

Київський національний торговельно-економічний університет

Факультет економіки, менеджменту та психології

Кафедра психології

ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему:

«Професійне довголіття та умови його збереження»

Студента 2 курсу 4м групи
спеціальності 053 «Психологія»
спеціалізації «Психологія»

Ігнатенко
Владислав
Володимирович

Науковий керівник:

Корольчук
Микола Степанович

Гарант освітньої
програми:

Скрипкін Олег
Григорович

Київ 2021

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ I	
ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ДОВГОЛІТТЯ	
1.1. Теоретичний аналіз поняття професійного довголіття	5
1.2. Аналіз факторів, що впливають на професійне довголіття	11
РОЗДІЛ II	
ПРОГРАМА ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ДОВГОЛІТТЯ ПЕРСОНАЛУ	
2.1. Програма та обґрунтування методик дослідження	15
2.2. Результати дослідження	18
РОЗДІЛ III	
АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ДОВГОЛІТТЯ	
3.1. Аналіз результатів дослідження	25
3.2. Методичні рекомендації збереження професійного довголіття персоналу	31
ВИСНОВКИ	39
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	41
ДОДАТКИ	44

ВСТУП

Актуальність дослідження. В наукових працях поняття професійного довголіття часто ототожнюється з поняттям професійного здоров'я. Проблематика професійного здоров'я є одним із пріоритетних напрямків досліджень вітчизняних та зарубіжних науковців та розглядається в таких дисциплінах як психологія здоров'я, організаційна психологія, психологія праці та психогігієна. Серед вітчизняних вчених окремі аспекти даної проблеми досліджували: Берзін В.І. в галузі санітарногігієнічного забезпечення; Бондаренко А.Ф. вивчав методологічні аспекти, Вовканич М.Д.; Носков В.І. – забезпечення здоров'я студентської молоді; Кокун О.М. – проблеми адаптації; Корольчук М.С., Світозарова С.В. – психофізіологічне забезпечення професійного здоров'я; Крайнюк В.М., Миронець С.М., Тімченко О.В., Лебедева С.Ю., Перелигіна Л.А. – прояви професійного стресу та психологічного забезпечення діяльності рятувальників; Моляко В.А., Яковенко С.І., Кулаженко А.І. – особливості перебігу професійного стресу у ліквідаторів аварії на ЧАЕС.

Мета дослідження: аналіз психологічних факторів впливу на професійне довголіття.

Об'єкт дослідження: професійне довголіття

Предмет дослідження: умови збереження професійного довголіття

Методи дослідження: теоретичний аналіз, тестування, метод математичної статистики t-критерій Стьюдента для залежних виборок.

Завдання дослідження:

1. Зробити теоретичний аналіз проблематики вивчення професійного довголіття;
2. Розглянути емоційне вигорання, як один із наслідків професійного стресу, що впливає на професійне довголіття;
3. Розробити програму й провести дослідження впливу психологічних особливостей працівників на розвиток у них емоційного вигорання;

4. Проаналізувати результати емпіричного дослідження;
5. Надати методичні рекомендації щодо попередження емоційного вигорання працівників та подовження їх професійного довголіття.

Теоретичне і практичне значення дослідження: основною задачею нашого дослідження є доповнення теоретичних знань в області психологічного забезпечення професійної діяльності, що спрямовано на формування готових рекомендацій з психологічного супроводу персоналу та їх ефективного використання на практиці.

Апробація роботи проходила під час заслуховування на засіданні кафедри психології та за матеріалами роботи опубліковано статтю «Теоретичний аналіз факторів збереження професійного довголіття» у «Науковому збірнику магістерських робіт» 2021.

Структура роботи. Випускна кваліфікаційна робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, та трьох додатків. Робота містить п'ять таблиць.

РОЗДІЛ І

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ДОВГОЛІТТЯ

1.1. Теоретичний аналіз поняття професійного довголіття

У психології йде інтенсивний пошук конструктів, що характеризують здатність особистості бути стійкою до численних життєвих проблем та професійних труднощів, зберігаючи при цьому психологічне здоров'я, адаптуючись як до соціальних, так і до особистісних трансформацій та криз. Одним з таких конструктів є поняття «професійне довголіття».

Професійне довголіття спеціаліста - це характеристика його здатності на високому рівні вирішувати професійні завдання протягом усього періоду часу, відведеного соціумом для професійної діяльності. У цей період він зберігає психосоматичне здоров'я, професійну компетенцію, уміння та навички професійної діяльності, що забезпечують високий рівень практики за професійним призначенням.

З позицій системного підходу людина трактується як складна жива система, життєдіяльність якої забезпечується на трьох взаємопов'язаних між собою рівнях функціонування: біологічному, психічному і соціальному. Зрозуміло що формування професійного довголіття повинно охоплювати усі три рівні функціонування особистості.

На даний момент в науці не існує єдиного тлумачення поняття професійного здоров'я. В.О. Пономаренко визначає професійне довголіття як властивість організму зберігати необхідні компенсаторні і захисні механізми, що забезпечують професійну надійність і працездатність в усіх умовах професійної діяльності. За даним трактуванням, чим більш вираженими у людини є функціональні резерви, тим більша вірогідність продовження професійного довголіття [25, с. 85].

Професійне довголіття доцільно розглядати як динамічну, інтегративну характеристику, успішність формування якої визначається як онтологічними характеристиками суб'єкта, в тому числі психофізіологічними параметрами, так і особливостями індивідуального досвіду, в процесі якого формуються мотиваційні, вольові, емоційні, інтелектуальні та особистісні характеристики. Це активний процес якій не можна розглядати окремо від розуміння специфіки професійної діяльності особистості у зв'язку з тим, що саме він і є показником професійної компетентності.

Фундамент професійного довголіття закладається протягом всього продуктивного життя людини, починаючи з етапу вибору професії, формування професійної мотивації, адекватно високої, стійкої і водночас гнучкої самооцінки, освіти, оволодіння навичками самоконтролю та саморегуляції, розвитку інтелекту та розширення сфери інтересів за рамки професійної діяльності, нарешті, становлення індивідуальності людини-все це досягається роками оптимізації та самооптимізації, в цьому полягає найважливіший аспект психологічного забезпечення професійного довголіття.

В сучасній науковій літературі поняття професійне довголіття розглядається з позицій: фізіології, психології, економіки, соціології, політології, психофізіології, валеології, геронтології та інтегрує в собі поєднання понять: професійне здоров'я, професійне вигоряння та деструкції, професійний стрес та профілактику зазначених станів

Поняття професійного довголіття часто вживають як синонім професійного здоров'я. Професійне довголіття неможливе без збереження здоров'я і високої тривалості життя.

Оглядаючи питання професійного здоров'я, слід зазначити, що психологічне забезпечення професійного здоров'я є невід'ємною частиною професійної діяльності, що впливає на цілий спектр робочих компонентів, а отже професійне здоров'я є однією зі складових професійної діяльності. На відміну від стандартного поняття здоров'я, професійне здоров'я включає в себе здатність організму відновлювати порушений стан відповідно до регламентованого об'єму і

виду професійної діяльності. Тобто важливим є підтримка і відновлення функціонального стану, що з точки зору психологічного забезпечення професійної діяльності визначає необхідність належної оцінки складності виконання конкретного професійного завдання, оцінки й підтримання професійного здоров'я робітників.

Як наслідок необхідності теоретичного та практичного вивчення проблематики професійного здоров'я, в останні роки в вітчизняній та зарубіжній психології сформувався науковий напрям – психологія професійного здоров'я, суттєвий вклад в який внесли - Нікіфоров В.С., Корольчук М.С., Крайнюк В.М., Водопьянова Н.Б, Ложкін Г.В., Ходирева Н.В., Ананьєв В.А., Гурвіч І.Н., Engel G.L., Matarazzo J.D. Психологія здоров'я має широке поле теоретичних і практичних завдань і включає не лише попередження розвитку психічної і соматичної патології. Завданням психології професійного здоров'я є збереження, зміцнення і цілісний розвиток духовної, психічної, соціальної і соматичної складових здоров'я. Професійне здоров'я зумовлює у будь-якому виді трудової діяльності професійно високий рівень, воно визначає стабільність досягнутих результатів шляхом застосування комплексу психологічних засобів та вироблення психологічних установок на підтримку здоров'я. В умовах професійної діяльності і навчання професійне здоров'я стає не лише станом організму, але і суб'єктивною самоцінністю для працюючої людини і об'єктивною цінністю для суспільства. У цьому випадку професійне здоров'я може стати економічним механізмом підвищення ефективності, надійності і безпеки праці [19, с. 28].

В сучасній психологічній науці зміст поняття професійного здоров'я ще на стадії становлення. Єдиного визначення не існує. В.О. Пономаренко запропоновано визначення професійного здоров'я як властивості організму зберігати необхідні компенсаторні і захисні механізми, що забезпечують професійну надійність і працездатність в усіх умовах професійної діяльності. Центральним пунктом у даному трактуванні є питання про функціональні стани і, відповідно, про оцінку функціональних резервів. Чим більш вони виражені, тим більша вірогідність продовження професійного довголіття [25, с. 85].

Поняття професійне здоров'я, на відміну від прийнятих визначень здоров'я, включає здатність організму відновлювати порушений стан відповідно до регламентованого об'єму і виду професійної діяльності. Із складністю виконання конкретного професійного завдання співвідноситься не лише діагностичний рівень професійного здоров'я, але і функціональний стан. І у цьому контексті важливою є підтримка і відновлення робочого функціонального стану. Головною ж метою стає попередження зниження функціонального стану та його підтримка і відновлення шляхом активного застосування заходів і засобів що позитивно впливають на функції організму та забезпечують його рівновагу з довкіллям.

