МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВІННИЦЬКИЙ СОЦІАЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
УНІВЕРСИТЕТУ «УКРАЇНА»

Кафедра соціальних технологій
Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»
Спеціальність 053 «Психологія»

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня «магістр»

«ПСИХОЛОГІЧНІ УМОВИ ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКА ІТ СФЕРИ»

Виконав(ла): здобувач 2-го курсу магістратури,
групи ЗПЛ-22-2м-vn
заочної форми навчання

_____ Колос Ірина Андріївна

Керівник _____ к.п.н. Найчук В.В.
(підпис)

Допущено до захисту рішенням кафедри соціальних технологій
Протокол № __ від «__»_____ 2024р.
Завідувач кафедри _____ Костенко Н.І.
(підпис)

Вінниця 2024

АНОТАЦІЯ

Колос І. А. Психологічні умови подолання емоційного вигорання працівника ІТ сфери.

У дипломній роботі представлені результати теоретичного аналізу емоційного вигорання у працівників ІТ сфери. Професійний розвиток у цій галузі часто супроводжується великим обсягом роботи, високою відповідальністю та тиском щодо результативності, що може призводити до емоційного вигорання.

Також в роботі представлені результати емпіричного дослідження для вивчення емоційного вигорання серед ІТ спеціалістів, проаналізовано отримані результати. Було вияалено залежність емоційного вигорання від смисложиттєвих орієнтацій та задоволеності у певних сферах життя (кар'єра, саморозвиток, відпочинок).

Було апробовано профілактично-корекційну програму для психологічних занять з метою запобігання та подолання проявів емоційного вигорання у ІТ спеціалістів. Отримані результати можуть бути використані у практичній роботі психологів, які працюють з працівниками цієї галузі, що мають схильність до емоційного вигорання.

Ключові слова: емоційне вигорання, працівники ІТ сфери, профілактично-корекційна програма, психологічний тренінг.

ABSTRACTS

Kolos. I. A. Psychological conditions for overcoming emotional burnout of an IT worker.

The diploma presents the results of a theoretical analysis of emotional burnout in IT workers. Professional development in this area is often accompanied by a large amount of work, high responsibility and pressure for performance, which can lead to emotional burnout.

The paper also presents the results of an empirical study to examine emotional burnout among IT professionals and analyzes the results. The article reveals the dependence of emotional burnout on meaningful life orientations and satisfaction in certain areas of life (career, self-development, recreation).

A preventive and correctional program for psychological sessions was tested to prevent and overcome the manifestations of emotional burnout in IT professionals. The results obtained can be used in the practical work of psychologists working with employees in this field who are prone to emotional burnout.

Keywords: emotional burnout, IT professionals, preventive and corrective program, psychological training.

ЗМІСТ

ВСТУП 5
РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ 8
1.1. Емоційне вигорання як психологічний феномен 8
1.2. Симптоми та чинники формування емоційного вигорання 15
1.3. Особливості прояву емоційного вигорання у працівників ІТ сфери 20
1.4. Висновки до першого розділу 26
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ 29
2.1. Організація, методи та методики дослідження 29
2.2. Аналіз отриманих результатів емпіричного дослідження 34
2.3. Аналіз даних емпіричного дослідження за допомогою методів математичної статистики 39
2.4. Висновки до другого розділу 42
РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПСИХОПРОФІЛАКТИЧНИХ ЗАХОДІВ, СПРЯМОВАНИХ НА ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКА ІТ СФЕРИ 45
3.1. Методи профілактики та корекції емоційного вигорання у співробітників ІТ ґалузі 45
3.2. Розробка профілактичної програми «Психологічні умови подолання емоційного вигорання працівника ІТ сфери» 52
3.3. Оцінка ефективності розробленої профілактичної програми 54
3.4. Висновки до третього розділу 59
ВИСНОВКИ 62
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 68
ДОДАТКИ 74

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. ІТ сфера є однією з найшвидше зростаючих та динамічних галузей, де вимагається високий рівень вмінь та знань в сфері технологій. Професійний розвиток у цій галузі найчастіше супроводжується великим обсягом роботи, високою відповідальністю та тиском стосовно результативності. Ці фактори можуть призводити до психологічного навантаження та, на жаль, до емоційного вигорання серед працівників ІТ [4].

Психологічне благополуччя працівників є ключовим для їхнього продуктивного функціонування та підтримання якості роботи. Розуміння та розробка методів подолання емоційного вигорання може сприяти покращенню якості життя працівників, зменшенню текучості кадрів та підвищенню ефективності роботи в ІТ сфері. Через зростання усвідомленості про психологічні аспекти роботи та підтримку працівників, багато компаній починають приділяти більше уваги питанням психологічної безпеки та комфорту на робочому місці[17].

Ця тенденція збільшення уваги до психологічного благополуччя створює потребу в дослідженні емоційного вигорання та шляхів його подолання серед працівників ІТ сфери, а також у розробці практичних рекомендацій для працівників та роботодавців.

Широке поширення публікацій про емоційне вигорання в ІТ-сфері свідчить про загальний інтерес та актуальність цієї проблеми. Вони описують емоційне вигорання серед ІТ-працівників як наслідок інтелектуального перевантаження, нервової втоми та стресу, пов'язаного із специфікою професійної діяльності [43].

Багато дослідників синдрому емоційного вигорання відзначають складний і багаторівневий характер даного психологічного феномена (М. Буриш, Г. Діон, Л. М. Карамушка, Н. О. Левицька, М. П. Лейтер, Л. Малець, Е. Махер, В. Є. Орел, М. Л. Смульсон, Т. В. Форманюк,

Х. Дж. Фрейденбергер, У. Б. Шуфелі, В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова, С. Джексон, К. Маслач та ін.).

З урахуванням цих тенденцій, дослідження психологічних умов подолання емоційного вигорання серед працівників ІТ сфери стає дуже актуальною та важливою проблемою, яка потребує наукового розгляду та розробки практичних рекомендацій [2].

Працівники в ІТ сфері часто стикаються з емоційним вигоранням, і це може негативно впливати на їхню психологічну та фізичну стійкість, а також на якість їхньої роботи. Емоційне вигорання є серйозною психологічною проблемою, яка може виникнути у результаті тривалого стресу, великої робочої навантаженості, тиску та інших факторів, характерних для ІТ сфери.

Об`єктом дослідження є психологічні умови подолання емоційного вигорання. Дана робота спрямована на розуміння цього психологічного явища та пошук способів, які допоможуть працівникам подолати емоційне вигорання та покращити їхнє психологічне благополуччя на робочому місці.

Предметом дослідження є емоційне вигорання працівників у ІТ сфері.

Мета дослідження: вивчення особливостей прояву емоційного вигорання фахівців ІТ сфери та пошук ефективних методів її подолання дослідити які психологічні умову, допоможуть подолати це явище.

В основу дослідження було покладено таку **гіпотезу**: працівники ІТ сфери в силу специфіки своєї професійної діяльності мають достатньо виражений рівень емоційного вигорання.

Завдання дослідження:

1. Провести аналіз літератури по темі емоційного вигорання.
2. Проаналізувати стан проблеми емоційного вигорання в ІТ сфері.
3. Розробити програму емпіричного дослідження.
4. Привести кількісний та якісний аналіз емпіричних даних.
5. Розробити та впровадити програму, спрямовану подолання емоційного вигорання фахівців ІТ.

Для дослідження емоційного вигорання **використовувалися наступні методики:**

1. Діагностика професійого вигорання (К. Маслач, С. Джексон);
2. Дослідження синдрому «вигорання» (Дж. Грінберг);
3. Тест смисложиттєвих орієнтацій (Джеймс Крамб і Леонардо Махолік);
4. Методика «Колесо життєвого балансу» (Пол Майєр).

Теоретична новизна дослідження полягає в тому, що встановлено залежність динаміки емоційного вигорання фахівців ІТ сфери від смисложиттєвих орієнтацій людини (Цілі в житті, процес життя та його насиченість, результативність та задоволеність самореалізацією). Також було встановлено зв'язок емоційного вигорання з такими сферами життя як кар'єра, саморозвиток та відпочинок.

Практична значущість результатів дослідження полягає в можливості впровадження програми психологічної профілактики емоційного вигорання під час супроводу працівників ІТ сфери. Це сприятиме підвищенню продуктивності та загального благополуччя у робочих колективах.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дослідження було представлено на VI психологічному форумі «Розвиток та реабілітація в умовах сьогодення» та на XXIV науково-практичній конференції «Наука і навчальний процес».

Структура роботи: Структура та обсяг наукової роботи зумовлені логікою розв'язання поставленої мети дослідження. Дослідження складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел і додатків. Загальний обсяг тексту складає 70 сторінок, основний текст викладено на 55 сторінках.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ

1.1. Емоційне вигорання як психологічний феномен

Емоційне вигорання, також відоме як професійне вигорання або «burnout», є складним психологічним феноменом, який стає все більш актуальним у сучасному суспільстві [8].

Емоційне вигорання - це психологічний стан, який виникає внаслідок тривалого емоційного та психологічного стресу, пов'язаного із надмірними вимогами на роботі або іншими сферами життя. Цей феномен характеризується втратою мотивації, втомою, втратою віри в себе та власну компетентність, а також відчуттям виснаження [10].

Згідно із даними ВООЗ, вигорання було включене до 11-го перегляду Міжнародної класифікації хвороб [МКХ-11] як професійне явище, і воно не розглядається як медичний стан (World Health Organization [WHO], 2019). МКХ-11 дає визначення вигоранню, описуючи його як "синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, який не вдалося успішно подолати" (ICD-11for Mortality and Morbidity Statistics, QD85 Burnout).

За МКХ-11 синдром емоційного вигорання характеризується трьома аспектами:

1) відчуття виснаження або відсутності енергії;

2) підвищена психічна відстороненість від роботи, або почуття негативізму чи цинізму, пов’язані з роботою;

3) відчуття неефективності та відсутності досягнень. (ICD-11 for Mortality and Morbidity Statistics, QD85 Burnout)

На сьогоднішній день вигорання не визнається окремим психічним розладом у поточному виданні (з 2013 року) Діагностичного і статистичного посібника з психічних розладів (DSM-5).

Феномен емоційного вигорання розглядається лише в професійному контексті, в рамках взаємодії людини з її професійною діяльністю. Дослідження вигорання в 1980-90-х роках були спрямовані переважно на професії, пов'язані з роботою з людьми (Маслач і Лейтер, 1999; Пайнс і Каннер, 1982) [26].

Вперше було описано та визначено термін "вигорання" (англ. burnout) у статті Фройденбергера (1974), де вказується, що вигорання включає наступні характеристики:

- фізичні симптоми: втома, часті головні болі, шлунково-кишкові розлади, безсоння, задишка;

- поведінкові ознаки: розчарування, гнів, підозріле ставлення, відчуття всемогутності або надмірної впевненості, цинізм, ознаки депресії (Фройденбергер, 1974, p. 161) [46].

Фройденбергер не вигадав термін, але систематично описав визначення, яке він і його колеги використовували для опису свого психічного стану на робочому місці, обумовленого тривалим робочим стресом (Гайнеман і Гайнеман, 2017).

У своїй статті з 1974 року Фройденбергер підкреслив, що вигорання виникає через вплив організаційних чинників, таких як робочі завдання, які потребують інтенсивного емоційного напруження, співпереживання, особистої залученості та міцної внутрішньої мотивації [41]. Водночас, робота, яка супроводжується такими емоційними переживаннями, часто є недостатньо оплачуваною та дуже виснажливою. Крім того, Фройденбергер (1974) вказав на особистісні риси людей, які більш схильні до вигорання, зокрема відданість, лояльність та ідейність.

У 1981 році був розроблений опитувальник «MBI (The Maslach Burnout Inventory)», призначений для виявлення та вимірювання проявів вигорання (К. Маслач, 1981). За протягом 25 років його застосування сфера його застосування пройшла еволюцію від професій "суб'єкт-суб'єктного" типу до "суб'єкт-об'єктного" (включаючи металургів, операторів телефонних станцій

та інших). Вигорання тепер розглядається як форма трудового стресу, пов'язана з такими явищами, як організаційна культура, задоволеність роботою та стабільність персоналу [30].

Аналітичний етап досліджень щодо загального концепту вигорання був відзначений інтенсивним дослідженням різних форм, проявів і закономірностей вигорання, і завершився розширенням розуміння суті цього синдрому. Протягом цього періоду було сформовано уявлення про вигорання як наслідок хронічного стресу на робочому місці, але також як його результат (за словами К. Маслач). Також були виявлені шість організаційних факторів, які впливають на розвиток вигорання: 1) обсяг робочого навантаження; 2) рівень контролю та автономії працівника; 3) сприйняття винагороди; 4) психологічна взаємодія працівника з роботою та колегами; 5) сприйняття справедливості; 6) відповідність цінностей працівника декларованим або прихованим цінностям організації [5].

Для вимірювання показників вигорання стала застосовуватися низка опитувальників: «MBI (The Maslach Burnout Inventory)», «SBS (The Staff Burnout Scale)», «The Tedium Scale» та ін. Вигорання вивчається не тільки у представників «хелперських професій», а й у військовослужбовців, працівників офісів, керівників, представників професій «несоціальної сфери» (льотчиків, програмістів та ін.). Здійснювалися кроскультурні дослідження вигорання; вивчалось «залучення» – антипод вигорання – спрямованість на роботу, ентузіазм, позитивне ставлення до своєї праці (К. Маслач). Даний етап досліджень увінчався вибудовуванням внутрішньої структури вигорання та переходом від фрагментарного, парціального аналізу до дослідження його як цілісного феномену, що призвело до сприйняття феномену вигорання не як психічного стану, а як психічного процесу [36].

Таким чином, аналітичний етап завершився переходом від статичного уявлення про феномен вигорання до сприйняття його як динамічної структури, що дає інформацію про його трансформації в часі.

Найбільш загально прийнятою є концепція вигорання, запропонована К. Маслач і С. Джексон [49]. Згідно з цією концепцією, психічне вигорання визначається як "стан фізичного, емоційного і когнітивного виснаження." Психологи зауважують, що "вигорання не включає втрату творчого потенціалу, але полягає в емоційному виснаженні, що виникає внаслідок стресу під час міжособистісного взаємодії". Цей синдром включає три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень.

Згідно з В. Бойком, структура вигорання включає три фази, які можна описати так:

Фаза напруги, характеризується симптомами, включаючи переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, почуття «загнаності у клітку», тривогу і депресію.

Фаза резистенції, включає симптоми, такі як еадекватне вибіркове емоційне реагування, емоційно-моральну дезорієнтацію, розширення сфери економії емоцій, редукцію професійних обов’язків.

Фаза виснаження, характеризується симптомами, такими як емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість (деперсоналізація), психосоматичні та психовегетативні порушення [7].

Ф. Сторлі провела дослідження емоційного вигорання серед медсестер, які працюють у кардіологічному відділенні, і прийшла до висновку, що цей синдром виникає внаслідок конфлікту з реальністю, коли людський дух стикається з неприйнятнними обставинами [13]. Це призводить до «професійного аутизму», де необхідна робота виконується, але відсутній емоційний зв'язок, який може перетворити завдання у творчий процес.

Американський психолог Г. Черніз (Cary Cherniss) проводив дослідження професійного життя працівників у сфері соціальної роботи та висунув тезу, що вигорання - це психологічна віддача особи від професійної діяльності через надмірний стрес або незадоволеність. Цей феномен виникає тоді, коли почуття покликання перетворюється в рутину [32]. Особа вже не

живе для роботи, а працює, щоб просто вижити. Іншими словами, він означає втрату ентузіазму, мотивації і почуття місії в роботі.

За Г. Чернізом, процес вигорання включає три стадії. Перша стадія - відчуття впливу робочих стресорів, яке проявляється в настанні тривалого стресового стану, викликаного дисбалансом між вимогами, які ставляться до особистості, та її психологічними ресурсами. Зазвичай це призводить до другої стадії - напруги, яка виявляється у короткострокових емоційних реакціях, характеризується тривожністю, стомленістю, дратівливістю і відчуттям виснаження. На третій стадії, яку можна назвати психологічним адаптацією або захисним механізмом, відбуваються помітні зміни в стосунках та поведінці, проявляються через різні форми апатії, цинічного або відстороненого ставлення до потреб інших [11].

Модель американських психологів з Університету міста Ошкош, Б. Пельмана та Е. Хартмана (Baron Perlman, E. Alan Hartman), є такою ж важливою. Вони вважають, що вигорання є складною конструкцією з багатьма складовими, і його дослідження не можна обмежити однією. У своєму аналізі цього явища вони не лише надають новий вигляд феномену як реакції особистості на тривалий емоційний стрес, але і виділяють його компоненти: (а) емоційне або фізичне виснаження; (б) зниження робочої продуктивності; (в) наддеперсоналізація [19]. В їхній моделі також акцентується увага на тому, що індивідуальні особливості особистості, робочий і соціальний контекст є факторами, що впливають на появу стресу та вигорання, і здатність особистості до подолання цих факторів впливає на розвиток вигорання[48].

Розглянемо модель вигорання, розроблену дослідниками Р. Венінгом і Дж. Спредлі (R. L. Veninga and J. P. Spradley) [27]. Вона включає в себе п'ять чітко визначених стадій:

- Перша стадія - "медовий місяць". Ця стадія характеризується почуттям захоплення, ентузіазму і гордості від нової роботи. На цій стадії особа витрачає багато енергії, що в майбутньому може призвести до негативних наслідків.

- Наступна стадія - "дефіцит палива". На цій стадії з'являються симптоми, такі як загальне відчуття втоми, втрата енергії та неефективність. Людина відчуває незадоволення роботою, знижується якість сну, і це свідчить про майбутні труднощі. Ця порушення рівноваги може призвести до збільшення споживання алкоголю та куріння.

- Третя стадія - "стадія хронічних симптомів". На цій стадії фізичні симптоми, які проявилися раніше, стають більш вираженими і акцентованими, і можуть призвести до фізичних захворювань. Внаслідок втоми та відсутності енергії з'являються такі емоційні реакції, як гнів, роздратування та депресія.

- Стадія "криза". З часом симптоми можуть перерости в гострі психосоматичні розлади, такі як виразка шлунку, сильні головні болі, хронічний біль у спині, підвищений артеріальний тиск, порушення сну та інші. Одночасно з цим розвиваються механізми уникання або втечі від зростаючого відчуття невпевненості, песимістичного погляду на життя та загальної пригніченості.

- На останній, п'ятій стадії, яку називають "впирання в стіну", відбувається повна дезадаптація. Особистість втрачає здатність адаптуватися до життєвих обставин через нездатність використовувати механізми подолання стресу.

Ця модель докладно описує процес та симптоми емоційного вигорання. Нездатність особистості використовувати механізми подолання стресу та неспроможність бути гнучким до обставин призводять до розвитку вигорання особистості [25].

Питання професійного вигорання також розглядається в роботі Дж. Грінберга "Управління стресом". Автор вказує, що працівники відчувають сильний стрес у різних ситуаціях, таких як, коли цілі не зрозумілі, коли виникає конфлікт вимог, коли надається або надто багато, або надто мало роботи, коли вони мають мало впливу на рішення, що їх стосуються, або коли на них покладають відповідальність за роботу інших людей [3].

