

ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА

(повне найменування закладу вищої освіти)

Факультет психології та соціальної роботи

(повне найменування факультету)

Кафедра соціальної психології

(повна назва кафедри)

Кваліфікаційна робота

на здобуття ступеня вищої освіти «Магістр»

«Психологічні особливості емоційного вигорання фахівця»

«Psychological emotional features burnout of the specialist»

Виконала: здобувачка заочної форми навчання
спеціальності 053 Психологія
Освітня програма 053 Психологія

Латиш Анастасія Дмитрівна

Керівник к.психол.н., доцент Курова А.В.

Рецензент д.психол.н., професор Соколова Г.Б.

Рекомендовано до захисту:
Протокол засідання кафедри
соціальної психології
№ 4 від «29» листопада 2023 р.

Завідувачка кафедри

(підпис) Кононенко О.І.
(прізвище, ім'я)

Захищено на засіданні ЕК № _____
протокол № ____ від.....20____р.

Оцінка _____/_____/_____
(за національною шкалою/шкалою ECTS/ бали)

Голова ЕК

(підпис)

(прізвище, ім'я)

Одеса 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ІТ СПЕЦІАЛІСТІВ	6
1.1. Проблематика емоційного вигорання у вітчизняній та зарубіжній психології.....	6
1.2. Психологічні особливості особистості та діяльності ІТ спеціалістів.....	16
1.3. Методологічні засади дослідження обраної проблематики.....	28
Висновки до першого розділу.....	33
РОЗДІЛ 2. ОСНОВНІ ЕТАПИ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....	35
2.1. Основні етапи дослідження емоційного вигорання ІТ спеціалістів	35
2.2. Методи дослідження обраної проблематики.....	36
Висновки до другого розділу	45
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ІТ СПЕЦІАЛІСТІВ	47
3.1. Аналіз результатів дослідження	47
3.2. Вивчення особливостей взаємозв'язку між емоційним вигоранням, характером та стажем роботи.....	53
3.3. Методичні рекомендації із профілактики емоційного вигорання для ІТ спеціалістів.....	59
Висновки до третього розділу.....	68
ВИСНОВКИ... ..	70
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	74
ДОДАТКИ.....	81

ВСТУП

Актуальність теми. У сучасну цифрову епоху роль інформаційних технологій у суспільстві є вирішальною: ІТ проникають в усі сфери діяльності, надаючи доступ до необмеженої кількості даних, сприяючи автоматизації процесів і гарантуючи глобальну комунікацію. У цьому контексті роль ІТ-фахівців, відповідальних за функціонування та безпеку цифрового світу, стає все більш важливою.

Однак робота в ІТ може бути надзвичайно вимогливою і стресовою, а вигорання серед ІТ-спеціалістів стає все більш поширеною проблемою, що впливає на продуктивність, психічне і фізичне здоров'я та загальну якість життя.

Важливість інформаційних технологій у сучасному суспільстві продовжує зростати. Разом з цим зростанням збільшується кількість ІТ-фахівців, які підтримують інфраструктури та системи, що є ключовими для функціонування суспільства. Це збільшує психологічне та фізичне навантаження, що впливає на продуктивність та добробут працівників: ІТ-сектор - це сфера, де працівники постійно стикаються з великим обсягом завдань, стресовими ситуаціями та необхідністю приймати рішення відносно швидко. Це сприяє вигоранню, що впливає на продуктивність і здоров'я. Вигорання може мати негативний вплив на фізичне та психічне здоров'я і загальну якість життя ІТ-спеціалістів. Розуміння цієї проблеми є важливим для створення кращих умов праці та підтримки працівників.

Проблема емоційного вигорання була проаналізована у багатьох працях як зарубіжних так і вітчизняних психологів. Достатньо великий внесок у вивчення даної проблематики здійснили такі дослідники як: В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янова, О.О. Рукавішніков, К. Маслач, С. Джексон (розробляли психодіагностичний інструментарій), С.Д. Максименко, Л.М. Карамушка (вивчали та обґрунтовували сутність та структуру емоційного вигорання), В.О. Орел, Т.В. Зайчикова, М.В. Борисова

(проаналізували детермінанти розвитку емоційного вигорання), К.М. Лаврова, Д.В. Трунов, Є.П. Ільїн, Н.В. Самоукіна (здійснювали підбір та аналіз засобів профілактики та корекції зазначеного синдрому), Т.С. Яценко (висвітила феномен психічного вигорання в аспекті його взаємозв'язку із внутрішньою складністю психіки, особистісною проблематикою суб'єкта) та інші.

Мета дослідження. Теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання фахівців в сфері ІТ.

Для досягнення поставленої мети були поставлені наступні **завдання**:

1. Здійснити теоретичний аналіз основних концепцій та понять з досліджуваної проблеми у вітчизняній і зарубіжній психології.
2. Емпірично дослідити та проаналізувати психологічні особливості емоційного вигорання у ІТ – фахівців.
3. Вивчити особливості взаємозв'язку між емоційним вигоранням, акцентуаціями характеру, стресостійкості та стажем роботи.
4. Укласти методичні рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання в ІТ спеціалістів.

Об'єкт дослідження: емоційне вигорання особистості.

Предметом дослідження є психологічні особливості емоційного вигорання фахівця в сфері ІТ.

Методи дослідження: Для розв'язання поставлених завдань використовувався цілий комплекс методів: теоретичні – метод наукового пошуку першоджерел, системний метод; емпіричні – порівняльний метод, психодіагностичний метод; інтерпретаційні методи - аналіз та інтерпретація отриманих результатів; математичні методи: методи статистичної обробки результатів (аналіз середнього значення, застосування критерію Пірсона), за допомогою статистичних програмних пакетів IBM SPSS Statistics 28.0.1.0.

Психодіагностичний інструментарій містить наступні психодіагностичні методики: методика «Діагностика рівня емоційного

вигорання» В. В. Бойка; методика «Акцентуації характеру» К. Леонгарда – Г. Шмішека; методика визначення «Стресостійкості й соціальної адаптації» Холмса й Раге.

Організація та база проведення емпіричного дослідження. У дослідженні емоційного вигорання ІТ фахівців брали участь 31 респондент компанії «Rakuten». Усі опитувані були розділені за категоріями. Вони склали вибірку за різним стажем діяльності: 2-4 років, 4-7 років, 7-10 років та більш як 10 років досвіду роботи в сфері ІТ.

Практичне значення дослідження полягає в використанні отриманих результатів під час корекційної діяльності психолога для зниження рівня емоційного вигорання ІТ фахівців. Результати дослідження також можуть бути використані для розробки корекційної програми щодо профілактики виникнення емоційного вигорання та надання практичних рекомендацій та порад для спеціалістів ІТ сфери.

Матеріали дослідження можуть бути використані для організації наукових вебінарів, проведення психокорекційних заходів, а також при викладанні психологічних дисциплін.

Структура роботи. Дипломна робота складається зі вступу, трьох розділів, що об'єднують 8 підрозділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел, що містить 70 найменувань, з них 20 зарубіжних джерел та додатків на 6 сторінках. Загальний зміст викладено на 86 сторінці, основний зміст роботи викладено на 73 сторінках. Робота містить 3 таблиці та 6 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ІТ СПЕЦІАЛІСТІВ

1.1 Проблематика емоційного вигорання у вітчизняній та зарубіжній психології

Емоційне вигорання – це одне з негативних наслідків зіткнення особистості зі складними умовами сучасного життя [3]. Це парадокс дезадаптації, що проявляється як втрата індивідуального творчого настрою стосовно своїх вчинків, дестабілізацією міжособистісних стосунків, прояви дратівливості, страху, агресії, психосоматичні розлади.

Фахівці, які вимушені в силу своєї професії мати багато контактів з іншими людьми, наприклад: психологи, соціальні працівники, викладачі, соціальні юристи, лікарі, частіше за інших мають емоційне вигорання та його наслідки, оскільки вони стикаються зі значним нервово-психічним навантаженням.

Психологічний тиск на роботі згодом проявляється як емоційна втома. Через це у людини змінюється поведінка, мислення, почуття, та погіршується здоров'я. Зміні зазнають і її ставлення до себе, до професійної діяльності та до близьких і оточуючих [9].

Хоча було проведено численні наукові дослідження цього явища, термін "емоційне вигорання" не має чіткого визначення в сфері психології. Навіть переклад з англійської мови - "burnout" - має різні відтінки, такі як "емоційне вигорання", "емоційне згорання", або "емоційне перегорання". Також використовують терміни "психічне вигорання" та "професійне вигорання", що характеризують особливості психічного стану працівників під впливом емоційної напруги та стресу.

Емоційне вигорання загалом описується як стан фізичної та емоційної втоми, що виникає через перевантаження, високі вимоги до себе і постійний

стрес. Воно проявляється у вигляді фізичної втоми та психологічної та емоційної виснаженості [10].

Це стан хронічного стресу, що виникає внаслідок тривалої емоційної напруги в професійній діяльності, і має симптоми, такі як відчуття виснаження, знемоги, байдужості, цинізму, відчуженості від роботи та співробітників, а також зниження професійної ефективності. Підсумовуючи ми можемо зробити висновок, що емоційне вигорання – це надбаний стереотип емоційної, частіше професійної поведінки, а вигорання є частково функціональним стереотипом, оскільки дає змогу людині дозувати та економно витрачати енергетичні ресурси.

Емоційне вигорання – це особливий психічний стан здорових людей, що знаходяться в інтенсивному спілкуванні з пацієнтами та клієнтами, в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги.

Перші дані про феномен вигорання з'явилися в зарубіжній психології в роботах Г. Фрейденбергера. У наступні роки тема вигорання працівників у бізнес-діяльності стала однією з найпопулярніших активно розроблялася в американській психології. Також було операціоналізовано поняття "вигорання" та вивчено його природу. Було задокументовано велику кількість випадків вигорання серед представників "допомагаючих професій" - лікарів, психіатрів та психологів [2] .

А саме у цей проміжок часу дослідження феномену вигорання йшло з двох напрямків: психіатрії та соціальної психології. Американський психоаналітик Г. Фрейденбергер, представник психіатричного (клінічного) напрямку, використовував термін "вигорання персоналу" для опису стану інтенсивного спілкування з пацієнтами в емоційній атмосфері під час надання професійної допомоги, а також описував психічний стан здорового персоналу психіатричних установ. К. Маслач з колегами [55], представниками соціальної психології, сформулювали поняття вигорання як синдрому, що складається з наступних симптомів:

- 1) психічне та фізичне виснаження

- 2) розвиток негативної самооцінки
- 3) поява негативного ставлення до роботи, втрата розуміння і співчуття [8].

Виявлено ситуативні чинники вигорання, такі як велика кількість клієнтів, переважно негативний зворотний зв'язок від клієнтів і брак особистих ресурсів для подолання стресу. Також у цей період почали активно розроблятися і застосовуватися нові методи вивчення психоемоційного та професійного вигорання. Так, у 1981 році був опублікований опитувальник Maslach Burnout Inventory (MBI) для опису та вимірювання симптомів вигорання. За останні 25 років застосування опитувальника еволюціонувало від суб'єкт-суб'єктних професій до суб'єкт-об'єктних (наприклад, металурги, телефонні оператори) [55].

Вигорання почали розуміти як форму професійного стресу, пов'язану з такими явищами, як організаційна культура, задоволеність роботою та плинність кадрів. Індустріально-організаційний підхід поєднує психіатричний та соціально-психологічний напрями дослідження вигорання. У роботах російських психологів, присвячених дослідженню стресу, описується схожий феномен вигорання. Аналітичний етап дослідження концепції генералізованого вигорання характеризувався вивченням різних форм, проявів та закономірностей феномену вигорання, в результаті чого було розширено розуміння змісту досліджуваного синдрому.

Трифакторна модель вигорання, розроблена К. Маслач і С. Джексоном, визнана найбільш валідною моделлю в багатьох емпіричних дослідженнях [55]:

1. Емоційне виснаження проявляється через психічне втомлення, відчуття емоційної пустки та може вести до депресивних станів. Спочатку людина переживає переповнення емоціями, що спричиняє постійні емоційні вибухи, реакції у вигляді агресії та приступів гніву. Це може перетворитися на емоційне виснаження, коли людина стає менш чутливою до оточуючого середовища та має проблеми у соціальній взаємодії.

2. Деперсоналізація означає дегуманізацію взаємин між людьми, зниження цінності в очах особистості, цинічні погляди на емоції та почуття оточуючих. Також можна відзначити наявність негативізму, формалізацію способу спілкування та вибухи гніву, що можуть призводити до конфліктів. Людина також може втрачати здатність співчувати.

3. Редукція особистих досягнень - це зменшення продуктивності працівника. Втрата відчуття значущості власної праці призводить до того, що особистість втрачає віру у власні здібності впливати на професійні процеси. Людина може вважати себе некомпетентною.

Однак, немає однозначної думки щодо визначення, основних симптомів, патогенезу та динаміки синдрому вигорання [55]. У соціальній психології вигорання вивчається в контексті психологічних механізмів міжособистісних стосунків між людьми. Вигорання також вивчається в психології організаційного, професійного та кар'єрного розвитку в контексті дослідження особливостей професійного шляху індивідів. Сучасні дослідження підкреслюють, що вигорання виникає в контексті роботи і має негативні наслідки для психологічного благополуччя як професіоналів і організації в цілому, так і для всіх людей, з якими вони контактують під час своєї професійної діяльності (клієнти, студенти, пацієнти, колеги).

Подальші дослідження цього явища є важливими для виявлення зв'язків між професійним розвитком, професійною адаптацією, професійним стресом і фізичними захворюваннями, а також для розкриття їхньої природи [6].

У 1982 році Американська психологічна асоціація включила емоційне вигорання до свого словника.

У 1990-х роках дослідження емоційного вигорання поширилися на інші професійні групи, крім працівників соціальної сфери. Було виявлено, що емоційне вигорання може виникати у працівників різних сфер, зокрема, у лікарів, вчителів, юристів, менеджерів, IT-спеціалістів тощо.

У цей період сформувалося уявлення про вигорання не лише як про форму хронічного стресу в процесі роботи, але і як про його наслідок (Х. Масlach) та було визначено шість організаційних факторів, що визначають стан вигорання:

- 1)Робоче навантаження.
- 2)Контроль та автономія працівників.
- 3)Уявлення про винагороду.
- 4)Психологічна згуртованість працівника з діяльністю та колегами.
- 5)Сприйняття справедливості.
- 6)Конгруентність цінностей працівника з декларованими або прихованими цінностями організації.

Таким чином, етап аналізу завершується переходом від статичного погляду на феномен вигорання до його сприйняття як динамічного конструкта, що надає інформацію про його трансформацію в часі.

Наприкінці 1990-х років вигорання стало предметом самостійних наукових досліджень у вітчизняній психології. У цей час Т. Форманюк запровадила термін "емоційне вигорання". Зміст поняття був запозичений із зарубіжних досліджень, а більшість вітчизняних досліджень були або прогресивними, або вузько-емпіричними, таку думку виражає О.О. Рукавішніков, В. В. Бойко [9].

На етапі верифікації та утвердження концепції вигорання вже було накопичено достатньо інформації для вивчення цього феномену аутогенно, тобто для дослідження причин його виникнення та розвитку. В результаті інформація про феномен, отримана на всіх попередніх етапах, була ретельно зафіксована, верифікована, проаналізована та інтерпретована. Феномен вигорання поступово набув статусу екзистенційного явища. Документально підтверджено, що працівники, які зазнають "вигорання", незалежно від виду їхньої професійної діяльності, відчувають комплексні симптоми "психічної втрати" внаслідок когнітивних або емоційних труднощів і тривалого стресу в професійному спілкуванні та взаємодії з іншими людьми.

Як наслідок, у працівників виникають проблеми із суб'єктивним (психічним) і фізичним здоров'ям, знижується або втрачається їхня робоча активність і продуктивність, погіршується якість життя і задоволеність реалізацією сенсу свого існування. Таким чином, вигорання є загальновизнаним проявом "ерозії людського духу", незалежно від виду професійної діяльності. Зараз такий феномен, як вигорання часто аналізується в професійному контексті. Вивчення вигорання можна зустріти в психології стресу (як наслідок довготривалого професійного стресу), в психології професійної діяльності (як форма професійної деструкції та професійної трансформації) і в екзистенціальній психології (як стан фізичного і психічного виснаження в результаті тривалого впливу емоційно-напружених умов праці).

У цей період сформувалися різні підходи до розуміння вигорання - організаційний, міжособистісний, індивідуально-психологічний тощо, були запропоновані різні структурні, процесуальні та інші моделі для пояснення його динаміки і симптомів, вивченні його детермінанти. Попри різноманітність підходів до вивчення цього явища, вітчизняні та зарубіжні дослідники сходяться на думці про операціональну природу феномену вигорання [14].

Крім цих основних підходів, існують і інші визначення емоційного вигорання. Наприклад, деякі автори виділяють четвертий компонент емоційного вигорання - фізичне виснаження, яке проявляється в порушеннях сну, апетиту, фізичного самопочуття.

Також існують підходи, які розглядають емоційне вигорання як процес, який розвивається в кілька стадій. На першій стадії відбувається накопичення емоційної напруги, на другій стадії виникає відчуття втоми і виснаження, на третій стадії розвивається байдужість і дегуманізація, на четвертій стадії відбувається втрата інтересу до роботи і професійне руйнування.

У 2000-х роках було розроблено нові моделі емоційного вигорання, які враховують особливості його розвитку в різних професійних групах. На

сьогодні емоційне вигорання є серйозною проблемою, яка може негативно впливати на здоров'я та професійну діяльність людини [18].

Професії можна класифікувати за певними типами, секторами, класами та групами на основі таких критеріїв, як об'єкти праці, інструменти, цілі та умови праці. Різні типології дозволяють визначити кожен професію як типологію відповідно до класифікаційних критеріїв. Наприклад, Є.О. Клімов запропонував схематичний поділ усіх професій шляхом виділення класів типових завдань, що вирішуються :

1. «Людина-жива природа» - об'єктом праці є організм, рослинний і тваринний світ, біологічні процеси, ґрунт і вода. Цей тип представлений такими професіями, як біологи, ветеринари, зоологи, пастухи, агрономи, овочівники, садівники, лісівники, геологи та океанографи. Особистісні характеристики: ініціативність і самостійність, уважність і далекоглядність у вирішенні конкретних завдань.

