

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

**на тему: ОСОБЛИВОСТІ ЗАДОВОЛЕННЯ ПРАЦЕЮ ПРАЦІВНИКІВ ІТ
СФЕРИ**

Виконала: студентка 2 курсу,
групи 8.0539-1з
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: 053 Психологія
Альошина Юлія Вікторівна
Керівник: кандидат психол.наук,
доцент Скрипаченко Т. В.
Рецензент: кандидат пед. наук, доцент
Понамаренко О.В.

Запоріжжя
2020

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології

Кафедра психології

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 053 Психологія

Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

« ____ » _____ 2020 р.

З А В Д А Н Н Я

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

_____ Альошиної Юлії Вікторівни _____

1. Тема роботи Особливості задоволення працею працівників ІТ сфери

керівник роботи Скрипаченко Т.В. к.психол.н., доцент кафедри психології

затверджені наказом ЗНУ від «14» липня 2020 року № 1032-с

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) здійснити теоретичний аналіз особливостей та характеристик емоційно-афективної сфери особистості; проаналізувати існуючі дослідження щодо особливостей та специфіки проявів емоційно-афективної сфери працівників ІТ-галузі; Визначити сутність поняття "задоволеність працею" та її зв'язок із емоційно-афективною сферою особистості; емпірично дослідити особливості афективно-емоційної сфери працівників ІТ-галузі і визначити їх вплив на задоволеність працею

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень) 11 рисунків, 4 таблиці

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання видав	Завдання прийняв
Вступ	Скрипаченко Т. В., доцент		
Розділ 1	Скрипаченко Т. В., доцент		
Розділ 2	Скрипаченко Т. В., доцент		
Висновки	Скрипаченко Т. В., доцент		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2020 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2020 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2020 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	вересень-жовтень 2020 р.	Виконано
5	Написання висновків	жовтень 2020 р.	Виконано
6	Передзахист	листопад 2020 р.	Виконано
7	Нормоконтроль	листопад 2020 р.	Виконано

Студент _____ Ю.В. Альошина

Керівник роботи _____ Т.В. Скрипаченко

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.М. Грединарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 61 сторінки, 4 таблиць, 11 рисунків, 59 джерел.

Об'єкт дослідження – емоційно-афективна сфера особистості.

Предмет дослідження – вплив афективно-емоційної сфери працівників ІТ-галузі на задоволеність працею.

Мета роботи – дослідити вплив афективно-емоційної сфери на задоволеність працею працівників ІТ-галузі.

Гіпотеза дослідження: між емоційним інтелектом та емоційним вигоранням, як особливостями афективно-емоційної сфери особистості, існує зворотній взаємозв'язок, при якому високий рівень емоційного інтелекту пов'язаний із низьким рівнем емоційного вигорання, що в свою чергу формує високий рівень задоволеності працею.

Методи дослідження: аналіз науково-методичної та спеціальної літератури;

- збір емпіричних даних (Тест Холла для визначення рівня емоційного інтелекту);
- методика «Оцінка задоволеністю працею» за редакцією Д.Я. Райгородського, методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойко;
- обробка емпіричних даних з використанням методів математичної статистики (описова статистика, що включає в себе визначення середнього значення, стандартного відхилення (сигми), моди та медіани; застосування методів пошуку кореляційного зв'язку).

Наукова новизна полягає у виявленні взаємозв'язку між афективно-емоційною сферою індивіда та задоволеністю від праці.

Галузь використання: сфера інформаційних технологій (ІТ).

**ЕМОЦІЇ, ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ,
ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПРАЦЕЮ**

SUMMARY

Aloshina I. V. Features of job satisfaction of IT employees.

The qualifying work consists of Introduction, 2 Chapters, Conclusion, References (59 items). The qualifying work volume is 61 pages long. There are 4 tables and 11 illustrations.

The qualifying work gives theoretical survey and describes the experimental research of emotional intelligence and emotional burnout, as features of the affective-emotional sphere of personality, there is an inverse relationship in which a high level of emotional intelligence is associated with a low level of emotional burnout, which forms a high level of job satisfaction. The master thesis is composed of 2 chapters, each of them dealing with different aspect of children's creative abilities development.

The research object: emotional-affective sphere of personality.

The research subject: to discover and examine the impact of the affective and emotional sphere of IT workers on job satisfaction.

The research goal: the influence of the emotional sphere on job satisfaction of IT workers.

The research tasks are:

- Carry out a theoretical analysis of the features and characteristics of the emotional-affective sphere of personality.
- To analyze the existing research on the features and specifics of the manifestations of the emotional-affective sphere of IT workers;
- Define the essence of the concept of "job satisfaction" and its relationship with the emotional-affective sphere of personality;
- Empirically investigate the features of the emotional sphere of employees of the IT industry and determine their impact on job satisfaction.

Chapter 1 «Psychological features of the affective-emotional sphere of personality» provides a theoretical analysis of the features and characteristics of the emotional-affective sphere of personality.

In chapter 2 «Influence of features of the affective-emotional sphere of IT employees on job satisfaction» were conducted the methodological research on the impact of the affective-emotional sphere of IT employees on job satisfaction and analysis of the obtained results. Empirically investigated the features of the affective and emotional sphere of IT workers and determined their impact on job satisfaction.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ АФЕКТИВНО-ЕМОЦІЙНОЇ СФЕРИ ОСОБИСТОСТІ.....	9
1.1. Афективно-емоційна сфера особистості та її характеристики.....	9
1.2. Емоційний інтелект як складова афективно-емоційної сфери особистості.....	12
1.3. Поняття емоційного вигорання.....	18
1.4. Психологічні особливості афективно-емоційної сфери працівників ІТ.....	25
1.5. Взаємозв'язок між особливостями афективно-емоційної сфери особистості та задоволеністю працею.....	27
РОЗДІЛ 2. ВПЛИВ ОСОБЛИВОСТЕЙ АФЕКТИВНО-ЕМОЦІЙНОЇ СФЕРИ ПРАЦІВНИКІВ ІТ НА ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПРАЦЕЮ.....	32
2.1. Методологічна складова дослідження.....	32
2.2. Етапи дослідження.....	35
2.3. Аналіз отриманих результатів.....	36
ВИСНОВКИ.....	51
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	55

ВСТУП

Сфера інформаційних технологій (ІТ) розвивається достатньо стрімко. Від розвитку ІТ-сфери залежить розвиток і суспільства зокрема, оскільки розробленими ними продуктами користуються чи не всі працівники інших професійних сфер, починаючи від науковців, медиків, освітян і завершуючи навіть сферами обслуговування. Цей стрімкий розвиток зумовлює певний виклик для даних спеціалістів, оскільки вони мають постійно удосконалювати свої знання та практичні навички. Розвиток ніколи не стоїть на місці. З плином часу все, що створювали люди міналося та удосконалювалося, підлаштовуючись під потреби та відповідно до епохи. Наразі, у вік технологічного процесу, сучасного представника суспільства важко уявити без якого-небудь гаджета, або не зареєстрованого у соціальних мережах чи таким, хто не використовує Інтернет. Віртуальний простір став невід'ємною частиною звичного життя, хоча менше сторіччя тому, ніхто про таке і подумати не міг. Не дивлячись на усі модернізації та автоматизації технологічних процесів, сфера інформаційних технологій все ж потребує людського фактору. Дана галузь породила багато різнопланових професій та надала місця тисячам й тисячам робочих. Однак, ІТ-технології також не стоять на місці, а змінюються з такою швидкістю, що навіть важко уявити.

Розвиток інформаційних технологій створює нові області діяльності, в яких складається своя психологічна реальність. Поява нових видів діяльності породжує нові психологічні компоненти і взаємозв'язки і у середині самої особистості, і в соціальній сфері, які, суб'єктивно відображаючись, впливають і на саму діяльність і на її результати, що у свою чергу, впливає не тільки на особистість її учасників, але й на людську діяльність в цілому [1]. Відомо, що діяльність в сфері, яка динамічно розвивається, супроводжується постійним підвищеним рівнем уваги та її концентрації, пошуковою діяльністю, тривогою невідомості та постійною навчальною активністю. Часто виявляється, що

знання, отримані вчора, на сьогодні є застарілими і неактуальними. Це викликає велике навантаження і на емоційну сферу особистості [2]. Тобто, не дивлячись на те, що прогрес швидко крокує уперед, спеціалісти не завжди встигають підлаштовуватися та навчатися, щоб відповідати оновленим стандартам, що спричиняє великий тиск як на психічне, так і на фізіологічне здоров'я, а це, у свою чергу, напряду впливає на працездатність людини.

Актуальність даної роботи полягає у тому, що, шляхом вивчення науково-методичних та спеціальних літературних джерел, були вивчені особливості такої специфічної групи, як працівники сфери ІТ-послуг, а також більш точніше вивчене питання щодо афективно-емоційної сфери та питання про отримання задоволення від праці. Шляхом практичного дослідження встановлені позитивні та зворотні взаємозв'язки між складовими емоційного інтелекту, фазами емоційного вигорання та оцінкою задоволеності працею. Дослідженням даної сфери займалися: (вчені зі списку літератури)

Об'єктом нашої роботи є емоційно-афективна сфера особистості.

Предмет: вплив афективно-емоційної сфери працівників ІТ-галузі на задоволеність працею.

Мета: дослідити вплив афективно-емоційної сфери на задоволеність працею працівників ІТ-галузі.

Для досягнення мети дослідження та перевірки висунутих гіпотез був визначено такі завдання:

- 1) Здійснити теоретичний аналіз особливостей та характеристик емоційно-афективної сфери особистості.
- 2) Проаналізувати існуючі дослідження щодо особливостей та специфіки проявів емоційно-афективної сфери працівників ІТ-галузі;
- 3) Визначити сутність поняття "задоволеність працею" та її зв'язок із емоційно-афективною сферою особистості;
- 4) Емпірично дослідити особливості афективно-емоційної сфери працівників ІТ-галузі і визначити їх вплив на задоволеність працею.

Гіпотеза дослідження: Між емоційним інтелектом та емоційним

вигоранням, як особливостями афективно-емоційної сфери особистості, існує зворотній взаємозв'язок, при якому високий рівень емоційного інтелекту пов'язаний із низьким рівнем емоційного вигорання, що в свою чергу формує високий рівень задоволеності працею.

Методи дослідження:

- аналіз науково-методичної та спеціальної літератури;
- збір емпіричних даних (Тест Холла для визначення рівня емоційного інтелекту [3], методика «Оцінка задоволеністю працею» за редакцією Д.Я. Райгородського [4], методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойко.
- обробка емпіричних даних з використанням методів математичної статистики (описова статистика, що включає в себе визначення середнього значення, стандартного відхилення (сигми), моди та медіани; застосування методів пошуку кореляційного зв'язку).

Наукова новизна даної роботи полягає у більш глибокому розумінні психологічних особливостей емоційно-афективної сфери осіб, які є працівниками ІТ-галузі, а також у дослідженні корелятивних зв'язків між емоційно-афективною сферою, яку представляє емоційний інтелект та емоційне вигорання, із рівнем задоволеності від праці, яку виконують спеціалісти ІТ-сфери.

Практичне значення отриманих результатів дослідження можна віднайти в тому, що виявлення взаємозв'язків між задоволеністю від праці та афективно-емоційною сферою індивіда може стати надійним фундаментом для розбудови комплексу психологічного впливу з метою попередження емоційного вигорання працівників ІТ-галузі, що є одним із елементів подальшого дослідження даної проблематики, а також створенням списку порад щодо розвитку емоційного інтелекту.

Магістерська робота складається із вступу, двох розділів, восьми підрозділів, висновків, списку джерел використаної літератури, а також додатків.

РОЗДІЛ 1

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ АФЕКТИВНО-ЕМОЦІЙНОЇ СФЕРИ ОСОБИСТОСТІ

1.1. Афективно-емоційна сфера особистості та її характеристики

Останнім часом роботодавці при прийомі на роботу розглядають не лише інтелектуальні навички співробітників, їх досвід роботи, вміння виконувати ті чи інші операції, але й особливості їх афективно емоційної сфери. «Емоції — короткочасні переживання різної сили, які змінюють одне одного слідом за зміною ситуації. За характером зміни протягом фізіологічних процесів емоції поділяються на стенічні і астенічні. Для перших характерні внутрішній підйом, насага, для других — зниження життєдіяльності, занепокоєння, душевна пригніченість» [5].

Тож, як бачимо емоції носять короткотривалий характер, мають різну силу та інші особливості. Щодо класифікації емоцій, то у роботах П. Анохіна, В. Вілюнаса, К. Ізарда, П. Екмана, О. Леонтьєва, П. Сімонов та ін. Емоції тлумачаться ними як:

- властивості людини, у яких виявляється позитивне або негативне ставлення індивіда до певних об'єктів, сфер діяльності, до інших людей, до самого себе;
- відповідні реакції на зовнішні та внутрішні подразники, які проявляються у вигляді задоволення або незадоволення, радості, страху, гніву тощо;
- психічні стани і процеси в живих істот, у яких реалізуються їх ситуативні переживання; Наведене вище дає можливість класифікувати емоції за такими параметрами: переживання (Ф. Василюк, Г. Костюк, В.

Лебединський, С. Рубінштейн, Г. Шингаров); відношення (В. Мясичев, П. Якобсон);

- відображення (В. Вілюнас, Л. Веккер, Г. Фортунатов) [6]. За М.В. Гринцив, емоції є засобом відображення відношення особистості до значимих об'єктів оточуючого світу.

