – 2017. – № 17 (4). – С. 454–459.

38. Олійник, І. В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів / І. В. Олійник // Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія : Педагогіка і психологія. – 2017. – № 1. – С. 118–125.

39. Орел, В. Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии. Эмпирическое исследование / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т. 20., № 1. – С. 16–21.

40. Орел, В. Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел. – М. : Ин-т психологии РАН, 2005 – 329 с.

41. Останина, Н. В. Подходы к классификации копинг-поведения в научной литературе / Н. В. Останина // Известия РГПУ им. А. И. Герцена. – 2008. – № 70 (2). – С. 127–131.

42. Пічурін, В. В. Копінг-стратегії студентів і психологічна готовність до професійної праці / В. В. Пічурін // Педагогіка, психологія та медико-біологічні проблеми фізичного виховання і спорту. – 2015. – № 2. – С. 53–59.

43. Пьянкова, Л. А. К вопросу о сущности синдрома профессионального выгорания / Л. А. Пьянкова, В. Е. Хомичева // Общество : социология, психология, педагогика. – 2019. – № 4 (60). – С. 90–94.

44. Рассказова, Е. И. Копинг-стратегии в психологии стресса : подходы, методы и перспективы [Электронный ресурс] / Е. И. Рассказова, Т. О. Гордеева // Психологические исследования : электрон. науч. журн. – 2011. – № 3 (17). – Режим доступа: <http://psystudy.ru/index.php/num/2011n3-17/493-rasskazova-gordeeva17.html> (дата звернення: 10.11.2021).

45. Селюкова, Т. В. Особливості копінг-стратегій у осіб схильних до прокрастинації / Т. В. Селюкова, Д. С. Мохонько // Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. – Харків : НУЦЗУ, 2016. – Вип. 20. – С. 242–254.

46. Сербова, О. В. Емоційне вигорання спеціального педагога / О. В. Сербова, Г. О. Лопатіна, Н. Ю. Цибуляк // Актуальні питання корекційної освіти. Педагогічні науки. – 2019. – Вип. 14. – С. 279–290.

47. Сидоренко, О. Б. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання у менеджерів комерційних організацій / О. Б. Сидоренко // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки : зб. наук. праць / НПУ імені М. П. Драгоманова. – Київ, 2020. – Вип. 9 (54). – С. 143–152.

48. Совладающее поведение : современное состояние и перспективы : монографія / Под ред. А. Л. Журавлева, Т. Л. Крюковой, Е. А. Сергиенко. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2008. – 474 с.

49. Стресс, выгорание, совладание в современном контексте: монографія / Под. ред. А. Л. Журавлева, Е. А. Сергиенко. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2011. – 512 с.

50. Шебанова, В. І. Копінг-поведінка у сучасних психологічних дослідженнях / В. І. Шебанова, Г. О. Діденко // Проблеми сучасної психології. – 2018. – Вип. 39. – С. 368–379.

51. Шнайдер, О. В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій / О. В. Шнайдер // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія : Психологія і педагогіка. – 2014. – Вип. 26. – С. 144–148.

52. Ящук, С. Л. Особенности копинг-стратегий у менеджеров с разным уровнем сформированности «синдрома эмоционального выгорания» / С. Л. Ящук. // Здоровье специалиста: проблемы и пути решения : материалы II заочной междунар. науч.-практ. интернет-конф., сентябрь-ноябрь 2011 г. / Ом. гос. ун-т им. Ф. М. Достоевского, каф. соц. работы, педагогики и психологии. – Омск, 2011. – С. 49–58.

53. A Guide to the project management body of knowledge. Sixth Edition / Project Management Institute. – Pennsylvania : 2017. –168 p.

54. Burisch, M. Burnout-Syndrom [Online resource] / M. Burisch // Socialnet Lexikon. – 2020. – URL: <https://www.socialnet.de/lexikon/Burnout-Syndrom>. – 10.11.2021.

55. Handbook of Multicultural Perspectives on Stress and Coping / edited by T. P. Paul [and others]. – New York : Springer Science & Business Media Inc., 2007 – 636 p.

56. Handbook of Stress, Coping, and Health : Implications for Nursing Research, Theory, and Practice / edited by Virginia H. R. – London : SAGE Publications, 2011. – 624 p.

57. Lazarus, R. S Stress, appraisal, and coping. / R. S. Lazarus, S. Folkman. – New York : Springer, 1984. – 444 p.

58. Leiter, M. P. Burnout and engagement : Contributions to a new vision / M. P. Leiter, C. Maslach // Burnout Research. – 2017. – № 5. – P. 55–57.

59. Leiter, M. P. / Latent burnout profiles : a new approach to understanding the burnout experience / M. P. Leiter, C. Maslach // Burnout Research. – 2016 – № 3. – P. 89–100.