2. «Людина-техніка» - об'єктами вивчення є схеми, малюнки, символи, формули, слова, шифри, коди, таблиці: програмісти, статисти, економісти, коректори, друкарки, комірники, бухгалтери, художники, картографи. Особистісні характеристики: акуратність, точність дій, висока практична дисципліна.

3. «Людина-людина» - об'єктом праці є сама людина, група людей або група осіб. Офіціанти, лікарі, вчителі, психологи, вихователі, консультанти тощо. Особистісні характеристики: високий рівень емоційного інтелекту, розвинені комунікативні навички, вміння розуміти інших, стресостійкість. Такому типу людей потрібно вчитися встановлювати і підтримувати контакт з іншими, розуміти людей та їхні особливості.

4. «Людина» - символічна система» - об'єктами вивчення є схеми, цифри, символи, формули, слова, шифри, коди та таблиці: програмісти, статисти, економісти, коректори, друкарки, комірники, бухгалтери, художники, топографи [18].

Особисті якості: акуратність, уважність, схильність до монотонної роботи, педантичність. Успіх у цій професії вимагає особливого вміння подумки зануритися в, здавалося б, неприємний світ символів, відволікатися від предметних властивостей навколишнього світу і концентруватися на інформації, що міститься в тому чи іншому символі. Обробка інформації у вигляді символів включає в себе такі завдання, як управління, перевірка, облік, обробка даних і створення нових символів і систем символів. Ця робота є рутинною і вимагає наполегливості та високого рівня концентрації. Вона вимагає уваги.

5. «Людина - художній образ» - об'єктом вивчення є художній образ, його ролі, елементи, характеристики та засоби побудови: ювелір, фотограф, актор, письменник, музикант, художник. Особистісні характеристики: креативність, оригінальність, індивідуальний стиль.

Знання місця професій у наведеній вище класифікації та основних вимог до представників певних видів професійної діяльності дозволяє правильно і своєчасно оцінити свої професійні інтереси і здібності. Аналізуючи особливості кожного типу, можна зробити наступні висновки.

Представники соціального типу особистості за родом своєї діяльності найчастіше залучені до тривалих та інтенсивних комунікативних процесів з іншими людьми.

Професіонали типу «людина-людина» значною мірою використовують у своїй діяльності власну особистість як своєрідного "емоційного помічника" на додаток до професійних знань, умінь і навичок. Професійна діяльність соціальних працівників, незалежно від типу роботи, яку вони виконують, передбачає емоційну напруженість і когнітивну складність [19].

Постійне заглиблення в суть соціальних проблем клієнтів та інші морально-психологічні чинники можуть викликати особистісну тривожність і спровокувати наслідки професійного стресу у вигляді емоційного та професійного вигорання.

Професіонали, які працюють у системі «людина-людина», схильні до вигорання. Оскільки їхні обов'язки передбачають постійне спілкування та взаємодію, вони схильні до негативних емоцій та втоми.

Вивчаючи питання професійного стресу, Г.С. Нікіфоров зазначав, що деякі професії мають супутні стресогенні фактори, оскільки вони пов'язані з переживанням психічного напруження в ситуаціях, коли відповідальність за прийняття рішень більша [18]. Робота в умовах професійного стресу є серйозним випробуванням для здоров'я працівника і тестом на професійну придатність; А.Б. Леонова стверджує, що професійний стрес є наслідком невідповідності між вимогами робочого середовища і особистісними ресурсами працівника, що може становити потенційну загрозу для успішності професійної діяльності та здоров'я працівника [18].

Емоційне вигорання є складним психоемоційним станом, який характеризується такими ознаками, як відчуття втоми, виснаження, знемоги, байдужості, цинізму, відстороненості від роботи, клієнтів, колег, а також зниження професійної ефективності. Воно складається з 4 компонентів, а саме:

1. фізичний компонент ;
2. емоційний компонент ;
3. когнітивний компонент;
4. поведінковий компонент ;

У фізичному відношенні фахівець постійно відчуває втому, відсутність сил, знижений енергетичний тонус, у нього падає працездатність, і з'являються різні симптоми фізичних нездужань.

Емоційний компонент виявляє себе в переживанні кризового стану: почуття безпорадності, безнадійності. Емоційне виснаження проявляється у відчуттях емоційного перенапруження і в почутті спустошеності, вичерпаності своїх емоційних ресурсів.

Поведінковий та когнітивний компонент починає проявлятися через порушення сфери взаємин: поступовий розвиток негативного ставлення до

себе, роботи, колег. Взаємодія з оточуючими стає більш бездушною, безособовою, офіційною. Поступово наростає незадоволеність собою, зменшується відчуття особистого успіху, розвивається байдужість і апатія, знижується відчуття цінності своєї діяльності.

Компоненти емоційного вигорання взаємопов'язані між собою. Фізичний компонент є основою для розвитку емоційного, когнітивного та поведінкового компонентів. Емоційний компонент посилює прояви когнітивного та поведінкового компонентів. Когнітивний компонент сприяє розвитку поведінкового компонента.

Емоційне вигорання розвивається в кілька стадій:

1 стадія - накопичення емоційної напруги. На цій стадії людина відчуває підвищену емоційну напругу, яка викликається роботою.

2 стадія - виснаження. На цій стадії людина відчуває постійну втому, виснаження, знемогу.

3 стадія - деперсоналізація. На цій стадії людина починає відчувати байдужість, цинізм, відстороненість до роботи, клієнтів, колег.

4 стадія - руйнування. На цій стадії людина втрачає інтерес до роботи, відбувається професійне руйнування [31].

З'являються нові професії, що використовують цифрові технології. Ризик розвитку емоційного вигорання зростає. Прикладом можуть слугувати працівники сфери інформаційних технологій, яка є найбільш швидко зростаючим сектором на ринку праці. У цьому секторі ненормований робочий день, інтенсивна інтелектуальна діяльність і необхідність спілкування з клієнтами та іноземними партнерами визнані іншими факторами розвитку психоемоційного вигорання.

Найбільш ризикованими для вигорання спеціалізаціями в ІТ вважаються продажі, менеджмент та маркетинг. А найменш ризикованими - HR, технічна підтримка та мобільна технологія [35].

1.2 Психологічні особливості особистості та діяльності ІТ спеціалістів

ІТ сфера - це галузь, яка займається розробкою, виробництвом, продажем та обслуговуванням інформаційних технологій. ІТ сфера є однією з найдинамічніших і швидко зростаючих галузей економіки.

Діяльність ІТ спеціалістів характеризується такими особливостями:

1. Висока складність і динамічність. ІТ сфера постійно розвивається, і ІТ спеціалістам доводиться постійно навчатися новим технологіям і методам.
2. Високий рівень вимог. ІТ спеціалісти повинні мати глибокі знання в галузі інформаційних технологій, а також мати високі навички програмування, проектування та тестування.
3. Висока відповідальність. ІТ спеціалісти відповідають за розробку та впровадження систем, які можуть мати значний вплив на роботу підприємств і організацій [48].

Дослідники схильні вважати, що існують характеристики мислення, уваги та компетентності, притаманні лише ІТ-працівникам. Наприклад, спираючись на точку зору О. Шнайдер, визначає психологічні характеристики "ідеального" програміста наступним чином.

Психологічний профіль "ідеального" програміста визначається наступним чином:

Наполегливість/пасивність: люди, які наполягають, мають ініціативу, необхідна для виконання роботи;

Інтроверсія/екстраверсія: у групах стиль дружніх відносин для співпраці та взаємодії з користувачами;

Внутрішня/зовнішня керованість: через внутрішню керованість вони намагаються завоювати своє оточення;

Висока/низька збудливість: помірний рівень збудливості корисний підвищення продуктивності;

Висока/низька мотивація: особи з високою мотивацією. Здатність виконувати дуже складні завдання;

Висока/низька толерантність до невизначеності: розробники повинні вміти працювати в ситуаціях, коли мало фактів зрозуміло;

Необхідно приймати рішення з обмеженими вхідними даними; послідовно прийняття іншого рішення вимагає певного апетиту до ризику;

Здатність бути точним: на завершальних етапах розв'язання проблеми завдання вимагають виняткової уваги до деталей;

Скромність: хороший програміст не повинен бути надто впевненим у собі [49].

На думку Т. Дейкстри, ІТ-спеціалісти також повинні мати такі людські характеристики:

1. Вміння працювати в команді.

Це пов'язано з тим, що більшість серйозних розробок - це командна робота, і успіх всієї роботи залежить від взаєморозуміння, розподілу функцій і взаємовідносин всередині команди;

2. Вміння працювати з користувачами: професійні програмісти.

3. Професійні програмісти повинні розуміти потреби користувачів, вміти оцінювати корисність певних форматів інтерфейсу, а також мати навички та можливості для ознайомлення користувачів з новими інструментами та системами.

4. Програмісти повинні володіти психологічними знаннями, які допоможуть їм спілкуватися з користувачами.

5. Інтелектуальні інструменти для розуміння програм.

6. Наявність інтелектуальних інструментів для розуміння програм.

7. Прихильність до універсального етичного кодексу.

8. Здатність чітко бачити реальну проблему і відкидати все, що не має відношення до цієї проблеми.

9. Також відкидати все, що не є релевантним.

10. Здатність визначити всі випадки, де теорія може бути застосована.

11.Вміння самотійно визначитися з її реалізацією або звернутися за порадою до більш досвідчених програмістів.

12.Вміння долати его в разі невдачі та знаходити альтернативні підходи до розв'язання проблеми.

13.Програмістам також потрібні терпіння і витримка. Інакше через кілька років їхня цінність як фахівців значно знизиться [52].

Втім, є й інші думки. Наприклад, дослідниці М. Некрещанова та С. М'ясникова [39], зазначають, що люди з ІТ-освітою спочатку орієнтовані не на взаємодію з людьми, а на роботу з символічними системами. Це вимагає не тільки високої компетентності в емоційній сфері, а й акцентує на розвитку когнітивних навичок.

Оскільки в ІТ-сфері широко поширена командна робота і її ефективність багато в чому залежить від ефективності взаємодії між її членами, то рівень емоційної обізнаності членів команди, тобто емоційний інтелект, і зокрема емоційний інтелект керівника, сильно залежить від рівня розвитку емоційного інтелекту самого керівника.

Тому можна припустити, що співробітники, знайомі з символічними системами, мають більше шансів на успіх, тоді як ті, що орієнтовані на емоційну та соціальну сферу, - менше. Мало того, навчання та діяльність в ІТ-сфері має негативно впливати на розвиток цих складових особистості, К. Кузьміна [25], вказує, що для успішних програмістів характерний певний тип особистості з певною структурою інтелектуальної діяльності.

Автор звертає увагу на повній раціоналізації пізнавальної діяльності з деяким спрощенням емоційної та міжособистісної складової (наприклад, поєднання розвиненого абстрактного мислення, емоційної байдужості та потреби в раціоналізації дозволяє створювати досконалі логічні алгоритми). Таким чином, будь-яке емоційне переживання така людина може отримати лише через інтелектуальну реалізацію.

Уявлення про те, що навчання програмуванню не впливає на соціальний та емоційний розвиток дітей, заперечується дослідженнями

І. Рогожкіної [18], яка свідчить про те, що воно насправді виховує ці риси. І. Рогожкіна зауважила, що діти, які вивчають програмування, мають тенденцію ставати більш схильними до групової діяльності, колективного планування та творчості.

Хоча існує тенденція до виникнення конфліктів, автор зазначає, що такі конфлікти мають переважно когнітивний, а не соціальний характер. Дослідження емоційного вигорання у програмістів також вказує на схожість їхнього емоційного стану з професійною роботою. О. Шнайдер [49 с. 45]. виявив, що емоційне вигорання у програмістів пов'язане з їхньою здатністю керувати своїми емоціями та поведінкою. Автор стверджує, що коли людина не може виразити свої емоції оптимальним і відповідним чином під час діяльності, її мотивація перешкоджає, і її емоції перестають служити джерелом енергії.

Система психологічних досліджень має відносно нову багатообіцяючу конструкцію: «емоційний інтелект». Д. Лусін [48], вважає, що емоційний інтелект є феноменом, який має подвійну природу.

З одного боку, це когнітивність, що передбачає здатність розпізнавати та оцінювати емоції, а також розуміти й оцінювати процес емоційного розвитку та причинно-наслідкові зв'язки, що стоять за ним.

З іншого боку, особистісна, що передбачає орієнтацію особистості на емоційну сферу, увагу як до свого, так і до внутрішнього світу інших, здатність переживати емоцію, одночасно контролюючи її зовнішнє вираження.

Для ІТ, які віддають перевагу інтелектуальним здібностям, емоційний інтелект може служити мостом між пізнанням і емоціями, а також як ресурс для вирішення конфліктів між професійними завданнями та робочим середовищем. Емоційний інтелект може вирішувати широкий спектр завдань у когнітивній, емоційній та комунікативній сферах.

Як відзначає О. Волконською [4], професія ІТ має чітко сформований образ майбутнього, ІТ фахівці більш самодостатні та реалістичні, ніж фахівці

нижчої кваліфікації. Вільні самописи програмістів виявилися біднішими, ніж у непрофесіоналів.

Розвиток синдрому емоційного вигорання є індивідуальним та характеризується відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері представників ІТ, а також умовами, в яких протікає професійна діяльність людини. Що стосується клінічної картини вигорання, вона включає у себе ряд неспецифічних психопатологічних, соматичних симптомів і ознак соціальної дисфункції. Самі найчастіші проявами вигорання є хронічна втома, когнітивна дисфункція, а саме порушення пам'яті й уваги та порушення сну й особистісні зміни.

Серед факторів, що сприяють виникненню професійного вигорання серед ІТ-спеціалістів, можна виділити жорсткий контроль за роботою програмістів, частий контроль статусу проекту, надмірно жорсткі терміни виконання проектів та завдань, жорсткий розподіл обов'язків між програмістами в команді зверху, відсутність креативу в роботі програмістів, постійне виконання програмістами рутинних завдань та відсутність можливості нормального діалогу всередині колективу з керівником команди розробників.

Таким чином, на основі теоретичного аналізу проблеми вивчення професійного вигорання серед програмістів, його структури, симптомів та причин можна зробити наступні висновки

Професійне вигорання - це синдром, який розвивається на тлі хронічного стресу і призводить до загальної втоми організму людини [4, с. 59].

На думку В. Бойка [28], структура професійного вигорання є триєдиною. Вона складається з трьох фаз, а саме:

1. Фаза напруги: Включає такі симптоми, як травматичні переживання, незадоволеність собою, відчуття "загнаності до клітки", тривога і депресія
2. Фаза опору: включає наступні симптоми.

Дисфункціональні емоційні реакції, емоційна та моральна дезорієнтація, збільшення емоційного економічного простору, зниження професійної відповідальності.

3. Фаза виснаження: включає такі симптоми, як емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість (деперсоналізація), психосоматичні захворювання та психомоторні розлади.

Виникнення професійного вигорання відбувається під впливом дуже специфічних факторів. Їх можна поділити на зовнішні та внутрішні:

Зовнішні фактори, пов'язані з особливостями професії:

психоемоційна діяльність з хронічним напруженням через інтенсивне спілкування, а точніше цілеспрямоване сприйняття і поведінку по відношенню до іншої людини; організація (середовище), що дестабілізує діяльність; підвищена відповідальність за поставлені завдання і виконувану роботу; підвищені вимоги керівництва; негативна психологічна атмосфера, що визначається двома основними ситуаціями.

Якщо ми говоримо про внутрішні фактори, то це: схильність до емоційної ригідності; внутрішніми чинниками вигорання, пов'язаними з індивідуальними особливостями, такими як інтенсивність сприйняття і переживання ситуації діяльності та слабка мотивація до емоційної віддачі в професійній діяльності (низька емпатія); схильність до вигорання на роботі, зумовленою моральними недоліками особистості та відсутністю відчуття спрямованості; особистісні моральні недоліки та втрата сенсу життя [33].

На виникнення та розвиток синдрому професійного вигорання у програмістів значною мірою впливає професійна діяльність, до якої доводиться адаптуватися ІТ-спеціалістам, та їх обов'язковий контакт з користувачами.

Якщо узагальнити вище сказане, то ІТ спеціалісти, як і представники інших професій, мають свої психологічні особливості [49]:

1. Високий рівень інтелекту. ІТ спеціалісти повинні мати глибокі знання в галузі інформаційних технологій, а також мати високі навички програмування, проектування та тестування.
2. Аналітичний склад розуму. ІТ спеціалістам необхідно вміти аналізувати складні проблеми та знаходити ефективні рішення.
3. Логічне мислення. ІТ спеціалістам необхідно вміти мислити логічно і послідовно.
4. Креативність. ІТ спеціалістам необхідно вміти знаходити нестандартні рішення.
5. Готовність до навчання. ІТ сфера постійно розвивається, і ІТ спеціалістам доводиться постійно навчатися новим технологіям і методам.
6. Стресостійкість. Робота в ІТ сфері часто пов'язана з високим рівнем стресу, і ІТ спеціалістам необхідно вміти ефективно справлятися зі стресом.

До додаткових психологічних особливостей особистості ІТ спеціалістів можна віднести такі:

1. Проактивність. ІТ спеціалісти часто працюють над проектами, які не мають чітко визначених завдань і рамок. У таких умовах ІТ спеціалістам необхідно бути проактивними та самостійно визначати завдання, які необхідно виконати.
2. Організаторські здібності. ІТ спеціалістам часто доводиться працювати над проектами, які вимагають координації роботи великої кількості людей. У таких умовах ІТ спеціалістам необхідно мати хороші організаційні здібності.
3. Командний дух. ІТ сфера є командною справою, і ІТ спеціалістам необхідно вміти працювати в команді та ефективно взаємодіяти з колегами.
4. Емоційна стабільність. ІТ спеціалістам часто доводиться працювати в умовах невизначеності та змін. У таких умовах ІТ спеціалістам необхідно мати емоційну стабільність, щоб не втрачати самовладання і не приймати необдуманих рішень [49].

ІТ сфера є однією з найдинамічніших і швидко зростаючих галузей економіки. Це, своєю чергою, призводить до формування в ІТ спеціалістів специфічних мотивацій до професійної діяльності [50 с. 88].