Це суб'єктивна форма існування потреб: емоції сигналізують особистості про потреби і спонукають до спрямування діяльності. Емоції відображають відношення суб'єкта до світу і до самого себе, інформують про задоволення чи незадоволення потреб, а також про можливість її задоволення чи незадоволення у майбутньому [7]. Аналіз психолого-педагогічних джерел з проблеми емоційного розвитку, стверджує, що особливості поведінки людини, керування власними емоціями та розуміння емоцій інших людей залежить від рівня розвитку емоційної регуляції та її впливу на стосунки в соціумі. Під емоційною регуляцією у психології розуміють:

- загальну спрямованість та динаміку поведінки особистості стосовно особистісного змісту ситуації (Ю. Александровський, А. Вальдман, В. Лебедев);

- вміння справлятися зі своїми емоціями соціально бажаними засобами (Л. Дика, О. Конопкін, Е. Мілерян, В. Моросанова, Р. Сігаєв);

- процес збільшення, збереження та гальмування емоційного збудження (Н. Хаан, Д. Роттер, D. Mechanik Н. Wolff.) [8, 37]. Афектами в сучасній психології називають сильні і відносно короткочасні емоційні переживання, що супроводжуються різко вираженими руховими та вісцеральними проявами. Володіючи властивостями домінанти, афект пригнічує інші психічні процеси й нав'язує певний спосіб розв'язання ситуації. Прикметною особливістю афекту є те, що він виникає у відповідь на ситуацію, що вже виникла. Афект також може акумулюватися в бурхливому «афективному спалаху». Він може продовжитися в «афективних слідах», котрі задають дві тенденції: тенденцію нав'язливості й тенденцію до гальмування, що яскраво проявляються в післядії [9]. Тобто

важливою особливістю є те, що афективні відчуття виникають у відповідь на щось, що вже відбулося.

Літвянкова І. А. описує афекти наступним чином: «Афекти можуть зумовлюватися несподіваними гострими життєвими ситуаціями, в які потрапляє людина. Афект, як і настрій, залежить певною мірою від індивідуальних особливостей людини – її темпераменту, характеру, вихованості» [10].

Розширюючи погляд на емоційно-афективну сферу варто зазначити, що емоції достатньо часто визначають роль емоцій як посередника між потребами та діяльністю по їх задоволенню, як засіб трансформування цінностей, які стають змістом, що спонукає мотиви поведінки людини. У зв'язку з цим можна дійти висновку, що емоції відображають їхні пріоритетні потреби і прагнення. Вони виникають тому, що з'являється певна потреба, що вимагає свого задоволення [11]. Стає природнім те, що наявність ідеї про несумісність інтелекту та афекту призводить до постановки задачі щодо вивчення взаємозв'язку інтелектуальних та емоційних процесів. У 1927 році відбувається перший великий симпозіум по емоціям, де Маргарет Флой Уошберн запропонувала біхевіористську моторну теорію взаємовідносин емоцій і думки. Представлена теорія зводить дані взаємовідносини до сумісності різних рухових тенденцій. На черговому симпозіумі по емоціям, який відбувся у 1948 році Семюель Бек 130 інтерпретує емоції як компонент не тільки життєвих знань, але і філософського та природно-наукового знання.

За когнітивно-фізіологічною теорією емоцій на виникнення емоцій поряд із стимулами, що сприймаються та фізіологічними змінами в організмі, впливає минулий досвід людини та оцінка нею наявної ситуації з точки зору потреб та інтересів, що є в даний момент. Так Р. Лазарус та С. Сміт визначають 6 параметрів когнітивної оцінки. Два із них повідомляють про важливість події для благополуччя людини, чи пов'язано воно із особистісними інтересами (мотиваційна релевантність події) та чи відповідає вона особистісним цілям (мотиваційна конгруентність), визначає знак емоцій; останні чотири (чи можна

змінити обставини, чи можна до них пристосуватися (оцінка потенціалу допінгповедінки), хто – я чи інший – відповідальний за ситуацію, що склалася (оцінка пояснення), чи можна очікувати, що обставини зміняться (оцінка очікуваних подій в майбутньому)) – визначають модальність емоцій. За Р. Лазарусом детермінанти оцінки ситуації виступають як ситуативні фактори так і диспозиційні, тобто властивості особистості [12].

Отже, ми можемо зробити висновки, що емоційно-афективна сфера людини це достатньо широка складова, яка має безліч особливостей. Емоції є відповіддю на певні збудники (як зовнішні, так і внутрішні), одночасно з тим, вони відрізняються за своїм походженням, силою дії, сприйняттям людини і так далі. Емоційно-афективна сфера включає в себе безліч компонентів, які у свою чергу пов'язані із індивідуальними особливостями кожної окремої людини.

1.2. Емоційний інтелект як складова афективно-емоційної сфери особистості

Емоційний інтелект і його вивчення стає популярними у 21 столітті все більше і більше. Люди шукають в інтернеті тести на його визначення, у книжкових магазинах безліч популярної літератури про нього, а роботодавці у свою чергу при прийомі на роботу починають надавати перевагу не лише рівню загального інтелекту, але й емоційного.

Щодо термінології, то зазвичай прийнято використовувати поняття «емоційний інтелект», хоча деякі вчені пропонують використовувати альтернативний термін – «емоційна компетентність». Однак більшість учених схиляються до думки, що феномен емоційного інтелекту є важливим конструктом, який описує взаємодію емоційного й інтелектуального аспектів свідомості людини [13].

Термін «емоційний інтелект» перше зустрічається у 1985 році у назві докторської дисертації У.Пейна. Наприкінці ХХ-го століття з'являються праці

Д.Майєра, П.Саловея та Д.Карузо; Р.БарОна; Д.Гоулмана; К.Петридіса та А.Фернхема, в яких йдеться безпосередньо про новий феномен. Так, у 1990 році опублікована робота американських професорів П.Саловея та Дж. Майєра, в якій описана концепція емоційного інтелекту. Цього ж року вчені представили свій перший огляд по емоційному мисленню. Ця публікація стала початком етапу глибинного вивчення феномену емоційного інтелекту. Згодом до вчених приєднався Д.Карузо, і результатом такої співпраці стало створення тесту на визначення рівня розвитку емоційного інтелекту – MSCEIT [14]. Згідно з концепцією Г. Гарднера, у структурі емоційного інтелекту необхідно розглядати внутрішньоособистісний (спрямований на власні емоції) та міжособистісний (спрямований на емоції інших людей) компоненти. Перший характеризується такими складовими, як самосвідомість, рефлексія, самооцінка, самоконтроль, мотивація досягнень. Другий компонент включає емпатію, толерантність, комунікабельність, конгруентність, діалогічність [15].

Г. Гарднер вважав, що внутрішньоособистісний інтелект є ключем до самопізнання, до розуміння власних емоцій і почуттів з метою управління своєю поведінкою. Міжособистісний інтелект – це здатність розуміти інших людей, ефективно з ними взаємодіяти. У працях Е. Торндайка, Р. Стернберга він був названий соціальним інтелектом і пов'язаний зі сферою людських взаємин, міжособистісних стосунків, спілкування [16].

Прихильник змішаної моделі Р. Бар-Он визначає емоційний інтелект як всі некогнітивні здібності, знання і компетентність, що дають людині можливість успішно вирішувати будь-які життєві ситуації. Запропонована модель об'єднує знання і навички, які визначають як розумові здібності (здатність вирішувати задачі), і те, що може бути охарактеризоване як особливості особистості. Це поєднання і породжує змішану модель. Вчений виділив 5 субкомпонентів, які характеризують структуру емоційного інтелекту:

- саморозуміння (усвідомлення власних емоцій, впевненість у собі, самоповага, самоактуалізація);
- комунікативний потенціал (емпатія, соціальна відповідальність);

- власне адаптаційні здібності (вміння вирішувати проблеми, долати труднощі, емоційна лабільність);
- антистресовий потенціал (стійкість до стресів, самоконтроль);
- загальний настрій (оптимістичність) [17].

Визначення поняття «емоційний інтелект» найвідомішими дослідниками даного питання сформульовані наступним чином:

1) – набір некогнітивних здібностей, компетенцій та навичок, пов'язаних із соціальними, емоційними й персональними та пов'язаними з виживанням спроможностями, які впливають на здатність людини справлятися з вимогами і тиском зовнішнього середовища (Рувен Бар-Он);

2) здатність розуміти власні почуття та почуття інших людей, самому себе мотивувати, повністю керувати емоціями (Д.Голмен);

3) здатність відслідковувати свої та інших людей почуття та емоції, розрізняти їх та використовувати для скеровування думок та дій (П. Саловей та Дж. Мейер). Емоційний інтелект EQ виступає [18].

Д.В. Люсін (2003) – як здібності до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними. На думку останнього, «здібність до розуміння емоцій» означає, що людина може: розпізнати емоцію, тобто встановити сам факт наявності емоційного переживання у себе чи в іншої людини; ідентифікувати емоцію, тобто встановити, яку саме емоцію відчуває вона сама чи інша людина, і знайти для неї словесне вираження; розуміти причини, що викликали цю емоцію, і наслідки, до яких вона приведе. «Здібність до управління емоціями» Д.В. Люсін трактує як можливість/ спроможність: контролювати інтенсивність емоцій, насамперед, приглушувати надмірно сильні емоції; контролювати зовнішнє вираження емоцій; довільно викликати ту чи іншу емоцію [19]. Емоційний інтелект (англ. Emotionalintelligence) – «група ментальних здібностей, які беруть участь в усвідомленні та розумінні власних емоцій і емоцій оточуючих [20]. Значним проривом у становленні емоційного інтелекту як сучасного психологічного феномену стала публікація монографії Г. Гарднера «Framesofmind». Автором було обґрунтовано необхідність перегляду

традиційних поглядів на емоційний інтелект. Він висловив припущення, що успішність життєдіяльності людини детермінована не одним, загальним типом інтелекту, а множинністю форм його прояву.

До них належать:

- 1) вербальний інтелект;
- 2) логіко-математичний інтелект;
- 3) просторовий інтелект;
- 4) кінестетичний інтелект;
- 5) музичний інтелект;
- 6) міжособистісний інтелект;

7) внутрішньоособистісний інтелект [21]. Таким чином, емоційний інтелект у свою чергу також роз приділяють на різні підвиди, що дозволяє більш ефективно вивчати його. Розглядаючи ж окремі функції емоцій можемо звернутися до класифікації Л. Ф. Барретт, який виокремлює такі функції емоцій:

- 1) утворення значень;
- 2) приписування дій;
- 3) регулювання бюджету тіла (за допомогою понять);
- 4) емоційна комунікація;
- 5) суспільний вплив.

Перші три можна умовно згрупувати як інтернальні, а решту – як екстернальні. З одного боку, такий погляд на емоції справді більш чутливий до експлікації аксіологічного вектору EQ, а з іншого, – відкриває нові горизонти для подальшого дослідження його ролі в процесі життєздійснення особистості. Вони полягають у можливості виокремлення тих компонентів EQ та притаманних їм механізмів, які найбільш суттєво впливають на цей процес [22].

У структурі емоційного інтелекту виокремлюють два аспекти - внутрішньоособистісний і міжособистісний. Перший характеризується такими компонентами, як самооцінка, усвідомлення власних почуттів, упевненість у собі, терпимість, самоконтроль, відповідальність, мотивація досягнень,

оптимізм і гнучкість. Міжособистісний аспект містить емпатію, толерантність, комунікабельність, відкритість, діалогічність, антиципацію. Рівень емоційного інтелекту є важливим засобом успішної самореалізації особистості. Високий емоційний інтелект допомагає збалансувати емоції і розум, відчувати внутрішню свободу та відповідальність за себе, усвідомити власні потреби і мотиви поведінки, рівновагу, а також скоригувати стратегію власного життя. Він асоціюється з почуттям загального щастя. Низький емоційний інтелект призводить до нещастя і характеризується страхом, самотністю, нестабільністю, агресією, почуттям провини, депресією, фрустрацією [23]. Варто також розглядати емоційний інтелект як сукупність різних факторів, які пов'язані з емоційним аспектом життєдіяльності, афективною та соціальними сферами діяльності індивідів.

Г. Холл у своїх дослідженнях виділяв п'ять параметрів, які включає в себе емоційний інтелект, а саме: емоційна обізнаність, управління своїми емоціями, самомотивація, емпатія та здатність до розпізнавання емоцій інших людей.

Емоційна обізнаність – це здатність усвідомлювати і визнавати власні емоції та їх наслідки, а також усвідомлювати почуття інших людей; люди, компетентні в цьому відношенні знають, які емоції вони відчувають і чому, уявляють собі зв'язок між власними почуттями і тим, що вони думають, роблять або кажуть, користуються керівним усвідомленням своїх цінностей і цілей [24]. Тобто, можна говорити про те, що індивід, який володіє емоційною обізнаністю, краще розуміє свої емоційні стани та взаємозв'язки між власними емоціями та тою чи іншою діяльністю, а також віднаходити кореляції між діями та поведінкою інших людей.

Управління своїми емоціями – це спроможність особистості керувати своїми емоційними проявами та спрямовувати у потрібне для діяльності русло. Про людей, які здатні керувати власними емоціями, зазвичай говорять «вміє тримати себе в руках», тобто, де потрібно – проявляють холоднокрівність або, навпаки яскраво виражають ту чи іншу емоцію в певній ситуації.

Здатність до управління емоціями позначає, що людина може контролювати інтенсивність емоцій, в першу чергу вгамовувати надмірно сильні емоції: контролювати зовнішнє вираження емоцій і за необхідності довільно викликати ту чи іншу емоцію [25].

Самотивація – це спонукання себе до досягнення актуальних особистих цілей, це спрямована дія особи на актуалізацію бажання та створення енергії для виконання обраної цілі. Самотивування – це також суб'єктивне пояснення особою своїх дій; визначає стан людини, який стимулює її до успішних дій. Відмінність самотивації від мотивації полягає в тому, що під час самотивації відбувається цілеспрямоване розкриття особистістю структури мотиву; цілеспрямований пошук та рефлексія внутрішніх мотивів (або мотиваторів) самоорганізації особистості у власній свідомості, їх прийняття, вербалізація та застосування через вольовий акт, результатом чого є досягнення мети самоорганізації [26]. Тобто, самотивація – це вольове спонукання індивідом самого себе до певного виду діяльності для отримання бажаного результату або досягнення тієї чи іншої цілі.