Дж. Грінберг також наголошує, що часті фрустрації на роботі можуть призвести до синдрому емоційного та фізичного виснаження, який він називає вигоранням. Отже, вигорання визначається Дж. Грінбергом як синдром, який включає в себе психічне і фізичне виснаження. Це є реакцією на роботу і включає психологічні, психофізичні та поведінкові аспекти. За словами Дж. Грінберга, симптомами вигорання є погіршення почуття гумору, скорочення часу на відпочинок та обідні перерви, постійні скарги на самопочуття, відчуття відсутності спільноти з оточенням, зниження продуктивності на роботі, почуття "застрягнення" і депресія [6].

Наукова база, яка стосується вивчення феномену емоційного вигорання, зростає протягом останніх 40 років. Проте, дотепер ми не маємо однозначного розуміння його етимології та того, які чинники найбільше впливають на його виникнення. В цей час найбільше досліджень підтверджують, що коли робочі вимоги, будь то організаційні або соціальні, перевищують особистісні ресурси людини, це призводить до переживання симптомів вигорання [37].

Тому, варто продовжувати дослідження різних чинників, які потенційно впливають на рівень вигорання. Спроби розкрити його складові, а також з'ясувати, як організаційні та соціальні умови впливають на вигорання, є важливими для покращення якості життя та продуктивності людей на робочих місцях. Наше розуміння вигорання і його механізмів може вказати на способи попередження та лікування цього явища, зокрема за допомогою покращення умов праці, збільшення психологічної підтримки працівників та розвитку стратегій управління стресом [33]. В цьому контексті, подальші дослідження збагачують нашу базу знань і сприяють зменшенню впливу емоційного вигорання на професійні та особисті сфери життя людей.

1.2. Симптоми та чинники формування емоційного вигорання

Емоційне вигорання (за К. Маслач і С. Джексон) складається з 3 основних компонентів. Характеристика цих компонентів більш детально розглянута в таблиці 1.1.

Таблиця 1.1.

Основні компоненти емоційного вигорання

Компонент емоційного вигорання	***Характеристика компоненту***
Емоційне виснаження	Зниження прояву емоційних реакцій на те, що відбувається, апатія, агресивність, злість, гнів, тривожність, дратівливість, симптоми депресивного стану
Деперсоналізація	Знеособлення інших людей, негативізм, цинічність установок і почуттів по відношенню до навколишнього.
Редуція особистих досягнень	Негативне оцінювання своєї особистості і себе як професіонала, негативізм по відношенню до трудових обов’язків, зниження рівня професійної мотивації

Особливості багатьох професій можуть викликати такі симптоми синдрому емоційного вигорання [16]:

- Емоційна відстороненість, яка виявляється у повному або частковому виключенні переживань, почуттів і емоцій, пов'язаних з професійною діяльністю.
- Дефіцит емоційної сфери, що проявляється у відчутті відсутності здатності співчування та емоційної участі у подіях.

- Особистісна відстороненість, яка виявляється в втраті інтересу до інших людей, де оточуючі сприймаються виключно як об'єкти для маніпуляцій.

- Психосоматичні та психовегетативні порушення, соматизація, що можуть виникати навіть при думці про суб'єктів своєї робочої діяльності.

Окрім ознак як механізму психологічного захисту, дослідники визначають загальні прояви синдрому емоційного вигорання [15]:

1. *Фізичні прояви:* включають стомлення, зміну ваги, порушення сну та безсоння, атаки задишки, тошноту та блювоту, запаморочення, надмірну потім, дрожіння, підвищений артеріальний тиск, запальні захворювання шкіри, а також проблеми із серцево-судинною системою та шлунково-кишковим трактом.

2. *Емоційні прояви:* включають обмеженість або відсутність прояву емоцій та почуттів, песимізм, апатію, цинічність та безчутливість, агресію, гнів, тривожність, складності з концентрацією уваги, втрату інтересів, ідеалів, надій, планів і професійних перспектив, а також сильне відчуття самотності.

3. *Поведінкові прояви:* охоплюють працю, що перевищує 45 годин на тиждень, байдужість до їжі, мінімальну фізичну активність, шкідливі звички, такі як алкоголізм і куріння, збільшену частоту і ймовірність нещасних випадків, включаючи падіння, травми та аварії.

4. *Інтелектуальні прояви:* виражаються у відмові від нововведень у професійній сфері та альтернативних підходів до розв'язання робочих завдань, низький інтерес до нововведень і творчих підходів у вирішенні завдань.

5. *Соціальні прояви:* включають значне зниження соціальної активності, обмеження контактів з оточуючими, втрату інтересу до хобі, дозвілля і інтересів, а також відчуття ізольованості і самотності, нерозуміння з боку інших людей.

Е. Махер ідентифікує наступні прояви професійного вигорання: фізична втома, проблеми із сном, негативне ставлення до клієнтів і роботи, обмежений набір дій, вживання шкідливих речовин (тютюн, кава, алкоголь, наркотики),

втрата апетиту або їжа на заспокоєння, негативне сприйняття власного "Я", вияви агресії (роздратованість, напруженість, тривожність, гнів тощо), підавлені настрій та співпов'язані з ним емоції (цинізм, песимізм, безнадійність, апатія, депресія, відсутність життєвого смислу і інших), а також почуття вини та інші [18].

К. Маслач розподіляє симптоми професійного вигорання у три категорії :

а) *Фізичні симптоми*, які включають втому, відчуття виснаження, збільшену чутливість до змін зовнішнього середовища, астенізацію, часті головні болі, розлади шлунково-кишкового тракту, вагові зміни, задишку і безсоння.

б) *Поведінкові симптоми*, до яких відносяться відчуття важкості у роботі, недостатньо фізичних сил, затримки на робочому місці після закінчення робочого дня, зниження ентузіазму, легкість виникнення почуття гніву, дратівливість, підозрілість, почуття всевладності (коли особа відчуває владу над долею пацієнта), нездатність до прийняття рішень, дистанціювання від пацієнтів і бажання відчуження від колег, посилене відчуття відповідальності за пацієнтів, збільшене уникнення роботи, а також зловживання алкоголем і (або) наркотиками.

в) *Психологічні симптоми*, серед яких відчуття фрустрації, безпорадності і безнадійності, почуття тривоги, нудьги, зменшення ентузіазму, почуття образи, розчарування, невпевненість, відчуття провини, непотрібності, легка виникається агресія, дратівливість, підозрілість, ригідність і загальний негативний настрій щодо життєвих перспектив.

Л. Юр'єва розглядає синдром професійного вигорання як системний явище, виявляючи його симптоми на чотирьох рівнях [40]:

1. *Емоційний рівень*, який включає втрату почуття гумору, роздратованість, почуття образи і суму, стійкий депресивний настрій, відчуття некомпетентності у сімейному житті, почуття провини, апатію та пасивність.

2. *Когнітивний рівень*, де спостерігаються труднощі у концентрації уваги, ригідність у мисленні, підозріліть щодо партнера, формальне та відчужене мислення, а також нав'язливі думки, такі як намір зробити щось наперекір або помститися.

3. *Поведінковий рівень*, де спостерігається ухилення від професійної діяльності, зменшення кількості контактів з колегами і клієнтами, прагнення витрачати якомога менше часу на виконання робочих обов'язків, стереотипна і нееластична поведінка, а також девіантні форми поведінки, такі як надмірне вживання алкоголю, тютюну або наркотиків.

4. *Соматичний рівень*, який охоплює фізичні симптоми, такі як втома, млявість, порушення сну та інші фізичні порушення. Вигорання часто супроводжується не лише психологічним і емоційним виснаженням, але і фізичним відходом від активності як реакцією на надмірний стрес або незадоволеність.

Дослідники, що досліджують формування і розвиток емоційного вигорання, такі як Н.А. Амінов, В. В. Бойко та інші, ідентифікували та проаналізували три основні фактори, які виявилися найбільш впливовими на виникнення цього явища. Ці фактори включають в себе особистісний, рольовий і організаційний [22]. Далі ми розглянемо кожен з цих факторів більш детально.

1.) *Особистісний фактор*. Результати проведених досліджень щодо взаємозв'язку особистісних особливостей та емоційного вигорання не підтверджують впливу таких характеристик особистості, як вік, сімейний статус та стаж професійної діяльності на виникнення цього синдрому.

Дослідник Дж. Фройденбергер, який вперше звернув увагу на вивчення РЕВ, описує осіб, які можуть бути схильними до його розвитку як співчутливих, готових до компромісів, емпатичних, гуманних, м'яких, ідеалістичних, з вираженою спрямованістю на відносини з іншими, але водночас вони можуть бути нестійкими, інтровертованими, схильними до самоаналізу та мають нахили до нав'язлих думок.

В.В. Бойко, у свою чергу, виділяє інші особистісні риси фахівців, які можуть сприяти формуванню та розвитку емоційного вигорання, такі як схильність до емоційної віддаленості, схильність до надмірних переживань від негативних аспектів професійної діяльності та низька мотивація до емоційної віддачі у роботі [14].

2) *Рольовий фактор*. На сьогоднішній день є докази взаємозв'язку між конфліктністю ролей, невизначеністю ролей та виявами емоційного вигорання. Важливо відзначити, що виплнення робочих обов'язків у ситуації, коли відповідальність рівномірно розподілена між співробітниками, може запобігти розвитку емоційного вигорання. Навпаки, у випадках, коли відповідальність недиференційовано або нерівномірно розподілена, існує значно вища ймовірність розвитку емоційного вигорання, навіть у випадку низького робочого навантаження.

3) *Організаційний фактор*. Виникнення емоційного вигорання тісно пов'язане з умовами інтенсивної психоемоційної активності на робочому місці. Ця активність обумовлена інтенсивним емоційним міжособистісним спілкуванням, високим ступенем навантаження на сприйняття, увагу та пам'ять, а також збільшеною вимогою до систем обробки та інтерпретації інформації, а також прийняття відповідальних рішень. Організаційні фактори, такі як неефективна організація трудової діяльності та несприятлива психологічна атмосфера в колективі, також можуть підвищувати ризик виникнення та розвитку синдрому емоційного вигорання.

Отже, емоційне вигорання розглядається як один з аспектів професійної деформації особистості і вважається психологічним механізмом захисту від психічного перенапруження. Різні автори надають різні визначення для терміну "емоційного вигорання", але всі ці визначення відзначають, що емоційне вигорання пов'язане із психічним та емоційним виснаженням, а також фізичною втомою, спричиненою надмірними психоемоційними навантаженнями, що виникають унаслідок виконання професійної діяльності.

1.3. Особливості прояву емоційного вигорання у працівників ІТ сфери

Емоційне вигорання є значущою проблемою для працівників в інформаційно-технологічній (ІТ) сфері. Цей сектор відзначається високим темпом, тиском на результат і постійними технологічними змінами, що може призвести до серйозних проблем зі здоров'ям та психічним станом працівників.

Сама сфера професійної діяльності у сфері ІТ веде до її постійної еволюції і набуває різноманітних аспектів, внаслідок чого висуваються високі вимоги до її виконавців. Фахівцям в цій галузі доводиться постійно самовдосконалювати свої професійні навички, навчатися новим речам, освоювати різні мови програмування та методи роботи. Окрім технічних аспектів, вимоги до комунікативних здібностей спеціалістів ІТ також зростають. Сьогодні вони зазвичай працюють в командах, спільно розробляючи проекти та взаємодіючи з клієнтами та посередниками [12].

Усе це може створювати психологічну напругу для професіонала, оскільки він зобов'язаний виконувати завдання з високим ступенем відданості та уваги. Очевидно, що такий рівень напруги може призвести до негативних психологічних проявів, серед яких основним є вигорання.

Наукові публікації, які стосуються психологічних особливостей працівників сфери ІТ зустрічаються не часто. Аналіз специфіки завдань у галузі програмування та питань професійних та особистісних якостей програмістів в різні часи вивчали психологи та педагоги, включаючи Ю. Бабайова, Ф. Брукса, Г. Вейнберга, Н. Вірта, В. Волконську та інших. Дослідники переконані, що професійні програмісти мають свої характеристики, якості та особливості мислення, які мають бути характерними для програмістів.

У професійному середовищі фахівців ІТ існує значний попит на практичні дослідження, спрямовані на вивчення синдрому емоційного

вигорання. Форуми та спільноти програмістів, такі як Habr, активно обговорюють психологічні труднощі, з якими зіштовхуються ці фахівці під час своєї професійної діяльності. Програмісти розповідають про свої власні досвіди вигорання і можливі шляхи подолання цього стану. Враховуючи цю ситуацію та складність професії, в якій вони працюють, доцільним є проведення досліджень щодо проблеми вигорання серед фахівців IT [43].

За словами Н. Панасенко, професія IT спеціаліста має свої переваги і недоліки. До переваг відносять постійну можливість професійного зростання, високий попит на ринку праці, високу заробітну плату та можливість працювати без диплома.

До недоліків відносять те, що те, що зрозуміло IT спеціалісту, не завжди очевидно для користувачів, що може вимагати багато пояснень. Іноді праця вимагає роботи в авральному режимі, що може призвести до стресу та перенавантаження. Довгі години за комп'ютером можуть негативно позначитися на здоров'ї. Рутинність завдань також є однією з недоліків. Праця IT спеціаліста також може вплинути на його характер [47].

В своєму дослідженні І. В. Забара, базуючись на результатах наукових робіт С. Т. Джанерьян і І. Г. Кокуріної, ідентифікувала різні групи фахівців у галузі IT з різним ставленням до своєї професійної діяльності [1]. Ці групи включали ціннісно налаштованих спеціалістів, споживачів технологій і тих, чиє ставлення до роботи було несформованим або дифузним. Результати дослідження І. В. Забари показали, що емоційне вигорання у фахівців у сфері IT із ціннісним ставленням до своєї роботи пов'язано з певними особистісними рисами:

- високий рівень его-напруженості,
- почуття провини та велика тривожність.

У програмістів із споживачо-технологічним підходом виявили зв'язок з такими особистісними рисами, як збереження емоцій, низький рівень зобов'язаності, нерішучість та інтроверсія.

У тих, чиє ставлення до роботи було середнім, спостерігали взаємозв'язок із особистісними рисами, такими як збереження емоцій, підозрілість, прямолінійність, низький контроль над собою [38].

Спеціалісти із несформованим (дифузним) ставленням до професійної діяльності виявили наступні особистісні риси, що пов'язані із емоційним вигоранням: закритість, високий інтелект, низьке відчуття "Я", нерішучість, почуття провини, висока его-напруженість та велика тривожність.

Крім того, було встановлено автором, що прояви емоційного вигорання у фахівців ІТ обумовлені типом їх ціннісно-смислового ставлення до професійної діяльності. Важливо відзначити, що при емоційному вигоранні серед фахівців ІТ найвищий рівень прояву спостерігається на фазі "резистенція", порівняно з фазами "напруга" і "виснаження", незалежно від їхнього типу ціннісно-смислового ставлення.

В своєму дослідженні, Т. Ю. Шликова, Є. І. Бараєва і В. В. Кулиба розглядали взаємозв'язок емоційного вигорання і емоційного інтелекту. Вони виявили значущий негативний зв'язок між цими явищами, як в окремих симптомах, так і загалом.

Вчені з Університету Гетеборгу, Е. Мелблом і Л. Грен, провели дослідження, що націлене на розуміння взаємозв'язку особистісних характеристик та проявів професійного вигорання. Для цієї мети вони використовували п'ятифакторний опитувальник особистості (5PFQ) та методику "Діагностика професійного вигорання" від К. Маслач (MBI) [49].

Результати дослідження показали, що розробники з високими показниками нейротизму, що характеризується емоційною нестійкістю, тривогою та низькою самоповагою, виявили вищий рівень вигорання. Шведські вчені рекомендують ІТ-компаніям використовувати отримані результати при діагностиці особистостей працівників, включаючи нових та існуючих працівників, для профілактики вигорання [24]. Рекомендується проводити регулярне тестування рівня емоційного вигорання, з особливою увагою до працівників із вищим ризиком вигорання. Зауважено також, що при

прийомі на роботу необхідно оцінювати кандидатів не лише на основі результатів особистісних опитувань та не відхиляти кандидатів із високим показником нейротизму. Це зумовлено тим, що схильність до вигорання залежить не тільки від нейротизму, і може бути зменшена іншими факторами, такими як рішучість на роботі [39].

У ході свого дослідження емоційного вигорання у програмістів О. Шнайдер виявив, що здатність контролювати свою поведінку через регулювання емоцій пов'язана із вигоранням. Він робить припущення, що коли людині не вдається знайти оптимальний і адекватний спосіб вираження своїх емоцій під час професійної діяльності, ця діяльність стає менш задовільною, і емоції стають заважаючим чинником, який гальмує мотивацію [42].

Один із нових аспектів у психологічних дослідженнях, який може бути перспективним у цьому контексті, - це "емоційний інтелект". Згідно з поглядом Д. Люсіна, емоційний інтелект має подвійну природу. З одного боку, це когнітивна частина (здатність розпізнавати, ідентифікувати та вербально оцінювати емоції, розуміти процес формування та розвитку емоцій, визначати їх причинно-наслідкові зв'язки). З іншого боку, це особистісний аспект (спрямованість особистості на сферу емоцій, увага до внутрішнього світу як власного, так і інших, здатність переживати емоції та одночасно контролювати їх зовнішні вирази). Для програмістів, які надають перевагу інтелектуальним здібностям, емоційний інтелект може виступати як зв'язуюче ланку між когнітивними та емоційними аспектами, і він може слугувати ресурсом для вирішення конфліктів між професійними завданнями та умовами роботи. Емоційний інтелект може вирішувати завдання в когнітивній, емоційній та комунікативній сферах.

Згідно з Е.Дейкстрою, програмістам також необхідні певні психологічні і загальнолюдські властивості:

- Вміння співпрацювати в колективі, оскільки більшість серйозних розробок вимагають колективної роботи. Успіх всього проекту залежить від взаєморозуміння, розподілу обов'язків і взаємин в колективі.

- Вміння взаємодіяти з користувачем: професійний програміст повинен розуміти потреби користувача, оцінювати зручність інтерфейсів, а також навчати користувачів використовувати нові системи і інструменти.
- Психологічні знання, які сприяють ефективному спілкуванню з користувачами.
- Здатність розуміти інтелектуальні концепції, необхідні для розуміння програм.
- Дотримання загальних етичних стандартів і правил.
- Здатність чітко ідентифікувати справжні проблеми та відкидати те, що не має відношення до завдання.
- Здатність виявляти випадки, де можна застосувати теоретичні знання, самостійно розглядаючи їх застосування або звертаючись за порадою до більш досвідчених програмістів.
- Здатність подолати невдачі, не ламаючи своє самолюбство, і шукати альтернативні шляхи вирішення завдань.

Емоційне вигорання в IT сфері може виникати під впливом певних факторів, які можна поділити на дві категорії: зовнішні і внутрішні.

Зовнішні фактори, пов'язані з особливостями професійної діяльності, включають хронічно напружену психоемоційну діяльність, що виникає внаслідок інтенсивного спілкування та впливу на партнерів; нестабільна організація діяльності; підвищена відповідальність за виконані функції та операції; високі вимоги керівництва; атмосфера професійної діяльності, насичена конфліктами, які виникають як між начальником і підлеглими (вертикальні конфлікти), так і між колегами (горизонтальні конфлікти) [20].