Соціальні, політичні, економічні та культурні зміни життя висувають до особистості нові, більш складні вимоги, що безумовно впливає на психічний стан працівників, провокує виникнення емоційного напруження, сприяє розвитку значної кількості професійних стресів та деструкцій. Одним із найважчих наслідків що формуються під впливом тривалого професійного стресу є синдром «професійного вигорання».

Оглядаючи широкий спектр тлумачення змісту професійного здоров'я, можна зробити висновок про складність систематизації знань та поглядів на феномен професійного здоров'я особистості, тим не менш важливим є знання й аналіз різних підходів та моделей, що склалися на базі аналізу конкретно професійного здоров'я.

Адаптаційна модель професійного здоров'я особистості розглядає проблему здоров'я через призму поведінки самозбереження у зовнішньому плані життєдіяльності індивіда. Основним критерієм здоров'я, а отже, й поведінки самозбереження, виступає характер і міра включення людини в будь-яку систему (біологічну, соціальну, зокрема, й у професійну). В межах цієї моделі найбільш вивченими і використовуваними в практиці теоретико-емпіричних досліджень змістових характеристик професійного здоров'я фахівця, незважаючи на низку недоліків, є нормоцентричний і нозоцентричний підходи.

Нормоцентричний (статистичний) підхід розглядає категорію «професійне здоров'я» як процес збереження й розвитку регулятивних властивостей організму,

його фізичного, психічного і соціального благополуччя, які забезпечують високу надійність професійної діяльності, професійне довголіття й максимальну тривалість життя [25, с.86]. В межах цього підходу були розроблені такі відомі концепції, як концепція «професійного здоров'я» В.О. Пономаренка (на прикладі професії «льотчик») [25, с.86], концепція «особистого адаптаційного потенціалу» А.Г. Маклакова (на прикладі професії «військовослужбовець») [18, с. 34] тощо.

Нормоцентричний і нозоцентричний підходи мають у своєму застосуванні як певні переваги, такі і недоліки. Так, нозоцентричний підхід приховує небезпеку виявляти симптоми професійних захворювань частіше, ніж вони існують насправді, оскільки завжди існує спокуса будь-які відхилення тлумачити як хворобливі. Нормоцентричний підхід на практиці може призводити до бажання всі виявлені професійні деформації чи професійні деструкції розуміти як варіант відхилення від професійної норми. Крім того, позиція нормальності не завжди враховує індивідуальні професійні характеристики людини, тому що найчастіше те, що для одного працівника є нормою, для іншого – вже хвороба. Тому професійне здоров'я фахівця в рамках нормоцентричного і нозоцентричного підходів розглядається як феномен, який має біосоціальну природу, формується й перетворюється в процесі професійної адаптації фахівця відповідно до умов і особливостей конкретної професійної діяльності.

Інтегративна модель професійного здоров'я особистості визначає змістові характеристики феномену «професійне здоров'я» не за абсолютними показниками (відсутність «професійних захворювань»), а як успішне функціонування працівника в динамічних умовах професійного середовища. В рамках цієї моделі здійснюються спроби інтегрувати концептуальні схеми, принципи осмислення поняття «професійне здоров'я» з урахуванням їхніх обмежень на єдиній концептуальній основі, згідно з базовими принципами теорії систем [9, с. 94].

Екзистенціально-гуманістична модель професійного здоров'я особистості. Дещо по-іншому можна представити змістові характеристики професійного здоров'я в рамках так званої екзистенціальногуманістичної моделі. Ця модель, на нашу думку, розширює предмет дослідження феноменології професійного

здоров'я, визнає важливість дорефлексивних (доментальних) тілесних компонент у структурі значення, підкреслює екзистенціальний вибір людини в життєвій ситуації (Дж. Бугентвль, А.Г. Маджуга, І.А. Сініцина), трактує проблеми здоров'я і хвороби як фундаментальні аспекти або варіації індивідуального, неповторного «способу буття в світі», що включені в суб'єктивну картину світу й можуть бути опановані лише в її контексті (К. Ясперс, Л. Бісвангер, Р. Ленг). Як зауважує Р.Д. Ленг, будь-які психічні феномени треба розуміти «включаючись у контекст індивідуального буття в світі, у світлі переживання людиною самої себе через зв'язок із іншими» [16].

Аналізуючи концепції й підходи до визначення професійного здоров'я особистості, можна зробити висновок про тісний зв'язок між професійним здоров'ям та рівнем стресостійкості особистості, адже підвищення складності, умов роботи – несе у собі конкретні вимоги до стійкості функціонального стану особистості.

Однією з найбільш досліджуваних тем в освітній діяльності, є дослідження синдрому професійного вигорання у вчителів. Постійний стрес протягом освітньої діяльності спричиняє емоційне вигорання, в свою чергу психологічна допомога вчителю з метою підтримки професійного довголіття може реалізуватися через напрямки: психопрофілактика, корекційно-відновлювана робота, психодіагностика, психологічна просвіта. Психопрофілактика передбачає навчання вчителя методам релаксації, медитації, аутогенному тренуванню, навичкам безконфліктного спілкування, вмінню аутокомунікацій.

Враховуючи багатогранність терміну професійного довголіття, що становить одну із складових психологічного забезпечення професійної діяльності, при дослідженні даного феномену, важливим є розглянути один із найважчих наслідків, що формується під впливом тривалого професійного стресу, а саме – синдром професійного вигорання.

1.2 Аналіз факторів, що впливають на професійне довголіття

В комплексі, на збереження професійного довголіття впливають безліч факторів. Як вже зазначено вище, одним із негативних наслідків, що формується під впливом тривалого стресу, являється синдром професійного вигорання, що в свою чергу негативно впливає на збереження працівником професійного довголіття, тому доречним є аналіз у даному підрозділі феномену синдрому професійного вигорання, для подальшої розробки дослідження, що зможе допомогти в визначенні факторів попередження негативних наслідків стресу, а отже і збереження професійного довголіття.

Щодо аналізу основних підходів до вивчення синдрому професійного вигорання слід зауважити, що цей феномен став предметом спеціального аналізу зовсім недавно. Термін «професійне вигорання» (англ. «burnout») введено американським психіатром Х.Дж. Фрейденбергером у 1974 році. Фрейденбергер ввів це поняття для характеристики психічного стану здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги.

В сучасній науковій літературі синдром «професійного вигорання» визначається як: стан фізичного, психічного і, передусім, емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування; його двовимірна модель складається з емоційного виснаження та деперсоналізації; трьохкомпонентна система складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних досягнень [20].

Сьогодні виокремлюють декілька основних підходів до вивчення синдрому «професійного вигорання».

Представники першого підходу розглядають професійне вигорання як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. А тому професійне вигорання тлумачиться як синдром «хронічної втоми».

Другий підхід розглядає професійне вигорання як двовимірну модель, що складається, по-перше, з емоційного виснаження та, по-друге, - з деперсоналізації, тобто погіршення ставлення до інших, а іноді й до себе.

Третій підхід запропонували американські дослідники К. Масlach і С. Джексон, які розглядають синдром професійного вигорання як трьохкомпонентну систему, котра складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції власних особистісних досягнень [21, с. 25].

Розкриваючи сутність синдрому «професійного вигорання» та його взаємозв'язок з професійним стресом, слід зазначити, що в найбільш загальному вигляді синдром «професійного вигорання» можна тлумачити як стресову реакцію, що виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності. З огляду на визначення стресового процесу за Г. Сельє (тобто стадій тривоги, резистентності і виснаження), «професійне вигорання» можна вважати третьою стадією, для якої характерний стійкий і неконтрольований рівень збудження.

Російський психолог В. Бойко виокремлює емоційне вигорання як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у вигляді повної або часткової відсутності емоційного реагування у відповідь на психотравмуючий вплив [3, с. 34].

Синтезуючи загальновідомі наукові підходи, вважаємо, що професійне вигорання – це синдром емоційного, розумового і фізичного виснаження через тривале емоційне навантаження. Його негативними проявами є депресивні стани, почуття втоми, спустошеність, негативна професійна установка, небажання передбачати позитивні результати у власному житті та професії.

Особливості синдрому професійного вигорання найбільш яскраво виявляються у так званій групі ризику – професії у системі «людина – людина». Фахівці цієї системи повинні постійно виявляти комунікативну компетентність, інтенсивно спілкуватись з іншими, бути відповідальними. Щоденні емоційні навантаження потенційно несуть небезпеку тяжких переживань, пов'язаних із професійною діяльністю [3, с. 34].

Процес розвитку професійного вигорання – це поступове накопичення негативних емоцій, котрі не мають адекватного виходу, особистість демонструє зростання напруги у спілкуванні з колегами по роботі, друзями та знайомими; поступово емоційна хронічна втома переходить у фізичну; спостерігаються розлади сну і як наслідок – людина не має сили працювати. Поступово хронічна втома викликає стан апатії та депресії, спалахи роздратування, почуття напруги, дискомфорту. Погоджуючись із американськими дослідниками К. Маслач і С. Джексон, вважаємо, що професійне вигорання – це синдром емоційного виснаження, деперсоналізації і редукції особистих досягнень [21, с. 42]

Структурними компонентами синдрому професійного вигорання є емоційне виснаження, деперсоналізація та некомпетентність у певній галузі. Професійне вигорання слід розглядати як процес професійної кризи, пов'язаної з трудовою діяльністю та порушенням міжособистісних стосунків [34].

Модель професійного вигорання Б. Пармана, Е.А. Хартмана складається із чотирьох стадій, а її автори окреслюють цей феномен як фізичний та психологічний дискомфорт [34].