Емпатія є ключовим психологічним механізмом, який забезпечує здатність людини розуміти й управляти емоціями інших людей. В. Мак-Дугалл, Т.І. Пашукова розглядають емпатію як емоційне явище, яке забезпечує емоційну співучасть у переживаннях іншої людини та її емоційне прийняття. У процесі соціальної взаємодії, особистість емоційно відгукується на почуття іншої, сприймає радість Іншого як власну, відчуває його біль як свій. Т.П. Гаврилова, О.Г. Ковальов, А.В. Соломатіна емпатія трактується як афективно-когнітивне явище, яке забезпечує не лише співпереживання з Іншим, а й пізнання Іншого, проникнення у його внутрішній світ. (Журавльова Л.П., Шпак М.М. Емпатія як психологічний механізм розвитку міжособистісного емоційного інтелекту [27]. Тобто, людина, яка володіє емпатією може відчувати інших на емоційному рівні, підлаштовуватися під них, співпереживати та радіти разом з іншими, а також ототожнювати власні емоції з емоціями оточення.

Здатність до розпізнавання емоцій інших людей складається із розуміння емоційної сфери інших. Здатність до розуміння емоцій позначає, що людина може розпізнавати наявність емоцій у себе чи іншої людини, точно ідентифікувати емоцію та знайти для неї словесне вираження, а також розуміє причини, які викликали дану емоцію, та наслідки, до яких вона призведе [25]. Тобто, особистість може ідентифікувати та точно розуміти емоції оточуючих, а також підлаштовувати свою поведінку під певний алгоритм дій для досягнення певної цілі від співрозмовникі.

Отже, емоційний інтелект як поняття в психології з'явився відносно що давно. Під даним поняттям вчені розуміють здібність до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними. Існує безліч класифікацій компонентів емоційного інтелекту, проте усі вони зводяться до того, що людина, яка має високий емоційний інтелект, не просто знає перелік емоцій, але й вміє розрізняти їх, розпізнавати що вона відчуває в той чи інший момент, що відчувають інші люди та ефективно це використовувати. Під останнім мається на увазі здатність людини керувати власним емоційним станом та станом інших людей. Варто розрізняти маніпулювання та керування, адже керування емоціями є більш свідомими процесом, який ефективно впливає на людину. Враховуючи нашу цільову аудиторію, а саме працівників ІТ-сфери, ми можемо говорити, що для них він також є важливим, попри те, що їх діяльність не належить до сфери роботи «людина-людина». Розгляд даного феномену ми продовжимо у наступних розділах.

1.3. Поняття емоційного вигорання

Крім того, важливим аспектом ефективної роботи, ІТ-спеціалістів зокрема є гармонійний емоційний стан. Останнім часом велику увагу приділяють емоційному вигоранню, проводиться багато досліджень щодо впливу даного психологічного феномену на роботу. Раніше вважалося, що

уразливими до емоційного вигорання є працівники сфери «людина-людина», такої думки був, наприклад, Б.Г. Ананьєва, який говорив, що «емоційне вигорання» – це негативне явище, яке може виникати при міжособистісних стосунках «людина-людина» та часто позиціонується як стан, що складається з емоційного, розумового та фізичного виснаження [28]. Проте нинішні дослідження спростовують цей факт.

Для початку варто зазначити, що емоційна виснаженість від роботи була помічена людьми давно, проте вперше термін «burnout» (вигорання) був введений американським психіатром Х. Фрейденбергом в 1974 році для характеристики психологічного стану здорових людей, які знаходяться в тісному спілкуванні з пацієнтами в емоційно насиченій атмосфері при наданні професійної допомоги. Спочатку під «вигоранням» розуміли стан виснаження з відчуттям власної непотрібності. Однак це визначення не давало чіткого розуміння природи явища, крім того, існували труднощі його детального емпіричного опису через відсутність відповідного вимірювального інструментарію [29]. Тож, як бачимо вперше цей термін був застосований до тих професій, які надавали професійну допомогу та мали тісний емоційний зв'язок із клієнтами. Такої думки, наприклад, був дослідник В. Орел, який визначав дане явище як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що виявляється в професіях соціальної сфери [30]. До схожої думки дійшла і психолог соціального спрямування Х. Маслач, яка визначила це поняття як «синдром фізичного і емоційного виснаження», що включає розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до праці, втрату розуміння і співчуття стосовно клієнтів і пацієнтів. Розвиток цього синдрому характерний для альтруїстичних професій, де домінує турбота про людей (соціальні працівники, лікарі, медичні сестри, учителі та ін.) [31]. Одночасно з тим, ми можемо помітити, що у трактуванні Х. Маслач ми можемо помітити появу акцента на зниженні емпатії до клієнтів, чого ми не зустрічали у попередніх роботах.

На сьогоднішній момент доведено, що емоційне вигорання має вплив не лише на психологічне здоров'я, але й позначається на фізіологічному стані людини в цілому. «Вигорання є станом емоційного, розумового і фізичного виснаження, зумовленого надмірним і тривалим стресом. Це відбувається, коли людина відчуває себе пригніченою, емоційно виснаженою, не може задовольнити свої повсякденні потреби, що зумовлює втрату інтересу та мотивації до виконуваної роботи. Вигорання знижує продуктивність діяльності людини, негативно впливає на її психоемоційний стан; вона відчуває безпорадність і образу, нерідко стає надмірно цинічною» [32]. Як можемо зрозуміти із даного трактування поняття, у стані емоційного вигорання, людина втрачає мотивацію до роботи, не може задовольняти свої потреби та може ставати цинічною, що зрозуміло, має вплив не лише на її безпосередню роботу, але й на її інші сфери.

Психологи (Н.А. Коінкова, В.А. Тропов) виділяють наступні групи симптомів, які є характерними для синдрому емоційного вигорання:

– фізичні симптоми: втома, фізичне виснаження; безсоння; утруднене дихання, запаморочення, нудота, погане самопочуття; надмірна пітливість, тремтіння; підвищення артеріального тиску; захворювання шкіри, виразки;

– емоційні симптоми: нестача емоцій; песимізм, цинізм в роботі та особистому житті; байдужість, відчуття фрустрації, безпорадності, дратівливості, агресивності, тривожності, нездатності зосередитися, депресія, почуття провини, втрата ідеалів, надії та професійних перспектив, домінування почуття самотності;

– поведінкові симптоми: робочий час більше 45 годин на тиждень, під час робочого дня проявляється втома та бажання відпочити, байдужість до їжі, недостатнє фізичне навантаження, куріння, вживання алкоголю, ліків, імпульсивна емоційна поведінка;

– інтелектуальний стан: зменшення інтересу до нових теорій та ідей в роботі, виникнення втоми, апатії, інтересу до життя, байдужість до нововведень, формальне виконання роботи;

– соціальні симптоми: відсутність часу чи енергії для соціальної активності, зменшення активності та інтересу до відпочинку, обмеження соціальних контактів роботою, відчуття ізоляції, нерозуміння інших, відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, друзів, колег тощо [33]. Класифікація Н.А. Коінкової та В.А. Тропова дозволяють ще більш ширше подивитися на дану проблематику. Зокрема, ними було виділено п'ять узагальнених симптомів, на які має вплив емоційне вигорання. Як ми можемо побачити цей вплив значно ширший, ніж психологічне та фізіологічне здоров'я, оскільки уражає усі сфери людського життя.

А. Ленгле та В. Франкл визначають синдром емоційного вигорання як «особливу форму екзистенціального вакууму, в якій домінує картина виснаження». Вони говорили, що виснаження – провідний симптом і основна характеристика синдрому емоційного вигорання. Крім провідного симптому, ними були виділені додаткові три: деперсоналізація (як дегуманізація); переживання власної неефективності; вітальна нестабільність. Ці симптоми являють собою перші ознаки «розвитку передсуїцидального стану» [34]. Як бачимо підхід даних вчених також серед симптомів визначає не лише саме емоційне виснаження, але й дегуманізацію, переживання власної неефективності (як зниження мотивації до діяльності та фрустрація), а також нестабільність емоційного стану в цілому.

Вигорання являє собою складну психофізіологічну реакцію, обумовлену частими, іноді надмірними, але, як правило, малоефективними зусиллями, спрямованими на те, щоб задовольнити надмірні власні або соціальні потреби. Вигорання включає психологічний, емоційний та фізичний відхід від активності у відповідь на надмірний стрес чи незадоволеність [35]. .Н. Гришина, спростовуючи фактор виникнення емоційного вигорання – робота у сфері «людина-людина» говорила, що дане поняття є значно ширшим і обіймає цінності, сенс, смисл, мотиваційну сферу фахівця, та й не лише у професійної діяльності. Автор вважає, що розвиток емоційного вигорання не обмежується професійним середовищем та проявляється в різних життєвих ситуаціях

людини, а робота, як засіб здобутку осмисленості життя, має потужний вплив на всі життєві ситуації людини [36]. Якщо говорити про офіційне визначення емоційного вигорання, яке наводить Всесвітня організація охорони здоров'я, то «синдром вигорання» – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі і втому, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю або інших психоактивних речовин з метою отримання тимчасового полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності і (у багатьох випадках) суїцидальної поведінки [37]. Дане тлумачення узагальнює вище наведені підходи.

На сучасному етапі розвитку зарубіжної науки феномен вигорання досліджується в психології стресових станів (вигорання як результат стресу), в межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях) [38].

Дж. Грінберг пропонує розглядати емоційне вигорання як п'ятиступеневий прогресуючий процес:

- перша стадія – «медовий місяць». Працівник зазвичай задоволений роботою і завданнями, відноситься до них з ентузіазмом;

- друга стадія емоційного вигорання «нестача палива». З'являються втома, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном;

- третя стадія емоційного вигорання (хронічні симптоми). Надмірна робота без відпочинку, приводить до таких фізичних явищ, як виснаження і схильність до захворювань;

- четверта стадія емоційного вигорання (криза). Як правило, розвиваються хронічні захворювання, а результаті чого людина частково або повністю втрачає працездатність;

- п'ята стадія емоційного вигорання «пробиття стіни». Фізичні і психологічні проблеми переходять в гостру форму і можуть спровокувати

розвиток небезпечних захворювань [38]. М. Корман у своїй науковій роботі розглядає наслідки професійного вигорання для організації та роль емоційного інтелекту і емоційної компетентності як емоційної саморегуляції та передумови запобігання вигорання працівника. Автор визначає у власних дослідженнях симптоми вигорання, а саме: емоційна виснаженість, тобто відчуття 75 спустошеності і втоми, викликане власною роботою; деперсоналізація, що передбачає цинічне ставлення до роботи та до її об'єктів; редукція професійних досягнень - виникнення у працівників почуття некомпетентності у своїй професійній сфері, усвідомлення неспішності в ній [39].

Емоційне виснаження є головним чинником «вигорання», а його додаткові компоненти – це наслідок або поведінки (купірування стресу), що призводить до деперсоналізації, або власне когнітивно-емоційного «вигорання», яке виражається в редукції особистих досягнень (деформаціях суб'єктивної оцінки власних можливостей), виявляється в деформації особистості та має безпосереднє значення для її соціального здоров'я [40]. Науковий інтерес привертають роботи науковців, присвячені аналізу конкретних стадій та моделей синдрому «емоційного вигорання»:

- однофакторна модель (Пайнс, Аронсон). Відповідно до неї, вигорання – це стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях;
- двофакторна модель (Д. Дирендонк, В. Шауфелі, Х. Сиксма). Відповідно до зазначеної моделі, синдром вигорання зводиться до двомірної конструкції, що складається з виснаження і деперсоналізації;
- трифакторна модель (К. Маслач, С. Джексон), у якій вигорання розглядається як реакція-відповідь на тривалі професійні стреси міжособистісних комунікацій, що включає три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень;
- чотирифакторна модель (Firth, Mims, Iwanicki, Shwab). У цій моделі емоційного вигорання один із елементів (емоційне виснаження, деперсоналізація або редукції особистих досягнень) розділяють на два окремі

фактори [41]. Бойко О.О. говорить про те, що емоційне вигорання складається із напруги, резистенції та власне виснаження.

Виділення стану емоційної напруги обумовлено тим, що причиною психічної напруги людини є сильна емоція, яка виникла в умовах складної значимої ситуації. Саме тому Н. І. Наєнко та О. В. Овчиннікова наполягають на виокремленні операційної напруги, що пов'язана із високим темпом роботи. При цьому виді напруги також можуть виникати емоційні переживання, але в цьому випадку вони є вторинними. Стан емоційної напруги, на їхню думку, виникає в тому випадку, коли дія мотиву спрямована на досягнення високого результату в умовах, що заважають досягненню мети, при невідповідності актуальних можливостей людини рівневі її цілей [42].

Резистенції притаманне надмірне емоційне виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою [43]. Тобто, це захисний механізм, який включає в роботу усі психологічні та фізіологічні ресурси організму для того, щоб відсторонити індивіда під переживання травмуючої зовнішньої чи внутрішньої ситуації. Яскравим прикладом цього є індивід, який надмірно хвилюється через те, що йому потрібно якомога швидше закінчити свою роботу, і він не спить ночами, перестає нормально харчуватися та постійно переживає через роботу, а потім в один момент йому стає абсолютно все рівно на свою працю.

Третій компонент, а саме виснаження, характеризується психофізичною перевтомою, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійного спілкування, розвитком цинічного ставлення до професійної когорти, психосоматичними порушеннями.

Отже, вигорання є станом емоційного, розумового і фізичного виснаження, зумовленого надмірним і тривалим стресом. Це відбувається, коли людина відчуває себе пригніченою, емоційно виснаженою, не може задовольнити свої повсякденні потреби, що зумовлює втрату інтересу та мотивації до виконуваної роботи. Вигорання знижує продуктивність діяльності

людини, негативно впливає на її психоемоційний стан; вона відчуває безпорадність і образу, нерідко стає надмірно цинічною.

1.4. Психологічні особливості афективно-емоційної сфери працівників ІТ

Цільовою аудиторією нашого дослідження є працівники ІТ сфери, саме тому варто розглянути напрацювання, які показують психологічні особливості даної категорії людей.