60. Maslach, C. Understanding the burnout experience : recent research and its implications for psychiatry. / C. Maslach, M. P. Leiter // *World Psychiatry*. – 2016. – № 15 (2). – P. 103–111.
61. Perlman, B. Burnout : Summary and future and research. / Perlman B., Hartman E. A. // *Human relations*. – 1982. – Vol. 35., № 4. – P. 283–305.
62. Poonam Sharma, A. Burnout symptoms among nurses : literature review / A. Poonam Sharma, J. Jacob // *World Journal of Advance Healthcare Research*. – 2020. – Vol. 4, Issue 3. – P. 60-66
63. Schaufeli, W. B., Burnout : 35 Years of Research and Practice. / W. B. Schaufeli, M. P. Leiter, C. Maslach // *Career Development International*. – 2009. – №14. – P. 204–220.
64. Shin, H. Relationships between coping strategies and burnout symptoms : a meta-analytic approach / H. Shin, [et al.] // *Professional Psychology : Research and Practice*. – 2014. – № 45 (1). – P. 44–56.
65. Shoman, Y. Predictors of occupational burnout : a systematic review [Online resource] / Y. Shoman [et al.] // *International Journal of Environmental Research and Public Health*. – 2021. – № 18(17). – URL: <https://www.mdpi.com/1660-4601/18/17/9188> – 13.10.2021.
66. The Oxford handbook of stress, health, and coping / edited by S. Folkman. – New York : Press Oxford University Press, 2011. – 469 p.
67. Toppinen-Tanner, S. Process of burnout : structure, antecedents, and consequences: People and Work Research Reports / S. Toppinen-Tanner. – Helsinki : Tampereen Juvenes Print, 2011. – 112 p.
68. Van Dam, A. A clinical perspective on burnout : diagnosis, classification, and treatment of clinical burnout [Online resource] / A. Van Dam // *European Journal of Work and Organizational Psychology*. – 2021. – URL: https://www.researchgate.net/publication/353255974_A_clinical_perspective_on_burnout_diagnosis_classification_and_treatment_of_clinical_burnout. – 10.10.2021.

69. World Health Organization. International Statistical Classification of Diseases and Related Health Problems (ICD) [Online resource]. – URL: https://www.researchgate.net/publication/353255974_A_clinical_perspective_on_burnout_diagnosis_classification_and_treatment_of_clinical_burnout. – 10.10.2021.

ДОДАТКИ

Додаток А

Кількісні показники вигорання

Таблиця А.1

Структура та загальний рівень професійного вигорання за методикою «Професійне вигорання» К. Маслак і С. Джексон (у %)

Компоненти професійного вигорання	Рівні							
	Низький рівень		Середній рівень		Високий рівень		Дуже високий рівень	
	люд.	%	люд.	%	люд.	%	люд.	%
Емоційне виснаження	8	13	30	47	22	34	4	6
Деперсоналізація/цинізм	8	12	32	50	7	11	17	27
Професійна ефективність/Редукція персональних досягнень	5	8	36	56	19	30	4	6
Інтегральний показник вигорання	2	3	28	44	20	31	14	22

Сформованість симптомів вигорання

Таблиця Б.1

Ранжування симптомів вигорання у проєктних менеджерів за сформованістю за методикою «Діагностика емоційного вигорання»

В.В. Бойка (у %)

Фаза	Симптом	не сформувався (%)	формується (%)	сформувався (%)
2	Редукція професійних обов'язків	25	27	48
1	Переживання психотравмуючих обставин	45	20	35
2	Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	31	34	35
2	Розширення сфери економії емоцій	50	19	31
1	Тривога і депресія:	45	31	24
3	Емоційний дефіцит	53	25	22
3	Емоційна відчуженість	44	34	22
3	Психосоматичні і психовегетативні порушення	62	19	19
3	Особистісна відчуженість	70	13	17
2	Емоційно-етична дезорієнтація	69	20	11
1	«Загнаність в клітку»	83	9	8
1	Незадоволеність собою	78	17	5

Порівняльний аналіз прояву копінг-стратегій у проєктних менеджерів

Таблиця В.1

Вираженість прояву копінг-стратегій проєктних менеджерів в групах №1 та №2 (методика Р. Лазаруса і С. Фолькман), середні значення

Стратегія	Група №1						Група №2					
	Рідко		Помірн о		Вираже но		Рідко		Помірн о		Вираже но	
	л ю д.	%	л ю д.	%	л ю д.	%	л ю д.	%	л ю д.	%	л ю д.	%
Конфронтація	4	13.33	23	76.67	3	10.00	6	17.65	25	73.53	3	8.82
Дистанціювання	7	23.33	22	73.33	1	3.33	10	29.41	21	61.76	3	8.82
Самоконтроль	3	10.00	25	83.33	2	6.67	1	2.94	26	76.47	7	20.59
Пошук соціальної підтримки	0	0.00	22	73.33	8	26.67	8	23.53	21	61.76	5	14.71
Прийняття відповідальності	6	20.00	21	70.00	3	10.00	4	11.76	27	79.41	3	8.82
Втеча-уникнення	0	0.00	24	80.00	6	20.00	3	8.82	26	76.47	5	14.71
Планування розв'язання проблеми	1	3.33	20	66.67	9	30.00	5	14.71	26	76.47	3	8.82
Позитивна переоцінка	4	13.33	24	80.00	2	6.67	10	29.41	18	52.94	6	17.65

Методики дослідження

Опросник «Профессиональное выгорание(ПВ)» К. Маслач и С. Джексон, русскоязычная версия в адаптации Н. Е. Водопьяновой, Е. С. Старченковой.