Основними мотивами ІТ-спеціалістів є наступні:

1. Матеріальні стимули. ІТ спеціалісти, як правило, отримують високі зарплати та інші матеріальні вигоди. Це є одним з основних мотивацій для багатьох ІТ спеціалістів.
2. Професійний розвиток. ІТ сфера постійно розвивається, і ІТ спеціалістам доводиться постійно навчатися новим технологіям і методам. Це є додатковим стимулом для ІТ спеціалістів, які прагнуть до професійного зростання.
3. Свобода творчості. ІТ сфера дозволяє ІТ спеціалістам реалізувати свій творчий потенціал. Це є важливим мотиватором для багатьох ІТ спеціалістів, які прагнуть до самореалізації.
4. Громадська значущість. ІТ технології мають значний вплив на життя людей. ІТ спеціалісти відчують свою причетність до чогось важливого, що дозволяє їм відчувати себе потрібними суспільству.

Професійна мотивація ІТ спеціалістів є складним феноменом, який формується під впливом різних факторів, таких як особистісні особливості, умови праці, цінності та установки. Для того, щоб ефективно мотивувати ІТ спеціалістів, необхідно враховувати всі ці фактори [8].

Але не так часто згадуються вимоги до спеціалістів цієї галузі. ІТ спеціалісти повинні мати глибокі знання в галузі інформаційних технологій, а також мати високі навички програмування, проектування та тестування.

До професійної компетентності ІТ спеціалістів можна віднести такі вимоги [8]:

1. Теоретичні знання. ІТ спеціалісти повинні мати глибокі знання в галузі інформаційних технологій, а також у галузях, пов'язаних з їхньою професійною діяльністю.

2. Практичні навички. ІТ спеціалісти повинні володіти необхідними практичними навичками програмування, проектування та тестування.

3. Командні навички. ІТ сфера є командною справою, і ІТ спеціалістам необхідно вміти працювати в команді та ефективно взаємодіяти з колегами.

4. Комунікативні навички. ІТ спеціалістам необхідно вміти ефективно спілкуватися з клієнтами, колегами та іншими зацікавленими сторонами.

5. Критичне мислення. ІТ спеціалістам необхідно вміти критично мислити та знаходити нестандартні рішення.

6. Стресостійкість. Робота в ІТ сфері часто пов'язана з високим рівнем стресу, і ІТ спеціалістам необхідно вміти ефективно справлятися зі стресом.

ІТ спеціальність створює і конкретне середовище:

1. Молодість. ІТ сфера є однією з наймолодших галузей економіки, і середній вік ІТ спеціалістів становить близько 30 років.

2. Демографічна різноманітність. ІТ сфера є однією з найбільш демографічно різноманітних галузей економіки, і в ній працюють люди з різним освітнім рівнем, досвідом роботи та культурним фоном.

3. Гнучкі умови праці. ІТ спеціалістам часто доводиться працювати вдома або з віддаленого робочого місця. Це дозволяє їм гнучко організувати свій робочий час і збалансувати роботу з особистим життям [8].

Це середовище має і необхідний рівень взаємодій:

1. Командна робота. ІТ сфера є командною справою, і ІТ спеціалістам часто доводиться працювати над проектами, які вимагають координації роботи великої кількості людей.

2. Взаємодія з клієнтами. ІТ спеціалістам часто доводиться взаємодіяти з клієнтами, щоб зрозуміти їхні потреби й розробити рішення, які їх задовольняють.

3. Взаємодія з іншими спеціалістами. ІТ спеціалістам часто доводиться взаємодіяти з іншими спеціалістами, такими як дизайнери, архітектори та бізнес-аналітики.

Професійна діяльність ІТ спеціалістів є складною і багатогранною. Для успішної реалізації в цій сфері необхідно мати високу професійну компетентність, адаптивність до динамічних змін і здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми.

Оцінюючи складність роботи та її вплив на психіку важливо знати як подолати емоційне вигорання [5].

1. Зміна ставлення до роботи.

Відчуйте цінність своєї роботи. Навіть монотонні завдання стануть легшими, якщо ви відчуваєте необхідність і важливість своєї щоденної роботи. Подумайте про те, як проект принесе користь іншим і полегшить їхнє життя.

Частіше спілкуйтеся з колегами. Наявність колег, з якими можна поговорити і пожартувати в робочий час, може зменшити стрес, викликаний незадовільною роботою. Таке спілкування відновлює енергію, підвищує ефективність роботи і просто допомагає пережити невдалий день.

Альтернативна робота. Замініть монотонну роботу за ноутбуком на спілкування з клієнтами або обговорення з колегами проекту. Відвідуйте тренінги та конференції.

Керуйте своєю кар'єрою. Проведіть аудит своїх навичок та компетенцій. Зверніться до наставника або коуча, щоб розробити місячний, тримісячний, піврічний або річний план професійного розвитку.

2. Розставити пріоритети.

Втома свідчить про незбалансованість життєвих процесів. Зверніть увагу на кількість та якість сну (не менше 8 годин). Знаходьте час для відпочинку та перезаряджання: читання, медитація, спорт - все це позитивно впливає на різні частини тіла.

Щодня відходьте від своїх пристроїв; емоційне вигорання в ІТ-секторі також пов'язане з надмірним використанням ноутбуків, планшетів і смартфонів. Відкладайте пристрої, коли закінчуєте роботу, і не заходьте в соціальні мережі та електронну пошту на деякий час.

Підтримуйте свою творчу сторону. Творчість - найпотужніша протитрута від втоми. Спробуйте щось нове, створіть цікавий проект або поверніться до хобі, про яке ви забули. Оберіть заняття, яке не пов'язане з роботою або не викликає стресів.

Встановіть особисті кордони. Не перенапружуйтеся і не беріть на себе все, що від вас вимагають. Це стосується не тільки роботи, але й особистого життя. Якщо це здається складним, нагадайте собі, що кожне "ні" звільняє час для цікавих і важливих справ.

3. Дотримуйтесь дієтичних рекомендацій і дбайте про своє здоров'я.

Їжа, яку ви їсте протягом дня, впливає на ваш настрій та рівень енергії - це особливо важливо, коли ви працюєте в ІТ-компанії, де ви занурені в проект і втрачаєте лік часу. Фаст-фуд і сухі перекуси можуть стати для фахівця. І це не має нічого спільного зі здоровим харчуванням [2].

Споживання цукру та вуглеводів має бути помірним. Солодощі та фаст-фуд мають короткочасний ефект, крім того, що підвищують енергію та настрій, вони ще й знижують його.

Уникайте споживання кофеїну та куріння. Помилковою є думка, що ці продукти допомагають людям пережити стресові ситуації. Насправді вони негативно впливають на психічний стан і підвищують тривожність.

Їжте продукти, що містять омега-3. Найкращі джерела цього вітаміну - жирна риба та волоські горіхи.

Основні проблеми, з якими стикаються ІТ-фахівці та люди загалом, це депресія, біполярні розлади, тривожність, соціальні фобії та різні форми залежності. Українці також часто зазнають посттравматичного стресового розладу [47].

ІТ-спеціалісти, як і інші люди, стикаються з емоційним та інтелектуальним навантаженням, що робить їхню ситуацію ще складнішою.

Більшість цих проблем пов'язані з постійними стресами, які супроводжують сучасне життя у місті. Хоча такі розлади можуть мати генетичні та біологічні передумови, часто саме стрес виступає каталізатором їх розвитку.

Основними ознаками стресу вважають:

- 1) Спад фізичних сил та енергії, які не відновлюються навіть після відпочинку;
- 2) Втрата радості інтересу до життя;
- 3) Проблеми зі сном (наприклад, нездатність заснути або прокинутися рано);
- 4) Уникнення спілкування з людьми, включаючи навіть близьких друзів;
- 5) Проблеми з апетитом або зміни у сексуальному житті [8].

В цих випадках важливо звернутися до фахівця (лікаря-психіатра, психотерапевта або психолога), щоб отримати допомогу та підтримку.

Важливим також буде відрізнити емоційне вигорання та депресію. Депресія - це сума змін у пізнавальній, емоційній і фізичній сферах [47].

Емоційно-пригнічений настрій, сльозливість, втрата інтересу до раніше приємних речей (їжі, сексу, спілкування, хобі) та підвищена тривожність.

У пізнавальній сфері: важкості засвоєння нової інформації та погіршення концентрації уваги. Сприйняття себе й світу стає негативним, може виникнути відчуття провини перед іншими та безвихідності, а важкий випадок може викликати думки про суїцид.

У фізичній сфері: порушення сну, з безсоння або надмірної сонливості (залежно від типу депресії). Апетит може суттєво змінюватися, призводячи до приросту або втрати ваги. Також спостерігаються слабкість, постійна втома та розлад сексуального бажання.

Залежно від поєднання та тривалості симптомів, депресія може бути легкою, помірною або важкою [45].

1.3 Методологічні засади дослідження обраної проблематики

Методологія описується як система принципів організації теоретичної і практичної діяльності, система нормативів пізнання, правил і способів побудови теорії [35].

У основі загальних методологічних принципів зазвичай лежить психологічне дослідження. Виходячи з методологічних принципів і конкретних завдань тих чи інших особливостей, визначається стратегія, спільний шлях психологічного дослідження.

На думку Л.С. Виготського вища методологія має управління роботою кожного елемента «організму» науки, кожним рухом думки з добування і поясненню фактів [38].

Методологічною основою дослідження становлять розроблені в психології принципи детермінації психічних явищ, єдності психіки і діяльності, системності, психофізичної єдності та розвитку (О.М. Леонт'єв, Л.С. Виготський, С.Л. Рубінштейн, Г.С. Костюк та інші).

Розглянемо основні принципи вивчення синдрому емоційного вигорання.

Принцип детермінізму був запропонований С.Л. Рубінштейном у формулюванні «зовнішнє через внутрішнє» (тобто зовнішні причини впливають на людину, лише заломлюючись крізь внутрішні умови) [30].

Висновок полягає у тому, що у кожного явища є своя причина, і при вивченні можна відзначити щонайменше два результати. По-перше, якщо причина існує, вона може бути виявлена. По-друге, це свідчить про те, що пошук причини відіграє більш пріоритетну роль, ніж простий опис явища: друге є засобом для досягнення першого.

У нашому дослідженні, незважаючи на складність та багатозначність причинно-наслідкових зв'язків, ми можемо визначити сам синдром емоційного вигорання як результат, а область, де ми шукатимемо його причини, - це особливості особистості. При цьому ми маємо на увазі не окремі ізольовані особистісні риси, а їх комплекси. Складність же детермінації полягає в тому, що особливості особистості будуть, з одного боку, розглядатися нами як причини, що визначають перебіг процесу емоційного вигорання та його характеристики, а з іншого, вони не є раз і назавжди даними [26].

Погляди, які відповідають етапам розвитку принципу, можна розглядати як відповідні для загального уявлення про внутрішній світ людини на великому масштабі. Проте для повного охоплення його в усій складності, враховуючи мікро- та макрорівні його утворення, потрібно доповнити ці погляди системою концепцій імовірнісної детермінації. Підкреслюється те, що біологічні та соціальні системи характеризуються великою невизначеністю. В процесі адаптації до постійно змінного зовнішнього середовища психіка спрямована на урахування та подолання цієї невизначеності. Є очевидним, що тільки вроджені безумовні реакції, деякі природні умовні рефлексі, системи автоматизованих умовно-рефлекторних актів та навички можуть вважатися відносно жорстко детермінованими [30].

Така детерміністська модель, яку ми використовуємо, є умовною, оскільки повне розглядання цього явища в усій його складності потребує великого часу на дослідження. Це також підкреслює необхідність застосування ще одного фундаментального концепту загального наукового пізнання - принципу розвитку.

Принцип розвитку означає, що об'єкти розглядаються як еволюційні, а не статичні, і досліджуються закономірності цього процесу. У теоретичній частині нашої роботи принцип розвитку застосовувався, зокрема, при аналізі адаптації та у динамічних моделях синдрому емоційного вигорання [26].

Найбільш вагомою категорією у розвитку є ідея "процесу". У психології це поняття використовується для опису провідної форми функціонування психіки. Таким чином, психічні функції розглядаються як процеси (пізнавальні, мотиваційні, регулятивні). Уявлення про формування особистості та її активності також висловлюють у вигляді відповідних процесів (соціалізація, навчання, ігри, праця). Комунікація та взаємодія в різних соціальних групах реалізується через форми процесів (конкуренція й співпраця, лідерство й управління, об'єднання й конфлікти).

Соціально-культурний вимір розвитку психіки дозволив уточнити загальний принцип розвитку у формі принципу історичності, що означає соціально-історичне утворення свідомості, особистості та їхньої діяльності [26].

Використання системного підходу в дослідженні полягає у розгляді кожного окремого факту як ключової складової в збереженні балансу всієї системи.

Системний підхід - це методологічний напрямок досліджень, що ґрунтується на розгляді об'єкта як цілісної сукупності елементів з їх взаємозв'язками та відношеннями. Іншими словами, це розгляд об'єкта як системи. Наприклад, для правильного розуміння та вивчення психологічного захисту необхідно усвідомлювати його роль у захисті всієї психіки від перевантажень. Він дозволяє інтегрувати та упорядковувати знання в психології, уникати перевантаження інформацією, скорочувати обсяг текстів і збільшувати їх зрозумілість, а також зменшувати особистісний вплив на тлумачення психічних явищ. Цей підхід допомагає виявляти прогалини в знаннях про конкретні об'єкти, розпізнавати їхню неповноту, визначати завдання подальших досліджень і навіть у певних випадках передбачати властивості об'єктів, щодо яких відсутня інформація, шляхом логічних висновків на основі наявних даних.

Якщо ми обмежимося розгляданням лише як усунення одного стресового фактора, проведені на цій основі дослідження не принесуть

значного результату. Тому відзначаємо важливість уявлення про синдром емоційного вигорання як адаптаційної реакції, а не просто як щось шкідливе та небажане [2].

Підхід до розуміння системи як комплексу взаємодіючих елементів дозволяє краще організувати компоненти, що утворюють синдром емоційного вигорання:

Цілісність, що дозволяє розглядати систему як єдине ціле та як підсистему на більш високому рівні.

Ієрархічна будова, де наявність принаймні двох елементів ґрунтується на підпорядкуванні елементів нижчого рівня елементам на вищому рівні. Цей принцип добре відображається у будь-якій організації як взаємодія двох підсистем: керуючої та керованої, одна з яких підпорядковується іншій.

Системно-структурний принцип базується на концепції системного підходу та включає кілька етапів: визначення наукового явища, яке аналізується як цілісність; ідентифікація максимально можливої кількості складових цілого; групування цих складових у необхідну й достатню кількість підструктур, а також узгодження їх з наявними науковими теоріями; встановлення різних зв'язків та взаємозв'язків між елементами, підструктурами та самим цілим. Принцип системності означає, що дослідження має бути комплексним і враховувати взаємодію різних факторів.

Це означає, що дослідження не повинно обмежуватися вивченням лише одного фактора, а має враховувати взаємодію багатьох чинників, які можуть впливати на емоційне виснаження ІТ-фахівців. Принцип критичності означає, що дослідження має бути критичним і враховувати можливі обмеження. Це означає, що методи, підходи та результати дослідження повинні бути ретельно проаналізовані. Необхідно враховувати можливі обмеження дослідження, такі як розмір вибірки, методи дослідження та інші фактори.

Структуризація дозволяє розглядати елементи системи та їх взаємозв'язки в межах певної організаційної форми. Зазвичай,

функціонування системи визначається властивостями не окремих складових, а властивостями її структури [2].

Множинність охоплює використання різноманітних кібернетичних, економічних і математичних моделей для опису окремих елементів та системи в цілому.

Системність — це властивість об'єкта мати всі ознаки системи.

Принцип психофізичної єдності базується на ідеї, що нервова система є матеріальною основою психіки та у значній мірі визначає її. Також це працює в обидва боки: фізіологічні процеси нервової системи впливають на психічні процеси, а психіка в свою чергу впливає на фізіологічні. У нашому дослідженні цей принцип відображений, зокрема, у вмісті опитувальників вигорання, де розглядаються як психологічні, так і фізіологічні симптоми.

Принцип єдності містить два принципи:

- 1) єдності свідомості і особистості;
- 2) єдності особистості і діяльності.

Проте вони мають прямий зв'язок через поняття «особистість», тому у науковій літературі використовується об'єднаний варіант.

Принцип єдності свідомості і діяльності показує, що будь-яка поведінка має як зовнішній, так і внутрішній аспекти. Те, що ми спостерігаємо ззовні, може мати різні внутрішні причини, і навпаки. Це відображає необхідність вивчення психіки та свідомості як в єдності зовнішніх і внутрішніх проявів. Ми маємо доступ до зовнішніх проявів, таких як поведінка, і завдяки їм ми можемо робити висновки про внутрішні психічні процеси.

Отже, методологічну основу дослідження складають принципи детермінації психічних явищ, єдності психіки і діяльності, системно-структурний принцип, принцип психофізичної єдності, розвитку (О.М. Леонтьєв, Л.С. Виготський, С.Л. Рубінштейн, Г.С. Костюк та інші).

Висновки до першого розділу

У першому розділі нашої роботи було досліджено теоретичні та методологічні аспекти, пов'язані з емоційним вигоранням серед ІТ-спеціалістів. По-перше, було проаналізовано актуальність проблеми у вітчизняній та зарубіжній психології та виявлено, що ІТ-спеціалісти можуть бути схильні до підвищеного ризику вигорання через надмірний стрес та вимоги, пов'язані з цією галуззю. Також було відзначено, що проблема не обмежується однією країною, а її актуальність широко поширена на глобальному рівні.

Перша частина дослідження була спрямована на вивчення особистісних та пов'язаних з роботою психологічних характеристик ІТ-спеціалістів.

Було виявлено, що високий рівень вигорання в галузі може бути пов'язаний з інтроверсією, перфекціонізмом, високими вимогами до себе та іншими особистісними рисами, які підвищують вразливість до стресу та емоційного вигорання.

Завдяки проведеному теоретичному аналізу було встановлено, що Емоційне вигорання – це синдром 21 століття, йому передують постійне перебування у стресі і призводить до виснаження емоційно-енергетичних та особистісних ресурсів працюючої людини.

Уперше термін «вигорання» було використано для характеристики психічного стану здорових людей, що знаходяться в постійному інтенсивному спілкуванні з людьми. Вигорання – процес, який відбувається дуже повільно: I стадія триває 3-5 років; II стадія 5-15 років; III стадія від 10 до 20 років.