Додатково, до зовнішніх факторів, які сприяють вигоранню в IT сфері, включають:

- Подовжені та непередбачувані години праці.
- Постійні вимоги та короткі терміни виконання завдань.
- Багато звернень, офіційних і неофіційних, які потребують уваги цілодобово та без вихідних.

- Очікування реагування на системні помилки та надання допомоги користувачам в будь-який час.
- Переведення з одного проекту на інший з невеликими перервами.
- Вимоги до експертності в декількох галузях IT в деяких компаніях.
- Постійне навчання та адаптація до швидко розвиваючихся технологій.
- Зростаючий конкурентний тиск через збільшену кількість фахівців.
- Невідмежність роботи від особистого життя.
- Бюджетні обмеження, що можуть призвести до недостатньої кількості персоналу та перенавантаження працівників.

До внутрішніх факторів, які сприяють вигоранню та пов'язані з індивідуальними особливостями людини, включають такі аспекти:

- Схильність до емоційної ригідності: Це означає обмеженість у вираженні своїх емоцій та тенденцію до стриманих реакцій.
- Інтенсивність сприйняття та переживання обставин діяльності: Люди з цією рисою реагують більш гостро на події та стресори в робочому середовищі.
- Слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності: Сюди включається низький рівень емпатії, що впливає на здатність відчувати та розуміти емоції інших.
- Моральні дефекти та дезорієнтація особистості: Це може впливати на моральні цінності та етичні стандарти у роботі.
- Висока самоекзигентність: Схильність до встановлення надмірних вимог до самих себе, що може призвести до постійного стресу та невдоволеності результатами роботи.
- Перфекціонізм: Прагнення до ідеальності в кожній деталі, що може стати джерелом тривожності та стресу, оскільки реальні проекти часто обмежені часом і ресурсами.

- Високий рівень внутрішнього конфлікту: Внутрішні суперечності і сумніви щодо професійного вибору або ефективності можуть збільшити психологічний тиск.
- Брак саморегуляції: Неспроможність керувати емоціями та стресом може призвести до вигорання в умовах високого тиску.
- Недостатність психологічного захисту: Відсутність адаптивних механізмів для подолання стресу і подібних ситуацій може призвести до перевантаження.

Важливо відзначити, що специфіка діяльності працівників IT призводить до значного психологічного навантаження. Робітники в галузі IT постійно перебувають у стані психологічного когнітивного напруження та інтелектуальної концентрації. Їм часто доводиться працювати в надмірному режимі, в сидячому положенні, що сприяє гіподинамії. Значну кількість виробничих ситуацій відзначають непорозуміння з клієнтами та керівництвом, які не завжди розуміють специфіку завдань у сфері програмування [23].

У подоланні симптомів професійного вигорання серед програмістів грає важливу роль здатність особистості до саморегуляції та керування своїми емоціями. Тому важливо приділити більше уваги цьому аспекту та застосовувати профілактичні та корекційні заходи психологічної підтримки, що забезпечать сприятливі умови для праці та сприятимуть успішній та продуктивній діяльності фахівців у галузі IT.

1.4. Висновки до першого розділу

На основі теоретичного аналізу проблеми дослідження емоційного вигорання у працівників IT сфери, його структури, симптомів та причин виникнення зроблено наступні висновки:

Емоційне вигорання - це синдром, що розвивається внаслідок довготривалого стресу та призводить до загального виснаження фізичного та

психологічного стану людини, спостерігається у ІТ спеціалістів і пов'язане з особливостями їх професійної діяльності.

Структура емоційного вигорання, за Р. Венінга і Дж. Спредлі, являє собою послідовність п’ятьох фаз:

1. "Медовий місяць" - ентузіазм до роботи, витрати енергії.
2. "Дефіцит палива" - втома, втрата енергії, незадоволення.
3. "Стадія хронічних симптомів" - фізичні та емоційні симптоми, можуть призвести до фізичних захворювань.
4. "Криза" - психосоматичні розлади, механізми уникання.
5. "Впирання в стіну" - повна дезадаптація, втрата здатності до адаптації.

Особливості багатьох професій можуть викликати такі симптоми синдрому емоційного вигорання:

- Емоційна відстороненість, яка виявляється у повному або частковому виключенні переживань, почуттів і емоцій, пов'язаних з професійною діяльністю.
- Дефіцит емоційної сфери, що проявляється у відчутті відсутності здатності співчування та емоційної участі у подіях.
- Особистісна відстороненість, яка виявляється в втраті інтересу до інших людей, де оточуючі сприймаються виключно як об'єкти для маніпуляцій.
- Психосоматичні та психовегетативні порушення, соматизація, що можуть виникати навіть при думці про суб'єктів своєї робочої діяльності.

Професійне вигорання виникає через вплив певних факторів, які можна поділити на зовнішні та внутрішні аспекти. Зокрема, серед зовнішніх факторів, пов'язаних з особливостями професійної діяльності, найважливішими є:

- Постійний психоемоційний навантаження, що виникає внаслідок інтенсивного спілкування та взаємодії з партнерами.
- Нестабільна організація діяльності або навколишнє середовище на робочому місці.

- Високий рівень відповідальності за виконання функцій та операцій, а також вимогливість з боку керівництва.
- Напружена психологічна атмосфера на роботі, яка виражається в конфліктах, як "по вертикалі" між начальством і підлеглими, так і "по горизонталі" між колегами.

До внутрішніх факторів виникнення вигорання, пов'язаними з індивідуальними особливостями людини, можна відзначити наступні:

- Наклонність до емоційної жорсткості.
- Високий рівень сприйняття та відчуття обставин, пов'язаних з професійною діяльністю.
- Недостатня мотивація для виявлення емоційної віддачі в роботі (недостатня емпатія).
- Моральні порушення та розхитаність особистості.

На емоційне вигорання в працівників ІТ суттєво впливає їхня робота, що включає обов'язкові взаємодії з користувачами, до яких співробітники сфери ІТ мусять адаптуватися.

Слід відзначити, що особливості їхньої діяльності пов'язані з великим психологічним навантаженням. Наприклад, співробітники ІТ постійно перебувають в стані психологічного когнітивного напруження та інтелектуальної концентрації, часто виконують перевищену роботу, працюють у сидячому положенні, і мають недостатньо фізичної активності. Також вони зіштовхуються із ситуаціями нерозуміння зі сторони клієнтів і керівництва, які не завжди розуміють специфіку роботи в програмуванні.

Важливим аспектом у подоланні емоційного вигорання серед програмістів є їхня здатність до саморегуляції та контролю над емоціями. Тому слід приділити цьому питанню належну увагу та застосовувати профілактичні та корекційні заходи психологічної підтримки для співробітників сфери ІТ, які сприятимуть створенню сприятливих умов для роботи та досягненню успішних та продуктивних результатів.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОЯВУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ

2.1. Організація, методи та методики дослідження

Метою даного дослідження є вивчення прояву емоційного вигорання працівників ІТ сфери

У процесі написання цієї роботи було використано онлайн-підхід за допомогою Google Forms. Спочатку було розглянуто різні підходи та методики, які вже використовувалися в попередніх дослідженнях щодо емоційного вигорання, що могли надати якісні дані. Збір даних відбувався через соціальні мережі та месенджери: Instagram та Telegram. Респондентам було запропоновано відповісти на запитання в Google Forms, яке складалося з п’ятьох частин: анкети, що включала загальні питання та методик для дослідження емоційного вигорання (Додатки А-Ґ).

Вибірка включила в себе 38 ІТ працівників у віці від 21 до 38 років жіночої та чоловічої статі. Респонденти мають досвід у ІТ сфері від 1 до 10 років, займають різні посади: дизайнер, менеджер проекту, програміст, тестувальник, HR, Team Lead. Опитування було проведено серед різних ІТ компаній, серед них переважають: EPAM та Covent IT.

Для реалізації завдань дослідження були використані такі методи:

Теоретичні: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення та систематизація джерел.

Емпіричні: спостереження та тестування для оцінки рівня вигорання серед працівників сфери.

Статистичні: описова статистика, кореляційний аналіз та порівняльний аналіз (за допомогою критерію r-Пірсона та критерію t-Стьюдента).

У роботі були використані наступні методи дослідження:

1.) Для аналізу синдрому професійного вигорання була використана методика «**Діагностика професійного вигорання»**, розроблена К. Маслач та С. Джексон в 1981 році (Додаток Б). Методика цієї дослідниці долає емоційне вигорання як особливий психологічний синдром, що включає у себе три основних симптоми: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень.

Дана методика включає наступні 3 шкали для оцінки професійного вигорання:

1. Шкала "Емоційного виснаження": відображає втому, психічну виснаженість, втрату інтересу та позитивних почуттів, а також незадоволеність роботою та життям загалом.

2. Шкала "Деперсоналізації": вказує на емоційне відчуження, байдужість, формальне виконання обов'язків без особистісної включеності, іноді супроводжується негативізмом і цинічним ставленням.

3. Шкала "Редукції професійних досягнень": оцінює відчуття некомпетентності та зменшення професійної майстерності, які можуть призводити до втрати мотивації, негативного ставлення до обов'язків та ізоляції від співробітників.

Аналіз результатів включає підрахунок сум балів за кожною з цих шкал на основі відповідей, а потім оцінку ступеня вигорання для кожного індивідуального показника відповідно до тестових норм. Тяжкість професійного вигорання можна оцінити за інтегральним показником, який враховує суму балів по всіх трьох шкалах.

2.) Наступною методикою для виявлення емоційного вигорання є **«Дослідження синдрому вигорання»** (Дж. Грінберг) (Додаток В). Ця методика складається з 20 запитань.

Учасникам дослідження пропонується обрати одну з двох відповідей, "погоджуюся" або "не погоджуюся", для кожного запитання. Інтерпретація результатів полягає в обчисленні суми балів та визначенні рівня "вигорання", який може бути низьким, середнім або високим.

3.) Для визначення ціннісних та смисложиттєвих орієнтацій особистості було використано **«Тест смисложиттєвих орієнтацій»** Джеймса Крамбо та Леонардо Махолика (Додаток Г). Тест розроблений на основі теорії прагнення до сенсу та логотерапії Віктора Франкла.

Тест складається з 20 пар протилежних тверджень, які оцінюють, наскільки особистість сприймає своє життя як осмислене. Життя вважається осмисленим, коли людина має цілі, отримує задоволення від досягнень та вірить у власну спроможність досягати цілей. Ці цілі пов'язані з майбутнім, емоціонально насиченість відноситься до наступного сьогодення, а задоволення – до досягнутого результату в минулому.

Суть полягає в тому, що кожна людина має можливість обирати в наступному і здійснювати власний вибір, базуючись на її уявленні про смисл життя. Такі вибори формують "минуле", інтерпретація якого може відрізнятися, тоді як "майбутнє" містить в собі потенційні результати, які мотивують дії в наступному.

У тесті використовуються наступні субшкали:

Цілі в житті. Бали за цей показник вказують на наявність або відсутність майбутніх цілей в житті тестованої особи, які надають її життю смисл, напрямок і часову перспективу. Низькі бали на цій шкалі можуть виникнути навіть у випадку загальної високої осмисленості життя і характерні для людини, яка живе вчорашнім або сьогоднішнім днем. З іншого боку, високі бали на цій шкалі можуть характеризувати не тільки цілеспрямовану особу, але і прогнозиста, чиї плани не мають реальної опори в сучасності і не супроводжуються особистою відповідальністю за їх виконання. Ці два випадки можна легко розрізнити, враховуючи показники за іншими шкалами.

Процес життя, або інтерес і емоційне насичення життя. Зміст цього показника відповідає відомій теорії, що єдиним сенсом життя є сам факт життя. Цей показник вказує на те, чи сприймає тестована особа процес свого життя як цікавий, емоційно насичений і наповнений смислом. Високі бали на цій шкалі, разом із низькими балами на інших шкалах, можуть

характеризувати гедоніста, який живе сьогоднішнім днем. Низькі бали на цій шкалі можуть свідчити про незадоволеність власним життям в сучасності; проте це не виключає можливості знаходити смисл у спогадах про минуле або націленість на майбутнє.

Результативність життя або задоволеність самореалізацією. Бали на цій шкалі відображають оцінку пройденого шляху життя та відчуття того, наскільки продуктивним і осмисленим був прожитий період. Високі бали на цій шкалі, разом із низькими балами на інших шкалах, можуть характеризувати людину, яка переживає своє життя, де все вже в минулому, але минуле здатне надавати зміст залишковому часу життя. Низькі бали свідчать про незадоволеність прожитою частиною життя.

Локус контролю – Я (Я – володар життя). Високі бали відповідають уявленню про себе як про сильну особистість, що має достатню свободу вибору для побудови життя відповідно до своїх цілей, завдань та уявлень про його сенс. Низькі бали свідчать про недовіру до власних сил контролювати події власного життя.

Локус контролю – життя або керованість життям. При високих балах відбувається переконання, що людина має можливість контролювати своє життя, вільно приймати рішення і втілювати їх у життя. Низькі бали вказують на фаталізм, переконання в тому, що життя людини не піддається свідомому контролю, що свобода - ілюзія, і немає сенсу виставляти щось на майбутнє.

4.) Техніка **«Коло життєвого балансу»**, яку винайшов Пол Майєр (Додаток Ґ). Цей інструмент використовують в багатьох тренінгах в різних інтерпретаціях. Це психологічна техніка, спрямована на те щоб проаналізувати своє життя і знайти «проблемні» сфери. Її потрібно застосовувати, коли ти відчуваєш – щось не так, а зрозуміти, що саме, не можеш. Колесо життєвого балансу допоможе: визначити, чому ти не відчуваєш щастя, знайти ті сфери життя, де є дефіцит, визначитись із життєвими пріоритетами, краще зрозуміти

свої бажання та потреби, поставити нові, усвідомленіші цілі на найближчу перспективу, підвищити особистісну ефективність.

В рамках даного опитування респондентам було запропоновано оцінити по десятибальній шкалі сфери життя, такі як: кар'єра, сім'я (стосунки), друзі, здоров'я, хобі, гроші, відпочинок, саморозвиток. Дослідження за допомогою цієї техніки направлено на вивлення збалансованості сфер життя, що безумовно впливає на зменшення емоційного вигорання.

Для проведення аналізу даних було використано наступні статистичні методи:

1. Коефіцієнт кореляції Пірсона. У галузі психології існує декілька різних коефіцієнтів кореляції, вибір яких залежить від типу шкали, на якій представлена досліджувана змінна. У даному випадку змінні формують інтервальну шкалу, тому для оцінки кореляції між ними був використаний коефіцієнт кореляції Пірсона. Сам коефіцієнт вказує на наявність лінійного зв'язку між ознаками. Значення коефіцієнта лінійної кореляції Пірсона може коливатися в межах від +1 до -1.

2. Критерій Стьюдента для незалежних вибірок. Критерій Стьюдента спрямований на оцінку відмінностей середніх значень X та Y в двох незалежних вибірках, які розподілені за нормальним законом. Однією з основних переваг цього критерію є його універсальність, оскільки його можна використовувати для порівняння середніх значень як у вибірках залежних, так і в незалежних вибірках, і розміри вибірок можуть відрізнятися.

Отже, враховуючи мету магістерської роботи, використання різноманітних методів дослідження дозволило розкрити теоретичну та методологічну основу емоційного вигорання та успішно провести психологічний експеримент. Вибраний набір тестів виявився досить інформативним і здатним не лише діагностувати прояви емоційного вигорання, смисложиттєвих орієнтацій, проаналізувати баланс життєвих сфер, а також отримати інформацію для психопрофілактичної діяльності.

2.2. Аналіз отриманих результатів емпіричного дослідження

Згідно з передбаченою процедурою психологічного експерименту, однією з головних мет нашого дослідження є визначення виникнення синдрому "вигорання" серед фахівців у сфері ІТ, виявлення його ознак та розгляд взаємозв'язків між цим синдромом і індивідуальними особистісними рисами спеціалістів ІТ сфери.

Першою психодіагностичною методикою, що використовувалася у даному дослідженні, була анкета "Діагностика професійного вигорання" К. Маслач і С. Джексон. За допомогою анкети були зібрані результати опитувань серед ІТ спеціалістів, які відображають рівні емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень як показники професійного вигорання. Отримані результати наведено у таблиці (табл. 2.1).

Таблиця 2.1.

Рівні сформованості показників емоційного вигорання фахівців ІТ сфери за методикою «Діагностика професійного «вигорання» К.Маслач та С.Джексон

Шкали та рівні сформованості, результати, %	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	18,1	28,5	53,4
Деперсоналізація	22,1	35,2	42,7
Редукція особистих досягнень	17,9	43,3	38,8

За результатами даної методики можна спостерігати, що високий рівень емоційного виснаження виявлено у 53,4% ІТ спеціалістів. Це проявляється у відчутті стомленості, небажанні йти на роботу, прагненні до самоізоляції, апатії, розчаруванні в роботі та відношенні до неї.

Високий рівень деперсоналізації простежено у 42,7% учасників. Деперсоналізація – відображає деформації у відносинах з іншими людьми. В

одних випадках це може бути підвищення залежності від оточуючих, підвищення значущості зовнішніх оцінок. В інших – посилення негативізму, цинічність установок і почуттів по відношенню до суб'єктів професійної діяльності.

43,3% учасників відчувають середній рівень редукції особистих досягнень. Ця шкала характеризується в зниженні самооцінки, заниженні своїх професійних досягнень, негативних установках по відношенню до професійних можливостей або обмеження обов'язків по відношенню до суб'єктів професійної діяльності.

Наступним кроком у визначенні емоційного вигорання серед працівників IT сфери, які брали участь у нашому дослідженні, було використано методику Дж. Грінберга «Дослідження синдрому вигорання». Аналіз отриманих результатів показав, що емоційне вигорання вже сформувалось у 10,8% учасників дослідження. У 51,3% він перебуває на стадії формування, а у 37,9% воно відсутнє. Результати можна подивитись на графіку (див. рис. 2.1).

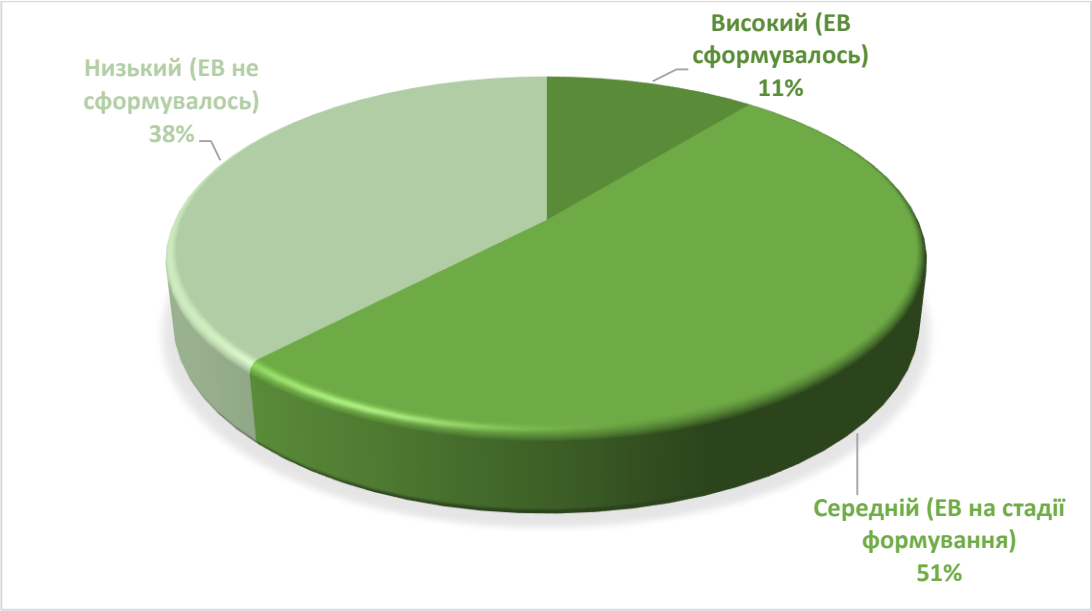


Рис. 2.1. Рівень сформованості синдрому емоційного вигорання IT спеціалістів (%)

У половини респондентів за доною методикою середній рівень емоційного вигорання.