Зазначимо, що розвиток емоційного вигорання – це індивідуальний процес, котрий визначається розбіжностями в емоційномотиваційній сфері, а також умовами перебігу професійної діяльності. Вигорання відбувається поступово. I стадія триває 3–5 років, II стадія – 5–15 років, III стадія від 10 до 20 років, відтак призводить до загострення хронічних захворювань і спричиняє виникнення нових [5].

Згідно з аналізом наукових досліджень цієї проблеми: основні зусилля психологів спрямовані на вияв чинників, що спричиняють професійне вигорання. Такими чинниками традиційно є особливості професійної діяльності, індивідуальні характеристики професіоналів, внутрішні аспекти діяльності [34].

У класифікації В.В. Бойка подано низку зовнішніх і внутрішніх чинників-передумов, що зумовлюють професійне вигорання. Група організаційних чинників охоплює умови матеріального середовища, зміст роботи, соціально-психологічні аспекти діяльності, комунікативну компетентність, хронічну

напруженість психоемоційної діяльності, підвищену відповідальність за виконання функцій та операцій [4]. Психологічними дослідженнями виявлено: високий рівень вигорання тісно пов'язаний з пасивними тактиками боротьби зі стресом. Фахівці, що вміють активно протидіяти стресу, демонструють низький рівень професійного вигорання [4].

Внутрішніми (індивідуально-особистісними) чинниками, які визначають емоційне вигорання, є схильність до емоційної ригідності, інтенсивна інтеріоризація (сприйняття і переживання) обставин професійної діяльності, слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності, етичні дефекти і дезорієнтація особистості [3, с. 35].

Зовнішні причини – це: соціальна та економічна нестабільність, криза ідейних, правових, духовних, моральних норм, низька соціальноправова захищеність особистості у суспільстві; внутрішні причини професійного вигорання; негативні суспільні стереотипи; негативний приклад керівників певних структурних підрозділів; низька моральна культура трудового колективу; відсутність перспективи професійного зростання; постійна фізична, емоційна та моральна втома; невідповідність умов праці, кваліфікації спеціаліста та матеріальному еквіваленту – заробітній платі [3, с. 35].

Отже, професійне вигорання, може бути одним із наслідків довгого впливу професійного стресу та негативно позначатися на професійному довголітті працівника, саме тому доречним є системне дослідження, щодо визначення факторів поліпшення перебігу трудової діяльності, для попередження професійного вигорання та поліпшення професійного здоров'я й довголіття працівника.

РОЗДІЛ II

ПРОГРАМА ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ДОВГОЛІТТЯ ПЕРСОНАЛУ

2.1. Програма та обґрунтування методик дослідження

Нами було заплановано дослідження психологічних факторів, що впливають на професійне довголіття персоналу приватного підприємства, на базі відділу продаж call-центру, досліджуваними є 40 робітників, що працюють в системі «людина-людина».

Об'єктом дослідження є вплив психологічних особливостей на розвиток емоційного вигорання у працівників.

Предметом дослідження є емоційне вигорання, як один із наслідків професійного стресу, що впливає на професійне довголіття працівника.

Метою нашого дослідження є констатація факту впливу психологічних особливостей на швидкість розвитку емоційного вигорання, наслідком якого є скорочення професійного довголіття працівника.

Для проведення дослідження нами було обрано три методики, а саме методику «Визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова (стимульний матеріал у додатку А), «Дослідження локуса контролю» Дж. Роттера (стимульний матеріал у додатку Б), та «Тест емоційного інтелекту» Н. Шутте (стимульний матеріал у додатку В), стимульний матеріал методик відповідно наведено в додатках А, Б, В. На нашу думку, до емоційного вигорання більш схильні люди з не розвинутим рівнем емоційного інтелекту, та зовнішнім локусом контролю, а люди з високим рівнем емоційного інтелекту та внутрішнім локусом контролю мають схильність до більш стійкого професійного довголіття.

Для діагностики професійного вигорання доцільно використовувати методику О. Рукавішнікова «Визначення психічного «вигорання», котра дозволяє вивчити три основні рівні – міжособистісний, особистісний, мотиваційний.

Ця методика містить 72 твердження щодо відчуттів, пов'язаних з роботою, які відповідають 3 шкалам: 1) психоемоційне виснаження (ПВ) – процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми, яке виявляється у хронічній емоційній, фізичній втомі, байдужості та холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості; 2) особистісне віддалення (ОВ) – специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що супроводжується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням роздратованості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізм у спілкуванні з іншими; 3) професійна мотивація (ПМ) – рівень робочої мотивації й ентузіазму у діяльності альтруїстичного змісту.

Стан емоційної сфери оцінюють за показниками продуктивності професійної діяльності, оптимізму та зацікавленістю нею, самооцінкою професійної діяльності, рівнем успішності в роботі з людьми. Кількісна оцінка психічного вигорання за кожною шкалою здійснюється шляхом перетворення відповідей у трибальну систему і сумарного підрахунку балів, а нормативна таблиці визначає рівень психічного вигорання.

Методика "Локус контролю" - одна з перших тестових методик, спрямованих на виявлення локусу контролю поведінки (інтернальності-екстернальності). Розроблена в 1950-х роках американським психологом Дж. Роттером у рамках концепції поведінкової психології. Опитувальник складається з 29 пар тверджень, твердження у кожній парі описують полярні варіанти ставлення до ситуації. У кожній парі потрібно вибрати лише одне. 6 пунктів з 29 є порожніми, таким чином, максимальний бал за кожною шкалою може дорівнювати 23.

Для методики когнітивної орієнтації має значення те, що в екстерналів мотивація більш слабка, ніж в інтерналів, і звідси - схильність до конформізму та залежності. Зазначається позитивна кореляція між інтернальністю і визначенням сенсу життя: що більше суб'єкт вірить, що у його життя залежить з його особистих зусиль і здібностей, то частіше він знаходить у житті сенс і краще бачить її мети.

Для прихильників біхевіоральної теорії та дослідників поведінки цікаво те, що аналіз структури локусу контролю дозволяє відкрити спрямованість до здійснення дії індивідом, прогнозування умов, що сприяють або заважають цьому, залежність поведінки від підкріплень.

У психології управління може бути використані відмінності між інтернальними та екстернальними особистостями, вони можуть виявитися суттєвими з погляду їхньої професійної діяльності. Так, наприклад, екстернали характеризуються більшою схильністю до маніпуляцій, вони більш поступливі і чутливі до думки та оцінок інших. Загалом екстернальні особистості виявляються хорошими виконавцями, які ефективно працюють під контролем інших людей. Інтерналі, на відміну від екстерналів, продуктивніше працюють не в команді, а на самоті. Вони активніші у пошуку інформації. Крім того, інтернальні особи краще справляються з роботою, яка потребує прояву ініціативи. Вони рішучіші, впевнені у собі, важливі у міжособистісних відносинах, не бояться ризикувати. Дослідження показують, що міжнародні керівники здатні успішно здійснювати директивне керівництво. Інтернальні та екстернальні особи відрізняються й іншими особливостями, наприклад, самооцінкою. Люди з інтернальним локусом контролю думають про себе як про добрі, товариські, доброзичливі, рішучі, незворушні, чесні, самостійні особистості. А люди з екстернальним локусом контролю вважають себе несамостійними, дратівливими, залежними, егоїстичними, нерішучими, невпевненими, ворожими оточенню.

Виділення особистісної характеристики, що описує те, якою мірою людина відчуває себе активним суб'єктом власної діяльності, а в якій - пасивним об'єктом дії інших людей та зовнішніх обставин, обґрунтовано існуючими емпіричними дослідженнями і може сприяти подальшому вивченню широкого кола проблем загальної та особливо прикладної психології особистості, тим паче предметом психологічного аналізу дедалі частіше стають різні форми довільної активності індивіда, його повсякденне свідомість, типи пояснення навколишнього світу, світоглядні установки, ставлення до своєї долі.

Отже, згідно з дослідженнями, люди з переважанням інтернального локусу контролю впевненіші в собі, спокійні, позитивні, у них легше складаються міжособистісні стосунки, вони незалежніші. Людей з екстернальним локусом контролю відрізняє підвищена тривожність, менша терпимість до інших і менша популярність і конформність.

Тест емоційного інтелекту Шутте – опитувальник, розроблений з урахуванням чотирикомпонентної теоретичної моделі емоційного інтелекту Майера-Саловея. ЕІ трактується як здатність відстежувати власні та чужі почуття та емоції, розрізняти їх та використовувати цю інформацію для напряму мислення та дій. Вона складається з 33 тверджень, що розбиваються на 3 шкали: 1) оцінка та вираження емоцій; 2) регулювання емоцій; 3) використання емоцій під час вирішення проблем.

Цей опитувальник показав досить хороші психометричні показники при конструюванні: внутрішню надійність (Кронбаха = 0,90), тест-ретестову надійність на рівні 0,78 і очевидну дискримінативну валідність. Єдиним мінусом цієї методики є її незахищеність від соціально бажаних відповідей піддослідних. Безперечним плюсом цієї методики є простота у використанні та обробці.

Після проведення психодіагностичного дослідження, нами буде проаналізовано кореляцію між типом локусу контролю та рівнем емоційного вигорання, й між рівнем емоційного інтелекту та рівнем емоційного вигорання та надано висновки, щодо проведеного дослідження.

2.2. Результати дослідження

Для дослідження було сформовано вибірку – 40 працівників call-центру, середій вік 25 років.