Дослідники виділяють деякі загальні особливості мислення та здібності, які властиві програмістам. Передусім це — логічне, гнучке та динамічне мислення; високий рівень розвитку пам'яті, зокрема словесно-логічної; математичні здібності; високий рівень стійкості концентрації, обсягу, розподілу й переключення уваги; розвинута увага [44]. Дослідники схиляються до думки, що існує набір особливостей мислення, уваги, здібностей, притаманних саме працівникам ІТ-сфери. Так О. Шнайдер, опираючись на думку Б. Шнейдермана, таким чином описує психологічний портрет “ідеального” програміста:

- наполегливість/пасивність: наполеглива людина володіє необхідною для виконання роботи ініціативою;
- інтровертність/екстровертність: при колективному співробітництві й при взаємодії з користувачем сприятливим є дружній стиль взаємин;
- внутрішня/зовнішня керованість: особистості з вираженою внутрішньою керованістю намагаються підкорити собі обставини;
- висока/низька збудливість: помірний рівень збудливості сприяє підвищенню продуктивності;
- висока/низька мотивація: особистості з високим рівнем мотивації здатні виконувати дуже складні завдання;

– висока/низька терпимість до невизначеності: розробники повинні вміти працювати в умовах, коли чітко встановлене невелике число фактів або компонентів;

– потрібно приймати рішення при обмежених вхідних даних; для прийняття чергового рішення потрібно мати схильність до деякого ризику;

– уміння бути точним: на завершальних етапах розв'язування завдання необхідні особлива увага до подробиць і готовність перевірити й урахувати кожен деталь;

– скромність: гарний програміст не повинен занадто самовпевнено ставитися до якості своїх програм;

– здатність долати стрес: у випадках відставання від планових строків потрібна здатність добре працювати у стресовій ситуації [45].

Передумовами успішної діяльності програміста в цій роботі визнаються такі риси: дистанційованість від інших людей, інтровертованість, заглибленість у власні інтелектуальні переживання. При називанні образних асоціацій, які викликає у них комп'ютер, на першому плані у програмістів виявляються образи, пов'язані з творінням нової реальності («особливого світу»), а робота за комп'ютером слугує свого роду заміником соціальних взаємодій [46].

Отже, до особливостей професії і професійно значущих якостей програмістів можна віднести: гіперконцентрацію, заглиблення у внутрішні образи і конструкції, загострення сприйняття причинно-наслідкових зв'язків (аналітичне мислення), перфекціонізм, інтровертність [47]. Очевидно, що для більшості респондентів не притаманне переживання хронічної напруги та сприйняття психологічної атмосфери на роботі як некомфортної та напруженої. Аналіз особистих даних респондентів, у яких виявлений синдром вигорання показав, що в них практично відсутній стаж роботи. Тобто, вони перебувають лише на стадії професійного становлення. Очевидно, що надмірна тривога з приводу професійної діяльності пов'язана саме з періодом адаптації до роботи, а не з її наслідками [48]. Говорячи про специфічні особливості роботи

працівників технічної підтримки, що відрізняються від інших представників ІТ-сфери, А. С. Соколова виділяє такі відмінності:

- виконання ролі «зв'язуючої ланки» між користувачами та іншими працівниками сфери ІТ;

- наявність високих вимог до їх знань у сфері ІТ;

- високе навантаження у сфері комунікації, що включає до себе не тільки комунікацію з користувачами, а й з колегами та керівництвом. До інших складностей А. С. Соколова віднесла незадоволеність умовами праці, високий рівень стресу, високий рівень проблемності завдань, що вирішуються та відповідальність за їх [49].

Синдром емоційного вигорання характерний для представників ІТ. До чинників, які можуть сприяти виникненню емоційного вигорання у інженерів програмістів в ІТ-компаніях, відносять суворий контроль над роботою програміста, часті перевірки стану проекту; надмірно стислі терміни виконання проектів і завдань; жорсткий розподіл обов'язків зверху між програмістами в команді; відсутність творчої діяльності в роботі програміста, постійне виконання програмістом рутинних операцій; відсутність можливості ведення нормального діалогу усередині команди, з лідером команди розробників [40].

Отже, можемо зробити висновок, що працівники ІТ-сфери підвернені емоційному вигоранню не менше за інші професії. Крім того, сприятливий емоційний фон напряду пов'язаний із їх ефективністю роботи.

1.5. Взаємозв'язок між особливостями афективно-емоційної сфери особистості та задоволеністю працею.

У попередніх підрозділах ми могли прослідкувати важливість розвиненої емоційно-афективної сфери для працівників ІТ-сфери. У даному розділі ми проаналізуємо взаємозв'язок між даною сферою та задоволеністю працею.

Поняття задоволеність працею можна розглядати як суб'єктивну оцінку фахівцем якості професійних об'єктів, умов роботи, відносин із людьми та до самого себе [50].

Слід розрізняти соціальний та функціональний зміст праці. Соціальним є доцільність діяльності працівника, мотивація, ставлення до праці на суспільному (як до професії, виду діяльності) та індивідуальному (як до конкретно виконуваної роботи) рівні. Функціональний зміст праці виявляється у конкретних ролях, функціях, які виконує працівник. Характер праці дає змогу уявити зв'язок між індивідуальною та суспільною працею, способи взаємодії працівників із засобами праці, включення індивідуальної праці в суспільну, взаємозв'язок між окремими видами праці, тип взаємовідносин учасників процесу праці. На основі цих положень формується ставлення до праці. М.О. [51]. С.А. Данченко, Д.С. Корнілова визначають ставлення до праці як: «соціально обумовлений, відносно стійкий стан пізнавальної (когнітивної), емоційної (афективної) та поведінкової (мотиваційної) готовності особистості реагувати на всю сукупність елементів процесу праці». Відповідно, ці автори виділяють такі психологічні компоненти ставлення особистості до праці:

1) Когнітивний компонент. Він включає основні психічні процеси (сприйняття, мислення, пам'ять, уява, уявлення), пов'язані з пізнанням навколишнього світу і себе в ньому. Когнітивний компонент виражається в усвідомленні людиною мети та сенсу своєї діяльності, її цінності для себе і користі для суспільства. Він відображає ставлення особистості до обраної професії, до можливих труднощів на шляху, пов'язаному з професійним зростанням та способами їх подолання. Також тут у людини створюється уявлення про свій професійний потенціал, свої можливості, про правила та норми своїх дій, свій індивідуальний стиль.

2) Емоційний компонент. Це емоційні переживання, пов'язані з трудовою діяльністю, які можуть мати як позитивний, так і негативний окрас. До перших можна віднести емоції, пов'язані з радістю та задоволенням від процесу роботи,

гордістю за її результати і досягнення. До других - емоції, які, як правило, виникають при виконанні «ненависної» роботи, наприклад розчарування.

3) Мотиваційний компонент. Сюди відносяться три групи мотивів: мотиви трудової діяльності, мотиви вибору професії та мотиви вибору місця роботи. У результаті ці мотиви є підставою для вибору тієї чи іншої конкретної діяльності [52]. Отже, можна цілком упевнено стверджувати, що рівень організаційної культури впливає на задоволеність працею персоналу освітніх організацій. Тобто чим вищий рівень організаційної культури, тим більша задоволеність результатами праці, умовами праці та взаєностосунками в колективі з колегами та керівниками, а також вищий загальний рівень задоволеності працею [53].

Задоволеність працею є складним феноменом, що впливає на ефективність трудової діяльності вчителя. Як сукупність установок щодо ставлення до роботи, задоволеність працею складається з таких компонентів, як: задоволеність зовнішніми умовами праці; сімейні й соціальні фактори; наявність можливості реалізувати свої очікування та здібності; відповідність роботи провідним мотивам праці; особистісні фактори (вік, стать, раса, когнітивні здібності, емоційна стабільність, уміння адаптуватися, професійний досвід, можливість використання наявних здібностей, знань, умінь і навичок, уподобання, пов'язані з використанням вільного від роботи часу) [54].

Емоційна стійкість як властивість особистості, що забезпечує стабільність емоційних процесів і емоційного збудження під час впливу різних стресорів, сприяє успішному здійсненню діяльності. Показниками емоційної стійкості є: мотиваційні, моральні, вольові, інтелектуальні якості суб'єктів праці, властивості їх нервової системи, які в комплексі повинні перешкоджати виникненню емоційно напруженого стану, що дезорганізує поведінку та професійну діяльність [54].

Задоволеність працею як показник ставлення до праці дає можливість розглядати працю як одну з головних потреб сучасної людини, під впливом якої

формується ціннісні орієнтації і мотиви. Цілком погоджуємося, що задоволеність працею можна розглядати на двох рівнях:

I рівень – афективне задоволення працею;

II рівень – когнітивне задоволення працею. Так, афективне задоволення від роботи – це емоційні відчуття з приводу роботи в цілому. Когнітивне задоволення розглядається як пізнавальна задоволеність працею (наскільки задоволені співробітники, їх відчуття щодо деяких аспектів праці, таких як: заробітна плата, інші матеріальні та нематеріальні вигоди [55]).

Щодо загальних показників якості професійної діяльності, то науковці визначають дві групи: зовнішні (об'єктивні) і внутрішні (суб'єктивні). До зовнішніх (об'єктивних) показників готовності до професійної діяльності вони відносять професійну продуктивність роботи спеціаліста, яка включає кількість та якість продукції, надійність професійної діяльності, і розглядається як єдність економічної, соціальної, психологічної та клієнто-центрованої ефективності. При цьому економічна ефективність діяльності визначається співвідношенням прибутків та витрат при отриманні корисного результату. Психологічна ефективність визначається співвідношенням задоволеності особистості спеціаліста та психофізіологічної «ціни» його діяльності. Соціальна ефективність характеризується співвідношенням корисного соціального результату та соціальних витрат. Клієнто-центрована ефективність – це ступінь орієнтації суб'єкта праці не на миттєві прибутки, а на довготривалі стосунки зі споживачем [56].

Ступінь задоволеності працею залежить від очікувань і потреб людини в психологічних умовах праці, тобто людину можуть задовольняти одні умови роботи і не задовольняти інші. В свою чергу, потреба в гарних умовах праці, як психологічний чинник, відображає стан потреби в гідному рівні життя, що є необхідною умовою нормального функціонування людини, її можна вважати рушійною силою розвитку людини, вона виступає як джерело активності. Такі потреби надають життю цілеспрямованість. В історичному Збірник наукових праць “Проблеми сучасної психології” № 2(12) / 2017 20 контексті потреби

виступають як функція діяльності людини і є наслідком розвитку виробництва. Потреби можна розглядати як передумову і результат трудової діяльності. У цьому контексті задоволення потреб розглядається як процес присвоєння певної форми діяльності, зумовленої суспільним розвитком [57].

Одні фахівці можуть задовольнятися престижністю професії, інші – заробітною платою, треті – можливостями допомагати людям та ін., тому доцільним є визначення, з одного боку, індивідуальної задоволеності праці, а з іншого – загальної задоволеності працею або задоволеності її певними факторами [57].

Задоволеність, яку отримує індивід від праці, напряму залежить від його психоемоційного стану. Наприклад, особистість з низьким рівнем емоційного інтелекту та складнощами у спілкуванні з іншими буде обирати професії, де майже відсутні соціальні комунікації, наприклад ІТ-сферу, де основна увага приділяється саме технічному аспекту роботи. У сфері комунікацій така людина матиме постійний стрес.

Також емоційне вигорання, що викликано постійним напруженням та виснаженням ресурсів організму напряму впливає на задоволеність від роботи: чим вищий рівень тиску, тим менше задоволення від праці.

Мета даної роботи полягає у тому, щоб віднайти зв'язки між афективно-емоційною сферою, яка представлена емоційним інтелектом та емоційним вигоранням, а також оцінкою задоволеності від праці. Саме на цьому зосереджена практична частина даного дослідження, яка представлена у розділі 2.

РОЗДІЛ 2.

ВПЛИВ ОСОБЛИВОСТЕЙ АФЕКТИВНО-ЕМОЦІЙНОЇ СФЕРИ ПРАЦІВНИКІВ ІТ НА ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПРАЦЕЮ

2.1. Методологічна складова дослідження

Для досягнення мети та вирішення задач, що були поставлені у роботі, нами були використані наступні методи: аналіз науково-методичної та спеціальної літератури, емпіричні дослідження (опитування респондентів з використанням методики Холла для визначення рівня емоційного інтелекту, методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойко та тест «Оцінка задоволеністю працею») та статистична обробка отриманих даних (описова статистика, яка включає визначення середнього значення, сигми, моди та медіани, а також визначення кореляційних тенденцій).

Аналіз науково-методичної та спеціальної літератури проводився з метою вивчення вже існуючих досліджень та наукових розробок щодо питань, пов'язаних з метою даної роботи. Огляд літературних джерел проводився з метою вивчення існуючих досліджень на тему особливостей емоційного вигорання, його впливу на працездатність особистості, а також літературу стосовно емоційного інтелекту, його різновидів та взаємовідносин рівня емоційного інтелекту з соціальними аспектами індивідів. Даний аналіз представлений у першому розділі даної роботи, а також висновки відносно нього знаходяться у розділі з висновками. Метою ж даного розділу є саме практична складова роботи, що опирається на статистичні підрахунки відповідних методик.

Тест «Оцінка задоволеністю працею», за редакцією Д.Я. Райгородського, був розроблений для визначення рівня задоволеності індивідів соціальними, фізіологічними та психологічними аспектами своєї роботи. Він містить 14

простих питань, на які є 5 варіантів відповіді від «повністю задоволений» до «крайне невдоволений».

Методика Холла направлена на визначення емоційного інтелекту індивідів складається із 30 запитань із шістьма варіантами відповіді від «повністю незгоден» до «повністю згоден». Ця методика містить у собі п'ять шкал, які окреслюють різні аспекти емоційного інтелекту: шкала «емоційна обізнаність», шкала «управління своїми емоціями», «самотивація», а також шкали «емпатія» та «розпізнавання емоцій інших людей».

Шкала «емоційна обізнаність» відповідає за здатність точно розуміти ту чи іншу емоцію та правильно її інтерпретувати. «Управління власними емоціями» відповідає за здатність особистістю досконало володіти та застосовувати свої емоції у потрібні моменти. Шкала «самотивація» - це здатність індивіда самостійно спонукати себе до того чи іншого виду діяльності, у залежності від особистісних прагнень кінцевої цілі діяльності. «Розпізнавання емоцій інших людей» характеризує здатність особистості сприймати та правильно інтерпретувати емоційні стани та настрої інших індивідів, що знаходяться в одному соціальному оточенні з особистістю. На сам кінець, «емпатія» - це шкала, яка характеризує здатність людини свідомо співпереживати іншим.