Описание. Данная методика была разработана на основе трехфакторной модели К. Маслач и С. Джексон. Опросник содержит 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с выполнением рабочей деятельности. Он состоит из трех субшкал: «эмоциональное истощение», «деперсонализация/цинизм» и «профессиональные достижения». Ответы оцениваются по семибалльной шкале измерений и варьируют от «никогда» (0 баллов) до «всегда» (6 баллов). О наличии высокого уровня выгорания свидетельствуют высокие оценки по субшкалам «эмоционального истощения» и «деперсонализации» и низкие — по шкале «профессиональная эффективность» (редукция персональных достижений). Соответственно, чем ниже человек оценивает свои возможности и достижения, меньше удовлетворен самореализацией в профессиональной сфере, тем больше выражен синдром выгорания. Существуют варианты опросника для разных профессиональных групп, в том числе и для руководителей среднего звена.

Обработка и интерпретация результатов. В соответствии с общим «ключом» подсчитывается сумма баллов для каждого субфактора. Оценка степени выгорания может осуществляться как для каждого отдельного показателя, так и по интегральному показателю. Для этого складываются шкальные оценки трех показателей (субфакторов, представленных в табл. Д.2) и соотносятся с тестовыми нормами (табл. Д.2).

Общий «ключ»

Шкалы	Номера вопросов	Максимальная сумма
Эмоциональное истощение	1, 2, 3, 6*, 8, 13, 14, 16, 20	54
Деперсонализация/цинизм	5, 10, 11, 15, 22	30
Редукция профессиональных достижений	4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21	48

Примечание. * отмечен «обратный» вопрос, который считается в обратном порядке.

Таблица Д.1

Уровни показателей выгорания (данные российской выборки, общая выборка 360 человек)

Субшкала	Группы	Низкий уровень	Средний уровень	Высокий уровень	Очень высокий уровень
Шкальные оценки		1 балл	2 балла	3 балла	5 баллов
Эмоциональное истощение	Мужчины	5–15	16–24	25–34	Больше 34
	Женщины	6–16	17–25	26–34	Больше 34
Деперсонализация/цинизм	Мужчины	2–4	5–12	13–15	Больше 15
	Женщины	1–4	5–10	11–13	Больше 14
Редукция профессиональных достижений	Мужчины	35–48	34–28	27–23	22 и меньше
	Женщины	36–48	35–28	27–22	21 и меньше

Таблица Д.2

Тестовые нормы для субшкал и интегрального показателя выгорания

Низкая степень	Средняя степень	Высокая степень	Крайне высокая степень
3–4 балла	5–6 баллов	7–9 баллов	10 баллов и больше

Инструкция. Цель данного исследования состоит в том, чтобы определить, какие переживания возникают у руководителей среднего звена. Вам предлагается 22 утверждения о чувствах и переживаниях, связанных с работой. Пожалуйста, прочитайте внимательно каждое утверждение и решите, чувствуете ли вы себя таким образом на вашей работе. Для этого зачеркните или обведите кружком балл, соответствующий частоте переживаний того или иного чувства: 0 – никогда, 1 – очень редко, 2 – редко, 3 – иногда, 4 – часто, 5 – очень часто, 6 – всегда».

Стимульный материал.

1	В конце рабочей недели я чувствую себя эмоционально опустошенным(ной), без ярких эмоций и чувств	1 2 3 4 5 6
2	К концу рабочего дня я чувствую себя как выжатый лимон	1 2 3 4 5 6
3	По утрам в рабочие дни у меня плохое настроение, я считаю дни и часы до выходных	1 2 3 4 5 6
4	Результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю	1 2 3 4 5 6
5	Меня раздражают мои подчиненные и коллеги, которые медлительны или некомпетентны	1 2 3 4 5 6
6	Я чувствую себя энергичным и эмоционально воодушевленным человеком*	1 2 3 4 5 6
7	При разговоре с агрессивными или конфликтными работниками я умею договориться и избежать конфликтов	1 2 3 4 5 6
8	Я чувствую упадок сил и апатию по отношению к моей работе	1 2 3 4 5 6
9	Я умею внести «искру» в работу (заинтересовать) моих подчиненных (деловых партнеров)	1 2 3 4 5 6
10	В последнее время я стал(а) более черствым (бесчувственным) во взаимоотношениях с коллегами (подчиненными)	1 2 3 4 5 6
11	Люди, с которыми мне приходится работать, не интересны для меня. Они скорее утомляют, чем радуют меня	1 2 3 4 5 6
12	Я работаю с удовольствием, и у меня много планов на будущее, связанных с моим профессиональным развитием. Я верю в их осуществление	1 2 3 4 5 6
13	У меня много жизненных разочарований	1 2 3 4 5 6
14	Я чувствую равнодушие и потерю интереса ко многому, что радовало меня раньше	1 2 3 4 5 6
15	Мне безразлично, что происходит с моими подчиненными. Я предпочитаю формальное общение с ними, без лишних эмоций и стремлюсь свести общение с ними до минимума	1 2 3 4 5 6
16	Мне хочется уединиться и отдохнуть от всего и всех	1 2 3 4 5 6
17	Я легко могу создать атмосферу доброжелательности и сотрудничества в коллективе	1 2 3 4 5 6
18	Я легко общаюсь на работе со всеми (подчиненными, коллегами, техническим персоналом) независимо от их амбиций, эмоционального состояния и манеры общения	1 2 3 4 5 6
19	Я доволен(на) моими жизненными и профессиональными успехами (достижениями)	1 2 3 4 5 6
20	Я чувствую себя на пределе возможностей	1 2 3 4 5 6
21	Я смогу еще много сделать в своей жизни	1 2 3 4 5 6
22	Я проявляю к подчиненным больше внимания и заботы, чем получаю от них признательности и благодарности	1 2 3 4 5 6

Опросник «Диагностика эмоционального выгорания» В. В. Бойко.