Нами було проведено тестування досліджуваних за методикою «Визначення психічного вигорання». Результати наведено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Досліджуваний	Рівень психоемоційного виснаження	Особистісне віддалення	Зниження професійної мотивації	Індекс психічного вигорання
1	49	37	20	106
2	42	36	32	110
3	46	34	30	110
4	42	35	15	93
5	45	34	20	99
6	35	37	29	101
7	39	42	21	102
8	25	18	10	53
9	28	23	14	65
10	27	17	18	62
11	28	28	15	71
12	30	25	13	68
13	17	18	20	55
14	15	19	23	57
15	20	24	20	64
16	24	23	15	62
17	27	28	13	68
18	25	30	13	68
19	23	25	14	62
20	29	27	15	71
21	30	24	17	71
22	27	22	14	63
23	6	14	2	22
24	10	9	3	22
25	5	1	2	8
26	15	14	10	39

27	4	11	12	27
28	5	10	2	17
29	19	6	6	31
30	18	9	3	30
31	1	6	10	17
32	12	12	9	33
33	15	8	7	30
34	9	13	6	28
35	2	11	7	20
36	20	6	2	28
37	4	3	5	12
38	7	12	12	31
39	2	6	11	19
40	5	1	7	13
Середнє значення	20,3	18,9	12,9	52,1

За таблицею 2.1, середні показники досліджуваних за шкалою рівня психоемоційного виснаження становлять 20,3, що являється низьким показником, за рівнем особистісного віддалення – 18,9, що вляється середнім показником, за показником рівня зниження професійної мотивації – 12,9, що також є низьким показником. Для подальшого аналізу необхідно порівняти індивідуальні показники з результатами інших методик.

Нами було проведено тестування досліджуваних за методикою «Тест емоційного інтелекту» Шутте. Результати наведено в таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Досліджуваний	Шкала емоційного інтелекту	Рівень емоційного інтелекту
1	63	Низький

2	72	Низький
3	90	Низький
4	41	Низький
5	89	Низький
6	117	Середній
7	92	Низький
8	103	Низький
9	123	Середній
10	134	Середній
11	102	Низький
12	132	Середній
13	122	Середній
14	120	Середній
15	118	Середній
16	113	Середній
17	125	Середній
18	115	Середній
19	135	Середній
20	133	Середній
21	114	Середній
22	105	Низький
23	152	Високий
24	125	Середній
25	147	Високий
26	148	Високий
27	158	Високий
28	133	Середній
29	141	Високий
30	154	Високий

31	157	Високий
32	150	Високий
33	137	Середній
34	147	Високий
35	149	Високий
36	139	Середній
37	126	Середній
38	125	Середній
39	140	Середній
40	148	Високий
Середні показники	123,3	Середній

За таблицею 2.2, середній показник емоційного інтелекту у групі – 123,3, середній, але просліджуються тенденції відповідності рівня емоційного інтелекту до показників професійного вигорання, що потребує подальшого аналізу та відповідних висновків щодо кореляції між даними показниками.

Нами було проведено тестування досліджуваних за методикою «Дослідження локуса контролю» Дж. Роттера. Результати наведемо в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Досліджуваний	Шкала інтернальності	Шкала екстернальності
1	15	8
2	16	7
3	13	10
4	14	9
5	12	11
6	15	8
7	17	6
8	11	12
9	12	11

10	10	13
11	11	12
12	12	11
13	9	14
14	13	10
15	9	14
16	10	13
17	12	11
18	11	12
19	10	13
20	8	15
21	11	12
22	12	11
23	6	17
24	8	15
25	5	18
26	10	13
27	9	14
28	10	13
29	4	19
30	7	16
31	4	19
32	6	17
33	3	20
34	10	13
35	10	13
36	4	19
37	9	14
38	9	14

39	4	19
40	10	13
Середні показники	9,7	13,3

За таблицею 2.3, середній показник за шкалою інтернальності становить 9,7, в той час як за шкалою екстернальності – 13,3. Дані результати треба трактувати індивідуально та проаналізувати кореляцію, співставивши з результатами показників професійного вигорання працівників.

Отже, результати дослідження неоднозначні і потребують подальшого аналізу, адже за середніми показниками, ми не бачимо тенденції до професійного вигорання всього колективу, але за індивідуальними показниками, необхідна інтерпретація даних результатів задля запобігання подальшому поширенню професійного вигорання на колектив в цілому.

РОЗДІЛ ІІІ

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ДОВГОЛІТТЯ

3.1. Аналіз результатів дослідження

За проведеними методиками «Визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова, «Дослідження локуса контролю» Дж. Роттера, та «Тест емоційного інтелекту» Н. Шутте, нами були отримані результати тестування групи досліджуваних – 40 працівників call-центру, для подальшого аналізу кореляції показників локусу контролю та емоційного інтелекту з показниками психічного вигорання. Для розрахунку значущості даної кореляції, ми використаємо t-критерій Стюдента для залежних виборок.

За методиками «Визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова та «Дослідження локуса контролю» Дж. Роттера, розрахуємо t-критерій Стюдента для залежних виборок за шкалами індексу психічного вигорання та шкалою екстернальності.

Для розрахунку t-критерію Стюдента для залежних виборок за шкалами індексу психічного вигорання та шкалою екстернальності, дані занесемо до таблиці 3.1 «t-критерій Стюдента (вигорання-екстернальність)».

Таблиця 3.1 «t-критерій Стюдента (вигорання-екстернальність)»

№Досліджуваного	Шкала вигорання (В.1)	Екстернальність (В.2)	Відхилення (В.1 - В.2)	Квадрати відхилень (В.1 - В.2) ²
1	106	8	98	9604
2	110	7	103	10609
3	110	10	100	10000
4	93	9	84	7056

5	99	11	88	7744
6	101	8	93	8649
7	102	6	96	9216
8	53	12	41	1681
9	65	11	54	2916
10	62	13	49	2401
11	71	12	59	3481
12	68	11	57	3249
13	55	14	41	1681
14	57	10	47	2209
15	64	14	50	2500
16	62	13	49	2401
17	68	11	57	3249
18	68	12	56	3136
19	62	13	49	2401
20	71	15	56	3136
21	71	12	59	3481
22	63	11	52	2704
23	22	17	5	25
24	22	15	7	49
25	8	18	-10	100
26	39	13	26	676
27	27	14	13	169
28	17	13	4	16
29	31	19	12	144
30	30	16	14	196
31	17	19	-2	4
32	33	17	16	256
33	30	20	10	100
34	28	13	15	225
35	20	13	7	49
36	28	19	9	81
37	12	14	-2	4
38	31	14	17	289
39	19	19	0	0

40	13	13	0	0
Сума:	2108	529	1579	10588 7

Відповідно до таблиці 3.1, $t_{\text{Емп}} = 7.5$, критичні значення $t_{\text{Кр}} - p \leq 0.05 = 2.02$, $p \leq 0.01 = 2.71$, це означає, що отримане емпіричне значення t (6.1) знаходиться в зоні значущості, а отже даним дослідженням, ми підтвердили вплив локусу контролю на професійне вигорання, а отже і на професійне довголіття працівників.

Про спрямованість локусу контролю слід судити щодо відносного перевищення результатів одного виміру над іншим. У практиці психодіагностики за локусом контролю судять про когнітивний стиль, що виявляється у сфері навчання, у тому числі і професійного. Оскільки когнітивні компоненти психіки присутні у всіх її явищах, то уявлення про локусі контролю поширюються і на характеристики особистості її діяльності.

Для екстерналів властиво зовні спрямована захисна поведінка, як атрибуцію ситуації вони вважають за краще мати шанс на успіх. Загалом це вказує на те, що будь-яка ситуація екстерналу бажана як зовні стимульована, причому у випадках успіху відбувається демонстрація здібностей. Екстернал переконаний, що його невдачі є результатом невдачі, випадковостей, негативного впливу інших людей. Схвалення та підтримка таким людям дуже необхідні, інакше вони працюють дедалі гірше. Однак особливої вдячності за співчуття від екстерналів годі чекати.

Інтерналі мають атрибуцію ситуації найчастіше переконання у не випадковості їх успіхів чи невдач, які від компетентності, цілеспрямованості, рівня здібностей і є закономірним результатом цілеспрямованої діяльності та самодіяльності. У структуруванні процесу цілеутворення та його стратегій провідною мотивацією для інтерналів є пошук еґо-ідентичності, незалежно та ортогонально (перпендикулярно) по відношенню до екстравертованості або інтровертованості. Внаслідок більшої когнітивної активності інтерналі мають

ширші тимчасові перспективи, що охоплюють значну кількість подій як майбутнього, так і минулого. При цьому їх поведінка спрямована на послідовне досягнення успіху шляхом розвитку навичок і більш глибокої обробки інформації, постановки завдань, що все зростають за своєю складністю. Потреба у досягненні, таким чином, має тенденцію до підвищення, пов'язану із збільшенням значень особистісної та реактивної тривожності, що є передумовою для можливої більшої фрустрованості та меншої стресостійкості у випадках серйозних невдач. Проте загалом у реальному, зовні спостерігається поведінці інтерналі справляють враження досить упевнених у собі людей, тим паче що у житті частіше займають вищу суспільне становище, ніж екстерналі.

За методиками «Визначення психічного вигорання» О. Рукавішнікова та «Тест емоційного інтелекту» Шутте, розрахуємо t-критерій Стьюдента для залежних виборок за шкалами індексу психічного вигорання та шкалою рівня емоційного інтелекту.

Для розрахунку t-критерію Стьюдента для залежних виборок за шкалами індексу психічного вигорання та шкалою рівня емоційного інтелекту, дані занесемо до таблиці 3.2 «t-критерій Стьюдента (вигорання-рівень емоційного інтелекту)».