Загальна сума балів, отриманих за всіма шкалами, є рівнем емоційного інтелекту за Холлом.

Методика В.В. Бойко має на меті визначення рівня емоційного вигорання індивідів за допомогою 84 тверджень на які потрібно дати відповіді «так» або «ні» в залежності від особистісних особливостей індивідів. Методика містить в собі дванадцять симптомів, таких як «тривога та депресія», «емоційний дефіцит», «незадоволеність собою» та інші. Усі симптоми поєднані у три шкали, по чотири у кожній. Ці шкали представляють собою наступне: шкала «Напруга» представляє собою рівень емоційної напруженості індивіда у тій чи іншій ситуації; шкала «Резистенція» - спроба психіки захистити себе від негативних вражень та наслідків, які несе за собою вигорання; шкала

«Виснаження» - це втрата фізичних та психологічних ресурсів організму після спроб захистити себе від негативного впливу. Загальна кількість балів, які отримані за кожної шкалою, представляють собою рівень емоційного вигорання індивіда.

Серед використаних методів математичної обробки даних загальнозживаним можна назвати елементарну статистичну обробку масиву даних. Завданням описової статистики є використання математичних інструментів для того, щоб звести окремі значення вибірки до кількох підсумкових показників, які дають уявлення про вибірку. У якості таких статистичних показників використовують наступні: середнє арифметичне, що показує загальну тенденцію вибірки відповідно до означених параметрів; медіану, що є тією величиною, що поділяє задану кількість величин навпіл; моду, яка представляє собою число, що зустрічається найчастіше в означеній області; стандартне відхилення (сигму), що показує можливу статистичну похибку відповідно до заданих параметрів [58].

Кореляція – це статистична залежність між випадковими величинами, що носить імовірний характер. Кореляційні зв'язки можна вивчати на якісному рівні з діаграм розсіяння емпіричних значень змінних X і Y і відповідним чином інтерпретувати. Якщо підвищення рівня однієї змінної супроводжується підвищенням рівня іншої, то йдеться про позитивну кореляцію або прямий зв'язок. Якщо зростання однієї змінної супроводжується зниженням значень іншої, то маємо справу з негативною кореляцією або зворотнім зв'язком. Нульовою називається кореляція за відсутності зв'язку між змінними. Проте нульова кореляція може свідчити лише про відсутність лінійної залежності, а не взагалі про відсутність будь-якого статистичного зв'язку [59].

Дані, що отримані в дослідженні, були опрацьовані на комп'ютері за допомогою програми обробки даних Microsoft EXCEL.

Визначивши мету та основні напрями роботи, були розроблені етапи дослідження, які описані у наступному підпункті.

2.2. Етапи дослідження

Задля досягнення мети роботи та доцільного розподілу часового ресурсу, дослідження проводилось у декілька етапів:

I етап (кінець вересня – початок жовтня 2020 р.) – обрання теми та мети дослідження, визначення основних завдань;

II етап (початок – середина жовтня 2020 р.) - пошук та аналіз науково-методичної та спеціальної літератури, обрання психологічних та статистичних методів дослідження. Участь в дослідженні взяли представники HeroTeams та RollnCode компаній Запоріжжя.;

III етап (середина – кінець жовтня 2020 р.) – проведення дослідження (підбір респондентів та проведення обраних методик);

В опитуванні прийняло участь 84 людини, праця яких пов'язана з ІТ-сферою. Оскільки ця група є специфічною, то в дослідженні не враховувалися вікові та гендерні показники респондентів, однак це є перспективами подальших досліджень з даної тематики.

IV етап (кінець жовтня – початок листопада 2020 р.) – статистична обробка результатів дослідження, визначення взаємозв'язків, складання таблиць та графіків, написання практичної частини даної роботи;

V етап (початок – середина листопада 2020 р.) – узагальнення результатів дослідження, написання висновків та методичних рекомендацій відносно впливу емоційно-афективної сфери на задоволеність працею спеціалістів, робота яких пов'язана з ІТ-сферою, підготовка остаточного варіанту роботи.

2.3. Аналіз отриманих результатів

Для виконання задач, які поставлені у цій роботі, нами було проведено тестування осіб, робота яких пов'язана з ІТ-сферою. Як зазначалося у пункті 2.2., у опитуванні прийняло участь 84 респонденти, гендерні та вікові особливості яких не враховувалися в дослідженні. Усі результати, для більш комфортного сприймання, представлені у графіках та таблицях.

Беручи до уваги середнє значення параметрів емоційного вигорання (рис. 2.1.), можна виділити наступне: загальний рівень емоційного вигорання вибірки можна оцінити як середній, тобто відбувається стадія формування емоційного вигорання (сер. знач. – 41,25 ум. од.; σ – 12,97, що може говорити про певну неоднорідність вибірки (однак, на цей показник може впливати високий показник загальних параметрів за методикою). Числом – медіаною загального рівня є 43 ум. од., модою даної шкали є 50 ум. од., що також свідчить про наявність стадії формування емоційного вигорання за методикою О.О. Бойко.

Звертаючи увагу на показник «напруга» (сер. знач. – 12,57 ум. од.; σ – 6,74), можна говорити, що він знаходиться на рівні умовно нижче середнього. Медіана – 12, мода – 7, що також свідчить про те, що напруга перебуває на рівні нижче середнього.

«Резистенція» перебуває на середньому рівні за показниками вибірки (сер. знач. – 14,11 ум. од.; σ – 7,16 ум. од. Медіаною є 13 ум. од., модою – 11 ум. од.), що говорить про спроби особистостей несвідомо захистити свою психіку від негативних зовнішніх впливів.

Говорячи про параметри «виснаження», можна зробити висновок, що цей параметр знаходиться на середньому рівні, тобто індивіди виснажили свої ресурсні запаси через намагання протидіяти несприятливим ситуаціям, які спіткали їх (сер. знач. – 14, 57 ум. од.; σ – 16 ум. од. Медіана – 43 ум. од., мода – 50 ум. од.).



Рис. 2.1. Середнє значення параметрів емоційного вигорання

Якщо подивитися на процентне співвідношення фаз формування емоційного вигорання у вибірці (рис. 2.2.), то можна відмітити наступне: статистична більшість (56% респондентів) на цей час знаходиться у стадії формування емоційного вигорання; у 6% опитаних вже є фаза сформованості емоційного вигорання; у решти 38% процес емоційного вигорання не є сформованим.

Підводячи підсумки вищеописаного, статистична більшість вибірки у процентному співвідношенні має фазу формування емоційного вигорання. Також присутні середні показники виснаження, резистенції та напруги, що може говорити про те, що особи, що проходили опитування мають ті життєві обставини, що визивають емоційні хвилювання та задіяння внутрішніх ресурсів, що, можливо, має зв'язок зі сферою роботи, а також задоволеністю від праці.

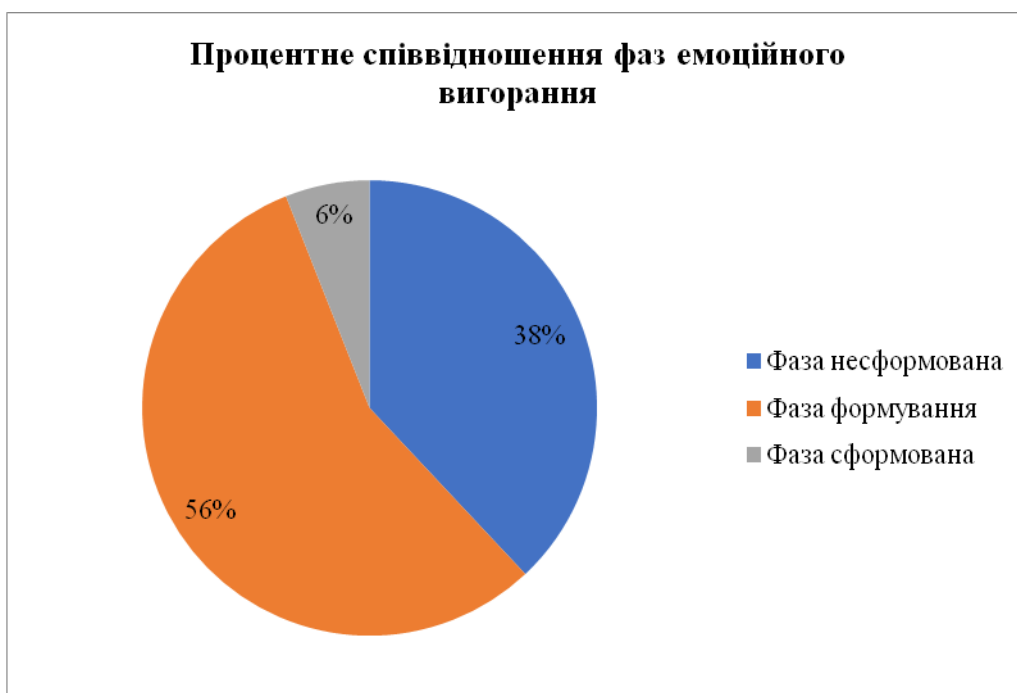


Рис. 2.2. Процентне співвідношення фаз емоційного вигорання вибірки

Показники за методикою «Оцінка задоволеністю працею» наступні: сер. знач. – 41, 02 ум. од.; σ – 16,3 ум. од. (що може говорити про певну неоднорідність вибірки); медіана – 38,5; мода – 56. Статистичні дані говорять про те, що присутній певний рівень невдоволеності працею серед респондентів, тобто вони не повністю задоволені соціальними та технічними умовами своєї роботи.

Процентне співвідношення вибірки стосовно задоволеністю працею (рис 2.3.) надало наступні дані: лише 12% вибірки повністю задоволені власною працею; 24% опитаних індивідів просто задоволені, а 18% не повністю задоволені роботою. Трохи менше третини респондентів (31%) не задоволені працею, у той час як 15% вкрай не задоволені.

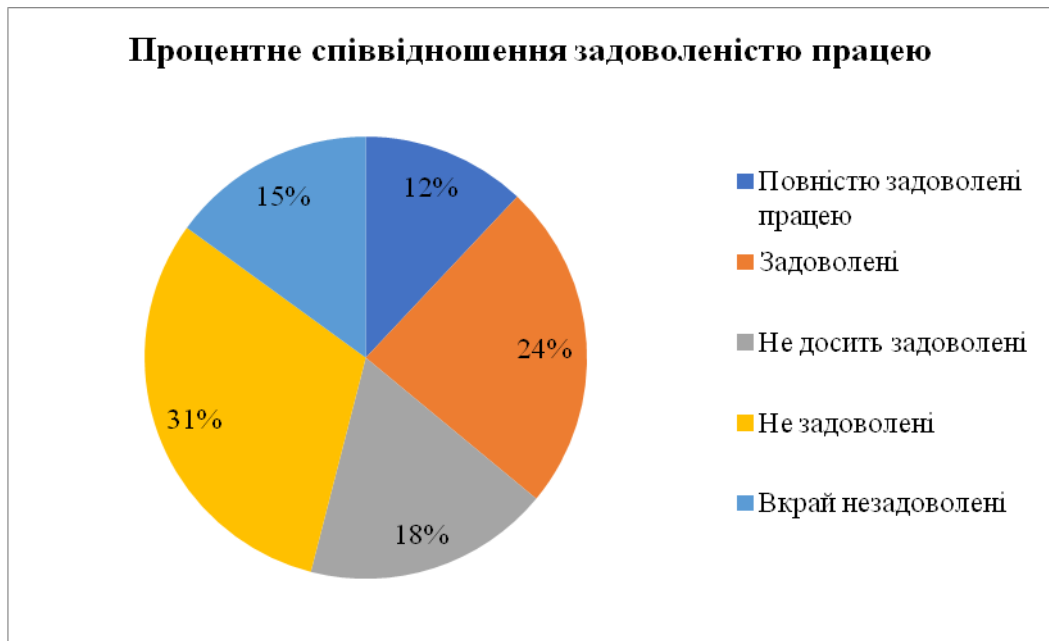


Рис. 2.3. Процентне співвідношення задоволеності працею респондентів

Причинами невдоволеності може слугувати соціально-психологічний клімат колективу, на який впливають індивідуальні особливості людей, серед яких можна виділити емоційний інтелект.

Загальний рівень емоційного інтелекту вибірки (рис. 2.4.) можна оцінити такий, як середній (сер. знач. – 40,29 ум. од.; σ – 9,44 ум. од.; мода – 34 ум. од., медіана – 40 ум. од.). Тобто, можна говорити, що представники вибірки не відчувають емоційної відчуженості, можуть розбиратися у своїх та чужих емоціях та станах, однак не достатньо глибоко відчувають це. Для більш докладнішого розуміння загальних тенденцій, роздивимося параметри даної методики.

Емоційна обізнаність має такі показники: сер. знач. – 8,06 ум. од.; σ – 3,91 ум. од. (що говорить про певну однорідність вибірки за даною шкалою); мода – 5 ум. од.; медіана – 8 ум. од. Даний параметр знаходиться на середньому рівні за методикою Холла.

Управління своїми емоціями також знаходиться на середньому рівні (сер. знач. – 8,61 ум. од.; σ – 4,04 ум. од.; мода та медіана складають 9 та 12 ум. од. відповідно). Те ж саме стосується таких шкал, як «емпатія» (сер. знач. – 8,13

ум. од.; σ – 4,12 ум. од.; мода - 13 ум. од.; медіана – 8,5 ум. од.) та «розпізнавання емоцій інших людей» (сер. знач. – 7,99 ум. од.; σ – 3,85 ум. од.; мода та медіана – 8 ум. од.).

Особливу увагу варто приділити параметру «самотивація», так як він має показники нижче середнього за даною методикою (сер. знач. – 7,5 ум. од.; σ – 4,22 ум. од.; мода – 3 ум. од. (що є досить низьким показником); медіана – 7,5 ум. од.), що може говорити про певні труднощі із спонуканням самих себе до дій для досягнення певного результату.