Описание. Опросник состоит из 84 пунктов, группирующихся в 12 шкал. В свою очередь, шкалы группируются в три фактора, соответствующих трём стадиям эмоционального выгорания, каждая из которых характеризуется четырьмя симптомами:

- 1) «НАПРЯЖЕНИЕ»
 - Переживание психотравмирующих обстоятельств
 - Неудовлетворённость собой
 - «Загнанность в клетку»
 - Тревога и депрессия
- 2) «РЕЗИСТЕНЦИЯ»
 - Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование
 - Эмоционально-нравственная дезориентация
 - Расширение сферы экономии эмоций
 - Редукция профессиональных обязанностей
- 3) «ИСТОЩЕНИЕ»
 - Эмоциональный дефицит
 - Эмоциональная отстранённость
 - Личностная отстранённость (деперсонализация)
 - Психосоматические и психовегетативные нарушения

Обработка и интерпретация результатов.

Из методики может быть извлечено 16 показателей: 12 результатов шкал, 3 результата по факторам и 1 общий показатель.

Каждый из пунктов вносит различный вклад (выраженный в математическом коэффициенте) в значение шкалы. Соответствующее количество баллов (в скобках) зачисляется на ответ «да», если перед номером пункта стоит +, и на ответ «нет», если перед номером пункта стоит -:

- Переживание психотравмирующих обстоятельств: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)
- Неудовлетворенность собой: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)
- «Загнанность в клетку»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)
- Тревога и депрессия: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)
- Неадекватное избирательное эмоциональное реагирование: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)
- Эмоционально-нравственная дезориентация: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)
- Расширение сферы экономии эмоций: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)
- Редукция профессиональных обязанностей: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)
- Эмоциональный дефицит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)
- Эмоциональная отстраненность: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)
- Личностная отстраненность (деперсонализация): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +72(2), +83(10)
- Психосоматические и психовегетативные нарушения: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

Показатель выраженности каждого симптома колеблется в пределах от 0 до 30 баллов:

- 9 и менее баллов – не сложившийся симптом
- 10–15 баллов – складывающийся симптом
- 16 и более – сложившийся.

Симптомы с показателями 20 и более баллов относятся к доминирующим в фазе или во всём синдроме «эмоционального сгорания». Методика позволяет увидеть ведущие симптомы «сгорания». Важно отметить, к какой фазе формирования стресса относятся доминирующие симптомы и в какой фазе их наибольшее число.

Дальнейший шаг в интерпретации результатов опроса – осмысление показателей фаз развития стресса – «напряжение», «резистенция» и «истощение». В каждой из них оценка возможна в пределах от 0 до 120 баллов. Однако сопоставление баллов, полученных для фаз, не правомерно, ибо не свидетельствует об их относительной роли или вкладе в синдром. Дело в том, что измеряемые в них явления существенно разные – реакция на внешние и внутренние факторы, приемы психологической защиты, состояние нервной системы. По количественным показателям правомерно судить только о том, насколько каждая фаза сформировалась, какая фаза сформировалась в большей или меньшей степени:

- 36 и менее баллов – фаза не сформировалась;
- 37–60 баллов – фаза в стадии формирования;
- 61 и более баллов – сформировавшаяся фаза.

Инструкция. Вам предлагается ряд утверждений, по каждому выскажите свое мнение. Если вы согласны с утверждением, ответьте «да», если не согласны, ответьте «нет». Примите во внимание, что, если в формулировках опросника идет речь о партнерах, то имеются в виду субъекты вашей профессиональной деятельности – клиенты, потребители, заказчики и другие люди, с которыми вы ежедневно работаете.

Стимульный материал.

1. Организационные недостатки на работе (учебе) постоянно заставляют нервничать, переживать, напрягаться.
2. Сегодня я доволен своей профессией не меньше, чем в начале карьеры.
3. Я ошибся в выборе профессии или профиля деятельности.
4. Меня беспокоит то, что я стал хуже работать/учиться (менее продуктивно, качественно, медленнее).
5. Теплота взаимодействия с партнерами очень зависит от моего настроения – хорошего или плохого.
6. От меня как профессионала/человека мало зависит благополучие партнеров.
7. Когда я прихожу с работы/учебы домой, то некоторое время (часа 2-3) мне хочется побыть наедине, чтобы со мной никто не общался.
8. Когда я чувствую усталость или напряжение, то стараюсь поскорее решить проблемы партнера (свернуть взаимодействие).
9. Мне кажется, что эмоционально я не могу дать партнерам того, что требует долг, в том числе профессиональный.
10. Моя работа/учеба притупляет эмоции.
11. Я откровенно устал от человеческих проблем, с которыми приходится иметь дело на работе, учебе, в жизни.
12. Бывает, я плохо засыпаю (сплю) из-за переживаний.
13. Взаимодействие с партнерами требует от меня большого напряжения.
14. Работа/взаимодействие с людьми приносит все меньше удовлетворения.
15. Я бы сменил место работы/учебы, если бы представилась возможность.
16. Меня часто расстраивает то, что я не могу должным образом оказать партнеру поддержку, услугу, помощь, в том числе профессиональную.
17. Мне всегда удается предотвратить влияние плохого настроения на контакты, в том числе деловые.
18. Меня очень огорчает, если что-то не ладится в отношениях с деловым партнером.
19. Я настолько устаю на работе /учебе, что дома стараюсь общаться как можно меньше.
20. Из-за нехватки времени, усталости или напряжения часто уделяю внимание партнеру меньше, чем положено.
21. Иногда самые обычные ситуации общения вызывают раздражение.
22. Я спокойно воспринимаю обоснованные претензии партнеров.
23. Общение с партнерами побудило меня сторониться людей.
24. При воспоминании о некоторых коллегах по работе/учебе или партнерах у меня портится настроение.
25. Конфликты или разногласия с коллегами отнимают много сил и эмоций.