Також було визначено, що ключовими рисами професійної діяльності у сфері ІТ є: єдність різних компонентів – мотиваційних, емоційно-вольових, інтелектуальних, фізичних, біоенергетичних і практичних у професійній

сфері; умови роботи, які зумовлені певною проблемною ситуацією та вимагають творчого підходу; використання нестандартних, оригінальних, раціональних методів і засобів у роботі.

Зосередження, акцентування уваги та спрямованість на знаходженні нових способів розв'язання завдань і прийняття рішень у творчих сферах є ключовими аспектами у професійній діяльності.

Узагальнюючи, важливо зауважити, що професійне вигорання у спеціалістів ІТ у компаніях є фактором, що зменшує їх емоційний інтелект під час вирішення професійних та навчальних завдань одночасно; низькі показники творчої активності, пов'язані з професійним вигоранням, вказують на зниження емоційного інтелекту у програмістів. Зазначимо важливість подальших досліджень у цій сфері: розуміння психологічних аспектів емоційного вигорання серед ІТ-спеціалістів є важливим для розробки ефективних стратегій та програм, спрямованих на профілактику вигорання та покращення якості життя працівників цієї галузі.

Вивчення вигорання в ІТ-індустрії є важливим та актуальним питанням. Вигорання може мати серйозний вплив на якість життя та продуктивність ІТ-спеціалістів, а також на ефективність роботи організації.

Для того, щоб вивчити вигорання та розробити практичні заходи для його запобігання, важливо враховувати різні аспекти, такі як методологія дослідження (принципи детермінації психічних явищ, єдності психіки і діяльності, системно-структурний принцип, принцип психофізичної єдності, розвитку, тощо), вимірювання та оцінка вигорання, а також роль психологічної підтримки та соціального контексту.

РОЗДІЛ 2. ОСНОВНІ ЕТАПИ ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ІТ СПЕЦІАЛІСТІВ

2.1. Основні етапи дослідження емоційного вигорання ІТ спеціалістів

Для даного дослідження щодо вивчення особливостей вигорання серед працівників ІТ було організовано та проведено емпіричне дослідження.

Емпіричне дослідження емоційного вигорання ІТ спеціалістів буде складатись із 5 етапів:

1. Підбір та аналіз літературних джерел.

На цьому етапі було проведено аналіз наукових досліджень, пов'язаних із виявленням та уникненням емоційного вигорання у фахівців ІТ-сфери. Ми структурували та проаналізували теоретичний матеріал, що стосується основної проблематики дипломної роботи.

2. Побудова моделі дослідження.

Також була розроблена модель дослідження, для чого були обрані психодіагностичні методи та критерії для математичної обробки даних. Методи дослідження охоплювали теоретичні аспекти, такі як аналіз, синтез, інтерпретація та узагальнення, а також емпіричні методи, такі як тестування та математична статистика.

У дослідженні використано такі методики: «Діагности рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка, методика «Акцентуації характеру» К. Леонгарда – Г. Шмішека; методику визначення стресостійкості й соціальної адаптації Холмса й Раге.

Запропоновані опитувальники були доступні у електронному вигляді, тестування було добровільним для учасників дослідження, яким було пояснено мету тестів. Інструкції та запитання до кожної методики були включені у відповідні бланки.

Формат опитування давав можливість учасникам пройти тестування у зручний для них час, і ті, хто цього бажав, могли отримати докладний

роз'яснення щодо своїх результатів. Також було застосовано математичні методи обробки даних, а саме коефіцієнт кореляції Пірсона для знаходження кореляційних зв'язків між змінними.

3. Організація та проведення дослідження.

На цьому етапі було проведено практичну частину дослідження, яка включала детальне планування та безпосереднє проведення дослідження на вибірці ІТ спеціалістів.

Проведено короткий інструктаж, після чого респонденти отримали посилання на анкети з описом кожної методики.

4. Обробка результатів дослідження.

На цьому етапі здійснено первинну обробку отриманих даних за кожною методикою, створення таблиць та графічне відображення результатів. Проведено розрахунки для виявлення взаємозв'язків між шкалами за допомогою математичних критеріїв обробки даних, після чого отримані результати були внесені до таблиць.

5. Інтерпретація отриманих результатів та їх оформлення.

На даному етапі було систематизовано та проаналізовано дані для кожної з обраних методик. Кожен статистично значимий показник було проінтерпретовано відповідно до опису шкал, що використовувалися у методиках. Сформульовані висновки та рекомендації щодо емоційного вигорання серед ІТ спеціалістів.

Вибірку опитуваних склали працівники компанії «Rakuten», 31 опитуваних віком від 23 до 51 року. Стаж працівників на момент проведення опитування: 2-4 років, 4-7 років, 7-10 років та більш як 10 років досвіду. Серед респондентів було 15 жінок та 16 чоловіків.

2.2. Методи дослідження обраної проблематики

Методи наукових досліджень – це ті прийоми та засоби, за допомогою яких вчені отримують достовірні відомості, що

використовуються далі для побудови наукових теорій та вироблення практичних рекомендацій [14] .

Для забезпечення об'єктивного дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання ІТ працівників використано наступні методи:

1. метод теоретичного аналізу та узагальнення наукових першоджерел з досліджуваної проблематики;
2. метод наукового спостереження;
3. метод психодіагностичного обстеження;
4. метод математичної статистики [2].

Метод теоретичного аналізу та узагальнення наукових джерел щодо проблеми емоційного вигорання майбутніх психологів використовувався для перевірки й отримання вихідних даних з різноманітних джерел. Ми проаналізували значну кількість наукових джерел, що дозволило оцінити глибину дослідження проблеми. Цей метод використовувався на всіх етапах дослідження, у тому числі для порівняння результатів вітчизняних та зарубіжних авторів, а також для власних наукових розробок. Це дало можливість оцінити ступінь вивченості проблеми, сформулювати основний алгоритм для власної діагностичної роботи та скласти діагностичний комплекс.

На основі аналізу наукових джерел і теоретичного розгляду проблеми, ми визначили суть терміну "емоційне вигорання" в контексті ІТ спеціалістів. Виділено, що це механізм психологічного захисту, що виникає у фахівців сфери ІТ, і полягає у виключенні або частковому приглушенні емоцій відповідно до тривалого емоційного навантаження, спричиненого факторами, які викликають психологічні травми. Таким чином, емоційне вигорання у ІТ спеціалістів можна розглядати як психофізіологічний процес, який дозволяє обмежувати та ефективно використовувати енергетичні ресурси під час тривалого емоційного, інтелектуального та фізичного перевантаження.

Метод наукового спостереження був використаний для додаткового вивчення ключових аспектів особистості, таких як усне та безсловесне реагування під час психодіагностичного тестування і розгляду результатів тестів, а також інших можливих специфічних психологічних реакцій. Оскільки цей метод має певну ступінь суб'єктивності та може впливати на інтерпретацію наукових фактів, його результати були перевірені іншими методами, зокрема, методом психо-діагностичного обстеження.

Метод психо-діагностичного обстеження спрямований на вивчення психологічних особливостей емоційного вигорання майбутніх практичних психологів та встановлення основних компонентів цього явища. Він включає різні психодіагностичні методики, що досліджують основні структурні складові емоційного вигорання ІТ спеціалістів.

Метод математичної статистики застосовувався для обчислення елементарних статистичних показників, таких як вибіркове середнє, що характеризують розподіл вибірки даних. Ці методи дозволяють узагальнювати отримані показники, встановлюючи приховані закономірності.

Статистично-математичні методи використовуються для аналізу кількісних даних, зокрема при психологічних дослідженнях, для отримання більшої інформації. Наприклад, при обробці даних, отриманих у психологічних випробуваннях, це допомагає розкрити індивідуальні психологічні особливості респондентів [2, с. 122].

Для вирішення поставлених завдань були вибрані психодіагностичні методики, зокрема: методика "Діагностика рівня емоційного вигорання" В. В.

Бойка; методика "Акцентуації характеру" К. Леонгарда – Г. Шмішека; методика визначення "Стресостійкості й соціальної адаптації" Холмса й Раге.

Методика "Діагностика рівня емоційного вигорання" В. В. Бойка дозволяє визначити провідні симптоми "емоційного вигорання" та встановити, до якої фази розвитку стресу вони відносяться: "напруги", "резистенції", "виснаження". Засновуючись на значенні та кількісних

показниках для різних фаз формування синдрому "вигорання", ця методика дає достатньо повний опис проявів вигорання в особистості, дозволяє оцінити адекватність емоційної реакції у конфліктних ситуаціях та визначити індивідуальні заходи. Це надає перевагу методиці в рамках даного дослідження [28].

Ця методика включає в себе 84 твердження, що спрямовані на виявлення трьох симптомів "емоційного вигорання": напруга, резистенція та виснаження. Кожна фаза стресу оцінюється за чотирма характерними для неї симптомами.

За "ключем" виконуються наступні розрахунки:

- 1) обчислюється сума балів для кожного з 12 симптомів "вигорання". Кожен збіг відповідей з ключем призводить до призначення кількості балів, вказаної поряд з номером питання. У кожній шкалі сім питань, максимальна кількість балів - 30;
- 2) підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування "вигорання". Для цього обчислюються результати по чотирьом шкалам для кожної фази окремо;
- 3) визначається підсумковий показник синдрому "емоційного вигорання", який являє собою суму показників всіх 12 симптомів.

Перша фаза - напруга. Це початковий та спусковий механізм у формуванні "емоційного вигорання". Напруга включає такі прояви:

1. Симптом переживання психотравмуючих обставин. Це усвідомлення тяжких або непереборних психотравмуючих факторів професійної діяльності.
2. Симптом незадоволеності собою.
3. Симптом "загнаності в клітку". Це відчуття інтелектуального затору, враження тупика.
4. Симптом тривоги та депресії. Це надзвичайно важливий етап у формуванні напруженості у разі розвитку "емоційного вигорання".

Фаза II - Резистенція (Опір): На цьому етапі людина свідомо або несвідомо прагне відновити психологічний комфорт, намагаючись зменшити тиск зовнішніх обставин за допомогою доступних ресурсів. Спроби захистити себе від неприємних вражень супроводжуються наступними проявами:

1. Симптом некерованої емоційної реакції, відзначається обмеженням діапазону та інтенсивності емоцій у професійному спілкуванні.
2. Симптом емоційно-моральної дезорієнтації, коли емоції не викликають чи слабко стимулюють моральні почуття.
3. Симптом емоційної економії, коли працівник на роботі стає втомленим від контактів та розмов, уникає спілкування навіть з близькими людьми.
4. Симптом зменшення професійних обов'язків, коли співробітник намагається полегшити чи скоротити обов'язки, які потребують емоційних витрат.

Фаза III - Виснаження: Цей етап характеризується відчутним зниженням загального енергетичного рівня та ослабленням нервової системи.

Симптоми цієї фази:

1. Симптом емоційного дефіциту, коли професіонал відчуває відсутність можливості брати участь в емоційному житті компанії та співпереживати.
2. Симптом емоційної відстороненості, коли особистість виключає емоції з професійної діяльності. Ніщо не викликає емоційної реакції - ні позитивні, ні негативні обставини.
3. Симптом особистісної відстороненості або деперсоналізації, коли людина втрачає інтерес до людини, що є об'єктом професійного впливу, розглядаючи її як об'єкт для маніпуляцій.
4. Симптоми психосоматичних та психовегетативних розладів, коли реакції організму переходять від емоційного рівня до психосоматики.

Ця методика надає вичерпну інформацію про синдром "емоційного вигорання". На перший погляд важливо звернути увагу на окремі симптоми. Кожен симптом оцінюється за шкалою від 0 до 30 балів: до 9 балів - симптом несформований; 10-15 балів - симптом у процесі формування; 16 і більше балів - сформований симптом. Симптоми з показниками 20 і більше балів відносяться до домінуючих у відповідній фазі або в синдромі «емоційного вигорання» в цілому.

Наступний крок у тлумаченні результатів опитування - аналіз показників розвитку фаз вигорання - "напруга", "резистенція" та "виснаження". Кожна з них може бути оцінена від 0 до 120 балів.

Але порівняння отриманих балів по фазах не є об'єктивним, оскільки не вказує на їх відносну важливість чи внесок у синдром. Причина в тому, що вимірювані явища мають різні аспекти - реакція на зовнішні та внутрішні фактори, психологічні захисти, стан нервової системи. За кількісними даними можна зробити висновок лише про те, наскільки кожна фаза проявляється в більшій чи меншій мірі: 36 балів і менше - фаза не розвинулася; 37-60 балів - фаза у процесі розвитку; 61 і більше балів - фаза, що вже сформувалася.

Аналізуючи значення та кількісні показники для різних фаз формування синдрому "вигорання", можна дати досить детальний опис проявів емоційного вигорання в особистості, а також визначити індивідуальні заходи для запобігання та корекції емоційних станів [28].

Методика «Акцентуації характеру» К. Леонгарда – Г. Шмішека. Діагностика типу акцентуацій особистості [44].

За допомогою цієї методики визначаються акцентуації характеру людини і за ними встановлюються типи акцентуацій характеру, які домінують у певної особистості.

Опитувальник складається із 88 запитань, на які потрібно відповісти «так» чи «ні», і виявляє наступні 10 типів акцентуацій: демонстративний тип, педантичний тип, ригідний тип, збудливий тип, гіпертимний тип, дистимний

тип, тривожний тип, циклоїдний тип, афективно-екзальтований тип, емотивний тип.

Демонстративний тип. Головна риса такого типу акцентуації характеру – прагнення привертати увагу до своєї персони. Люблять перебувати на очах, вислуховувати на свою адресу похвалу.

Педантичний тип. Характеризується інертністю психічних процесів, тяжким переживанням травмуючих подій. У конфлікт вступає рідко, якщо вступає, то виступає пасивною стороною. Пунктуальний, акуратний, завжди дотримується складеного плану, посидючий. Поступається лідерством іншим.

Ригідний тип. Характеризується схильністю до повчання, нудний, страждає від несправедливості у свій бік, сильний до помсти, прагне досягти успіхів у своїй справі. Головною рисою є схильність до афектів (ревності, підозри, образливості).

Збудливий тип. Їхні риси – жорстокість, егоїзм, егоцентризм, агресивність, конфліктність, упертість. Такі діти люблять мучити тварин, ображати слабких, у компанії дітей поводяться як диктатори. Вимагають послуху та підпорядкування.

Гіпертимний тип. Йому властивий надмірно піднесений настрій. Така людина завжди весела, бадьора, перебуває в стані підйому, припливу енергії і сил, активна, діяльна, самостійна, повна ентузіазму, прагне до лідерства, ризику, має потяг до авантур і пригод, відчуває потребу в яскравих, хвилюючих зовнішніх враженнях, любить «гострі відчуття». Байдуже ставиться до зауважень, ігнорує покарання. Нерозбірлива і не вибіркова у спілкуванні, спілкується із усіма поспіль, тому що дуже любить спілкуватися, має почуття гумору, любить жартувати, розповідати анекдоти та смішні історії, вважається цікавим співрозмовником, є душею компанії, не втрачає можливості познайомитися із новими людьми та спробувати нові види діяльності, а також безтурботна, чуйна, добра людина із підвищеним життєвим тонусом, підвищеною балакучістю та з тенденцією перескакувати з

однієї на іншу тему розмови. Схильна переоцінювати себе та свої можливості.

Людина гіпертимного типу часто задоволена собою, не відрізняється самокритичністю, не шукає в собі недоліків. Не терпить обмеження волі, і навіть не любить нудну монотонну, одноманітну діяльність, тому багато розпочатих справ не доводить до кінця. Терпіти не може залишатися на самоті.

Намагається уникнути таких ситуацій. Злиться, коли критикують, нав'язують правила та вимагають неухильного їх виконання, змушують дотримуватись жорсткої дисципліни. Може обіцяти, але не виконувати своїх обіцянок. Бурхливо реагує на невдачі, але вони рідко вибивають з колії, оскільки така людина досить швидко та легко адаптується до важких та нових обставин. Через нестійку увагу та недостатню наполегливість його інтереси поверхові. Часто розпорошується на безліч різних справ, і кидає, як тільки вони перестають бути цікавими, набридають. Більше цінує процес у діяльності, ніж досягнення результату, головне, щоб діяльність була цікавою, різноманітною, такою, де можна часто перемикатися, отримувати максимум різних вражень, відчувати великий діапазон різних емоцій.

Дистимний тип. Властива зануреність у свій світ, у свої думки, переживання та фантазії, закритість та замкнутість, відгородженість від інших людей. Рідко із кимось ділиться своїми думками та переживаннями, приховує їх від інших людей. Дуже стримано, холодно та відсторонено ставиться до людей, навіть до близьких. Недостатньо розвинена емпатія. Часто в колективах мають славу «білої вороної». Їм властиве неординарне мислення, а також подібні вчинки, тому вони, не бажаючи привертати увагу себе, все одно її привертають. Вони не прагнуть бути лідером.

Тривожний тип. Характерна невпевненість у собі, страх темноти, відстороненість від спілкування з однолітками, сором'язливість, бояться виступати перед публікою. Рідко вступають у конфлікти.

Циклоїдний тип. Циклічна мінливість комунікабельності, яка змінюється в залежності від настрою. Висока у період гарного настрою та низька у період поганого настрою. У період гарного настрою, така людина виявляє риси гіпертимного типу (підвищена балакучість, енергійність, самовпевненість, жага діяльності, бажання бути лідером і душею компанії, висока швидкість реакцій, оптимістичне бачення майбутнього, переоцінка власних сил та можливостей), у період поганого настрою виявляє характеристики дистимного типу (замкнутість, відгородженість від людей, відхід у себе, загальмованість реакцій, пасивність, 36 невпевненість у собі та своїх силах, бажання бути в тіні, сховатися від зайвої уваги оточуючих, песимістичне бачення майбутнього. Також їхня активність, потреба в діяльності сильно залежать від їхнього емоційного стану.

Афективно-екзальтований тип. Такий тип акцентуації характеру відрізняється дуже нестійкими, мінливими емоціями, його емоції швидко змінюються та яскраво виявляються, такі люди сильно та бурхливо реагують на невеликі зовнішні дії. Швидко відгукуються на них. Вони балакучі, навіювані, альтруїстичні, дружелюбні, влюбливі, дбайливі. Прагнуть допомагати іншим людям, хочуть почуватися потрібними та приносити людям радість. Люблять природу та тварин.