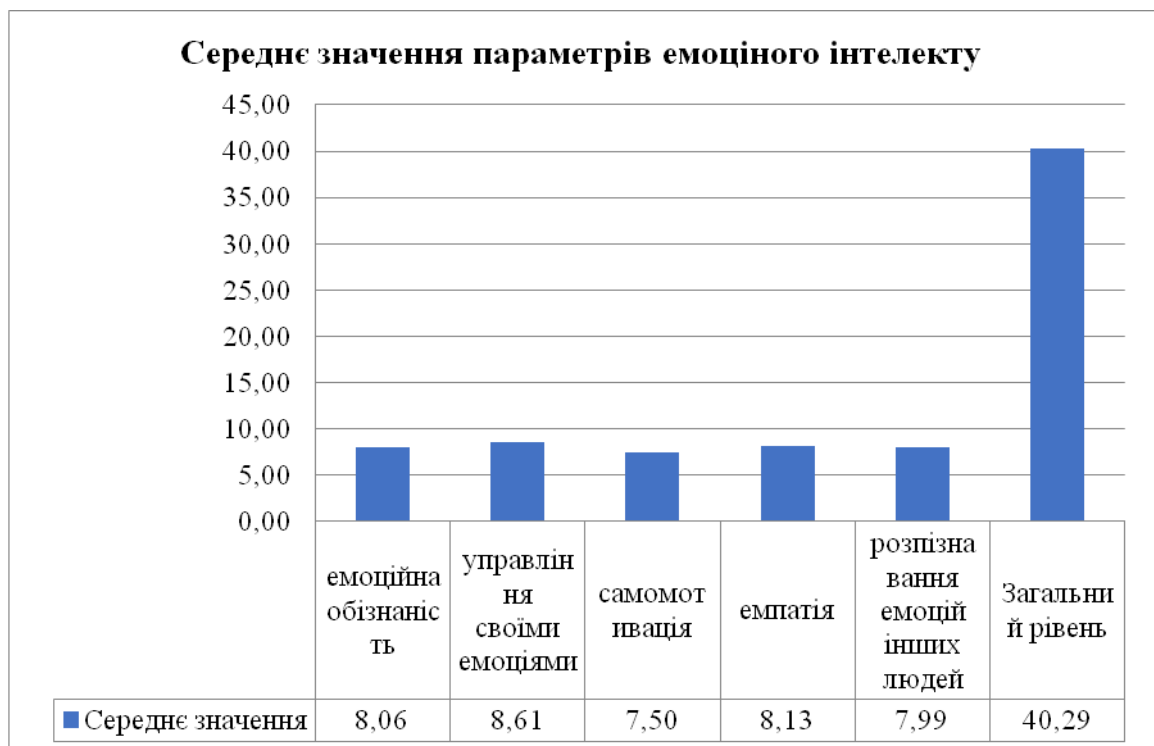
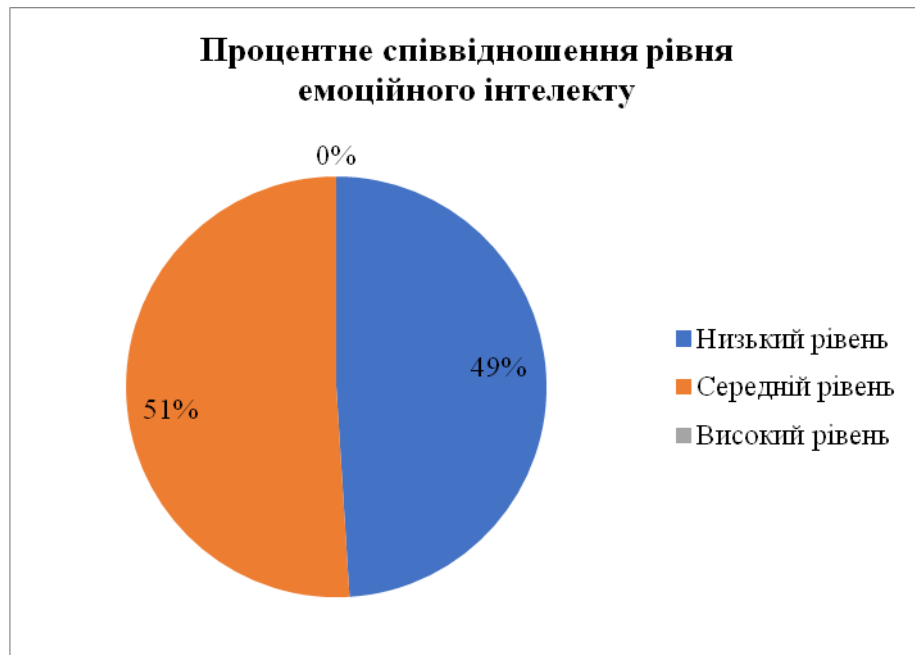


Рис. 2.4. Середнє значення параметрів емоційного інтелекту

Приділяючи увагу процентному співвідношенню емоційного інтелекту (рис. 2.5.), можна виділити наступне: у вибірці відсутні респонденти з високим рівнем емоційного інтелекту, із середнім рівнем 51% та з низьким рівнем 49% відповідно. Дані показники логічно обґрунтовують вибір професії, яка пов'язана більше з роботою з технікою, ніж зі спілкуванням з іншими людьми.



**Рис. 2.5. Процентне співвідношення рівнів емоційного інтелекту
вибірки**

Задля отримання більш глибокого розуміння особливостей опитаних індивідів, вибірку було поділено на дві підгрупи: підгрупа з низьким рівнем емоційного інтелекту, в яку увійшли 41 людина, та підгрупа із середнім рівнем емоційного інтелекту, в якій 43 особи відповідно.

У підгрупі осіб з низьким рівнем емоційного інтелекту (сер. знач. – 32,24 ум. од.; σ – 4,8 ум. од.) виявлено наступне: середнє значення рівня емоційного вигорання становить 43,02 ум. од. (σ – 13,48 ум. од.; мода – 47 ум. од.; медіана - 50 ум. од.), що говорить про те, що респонденти можуть знаходитися на фазі формування емоційного вигорання. Фаза напруги має середні показники (сер. знач. – 13,32 ум. од.; σ – 7,14 ум. од.; мода – 7 ум. од.; медіана -13 ум. од.), так само, як і фази резистенція показники (сер. знач. – 15,05 ум. од.; σ – 8,11 ум. од.; мода – 16 ум. од.; медіана - 26 ум. од.) та виснаження показники (сер. знач. – 14,66 ум. од.; σ – 6,51 ум. од.; мода – 16 ум. од.; медіана - 17 ум. од.). Дані показники можна побачити у таблиці середніх значень фаз емоційного вигорання (рис. 2.6.), яка представлена нижче.

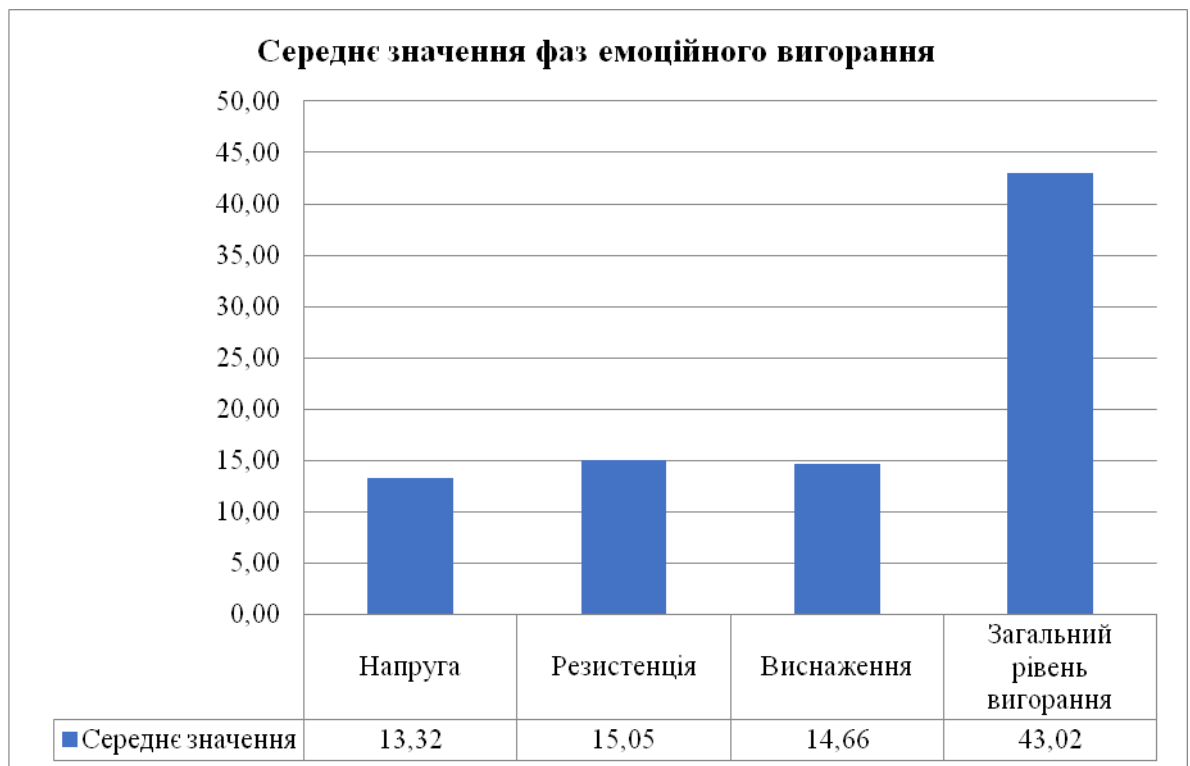


Рис. 2.6. Середнє значення фаз емоційного вигорання підгрупи з низьким емоційним інтелектом

Процентне співвідношення (рис. 2.7.) надало наступні дані: 10% вибірки знаходяться на стадії сформованого емоційного вигорання; у 32% емоційне вигорання є несформованим; у більшій половини опитаних даної підгрупи (58%) зараз відбувається фаза формування емоційного вигорання.

Якщо говорити про задоволеність працею даної вибірки, то можна відмітити наступне: середнє значення – 43,02 ум. од., що говорить про певну невдоволеність працею респондентів, стандартне відхилення становить 16,77 ум. од. (що може говорити про певну неоднорідність вибірки). Мода даної підгрупи – 56 ум. од., медіана – 45 ум. од.

У процентному співвідношенні (рис. 2.8.) рівні задоволеністю працею такі: повністю задоволені лише 14% респондентів, задоволені власною роботою 15%, не досить задоволені – 20%, вкрай незадоволені – 17% та майже третина даної підгрупи не задоволені працею (34%).

Процентне співвідношення фаз емоційного вигорання

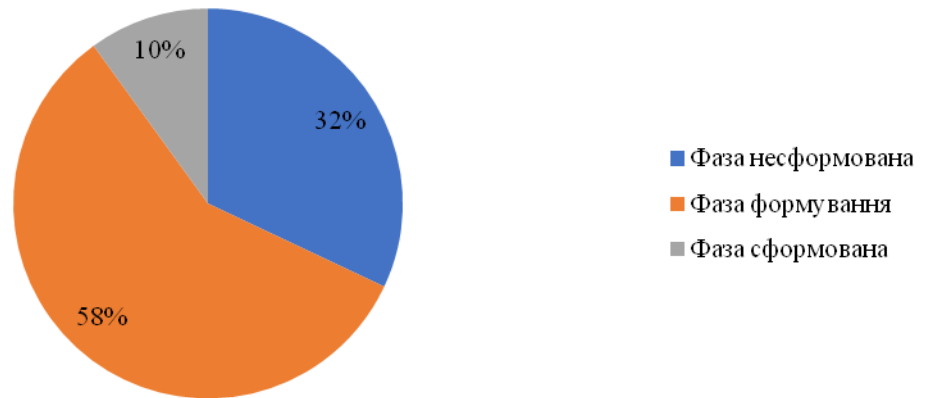


Рис.2.7. Процентне співвідношення фаз емоційного вигорання вибірки з низьким рівнем емоційного інтелекту

Процентне співвідношення задоволеністю працею вибірки

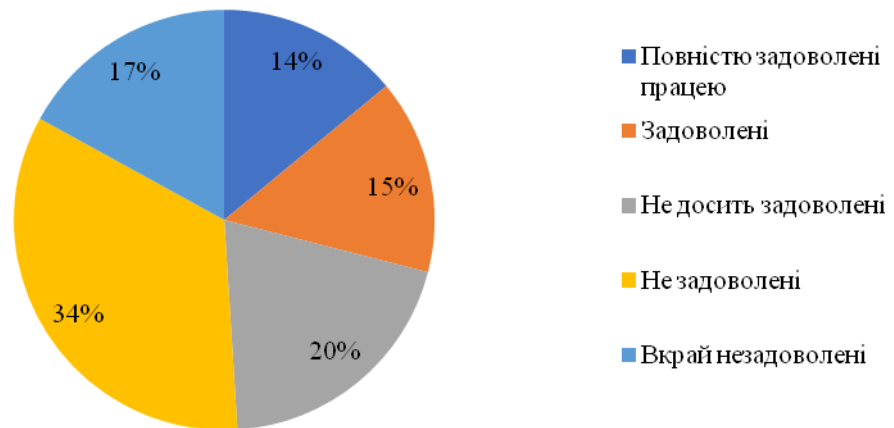


Рис. 2.8. Процентне співвідношення рівнів задоволеністю працею респондентів підгрупи з низьким рівнем емоційного інтелекту

Можна говорити про те, що у підгрупі з низьким емоційним інтелектом статистична більшість респондентів не задоволені своєю роботою та перебувають на стадії формування емоційного вигорання.

У підгрупі із середнім емоційним інтелектом (сер. знач. - 47,95 ум. од.; σ - 15,75 ум. од.) фаза напруги має показники середнього значення 11,86 ум. од. (σ - 6,33 ум. од., мода - 7 ум. од., медіана - 9 ум. од.). Резистенція у даній вибірці становить 13,21 ум. од. (σ - 6,08 ум. од., мода - 11 ум. од., медіана - 12 ум. од.). Щодо фази виснаження, то її значення становить 14,49 ум. од. (σ - 7,63 ум. од.; мода - 22 ум. од., медіана - 16 ум. од.). Середнє значення загального рівня емоційного вигорання становить 39,56 ум. од. (σ - 12,38 ум. од.; мода - 41 ум. од., медіана - 40 ум. од.), що може говорити про початок фази формування (рис.2.9).