Далі проаналізуємо результати тесту смисложиттєвих орієнтацій (Джеймс Крамб і Леонардо Махолік). Свідомість життя особистості не є внутрішньо однорідною структурою. Отримані фактори (за винятком другого) можна розглядати як складові сенсу життя особистості. При цьому вони розбиваються на дві групи. У першу входять власне смисложиттєві орієнтації: цілі в житті, насиченість життя і задоволеність самореалізацією. Неважко побачити, що ці три категорії співвідносяться з метою (майбутнім), процесом (справжнім) і результатом (минулим). Як виявляється з наведених даних, людина може черпати сенс свого життя або в одному, або в іншому, або в третьому (або у всіх трьох складових життя). Це зайвий раз підтверджує правоту В. Франкла, який зазначав, що сенс завжди може бути знайдений, і закладає основу для теоретичної та емпіричної типології смислів життя. Два решти чинника характеризують внутрішній локус контролю, з яким, згідно з наведеними вище даними, осмисленість життя тісно пов'язана, причому один з них характеризує загальне світоглядне переконання в тому, що контроль можливий, а другий відображає віру у власну здатність здійснювати такий контроль (образ «Я »).

В таблиці 2.2 можна побачити результати вираженості цих п’ятьох шкал.

Таблиця 2.2.

Рівні сформованості показників тесту смисложиттєвих орієнтацій фахівців ІТ сфери за методикою «Діагностика професійного «вигорання» (Джеймс Крамб і Леонардо Махолік)

Шкали та рівні сформованості, результати, %	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Цілі	37,9	48,6	13,5
Процес	45,9	45,9	8,2
Результат	37,3	56,7	5,4
Локус контролю - Я	21,7	62,1	16,2
Локус контролю - життя	16,3	64,8	18,9

За результатами тестування можна побачити що у більшості сформувався середній рівень по всім п’ятьом шкалам.

1. Шкала "Цілі в житті" допомагає виявити, чи мають люди майбутні цілі в житті, які дають йому смисл і напрямок. Це може бути важливим фактором у розвитку емоційного вигорання серед IT-працівників. Низький бал на цій шкалі може свідчити про відсутність майбутніх планів, навіть якщо життя в цілому сприймається як осмислене.

2. Шкала "Процес життя або інтерес і емоційне насичення життя" Якщо IT спеціалісти відчувають, що їхнє життя нецікаве та позбавлене емоційного насичення, це може призвести до посилення симптомів емоційного вигорання. Наприклад, низькі бали на цій шкалі можуть вказувати на втому від рутинної роботи та відсутність цікавих викликів.

3. Шкала "Результативність життя або задоволеність самореалізацією". Якщо працівники в галузі IT відчувають, що не досягають в житті тих результатів та самореалізації, які вони очікували, це може призвести до розвитку емоційного вигорання. Низька задоволеність своєю самореалізацією та досягненнями може призвести до втоми, розчарування і втрати мотивації в професійній діяльності.

4. Шкала "Локус контролю – Я (Я – володар життя)". Програмісти та фахівці IT сфери, які вірять у свою внутрішню силу та можливість контролювати події в своєму житті, можуть краще справлятися з вимогами та стресом, що часто властиві цій галузі. З іншого боку, ті, хто відчуває втрату контролю, можуть більше схильні до емоційного вигорання через невпевненість і безсилля вплинути на свою ситуацію.

5. Шкала "Локус контролю – життя або керованість життям". Програмісти та фахівці IT сфери, які вірять, що життя піддається свідомому контролю і вони можуть впливати на події в своєму житті, можуть бути більш стійкими до стресу і емоційного вигорання. Вони можуть відчувати, що мають можливість впливати на обставини та вирішувати проблеми. Низькі бали на цій шкалі можуть показувати, що людина вірить у фаталізм і відчуває втрату контролю над своїм життям. У галузі IT, де часто виникають несподівані

проблеми і вимоги, віра в можливість контролювати ситуацію може бути важливою для запобігання емоційному вигоранню.

Далі проаналізуємо результати методики «Колесо життєвого балансу» (Пол Майєр). Методика «Колеса життєвого балансу» допомагає розглядати життя як комплексну систему з різними сферами, такими як робота, сім'я, здоров'я, гроші, відпочинок і т. д. Методика допомагає визначити, як рівновага між цими сферами може покращити якість життя, знизити ризик стресу і підвищити загальний рівень благополуччя.

Респондентам було було запропоновано оцінити по десятибальній шкалі сфери життя, такі як: кар'єра, сім'я (стосунки), друзі, здоров'я, хобі, гроші, відпочинок, саморозвиток. Потім серед їхніх значень було обрано найбільше та найменше і виявлено різницю між ними. За різницею між оцінками був оцінений рівень збалансованості їхнього життя. Де є високий (від 0 до 3), середній (від 4 до 6) та низький (від 7 до 9) рівні. Результати тестування наведено на рисунку 2.2.

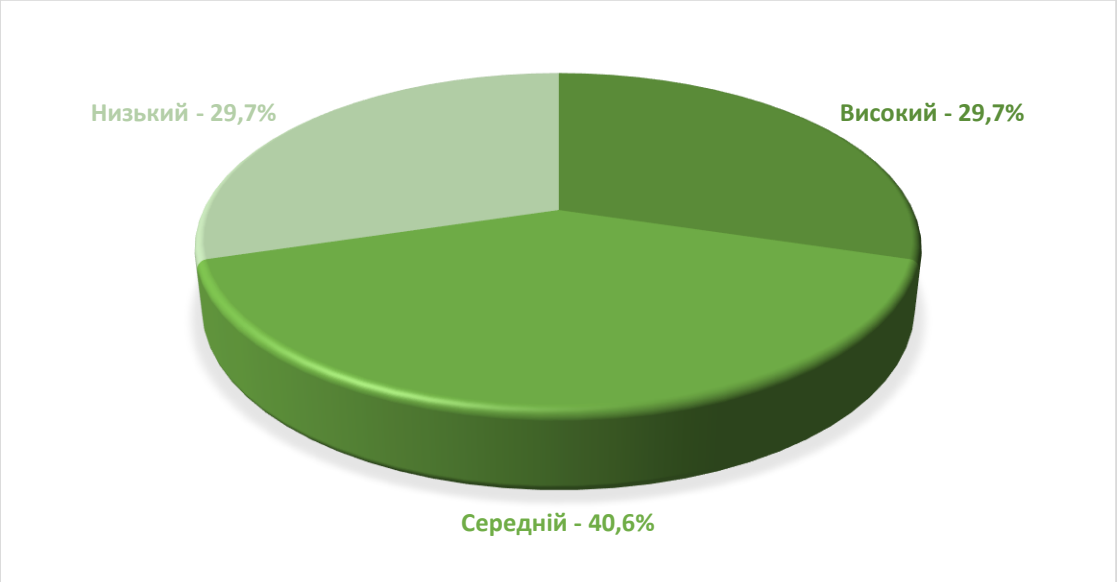


Рис. 2.2. Рівні вираженості збалансованості життя працівників IT сфери за методикою «Колесо життєвого балансу» Пола Майєра

На діаграмі простежується що середній рівень збалансованності – є найбільш вираженим серед усіх.

2.3. Аналіз даних емпіричного дослідження за допомогою методів математичної статистики

Проаналізуємо результати, отримані за допомогою кореляційного аналізу за критерієм Пірсона.

Спочатку були проаналізовані компоненти методик «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон) та «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Грінберг) . Були виявлені статистично значущі кореляційні зв’язки між ними, що свідчить про їхню високу подібність і спільну конструктну валідність. Рівень статистичної значущості $p \leq 0,01$.

- Виявлено пряму кореляцію між загальними балами для першої методики (К. Маслач та С. Джексон) та другої (Дж. Грінберг). Показник кореляції $r_{емп.} = 0.7267$
- Виявлено пряму кореляцію між компонентом емоційного вигорання «Емоційне виснаження» (К. Маслач та С. Джексон) та загальними балами для другої методики (Дж. Грінберг). Показник кореляції $r_{емп.} = 0.71975$
- Виявлено пряму кореляцію між компонентом емоційного вигорання «Деперсоналізація» (К. Маслач та С. Джексон) та загальними балами для другої методики (Дж. Грінберг). Показник кореляції $r_{емп.} = 0.72723$
- Проте не виявлено кореляції між компонентом емоційного вигорання «Редукція особистих досягнень» (К. Маслач та С. Джексон) та загальними балами для другої методики (Дж. Грінберг). Показник кореляції $r_{емп.} = 0.3117$.

Наступним кроком було вирішено проаналізувати кореляційні зв’язки між загальними балами методики «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон) та компонентами «Тесту смисложиттєвих орієнтацій» Джеймса Крамбо. Рівень статистичної значущості $p \leq 0,01$.

- Виявлено обернену кореляцію між загальними балами для першої методики (К. Маслач та С. Джексон) та шкалою тесту СЖО «Цілі». Показник

кореляції $r_{емп.}$ = -0.41657. Високі бали на цій шкалі вказують на те, що особа має конкретні цілі та плани на майбутнє, і відчуває, що її життя має сенс і напрямок. І як наслідок це вказує на менший прояв емоційного вигорання.

- Виявлено обернену кореляцію між загальними балами для першої методики (К. Маслач та С. Джексон) та шкалою тесту СЖО «Процес». Показник кореляції $r_{емп.}$ = -0.50933. Високі бали на цій шкалі свідчать про позитивне сприйняття свого життя, що може сприяти зниженню емоційного вигорання, оскільки людина відчуває задоволення від свого життя в моменті.
- Виявлено обернену кореляцію між загальними балами для першої методики (К. Маслач та С. Джексон) та шкалою тесту СЖО «Результат». Показник кореляції $r_{емп.}$ = -0.45608. Високі бали на цій шкалі свідчать про задоволеність прожитою частиною життя, що може сприяти зниженню емоційного вигорання, оскільки людина відчуває задоволення та гордість від досягнень в своєму житті.
- Виявлено обернену кореляцію між загальними балами для першої методики (К. Маслач та С. Джексон) та шкалою тесту СЖО «Локус контролю - Я». Показник кореляції $r_{емп.}$ = -0.49379. Високі бали на цій шкалі вказують на те, що особистість має впевненість в своїх здібностях і вірить, що вона має достатню свободу вибору для планування та побудови свого життя згідно зі своїми цілями та уявленнями про сенс життя. Це сприяє зменшенню емоційного вигорання, оскільки він вказує на більшу внутрішню впевненість та віру в контроль над подіями у своєму житті.
- Не виявлено кореляції між загальними балами для першої методики (К. Маслач та С. Джексон) та шкалою тесту СЖО «Локус контролю - життя». Показник кореляції $r_{емп.}$ = -0.30976.

Далі було проаналізовано кореляційні зв’язки між загальними балами методики «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон) та компонентами методики «Колесо життєвого балансу» (Пол Майєр). Рівень статистичної значущості $p \leq 0,01$.

- Виявлено обернену кореляцію між загальними балами для першої методики (К. Маслач та С. Джексон) та шкалою методики «Кар’єра». Показник кореляції $r_{емп.}$ = -0.5185. У людей які ставили сисокі бали по цій шкалі мають менший прояв емоційного вигорання. Що свідчить про важливу роль вибору кар'єрного шляху та задоволеність ним.

- Виявлено обернену кореляцію між загальними балами для першої методики (К. Маслач та С. Джексон) та шкалою методики «Відпочинок». Показник кореляції $r_{емп.}$ = -0.41856. Здатність відпочивати та знаходити радість у розвагах допомагає людям зберігати емоційну стійкість та запобігати емоційному вигоранню в професійній сфері та житті загалом.

- Виявлено обернену кореляцію між загальними балами для першої методики (К. Маслач та С. Джексон) та шкалою методики «Саморозвиток». Показник кореляції $r_{емп.}$ = -0.33178. Це свідчить про те, що саморозвиток і самопізнання можуть бути важливими факторами у запобіганні емоційному вигоранню. Особи, які активно розвиваються та розширюють свої горизонти, можуть бути менше вразливими до стресу та перевантаження, оскільки вони мають засоби для покращення своєї психологічної стійкості та ефективної адаптації до викликів.

- Також виявлено обернену кореляцію між загальними балами для першої методики (К. Маслач та С. Джексон) та сумою балів по всім шкалам методики «Колесо життєвого балансу». Показник кореляції $r_{емп.}$ = -0.48768. Це означає, що люди, які рівномірно розвивають різні аспекти свого життя, можуть бути більш стійкими до емоційного вигорання. Вони здатні краще балансувати між різними сферами свого життя та справлятися з викликами, які можуть виникнути в професійному та особистому житті.

- Не було виявлено кореляції для інших шкал цієї методики. Для шкали «Сім’я (Стосунки)» $r_{емп.}$ = 0.02644. Для шкали «Друзі» $r_{емп.}$ = -0.20212. Для шкали «Здоров'я» $r_{емп.}$ = -0.17328. Для шкали «Хобі» $r_{емп.}$ = -0.29858. Для шкали «Гроші» $r_{емп.}$ = -0.23564.

- Не було виявлено кореляції між загальними балами для першої методики (К. Маслач та С. Джексон) та показником збалансованості. Показник кореляції $r_{емп.} = 0.17444$. Що означає те, що розвиток усіх сфер є важливішим і більше сприяє зменшенню емоційного вигорання ніж баланс між сферами життя.

Знайдемо достовірність відмінностей між незалежними вибірками методом t-критерія Стьюдента.

За допомогою першої пари вибірок визначимо чи впливає кількість років в ІТ сфері на емоційне вигорання. Рівень емоційного вигорання береться з суми балів трьох шкал у методиці «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон). Перша вибірка складає 18 ІТ спеціалістів з досвідом від 1 до 3 років, а друга – 20 ІТ спеціалістів з досвідом від 4 до 10 років. t-критерій Стьюдента для даних вибірок є $t_{емп.} = 0.17733$. Статистично значимих відмінностей між результатами 1 та 2 груп немає. Це означає що однаково вигорають працівники ІТ, не залежно від їх досвіду.

За допомогою другої пари вибірок визначимо чи впливає вік спеціаліста на емоційне вигорання. Перша вибірка складає 21 ІТ спеціаліста віком від 21 до 25 років, а друга – 17 ІТ спеціалістів віком від 26 до 38 років. t-критерій Стьюдента для даних вибірок є $t_{емп.} = 0.31582$. Статистично значимих відмінностей між результатами 1 та 2 груп немає. Це означає що однаково вигорають працівники ІТ, не залежно від їх віку.

За допомогою третьої пари вибірок визначимо чи впливає стать спеціаліста на емоційне вигорання. Перша вибірка складає 18 ІТ спеціалістів жіночої статі, а друга – 20 ІТ спеціалістів чоловічої. t-критерій Стьюдента для даних вибірок є 0.77759. Статистично значимих відмінностей між результатами 1 та 2 груп немає. Це означає що однаково вигорають працівники ІТ, не залежно від їх статі.

2.4. Висновки до другого розділу

Дане дослідження спрямоване на аналіз емоційного вигорання працівників ІТ сфери. Було використано онлайн-підхід через Google Forms. 38 респондентів віком від 21 до 38 років, представники обох статей, із досвідом роботи в ІТ сфері від 1 до 10 років та різними посадами. Опитування проведено серед працівників різних ІТ компаній, включаючи EPAM та Covent IT.

За методикою К. Маслач та С. Джексон: Емоційне виснаження виявлено у 53,4% ІТ спеціалістів, низький рівень в 18,1%; Деперсоналізація спостерігається у 42,7% опитаних, низький рівень в 22,1%; Редукція особистих і професійних досягнень виявлена у 38,8% опитаних, низький рівень в 17,9%. Середні рівні емоційного вигорання властиві ІТ спеціалістам від 28,5% до 43,3%.

За методикою Дж. Грінберга емоційне вигорання вже сформувалось у 10,8% учасників дослідження. У 51,3% він перебуває на стадії формування, а у 37,9% воно відсутнє.

За методикою Джеймса Крамб і Леонарда Махолік: Шкала "Цілі": середній 48,6%, високий 13%; Шкала "Процес": низький та середній 45,9%, високий 8,2%; Шкала "Результат": середній 56,7%, високий 5,4%; Шкала "Локус контролю - Я": середній 62,1%, високий 16,2%; Шкала "Локус контролю - життя": середній 62,1%, низький 16,3%.

За методикою Пола Майєра, був проведений аналіз збалансованості життя працівників ІТ, що показав що більшість має середній рівень збалансованості сфер життя - 40,6%. Низький та високий – 29,%.

Виявлено обернену кореляцію між загальними балами методик К. Маслач і С. Джексон та шкалами Джеймса Крамб і Леонарда Махолік. Зокрема, шкала "Цілі" має $r = -0.41657$, $p \leq 0,01$; шкала "Процес" має $r = -0.50933$, $p \leq 0,01$; шкала "Результат" має $r = -0.45608$, $p \leq 0,01$. Високі бали на цих шкалах вказують на менше емоційного вигорання у респондентів.

Виявлено обернену кореляцію між загальними балами методики К. Маслач і С. Джексон та шкалами методики Джеймса Крамб і Леонарда Махолік. Зокрема: Шкала «Цілі»: $r = -0.41657$, $p \leq 0,01$; Шкала «Процес»: $r = -$

0.50933, $p \leq 0,01$; Шкала «Результат»: $r = -0.45608$, $p \leq 0,01$; Шкала «Локус контролю - Я»: $r = -0.49379$, $p \leq 0,01$. Високі бали на цих шкалах вказують на менше емоційного вигорання у людей із чіткими цілями, позитивним сприйняттям життя, задоволеністю досягненнями та вірою в себе.

Виявлено обернену кореляцію між методиками К. Маслач і С. Джексон та шкалами методики Пола Майєра, зокрема: Шкала «Кар'єра»: $r = -0.5185$, $p \leq 0,01$; Шкала «Відпочинок»: $r = -0.41856$, $p \leq 0,01$; Шкала «Саморозвиток»: $r = -0.33178$, $p \leq 0,01$; Загальні бали методик К. Маслач і С. Джексон і сума балів методики Пола Майєра: $r = -0.48768$, $p \leq 0,01$. Виявлено що важливість вибору кар'єрного шляху, відпочинку, саморозвитку та збалансованого розвитку життя впливає на рівень емоційного вигорання.