26. Мне все труднее устанавливать или поддерживать контакты с деловыми партнерами и другими людьми.
27. Обстановка на работе/учебе мне кажется очень трудной, сложной.
28. У меня часто возникают тревожные ожидания, связанные с работой/учебой: что-то должно случиться, как бы не допустить ошибки, смогу ли сделать все, как надо, не сократят ли и т. п.
29. Если партнер мне неприятен, я стараюсь ограничить время общения с ним или меньше уделять ему внимания.
30. В общении я придерживаюсь принципа: «не делай людям добра, не получишь зла».
31. Я охотно рассказываю домашним о своей работе/учебе.
32. Бывают дни, когда мое эмоциональное состояние плохо сказывается на результатах работы/учебы (меньше делаю, снижается качество, случаются конфликты).
33. Порой я чувствую, что надо проявить к партнеру эмоциональную отзывчивость, но не могу.
34. Я очень переживаю за свою работу/учебу.
35. Партнерам по работе/учебе отдаешь внимания и заботы больше, чем получаешь от них признательности.
36. При мысли о работе/учебе мне обычно становится не по себе: начинает колоть в области сердца, повышается давление, появляется головная боль.
37. У меня хорошие (вполне удовлетворительные) отношения с начальством.
38. Я часто радуюсь, видя, что моя работа/учеба приносит пользу людям.
39. Последнее время (или как всегда) меня преследуют неудачи в работе/учебе.
40. Некоторые стороны (факты) моей жизни вызывают глубокое разочарование, повергают в уныние.
41. Бывают дни, когда контакты с партнерами складываются хуже, чем обычно.
42. Я разделяю деловых партнеров (субъектов деятельности) на “хороших” и “плохих”.
43. Усталость от работы/учебы приводит к тому, что я стараюсь сократить общение с друзьями и знакомыми.
44. Я обычно проявляю интерес к личности партнера помимо того, что касается дела.
45. Обычно я прихожу на работу/учебу отдохнувшим, со свежими силами, в хорошем настроении.
46. Я иногда ловлю себя на том, что работаю, взаимодействую с партнерами автоматически, без души.
47. Иногда встречаются настолько неприятные люди, что невольно желаешь им чего-нибудь плохого.
48. После общения с неприятными партнерами у меня бывает ухудшение физического или психического самочувствия.
49. На работе/учебе я испытываю постоянные физические или психологические перегрузки.
50. Успехи в работе/учебе вдохновляют меня.
51. Жизненная ситуация, в которой я оказался, кажется безысходной (почти безысходной).
52. Я потерял покой из-за работы/учебы.
53. На протяжении последнего года была жалоба (были жалобы) в мой адрес со стороны партнера(ов).
54. Мне удастся беречь нервы благодаря тому, что многое из происходящего с партнерами я не принимаю близко к сердцу.
55. Я часто с работы/учебы приношу домой отрицательные эмоции.
56. Я часто работаю через силу.
57. Прежде я был более отзывчивым и внимательным к партнерам чем теперь.
58. Во взаимодействии с людьми руководствуюсь принципом: не трать нервы, береги здоровье.
59. Иногда иду на работу/учебу с тяжелым чувством: как все надоело, никого бы не видеть и не слышать.
60. После напряженного рабочего дня я чувствую недомогание.
61. Контингент партнеров, с которым я работаю/взаимодействую, очень трудный.
62. Иногда мне кажется, что результаты моей работы не стоят тех усилий, которые я затрачиваю.
63. Если бы мне повезло с работой/учебой, я был бы более счастлив.