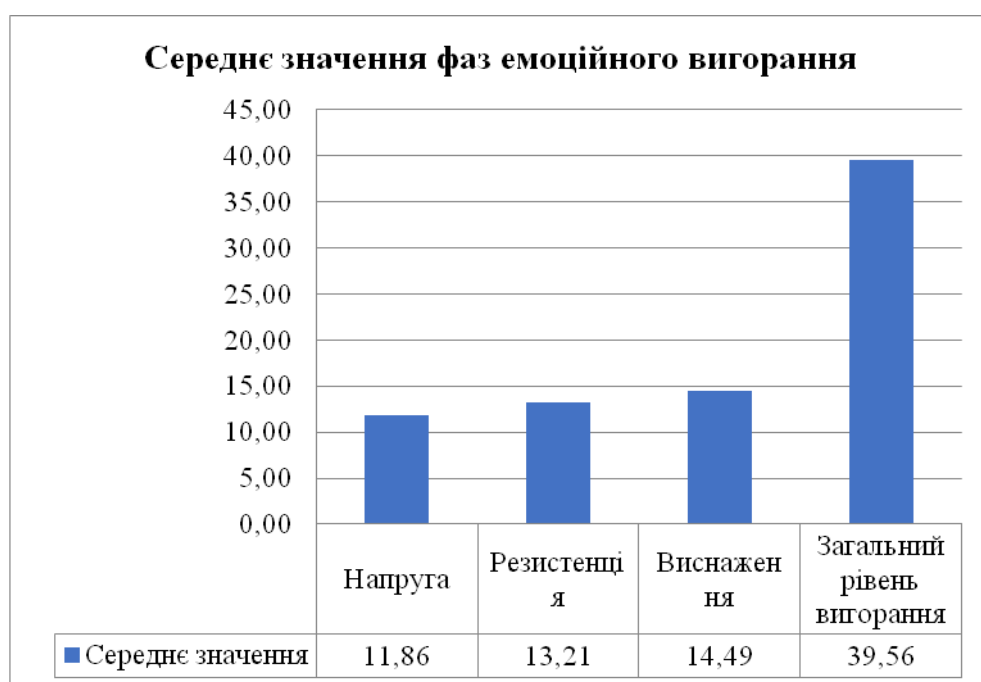


Рис. 2.9. Середнє значення фаз емоційного вигорання підгрупи із середнім рівнем емоційного інтелекту

У процентному співвідношенні даної підгрупи (рис. 2.10.) можна виділити наступне: сформована фаза емоційного вигорання лише у 2% вибірки; у 46% несформована стадія вигорання, у той час як у половини вибірки (52%) наразі стадія формування емоційного вигорання.

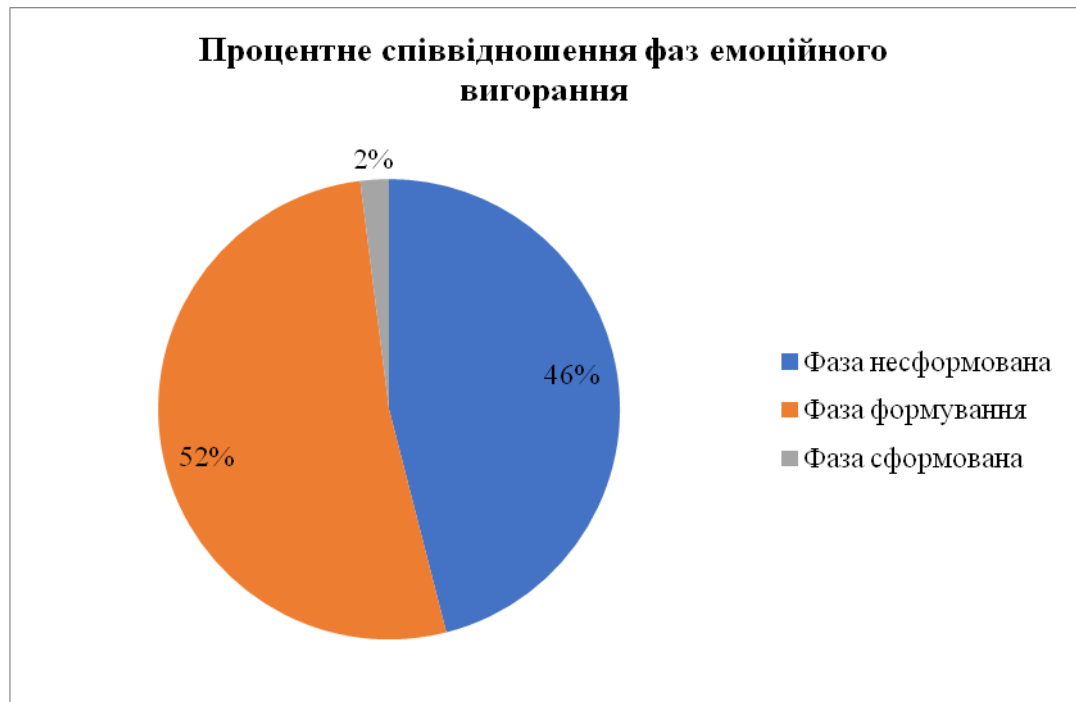


Рис.2.10. Процентне співвідношення фаз емоційного вигорання вибірки із середнім рівнем емоційного інтелекту

Щодо задоволеністю роботою, то середнє значення підгрупи становить 39,14 ум. од. (σ – 15,75 ум. од.; медіана – 36 ум. од.; мода – 26 ум. од.). Тобто також присутня певна невдоволеність працею. У процентному співвідношенні (рис. 2.11.) це виглядає наступним чином: лише 7 % респондентів повністю задоволені роботою; задоволені роботою 35% опитаних; 14 % вкрай незадоволені своєю роботою; не досить задоволені 21% респондентів та решта 23% незадоволені працею.

Підводячи підсумки того, що описано вище, можна зробити висновок, що майже усі з описаних параметрів знаходяться на середньому рівні. Респонденти мають певні проблеми із самомотивацією, а також не повністю задоволені своєю працею. Вибірка має стадію формування емоційного вигорання. Також у вибірці відсутні індивіди з високим рівнем емоційного інтелекту.

Шляхом статистичного аналізу були знайдені наступні кореляційні зв'язки між означеними параметрами методики, які представлені нижче, і які дають часткове підтвердження означеній гіпотезі роботи



Рис. 2.11. Процентне співвідношення рівнів задоволеністю працею респондентів підгрупи із середнім рівнем емоційного інтелекту

Був віднайдений зворотній взаємозв'язок (табл. 2.1.) між параметрами «управління своїми емоціями» та «напругою» (- 0,23 ум. од.; $p \leq 0,05$), а також виснаженням (- 0,21 ум. од.; $p \leq 0,05$). Це пояснюється тим, що при тривалій напрузі, через постійний зовнішній або внутрішній тиск, особистість втрачає самоконтроль, тож не може керувати власними емоціями. Теж саме відбувається, коли витратилися всі внутрішні ресурси організму, які були направлені на боротьбу з несприятливою обстановкою, тож виснажена психіка втрачає здатність керувати власними станами.

Загальний рівень емоційного вигорання також має зворотню кореляцію з показником «управління власними емоціями» (- 0,28 ум. од.; $p \leq 0,05$). Тобто, при емоційному вигоранні людина втрачає самовладання.

Таблиця 2.1.

Таблиця кореляцій між рівнем емоційного вигорання та рівнем емоційного інтелекту

	Напруга	Резистенції	Виснаження	Загальний рівень емоційного вигорання
Емоційна обізнаність	-	-	-	-
Управління своїми емоціями	-0,23 ($p \leq 0,05$)	-	-0,21 ($p \leq 0,05$)	-0,28 ($p \leq 0,05$)
Самомотивація	-	-	-	-
Емпатія	-	-	-	-
Розпізнавання емоцій інших людей	-	-	-	-
Загальний рівень вигорання				

Було знайдено негативні зв'язки між рівнем задоволеністю працею та напругою (- 0,21 ум. од.; $p \leq 0,05$) (табл. 2.2.). Тобто, чим вищий рівень напруги у індивіда, тим нижчий рівень вдоволеності працею. Також подібний зв'язок спостерігається між рівнем вдоволеності працею та загальним рівнем емоційного вигорання (- 0,23 ум. од.; $p \leq 0,05$), що також пояснюється тим, що чим більше психічний та фізіологічний стан індивіда виснажується, тим більше зростає його невдоволення від роботи.

**Таблиця кореляцій між рівнем емоційного інтелекту,
рівнем емоційного вигорання та задоволеністю від праці**

Назва параметру	Задоволеність працею
Напруга	-0,21($p \leq 0,05$)
Резистенції	-
Виснаження	-
Загальний рівень емоційного вигорання	-0,23($p \leq 0,05$)
Емоційна обізнаність	-
Управління своїми емоціями	-
Самомотивація	-
Емпатія	-
Розпізнавання емоцій інших людей	-
Загальний рівень емоційного інтелекту	-

Знайдений кореляційний зв'язок (табл. 2.3.) між самомотивацією та загальним рівнем емоційного вигорання у підгрупі із середнім рівнем емоційного вигорання (0,35 ум. од.; $p \leq 0,05$), що пояснюється тим, що при виснаженні фізичних та психологічних ресурсів організму людина намагається хоч якось замотивувати себе до того чи іншого виду діяльності, наприклад, до виконання своїх робочих обов'язків. Також присутні зворотні зв'язки між параметром «управління власними емоціями» та фазою «виснаження» (0,4 ум. од.; $p \leq 0,01$), а також загальним емоційним вигоранням (0,43 ум. од.; $p \leq 0,01$). Це пояснюється тим, що при виснаженні та вигоранні особистостям складно контролювати прояви власних негативних емоцій.

Таблиця кореляцій між рівнем емоційного вигорання та рівнем емоційного інтелекту підгрупи із середнім рівнем емоційного вигорання

	Напруга	Резистенції	Виснаження	Загальний рівень емоційного вигорання
Емоційна обізнаність	-	-	-	-
Управління своїми емоціями	-	-	- 0,4 ($p \leq 0,01$)	-0,43 ($p \leq 0,01$)
Самомотивація	-	-	-	0,35 ($p \leq 0,05$)
Емпатія	-	-	-	-
Розпізнавання емоцій інших людей	-	-	-	-
Загальний рівень вигорання				

Говорячи про кореляцію із рівнем задоволеності працею даної підгрупи (табл. 2.4.), то виявлений зворотній зв'язок між задоволеністю працею та напругою ($-0,3$; $p \leq 0,05$), що пояснюється тим, що бажання працювати та задоволення від праці зменшується відповідно до того, як зростає психологічна, фізіологічна чи соціальна напруга.

Щодо підгрупи з низьким рівнем емоційного інтелекту, то там не було знайдено жодного кореляційного зв'язку між зазначеними параметрами.

Таблиця кореляцій між рівнем емоційного інтелекту, рівнем емоційного вигорання та задоволеністю від праці підгрупи із середнім рівнем емоційного інтелекту

Назва параметру	Задоволеність працею
Напруга	-0,($p \leq 0,05$)
Резистенції	-
Виснаження	-
Загальний рівень емоційного вигорання	-
Емоційна обізнаність	-
Управління своїми емоціями	-
Самомотивація	-
Емпатія	-
Розпізнавання емоцій інших людей	-
Загальний рівень емоційного інтелекту	-

Підводячи підсумки, можна говорити про те, що більшість вибірки знаходиться на фазі формування емоційного вигорання, що свідчить про те, що респонденти знаходяться в певному напруженні та виснажують ресурси організму. Також варто відмітити, що відсутні індивіди з високим рівнем емоційного інтелекту – це можна пояснити тим, що досліджувані належать до того виду професії, де більша увага приділяється техніці ніж комунікації з іншими. Варто відмітити, що були знайдені зворотні кореляційні зв'язки між рівнем задоволеності від праці, параметрами емоційного інтелекту та фазами емоційного вигорання. Тобто, задоволеність від праці та здатність контролювати власні емоційні стани знижується у залежності від напруження, яке відчуває індивід. У підгрупі осіб із середнім рівнем емоційного вигорання був знайдений позитивний взаємозв'язок між загальним рівнем емоційного вигорання та самомотивацією, що говорить про спроби особистості спонукати себе до діяльності при виснаженні ресурсів організму.

ВИСНОВКИ

Отже, ми можемо зробити висновки, що емоційно-афективна сфера людини це достатньо широка складова, яка має безліч особливостей. Емоції є відповіддю на певні збудники (як зовнішні, так і внутрішні), одночасно з тим, вони відрізняються за своїм походженням, силою дії, сприйняттям людини і так далі. Емоційно-афективна сфера включає в себе безліч компонентів, які у свою чергу пов'язані із індивідуальними особливостями кожної окремої людини.

Під поняттям емоційного вигорання вчені розуміють здібність до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними. Існує безліч класифікацій компонентів емоційного інтелекту, проте усі вони зводяться до того, що людина, яка має високий емоційний інтелект, не просто знає перелік емоцій, але й вміє розрізняти їх, розпознівати що вона відчуває в той чи інший момент, що відчувають інші люди та ефективно це використовувати.

Метою практичної частини даної магістерської роботи було перевірити чи існують взаємозв'язки між афективно-емоційною сферою та задоволеністю від праці. Оскільки афективно-емоційна сфера складається сукупності багатьох параметрів, для зручності дослідження були взяті емоційний інтелект, через те, що він є показником здатності людини розуміти власні емоційні стани та взаємодіяти з іншими у соціумі, та емоційне вигорання, оскільки цей показник напряду пов'язаний з трудовою діяльністю індивіда.

Для того, щоб провести дослідницьку роботу в повному обсязі, робота була розбита на певні етапи, що відповідали за пошук літературних джерел, збір емпіричних даних, проведення обробки статистичного матеріалу та підготовки висновків з отриманих результатів.

Методиками, які використовувалися в роботі, є: методика Холла для визначення як рівня емоційного інтелекту, так і окремих параметрів для виявлення емоційної обізнаності особистості, та вміння розуміти інших на емоціональному рівні; методика рівня діагностики емоційного вигорання

В. Бойко, у тому числі й стадій емоційного вигорання, які наявні в індивіда; та тест «Оцінка задоволеністю працею»).