Таблиця 3.2 «t-критерій Стьюдента (вигорання-рівень емоційного інтелекту)»

№Досліджуваного	Шкала вигорання (B.1)	Рівень емоційного інтелекту (B.2)	Відхилення (B.1 - B.2)	Квадрати відхилень (B.1 - B.2) ²
1	106	63	43	1849
2	110	72	38	1444
3	110	90	20	400
4	93	41	52	2704
5	99	89	10	100
6	101	117	-16	256

7	102	92	10	100
8	53	103	-50	2500
9	65	123	-58	3364
10	62	134	-72	5184
11	71	102	-31	961
12	68	132	-64	4096
13	55	122	-67	4489
14	57	120	-63	3969
15	64	118	-54	2916
16	62	113	-51	2601
17	68	125	-57	3249
18	68	115	-47	2209
19	62	135	-73	5329
20	71	133	-62	3844
21	71	114	-43	1849
22	63	105	-42	1764
23	22	152	-130	16900
24	22	125	-103	10609
25	8	147	-139	19321
26	39	148	-109	11881
27	27	158	-131	17161
28	17	133	-116	13456
29	31	141	-110	12100
30	30	154	-124	15376
31	17	157	-140	19600
32	33	150	-117	13689
33	30	137	-107	11449
34	28	147	-119	14161
35	20	149	-129	16641
36	28	139	-111	12321
37	12	126	-114	12996
38	31	125	-94	8836
39	19	140	-121	14641
40	13	148	-135	18225
Сума:	2108	4934	-2826	314540

Відповідно до таблиці 3.2, $t_{\text{Эмп}} = 8,2$, критичні значення $t_{\text{Кр}} - p \leq 0.05 = 2,02$, $p \leq 0.01 = 2.71$, це означає, що отримане емпіричне значення t (6.1) знаходиться в зоні значущості, а отже рівень емоційного інтелекту впливає на схильність людини до вигорання.

За отриманими результатами, можна зробити висновок, що працівники, які мають більшу здатність розпізнавати та ідентифікувати емоції, розуміти їх причини, контролювати інтенсивність й зовнішнє вираження емоцій мають меншу схильність до професійного вигорання, ніж працівники з нижчим рівнем емоційного інтелекту.

Слід зазначити, що психічне вигорання, ми розглядали як сукупність симптомів трьох субшкал. Змістовні характеристики даних субшкал наступні:

Психоемоційне виснаження – процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, котрий працює з людьми; проявляється в хронічній емоційній та фізичній втомі, байдужості, холодності по відношенню до оточуючих з ознаками депресії та дратівливості.

Прояви на міжособистісному рівні: психічне виснаження, дратівливість, агресивність, підвищена чутливість до інших оцінок.

Прояви на особистісному рівні: низька емоційна толерантність, тривожність.

Прояви на мотиваційному рівні: небажання на роботу; бажання скоріше закінчити робочий день; прогули

Особистісне віддалення - спеціальна форма соціальної дезадаптації професіонала, який працює з людьми; проявляється у зменшенні кількості контактів з оточуючими, підвищенні дратівливості та нетерпимості у ситуаціях спілкування, негативізм по відношенню до інших людей.

Прояви на міжособистісному рівні: небажання контактувати з людьми; цинічне, негативне ставлення до людей.

Прояви на особистісному рівні: критичне ставлення до оточуючих та некритичність в оцінці самого себе, значущість своєї правоти.

Прояви на мотиваційному рівні: зниження включання до роботи та справи інших людей; байдужість до своєї кар'єри.

Професійна мотивація – рівень робочої мотивації та ентузіазму стосовно роботи «альтруїстичного» змісту. Стан мотиваційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної компетентності та ступеня успішності у роботі.

Прояви зниження на міжособистісному рівні: незадоволеність роботою та відносинами у колективі.

Прояви зниження на особистісному рівні: занижена самооцінка, незадоволеність собою як професіоналом, почуття низької професійної ефективності та задоволеності.

Прояви зниження на мотиваційному рівні: зниження потреби у досягненнях.

Так як проблема професійного довголіття являється системною у питанні психологічного забезпечення професійної діяльності, слід враховувати, що індивідуальне погіршення стану та відсутність психологічної підтримки можуть негативно вплинути в цілому на організацію та складову її корпоративної культури, що може спричиняти спалахи проявів психічного вигорання на рівні колективу. Тому, зважаючи на те, що професійне довголіття являється однією зі складових психологічного забезпечення професійної діяльності, необхідним є забезпечення якісної корпоративної культури та надання методичних рекомендації, щодо забезпечення складових професійного здоров'я, що матиме позитивний вплив на працівників та колектив в цілому.

3.2. Методичні рекомендації щодо збереження професійного довголіття

Одним із важливих питань в збереженні професійного довголіття, є самоактуалізація особистості.

Професійна самоактуалізація є процес пошуку себе в професії, становлення своєї професійної ролі, професійного образу “Я”-особистості, куди входять і професійний імідж, і індивідуальний стиль професійної діяльності. Для актуалізації в професійному плані важливе значення має: – визначення особистістю своїх професійних перспектив і цілей; – досягнення їх; – покладання нових цілей.

Інакше кажучи, необхідне постійне прагнення особистості до розкриття і реалізації свого природного творчого потенціалу. Таке активне самовизначення містить процеси особистісного розвитку, що характеризуються як самопізнання, самооцінювання та саморозвиток. Тобто для активного професійного самовизначення необхідно усвідомлювати особливості своєї особистості, враховувати ступінь відповідності цих особливостей вимогам обраної професійної діяльності й цілеспрямовано розвивати в собі необхідні для професійної діяльності якості за наявності відповідних задатків.

Суттєвим щодо шляхів продовження професійного довголіття, на наш погляд, є питання механізмів і динаміки розвитку професійної кар’єри у структурі конкурентоспроможності спеціаліста. У цьому напрямі досить важливим із факторів розвитку кар’єри у структурі конкурентоспроможності спеціаліста є професійна мотивація. Модель трудової поведінки Р. Хекхаузена і П. Голлівіцера поєднує мотивацію і волю, припускаючи нерозривність процесів вибору, реалізації наміру і прояву волі та мотивації в оцінці цілеспрямованої дії. Такий підхід може істотно вплинути на точність прогнозування задоволення людини працею чи результатами виконання роботи.

Дослідження в галузі кар’єри дають змогу диференціювати кар’єру на три основні стадії: ранню, середню і зрілу.

Рання стадія кар’єри виражається в тому, що основні завдання працівника полягають у з’ясуванні рівня своїх професійних здібностей, вимог організації та перспектив. Для людини важливо проявити в роботі свій професіоналізм, майстерність, рівень кар’єрного росту і стати фахівцем. Середня: людина прагне працювати самостійно, стати більш помітною, трудитись ефективно,

самоактуалізуватися максимально в інтересах організації. Зріла проявляється в креативній самоактуалізації, особистісно-творчій зрілості: спостерігається прагнення досягнути максимального результату і вдосконалити свій досвід та майстерність. Виникає необхідність працювати більш ефективно, йти на ризик, розвиваючи свій творчий потенціал, для збереження свого запиту на ринку праці й професійної конкурентоспроможності.

Кар'єрні досягнення людини багато в чому залежать від рівня її особистісного професійного розвитку. Тут мають значення такі аспекти, як:

1) кваліфікація – рівень підготовленості до якогось виду праці;

2) мотивація – і як елемент здійснюючого керівником переконання та керівництва до дії, і як самомотивація, яка безпосередньо пов'язана з головними цінностями людини й не завжди стосується реалій підприємства;

3) соціалізація – стосується насамперед неформальної культури певного підприємства (неписані правила і ритуали), що може стати перешкодою для розвитку особистості. Існує ризик отримати негативну оцінку з боку керівництва чи колег за прояв ініціативи, яка може становити загрозу становищу представників організації;

4) реалізація – безпосередньо пов'язана з аспектом соціалізації. Задуми, що передбачають зміни, не зустрічають належної підтримки. Таким чином, підприємство визначає межі дії своїх співробітників і створює проблеми для їхнього кар'єрного росту.

Людину можуть задовольняти одні аспекти її роботи і не задовольняти інші, а це, у свою чергу, впливає на самооцінку, рівень мотивації індивіда, його відданість справі тощо.

Найважчий період становлення професійної конкурентоспроможності є ранній період особистісної зрілості. У період ранньої професійної зрілості, що пов'язаний із періодом особистісної зрілості, відбувається становлення професійної конкурентоспроможності. Можна виділити традиційні рівні професійної зрілості:

– ранній – пов'язаний із вибором професії;

– середній – пов’язаний із професійною кар’єрою і формуванням професійної конкурентоздатності;

– пізній рівень характеризується вищими досягненнями, творчою зрілістю

У професійному сценарії всіх типів і рівнів професійної конкурентоспроможності відбувається не тільки успіх у кар’єрному рості, але й особистісні кризи, що пов’язані з пониженням рівня конкурентоспроможності.

У середині життя часто відбувається процес самоаналізу, пов’язаний із переоцінкою професійного вибору і просування вперед, який може привести людину до зміни напрямку своєї кар’єри. Причиною може слугувати невдоволення результатами чи характером своєї професійної діяльності, що можуть викликати певні особистісні переживання, пов’язані з кризою цього віку. Можливі зміни цінностей і цілей після сорока років. Це пояснюється так званім «поверненням мрій». На думку багатьох дослідників у цій галузі, дорослим особистостям легше пережити цей період при систематичній самооцінці власних здібностей та якості реалізованого професійного становища.

Процес переоцінювання життєвого укладу, включаючи роботу, більш властивий людям саме середнього віку, оскільки у старшому віці люди або на пенсії, або характер трудової діяльності їх улаштовує, їм складніше змінювати свій спосіб життя. Люди ж молодого віку ще недостатньо визначились зі своїм професійним вибором, у них ще мало досвіду, щоб його переоцінювати.