64. Я в отчаянии из-за того, что на работе/учебе у меня серьезные проблемы.
65. Иногда я поступаю со своими партнерами так, как не хотел бы, чтобы поступали со мной.
66. Я осуждаю партнеров, которые рассчитывают на особое снисхождение, внимание.
67. Чаще всего после рабочего/учебного дня у меня нет сил заниматься домашними делами.
68. Обычно я тороплю время: скорей бы рабочий/учебный день кончился.
69. Состояния, просьбы, потребности партнеров обычно меня искренне волнуют.
70. Взаимодействуя или работая с людьми, я обычно как бы ставлю экран, защищающий от чужих страданий и отрицательных эмоций.
71. Работа, взаимодействие с людьми (партнерами) очень разочаровали меня.
72. Чтобы восстановить силы, я часто принимаю лекарства.
73. Как правило, мой рабочий/учебный день проходит спокойно и легко.
74. Мои требования к выполняемой работе выше, чем то, чего я достигаю в силу обстоятельств.
75. Моя карьера складывается удачно.
76. Я очень нервничаю из-за всего, что связано с работой/учебой.
77. Некоторых из своих постоянных партнеров, знакомых я не хотел бы видеть и слышать.
78. Я одобряю людей, которые полностью посвящают себя людям (партнерам), забывая о собственных интересах.
79. Моя усталость на работе/учебе обычно мало сказывается (никак не сказывается) в общении с домашними и друзьями.
80. Если предоставляется случай, я уделяю партнеру меньше внимания, но так, чтобы он этого не заметил.
81. Меня часто подводят нервы в общении с людьми, в том числе на работе/учебе.
82. Ко всему (почти ко всему), что происходит на работе/в учебе я утратил интерес, живое чувство.
83. Работа/взаимодействие с людьми плохо повлияла на меня — обозлила, сделала нервным, притупила эмоции.
84. Работа/взаимодействие с людьми явно подрывает мое здоровье.

«Методика для психологической диагностики копинг-механизмов» Э. Хейма (E. Heim) в адаптации Санкт-Петербургского психоневрологического института им. В. М. Бехтерева под руководством д.м.н., проф. Л. И. Вассермана.

Описание. Методика позволяет исследовать 26 ситуационно-специфических вариантов копинга, распределенных в соответствии с тремя основными сферами психической деятельности на **когнитивный, * эмоциональный и * поведенческий, – копинг-механизм (копинг-стратегии).*

Показаниями к использованию предлагаемой методики Э. Хейма являются:

- * изучение характеристик копинг-поведения у пациентов с пограничными нервно-психическими расстройствами для уточнения их роли в генезе указанной патологии;
- * исследование неадаптивных форм копинг-стратегий у лиц, находящихся в стрессовых ситуациях, для коррекции их копинг-поведения;
- * проведение групповой или индивидуальной психотерапии, в ходе которых выявляются неадаптивные формы копинг-стратегий для последующей их коррекции и формирования адаптивного копинг-поведения;
- * составление психогигиенических и психопрофилактических программ с учетом формирования адаптивных форм копинг-поведения как для здоровых лиц, подвергающихся стрессу, так и для больных пограничными нервно-психическими расстройствами.

Противопоказаний, согласно авторам публикации, к использованию методики нет. Отмечается лишь отметить неадекватность применения методики Э. Хейма у пациентов, страдающих психозами, которые не могут достаточно осознанно и объективно оценивать реальность.

Обработка и интерпретация результатов.

Отмечается характер (адаптивные, относительно адаптивные и неадаптивные) копинг-механизмов/копинг-стратегий в каждой сфере — поведенческой (А), когнитивной (Б) и эмоциональной (В) — и их варианты (согласно нижеприведенному перечню вариантов).

Ключ

Сферы/механизмы	Конструктивные стратегии	Относительно конструктивные	Неконструктивные
Поведенческая (А)	2, 7, 8	1, 4, 5	3, 6
Когнитивная (Б)	4, 5, 10	6, 7, 9	1, 2, 3, 8
Эмоциональная (В)	1, 4	2, 5	3, 6, 7, 8

Варианты копинг-стратегий в поведенческой сфере:

1. Отвлечение: «Я погружаюсь в любимое дело, стараясь о них забыть».
2. Альтруизм: «Я стараюсь помочь людям и в заботах о них забываю о своих горестях».
3. Активное избегание: «Стараюсь не думать, всячески избегаю думать о своих неприятностях».
4. Компенсация: «Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, успокоительных средств, вкусной еды и т. п.)».
5. Конструктивная активность: «Чтобы пережить эти трудности, я берусь за осуществление своей давней мечты (еду путешествовать, поступаю на курсы иностранного языка и т. п.)».
6. Отступление: «Я изолируюсь, стараюсь остаться наедине с собой».
7. Сотрудничество: «Я использую сотрудничество со значимыми мне людьми для преодоления трудностей».
8. Обращение: «Я обычно ищу людей, способных помочь мне советом».

В когнитивной сфере:

1. Игнорирование: «Говорю себе: в данный момент есть что-то важнее, чем эти трудности».
2. Смирение: «Говорю себе: это судьба, нужно с этим смириться».
3. Диссимиляция: «Это несущественные трудности, не все так плохо, в основном все хорошо».
4. Сохранение апломба: «Я не теряю самообладания и контроля над собой в тяжелые минуты и стараюсь никому не показывать своего состояния».
5. Проблемный анализ: «Я стараюсь проанализировать, все взвесить и объяснить себе, что же случилось».
6. Относительность: «Я говорю себе: по сравнению с проблемами других людей мои — это пустяк».
7. Религиозность: «Если что-то случится, то так угодно Богу».
8. Растерянность: «Я не знаю, что делать, и мне временами кажется, что мне не выпутаться из этих трудностей».
9. Придание смысла: «Я придаю своим трудностям особый смысл, преодолевая их, я совершенствую себя».
10. Установка собственной ценности: «В данное время я полностью не могу справиться с этими трудностями, но со временем смогу справиться с ними и с более сложными, как раньше».