Емотивний тип. Цей тип дуже схожий з екзальтованим, але проявляється не так бурхливо. Для нього характерна емоційність, чуйність, тривожність, гуманність, співчуття до інших, образи тримає у собі, емоційно реагує на фільми, де є якась небезпека.

Використовуючи ключі, підраховується сума сирих балів за кожною шкалою (знак мінус перед ключем означає негативну відповідь). Показник акцентуації вважається вираженням, якщо він перевищує 18 балів. За результатами обробки викреслюється профіль у формі графіка, який є основою подальшого аналізу [44].

Методика оцінки стресостійкості та соціальної адаптації Холмса та Прає була розроблена цими американськими вченими для аналізу впливу

стресу на виникнення фізичних захворювань [50]. Під час аналізу історій життя та хвороб 5000 осіб вони встановили, що перед захворюванням більшість людей переживали серйозні стреси, незалежно від того, чи були вони радісними чи сумними.

Сама методика полягає у переліку подій, які можуть викликати стрес, і кожна з них має відповідну кількість балів, надану авторами. Особа, що проходить тест, відзначає події, що відбулися у її житті протягом останнього року, при цьому якщо подія трапилася кілька разів, її бали підраховуються декілька разів.

Методика містить 43 події з різною кількістю балів. Сума отриманих балів вказує на рівень стресостійкості: менше 150 балів - висока стресостійкість; 150-199 - середня; 200-299 - погранична; 300 і більше - низька, що може свідчити про високу ймовірність розвитку фізичних та психічних захворювань [50].

Висновки до другого розділу

Для досягнення мети дипломної роботи були визначені основні етапи та методи емпіричного дослідження рівня емоційного вигорання в ІТ спеціалістів.

Емпіричне дослідження емоційного вигорання ІТ спеціалістів складалось із 5 етапів.

- 1) Підбір та аналіз літературних джерел, коли був проведений підбір, структурування та аналіз теоретичного матеріалу щодо проблематики диплому, а саме були розглянуті та проаналізовані наукові дослідження щодо виявлення та уникнення емоційного вигорання ІТ спеціалістів.
- 2) Побудова моделі дослідження, коли був здійснений підбір психодіагностичних методів та методик, були підібрані критерії для математичної обробки даних. Серед методів дослідження застосовані:

теоретичні – методи аналізу та синтезу, інтерпретації та узагальнення; емпіричні: методи тестування, математичної статистики.

- 3) Організація та проведення дослідження – практична частина дослідження, у якій мала місце детальне планування дослідження та його безпосереднє проведення на вибірці респондентів працівників сфери ІТ. Був проведений короткий інструктаж, далі респонденти отримали посилання на бланки, в котрих було описано кожен методик.
- 4) Обробка результатів дослідження коли була проведена первинна обробка сирих даних за кожною методикою, компонування матеріалу, занесення даних до таблиць та графічне представлення отриманих результатів. Далі проводились обрахунки для знаходження кореляційних зв'язків між шкалами за допомогою критеріїв математичної обробки даних, отримані результати заносились до таблиць.
- 5) Інтерпретація отриманих результатів та їх оформлення. На даному етапі були структуровані та проінтерпретовані дані за кожною з обраних методик. Кожний статистично значимий показник інтерпретувався згідно з описом шкал, що поданий у використаних методиках. Формулювалися висновки та укладалися рекомендації щодо емоційного вигорання ІТ спеціалістів.

Відмітимо, що психодіагностичний інструментарій містить такі психодіагностичні методики: методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка; методика «Акцентуації характеру» К. Леонгарда – Г. Шмішека; методика визначення «Стресостійкості й соціальної адаптації» Холмса й Раге.

Було виявлено, що найбільш комплексною у дослідженні синдрому вигорання є методика В.В.Бойка, яка охоплює три фази по чотири симптоми у кожній.

РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ІТ СПЕЦІАЛІСТІВ

3.1. Аналіз результатів дослідження

У дослідженні емоційного вигорання ІТ фахівців брали участь 31 респондент компанії «Rakuten». Усі опитувані були розділені за по категоріям за різним стажем діяльності: 2-4 років, 4-7 років, 7-10 років та більш як 10 років досвіду.

Респондентам була надана Google форма, яку необхідно було заповнити. Всі опитувані проходили тестування віддалено, та мали необмежений час на відповіді.

Для вивчення емоційного вигорання була обрана методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойко. Провівши опитування респондентів були проаналізовані отримані результати. Це дало змогу охарактеризувати психологічні особливості емоційного вигорання в ІТ працівників.

Після проведення опитування працівників ІТ за методиками проаналізуємо отримані результати та з'ясуємо особливості сформованості у них стадій емоційного вигорання.

За результатами підрахунків балів було встановлено, що у сформованій фазі «виснаження» знаходиться 19 % респондентів, а саме 6 досліджуваних; 39 %, а саме 12 респондентів мають сформовану фазу «резистенції»; та 13%, а саме 4 спеціалістів, знаходяться на сформованій фазі «напруження».

За результатами дослідження 23% респондента, а саме 7 осіб, не мають сформованих фаз або фаз на стадії формування. Тобто в них відсутнє емоційне вигорання.

Результати визначення рівня емоційного вигорання у ІТ працівників зображено на рисунку 3.1.

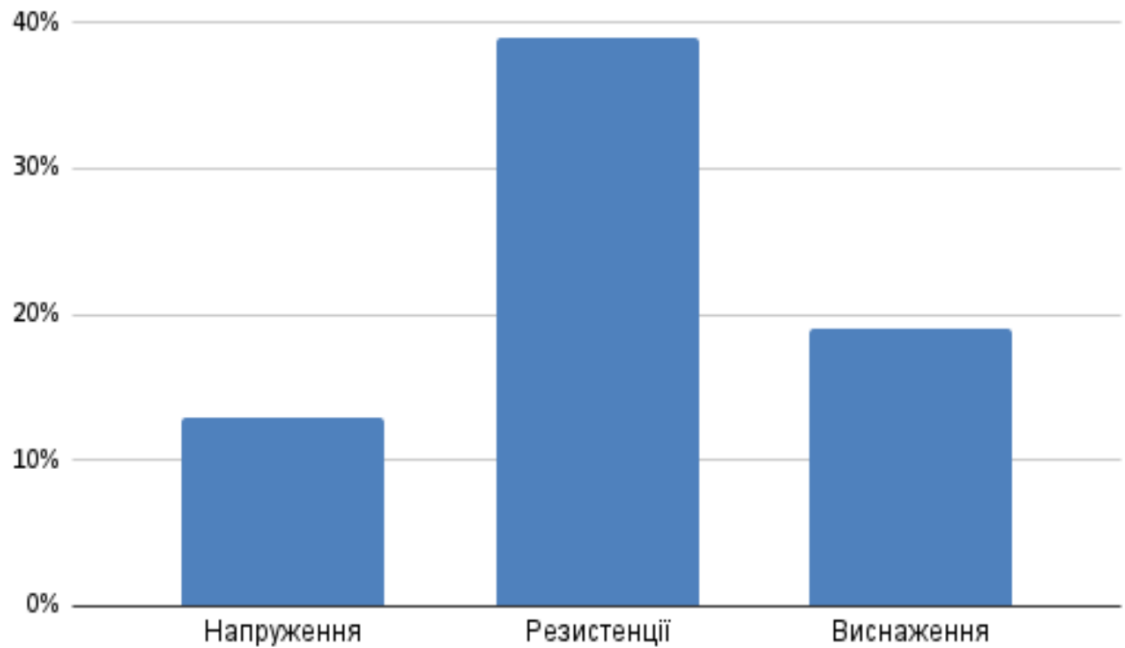


Рис. 3.1. Результати дослідження рівня емоційного вигорання за методикою В.В. Бойко

Згідно з отриманими даних, можемо констатувати те, що 13% досліджуваних знаходяться на фазі «напруження», що характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликану ІТ діяльністю і проявляється у таких симптомах як: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеністю собою, тривогою та депресією.

39% респондентів знаходяться на фазі «резистенції», що характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою, а будь-яке емоційне залучення до професійних справ і комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми.

19% досліджуваних знаходиться на фазі «виснаження», що свідчить про наявність емоційного дефіциту, емоційного відчуження, особистісного відчуження, психосоматичних та психовегетативних порушень.

Наступним етапом дослідження було вивчення проявів акцентуацій характеру ІТ спеціалістів. Теоретичний аналіз проблеми дослідження

показав, що акцентуацію визначають як дисгармонійність розвитку характеру, або вираженість окремих його рис. Акцентуованість особистості зумовлює її підвищену вразливість щодо певного роду впливів, ускладнюючи її адаптацію в деяких специфічних ситуаціях. Акцентуація характеру за впливу несприятливих умов може призвести до патологічних порушень та змін поведінки особистості, до психопатії.

Результати дослідження акцентуацій характеру працівників ІТ за методикою тест-опитувальник «Акцентуації характеру» К. Леонгарда – Г. Шмішека наведені на рис.3.2

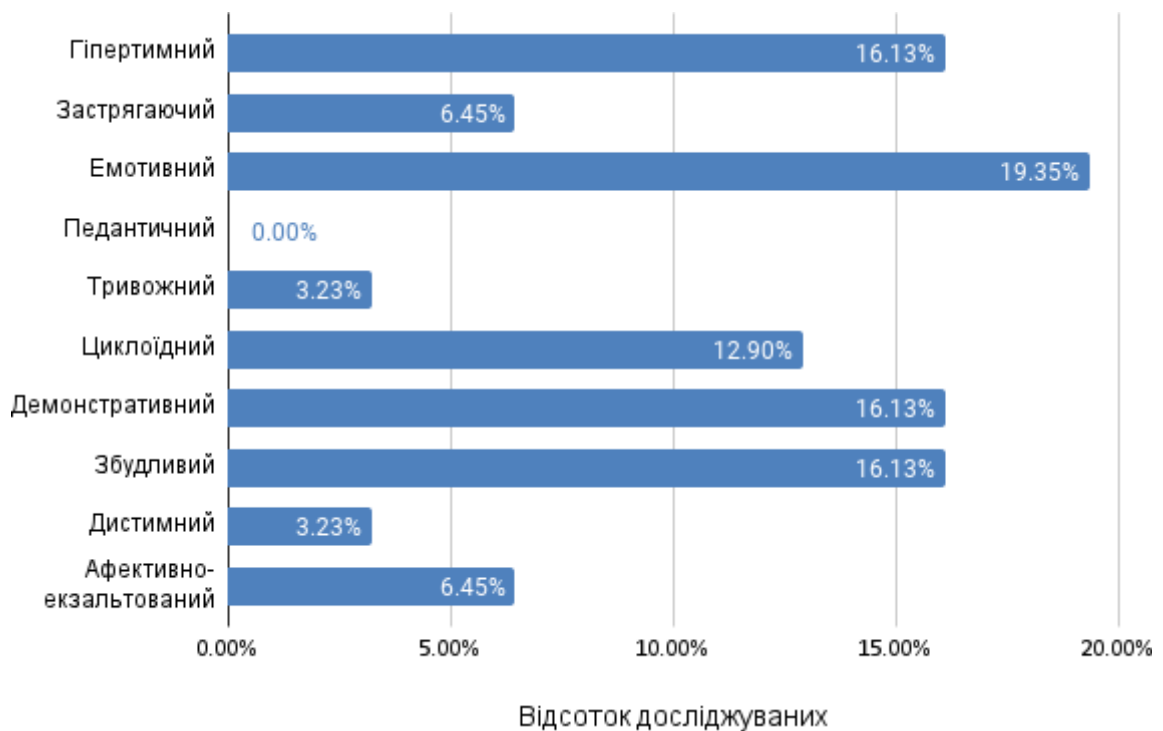


Рис. 3.2. Результати дослідження акцентуацій характеру ІТ працівників за методикою «Акцентуації характеру» К. Леонгарда та Г. Шмішека

У даному дослідженні були представлені лише сформовані акцентуації характеру.

У процесі дослідження було виявлено, що у ІТ працівників переважає емотивний тип акцентуацій характеру – 19,35%. Характерні особливості

емотивної акцентуації полягають у тому, що людина цього типу здатна відчувати емоції дуже сильно, швидко й глибоко. Вона легко впадає в стан хвилювання, захоплення, радості чи суму, а також може виявляти занепокоєність або роздратованість. Така особистість швидко реагує на подразники навколишнього середовища і може довго переживати власні емоції, важко переносить стресові ситуації.

Гіпертимний, демонстративний та збудливий типи акцентуацій характеру виявлено у 16,13% респондентів. Гіпертимні люди відрізняються особливо високим рівнем настрою. Вони зазвичай мають оптимістичний погляд на життя, що виражається в їх веселості, життєрадісності та ентузіазмі. Це особистості, які часто мають багатий внутрішній світ емоцій і можуть бути дуже сприйнятливими до позитивних вражень. Демонстративний тип акцентуації характеру виявляється у тенденції особистості до демонстрації своїх якостей, властивостей та до виявлення власних переваг. Люди з демонстративним типом акцентуації часто прагнуть звернути на себе увагу, вони схильні до виразного виявлення своїх емоцій та властивостей, щоб здобути прихильність чи зацікавленість інших. Збудливий тип акцентуації характеризується збільшеною чутливістю до подразників. Люди з цим типом акцентуації можуть реагувати на подразники надмірно сильно і швидко, що може призводити до вибухів емоцій або надмірної роздратованості. Ця особливість може зробити їх більш уразливими перед стресом та негативними впливами..

Також виявлено переважання схильних ІТ працівників до циклоїдного типу акцентуацій характеру 12,9%. Основними рисами циклоїдного типу акцентуації є зміна настрою та ставлення до подій, характерних для циклічних коливань між станами ейфорії (своєрідної піднесеності, активності, емоційного підйому) та меланхолії (заглиблення, сум, підвищена чутливість).

Застриягающий тип та афективно-екзальтований типи були виявлені у 6,45% опитуваних. Застриягающий тип характеризується фіксацією

особистості на певному етапі її розвитку. Люди цього типу виявляють виражені риси характеру, які властиві переважно молодшому віці, та важко пристосовуються до нових обставин. Вони можуть зберігати певні дитячі або юнацькі риси характеру, виявляючи незрілість у поведінці, що ускладнює адаптацію до нових життєвих умов. Афективно-екзальтований тип характеризується вираженими, часто перебільшеними реакціями на події та емоційно-підвищеною реактивністю. Люди цього типу виявляють жвавість емоцій, можуть бути різкими у вираженні своїх почуттів та дій, що викликає їхнє сильне реагування на зовнішні подразники. Ці особистості можуть демонструвати великий ентузіазм, високий рівень енергії, але також стикаються з ризиком вибухів емоцій та нестійкістю в ставленні до різних ситуацій.

Дистимний та тривожний типи – це ще один із типів акцентуацій, працівники ІТ – 3,23%. Дистимний тип характеризується підвищеною схильністю до песимізму, підвищеною чутливістю до невдач, а також нахилом до відчуття печалі та роздратування. Люди цього типу, як правило, більш вразливі до стресу, вони швидше схильні до втрати енергії та депресивних настроїв. Це не означає, що вони завжди перебувають у стані депресії, але їм більше властиві низький тонус настрою та відчуття важкості. Тривожний тип акцентуації характеризується підвищеною схильністю до тривоги, страху, постійним напруженням. Люди цього типу постійно перебувають у стані тривоги, мають тенденцію перейматися навіть малими проблемами, і вони часто роздумують про можливі негативні наслідки. Це може виявлятися у постійних переживаннях, підвищеному рівні стресу та постійному бажанні уникнути можливих загроз.

Також було встановлено, що 61% опитуваних мають сформовану акцентуації характеру, та 39% не мають яскраво вираженої акцентуації, або мають лише тенденцію до явної акцентуації, що являється нормою.

Результати представлені на рис. 3.3

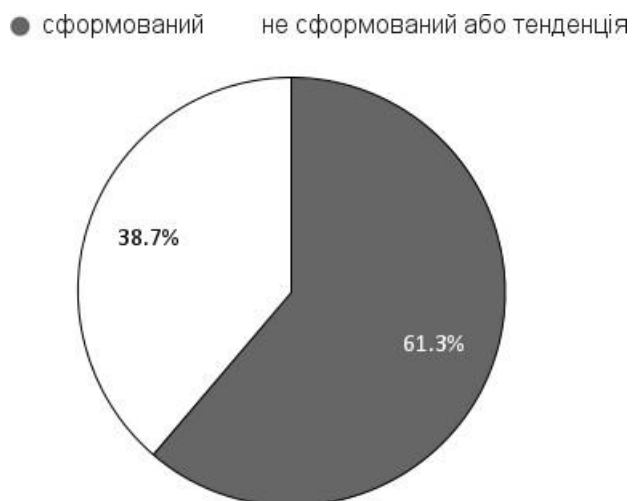


Рис. 3.3. Показники вираженості акцентуацій характеру ІТ працівників за методикою «Акцентуації характеру» Г. Шмішека та К. Леонгарда

Результати за методикою діагностики рівня стресостійкості Холмса, Раге.

В рисунку 3.4 зображено результати працівників ІТ, отримані за методикою діагностики рівня стресостійкості Холмса, Раге. Ця методика вимірює кількість стресових подій в житті людини за останній рік.