Емпіричне дослідження в ІТ сфері показало різноманітні прояви емоційного вигорання. Це вимагає систематичної соціально-психологічної роботи для попередження та профілактики, щоб покращити професійну діяльність працівників.

РОЗДІЛ 3. ОРГАНІЗАЦІЯ ПСИХОПРОФІЛАКТИЧНИХ ЗАХОДІВ, СПРЯМОВАНИХ НА ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКА ІТ СФЕРИ

3.1. Методи профілактики та корекції емоційного вигорання у співробітників ІТ ґалузі

Для збереження психологічного здоров'я ІТ спеціалістів, попередження виникнення негативних емоційних станів та розвитку синдрому емоційного вигорання та для запобігання деформації особистості важливо мати високий рівень емоційної стійкості.

Емоційна стійкість – це риса особистості, яка проявляється в умовах стресу і виражається в підтриманні стійких та відповідних ситуації та поставленим цілям емоцій, які сприяють збереженню спрямованості та характеру дій [29].

Найбільш ефективними профілактичними заходами будуть розробка індивідуальних стратегій для підвищення психологічної стійкості, розвитку емоційного контролю та саморегуляції, посилення самовладання. Оскільки виникнення синдрому емоційного вигорання серед ІТ спеціалістів, має індивідуальну природу і зумовлене різницею в особистісних рисах, важливо визначити і врахувати їхні особистісні характеристики, щоб розробити належні стратегії психологічної підтримки.

Як відомо, зазвичай набагато легше попередити будь-яке негативне явище, ніж намагатися подолати його. Саме тому профілактика є однією з основних стратегій для запобігання професійному вигоранню [35].

Проводячи аналіз робіт К. Лаврової, А. Левіна, А. Павлової та А. Фірсової, можна виділити численні конкретні методи запобігання синдрому професійного вигорання, серед яких:

- Розвивати інші інтереси, які не пов'язані з професійною діяльністю.

- Вносити різноманітність у свою роботу.
- Дотримуватися режиму сну та збалансованого харчування для підтримки здоров'я.
- Оволодіти технікою медитації для стресостійкості.
- Бути відкритими до нового досвіду.
- Не поспішати, надавати собі необхідний час для досягнення позитивних результатів у роботі та особистому житті.
- Ретельно обдумувати свої зобов'язання.
- Читати не лише професійну літературу, але й інші видання.
- Брати участь у семінарах та конференціях, що надають можливість познайомитися з новими людьми та обмінятися досвідом.
- Регулярно співпрацювати з колегами, які відрізняється як професійно, так і особистісно.
- Приєднуватися до професійних груп для обговорення особистісних проблем, пов'язаних з роботою.
- Займатися хобі, яке приносить задоволення.

За М. Гриньовою, допомога людям, які схильні до емоціфйного вигорання, може приймати різні форми, такі як індивідуальна допомога, групові підходи, наприклад, лекції, пам'ятки, статті, семінари, практичні заняття і професійні тренінги. Щоб зберегти та оптимізувати "людський капітал", спеціалізовані програми для запобігання вигоранню важливо включити в загальну стратегію управління та професійного розвитку персоналу [9].

С. Мащак вказує, що консультації, семінари і тренінги представляють собою спеціальну систему заходів, спрямованих на запобігання емоційного вигорання. Ці заходи включають діагностику психічних станів, надають дієві психологічні прийоми, які можуть бути застосовані кожним фахівцем і навіть використовувати для допомоги друзям і знайомим [31]. До групових методів профілактики та подолання емоційного вигорання належать такі:

Т-групи - це форма психотерапії, спрямована на вивчення і розвиток чутливості до власних мотивів та емоцій, включаючи мотиви інших людей та події соціальної взаємодії. Основним психотерапевтичним прийомом є груповий аналіз, який розвивається учасниками групи, які не мають попереднього досвіду спілкування один з одним.

Психодрама - це груповий психотерапевтичний процес, що включає рольову гру та драматичну імпровізацію сцен з життя людини. У цьому процесі людина може експериментувати з різними ролями та сценаріями, що допомагає їй краще розкрити свій внутрішній світ і підвищити розуміння самої себе.

Тілесно-орієнтована терапія - це група методів психотерапії, спрямованих на вивчення тіла і свідоме сприйняття тілесних відчуттів клієнтом. Вона також досліджує, як потреби, бажання і емоції виражаються через фізичні відчуття, а також навчає клієнта знаходити реалістичні рішення проблем у цьому контексті. Багато груп в цій терапії включають фізичний контакт та спрямовані на покращення рівня розслаблення та природності як у стані відпочинку, так і в діях. Основна ідея полягає в тому, щоб допомогти клієнту вивести напругу і відчуття наповненості своєї фізичної тілесності.

Арт-терапія - це психологічний підхід, який допомагає клієнту розуміти свій внутрішній стан через створення візуальних образів, метафор і символів (арт-терапевтичних продуктів). Цей метод допомагає вирішувати діагностичні і терапевтичні завдання, а також сприяє розвитку творчого способу вираження клієнта.

Мета арт-терапії полягає в тому, щоб навчити клієнта розуміти сенс своєї арт-терапевтичної продукції, виразити його словами та розкрити зв'язок між тим, що зображено на полотні і власним внутрішнім досвідом.

Сесії арт-терапії проводяться у безпечному середовищі, такому як кабінет психолога або художня студія, і використовують образотворчі матеріали, такі як фарби, крейда, глина, пластилін, тканини, природні матеріали та інше. Фахівці арт-терапії виступають у ролі посередників між

клієнтом і арт-терапевтичною продукцією. Вони мають глибокі знання про можливості художнього творчості, професійні навички невербальної та символічної комунікації, а також здатність аналізувати вміст образотворчої продукції та поведінку клієнта. Арт-терапія може бути проведена як на індивідуальному, так і на груповому рівні. Методики арт-терапії також активно використовуються в інших напрямках психотерапії.

Заходи з профілактики, лікування та реабілітації емоційного вигорання мають на меті обмеження негативного впливу стресових факторів [44] . Це включає в себе зменшення психічної напруги, підвищення професійної мотивації, відновлення балансу між витратами зусиль і отриманими матеріальними та моральними винагородами, а також отримання соціального визнання.

Щоб подолати професійне вигорання, С. Мащак рекомендує фахівцям:

- використовувати технічні перерви, тайм-аути, ігри для збереження як фізичного, так і психічного здоров'я;
- навчитися саморегуляції, релаксації та розширити соціальне спілкування за межами професійного оточення, підтримувати хорошу фізичну форму та спробувати непрофесійну діяльність.

План профілактики професійного вигорання, на думку С. Мащак, також включає:

- розвиток навичок рівномірного розподілу навантажень у професійній сфері;
- здатність швидко переключатися між різними видами діяльності;
- конструктивне вирішення конфліктів;
- постійне підвищення професійної майстерності та кваліфікації за допомогою самоосвіти і короткострокового навчання, вивчення досвіду успішних фахівців.

За думкою Л. Малец, однією з важливих умов є розвинуті навички адекватного розподілу обов'язків між професійним і особистим життям. Вигорання стає проблемою лише тоді, коли межі між професійною та

особистою сферами стають нечіткими, і професійна діяльність починає займати надмірно багато часу [34].

Відповідно до висловленого С. Мащак зауважує що, для підтримання психологічного здоров'я фахівця важливо обмежувати професійну діяльність і не допускати її втручання у особисте чи сімейне життя, а також взаємодію з друзями [45].

За словами О. Ходаківської, психологічна профілактична робота щодо подолання і запобігання емоційному вигоранню спрямована на знімання емоційного напруження, що виникає внаслідок емоційно навантаженої професійної діяльності.

Перший напрямок роботи включає в себе навчання ефективній саморегуляції, оволодіння методами розслаблення та здатність контролювати фізичний і психічний стан, а також підвищення стійкості до стресу та покращення емоційної стійкості.

Другий напрямок передбачає розвиток навичок вербального і невербального спілкування, які необхідні для побудови позитивних відносин з колегами та керівництвом, і включає в себе групові тренінги.

Третій напрямок спрямований на зменшення негативного впливу професійних і особистісних факторів, що сприяють вигоранню. Для цього можуть використовуватися тренінги з розвитку впевненості в собі, самовдосконалення, особистісного зростання і прийняття рішень.

Важливо відзначити, що під час психопрофілактичної роботи необхідно вчасно розпізнавати прояви зростання психоемоційного навантаження та вживати заходи для його зняття. Для досягнення цієї мети, кожному фахівцю в ІТ сфері важливо зрозуміти суть методів психічного саморегулювання і вміти ними користуватися професійно та ефективно. В цей список методів входить: аутоаналіз особистісного стану; релаксаційні техніки, такі як медитація, аутогенне тренування і прогресивна релаксація; когнітивне реструктурування [21].

Усі ці методи мають потенціал попередити зростання емоційного навантаження і запобігти вигоранню.

Для спрямованої профілактики професійного вигорання у працівників ІТ, П. Сидоров рекомендує наступні кроки:

1. Розраховувати та обдумано розподіляти навантаження.
2. Вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший.
3. Ставитися спокійно до конфліктів на роботі.
4. Не намагатися завжди бути найкращим і у всьому.

З метою запобігання вигоранню, М. Міщенко вказує на поради, рекомендовані лікарем Д. Лейком, які включають в себе звички, спрямовані на дбання про психосоматичне здоров'я [28].

1. Розвивати звички здорового харчування, включаючи:

- Регулярний прийом збалансованої і насиченої вітамінами їжі.
- Включення в раціон фруктів та овочів.
- Обмеження споживання жирних продуктів, рослинних олій і білків.

2. Вести активний спосіб життя, включаючи щонайменше 20-30 хвилин фізичних вправ три рази на тиждень. Регулярні фізичні навантаження допомагають вивести з організму речовини, що накопичуються під час стресу.
3. Навчитися правильно дихати. Рівне і глибоке дихання може має заспокійливий ефект.
4. Впровадити техніки релаксації в щоденну практику для зниження фізичного, розумового і емоційного напруження.
5. Розвивати свій інтереси і хобі, не обмежувати себе лише роботою.
6. Робити регулярні перерви в роботі та активно відпочивати, влаштовуючи дні розвантаження з різнобічною діяльністю, екскурсіями та прогулянками на природі. Організовувати святкування для себе, сім'ї та близьких.
7. Позбутися шкідливих звичок.

8. Дбати про позитивний настрій на весь день, розвивати позитивні міркування та установки.

9. Проводити час з домашніми улюбленцями.

10. Відводити час для догляду за собою, насолоджуватися музикою, відомими передачами, фільмами та книгами.

11. Культивувати в собі відчуття спокою та не допускати поганих думок і негативного настрою впливати на душевний стан. Використовувати техніки саморегуляції психічного стану.

Саморегуляція та аутогенне тренування є важливими аспектами в професійній діяльності. Психологічні основи саморегуляції включають управління пізнавальними процесами, а також особистісними аспектами, такими як поведінка, емоції і дії. Аутогенне тренування використовується в сферах діяльності, де людина стикається з підвищеним емоційним напруженням. Це система вправ, спрямованих на саморегуляцію психічного та фізичного стану. Вона ґрунтується на свідомому використанні різних психологічних методів впливу на власний організм і нервову систему з метою досягнення релаксації та активізації.

Саморегуляція може призвести до трьох основних ефектів:

- Ефект заспокоєння, який полягає в усуненні емоційної напруги.
- Ефект відновлення, що проявляється у зменшенні ознак втоми.
- Ефект активізації, який включає підвищення психофізіологічної реактивності.

За М. В. Гриньовою, методи саморегуляції, використовувані під час профілактики емоційного вигорання працівників, мають декілька корисних аспектів:

- Допомагають усвідомити можливості власного організму.
- Спонукають розраховувати і свідомо розподіляти навантаження.
- Навчають переключатися з одного виду діяльності на інший.
- Сприяють поміркованому сприйняттю життєвих та виробничих конфліктів.

- Рекомендують не завжди намагатися бути кращим за всіх.
- Навчають керувати своїм психоемоційним станом за допомогою аутогенних тренувань - системи прийомів свідомої психологічної саморегуляції.
- Діям саморегуляції та аутогенного тренування, людина може керувати своїм психоемоційним станом в будь-яких ситуаціях, що можуть спричинити синдром емоційного вигорання.

Також ефективним засобом для зниження і подолання симптомів професійного вигорання у програмістів є участь у тренінгових заняттях, спрямованих на оптимізацію їхнього психоемоційного стану та профілактику симптомів професійного вигорання. Навчання спеціалістів методам регуляції емоцій, зниження напруження, подолання стресових переживань та їх наслідків сприяє підвищенню їх опірності емойному вигоранню та розвитку стресостійкості, що є важливим для попередження симптомів вигорання серед працівників ІТ сфери.

3.2. Розробка профілактичної програми «Психологічні умови подолання емоційного вигорання працівника ІТ сфери»

Враховуючи результати проведеного емпіричного дослідження та вивчення питання емоційного вигорання в ІТ сфері було розроблено профілактично-корекційну програму для психологічних занять з метою запобігання та подолання проявів емоційного вигорання у ІТ спеціалістів.

Ця програма має на ***меті*** надати працівникам ІТ сфери комплексні знання та практичні навички для подолання емоційного вигорання та підвищення психічного благополуччя. Її основною ціллю є створення сприятливого середовища, де учасники можуть ефективно управляти своїми емоціями, запобігати вигоранню та досягати вищого рівня робочої ефективності та особистого задоволення в ІТ сфері.

Програма ставить перед собою наступні ***завдання***:

1. Ознайомлення з концепцією емоційного вигорання.
2. Аналіз факторів, що спричиняють емоційне вигорання в ІТ-сфері.
3. Дослідження взаємозв'язку емоційного вигорання та робочої ефективності.
4. Навчання стратегій самоопіки та стрес-менеджменту.
5. Практичні практики для підвищення рівня робочого задоволення.
6. Розгляд важливості підтримки від колег та керівництва.
7. Впровадження ініціатив для покращення організаційної культури.
8. Тренування умінь управління стресом та розробка особистого плану підтримки.

Загальна структура тренінгу.

Тренінг «Психологічні умови подолання емоційного вигорання працівника ІТ сфери» складається із 5 розділів та має таку загальну структуру (табл. 3.1):

Таблиця 3.1.

Структура та обсяг тренінгу «Психологічні умови подолання емоційного вигорання працівника ІТ сфери»

Розділи тренінгу	***Кількість годин***
Вступ до тренінгу	1
Розділ 1. «Емоційне вигорання в ІТ-сфері»	1,5
Розділ 2. «Вплив емоційного вигорання на ефективність роботи»	1,5
Розділ 3. «Стратегії подолання емоційного вигорання»	1,5
Розділ 4. «Зміна робочого середовища»	1,5
Розділ 5. «Розвиток особистих навичок саморегуляції»	1,5
Підбиття підсумків тренінгу	1

Дана тренінгова програма містить заняття загальною тривалістю 9,5 години.

Опис тренінгової програми представлено у **додатку Д**.

Передбачуваний результат: Розроблена програма сприятиме не лише зниженню емоційного напруження в житті ІТ спеціалістів, для яких вона призначена, але також дозволить налагодити гармонійну взаємодію між колегами. Вона надасть можливість засвоїти та відпрацювати техніки і прийоми саморегуляції, подолання наслідків емоційного вигорання, а також сприятиме попередженню симптомів емоційного вигорання на різних етапах його формування.

3.3. Оцінка ефективності розробленої профілактичної програми

Для розробленої профілактичної програми були обрані контрольна та експериментальна групи, кожна з яких налічувала 15 учасників.

Соціально-демографічні характеристики ІТ спеціалістів в експериментальній та контрольній групах були приблизно ідентичні (щодо статі, віку та професійних характеристик). Однак в експериментальній групі проводилась спеціальна навчальна програма з проблеми емоційного вигорання, тоді як в контрольній групі таке навчання відсутнє.

Під час проведення дослідження було зосереджено увагу на аналізі результатів повторного опитування ІТ спеціалістів та порівнянні їх із попередньо отриманими даними щодо розвитку у них емоційного вигорання.

Відобразимо результати опитування ІТ спеціалістів з експериментальної групи за допомогою методики визначення показників емоційного вигорання, розробленої К. Маслач та С. Джексон, «до» та «після» їх участі в профілактичній програмі з метою попередження та подолання симптомів емоційного вигорання (див. рис. 3.1 та рис. 3.2).

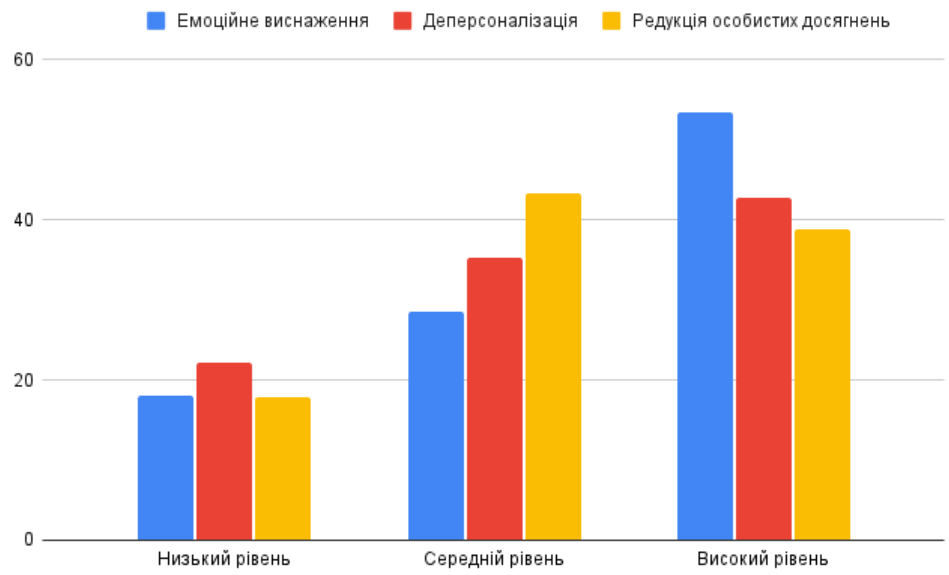


Рис. 3.1. Рівні сформованості показників емоційного вигорання ІТ спеціалістів експериментальної групи за методикою К. Маслач, С. Джексон «до» участі в профілактичній програмі

За даними, представленими на рис. 3.2., видно, що після проведення тренінгових занять з учасниками експериментальної групи помітно зменшилася кількість осіб із високим рівнем емоційного вигорання (зменшення від 20% до 35% в залежності від різних шкал).

Загалом, серед учасників експериментальної групи зросла кількість осіб із низьким рівнем емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень на 30-40% (в залежності від шкал). З урахуванням позитивної динаміки змін можна визначити ефективність проведеної тренінгової програми, що вказує на можливість використання її для зменшення наслідків емоційного вигорання та профілактики розвитку симптомів цього стану.