В эмоциональной сфере:

1. Протест: «Я всегда глубоко возмущен(а) несправедливостью судьбы ко мне и протестую».
2. Эмоциональная разгрузка: «Я впадаю в отчаянье, я рыдаю и плачу».
3. Подавление эмоций: «Я подавляю эмоции в себе».
4. Оптимизм: «Я всегда уверен(а), что есть выход из трудной ситуации».
5. Пассивная кооперация: «Я доверяю преодолению своих трудностей другим людям, которые готовы помочь мне».
6. Покорность: «Я впадаю в состояние безнадежности».
7. Самообвинение: «Я считаю себя виноватым(ой) и получаю по за слугам».
8. Агрессивность: «Я впадаю в бешенство, становлюсь агрессивным».

Инструкция. Пожалуйста, выберите наиболее подходящее утверждение о том, как вы разрешаете трудные (эмоционально тяжелые, стрессовые) ситуации в профессиональной деятельности. Для этого в каждом разделе выберете только одно утверждение и обведите кружком его номер.

Стимульный материал.

А

1. «Говорю себе: в данный момент есть что-то важнее, чем трудности»
2. «Говорю себе: это судьба, нужно с этим смириться»
3. «Это несущественные трудности, не все так плохо, в основном все хорошо»
4. «Я не теряю самообладания и контроля над собой в тяжелые минуты и стараюсь никому не показывать своего состояния»
5. «Я стараюсь проанализировать, все взвесить и объяснить себе, что»
6. «Я говорю себе: по сравнению с проблемами других людей мои – это пустяк»
7. «Если что-то случилось, то так угодно Богу»
8. «Я не знаю что делать и мне временами кажется, что мне не выпутаться из этих трудностей»
9. «Я придаю своим трудностям особый смысл, преодолевая их, я совершенствуюсь сам»
10. «В данное время я полностью не могу справиться с этими трудностями, но со временем смогу справиться и с ними, и с более сложными».

Б

1. «Я всегда глубоко возмущен несправедливостью судьбы ко мне и протестую»
2. «Я впадаю в отчаяние, я рыдаю и плачу»
3. «Я подавляю эмоции в себе»
4. «Я всегда уверен, что есть выход из трудной ситуации»
5. «Я доверяю преодолению своих трудностей другим людям, которые готовы помочь мне»
6. «Я впадаю в состояние безнадежности»
7. «Я считаю себя виноватым и получаю по заслугам»
8. «Я впадаю в бешенство, становлюсь агрессивным»

В

1. «Я погружаюсь в любимое дело, стараясь забыть о трудностях»
2. «Я стараюсь помочь людям и в заботах о них забываю о своих горестях»
3. «Стараюсь не думать, всячески избегаю сосредотачиваться на своих неприятностях»
4. «Стараюсь отвлечься и расслабиться (с помощью алкоголя, успокоительных средств, вкусной еды и т. п.)»
5. «Чтобы пережить трудности, я берусь за осуществление давней мечты (еду путешествовать, поступаю на курсы иностранного языка и т.п.)»
6. «Я изолируюсь, стараюсь остаться наедине с собой»
7. «Я использую сотрудничество со значимыми мне людьми для преодоления трудностей»
8. «Я обычно ищу людей, способных помочь мне советом»

«Методика для психологической диагностики способов совладания со стрессовыми и проблемными для личности ситуациями»

Описание. Опросник включает в себя 50 утверждений, каждое из которых отражает определенный вариант поведения в трудной или проблемной ситуации. Утверждения оцениваются испытуемым по 4-балльной шкале в зависимости от частоты использования предложенной стратегии поведения (никогда, редко, иногда, часто). Пункты опросника объединены в восемь шкал, соответствующих основным видам копинг-стратегий, выделенных авторами: 1. Конфронтация 2. Дистанцирование 3. Самоконтроль 4. Поиск социальной поддержки 5. Принятие ответственности 6. Бегство-избегание 7. Планирование решения проблемы 8. Положительная переоценка.

Обработка и интерпретация результатов. Степень предпочтительности для испытуемого той или иной копинг-стратегии определяется по стандартной шкале Т-баллов при М (среднем значении по стандартной шкале) равном 50 Т-баллам и σ (стандартном отклонении) равном 10 Т-баллам. Для определения «сырых» значений по шкалам методики необходимо вычислить сумму показателей по утверждениям, входящим в каждую из шкал, с учетом следующего соотношения между ответом и начисляемыми баллами: никогда – 0 баллов. редко – 1 балл; иногда – 2 балла; часто – 3 балла.

В Таблице Д.3 представлен ключ для расчета «сырых» показателей по шкалам опросника.

Таблица Д.3

Ключ для расчета «сырых» показателей по шкалам

Копинг-стратегия	№ утверждений
Конфронтация	2, 3, 13, 21, 26, 37
Дистанцирование	8, 9, 11, 16, 32, 35
Самоконтроль	6, 10, 27, 34, 44, 49, 50
Поиск социальной поддержки	4, 14, 17, 24, 33, 36
Принятие ответственности	5, 19, 22, 42
Бегство-избегание	7, 12, 25, 31, 38, 41, 46, 47
Планирование решения проблемы	1, 20, 30, 39, 40, 43
Положительная переоценка	15, 18, 23, 28, 29, 45, 48

После расчета «сырых» показателей по шкалам необходимо осуществить их перевод в стандартные Т-баллы с использованием разработанных таблиц. Таким образом, для определения стандартного показателя испытуемого, необходимо соотнести «сырой» балл со значениями нормативной группы с учетом пола и возраста. Степень предпочтительности для испытуемого стратегии совладания со стрессом определяется на основании следующего условного правила: показатель меньше 40 баллов – редкое использование соответствующей стратегии; 40 баллов \leq показатель \leq 60 баллов – умеренное использование соответствующей стратегии; показатель более 60 баллов – выраженное предпочтение соответствующей стратегии.