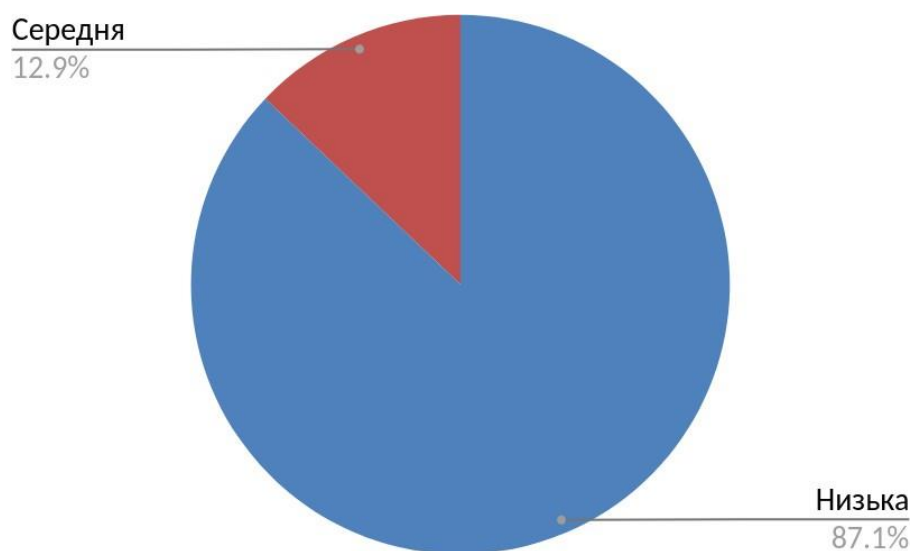


Рис. 3.4. Розподіл показників стресостійкості за методикою оцінки стресостійкості та соціальної адаптації Холмса та Раге

Як можна побачити з рис. 3.4, у 87.1% респондентів низька стресостійкість, що свідчить про їх вразливість до стресових подій. І лише 4 особи (12.9% досліджуваних) отримали середній рівень стресостійкості, що свідчить про можливість успішної адаптації та здатності витримувати стрес з мінімальними наслідками для організму. За результатами дослідження ми не можемо зробити висновки, що рівень стресостійкості впливає на наявність або відсутність емоційного вигорання, адже й ті, хто має емоційне вигорання і ті, хто його не має, мають низьку або середню стресостійкість.

3.2. Вивчення особливостей взаємозв'язок між емоційним вигоранням, характером та стажем роботи.

З метою дослідження взаємозв'язків між стадією емоційного вигорання та наступними характеристиками: акцентуації характеру, стресостійкість, стаж роботи, дані за трьома методиками були статистично оброблені за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона.

Для аналізу кореляційного зв'язку стадій емоційного вигорання та типів акцентуацій характеру, в якості числових значень були взяті сумарні бали результатів тестів «Діагностика рівня емоційного вигорання» і дослідження акцентуацій характеру ІТ працівників за методикою «Акцентуації характеру» відповідно для кожного респондента.

Результати кореляційного аналізу емоційного вигорання та акцентуацій представлені у таблиці 3.1

Таблиця 3.1

Результати кореляційного аналізу стадій емоційного вигорання та акцентуацій характеру

Тип Акцентуації	Стадії емоційного вигорання					
	Напруженн я	Резистенція	Виснаженн я	p1	p2	p3
Гіпертимний	-0.312	-0.218	-0.383*	0.087	0.239	0.034
Застрягаючий	0.296	0.149	0.15	0.106	0.423	0.419
Емотивний	-0.04**	-0.12	-0.134	0.831	0.521	0.473
Педантичний	0.211	0.031	0.052**	0.254	0.869	0.783
Тривожний	0.068**	-0.117	-0.107	0.715	0.532	0.565
Циклоїдний	0.139	0.3	0.124	0.455	0.101	0.507
Демонстратив ний	-0.129	0.22	-0.044**	0.489	0.234	0.813
Збудливий	0.355	0.205	0.278	0.051	0.269	0.129
Дистимний	0.438*	0.307	0.369*	0.014	0.093	0.041
Афективно- екзальтований	0.092**	-0.112	-0.085**	0.621	0.55	0.649

Примітка: p₁₋₃— статистична значимість помилки.

P₁ - статистична значимість помилки між типом акцентуації та стадією напруження

P₂ - статистична значимість помилки між типом акцентуації та стадією резистенції

P₃ - статистична значимість помилки між типом акцентуації та стадією виснаження

* - наявність високої кореляції

** - відсутність кореляції

За результатами загальної класифікації кореляційних зв'язків, та враховуючи статистичну значимість помилки, визначено прямий помірний (при $0,30 \leq r < 0,49$) і значимий ($p < 0.05$) кореляційний зв'язок показника акцентуацій характеру «дистимний» зі стадіями «напруження» та «виснаження». Обернений помірний (при $0,30 \leq r < 0,49$) і значимий ($p < 0.05$) кореляційний зв'язок визначено між типом «гіпертимний» та стадією «виснаження»

Відсутність кореляційного зв'язку (результати, де r має найменше відхилення від нуля) можна спостерігати між всіма стадіями емоційного вигорання та типами «тривожний», «афективно екзальтований», «емотивний», «демонстративний», «педантичний».

Таким чином, було встановлено, що до емоційного вигорання найбільш схильні працівники ІТ з «дистимним» типом акцентуації характеру, що відображається у схильності до підвищеної тривожності, песимістичного ставлення до життя та загальної пригніченості. Основні ознаки дистимічного типу характеру включають в себе:

- 1) Постійний низький настрій: Люди з дистимією зазвичай схильні до депресивних настроїв, навіть коли немає конкретних причин для цього. Вони можуть відчувати пригніченість, печаль або невдоволеність життям.
- 2) Тривожність та невпевненість: Ці люди часто страждають від тривожних думок та переживань. Вони можуть бути перфекціоністами або перейматися надто багатьма дрібницями.
- 3) Схильність до самокритики: Дистимічні особистості часто схильні до самокритики та самозневаження. Вони можуть бути важкими до себе і надмірно критичними щодо своїх досягнень.
- 4) Соціальна відведеність: Люди з дистимічним типом характеру можуть уникати більш активної соціальної взаємодії. Вони можуть відчувати себе некомфортно у великих групах або у нових ситуаціях.
- 5) Схильність до переживання стресу: Ці особистості можуть більше страждати від стресу, оскільки їхнє психічне становище вже є тривожним та пригніченим.

Найменш схильні до виникнення емоційного вигорання працівники з «гіпертимним» типом акцентуацій характеру, що означає виражене підсилення позитивних якостей та емоційності в особистості.

Основними риси якого навпаки будуть оптимізм і життєрадісність, ентузіазм і активність, емоційність і комунікабельність та відкритість до нового досвіду.

Для аналізу кореляційного зв'язку стадій емоційного вигорання та стресостійкості в якості числових значень стресостійкості та стадій емоційного вигорання були взяті сумарні бали результатів тестів «Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації» і «Діагностика рівня емоційного вигорання» відповідно для кожного респондента.

Результати аналізу кореляційного зв'язку стадій емоційного вигорання та стресостійкості представлені у таблиці 3.2

Таблиця 3.2

Результати кореляційного аналізу стадій емоційного вигорання та стресостійкості

Стадії емоційного вигорання	Стресостійкість	Рівень статистичної значимості (p)
Напруження	$r=0.25$	0.161
Резистенція	$r=0.27$	0.141
Виснаження	$r=0.18$	0.313

Примітка: p - статистична значимість помилки між стресостійкістю роботи та стадіями емоційного вигорання; r — коефіцієнт кореляції між стресостійкістю та стадіями емоційного вигорання

За результатами загальної класифікації кореляційних зв'язків, та враховуючи статистичну значимість помилки, визначено, що з даної вибірки виявлена слабка (при $0,2 \leq r < 0,29$) та не значуща ($p > 0,10$) кореляція між стресостійкістю та всіма стадіями емоційного вигорання.

Таким чином було встановлено що емоційне вигорання може виникнути не залежно від рівня стресостійкості працівника.

Для аналізу кореляційного зв'язку стадій емоційного вигорання та стресостійкості в якості числових значень стадій емоційного вигорання були взяті сумарні бали результатів тесту «Методика визначення стресостійкості

та соціальної адаптації» для кожного респондента, а числові значення стажу роботи - за результатами анкетування, що в даному аналізі приймають значення в діапазоні 2-10 років.

Результати аналізу кореляційного зв'язку стадій емоційного вигорання та стажу роботи представлені у таблиці 3.3

Таблиця 3.3

Результати кореляційного аналізу стадій емоційного вигорання та стажу роботи

Стадії емоційного вигорання	Стаж роботи	Рівень статистичної значимості (p)
Напруження	$r=0.53$	0.0018
Резистенція	$r=0.25$	0.174
Виснаження	$r=0.38$	0.03

Примітка: p - статистична значимість помилки між стажем роботи та стадіями емоційного вигорання; r — коефіцієнт кореляції між стажем роботи та стадіями емоційного вигорання;

За результатами загальної класифікації кореляційних зв'язків, та враховуючи статистичну значимість помилки, можна виділити помірну (при $0,30 \leq r < 0,49$) і високо значиму ($p < 0,01$) пряму кореляцію між стажем та стадією «виснаження», а також середню (при $0,50 \leq r < 0,69$) і значиму ($p < 0,05$) пряму кореляцію між стажем роботи та стадією «напруження».

Також порівнюючи з результатами кореляційного аналізу можна спостерігати високі середнє арифметичні значення сформованості стадій «напруження» та «виснаження» у респондентів зі стажем 4-7 та більше 10 років на рисунках 3.5, 3.6.

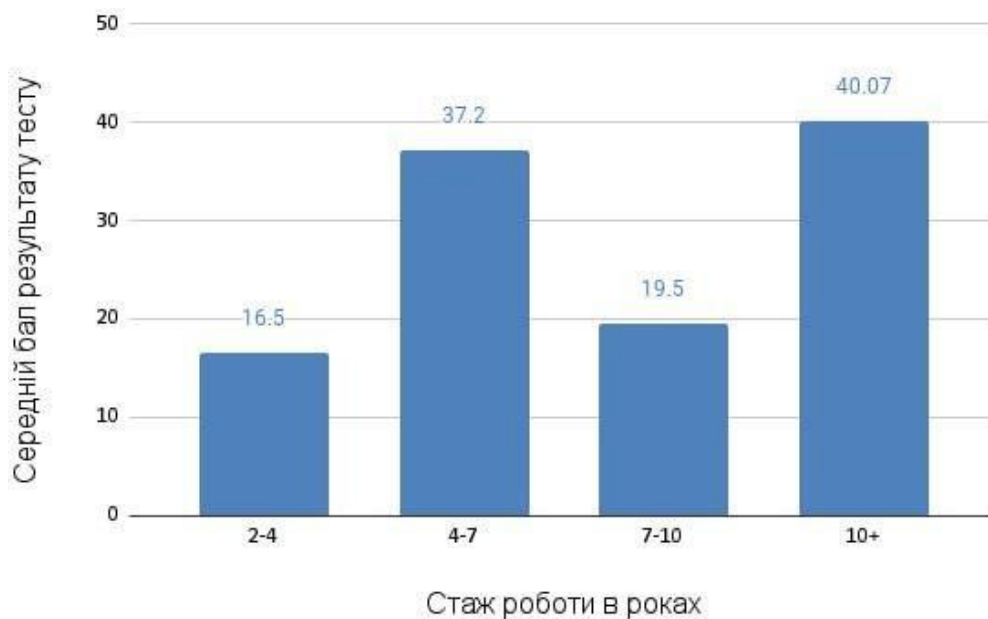


Рис. 3.5. Стовпчикова діаграма залежності стажу роботи і середніх балів результатів тесту на визначення емоційного вигорання стадії «напруженість»

Так, за результатами діаграми на рис. 3.5 було встановлено, що більш вразливим періодом для емоційного вигорання у стадії «напруження» є 10+ років. Також в період 4-7 років досвіду роботи, може спостерігатися тенденція до емоційного вигорання серед працівників ІТ сфери.

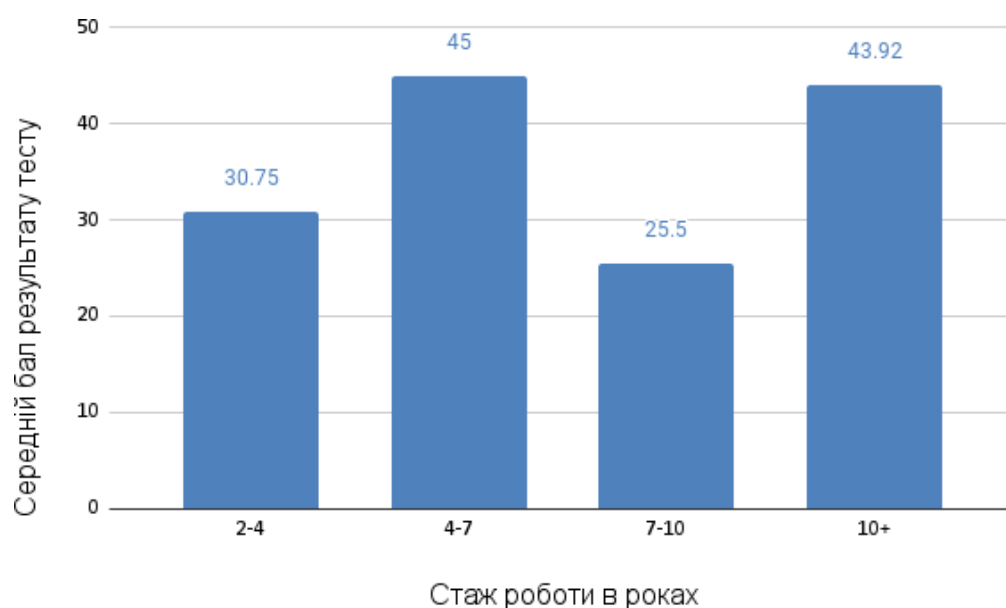


Рис. 3.6. Стовпчикова діаграма залежності стажу роботи і середніх балів результатів тесту на визначення емоційного вигорання стадії «виснаження»

Спираючись на результати дослідження діаграми на рис 3.6 можна зробити припущення, що у період 4-7 років досвіду роботи підвищується вірогідність емоційного вигорання на стадії «виснаження». Менша, але не менш важлива тенденція спостерігається і в періоді 10+ років досвіду роботи.

Таким чином, було встановлено, що період 4-7 років та 10+ у працівників ІТ зростає схильність до емоційного вигорання.

3.3. Методичні рекомендації із профілактики емоційного вигорання для ІТ спеціалістів

Результати цього дослідження можуть допомогти ІТ-спеціалістам та їхнім роботодавцям краще зрозуміти причини та наслідки вигорання в секторі. Проаналізувавши фактори, що впливають на вигорання, можна розробити конкретні рекомендації для запобігання вигоранню серед ІТ-спеціалістів.

Вони включають покращення умов праці, створення сприятливого середовища та підвищення стресостійкості. Зниження рівня вигорання позитивно впливає на продуктивність та якість роботи, яку виконують ІТ-спеціалісти. Працівники, які не вигоріли, краще справляються зі своїми завданнями. Утримання та залучення талановитих людей, впровадження рекомендацій щодо профілактики вигорання допоможе утримати та залучити талановитих ІТ-спеціалістів [25].

Задоволені працівники з більшою ймовірністю залишаються в компанії та рекомендуватимуть її іншим співробітникам. Покращення якості життя працівників: Дослідження та стратегії також можуть допомогти покращити якість життя ІТ-спеціалістів, покращуючи їхнє фізичне та психічне здоров'я, а також загальний добробут.

Здебільшого зустрічається факт, що вигорання сприймають як індивідуальну проблему, що вирішується за допомогою таких простих прийомів, як “навчитися говорити “ні”, більше йоги, дихальні практики, і так

далі. Проте, з'являється все більше доказів того, що особистих рішень та дій людини недостатньо для боротьби з динамічним феноменом 21 століття [41].

Насправді, вони можуть навіть нашкодити, а не допомогти в подоланні. Відповідальність за боротьбу з “емоційним вигоранням” перейшла від найманих працівників до роботодавців. І йому все ж можна запобігти. Просто воно вимагає хорошої гігієни праці зі сторони її організації, постановки більш своєчасних та актуальних питань та опрацювання проблем, що вимагають негайного рішення, розумного складання бюджету (більше мікробюджетування) і забезпечення того, щоб охорона здоров'я була включена в стратегію створення системи благополуччя працівників на робочих місцях.

С. Мащак підкреслює, що система консультацій, семінарів і тренінгів становить цілеспрямовану стратегію для запобігання професійному вигоранню, виявлення наявних психічних станів та вивчення ефективних психологічних методів, які може використовувати будь-який фахівець, щоб допомагати друзям та колегам [24, с. 450].

Щодо подолання професійного вигорання, С. Мащак рекомендує фахівцям:

1. Застосовувати технічні перерви, тайм-аути та ділові ігри для підтримання психічного і фізичного здоров'я.
2. Освоювати навички саморегуляції, релаксації, розширювати сферу спілкування за межами професійного кола, підтримувати фізичну активність та змінювати види діяльності на непрофесійні [24, с. 450].

С. Мащак також стверджує, що цілеспрямована профілактика професійного вигорання тісно пов'язана з професійною сферою людини і включає:

- 1) Розвиток навичок рівномірного розподілу професійних обов'язків.
- 2) Швидке переходження від одного виду діяльності до іншого.
- 3) Конструктивне вирішення конфліктних ситуацій.

- 4) Підвищення рівня професійної майстерності та кваліфікації через самоосвіту та короткострокові курси, вивчення досвіду успішних фахівців [24, с. 450–451].

Згідно з науковими дослідженнями К. Лаврової та А. Левіна, вони визначили такі методи профілактики та уникнення синдрому емоційного вигорання [21]:

1. Розвиток та підтримка інших особистих інтересів, що відрізняються від професійної діяльності.
2. Різноманіття у роботі та щоденній рутині, якщо можливо.
3. Дотримання режиму сну та харчування, забезпечення організму вітамінами у періоди дефіциту.
4. Володіння техніками медитації та дихальними вправами, які допомагають звільняти розум від думок перед сном.
5. Випробування нових речей у житті, можливо, того, що раніше викликало певний страх.
6. Розвиток звички не поспішати та відводити достатньо часу для досягнення позитивних результатів у роботі та особистому житті.
7. Прийняття тільки того, що справді хочете та можете виконати; читання як професійної, так і художньої літератури для розвитку уяви та розумової активності.
8. Участь у семінарах та конференціях для обміну досвідом із новими людьми.
9. Формування професійної групи для обговорення особистих проблем, пов'язаних з роботою, та отримання порад.
10. Наявність хобі, що приносить задоволення і може відволікти після робочого дня.
11. Регулярна фізична активність: відвідування спортзалу, заняття зарядкою чи пробіжки [24].

Поради Дарки Озерної щодо вигорання дотримуватися головного правила літака “надягати кисневу маску” спершу на самого себе, а потім на сусіда [34].