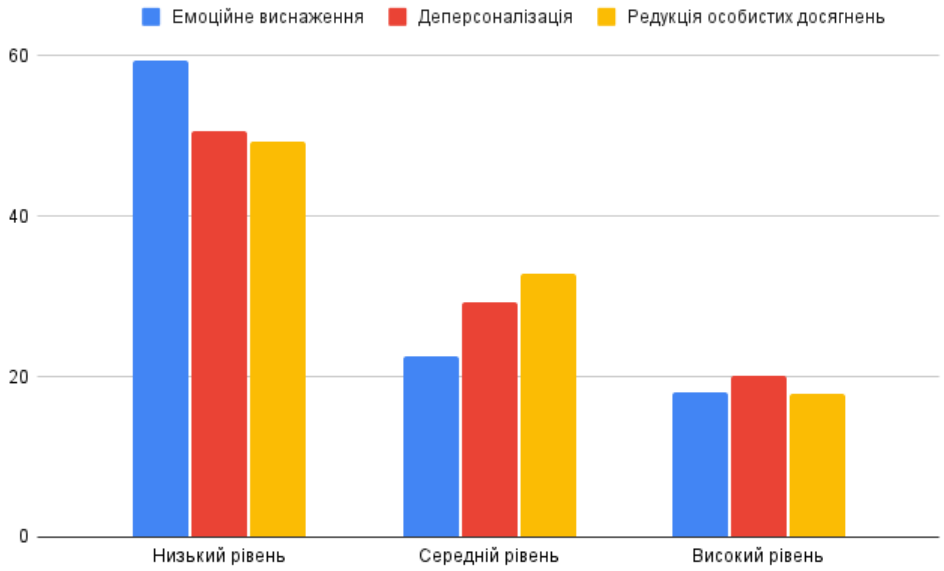


Рис. 3.2. Рівні сформованості показників емоційного вигорання ІТ спеціалістів експериментальної групи за методикою К. Маслач, С. Джексон «після» участі в профілактичній програмі

Знайдемо достовірність відмінностей між залежними вибірками методом t-критерія Стьюдента.

Порівнюючи вибірки «до» та «після» для шкали «Емоційне виснаження» можемо говорити що відмінності між ними статистично значущі (при $p \leq 0{,}01$). t-критерій Стьюдента для даних вибірок є $t_{емп.} = 8.60764$. Те саме можна сказати про шкалу «Деперсоналізація» $t_{емп.} = 7.2963$ (при $p \leq 0{,}01$) та «Редукція особистих досягнень» $t_{емп.} = 7.97256$ (при $p \leq 0{,}01$).

Відобразимо результати опитування ІТ спеціалістів з контрольної групи за допомогою методики визначення показників емоційного вигорання, розробленої К. Маслач та С. Джексон, «до» та «після» їх самостійним подоланням симптомів емоційного вигорання (див. рис. 3.3 та рис. 3.4).

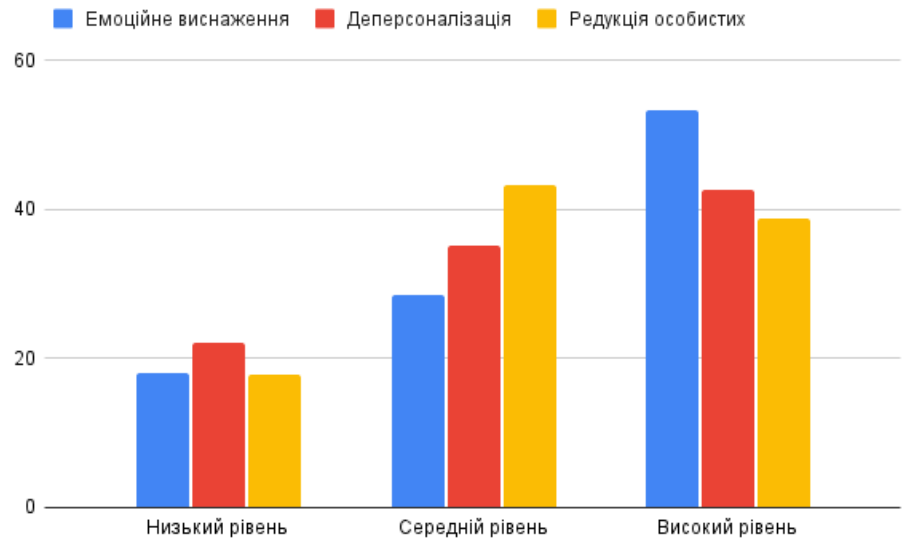


Рис. 3.3. Рівні сформованості показників емоційного вигорання ІТ спеціалістів контрольної групи за методикою К. Маслач, С. Джексон «до» самостійного подолання симптомів емоційного вигорання

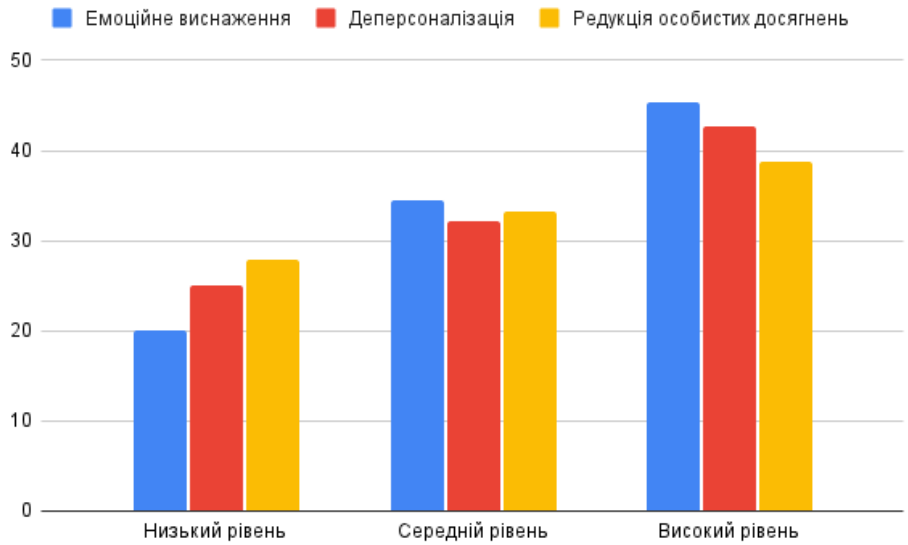


Рис. 3.4. Рівні сформованості показників емоційного вигорання ІТ спеціалістів контрольної групи за методикою К. Маслач, С. Джексон «після» самостійного подолання симптомів емоційного вигорання

За даними, представленими на рис. 3.3. та на рис 3.4, видно, що після опитування учасників контрольної групи рівень емоційного вигорання суттєво не змінився. Кількість осіб із низьким рівнем емоційного виснаження,

деперсоналізації та редукції особистих досягнень збільшилась лише на 2-5% (в залежності від шкал) після самостійної роботи над подоланням симптомів емоційного вигорання.

Також порвнюючи вибірки цих трьох шкал «до» та «після» методом t-критерія Стьюдента було виявлено що статистично значимих відмінностей між результатами цих вибірок немає. t-критерій Стьюдента для шкал «Емоційне виснаження», «Деперсоналізація», «Редукція особистих досягнень» відповідно є темп. = 0.18732, темп. = 0.21582, = 0.27759.

На рис. 3.6 відобразимо результати опитування учасників експериментальної групи, щодо виявлення ознак психічного вигорання за методикою Дж. Грінберга.

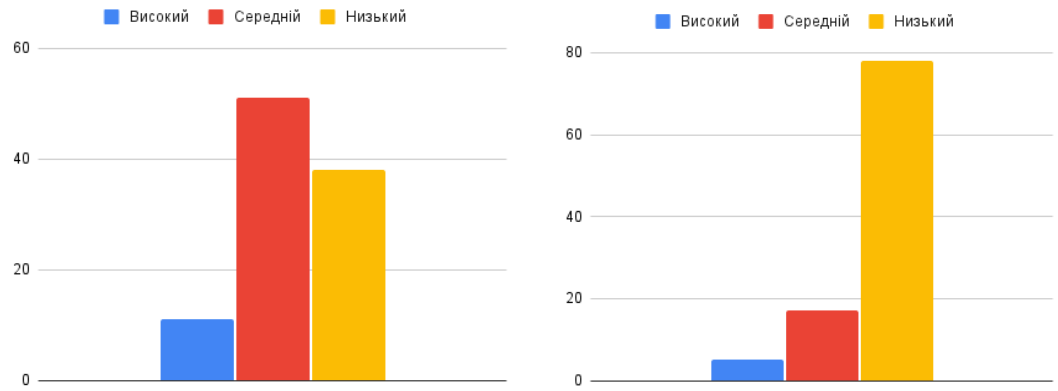


Рис. 3.6. Рівні сформованості показників емоційного вигорання ІТ спеціалістів експериментальної групи за методикою Дж. Грінберга «до» та «після» участі в профілактичній програмі

Згідно з інформацією, представленою на рис. 3.6., стає видно, що після проведення психологічної роботи з опитуваними учасниками експериментальної групи кількість учасників із низьким рівнем психічного вигорання збільшилася на 40%. Одночасно зменшилася кількість опитаних із високим рівнем симптомів психічного вигорання на 6%. Таким чином, відзначена ефективність проведеної психологічної роботи з програмістами експериментальної групи.

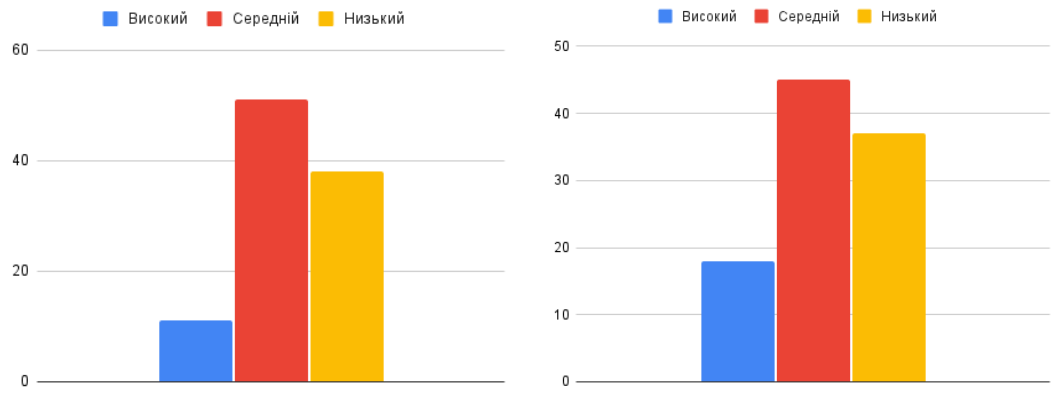


Рис. 3.7. Рівні сформованості показників емоційного вигорання ІТ спеціалістів контрольної групи за методикою Дж. Грінберга «до» та «після» самостійного подолання симптомів емоційного вигорання

Аналізуючи результати опитаних учасників контрольної групи можна побачити, що суттєвих змін у цій групі не відбулось (рис. 3.7.).

Отже, згідно отриманих результатів визначена ефективність психологічної роботи з учасниками експериментальної групи, що підтверджує успішність профілактичної тренінгової програми для уникнення та подолання емоційного вигорання у ІТ спеціалістів.

3.4. Висновки до третього розділу

Враховуючи отримані результати емпіричного дослідження, була виявлена необхідність проведення психологічної роботи з ІТ спеціалістами. Для цього були ретельно розглянуті аспекти профілактики та подолання симптомів емоційного вигорання у цієї групи спеціалістів.

Спеціально розроблена профілактична програма призначена для попередження та подолання симптомів емоційного вигорання у ІТ спеціалістів. Програма призначена для подолання емоційного вигорання та покращення психічного благополуччя. Головна мета - створити сприятливе середовище для ефективного управління емоціями, запобігання вигоранню і досягнення високої робочої ефективності в ІТ сфері.

Завдання програми включають:

1. Ознайомлення з концепцією емоційного вигорання.
2. Аналіз факторів, що спричиняють емоційне вигорання в ІТ-сфері.
3. Дослідження взаємозв'язку емоційного вигорання та робочої ефективності.
4. Навчання стратегій самоопіки та стрес-менеджменту.
5. Практичні практики для підвищення рівня робочого задоволення.
6. Розгляд важливості підтримки від колег та керівництва.
7. Впровадження ініціатив для покращення організаційної культури.
8. Тренування умінь управління стресом та розробка особистого плану підтримки.

Програма складається з вступу до тренінгу, 5 розділів та підбиття підсумків тренінгу. Розділи: «Емоційне вигорання в ІТ-сфері», «Вплив емоційного вигорання на ефективність роботи», «Стратегії подолання емоційного вигорання», «Зміна робочого середовища», «Розвиток особистих навичок саморегуляції».

Впровадження програми профілактики та подолання симптомів професійного вигорання для програмістів проводилося під час психологічної роботи з учасниками експериментальної групи (15 осіб).

Після проведення контрольного опитування не виявлено змін у проявах професійного вигорання серед учасників контрольної групи, тоді як серед учасників експериментальної групи зафіксована помітна позитивна динаміка змін.

За методикою К. Маслач та С. Джексон в експериментальній групі виявлено суттєве зменшення кількості осіб із високим рівнем емоційного вигорання (від 20% до 35% залежно від шкал). Зокрема, зафіксовано 30-40% збільшення кількості учасників із низьким рівнем емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень.

За методикою Дж. Грінберга виявлено, що після проведення психологічної роботи з ІТ спеціалістами експериментальної групи кількість

осіб із низьким рівнем психічного вигорання збільшилася на 40%, і на 6% зменшилася кількість опитаних із високим рівнем його симптомів.

На підставі позитивних змін встановлено ефективність проведеної тренінгової програми, що дозволяє використовувати її для зменшення наслідків емоційного вигорання та запобігання формуванню симптомів цього стану у працівників ІТ сфери.

Отже, для ефективної профілактики важливо володіти навичками саморегуляції, самоусвідомлення та самодопомоги, а також розвивати вміння використовувати техніки регулювання власного самопочуття та забезпечувати фізичне і психічне здоров'я.

ВИСНОВКИ

У ході дослідження, спрямованого на вивчення особистісних аспектів емоційного вигорання серед працівників IT-компаній, були отримані наступні результати.

Велика кількість наукових публікацій та статей, що розглядають проблему емоційного вигорання, свідчить про актуальність цієї теми та загальний інтерес до неї як серед самих IT-працівників, так і серед вчених. В цих дослідженнях вигорання зазвичай розглядається як результат інтелектуального перевантаження, нервового напруження та специфіки професійної діяльності.

Відзначено, що емоційне вигорання проявляється як поступова втрата емоційної, когнітивної та фізичної енергії, супроводжується відчуттям виснаження, особистої відчуженості та зменшенням задоволення від виконання роботи. Внаслідок вигорання особа втрачає енергію і розвиває психосоматичну втому (виснаження), емоційне виснаження, виникають невмотивована тривога, дратівливість, знижується самооцінка і втрачається сенс власної професійної діяльності.

Основними організаційними факторами, які сприяють вигоранню, є високе навантаження; відсутність підтримки від колег та керівників, недостатня винагорода за працю або визнання; невизначеність в оцінці виконаної роботи; відсутність можливості впливати на прийняття рішень; двозначні або недостатньо визначені вимоги до роботи; постійний тиск з боку керівництва; необхідність виконувати монотонну та перспективно невинагородну роботу; конфліктна атмосфера в колективі; недостатній час для відпочинку.

Суб'єктивні фактори виникнення і поширення професійного вигорання пов'язані із особистими особливостями, віком, системою життєвих цінностей, переконаннями, методами та механізмами індивідуального психологічного

захисту, особистим ставленням до видів діяльності, взаєминами з колегами на роботі, учасниками виробничого процесу та членами сім'ї.

Під час аналізу особливостей професійного вигорання було встановлено, що воно має три основні складові: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція професійних досягнень

Крім того, синдром професійного вигорання може бути розділений на три послідовні фази (за В. В. Бойко): фаза напруження, фаза резистенції та фаза виснаження. Також структура емоційного вигорання, за Р. Венінга і Дж. Спредлі, являє собою послідовність п’ятьох фаз: "медовий місяць", "недостачу палива", "хронічні симптоми", "кризу" і "пробиття стіни".

Розглянуто вплив особистісних якостей на розвиток синдрому емоційного вигорання. Вказано, що у ІТ спеціалістів, існує великий обсяг роботи, постійний стрес і великі вимоги як до їх професійної діяльності, так і до їх особистості. Ця ситуація створює значний ризик перевантаження, що може призвести до синдрому емоційного вигорання при тривалому напруженні.

ІТ-професіонали потребують не лише технічних, але й психологічних та соціальних навичок. Важливо вміти співпрацювати в колективі, розуміти потреби та ефективно комунікувати з користувачами. Деякі з них можуть зіткнути з професійними деформаціями, такими як прагнення алгоритмізації життя, перевага уваги до помилок, страх вторгнення в особистий простір та інші.

Емоційне вигорання, викликане стресом і тривалою напруженістю в професійній діяльності, проявляється в зростаючій конфліктності, дратівливості, деперсоналізації та механічному виконанні обов'язків працівниками ІТ сфери. Це також сприяє появі апатії, депресії, спалахів роздратування та відчуттю напруги та дискомфорту.

Було проведено емпіричне дослідження для вивчення емоційного вигорання серед ІТ спеціалістів, проаналізовано отримані результати.

. Респондентам було запропоновано відповісти на запитання в Google Forms, яке складалося з п’ятьох частин: анкети, що включала загальні питання та методик для дослідження емоційного вигорання. Вибірка включила в себе 38 ІТ працівників у віці від 21 до 38 років жіночої та чоловічої статі. Респонденти мають досвід у ІТ сфері від 1 до 10 років, займають різні посади: дизайнер, менеджер проекту, програміст, тестувальник, HR, Team Lead. Опитування було проведено серед різних ІТ компаній, серед яких переважають: EPAM та Covent IT.

У ході проведення емпіричного дослідження використано наступні психодіагностичні методики: «Діагностика професійного вигорання» (К. Маслач та С. Джексон); «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Грінберг); «Тест смисложиттєвих орієнтацій» (Джеймса Крамбо та Леонардо Махолика); техніка «Коло життєвого балансу» (Пол Майєр).

За методикою К. Маслач, С. Джексон емоційне виснаження як компонент емоційного вигорання властивий для 53,4% опитаних ІТ спеціалістів, низький прояв даного показника проявляється тільки у 18,1% респондентів. Деперсоналізація як показник емоційного вигорання властивий для 42,7% опитаних, і ще 22,1% мають низький рівень. Редукція особистих, а також і професійних досягнень сформована на високому рівні у 38,8% опитаних ІТ спеціалістів, низький рівень даного показника виявлено у 17,9% респондентів. Середні рівні сформованості всіх вказаних показників емоційного вигорання властиві для ІТ спеціалістів: від 28,5% до 43,3%.

За методикою Дж. Грінберга емоційне вигорання вже сформувалось у 10,8% учасників дослідження. У 51,3% він перебуває на стадії формування, а у 37,9% воно відсутнє.

За методикою Джеймса Крамб і Леонарда Махолік було встановлено що більшість респондентів мають середній рівень за шкалою «Цілі» - 48,6%, та тільки 13% мають високий рівень. За шкалою «Процес» 45,9% респондентів мають порівну низький та середній рівень та 8,2% мають високий рівень. За шкалою «Результат» більшість має середній рівень - 56,7%, і 5,4% мають

високий рівень. За шкалою «Локус контролю - Я» більшість має середній рівень - 62,1%, і 16,2% мають високий рівень. За шкалою «Локус контролю - життя» більшість має середній рівень - 62,1%, і 16,3% мають низький рівень.