Инструкция. Вам будет предложен ряд утверждений, касающихся особенностей Вашего поведения в затруднительных ситуациях. Прочитав каждое из утверждений, решите, верно оно по отношению к Вам или нет. Вы можете выбрать четыре варианта ответа на этот вопрос в зависимости от того, насколько часто Вы используете указанный в утверждении способ поведения: 0 – «никогда», 1 – «редко», 2 – «иногда», 3 – «часто». Выбранный Вами ответ отметьте в соответствующей графе опросного листа. Будьте внимательны и старайтесь отвечать искренне. Правильных и неправильных («плохих» и «хороших») ответов здесь нет.

Стимульный материал

1. Сосредоточивался на том, что мне нужно делать дальше, на следующем шаге 0 1 2 3
2. Начинал что-то делать, зная, что это все равно не будет работать: главное – делать хоть что-нибудь 0 1 2 3
3. Пытался склонить вышестоящих к тому, чтобы они изменили свое мнение 0 1 2 3
4. Говорил с другими, чтобы больше узнать о ситуации 0 1 2 3
5. Критиковал и укорял себя 0 1 2 3
6. Пытался не сжигать за собой мосты 0 1 2 3
7. Надеялся на чудо 0 1 2 3
8. Смирился с судьбой: бывает, что мне не везет 0 1 2 3
9. Вел себя, как будто ничего не произошло 0 1 2 3
10. Старался не показывать своих чувств 0 1 2 3
11. Пытался увидеть плюсы этой ситуации 0 1 2 3
12. Спал больше обычного 0 1 2 3
13. Срывал свою досаду на тех, кто навлек на меня проблемы 0 1 2 3
14. Искал сочувствия и понимания у кого-нибудь 0 1 2 3
15. Во мне возникла потребность выразить себя творчески 0 1 2 3
16. Пытался забыть все это 0 1 2 3
17. Обращался за помощью к специалистам 0 1 2 3
18. Менялся или рос как личность в положительную сторону 0 1 2 3
19. Извинялся или старался все загладить 0 1 2 3
20. Составлял план действий 0 1 2 3
21. Старался дать какой-то выход своим чувствам 0 1 2 3
22. Понимал, что я сам вызывал эту проблему 0 1 2 3
23. Набирался опыта в этой ситуации 0 1 2 3
24. Говорил с кем-либо, кто мог конкретно помочь в этой ситуации 0 1 2 3

- | | |
|--|---------|
| 25. Пытался улучшить свое самочувствие едой, выпивкой, курением или лекарствами | 0 1 2 3 |
| 26. Рисковал напропалую | 0 1 2 3 |
| 27. Старался действовать не слишком поспешно, доверяясь первому порыву | 0 1 2 3 |
| 28. Находил новую веру во что-то | 0 1 2 3 |
| 29. Вновь открывал для себя что-то важное | 0 1 2 3 |
| 30. Что-то менял так, что все улаживалось | 0 1 2 3 |
| 31. В целом избегал общения с людьми | 0 1 2 3 |
| 32. Не допускал это до себя, стараясь об этом особенно не задумываться | 0 1 2 3 |
| 33. Спрашивал совета у родственника или друга, которых уважал | 0 1 2 3 |
| 34. Старался, чтобы другие не узнали, как плохо обстоят дела | 0 1 2 3 |
| 35. Отказывался воспринимать это слишком серьезно | 0 1 2 3 |
| 36. Говорил с кем-то о том, что я чувствую | 0 1 2 3 |
| 37. Стоял на своем и боролся за то, что хотел | 0 1 2 3 |
| 38. Вымещал это на других людях | 0 1 2 3 |
| 39. Пользовался прошлым опытом – мне приходилось уже попадать в такие ситуации | 0 1 2 3 |
| 40. Знал, что надо делать, и удваивал свои усилия, чтобы все наладить | 0 1 2 3 |
| 41. Отказывался верить, что это действительно произошло | 0 1 2 3 |
| 42. Я давал себе обещание, что в следующий раз все будет по-другому | 0 1 2 3 |
| 43. Находил пару других способов решения проблемы | 0 1 2 3 |
| 44. Старался, чтобы мои эмоции не слишком мешали мне в других делах | 0 1 2 3 |
| 45. Что-то менял в себе | 0 1 2 3 |
| 46. Хотел, чтобы все это скорее как-то образовалось или кончилось | 0 1 2 3 |
| 47. Представлял себе, фантазировал, как все это могло бы | 0 1 2 3 |
| 48. Молился | 0 1 2 3 |
| 49. Прокручивал в уме, что мне сказать или сделать | 0 1 2 3 |
| 50. Думал о том, как бы в данной ситуации действовал человек, которым я восхищаюсь, и старался подражать ему | 0 1 2 3 |