Адже дійсно, важливо підтримувати власний емоційний ресурс, бо без цього іншим особливої користі не вдасться принести. Також вона радить звернутися до психотерапевта, з яким розібрати причини вигорання на роботі, щоб запобігти повторенню ситуації в майбутньому. Такий стан ігнорувати не можна, адже він наближає людину до депресії і цілком може стати загрозою фізичному здоров'ю та життю людини. Необхідні кроки:

- вийти із ситуації, що спричиняє вигорання: звільнитися, піти у відпустку, переїхати і т.д..
- відновлювати сили медитацією, фізичною активністю, творчістю, дихальними практиками. Фізична активність своєю чергою є потужним інструментом подолання стресу та спосіб відволіктись від думок про роботу та забезпечує людині кращий сон.
- повернутися до такого стилю життя, де є відпочинок, друзі, кохання, “байдикування”, а також відсутність провини за те, що людина не працює [34].

Щоб запобігти прояву симптомів синдрому 21 століття у керівників команд та компаній у сфері ІТ, потрібно постійно відстежувати психічне та фізичне здоров'я усіх членів колективу, включаючи програмістів та інших ІТ-спеціалістів.

У випадку ознак емоційного виснаження та формування синдрому вигорання, необхідно оптимізувати умови праці та взаємовідносини в колективі.

Існують певні стратегії запобігання цьому синдрому на рівні колективу:

1. Розвиток високої організаційної культури та здорової атмосфери в колективі.

2. Встановлення коротко-, середньо- та довгострокових цілей, що сприяє підвищенню мотивації у працівників та колективі в цілому.
3. Навчання працівників навичкам саморегуляції (самонавіювання, аутогенне тренування, релаксація тощо).
4. Регулярне вимірювання рівня тривожності за допомогою методики Тейлора Е. Немчинова.
5. Розвиток емоційного міжособистісного спілкування, що збагачує емоційний досвід.
6. Збереження хорошої фізичної форми та здорового способу життя, уникаючи шкідливих звичок.
7. Використання технічних перерв на робочому місці для збереження психічного та фізичного здоров'я [8].

Форми допомоги працівникам, що вже стали на шлях до вигорання схильним до синдрому емоційного вигорання, можуть бути індивідуальними, груповими (у формі лекцій, пам'яток, статей, семінарів, практик, професійних тренінгів).

Для того, щоб оптимізувати та зберегти людські ресурси компанії, керівникам варто здійснювати спеціалізовані програми проти вигорання, що мають бути невід'ємною складовою стратегії управління і професійно особистісного вдосконалення програмістів та інших членів колективу ІТ компанії [47].

Лікарі рекомендують наступні поради, що допомагають запобігти формуванню симптомів вигорання:

1. Звички правильного харчування:
 - регулярний прийом збалансованої, багатої на вітаміни їжі;
 - включення в раціон фруктів та овочів;
 - обмеження жирної їжі, рослинної олії і білків.
2. Багато рухатися та займатися спортом по 20-30 хвилин мінімум три рази на тиждень. Регулярні фізичні вправи сприяють виведенню із організму хімічних речовин, які утворюються під час стресу.

3. Правильне дихання. Якщо воно рівне і глибоке, то діє заспокійливим чином.

4. Засвоєння та щоденне використання прийомів релаксації, спрямованих на зниження фізичної, розумової та емоційної напруженості.

5. Жити більш різноманітно. Ти хобі, розвивати різносторонні вподобання, не зациклюватися тільки на робочих завданнях.

6. Робити перерви в роботі і активно відпочивати, влаштовувати дні розвантаження з перемінною діяльності, екскурсіями, прогулянками на природі, організовувати свята для себе, для своєї сім'ї, близьких людей.

7. Повністю позбутися шкідливих звичок.

8. Піклуватися про позитивний настрій на цілий день. Розвивати звичку позитивного самонавіювання та мислення, формувати позитивні установки і побажання.

9. Спілкуватися з домашнім улюбленцем (якщо його немає, тоді можна завести рибку і поставити їх прямо на робочому столі).

10. Знаходити час для турботи про себе, слухати музику, дивитися улюблені передачі, фільми, читати книги.

11. Розвивати в собі відчуття спокою. Не дозволяти поганим думкам і поганому настрою руйнувати душевну рівновагу і благополуччя. Використовувати техніки для саморегуляції психічного стану [47].

Як ми бачимо, різні автори, лікарі та дослідники пропонують на практиці схожий набір речей, що допомагають боротися з емоційним вигоранням. Ми можемо виділити три основні напрямки: спорт та фізична активність, хобі та переключення з професійної діяльності на особисті важливі справи, здоровий сон та відпочинок (відпустка, якщо потрібно).

Важливо враховувати, що саморегуляція є ключовим аспектом у професійній діяльності. Проте, на жаль, не всі програмісти розуміють її сутність, не кажучи вже про осмислення її значення. Психологічні основи саморегуляції охоплюють управління як пізнавальними процесами, так і

особистісними аспектами: поведінкою, емоціями та діями. Саморегуляція має три основні ефекти:

1. Ефект заспокоєння (зменшення емоційної напруги).
2. Ефект відновлення (зменшення проявів втоми).
3. Ефект активізації (підвищення психофізіологічної реактивності).

Практика саморегуляції в повсякденному житті для програмістів має наступні переваги:

- 1) Усвідомлення власних можливостей організму.
- 2) Спроба розраховувати й свідомо розподіляти завдання, як особисті, так і професійні.
- 3) Навчання переключатися між різними видами діяльності, організувати переходи між завданнями залежно від пріоритетів.
- 4) Розуміння та збалансоване сприйняття конфліктних ситуацій.
- 5) Відмова від надмірного перфекціонізму та усвідомлення того, що не завжди треба переборювати інших.

Завдяки саморегуляції розробник зможе керувати своїм психоемоційним станом у будь-яких ситуаціях, що збільшить його можливості у вчасному запобіганні синдрому емоційного вигорання [55].

Отже, ефективним способом зниження та подолання симптомів професійного вигорання у програмістів є участь у тренінгах, спрямованих на оптимізацію психоемоційного стану та профілактику формування ознак емоційного вигорання. Навчання розробників методам регуляції емоцій, стресу та управління напруженими ситуаціями сприятиме підвищенню їхньої стійкості до стресу та покращенню продуктивності співробітників в ІТ компаніях.

Також існує така проблема, як вибір фахівця, який допоможе подолати емоційне вигорання. Якщо виникає відчуття, що останнім часом щось змінилося, життя не радує, часто хворієте і втрачаєте задоволення від звичайних речей, не можете працювати на повну потужність, відчуваєте пустоту та самотність, то це може бути часом звернутися за допомогою до

фахівця. Розгляньте можливість хоча б однієї консультації для обговорення цих проблем [8].

Часто рекомендації близьких або вибір фахівця через спеціалізовані центри можуть допомогти знайти психотерапевта. Перед початком співпраці, варто ознайомитися з досвідом та підходом фахівця.

В психотерапії існує багато напрямів, але найважливіше - особисте співчуття та відчуття довіри до фахівця.

Не треба боятися запросити на зустріч для знайомства з психотерапевтом. Іноді такі консультації можуть бути безкоштовними і тривати 20-30 хвилин. Також можна скористатися однією робочою сесією у 2-3 фахівців та обрати того, з ким ви відчуваєте сильніше зв'язок.

Важливим буде дізнатися про освіту, досвід та методику роботи психотерапевта, його умови співпраці та все, що цікавить. Робота з фахівцем може бути особистою або в онлайн-форматі.

Також, важливо зрозуміти різницю між психологом, психотерапевтом і психіатром.

Психолог - це фахівець з вищою освітою в галузі психології. Він часто працює з подоланням стресів та навчанням здоровішим способам реагування на проблеми. Психолог не вдається в деталі подій з минулого, але допомагає на рівні поведінки.

Психотерапевт працює на глибинному рівні з людьми, що мають внутрішні конфлікти та біль. Він допомагає розкрити досвід особистості від народження і подій, що вплинули на її життя.

Психіатр - лікар з освітою, який може призначити ліки в деяких випадках, наприклад, при клінічній депресії. Однак він також може рекомендувати психотерапевтичну роботу.

Ці фахівці можуть бути корисними, але варто розуміти їхні особливості та можливості [8].

Також було розглянуто питання депресії, а саме вміння відрізнити її від емоційного вигорання. З цього приводу були укладені рекомендації, як запобігти депресії і зробити так, щоб емоційне вигорання не переросло в неї.

Оскільки депресія має свою природу, ефективною профілактикою є активності, які допомагають боротися зі стресом, підвищують настрій і рівень серотоніну в організмі - недостатність цього нейромедіатора часто пов'язують з депресією.

- 1) Слідкуйте за якістю сну - він має бути регулярним, достатнім і здоровим. Я позитивно ставлюся до коротких курсів снодійного, якщо порушення сну ви не можете вирішити самостійно.
- 2) Забезпечте собі регулярний та насичений відпочинок. Це може бути будь-яка діяльність, що розслабляє ваш розум і додає сил. Наприклад, перемикання з ментальної діяльності на фізичну. Чи, якщо ви стомилися на роботі, краще відпочити вдома в тиші або погуляти в парку, аніж провести ніч в гамірному барі з друзями. Не допускайте хронічної втоми.
- 3) Займайтеся спортом та проводьте більше часу на свіжому повітрі.
- 4) Практикуйте позитивне мислення та займайтеся активностями, які дарують вам задоволення.
- 5) Правильне харчування також має важливе значення (особливо включення продуктів, які сприяють синтезу серотоніну, таких як чорний шоколад, банани, фісташки, жирні види риби тощо).
- 6) У період темряви (з жовтня по квітень), вітамін D (зазвичай 2000 МО на день) може бути корисним, але найкраще після аналізу рівня цього вітаміну і консультації з лікарем.
- 7) Також корисні дії, що допомагають розслабитися (спа-процедури, масаж).
- 8) Також спілкуйтеся з приємними людьми, найкраще особисто. Дослідження підтверджують, що соціально пов'язані люди щасливіші та менш тривожні [47].

І, важливою є регулярна робота з психотерапевтом, що допоможе краще зрозуміти вашу психіку, адекватно реагувати на стресові ситуації та вирішувати конфлікти в особистому та професійному житті.

Висновки до третього розділу

Підсумовуючи третій розділ можна відмітити, що за методикою дослідження емоційного вигорання В.В. Бойко, було встановлено, що 13% досліджуваних знаходяться на стадії напруження, що свідчить про порушення емоційної сфери викликану власною професійною діяльністю і проявляється у таких симптомах як: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеністю собою, тривогою та депресією.

39% респондентів знаходяться на фазі резистенції, що характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій. що характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликану ІТ діяльністю і проявляється у таких симптомах як: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеністю собою, тривогою та депресією.

19% респондентів знаходиться на стадії виснаження, що свідчить про наявність емоційного дефіциту, емоційного відчуження, особистісного відчуження, психосоматичних та психовегетативних порушень.

За методикою «Акцентуації характеру» К. Леонгарда – Г. Шмішека у процесі дослідження було виявлено, що у ІТ фахівців переважає емотивний тип акцентуації характеру – 19,35%, також високий показник має збудливий, демонстративний та гіпертимний типи акцентуації характеру – 16,13%. Циклоїдний тип акцентуації характеру має 12,90% опитуваних. Застриягающий та афективно-екзальтований тип акцентуації було виявлено у 6,45% респондентів. Та найменш всього 3,23% було виявлено дистимний тип.

Діагностика рівня психологічного стресу Холмса та Раге показала, що у 87.1% респондентів низька стресостійкість, що свідчить про їх вразливість

до стресових подій. І лише 4 особи (12.9% досліджуваних) отримали середній рівень стресостійкості, що свідчить про можливість успішної адаптації та здатності витримувати стрес з мінімальними наслідками для організму.

Виявлено особливості прояву стадій емоційного вигорання в ІТ працівників із різними типами акцентуацій характеру. За результатами загальної класифікації кореляційних зв'язків, визначено прямий помірний (при i значимий кореляційний зв'язок показника акцентуацій характеру «дистимний» зі стадіями «напруження» та «виснаження». Обернений помірний і значимий кореляційний зв'язок визначено між типом «гіпертимний» та стадією «виснаження». Таким чином, було встановлено, що до емоційного вигорання найбільш схильні працівники ІТ зі «дистимним» типом акцентуації характеру, що відображається у схильності до підвищеної тривожності, песимістичного ставлення до життя та загальної пригніченості.

Найменш схильні до виникнення емоційного вигорання працівники з «гіпертимним» типом акцентуацій характеру, яке характеризується вираженим підсиленням позитивних якостей та емоційності в особистості.

Також були укладені методичні рекомендації щодо протидії емоційного вигорання. Вони включають покращення умов праці, створення сприятливого середовища та підвищення стресостійкості. Зниження рівня вигорання позитивно впливає на продуктивність та якість роботи, яку виконують ІТ-спеціалісти. Працівники, які не вигоріли, краще справляються зі своїми завданнями. Утримання та залучення талановитих людей, впровадження рекомендацій щодо профілактики вигорання допоможе утримати та залучити талановитих ІТ-спеціалістів. Задоволені працівники з більшою ймовірністю залишаться в компанії та рекомендуватимуть її іншим співробітникам. Дослідження та стратегії також можуть допомогти покращити якість життя ІТ-спеціалістів, покращуючи їхнє фізичне та психічне здоров'я, а також загальний добробут.

ВИСНОВКИ

1. На основі аналізу теоретико-методологічних праць вітчизняних та зарубіжних авторів було встановлено, що ІТ-спеціалісти можуть бути схильні до підвищеного ризику вигорання через надмірний стрес та вимоги, пов'язані з цією галуззю. Також було відзначено, що проблема не обмежується однією країною, а її актуальність широко поширена на глобальному рівні.

Перша частина дослідження була спрямована на вивчення особистісних та пов'язаних з роботою психологічних характеристик ІТ-спеціалістів. Було виявлено, що високий рівень вигорання в галузі може бути пов'язаний з інтроверсією, перфекціонізмом, високими вимогами до себе та іншими особистісними рисами, які підвищують вразливість до стресу та емоційного вигорання.

Було здійснено теоретичний аналіз психологічних особливостей емоційного вигорання. Розкрито сутність поняття: емоційного вигорання. Це стан, коли людина відчуває себе виснаженою фізично, морально, і розумово. Все це характеризується порушенням професійної продуктивності, з'являється втома, безсоння, апатія та підвищена схильність до психосоматичних хвороб.

Було розкрито особливості емоційного вигорання у ІТ працівників. А саме фактори що сприяють виникненню емоційного вигорання працівників ІТ, а саме: висока відповідальність за суб'єктів професійної діяльності, одноманітність діяльності, напруженість та конфліктність, відсутність професійного росту.

2. Було проведено експериментальне дослідження визначення рівня емоційного вигорання в ІТ працівників.

Було здійснено аналіз та інтерпретацію отриманих даних, за результатами першої методики В.В. Бойко «методика діагностики емоційного вигорання» було виявлено, що 39% респондентів знаходяться на фазі резистенції. У цій фазі людина намагається пристосуватися до стресу

або втоми, шукаючи способи подолати проблеми. Вона продовжує працювати, але може відчувати значні труднощі у збереженні продуктивності та психологічному благополуччі. 13% досліджуваних знаходяться на фазі напруження. Ця фаза настає, коли стрес або втома стають надто важкими для подолання. Людина може відчувати екстремальне фізичне та емоційне виснаження, що може призвести до серйозних проблем зі здоров'ям та емоційним зламом. Та 19% респондентів знаходяться на фазі виснаження, що характеризується загальною втомою, втратою енергії та відсутністю мотивації.

За результатами методики «Акцентуації характеру» К. Леонгарда – Г. Шмішека у процесі дослідження було виявлено, що 19,35% опитуваних має емотивний тип акцентуації характеру, що є найбільшим показником. 16,13% респондентів мають гіпертимний, демонстративний та збудливий тип акцентуації характеру. 12,90% досліджуваних має циклоїдний тип акцентуації характеру. 6,45% опитуваних мають застрягаючий тип. Тривожний та дистимний тип акцентуацій характеру є у 3,23% опитуваних, що є найменшим показником.

За результатами наступної методики визначення "Стресостійкості й соціальної адаптації" Холмса й Раге, було виявлено, що у більшості працівників ІТ високий рівень стресу. У 12,9% респондентів виявлена середня стресостійкість, що свідчить про можливість адаптації та здатність витримувати стрес не створюючи шкоду організму. 87% респондентів отримали низький рівень стресостійкості, що свідчить про їх вразливість до стресових подій.

3. Був досліджений кореляційний взаємозв'язок між стадіями емоційного вигорання та наступними характеристиками:

- акцентуації типів характеру
- стресостійкість
- стаж роботи

Результати отримані за трьома методиками були статистично оброблені за допомогою коефіцієнта кореляції Пірсона.

За допомогою методів математичної статистики було виявлено, що до емоційного вигорання найбільш схильні працівники ІТ з «дистимним» типом акцентуації характеру, що відображається у схильності до підвищеної тривожності, песимістичного ставлення до життя та загальної пригніченості.

Найменш схильні до виникнення емоційного вигорання працівники з «гіпертимним» типом акцентуації характеру, що навпаки виражене підсилення позитивних якостей та емоційності в особистості.

Також була виявлена відсутність кореляції між показниками емоційним вигорання та рівнем стресостійкості, що можливо як через недостатню кількість респондентів, так і відсутність взаємозв'язку.

Була виявлена кореляція між емоційним вигоранням та досвідом роботи, що показує пряму вірогідність збільшення можливості емоційного вигорання з ростом стажу роботи та розвитку кар'єри ІТ фахівця. Також було виявлено, що період 4-7 років є також вразливим та в цей час підвищується вірогідність виникнення вигорання.

4. Були укладені практичні рекомендації які допоможуть у подоланні емоційного вигорання в ІТ фахівців. Ці рекомендації направлені на створення сприятливого оточення, покращенні умов праці та підвищення стресостійкості. Також особливу увагу необхідно приділити балансу між роботою та особистим життям, харчуванню, помірному фізичному навантаженню.

Відмітимо, що ці рекомендації укладені для зниження рівня вигорання, що буде позитивно впливати на продуктивність та якість роботи ІТ фахівців. Працівники які зберігають баланс між роботою та особистим життям, відпочинком, краще справляються зі своїми обов'язками та можуть бути більш продуктивними у робочий час. Необхідно зберігати та залучати обдарованих спеціалістів, впроваджувати профілактичні заходи проти вигорання, що посприє утриманню та привабленню талановитих ІТ-

професіоналів. Задоволеність працівників є ключовим фактором для довгострокового зберігання трудових відносин між працівником та компанією та такі люди більш схильні рекомендувати компанію у якості роботодавця. Покращення якості життя працівників також, один з основних аспектів, який може бути покращений через дослідження та стратегії, спрямовані на фізичне та психічне здоров'я співробітників та загальний комфорт.