Проблеми кризового періоду пов’язані не тільки з професійними кар’єрними орієнтаціями, але й родинними проблемами. Учені, описуючи хід розвитку особистості, визначили завдання для середнього віку: – нагальна потреба в необхідності одночасного пристосування “до зрослої відповідальності за старіючих батьків і обов’язків стосовно дітей, що стають незалежними дорослими”; – завдання переглянути стосунки з дітьми і відпустити їх у самостійне життя; – навчитися жити у “спорожнілому гнізді”.

Збільшення середньої тривалості життя і вплив сучасних суспільних умов дають змогу професіоналам довше працювати і діяти згідно із власним вибором. Виконавши свої батьківські обов’язки, незважаючи на неминучість деякого

зниження доходів, вони можуть вільно змінювати свій спосіб життя, чому, у свою чергу, сприяє терпиме ставлення сучасного суспільства до відхилень від прийнятих соціальних норм.

Проте кількість професіоналів середнього віку, що різко змінюють напрям своєї професійної діяльності, є невеликою. Як правило, це або ті, яких не влаштовує реалізація їхніх здібностей на роботі, або ті, хто вважає, що здатні на більше, але нинішня трудова діяльність цього не може дати, або це професіонали, які змушені змінювати роботу внаслідок “професійного згорання”. Загалом ситуація, коли неможливо досягти бажаних результатів у професійній діяльності (кар’єрі), небезпечна підвищенням рівня тривожності та порушенням душевної рівноваги, що аж ніяк не сприяє особистісному росту професіонала.

Таким чином, досліджуючи вікові періоди професійної конкурентоспроможності, аналізуючи джерела наукової літератури щодо проблеми продовження професійної діяльності індивіда, можна встановити, що професійні орієнтації особистості в рамках психології професійної діяльності ще недостатньо вивчені.

Питання психології здоров’я в контексті професійної діяльності групуються у двох завданнях:

- виявлення резервів професійного довголіття;
- психологічне забезпечення виходу з професії за віком.

У рішенні першого завдання істотна роль відводиться психогігієні праці. З її допомогою відшуковуються оптимальні варіанти організації робітничого середовища, психологічного клімату, враховуються індивідуальні особливості суб’єктів діяльності. Проблема професійного довголіття особливо стосується діяльності працівників, на яких покладені функції управління, відповідальності за роботу інших. Професійна діяльність вимагає постійної напруги, енергії, відрізняється хвилюваннями і перевтомою. Її відрізняють насичений робочий день, енерговитрати, нервова напруга. Однією з найважливіших умов підтримки психічного здоров’я в процесі професійної діяльності є вміння людини користуватися прийомами психічного самоврядування (саморегуляції), тобто

здійснювати свідомі впливи на психічні явища (процеси, властивості, стани, поведінку).

Виконання другого завдання – забезпечення виходу на пенсію – закладається протягом усього життя людини. Але збереження працездатності може забезпечуватися не тільки за рахунок сприятливого зовнішнього середовища, раціональної організації праці, а й профілактикою вікових змін організму і психіки

Фундамент професійного довголіття закладається протягом всього продуктивного життя людини, починаючи з етапу оптації. При цьому виокремлюють такі аспекти психологічного забезпечення професійного довголіття:

- 1) формування стійкої професійної мотивації;
- 2) формування адекватної самооцінки, стійкої і водночас гнучкої;
- 3) високий професіоналізм;
- 4) оволодіння навичками самоконтролю й саморегуляції;
- 5) всебічний розвиток інтелекту;
- 6) розширення сфери інтересів поза межами професійної сфери;
- 7) становлення й розвиток індивідуального стилю діяльності;
- 8) використання засобів і методів індивідуальної та групової корекції психічних станів і працездатності.

Інший аспект забезпечення професійного довголіття пов'язаний з оптимізацією професійного середовища. Сприятливе соціальне середовище, раціональна організація праці, профілактика негативних вікових змін організму й психіки – запорука стабілізації працездатності та збереження психічного комфорту людини. Важливим чинником професійного довголіття є дотримання здорового способу життя.

Для збереження професійного довголіття безумовно важливим є дотримання здорового способу життя. В. Бодров характеризує його низкою чинників: режим праці, сон, відмова від шкідливих звичок, загартування, раціональне харчування, фізичні вправи та активний відпочинок.

Режим праці та відпочинку – жорсткий, ритмічний, помірно напружений режим є однією з найважливіших умов високої працездатності та функціональної надійності людини. У багатьох працях фізіологів, гігієністів, психологів обґрунтовані принципи та рекомендації щодо побудови режимів з урахуванням тривалості, періодичності, інтервальності періодів праці та відпочинку залежно від змісту й умов діяльності, статі, віку, кваліфікації тощо. Доведено, що за умови дотримання чіткого режиму виробляється певний біологічний ритм функціонування організму, тобто динамічний стереотип у вигляді системи умовних рефлексів, які закріплюючись, забезпечують організму виконання його роботи, оскільки створюють умови та функціональні можливості для реалізації діяльності. Планування режиму праці та відпочинку має відповідати низці вимог: виконання різних видів діяльності в чітко визначений час, раціональне чергування роботи з відпочинком, регулярне й повноцінне харчування, дотримання гігієни сну (С. Чумаков, 2000). Неправильно побудований режим чи його порушення (надмірні навантаження, неповне відновлення після них, недостатній або неповноцінний відпочинок) призводять до виснаження функціональних резервів, порушення станів професійно-важливих функцій і якостей, що супроводжується зниженням якості діяльності, появою помилок, наростанням психічної напруженості та розвитком втоми.

Сон – ефективний спосіб зниження фізичної й розумової напруженості, спосіб фізіологічного та психологічного захисту від надмірних навантажень, емоційних порушень, переживань, явищ астенізації чи перезбудження. Сон попереджує виснаження нервових клітин, сприяє накопиченню енергії, підвищує захисні можливості організму. Хронічне недосипання призводить до погіршення функціонального стану організму, розвитку неврозів, знижує резистентність до екстремальних впливів. Гігієнічні рекомендації передбачають відповідну до потреб тривалість сну (7-9 годин), відхід до сну об 22-23 годині та підйом приблизно в один і той же час (7-8 ранку), дотримання тиші, надходження свіжого повітря, прийом їжі (за 2-3 години до сну) тощо.

Відмова від шкідливих звичок – боротьба з «чинниками ризику» (особливості поведінки чи несприятливі зовнішні умови), які шкідливо впливають на організм, сприяють розвитку функціональних розладів, виникненню хвороб. Серед найбільш поширених і небезпечних чинників ризику – куріння, надмірне й регулярне вживання алкоголю, у низці випадків самолікування, а також прийом снодійно-седативних засобів, наркотиків.

Загартування – розвиток неспецифічної резистентності та підвищення стійкості організму до несприятливих впливів високих чи низьких величин температури, барометричного тиску, вмісту кисню в повітрі за рахунок тренування системи терморегуляції, розвитку компенсаторно пристосувальних фізіологічних механізмів.

Значення повноцінного (раціонального) харчування суттєво зростає під час впливу на організм різних несприятливих чинників зовнішнього середовища, а також при інтенсивній тривалій роботі, напруженій фізичній і психічній діяльності. В основу збалансованого режиму харчування мають бути покладені такі принципи: 1) забезпечення потреби в харчуванні за калорійністю й основними харчовими речовинами; 2) правильний розподіл добової калорійності; 3) дотримання фізіологічно обґрунтованих співвідношень окремих харчових речовин у добовому раціоні; 4) максимальне різноманіття їжі; 5) правильне співвідношення рідкої та твердої їжі; 6) врахування кліматичних особливостей та умов праці.

Отже, дотримання здорового способу життя, формування та підтримка високої мотивації до оволодіння та використання основних принципів і рекомендацій зі збереження й зміцнення психологічного здоров'я розглядають як обов'язкові превентивні способи забезпечення професійного довголіття суб'єкта діяльності.

ВИСНОВКИ

Відповідно до поставлених завдань випускної кваліфікаційної роботи, можна зробити наступні висновки:

1. Аналіз представлених у науковій літературі досліджень у даній галузі свідчить про те, що проблема психологічного змісту професійного довголіття особистості ще недостатньо розроблена як в теоретичному, так і в практичному аспектах. Сучасна ситуація з досліджуваної проблеми в психологічній літературі потребує застосування інтегрованого підходу, який має використовувати надбання та результати дослідження різних галузей психології. Основи професійного довголіття особистості закладаються протягом продуктивного життя людини починаючи ще з етапу вибору професії. Формування професійної мотивації, адекватної та гнучкої самооцінки, освіта, високий професіоналізм, опанування навичками самоконтролю та саморегуляції, становлення індивідуальності досягається особистістю завдяки самооптимізації, в цьому і полягає головний аспект психологічного змісту забезпечення професійного довголіття особистості.

2. Професійне вигорання особистості – це соціальнопсихологічний феномен, зумовлений синдромом фізичного, розумового та емоційного виснаження, що призводить до розвитку негативної самооцінки, байдужого ставлення до професійної діяльності, деперсоналізації. Нами виокремлено групу чинників, які безпосередньо чи опосередковано зумовлюють професійне вигорання: організаційні та індивідуально-особистісні фактори діяльності, зокрема її ефективність, задоволеність нею, ідентифікація із професійною групою, мотиви діяльності, стан здоров'я. Професійне вигорання особистості – це результат негативного впливу професійної діяльності на поведінку та мислення, порушення їх психологічної структури, що призводить до звуження кола інтересів і потреб до суто професійних; це домінування у певній професійній групі особистісних якостей та оцінювання об'єктивної дійсності крізь призму

професійних інтересів. Водночас професійне вигорання особистості – це індивідуальний процес, причинами якого є поєднання комбінації суб'єктивних та об'єктивних чинників, які залежать від особистісних якостей людини, індивідуальної системи професійного розвитку та соціальної взаємодії.