Окрім підрахунків результатів, отриманих за методиками, були проведені описова статистика, для того, щоб мати уявлення про загальну тенденцію серед групи респондентів та мати уявлення про статистичні похибки, які показують неоднорідність вибірки, а також кореляційний аналіз, який відображає позитивні або негативні взаємозв'язки між параметрами.

Для отримання емпіричних даних були опитані 84 особи, які представляють собою контингент робітників сфери ІТ-послуг. Для того, щоб мати можливість глибше поглянути на тенденції, які існують, та взаємозв'язки, група респондентів були поділена на дві підгрупи у залежності від рівня емоційного інтелекту: підгрупа із низьким рівнем емоційного інтелекту, яку складають 41 особа, та підгрупа із середнім рівнем емоційного інтелекту, у яку, відповідно, увійшло 43 індивіда.

Статистична більшість вибірки у процентному співвідношенні має фазу формування емоційного вигорання. Також присутні середні показники виснаження, резистенції та напруги, що може говорити про те, що особи, що проходили опитування мають ті життєві обставини, що визивають емоційні хвилювання та задіяння внутрішніх ресурсів. Присутній певний рівень невдоволеності працею серед респондентів. Можна говорити, що представники вибірки можуть розбиратися у своїх та чужих емоціях та станах, однак не достатньо розбираються у емоційній сфері. Також у вибірці відсутні індивіди з високим рівнем емоційного інтелекту. Респонденти мають певні проблеми із самомотивацією.

Були знайдені наступні кореляційні зв'язки: віднайдений зворотній взаємозв'язок між параметрами «управління своїми емоціями» та «напругою» (- 0,23 ум. од.; $p \leq 0,05$), а також виснаженням (- 0,21 ум. од.; $p \leq 0,05$). Загальний рівень емоційного вигорання має зворотню кореляцію з показником «управління власними емоціями» (- 0,28 ум. од.; $p \leq 0,05$). Було знайдено негативні зв'язки між рівнем задоволеністю працею та напругою (- 0,21 ум. од.;

$p \leq 0,05$), також подібний зв'язок спостерігається між рівнем вдовolenості працею та загальним рівнем емоційного вигорання (- 0,23 ум. од.; $p \leq 0,05$).

Знайдений кореляційний зв'язок між самомотивацією та загальним рівнем емоційного вигорання у підгрупі із середнім рівнем емоційного вигорання (0,35 ум. од.; $p \leq 0,05$). Присутні зворотні зв'язки між параметром «управління власними емоціями» та фазою «виснаження» (0,4 ум. од.; $p \leq 0,01$), а також загальним емоційним вигоранням (0,43 ум. од.; $p \leq 0,01$).

Статистичний аналіз підтверджує те, що існують взаємозв'язки між афективно-емоційною сферою індивіда та задоволеністю від праці. При сильній емоційній напрузі, людський організм витрачає усі ресурси, що, відповідно, виснажує його, та призводить до емоційного вигорання, а це, у свою чергу, має прямий вплив на працездатність особистості та задоволення, яке отримується від роботи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бегун-трачук Л. О. Структурні компоненти синдрому емоційного вигорання / Л. О. Бегун-трачук. // вісник. 2018. №157. с. 13
2. Бик Н. В. Загальна характеристика емоційної сфери особистості [електронний ресурс] / Н. В. Бик // "Психологія" науковий журнал режим доступу до ресурсу: http://medpsychology.pp.ua/yemotsiyna_sfera_osobistosti
3. Бойчук Ю. Д. Сучасні здоров'язбережувальні технології / Ю. Д. Бойчук. Харків: оригінал, 2018. 724 с. 75
4. Бойчук Ю. Д. Сучасні здоров'язбережувальні технології / Ю. Д. Бойчук. Харків: оригінал, 2018. 724 с
5. Бутиріна м. Шляхи попередження «професійного вигорання» педагогів / м. Бутиріна. // педагогіка. 2016. №16.
6. Василик А. В. Фактори та заходи забезпечення задоволеності працею в сучасних умовах / А. В. Василик. // електронне наукове фахове видання з економічних наук «modern economics»,. 2020. №21.
7. Вовк О. В. Особливості синдрому професійного вигорання в працівників сфери інформаційних технологій / О. В. Вовк
8. Вовк О. В. Особливості синдрому професійного вигорання в працівників сфери інформаційних технологій / О. В. Вовк. // психологічне здоров'я. 2019. №1. с. 3–27.
9. Вплив емоцій на формування та становлення особистості. // проблеми сучасної психології. 2018. №10. с. 262
10. Галайко В. М. Особливості професійного самовизначення працівників іт-галузі / Галайко В. М.
11. Гарець Н. О. Психологічні чинники емоційного вигорання працівників технічної підтримки у іт-сфері / н. О. Гарець. // актуальні питання теорії та практики в галузі права, освіти, соціальних а поведінкових наук. 2020. 2020. №1. с. 217.

12. Гацько А. Ф. Емоційний інтелект як стратегічний важіль лідерства / А. Ф. Гацько. // психологічний вісник. с. 62.
13. Гончаренко Н. В. Психологічні особливості прояву синдрому «емоційного вигорання» у провізорів–інтернів / Н. В. Гончаренко, М. В. Білоус. // збірник наукових праць к-пну імені Івана Огієнка, інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2018. №40. с. 65.
14. Гуд Г. О. Емоційна сфера особистості: теоретико методологічний аспект дослідження [електронний ресурс] / Г. О. Гуд // актуальні проблеми психології: методологія і теорія психології режим доступу до ресурсу: <http://www.apppsychology.org.ua/data/jrn/v14/i1/10.pdf>
15. Дослідження ступеню задоволеності працею фармацевтичних працівників [електронний ресурс]: режим доступу до ресурсу: <https://dspace.nuph.edu.ua/bitstream/123456789/17852/1/65-67.pdf>.
16. Емоційний інтелект [електронний ресурс] режим доступу до ресурсу: <http://kadry.co/test-holla/>
17. Емоційний інтелект як показник високої ефективності в роботі. // наукові записки серія: педагогічні науки. 2018. №170. с. 176.
18. Емоційний інтелект як показник сценічної майстерності майбутнього вчителя музичного мистецтва. // наукові записки серія: педагогічні науки. 2018. №170. с. 175
19. Жигайло Н. Роль емоційного інтелекту в процесі професійної освіти / Н. Жигайло. // педагогіка і психологія професійної освіти. 2016
20. Зарицька В. В. Емоційний інтелект як складова готовності особистості до професійної діяльності / В. В. Зарицька. // вісник харківського національного педагогічного університету ім. Г.С. Сковороди. 2014. №50. с. 42–48.
21. І.І. Брецько психологічна симптоматика емоційного вигорання особистості збірник наукових праць к-пну імені Івана Огієнка, інституту психології ім. Г.С.Костюка НАПН України с. 110-120

22. Ігумнова О. Психологічні особливості емоційного інтелекту та саморегуляції майбутніх психологів / О. Ігумнова. // психологічні науки. 2019. №14. с. 122.
23. Карпенко Є. В. Сучасні вектори дослідження емоційного інтелекту особистості / Є. В. Карпенко. // Психологія і особистість. 2019. №1. с. 61.
24. Ковалькова Т. О. Вивчення синдрому емоційного вигорання у педагогічних фахівців / Т. О. Ковалькова
25. Колісник Л. О. Проблема емоційного інтелекту в історії розвитку філософсько-психологічної думки / Л. О. Колісник. 2016
26. Колтунович Т. А. Особливості емоційного інтелекту у майбутніх вихователів / Т. А. Колтунович. // «молодий вчений». 2018. №56. с. 219
27. Коробко О. М. Стан емоційної напруги у навчальному процесі та когнітивно-поведінкові засоби його подолання
28. Креденцер О. В. Вплив організаційної культури на рівень задоволеності працею персоналу освітніх організацій в умовах соціальної напруженості / О. В. Креденцер. // організаційна психологія. Економічна психологія. 2017.
29. Лазорко О. В. Задоволеність працею як особистісний ресурс професійної безпеки фахівців / О. В. Лазорко. // науковий вісник херсонського державного університету. 2019. №23. с. 42–44
30. Лисенкова І. П. Детермінанти емоційного розвитку дітей з когнітивними порушеннями : дис. Докт. Псих. Наук : 19.00.08 / лисенкова І. П. Київ, 2019. 447 с.
31. Літвянкова І. А. Дослідження впливу емоцій на стан особистості / І. А. Літвянкова. // «молодий вчений». – 2017. – №51. – с. 807.
32. Лукомська С. О. Емоційне вигорання фахівців соціономічних професій: сучасні погляди на проблему / С. О. Лукомська. // наукові студії із соціальної та політичної психології. 2018. №38. с. 248

33. Маляр-Газда Н. М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодення / Н. М. Маляр-газда. // науково-практичний журнал для педіатрів та лікарів загальної практики – сімейної медицини. 2018. №30. с. 28
34. Мацевко Т. М. Дослідження емоційного інтелекту при формуванні лідерських якостей сержантського складу збройних сил України / Т. М. Мацевко. // проблеми екстремальної та кризової психології. 2016. №14. с. 214.
35. Мирончук Н.М. самомотивація як складова самоорганізації викладача у професійній діяльності // проблеми освіти: зб. Наук. Праць / дну «інститут модернізації змісту освіти» МОН України. – Вінниця: тов «нілан-лтд», 2018. вип. 88 (частина 2). с. 65-74.
[Http://eprints.zu.edu.ua/27010/1/мирончук_самомотивація.pdf](http://eprints.zu.edu.ua/27010/1/мирончук_самомотивація.pdf)
36. Міщенко М. С. Феномен емоційного вигорання особистості – теоретичний аналіз проблеми / М. С. Міщенко.
37. Моначин І. Л. Психологічні особливості професійного вигорання іт-спеціалістів / І. Л. Моначин. // матеріали viii міжнародної науково-технічної конференції молодих учених та студентів. 2019.
38. Наумова В.Ю. феномен емоційного вигорання // освіта дорослих: енциклопедичний словник / за ред. В.Г.кременя, Ю.В.ковбасюка; [упоряд.: н.г.протасова, ю.о.молчанова, т.в.куренна; ред.рада: В.Г.кремень, ю.в.ковбасюк, н.г.протасова та ін.]; нац. Акад. Пед. Наук україни, нац. Акад. Держ. Упр. При президентові України [та ін.]. к.: основа, 2014, 496 с. с.443
39. О.О. бантишева. Особливості та чинники емоційного інтелекту осіб юнацького віку. Проблеми сучасної психології. № 30. 2015. с. 65
40. Олена Темрук, Людмила колісник Проблема емоційного інтелекту на сучасному етапі розвитку психологічної думки
<https://core.ac.uk/download/pdf/324215745.pdf>
41. Олійник І. В. Причини виникнення та профілактика синдрому професійного вигорання у педагогів / І. В. Олійник. // вісник університету імені альфреда нобеля. Серія «педагогіка і психологія». Педагогічні науки. 2017. №13. с. 119

42. Описательная статистика в msexcel. – режим доступа: <https://excel2.ru/articles/opisatel'naya-statistika-v-ms-excel> [10.11.2020].

43. Особливості емоційної сфери іт-спеціалістів. // science and education a new dimension. Pedagogy and psychology. 2017. №134. с. 82–83.

44. Панасенко Н. М. Особливості професійного самоздійснення спеціалістів в галузі інформаційних технологій (програмістів) / Н. М. Панасенко. // психологічний часопис. 2016. №2. с. 66

45. Подофей С. О. Особливості формування емоцій та емоційного вигорання у педагогів / С. О. Подофей. // актуальні проблеми психології. Психологія обдарованості. збірник наукових праць інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. 2018. с. 299

46. Райгородский Д.Я. энциклопедия психодиагностики. Психодиагностика взрослых. Самара. Бахраш-м. 2009. 704 с. С. 623-624

47. Руденко В.М. математично статистика / В.М. Руденко / навч. Посіб. – к.: центр учбової літератури, 2012. с. 304. , 56-57

48. Сірков О. О. Психологічні якості особистості програміста / О. О. Сірков. // матеріали заочної всеукраїнської науково-практичної конференції.

49. Соціально-психологічна модель концепту «ставлення людини до праці». // актуальні проблеми педагогіки, психології та професійної освіти. 2016. №1. с. 46–48

50. Стасюк М. М. Особливості емоційної сфери іт-спеціалістів / М. М. Стасюк. // science and education a new dimension. Pedagogy and psychology. 2017. №59. с. 83.

51. Терещук А. Д. Афективна поведінка особистості в контексті сучасних психологічних досліджень / А. Д. Терещук. // актуальні проблеми психології. 2019. №14. с. 184

52. Тимощук О. В. Психологічні аспекти розвитку емоційного вигорання серед учнів та студентів сучасних навчальних закладів різних типів / О. В. Тимощук. // wschodnioeuropejskie czasopismo naukowe (east european scientific journal). 2019. №48. с. 56.

53. Ходаковська М. А. Задоволеність працею та її оцінювання [електронний ресурс] / М. А. Ходаковська – режим доступу до ресурсу: <https://conf.ztu.edu.ua/wp-content/uploads/2017/06/231.pdf>

54. Цілінко І. О. Психологічні особливості саморегуляції емоційної сфери особистості / І. О. Цілінко

55. Шкраб'юк В. С. Профілактика емоційного вигорання як умова психологічного благополуччя / В. С. Шкраб'юк. // «молодий вчений». 2017. №7. с. 133–137.

56. Шнайдер О. В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій / О. В. Шнайдер. // наукові записки національного університету «Острозька Академія». 2017. №28. с. 145.

57. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень / М. Шпак. // психологія особистості. Актуальні проблеми психології розвитку особистості. 2016. №4. с. 282.

58. Щербакова І. М. Задоволеність професійною діяльністю як індикатор нейротизму суб'єктів праці / І. М. Щербакова. // педагогічні науки: теорія, історія, інноваційні технології. 2016.

59. Science and education a new dimension. Pedagogy and psychology, iii(25), issue: 49, 2015 http://eprints.zu.edu.ua/19316/1/ped_psy_25_49.pdf