Подальші перспективи розвитку дослідження полягають у вивченні гендерних відмінностей серед працівників сфери ІТ, так як ІТ сфера набирає обертів, та з кожним роком все більше і більше нових ІТ фахівців з'являються на ринку праці в надії побудувати довгострокову кар'єру у напрямку інформаційних технологій.

Необхідність приділити увагу гендерним відмінностям дослідженню синдрому емоційного вигорання зумовлене тим, що саме його вивчення та запобігання дозволяють зменшити незадоволеність своїми професійними досягненнями, утримувати працівників на робочих місцях якомога довше та впливати на їх ефективність та продуктивність.

Не менш важливою перспективою подальших досліджень є розроблення шляхів реалізації визначених рекомендацій для уникнення і подолання емоційного вигорання у працівників ІТ галузі та експериментальна перевірка ефективності технологій формування культури професійного здоров'я майбутніх працівників ІТ.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Бази́ка Є.Л. Взаємозв'язок емоційної стійкості та психологічного благополуччя осіб періоду середньої дорослості: Науковий журнал. *Психологія та соціальна робота*. Вип. 1-2 (55-56). 2022. С.7-18
2. Барабанова М. В. Вивчення психологічного змісту синдрому «емоційного вигорання»: Вісник МГУ. сер. 14, Психологія. Вип. 1. 2010. С. 54-58.
3. Боснюк В. Ф. Математичні методи в психології: курс лекцій. Мультимедійне навчальне видання Х.: НУЦЗУ, 2020. 141 с
4. Бреус Ю.В. Емоційний компонент у структурі освіти вищого навчального закладу: Збірник статей VI Всеукраїнської наукової конференції «Гуманітарні аспекти формування особистості». Львів: ЛДУ БЖД. 2012. С. 277-287.
5. Голованова Н.Н. Здорова особистість. Ред. Нікіфорова Г.С. 2013. 400с.
6. 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. 2010. С. 213-217
7. Гудімова А.Х. Специфіка впливу соціальних мереж на психологічне благополуччя підлітків: Науковий журнал «Габітус» № 12 (2). 2020. С. 98 – 102.
8. Дубініна М. Здоров'я ІТ-спеціаліста: психосоматика, депресія й емоційне вигорання. 2020. URL: <https://dou.ua/lenta/articles/how-to-be-healthy-psychology/>
9. Думанська Г. Синдром емоційного вигорання у педагогів : Психолог. Вип 45. 2010. С. 3-5.
10. Єгорова Є. Феномен емоційного вигорання та його прояви в професійній діяльності педагогічних працівників закладів профтехосвіти : Педагогіка і психологія. Вісник АПН. 2010. С. 66-73.

11. Зливков В.Л., Лукомська С.О., Федан О.В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ: Педагогічна думка. 2016. 219 с.
12. Канеман Д. Мислення швидке й повільне / пер. з англ. Максим Яковлев. Вид 3. Київ: Наш формат. 2019. 480 с
13. Качур О. Профілактика професійного вигорання в закладах освіти: Психолог. 2010. С. 3-6.
14. Кокун О. М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця: Монографія. Київ: ДП "Інформ.-аналіт. агенство". 2012. 200 с.
15. Кокун О. М., Клименко В.В., Корніяка, О.М., Малхазов О.Р. Психофізіологічні закономірності професійного самоздійснення особистості : монографія. Київ: Педагогічна думка, 2015. 297 с. URL: <http://lib.iitta.gov.ua/10038/> (дата звернення 01.09.2023)
16. Кокун О.М., Пішко І.О., Лозінська Н.С., Копаниця О.В., Малхазов О.Р. Збірник методик для діагностики психологічної готовності військовослужбовців військової служби за контрактом до діяльності у складі миротворчих підрозділів: Методичний посібник. К.: НДЦ ГП ЗСУ, 2011. 281 с.
17. Кононенко О.І., Кононенко А.О., Крошка К.І., Базика Є.Л. Життестійкість та ціннісні орієнтації особистості як психологічні ресурси її психологічного здоров'я. Наукові перспективи: журнал. № 9(39) 2023. С. 565-575.
18. Корнієнко І. О. Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології". Кам'янець-Подільського національного університету ім І. Огієнка. Вип 18. 2019. С. 200-208
19. Коць М. М., Цвігун О. П. Психологічний аналіз емоційного вигорання у студентської молоді. Психологія: реальність і перспективи. 2020. 218с.
20. Кляпець О. Я., Лазоренко Б. П., Лепіхова Л. А., Савінов В. В. Методики вивчення повсякденного стресу і способів розв'язання кризових життєвих ситуацій: посібник. Київ: 2009. 120с.

21. Лаврова М. Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання»: Вісник Одеського національного університету. Психологія. 2014. С 194-202.
22. Маляр-Газда Н. М. Емоційне вигорання актуальна проблема медицини сьогодення. Вип 3. *Проблеми клінічної педіатрії*. 2015. С. 27–31.
23. Матійків І.М. Основи тренерської майстерності: Навч.-метод.посіб. За ред. А.І. Якиміва. Львів: Компанія «Манускрипт». 2012. 392с.
24. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема: Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. Вип. 2 (1). 2012. С. 444–452.
25. Медведчук Т.В. Емоційне вигорання як соціально-психологічний феномен та шляхи його запобігання в освітньому середовищі: Таврійський вісник освіти. Вип 3. 2010. С. 136-142.
26. Мірошніченко О. А. Діагностика особистості майбутнього психолога : Видавництво Житомирського державного університету. 2011. 178с.
27. Міщенко М.С. «Молодий вчений»: Економічні науки. Вип 104 (19) Частина 3. 2015. 289с.
28. Міщенко М.С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко. Вип 4. 2015. С. 103–105. URL: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2015/4/97.pdf>. (дата звернення 10.09.2023)
29. Міщенко М. С. Профілактика та корекція емоційного вигорання у практичних психологів: Вісник Харківського національного університету. Харків: Серія Психологія. Вип 1150. 2015. С. 30–34.
30. Міщенко М. С. Теоретичний аналіз феномену емоційного вигорання Особистості. «Тенденції розвитку вищої освіти в Україні: європейський вектор»: Матеріали міжнародної науково-практичної конференції частина 3. Ялта: РВНЗ КГУ. 2012. С. 84–87

31. Мудрик А. Особливості розвитку та прояву синдрому емоційного вигорання у студентів-психологів: Український науковий журнал «Освіта регіону». Вип 3. 2013. 238с.
32. Назарук Н. Каузально-телеологічний формат профілактики «професійного вигорання» вчителя. *Психологія особистості*. Вип 1(3). 2012. С. 119–128.
33. Олійник М. Дослідження синдрому вигорання. КПТ-орієнтована модель допомоги при емоційному вигоранні. Український інститут когнітивно-поведінкової 59 терапії. 2021. С. 2. URL: <https://i-cbt.org.ua/wp-content/uploads/2021/08/Oliynyk-M.-KPT-orientovana-model-dopomogy-pry-emotsiynomu-vygoranni.pdf>
34. Озерна Д. Бути окей. Що важливо знати про психічне здоров'я. Київ: Yakaboo Publishing. 2020. 256 с.
35. Панасенко Н. М. Теоретичний аспект проблеми розвитку професійної самосвідомості спеціалістів в галузі інформаційних технологій (програмістів). *Актуальні проблеми психології*. 2013. С. 165-170.
36. Пелех Н. В. Профілактика та подолання "емоційного вигорання" в педагогів : тренінг. заняття для вихователів дошкіль. навч. закл. Вип 11. 2014. С. 2-8.
37. Перегончук Н. В Проблема емоційної стійкості в професійній діяльності педагога. Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук.пр. Ін-ту психології імені Г. С. Костюка АПН України/ За ред. С. Д. Максименка. 2010. С. 322- 331.
38. Перегончук Н. В. «Професійне вигорання» як фактор розвитку особистості педагога : дис канд. психол. наук : 19.00.07 Київ: 2011. 219 с.
39. Петрович В. С. Шляхи попередження й подолання професійного вигорання фахівців соціально-педагогічної сфери: Науковий вісник ВНУ ім. Лесі Українки. Серія 17 „Педагогічні науки”. Луцьк: В-цтво ВНУ ім. Лесі Українки. 2011. С. 130–135

40. Піговська С. Профілактика синдрому професійного вигорання : Психолог. № 14-15. 2011.С. 49-54.
41. Плаксіна О. И. Ефективність застосування засобів фітнесу при лікуванні депресії. Фітнес-аеробіка: матеріали Міжнар. наук.-практ. інтернет-конфер. 2013. [URL:http://docplayer.ru/45113889-Fitnes-aerobika-2013.html](http://docplayer.ru/45113889-Fitnes-aerobika-2013.html). (дата звернення 28.08.2023)
42. Полякова О. Г. Категорія та структура професійних деформацій: Національний психологічний журнал. 2014. С. 57-64.
43. Редько С. І. До проблеми дослідження синдрому емоційного вигорання керівників загальноосвітніх навчальних закладів. Педагогічний процес: теорія та практика. . Вип. 1-2. 2015. С. 142–147
44. Соколовський С. І. Професійне емоційне вигорання державних службовців: діагностика проблеми. 2015. 285с. [URL: http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2010-01/10ssisdp.pdf](http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2010-01/10ssisdp.pdf) (дата звернення: 11.09.2023)
45. Соломка Е. Т. Індивідуальні особливості особистості в подоланні стресових ситуацій. Освіта і наука. 2018. Вип. 2 (25). С. 180-188.
46. Старовойт О. М. Невпевненість і емоційне вигорання особистості як бар'єри інноваційної діяльності: Вісник Інституту розвитку дитини. Серія: Філософія, педагогіка, психологія. Вип 34. 2014. С. 55-63
47. Черненко-Дибя А. Професійне вигорання: як не «перегоріти», коли дуже припече. 2018. URL: <https://dou.ua/lenta/columns/job-burnout/>
48. Шевчук В. В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційного вигорання». *Габітус*. Вип. 17. 2020. С. 123–130.
49. Шнайдер О. В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій: Наукові записки Національного університету «Острозька академія». 2014. С. 144– 148.
50. Яковенко, С. І. Професійно-психологічний тренінг: підручник. Київ: 2011. 316с.

51. Burns M. S. (2016) You're crunching. So now what? URL: <https://hbr.com/ru/post/305446/>.
52. Dijkstra T., Peeters D. The New Psychology of Language: From Body to Mental Model and Back. 2023. 316.
53. Dr. Anhalt, Psy.D. E. (2020) Hit the Emotional Gym — The Founder's Framework for Emotional Fitness. First Round Review. URL: <https://review.firstround.com/hit-the-emotional-gym-the-founders-framework-for-emotional-fitness>.
54. Erica Leeanne Lizano (2015) Examining the Impact of Job Burnout on the Health and Well-Being of Human Service Workers: A Systematic Review and Synthesis, Human Service Organizations: Management, Leadership & Governance, 39:3, 167-181, DOI: 10.1080/23303131.2015.1014122
55. F. Halpern, D. Understanding Burnout: Work and family issues. From Work-Family Balance to Work- Family Interaction: Changing the Metaphor. D. F. Halpern,, S. Elaine Murphy, C. Maslach. Routledge. 2013. p. 304.
56. Heider F. The Psychology of Interpersonal Relations. New York : Martino Fine Books, 2015. 334 p.
57. Kononenko O. I., Popovych, I., Los, O., Khrystiuk, S., & Avramenko, A. Social expectations of professionals in the socionomic area: training, innovations and reforms. Amazonia Investiga, Vol. 11(60)/ 2022. pp. 23-31.
58. Mellblom E., Arason I., Gren L., Torkar R. (2019) The Connection Between Burnout and Personality Types in Software Developers URL: <https://ieeexplore.ieee.org/document/8745484>.
59. Moss J. (2019) Burnout Is About Your Workplace, Not Your People: Harvard Business Review. URL: https://hbr.org/2019/12/burnout-is-about-your-workplace-not-your-people?utm_medium=social&utm_campaign=hbr&utm_source=linkedin&tpcc=orgsocial_edit.
60. Nagaraj K. A Review on the Factors Leading to Employee Burnout in IT Sector: International Journal of Accounting & Business Management. 2015. pp. 334–343

61. Novielli N. Sentiment and Emotion in Software Engineering. IEEE Software. 2019. pp. 6 – 23.
62. Rezvania A. Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects: Science Direct. 2019. pp. 139–150.
63. Schaufeli W.B. (2009). "Burnout: 35 years of research and practice". Career Development International. 14 (3): pp. 204–220. doi:10.1108/13620430910966406. S2CID 47047482.
64. Schaufeli W.B., Salanova M., Gonzalez-Roma V. and Bakker A.B. The measurement of engagement and burnout and A confirmative analytic approach. Journal of Happiness Studies, 2003. pp.71-92.
65. Singh P. Antecedents, Work-Related Consequences, and Buffers of Job Burnout Among Indian Software Developers: Sage Journals. 2011. pp: 83–104.
66. Shailesh K. (2018) Preventing and Managing Burnout: What have we learned?
URL:https://www.researchgate.net/publication/324110217_Preventing_and_Managing_Burn_out_What_have_we_learned.
67. Stillman J. (2017) The 12 Stages of Burnout, According to Psychologists
URL: <https://www.inc.com/jessica-stillman/the-12-stages-of-burnout-according-to-psychologist.html>.
68. Terrell H. The Dark Side of Software Development: Job Stress amongst Autistic Software Developers. Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences. 2020. pp. 5962–5971.
69. Weisberg J. Teachers' Physical, Mental, and Emotional Burnout: Impact on Intention to Quit: The Journal of Psychology. 2010. pp 333–339.
70. Wolfgang P Kaschka. (2011) Prof. Dr. med. Burnout: a Fashionable Diagnosis URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3230825/>.

ДОДАТОК А

Зведені результати дослідження

Результати дослідження методики «Діагностика рівня емоційного
вигорання» (В. В. Бойко)

№ респондента	Рівні	Фаза напруження	Фаза резистенції	Фаза виснаження
1	2		+	
2	2		+	
3	1	+		
4	2		+	
5	3			+
6	1	+		
7	2		+	
8	1	+		
9	1	+		
10	2		+	
11	2		+	
12	3			+
13	2		+	
14	3			+
15	2		+	
16	2		+	
17	2		+	
18	3			+
19	2		+	
20	2		+	

21	1	+		
22	2		+	
23	3			+
24	3			+
25	2		+	
26	3			+
27	1	+		
28	3			+
29	2		+	
30	2		+	
31	3			+

ДОДАТОК Б

**Результати дослідження акцентуацій характеру ІТ працівників за
методикою «Акцентуації характеру» Г. Шмішека та К. Леонгарда**

Рівень залежності	Кількість досліджуваних	%
Демонстративний	5	16
Застрягаючий	3	10
Педантичний	3	10
Збудливий	4	14
Гіпертимний	3	10
Дистимний	3	10
Тривожний	2	6
Циклоїдний	3	10
Афективно-екзальтований	3	10
Емотивний	2	6

ДОДАТОК В

Методика визначення стресостійкості та соціальної адаптації**(автори Д. Холмс, К. Раге)**

Інструкція до тесту: Спробуйте пригадати всі події, що відбулися з Вами протягом останнього року, і підрахуйте загальну кількість “зароблених” балів.

Тестовий матеріал:

№ п/п	Життєві події	Бали
1.	Смерть чоловіка (дружини)	100
2.	Розлучення	73
3.	Тривала розлука, розрив із партнером	65
4.	Тюремне ув'язнення	63
5.	Смерть близького родича	63
6.	Травма чи хвороба	53
7.	Одруження	50
8.	Звільнення з роботи	47
9.	Примирення з чоловіком	45
10.	Вихід на пенсію	45
11.	Хвороба близького родича	44
12.	Вагітність	40
13.	Сексуальні проблеми	39
14.	Поява нового члена сім'ї, народження дитини	39
15.	Зміни на роботі	39
16.	Зміна фінансового стану	38
17.	Смерть близького друга	37
18.	Зміна місця роботи	36
19.	Посилення конфліктних відносин із чоловіком	35
20.	Грошовий борг чи кредит на велику покупку (наприклад, вдома)	31
21.	Закінчення терміну виплати боргу	30

22.	Зміна посади, підвищення службової відповідальності	29
23.	Догляд дітей із дому	29
24.	Проблеми із законом	29
25.	Визначне особисте досягнення, успіх	28
26.	Чоловік кинув роботу або приступив до роботи	26
27.	Зміна житлових умов	25
28.	Відмова від якихось індивідуальних звичок, зміна стереотипів поведінки	24
29.	Великі проблеми з начальством	23
30.	Зміна умов або годин роботи	20
31.	Зміна місця проживання	20
32.	з проведенням дозвілля чи відпустки	19
33.	Зміна звичок, пов'язаних з віросповіданням	19
34.	Зміна у соціальній активності	18
35.	Взяття грошей у борг для покупки не дуже великих речей (машини, телевізора)	17
36.	Зміна індивідуальних навичок, пов'язаних зі сном, порушення сну	16
37.	Зміна числа членів, що живуть разом сім'ї, зміна характеру та частоти зустрічей з іншими членами сім'ї	15
38.	Зміна звичок, пов'язаних із харчуванням (кількість споживаної їжі, дієта, відсутність апетиту тощо)	15
39.	Відпустка	13
40.	Різдво, зустріч Нового року, день народження	12
41.	Незначне порушення правопорядку (штраф за порушення правил вуличного руху)	11

Інтерпретація результатів тесту

Кожна подія оцінюється відповідною кількістю балів (правий стовпець у таблиці). Якщо подія повторилася кілька разів на рік, то відповідний бал необхідно помножити на кількість повторень. Потім усі набрані бали

підсумовуються. Отриманий результат - міра життєвих змін - відбиває рівень стресу і водночас ступінь опірності стресу.

Здатність опиратися стресові:

50–199 балів – високий рівень;

200–299 балів – межовий (середній) рівень;

300 і більше балів – низький рівень (вразливість).