3. За результатами емпіричного дослідження, нами було виявлено кореляцію між високим рівнем емоційного інтелекту та низьким рівнем емоційного вигорання, а також кореляцію між екстернальним типом локусу контролю та низьким рівнем емоційного вигорання. Це дозволяє нам надати методичні рекомендації, щодо тренінгових, організаційних способів збереження професійного довголіття та буде плацдарм для подальших досліджень в галузі психологічного забезпечення професійної діяльності, а саме впливу індивідуальних особливостей окремих працівників на загальний психоемоційний стан в колективі.

4. З огляду на проведені дослідження, нами було проаналізовано та надано методичні рекомендації, щодо умов збереження професійного довголіття, з метою попередження факторів, що негативно впливають на функціональний стан працівників та негативно впливають на професійну діяльність.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1) Алфімов В.М. Професійне довголіття педагогів загальноосвітніх шкіл // Вісник ЛНУ ім. Тараса Шевченка, 2009. №23 (186). Ч. 2.
- 2) Ананьев В. А. Основы психологии здоровья. Книга 1: Концептуальные основы психологии здоровья / В. А. Ананьев. – СПб. : Речь, 2006. – 384 с.
- 3) Бойко В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В. Бойко. - М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996.
- 4) Бойко В.В. Синдром эмоционального выгорания: диагностика и профилактика / В.В. Бойко. – СПб: Питер, 2008. – 336 с.
- 5) Водопьянова Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н.Е. Водопьянова. – СПб.: Питер, 2008. – 336 с.
- 6) Волянюк Н. Ю. Психологія професійного становлення толерантності // Психол. перспективи.– Вип. 2.– Луцьк: РВВ «Вежа» ВНУ ім. Лесі Українки, 2008.– С. 26. 2.
- 7) Гройсман А. Самовнушение и психическая саморегуляция / А. Гройсман // Практична психологія та соціальна робота. – 2008. – №11
- 8) Гурвич И. Н. Социальная психология здоровья.– СПб.: Изд-во С.-Петербур. ун-та, 1999.– 1021 с. 3.
- 9) Дружилов С.А. Экология человека и профессиональное здоровье трудящихся: психологический подход / С.А. Дружилов // Международный журнал экспериментального образования. – 2012. – № 12–1. – С. 15–18.
- 10) Калошин В. Емоційний інтелект – головний показник ефективності використання людських ресурсів / В. Калошин // Практична психологія та соціальна робота. – 2008. – № 4.
- 11) Карамушка Л.М., Дзюба Т.М. Феномен «здоров'я» як актуальний напрям досліджень в організаційній психології. Організаційна психологія. Економічна психологія. 2019. № 1 (16). С. 22–33.
- 12) Квин В. Прикладная психология.– СПб.: Питер, 2000.– 560 с. 4.

- 13) Корольчук М.С., Крайнюк В.М. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах / Навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К.: Ніка-Центр, 2010. –580 с.
- 14) Коцан І.Я., Ложкін Г.В., Мушкевич М. І. Психологія здоров'я людини: [за ред. І. Я. Коцана]. – Луцьк : РВВ “Вежа” Волин. нац. ун-ту імені Лесі Українки, 2011. – 316 с.. 5.
- 15) Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості: монографія // Ніка-Центр, 2007. – 432 с.
- 16) Лэнг Р.Д. Расколотое «Я» / пер. с англ. – СПб. : Белый Кролик. 1995. – 352 с.
- 17) М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк, А.Ф. Косенко, Т.І. Кочергіна. Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я. Навчальний посібник Загальна редакція М.С. Корольчука. – К.: Фірма „Інкос”, 2009. –272 с.
- 18) Маклаков А.Г. Основы психологического обеспечения профессионального здоровья военнослужащих : дисс. ...доктора психол. наук / А.Г. Маклаков. – СПб., 1996. – 392 с
- 19) Максименко С Д. Експериментальна психологія: Навч. посібник / С. Д. Максименко, Е. Л. Косенко. – К. : МАУП, 2002. – 128 с.
- 20) Максименко С.Д., Карамушка Л.М., Зайчикова Т.В. та ін. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти // К.: Міленіум, 2004. – 264 с
- 21) Масляч К. Практикум по социальной психологии // СПб.: Питер, 2000. – 522с.
- 22) Маслоу А. Г. Мотивация и личность: Пер. с англ.– СПб.: Евразия, 1999.– 478 с. 6.
- 23) Митина Л. М. Концепция профессионального долголетия / Л. М. Митина // Директор школы. – 1998. – № 5. – С. 31–36.
- 24) Мягков И. Ф., Боков С. Н. Медицинская психология: Основы патопсихологии и психопатологии: Учеб. для вузов.– М.: Изд. корпорация ЕЛЛОГОС, 1999.– 232 с. 7.

- 25) Пономаренко В.А. Психология жизни и труда летчика / В.А. Пономаренко. – М. : Воениздат, 1992. – 224 с
- 26) Психология здоровья / Г. С. Никифоров, В. А. Ананьев, И. Н. Гуревич и др. / Под ред. Г. С. Никифорова.– СПб.: Изд-во С.- Петерб. ун-та, 2000.– 504 с
- 27) Психология здоровья человека / Г. В. Ложкин, О. В. Носкова, И. В. Толкунова / Под ред. В. И. Носкова.– Севастополь: Вебер, 2003.– 257 с. 8.
- 28) Психология здоровья: Учеб. для вузов / Под ред. Г. С. Никифорова.– СПб.: Питер, 2003.– 607 с. 9.
- 29) Психосоматика: взаимосвязь психики и здоров'я: Хрестоматия / Сост. К. В. Сельченко.– М.: АСТ; Мн.: Харвест, 2001.– 604 с
- 30) Реан А.А. Психология адаптации личности: учебно-научное издание. / А.А. Реан, А.Р. Кудашев, А.А. Баранов. - СПб.: Медицинская пресса, 2002.
- 31) Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. – К., 2006. – 365 с
- 32) Социальная психология личности в вопросах и ответах: Учеб. пособ. / Под ред. В. А. Лабунской.– М.: Гардарики, 2001.– 397 с.
- 33) Ткач Р. В. Поняття професійної кар'єри у психології менеджменту, її види та динаміка розвитку // Зб. наук. пр. (Психол. науки).– т 2.– Бердянськ: БДПУ, 2005.– 213 с.
- 34) Трунов Д. «Синдром сгорания»: позитивный подход к проблеме / Д. Трунов // Журнал практического психолога. – 1998. – № 5.
- 35) Управление человеческими ресурсами / Под ред. М. Пула, М. Уорнера.– СПб.: Питер, 2002.– 1200 с.
- 36) Хьелл Л., Зиглер Д. Теории личности.– СПб.: Питер, 1999.– 608 с.
- 37) Юнг К. Г. Психологические типы.– СПб.: Ювента, 1995.– 252 с.
- 38) Freudenberger H.J. Staffburn-out / H.J. Freudenberger // Journal of Social Issues. – 1974. – 30. – Pp. 159–165
- 39) Super D. E., Bahn M. Y. Occupational psychology.– L.: Tavistock, 1971. X+209 p.

ДОДАТКИ

Додаток А

Тест визначення психічного вигорання

Інструкція: вам пропонується відповісти на низку тверджень, що стосуються почуттів, пов'язаних із роботою. Будь ласка, прочитайте висловлювання і вирішіть, чи ви відчували щось подібне. Якщо у вас ніколи не виникало такого почуття, поставте галочку або хрестик у ланці відповідей у колонці «ніколи» напроти порядкового номера затвердження. Якщо у вас подібне почуття є постійно, то поставте галочку або хрестик у бланку відповідей у колонці «звичайно», і відповідно відповідям «рідко», «часто». Відповідайте якнайшвидше. Намагайтеся довго не замислюватися над вибором відповіді.

1. Я легко дратуюсь.
2. Думаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати.
3. Мене непокоїть, що думають колеги про мою роботу.
4. Я відчуваю, що я не маю жодних емоційних сил вникати в чужі проблеми.
5. Мене мучить безсоння.
6. Думаю, що якби випала вдала можливість, я б змінив місце роботи.
7. Я працюю з великою напругою.
8. Моя робота приносить мені задоволення.
9. Відчуваю, що робота з людьми вимотує мене.
10. Думаю, що моя робота важлива.
11. Я втомлююсь від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі.
12. Я задоволений професією, яку вибрав.
13. Незрозумілість моїх колег чи учнів дратує мене.
14. Я емоційно втомлююся на роботі.
15. Думаю, що не помилився у виборі своєї професії.
16. Я почуваюся спустошеним і розбитим після робочого дня.
17. Відчуваю, що отримую мало задоволення досягнутих успіхів на роботі.
18. Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами по роботі.
19. Для мене важливо досягти успіху на роботі.

20. Ідучи вранці на роботу, я відчуваю себе свіжим і відпочившим.
21. Мені здається, що результати моєї роботи не варті витрачених мною зусиль
22. У мене не вистачає часу на моє сім'ю та особисте життя.
23. Я повний оптимізму стосовно своєї роботи.
24. Мені подобається моя робота.
25. Я втомився весь час намагатися.
26. Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми.
27. Мені здається, що я ізольований від своїх колег по роботі.
28. Я задоволений своїм професійним вибором так само, як і на початку кар'єри.
29. Я відчуваю фізичну напругу, втому.
30. Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх учнів.
31. Робота емоційно вимотує мене.
32. Я використовую ліки для покращення самопочуття.
33. Мене цікавлять результати роботи моїх колег.
34. Вранці мені важко вставати та йти на роботу.
35. На роботі мене переслідує думка: скоріше б робочий день скінчився.
36. Навантаження на роботі практично не виноситься.
37. Я відчуваю радість, допомагаючи людям, що оточують мене.
38. Я відчуваю, що став більш байдужим до своєї роботи.
39. Стучається, що в мене без особливої причини починає боліти голова чи шлунок.
40. Я докладаю зусиль, щоб бути терплячим із учнями.
41. Я люблю свою роботу.
42. У мене виникає відчуття, що глибоко всередині я емоційно не захищений.
43. Мене дратує поведінка моїх учнів.
44. Мені легко зрозуміти почуття оточуючих по відношенню до мене.
45. Мене часто охоплює бажання все кинути та піти з робочого місця.
46. Я помічаю, що стаю більш черствими по відношенню до людей.
47. Я відчуваю емоційну напругу.