За методикою Пола Майєра, був проведений аналіз збалансованості життя працівників ІТ, що показав що більшість має середній рівень збалансованості сфер життя - 40,6%. Низький та високий – 29,%.

Методом кореляційного аналізу за критерієм Пірсона було виявлено статистично значущі зв'язки між методиками К. Маслач, С. Джексон та Дж. Грінберга ($r_{емп.} = 0.7267$, при $p \leq 0,01$), що свідчить про їхню високу подібність і спільну конструктну валідність.

Виявлено обернену кореляцію між загальними балами методики К. Маслач, С. Джексон та шкалами методики Джеймса Крамб і Леонарда Махолік. Шкала «Цілі» має $r_{емп.} = -0.41657$, при $p \leq 0,01$. Шкала «Процес» має $r_{емп.} = -0.50933$, при $p \leq 0,01$. Шкала «Результат» має $r_{емп.} = -0.45608$, при $p \leq 0,01$. Високі бали по цих шкалах свідчать про це що у респондентів прояв емоційного вигорання буде менший ніж у інших.

Виявлено обернену кореляцію між загальними балами методики К. Маслач, С. Джексон та шкалами методики Джеймса Крамб і Леонарда Махолік. Шкала «Цілі» має $r_{емп.} = -0.41657$, при $p \leq 0,01$. Шкала «Процес» має $r_{емп.} = -0.50933$, при $p \leq 0,01$. Шкала «Результат» має $r_{емп.} = -0.45608$, при $p \leq 0,01$. Шкала «Локус контролю - Я» має $r_{емп.} = -0.49379$, при $p \leq 0,01$.Високі бали по цих шкалах свідчать про це що у респондентів прояв емоційного вигорання буде менший ніж у інших.

Люди, які мають чіткі цілі та плани, відчувають сенс і напрямок у своєму житті, мають позитивне сприйняття життя, задоволеність досягненнями і віру у власні здібності та контроль над життям мають менший прояв емоційного вигорання. Інші внутрішні фактори, такі як локус контролю не мають значущого впливу на рівень емоційного вигорання.

Виявлено обернену кореляцію між загальними балами методики К. Маслач, С. Джексон та шкалами методики Пола Майєра. Шкала «Кар'єра» має

$r_{емп.}$ = -0.5185, при $p \leq 0,01$. Шкала «Відпочинок» має $r_{емп.}$ = -0.41856, при $p \leq 0,01$. Шкала «Саморозвиток» має $r_{емп.}$ = -0.33178, при $p \leq 0,01$. Також виявлено обернену кореляцію між загальними балами для методики К. Маслач та С. Джексон та сумою балів по всім шкалам методики Пола Майєра: $r_{емп.}$ = -0.48768, при $p \leq 0,01$.

Виявлено, що чіткі кар'єрні цілі, задоволення від відпочинку, інтерес до саморозвитку та самопізнання впливають на зменшення емоційного вигорання. Здатність до збалансованого розвитку в різних аспектах життя також є важливим фактором, що допомагає краще справлятися з викликами і запобігає емоційному вигоранню.

Результати проведеного емпіричного дослідження дозволили зробити висновки про те, що працівники ІТ сфери мають різноманітні прояви емоційного вигорання. Це вказує на необхідність проведення систематичної соціально-психологічної роботи для їх попередження та профілактики з метою поліпшення їхньої професійної діяльності.

Розроблено програму психологічних занять із профілактики та подолання симптомів емоційного вигорання для фахівців у галузі ІТ, і було визначено ефективність її проведення.

Програма призначена для подолання емоційного вигорання та покращення психічного благополуччя. Головна мета - створити сприятливе середовище для ефективного управління емоціями, запобігання вигоранню і досягнення високої робочої ефективності в ІТ сфері.

Завдання програми включають: ознайомлення з концепцією емоційного вигорання; аналіз факторів, що спричиняють емоційне вигорання в ІТ-сфері; дослідження взаємозв'язку емоційного вигорання та робочої ефективності; навчання стратегій самоопіки та стрес-менеджменту; практичні практики для підвищення рівня робочого задоволення; розгляд важливості підтримки від колег та керівництва; впровадження ініціатив для покращення організаційної культури; тренування умінь управління стресом та розробка особистого плану підтримки.

Програма складається з вступу до тренінгу, 5 розділів та підбиття підсумків тренінгу. Розділи: «Емоційне вигорання в ІТ-сфері», «Вплив емоційного вигорання на ефективність роботи», «Стратегії подолання емоційного вигорання», «Зміна робочого середовища», «Розвиток особистих навичок саморегуляції».

Впровадження програми профілактики та подолання симптомів професійного вигорання для програмістів проводилося під час психологічної роботи з учасниками експериментальної групи (15 осіб).

Після проведення контрольного опитування не виявлено змін у проявах професійного вигорання серед учасників контрольної групи, тоді як серед учасників експериментальної групи зафіксована помітна позитивна динаміка змін.

За методикою К. Маслач та С. Джексон в експериментальній групі виявлено суттєве зменшення кількості осіб із високим рівнем емоційного вигорання (від 20% до 35% залежно від шкал). Зокрема, зафіксовано 30-40% збільшення кількості учасників із низьким рівнем емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень.

За методикою Дж. Грінберга виявлено, що після проведення психологічної роботи з ІТ спеціалістами експериментальної групи кількість осіб із низьким рівнем психічного вигорання збільшилася на 40%, і на 6% зменшилася кількість опитаних із високим рівнем його симптомів.

На підставі позитивних змін встановлено ефективність проведеної тренінгової програми, що дозволяє використовувати її для зменшення наслідків емоційного вигорання та запобігання формуванню симптомів цього стану у працівників ІТ сфери.

Отже, для ефективної профілактики важливо володіти навичками саморегуляції, самоусвідомлення та самодопомоги, а також розвивати вміння використовувати техніки регулювання власного самопочуття та забезпечувати фізичне і психічне здоров'я.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Бринза, І. В. Особливості переживання професійної кризи у осіб з різним типом емоційності: дис: канд. психол. наук : 20.00.07 / Бринза Інна Віталівна. Київ, 2000.

2. Водоп’янова, Н. Е. Синдром «психічного вигорання» в комунікативних професіях. Психологія здоров’я /Н.Е. Водоп’янова. - СПб.: СПбГУ, 2000.

3. Галецька І. Критерії психологічного здоров'я / І. Галецька // Вісник ЛНУ. Сер. Філософ. 2007. – [Вип. 10]. – С. 317–328.

4. Галецька І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації / І. Галецька, М. Мельник // Актуальні проблеми психології. [Т. V]: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. [Вип. 6]. – К. : ІВІ Держкомстату України, 2017. – С. 89–95.

5. Гриньова М. Синдром емоційного вигорання у майбутніх педагогів та шляхи запобігання його проявам / М. Гриньова, Н. Бєляєва // Психолого- педагогічні проблеми сільської школи : наук. зб. Вип. 29 / Уман. держ. пед. ун-т ім. Павла Тичини ; [редкол.: Н. С. Побірченко (голов. ред.), О. М. Коберник (заст. голов. ред.) та ін.]. – Умань : Жовтий, 2009. – С. 81–87.

6. Гриньова М.В. Саморегуляція. Навчально-методичний посібник / М. В. Гриньова. – Полтава : АСМІ. – 2008. – 268 с.

7. "Грицук О. В. Психологічні чинники емоційного вигорання вчителів [Електронний ресурс] / О. В. Грицук // Материалы VIII Международной научно-практической конференции «Наука в информационном пространстве – 2012» (4–5 октября 2012 г.). WEB-ресурс научно-практических конференций. – Режим доступу : http://www.confcontact.com/2012_10_04/ps6_gricuk.htm."

8. Грубі, Т. В. Особливості професійного вигорання у працівників державної податкової служби України. Актуальні проблеми психології:

зб.наук.праць Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки /Т.В. Грубі. - 2010.

9. Добровольська Л. Умови та чинники збереження психологічного здоров'я майбутніх педагогів / Л. Добровольська, О. Фурсова // Український науковий журнал «Освіта регіону». 2013. – Вип. 2. – С. 235.

10. Дроздова А. Р. Психологічні чинники прояву синдрому «емоційного вигорання» у представників різних типів професій і безробітних : Автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01 – загальна психологія, історія психології / А. Р. Дроздова. – Харків, 2013. – 22 с.

11. Дудяк В. Емоційне вигорання. / В. Дудяк. – К. : Главник, 2007. – 128 с.

12. Єршов, А. Про людський та естетичний фактори в програмуванні. Вибрані праці /А. Єршов. - Новосибірськ: Наука, 1994.

13. Знанецька О. М. Психологічні особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у медичних працівників / О. М. Знанецька / Вісник Дніпропетровського університету. Серія «Педагогіка і психологія». – 2013. – Вип. 19. – С. 80–87.

14. Калінкіна Л. М. Соціально-психологічні детермінанти синдрому „професійного вигорання" у різних сферах діяльності / Л. М. Калінкіна // Соціально-педагогічні аспекти збереження та зміцнення здоров'я дітей та молоді в Україні: матеріали Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (12-13 квітня 2007 р.). – Мелітополь, 2007. – С. 30–37.

15. Кальбрус О. Попередження професійного вигорання педагогів професійної освіти / О. Кальбрус // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2012. – No 2. – С. 67–73.

16. Кіяшко О. О. Емоційне вигорання та його вплив на процес професійного становлення студентів майбутніх практичних психологів / О. О. Кіяшко, О. В. Царькова // Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки. – К. : Вид-во НПУ, 2014. – Вип. 45 (69). – С. 144–149.

17. Косенко, А.Ф. Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я /А.Ф. Косенко. - Київ: КНУ, 2002.

18. Костюк А. В. Превентивні заходи в профілактиці професійного вигорання співробітників органів внутрішніх справ / А. В. Костюк // Вісник Одеського національного університету. – Т. 14. – Вип. 5, Психологія. – 2009. – С. 56–63.

19. Лаврова М. Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання» / М. Г. Лаврова // Сучасні підходи та технології соціально- психологічної та корекційної роботи з різними віковими групами населення: збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції (20-22 червня 2014 р.). – Одеса : Одеський нац. ун-т, 2014. – С. 116–125.

20. Лазуренко О.О. До питання щодо розвитку поняття «емоційна компетентність» у психології / О.О. Лазуренко // Науковий огляд. – Київ, 2015. – No1 (11). – С. 116-123.

21. Максимова Н. Ю. Синдром емоційного та професійного вигорання у лікарів / Н. Ю. Максимова, С. Д. Максименко // Здоров`я Укр. – 2007. – No23. – С. 68–69.

22. Матвієнко О. Культура здоров'я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання / О. Матвієнко, М. Пересадін, Є. Андросов // Соціально-педагогічні аспекти збереження та зміцнення здоров'я дітей та молоді в Україні: матеріали Всеукраїнської студентської науково- практичної конференції (12–13 квітня 2007 р.). – Мелітополь, 2007. – С. 30–37.

23. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема / С. О. Мащак // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. – 2012. – Вип. 2 (1). – С. 444–452.

24. Мілорадова Н. Е. Особливості прояву емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ з різним стажем професійної діяльності / Н. Е. Мілорадова // Вісник Національної Академії Оборони. – 2009. – Вип. 2 (10). – С. 106–110.

25. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання / М. С. Міщенко // Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – Т. 11 : Соціальна психологія, Вип. 6, Кн. 2 / [голов. ред. С. Д. Максименко]. – К., 2013. – С. 103–113.

26. Міщенко М. С. Профілактика та корекція емоційного вигорання у практичних психологів / М. С. Міщенко // Вісник Харківського національного університету. Серія Психологія. – No 1150. – Харків, 2015. – С. 30–34.

27. Міщенко М. С. Теоретичний аналіз феномену емоційного вигорання особистості / М. С. Міщенко // «Тенденції розвитку вищої освіти в Україні: європейський вектор» : Матеріали міжнародної науково-практичної конференції, Ялта (15-16 березня 2012 року). – Ялта: РВНЗ КГУ, 2012. –Ч. 3. – С. 84–87.

28. Міщенко М. С. Феномен емоційного вигорання особистості – теоретичний аналіз проблеми / М. С. Міщенко // Проблеми сучасної педагогічної освіти : зб. наук. праць. – Вип. 36, ч. 2 : Серія: Педагогіка і психологія. – Ялта : РВВ КГУ, 2012. – С. 212–216.

29. Моляко, О. Л. Здібності, творчість, обдарованість: теорія, методика, результати досліджень / за ред. В. О. Моляко, О. Л. Музики. Житомир: Рута, 2006. 320 с.], О. Носенко [Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномена, основні функ- ції. - Київ: Вища школа, 2003.

30. Мудрик А. Особливості розвитку та прояву синдрому емоційного вигорання у студентів-психологів / А. Мудрик // Український науковий журнал «Освіта регіону». – 2013. – Вип. 3. – С. 238.

31. Перегончук Н. В. Програма тренінгу розвитку особистості педагога в умовах “Професійного вигорання” / Н. В. Перегончук // Збірник наукових праць КПНУ ім. І. Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – Проблеми сучасної психології. – 2011. – [Вип. 11]. – С. 615–624.

32. Петрович В. С. Шляхи попередження й подолання професійного вигорання фахівців соціально-педагогічної сфери / В. С. Петрович // Науковий вісник ВНУ ім. Лесі Українки. Серія „Педагогічні науки”. – Луцьк : В-цтво ВНУ ім. Лесі Українки, 2011. – No 17. – С. 130–135.

33. Полякова,О. Категорія та структура професійних деформацій. Національний психологічний журнал /О. Полякова, 2014.

34. Помиткіна Л. Проблема емоційного вигорання студентів / Л. Помиткіна, Т. Ковалькова // Соціальна психологія. – 2008. – No6. – С. 97.

35. Ракицька, А. Синдром емоційного вигорання як предмет соціально- психологічних досліджень. /А. Ракицька. – Режим доступу: http://elib.bsu.by/h andle/123456789/97946

36. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар’єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів інститутів післядипломн. освіти / За наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. – К. : Міленіум, 2004. – 264 с.

37. Соколовський, С. І. Професійне емоційне вигорання державних службовців: діагностика проблеми. Публ. адміністрування: теорія та практика: електрон. зб. наук. пр. 2010. Вип. 1 (3) /С. І. Соколовський. – Режим доступу: http: //archive.nbuv.gov.ua/e- journals/Patp/2010_1/10ssisdp.pdf.

38. Старовойт,О. Невпевненість і емоційне вигорання особистості як бар’єри інноваційної діяльності. Вісник Інституту розвитку дитини. Серія: Філософія, педагогіка, психологія /О. Старовойт, 2014.

39. Стебловська, А. Теоретичне уявлення поняття «синдром емоційного вигорання» у психолого-педагогічній літературі. URL: https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskoe-predstavlenie-ponyatiya-sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-v-psihologopedagogicheskoy-literature

40. Сучасні проблеми дослідження синдрому вигорання у фахівців комунікативних професій: колективна монографія / ред. В. Лук’янов, Н.

Водоп’янова, В. Орел, С. Подсадний, Л. Юр’єва, С. Ігумнов. Курск: Курськ. держ. ун-т, 2008.

41. Форманюк, Т. Синдром «емоційного згорання» як показник професійної дезадаптації вчителя. Питання психології /Т. Форманюк, 2014.

42. Шнайдер, О. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія і педагогіка» /О. Шнайдер, 2016.

43. Шнейдерман,Б. Психологія програмування: Людські фактори в обчислювальних та інформаційних системах /Б. Шнейдерман. - Москва: Радіо та зв’язок, 1984.

44. Bernston, G. HeartRateVariability: Stress and psychiatricconditions / G. Bernston, J. Cacioppo // [Электронный ресурс] – 2003. – Режим доступа: http://psychology.uchicago.edu/people/faculty/cacioppo/jtcreprints/bc04.pdf

45. Fenderson, B.A. Characterstics of medical students completing an honors program in pathology [Text] / B.A. Fenderson, M. Hojat, I. Damjanov, E. Rubin // Hum. Pathol. – 1999. – V. 30. – P. 1296–1301.

46. Freudenberg, H. G. The problem of diagnosing burn out [Text] / H.G. Freudenberg // N.Y. 1974

47. Gorter, R. Psychological stress and healthinunder graduate dental students: fifthyearoutcomescomparedwithfirstyearbaselineresultsfromfiveEuropeandentalschoo ls [Text] / R. Gorter, R. Freeman, S. Hammenetal. // Eur. J. Dent. Educ. – 2008. – Vol. 12. – P. 61–68.

48. Hojat, M. Personality and specialty interestin medical students [Text] / M. Hojat, M. Zuckerman // Med. Teach. – 2008. – V. 30. – P. 400–406.

49. Maslach, C. Burnoutinthe health professions: A social psychological analysis [Text] / C. Maslach, J. W. Jones // InSocialpsychologyofhealth and illness/G. Sanders,J. Suls (Eds.), - ParkRidge, IL: London House, 1982. – P.227-251. 44

ДОДАТКИ

Додаток А

Анкета «Дослідження емоційного вигорання в IT сфері»

1. Ім’я.
2. Вік.
3. Стать.
4. Кількість років в IT сфері.
5. Посада.
6. Компанія.
7. Електронна пошта.

Додаток Б

Методика «Діагностика професійого вигорання» (К. Маслач, С. Джексон)

Інструкція: Дайте відповідь як часто у Вас виникають почуття, перелічені нижче в опитувальнику. Варіанти відповідей: «Ніколи», «Дуже рідко», «Деколи», «Часто», «Дуже часто», «Кожний день»

Питання:

1. Я почуваю себе емоційно знищеним (-ою).
2. Після роботи я почуваюся як вичавлений лимон.
3. Зранку я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої колеги (або підлеглі), і стараюся враховувати це в інтересах справи.

5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими колегами (або підлеглими) як з предметами (без тепла і симпатії до них).

6. Після роботи хочеться на деякий час усамітнитися від усіх і всього.

7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають у розмові з друзями.

8. Я відчуваю пригніченість і апатію.

9. Я упевнений, що моя робота потрібна людям.

10. Останнім часом я став більш черствим до тих, з ким працюю.

11. Я помічаю, що моя робота дратує мене.

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

13. Моя робота все більше мене розчаровує.

14. Я думаю, що дуже багато працюю.

15. Буває, що мені дійсно байдуже те, що відбувається з ким-небудь із моїх колег, підлеглих, друзів.

16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього.

17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості і співпраці в колективі.

18. Під час роботи я відчуваю приємне задоволення.

19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.

20. Я відчуваю байдужість і втрату цікавості до всього, що задовольняло б мене в моїй роботі.

21. На роботі спокійно справляюсь з емоційними проблемами.

22. Останнім часом я бачу, що друзі і підлеглі все частіше перекладають на мене тягар своїх проблем та обов’язків.

Обробка результатів і інтерпретація: Опитувальник має 3 шкали «емоційне виснаження» (9 тверджень), «деперсоналізація» (5 тверджень) і «редукція особистих досягнень» (8 тверджень).