48. Я зовсім не захоплений і навіть не цікавлюся своєю роботою.
49. Я почуваюся виснаженим.
50. Я вважаю, що своєю працею я приношу користь людям.
51. Іноді я сумніваюся у своїх здібностях.
52. Я відчуваю до всього, що відбувається довкола, повну апатію.
53. Виконання повсякденних справ для мене – джерело задоволення та задоволення.
54. Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі.
55. Я відчуваю задоволення від обраної мною професії.
56. Хочеться "плюнути" на все.
57. Я скаржуся на здоров'я без чітко визначених симптомів.
58. Я задоволений своїм становищем на роботі та у суспільстві.
59. Мені сподобалася б робота, яка забирає мало часу та сил.
60. Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї.
61. Я сумніваюся у значущості своєї роботи.
62. Испытываю почуття інтересу стосовно роботи.
63. Я так втомлююся на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки.
64. Вважаю, що цілком компетентний у вирішенні проблем, що виникають на роботі.
65. Відчуваю, що можу дати дітям більше, ніж даю.
66. Мені буквально доводиться змушувати себе працювати.
67. Присутнє відчуття, що я можу легко засмутитися, впасти в смуток.
68. Мені подобається віддавати роботі всі сили.
69. Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування.
70. Я став із меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи.
71. Вірю, що здатний виконати все, що задумано.
72. У мене немає бажання глибоко вникати у проблеми моїх учнів.

Тест Локусу контролю Роттера

Інструкція: Прочитайте кожне висловлювання у парі та вирішіть, з яким із них ви згодні більшою мірою. Виберіть для кожної вправи лише один варіант - "а" або "б".

№	А	Б
1	Дети попадают в беду потому, что родители слишком часто их наказывают.	В наше время неприятности происходят с детьми чаще всего потому, что родители слишком мягко относятся к ним.
2	Многие неудачи происходят от невезения.	Неудачи людей являются результатом их собственных ошибок.
3	Одна из главных причин, почему совершаются аморальные поступки, состоит в том, что окружающие мирятся с ними.	Аморальные поступки будут происходить всегда, независимо от того, насколько усердно окружающие пытаются их предотвратить.
4	В конце концов к людям приходит заслуженное признание.	К сожалению, заслуги человека часто остаются непризнанными.
5	Мнение, что преподаватели несправедливы к учащимся, неверно.	Многие учащиеся не понимают, что их отметки могут зависеть от случайных обстоятельств.
6	Успех руководителя во многом зависит от удачного стечения обстоятельств.	Способные люди, которые не стали руководителями, сами не использовали свои возможности.
7	Как бы вы ни старались, некоторые люди все равно не будут симпатизировать вам.	Тот, кто не сумел завоевать симпатии окружающих, просто не умеет ладить с другими.
8	Наследственность играет главную роль в формировании характера и поведения человека.	Только жизненный опыт определяет характер и поведение.
9	Я часто замечал справедливость поговорки: «Чему быть – того не	По-моему, лучше принять решение и действовать, чем надеяться на судьбу.

	миновать».	
10	Для хорошего специалиста даже проверка с пристрастием не представляет затруднений.	Даже хорошо подготовленный специалист обычно не выдерживает проверки с пристрастием.
11	Успех является результатом усердной работы и мало зависит от везения.	Чтобы добиться успеха, нужно не упустить удобный случай.
12	Каждый гражданин может оказывать влияние на важные государственные решения.	Обществом управляют люди, которые выдвинуты на общественные посты, а рядовой человек мало что может сделать.
13	Когда я строю планы, то я вообще убежден, что смогу осуществить их.	Не всегда благоразумно планировать далеко вперед, потому что многое зависит от того, как сложатся обстоятельства.
14	Есть люди, о которых можно смело сказать, что они нехорошие.	В каждом человеке есть что-то хорошее.
15	Осуществление моих желаний не связано с везением.	Когда не знают как быть, подбрасывают монету. По-моему, в жизни можно часто прибегать к этому.
16	Руководителем нередко становятся благодарно счастливному стечению обстоятельств.	Чтобы стать руководителем, нужно уметь управлять людьми. Везение здесь ни при чем.
17	Большинство из нас не могут влиять сколько-нибудь серьезно на мировые события.	Принимая активное участие в общественной жизни, люди могут управлять событиями в мире.
18	Большинство людей не понимают, насколько их жизнь зависит от случайных обстоятельств.	На самом деле такая вещь, как везение, не существует.
19	Всегда нужно уметь признавать свои ошибки.	Как правило, лучше не подчеркивать своих ошибок.

20	Трудно узнать, действительно ли вы нравитесь человеку или нет.	Число ваших друзей зависит от того, насколько вы располагаете к себе других.
21	В конце концов неприятности, которые случаются с нами, уравниваются приятными событиями.	Большинство неудач являются результатом отсутствия способностей, незнания, лени или всех трех причин вместе взятых.
22	Если приложить достаточно усилий, то формализм и бездушие можно искоренить.	Есть вещи, с которыми трудно бороться, поэтому формализм и бездушие не искоренить.
23	Иногда трудно понять, на чем основываются руководители, когда они выдвигают человека на поощрение.	Поощрения зависят от того, насколько усердно человек трудится.
24	Хороший руководитель ожидает от подчиненных, чтобы они сами решали, что они должны делать.	Хороший руководитель ясно дает понять, в чем состоит работа каждого подчиненного.
25	Я часто чувствую, что мало влияю на то, что происходит со мной.	Не верю, что случай или судьба могут играть важную роль в моей жизни.
26	Люди одиноки из-за того, что не проявляют дружелюбия к окружающим.	Бесполезно слишком стараться расположить к себе людей: если ты им нравишься, то нравишься.
27	Характер человека зависит главным образом от его силы воли.	Характер человека формируется в основном в коллективе.
28	То, что со мной случается – это дело моих собственных рук.	Иногда я чувствую, что моя жизнь развивается в направлении, не зависящем от моей силы воли.
29	Я часто не могу понять, почему руководители поступают именно так, а не иначе.	В конце концов, за плохое управление организацией ответственны сами люди, которые в ней работают.

Тест емоційного інтелекту Шутте

Інструкція: Поставте цифру напроти утвердження, которая наиболее соответствует вашему состоянию, используя следующую шкалу:

Категорически не согласен = 1 / Не согласен = 2 / Трудно сказать = 3 / Согласен = 4 / Абсолютно согласен = 5

1. Я знаю, когда следует обсуждать свои проблемы с окружающими.
2. Когда на моём пути возникают препятствия, я вспоминаю ситуацию с аналогичными трудностями и преодолеваю их.
3. Я надеюсь, что я справлюсь с большинством дел, за которые я берусь.
4. Окружающие люди считают, что мне можно легко доверять.
5. Я замечаю, что мне трудно понимать невербальные сообщения других людей.
6. Некоторые значимые события моей жизни заставили меня переоценить то, что является важным, а что нет.
7. Когда мое настроение меняется, я вижу новые возможности.
8. Эмоции – одна из вещей, благодаря которой жизнь достойна, чтобы прожить ее снова.
9. Я осознаю эмоции, когда я их испытываю.
10. Я надеюсь, что случится что-то хорошее.
11. Мне нравится делиться своими эмоциями с другими людьми (окружающими).
12. Когда я испытываю положительные эмоции, я знаю, как их продлить.
13. Я устраиваю события, которые нравятся окружающим.
14. Я ищу такие занятия, которые делают меня счастливым.
15. Я отдаю отчет о невербальных сообщениях, которые я посылаю окружающим людям.
16. Я представляю себя так, что бы произвести хорошее впечатление на окружающих.
17. Когда у меня хорошее настроение, мне легче решать проблемы.
18. Когда я смотрю на выражение лица, я понимаю, какие эмоции испытывают люди.

19. Я знаю, почему меняются мои эмоции.
20. Когда я в хорошем настроении, я в состоянии придумать новые идеи.
21. Я контролирую свои эмоции.
22. Я легко распознаю эмоции, когда их испытываю.
23. Я мотивирую себя тем, что представляю себе положительный исход дела, за которое берусь.
24. Я хвалю окружающих, когда они делают что-то хорошо.
25. Я осознаю невербальные сообщения, которые посылают другие люди.
26. Когда кто-то рассказывает мне о важном событии своей жизни, я чувствую, как будто пережил это сам.
27. Когда я чувствую перемены в эмоциях, я стараюсь придумать новые идеи.
28. Когда я сталкиваюсь с испытаниями, я сдаюсь, потому что уверен в том, что я не справлюсь.
29. Я знаю, что чувствуют другие люди, лишь посмотрев на них.
30. Я помогаю людям чувствовать себя лучше, если они расстроены.
31. Я использую хорошее настроение, чтобы помочь себе преодолевать трудности.
32. Я могу сказать, что люди чувствуют, когда слышу тон их голоса.
33. Мне трудно понять, почему люди испытывают те или иные чувства .