«Емоційне виснаження» - відповіді «так» по пунктах 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20. (максимальна сума балів - 54).

«Деперсоналізація» – відповіді «так» по пунктах 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів – 30).

«Редукція особистих досягнень» - відповіді так по пунктам 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальна сума балів - 48).

Чим більша сума балів по першій і другій шкалою окремо, тим більше у обстежуваного виражені різні сторони «вигорання». Чим менше сума балів по третьої шкалою, тим менше емоційне «вигорання».

Емоційне виснаження розглядається як основна складова емоційного вигорання та характеризується заниженим емоційним фоном, байдужістю або емо-ційним перенасиченням.

Деперсоналізація проявляється у деформації стосунків з іншими людьми. В одних випадках це може бути зростання залежності від інших людей, у інших – зростання негативізму, цинічності налаштувань і почуттів щодо інших людей (учнів, колег, підлеглих тощо).

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

Додаток В

Методика «Дослідження синдрому вигорання» (Дж. Грінберг)

Інструкція: Навпроти кожного висловлювання поставте "Так", якщо Ви погоджуєтесь з твердженням, або "Ні" – якщо не погоджуєтесь.

Питання:

1. Чи знижується ефективність вашої роботи?
2. Чи втратили ви частину ініціативи на роботі?
3. Чи втратили ви інтерес до роботи?
4. Чи посилився ваш стрес на роботі?
5. Чи відчуваєте ви втому або зниження темпу роботи?
6. Вас турбує головний біль?
7. Вас турбують болі в шлунку?
8. Ви втратили вагу?
9. У вас є проблеми зі сном?
10. Ваше дихання стало уривчастим?
11. У вас часто змінюється настрій?
12. Вас легко розгнівати?
13. Ви легко піддаєтесь негативним емоціям, коли не можете задовольнити ті чи інші потреби?
14. Ви стали більш підозрілими, ніж зазвичай?
15. Ви відчуваєте себе більш безпорадним, ніж завжди?
16. Ви вживаєте забагато ліків/стимуляторів, що впливають на настрій (транквілізатори, алкоголь тощо)?
17. Ви стали менш гнучким?
18. Ви стали більш критично ставитись до особистої компетентності та до компетентності інших?
19. Ви працюєте більше, а відчуваєте, що зробили менше?
20. Ви частково втратили почуття гумору?

Обробка та інтерпретація результатів: Підрахуйте загальний бал “вигорання” та оцініть рівень розвитку цього синдрому.

0-7 балів: низький рівень.

8-14 балів: середній рівень.

15-20 балів: високий рівень.

Додаток Г

«Тест смисложиттєвих орієнтацій» (Джеймс Крамб і Леонардо Махолик)

Інструкція: Перед Вами 20 пар тверджень. Прочитайте їх уважно і виберіть на шкалі ті відмітки (від 1 до 7), які найбільше відносяться до вас.

Питання:

1. А) Зазвичай мені дуже нудно. Б) Зазвичай я сповнений (-а) енергії.
2. А) Життя здається мені завжди хвилюючим і захоплюючим. Б) Життя здається мені абсолютно спокійним і рутинним.
3. А) В житті я не маю певних цілей і намірів. Б) В житті я маю дуже ясні цілі і наміри.
4. А) Моє життя видається мені вкрай безглуздим і безцільним. Б) Моє життя видається мені цілком осмисленим і цілеспрямованим.
5. А) Кожен день мені здається завжди новим і не схожим на інші. Б) Кожен день здається мені абсолютно схожим на всі інші.
6. А) Коли я піду на пенсію, я займуся цікавими речами, якими завжди мріяв (-ла) зайнятися. Б) Коли я піду на пенсію, я постараюся не обтяжувати себе ніякими турботами.
7. А) Моє життя склалося саме так, як я мріяв (-ла). Б) Моє життя склалося зовсім не так, як я мріяв (-ла).
8. А) Я не домігся (домоглась) успіхів у здійсненні своїх життєвих планів. Б) Я здійснив (-ла) багато з того, що було мною заплановано в життя.
9. А) Моє життя порожнє і нецікаве. Б) Моє життя сповнене цікавими справами.
10. А) Якби мені довелося сьогодні підводити підсумок мого життя, то я б сказав (-ла), що воно було цілком осмислене. Б) Якби мені довелося

сьогодні підводити підсумок мого життя, то я б сказав (-ла), що воно не мало сенсу.

11. А) Якби я міг (могла) вибирати, то я б побудував (-ла) своє життя зовсім інакше. Б) Якби я міг (могла) вибирати, то я б прожив (-ла) життя ще раз так само, як живу зараз.

12. А) Коли я дивлюся на навколишній світ, він часто приводить мене в розгубленість і занепокоєння. Б) Коли я дивлюся на навколишній світ, він зовсім не викликає у мене занепокоєння і розгубленості.

13. А) Я людина дуже відповідальна. Б) Я людина зовсім не відповідальна.

14. А) Я вважаю, що людина має можливість здійснювати свій життєвий вибір за своїм бажанням. Б) Я вважаю, що людина позбавлена можливості вибирати з-за впливу життєвих збігів і обставин.

15. А) Я можу чітко назвати себе цілеспрямованою людиною. Б) Я не можу назвати себе цілеспрямованою людиною.

16. А) В житті я ще не знайшов (-ла) свого покликання. Б) В житті я знайшов (-ла) своє покликання і цілі.

17. А) Мої життєві погляди ще не визначилися. Б) Мої життєві погляди цілком визначилися.

18. А) Я вважаю, що мені вдалося знайти покликання і цікаві цілі в житті. Б) Я навряд чи здатен (-а) знайти покликання і цікаві цілі в житті.

19. А) Моє життя в моїх руках, і я сам (-а) керую ним. Б) Моє життя не підвладне мені, і воно управляється зовнішніми подіями.

20. А) Мої повсякденні справи приносять мені задоволення. Б) Мої повсякденні справи приносять мені суцільні неприємності і переживання.

Ключ до тесту:

Для підрахунку балів необхідно перевести зазначені випробуваним позиції на шкалі в оцінки за висхідною або низхідною асиметричною шкалою. Висхідна послідовність градацій (від 1 до 7) чергується у випадковому

порядку з низхідною (від 7 до 1), причому максимальний бал (7) завжди відповідає полюсу наявності мети у житті, а мінімальний бал (1) - полюсу її відсутності. При підрахунку балів за ключом дотримуються наступного правила:

- до висхідної шкали 1 2 3 4 5 6 7 переводяться пункти 1, 3, 4, 8, 9, 11, 12, 16, 17.
- до низхідної шкали 7 6 5 4 3 2 1 переводяться пункти 2, 5, 6, 7, 10, 13, 14, 15, 18, 19, 20.

Після цього підсумовуються бали асиметричних шкал, відповідні позиціям, зазначених випробуваним.

Шкала 1 «Цілі життя» - 3, 4, 10, 16, 17, 18.

Шкала 2 «Процес» - 1, 2, 4, 5, 7, 9.

Шкала 3 «Результат» - 8, 9, 10, 12, 20.

Шкала 4 «Локус контролю – «Я » - 1, 15, 16, 19.

Шкала 5 «Локус контролю – життя» - 7, 10, 11, 14, 18, 19.

Загальний показник свідомості життя - сума по 20 пунктам.

Інтерпретація шкал:

1. *Цілі в житті.*Бали за цією шкалою характеризують наявність або відсутність в житті випробуваного цілей у майбутньому, які надають життю осмисленість, спрямованість і часову перспективу. Низькі бали за цією шкалою навіть при загальному високому рівні ОЖ будуть властиві людині, яка живе сьогоднішнім або вчорашнім днем. Разом з тим високі бали за цією шкалою можуть характеризувати не тільки цілеспрямованої людини, а й прожектери, плани якого не мають реальної опори в сьогоденні і не підкріплюються особистою відповідальністю за їх реалізацію. Ці два випадки нескладно розрізнити, враховуючи показники по інших шкалах СЖО.

2. *Процес життя або інтерес і емоційна насиченість життя*. Зміст цієї шкали збігається з відомою теорією про те, що єдиний сенс життя полягає в тому, щоб жити.Цей показник говорить про те, сприймає чи випробовуваний процес свого життя як цікавий, емоційно насичений і наповнений змістом. Високі бали за цією шкалою і низькі по іншим будуть характеризувати гедоніста, що живе сьогоднішнім днем. Низькі бали за цією шкалою - ознака незадоволеності своїм життям у сьогоденні; при цьому, однак, їй можуть надавати повноцінний сенс спогади про минуле або націленість в майбутнє.

3. *Результативність життя, або задоволеність самореалізацією.* Бали за цією шкалою відображають оцінку пройденого відрізку життя, відчуття того, наскільки продуктивна і осмислена була прожита її частину. Високі бали за цією шкалою і низькі по іншим будуть характеризувати людину, яка доживає своє життя, у якого все в минулому, але минуле здатне надати сенс залишку життя. Низькі бали - незадоволеність прожитого частиною життя.

4. *Локус контролю-«Я»* («Я» - господар життя). Високі бали відповідають уявленню про себе як про сильну особистості, яка має достатню свободу вибору, щоб побудувати своє життя у відповідності зі своїми цілями і уявленнями про його сенс. Низькі бали - невіра в свої сили контролювати події власного життя.

5. *Локус контролю-життя, або керованість життя*. При високих балах - переконання в тому, що людині дано контролювати своє життя, вільно приймати рішення і втілювати їх у життя. Низькі бали - фаталізм, переконаність у тому, що життя людини непідвладна свідомому контролю, що свобода вибору ілюзорна і безглуздо що-небудь загадувати на майбутнє.

Додаток Ґ

Методика «Колесо життєвого балансу» (Пол Майєр)

Інструкція: оцініть по десятибальній шкалі всі ваші сфери життя.

1. Кар'єра.
2. Сім'я (Стосунки).
3. Друзі.
4. Здоров'я.
5. Хобі.
6. Гроші.
7. Відпочинок.
8. Саморозвиток

Додаток Д

Програма «Психологічні умови подолання емоційного вигорання працівника ІТ сфери»

Зміст тренінгу.

Вступ до тренінгу:

- *криголам*: «Знайомство»: «Мене звати... Я працюю... Найбільш в світі я люблю...»;
- *вивчення очікувань учасників тренінгу* (заповнення індивідуальних робочих аркушів з наступним груповим обговоренням): учасники відповідають на такі запитання: «Чому я беру участь у тренінгу?»; «З яким основним результатом я хотів би завершити цей тренінг?»;
- *мультимедійна презентація*: «Визначення мети та завдань тренінгу»;
- *групове обговорення*: «Як би нам хотілось організувати нашу роботу сьогодні?» (визначення організаційних питань – тривалість роботи, кількість перерв тощо);
- *«мозковий штурм» (груповий варіант):* «Визначення правил групової роботи (визначення правил міжособистісної взаємодії та спільної роботи в групі)».

Розділ 1. «Емоційне вигорання в ІТ-сфері»

Вступ. Мета, завдання, організація тренінгової роботи.

- *метод незавершених речень (індивідуальна робота):* «Емоційне вигорання – це...»;
- *робота в малих групах та міжгрупове обговорення:* Учасники аналізують визначення та концепції емоційного вигорання. Кожен учасник представляє своє розуміння та сприйняття цього терміну. Групова дискусія допомагає визначити спільне розуміння поняття та його відмінностей в контексті ІТ-сфери.

- *мультимедійна презентація (міні-лекція):* «Визначення та ознайомлення з концепцією емоційного вигорання».
- *робота в малих групах та міжгрупове обговорення:* Групова робота над ідентифікацією конкретних факторів, що спричиняють емоційне вигорання в ІТ-сфері. Учасники обмінюються особистими досвідом та створюють список факторів, які можуть впливати на емоційне становище.
- *мультимедійна презентація (міні-лекція):* «Аналіз факторів, що спричиняють емоційне вигорання в ІТ-сфері».
- *вправа*: «Колесо балансу». Учасники малюють колесо, розділене на сектори, представляючи різні аспекти їхнього життя та роботи. Вони оцінюють ступінь задоволення кожним аспектом за шкалою 1-10 та відображають це на колесі. Розмова після цього спрямована на рефлексію та розробку конкретних дій для поліпшення балансу.
- *домашнє завдання:* «Емоційний Журнал». Учасники ведуть щоденник, в якому фіксують свої емоції та події на роботі. Після тижня вони аналізують свої записи, намагаючись виділити ситуації, які можуть призвести до емоційного вигорання.

Розділ 2. «Вплив емоційного вигорання на ефективність роботи»

Вступ: Мета, завдання, організація тренінгової роботи.

- *Актуалізація попереднього досвіду* (досвіду участі в попередньому занятті тренінгу): «Що мені запам’яталося із попередньої зустрічі?».
- *Криголам:* «Протягом останнього часу мені хотілось (не хотілось) бачитись з людьми...».
- *Представлення та аналіз результатів виконання домашнього завдання:* «Емоційний Журнал»:
- *робота в малих групах та міжгрупове обговорення:* "Аналіз професійних результатів". Учасники вивчають свої власні професійні результати в контексті емоційного стану. Ця вправа включає рефлексію над минулими проектами та їхнім впливом на емоційну сферу, допомагаючи

виявити конкретні зв'язки між емоційним вигоранням та робочими успіхами чи викликами.

- *мультимедійна презентація (міні-лекція):* «Дослідження взаємозв'язку емоційного стану та професійних результатів».
- *робота в малих групах та міжгрупове обговорення:* "Порівняльний аналіз робочих підходів". Учасники порівнюють різні підходи до роботи в контексті їх впливу на емоційне здоров'я. Групова дискусія допомагає ідентифікувати ефективні та неефективні стратегії, а також вивчає можливості для впровадження позитивних підходів.
- *мультимедійна презентація (міні-лекція):* «Порівняння різних підходів до роботи та їх вплив на емоційне здоров'я».
- *вправа*: "Емоційний Імпакт". Учасники обговорюють приклади ситуацій, коли їхні емоції вплинули на їх робочу ефективність. Група спільно розглядає можливі стратегії управління емоціями для покращення результативності.

Розділ 3. «Стратегії подолання емоційного вигорання»

Вступ: Мета, завдання, організація тренінгової роботи.

- *Актуалізація попереднього досвіду* (досвіду участі в попередньому занятті тренінгу): «Що було цікавим для мене на попередньому занятті?».
- *«Мозковий» штурм (індивідуальна форма):* «Мої особистісні характеристики, які сприяють (заважають) виникненню емоційного вигорання».
- *Робота в парах:* «Аналіз та систематизація особистісних характеристик, які сприяють (заважають) виникненню емоційного вигорання у ІТ спеціалістів».
- *міні-лекція:* «Техніки самоопіки та стрес-менеджмент». Учасники вивчають техніки самоопіки, такі як позитивне мислення, самооцінка та самомасаж. Кожен учасник визначає, які техніки найефективніше застосовувати для підтримки власного емоційного благополуччя.

- *вправа:* «Техніка позитивних афірмацій». Створення та повторення коротких позитивних тверджень про себе для усвідомлення та посилення позитивного ставлення до себе.
- *вправа:* «Самоаналіз». Регулярне визначення власних досягнень та намірів, щоб стимулювати особистий розвиток та визначити області для поліпшення.
- *вправа:* «Дихальні техніки релаксації». Учасники вивчають та практикують дихальні техніки для зниження рівня стресу та покращення психічного здоров'я. Завдання включає в себе короткі сесії релаксації та обговорення їх впливу.
- *вправа:* «М'язевий самомасаж». Використання легких масажних рухів для розслаблення м'язів та поліпшення кровообігу в різних частинах тіла.
- *вправа:* «Самомасаж обличчя». Легкі масажні рухи в області обличчя для зняття напруги, покращення кровообігу та стимулювання відчуття релаксації.

Розділ 4. «Зміна робочого середовища»

Вступ: Мета, завдання, організація тренінгової роботи.

- *Актуалізація попереднього* досвіду (досвіду участі в попередньому занятті тренінгу): «На попередньому занятті мені сподобалось... ».
- *Аналітичне завдання (в парах)*: «Проаналізуйте своє робоче навантаження (тривалість робочого дня; наявність і періодичність вихідних, відпустки та ін.). Подумайте, яким чином робоче навантаження впливає на прояви у Вас емоційного вигорання? Як можна було б оптимізувати ваше робоче навантаження, зробити Ваш день більш «привабливим» з точки зору задоволення, як професійних, так і особистих, сімейних проблем, і, відповідно, профілактики емоційного вигорання?».
- *Міні-лекція:* «Оптимізація робочого простору для зменшення стресу». Учасники вивчають вплив робочого середовища на емоційний стан ІТ

працівників. Представлення практичних порад та стратегій для створення сприятливого та комфортного робочого простору.

- *Робота в малих групах: «*Роль підтримки від колег та керівництва». Учасники обговорюють роль підтримки від колег та керівництва у запобіганні емоційного вигорання. Групова дискусія допомагає ідентифікувати ефективні практики підтримки та сприяння позитивному робочому середовищу.

- *Робота в малих групах:* «Ініціативи для покращення організаційної культури». Учасники розробляють ідеї та ініціативи для покращення організаційної культури, спрямовані на зменшення стресу та підтримку емоційного благополуччя.

Розділ 5. «Розвиток особистих навичок саморегуляції»

Вступ: Мета, завдання, організація тренінгової роботи.

- *Актуалізація попереднього досвіду* (досвіду участі в попередньому занятті тренінгу): «Що я застосував на практиці із попереднього заняття?...».

- *Мультимедійна презентація (міні-лекція):* «Техніки саморегуляції для підвищення рівня стресостійкості». Представлення різних технік та вправ для саморегуляції, спрямованих на зниження рівня стресу та підвищення стійкості до нього.

- *«Мозковий» штурм (індивідуальна форма):* «План саморегуляції». Учасники розробляють особистий план саморегуляції, включаючи в себе регулярні практики для збереження психічного здоров'я. Кожен учасник обмінюється своїми планами та отримує зворотний зв'язок від групи.

- *Мультимедійна презентація (міні-лекція):* «Розвиток емоційного інтелекту для ефективного управління емоціями». Розгляд важливості емоційного інтелекту та його ролі в саморегуляції. Подання інструментів та вправ для розвитку емоційного інтелекту та покращення вмінь управління емоціями

- *Вправа*: «Словник емоційних вражень». Учасники працюють у невеликих групах. Кожен отримує аркуш зі списком емоцій та намагається

описати кожну емоцію, не використовуючи очевидних слів. Їхні партнери повинні вгадати, про яку емоцію йдеться.

- *Вправа*: «Переключення уваги». Учасники вивчають техніки переключення уваги для зменшення впливу негативних емоцій. Вправи фокусуються на зміні уваги з негативних думок на позитивні або конструктивні аспекти.

Підбиття підсумків тренінгу.

- *Рефлексивний аналіз:* «Якою мірою тренінг задовольнив Ваші очікування?»; «Що найбільше сподобалось Вам в тренінгу?»; «Чи порадили би Ви пройти такий тренінг своїм колегам (друзям)?».
- *Мультимедійна презентація:* «Рекомендації для подальшого вдосконалення психологічного здоров'я на роботі».
- *Індивідуальна консультація.* Надання учасникам можливість проведення індивідуальної психологічної консультації для обговорення психологічного здоров’я та додаткових питань.