

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЇ ТА ПСИХОТЕРАПІЇ**

**Кафедра клінічної психології**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

на тему:

**Психологічні особливості емоційного вигорання працівників ІТ сфери**

**Виконала:**

студентка 2-го курсу групи ПМ - 202  
спеціальності 053 Психологія  
освітньо-професійна програма Клінічна  
психологія

Лощакова Ірина Олександрівна  
(прізвище, ім'я, по батькові)

**Науковий керівник:**

К.ПСИХОЛ.Н.  
(наукова ступінь, вчене звання)

Рябчич Ярослав Євгенович  
(прізвище, ім'я, по батькові)

Робота рекомендована до захисту  
рішенням кафедри клінічної психології

Протокол № \_\_\_\_\_ від « \_\_\_\_\_ » червня 2022р.

Зав. кафедри \_\_\_\_\_ д.психол.н.,с.н.с. Лисенко Ірина Павлівна  
підпис (наукова ступінь, вчене звання ,прізвище, ім'я, по батькові)

**Київ – 2022**

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПСИХОЛОГІЧНІЙ ЛІТЕРАТУРІ.....	6
1.1 Поняття емоційного вигорання.....	6
1.2 Теоретичний аналіз вікових особливостей емоційного вигорання.....	16
1.3 Поняття стресостійкості. Взаємозв'язок емоційного вигорання та стресостійкості .....	19
1.4 Психологічні особливості працівників ІТ сфери.....	21
Висновки до розділу 1.....	24
РОЗДІЛ 2. ДИЗАЙН ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ.....	26
2.1 Організація емпіричного дослідження та характеристика вибірки.....	26
2.2 Обґрунтування доцільності вибору методик дослідження.....	27
Висновки до розділу 2.....	32
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ.....	35
3.1 Результати емпіричного дослідження та їх обговорення.....	35
3.1.1 Описові статистики.....	35
3.1.2 Аналіз надійності обраних методик та кореляційні зв'язки між ними...40	
3.2 Практичні рекомендації.....	45
Висновки до розділу 3.....	47
ВИСНОВКИ.....	48
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	50

## ВСТУП

Проблема емоційного вигорання працівників ІТ сфери є досить гострою. Вона напряду пов'язана з продуктивністю праці та відчуттям благополуччя.

Специфіка роботи людей даної професії полягає в тому, що кожного дня виникає багато різноманітних ситуацій із високою емоційною напругою, інтенсивністю міжособистісного спілкування, необхідністю розв'язання конфліктних ситуацій. Часто працівники ІТ сфери перевантажені завданнями з жорсткими строками. Все це викликає інтенсивні переживання та може стати джерелом стресу, який є причиною емоційного вигорання.

Закономірним наслідком стресових станів є зниження продуктивності, порушення психічного здоров'я, що є важливим для професійної діяльності фахівця ІТ сфери.

Стресостійкість працівника ІТ сфери є важливим фактором забезпечення ефективності і надійності професійної діяльності. Стресові стани, окрім загрози фізичному та психічному здоров'ю значною мірою знижують успішність і якість виконаних робіт.

Емоційне вигорання не є діагнозом, навіть при вираженому синдромі емоційного вигорання не можна взяти додаткову відпустку чи лікарняний. Це проблема, про яку не прийнято говорити, особливо в комерційних компаніях. Але ця незручна тема не може не привертати уваги.

Проблема професійного вигорання є однією з найбільш актуальних проблем психологічної науки і практики. Співробітники більшості сучасних організацій, професійна діяльність яких пов'язана з необхідністю здійснення емоційно напружених контактів в тій чи іншій мірі схильні до вигорання. Вигорання виникає як захисна реакція на стресові впливи, робить негативний вплив на психофізичний здоров'я і ефективність діяльності фахівців, зайнятих в соціальній сфері і проявляється в почутті виснаження, особистісної відстороненості від суб'єктів діяльності та зниження мотивації

до виконання професійних обов'язків.

Емоційне вигорання цікавило багатьох вчених у вітчизняній і зарубіжній психології, проводилися численні дослідження, пов'язані з феноменом вигорання такими вченими, як Г. Фрейденбергер, К. Маслач, П.Торнтон, К. Кондо, Є. Махер, А. Пайнс, К. Роджерс, В.В. Бойко, Т.В. Форманюк, В.Е. Орел, Н.В.Водоп'янова. У той час як у зарубіжній психології з даної проблеми є достатня кількість як теоретичних, так і прикладних робіт, представлені Г. Сельє, Р.П. Мильруд, Д. Брайт, Ф. Джонс, Г.А. Робертс, проблема вигорання у вітчизняній психології представлена не чисельними дослідженнями таких вчених, як Н.В. Гришина, Е.Ф. Зеєр, В.Е.Орел, Т.В. Форманюк, Т. Большакова, Л. Мітіна, О. Ільїних, Є.Старченкова, О. Таткіна.

Саме тому обрана проблематика дослідження є вельми актуальною на даний момент.

**Об'єкт дослідження** – емоційне вигорання.

**Предмет** – психологічні особливості емоційного вигорання працівників ІТ сфери.

**Мета** – дослідити взаємозв'язок психологічних особливостей та емоційного вигорання працівників ІТ сфери.

Завдання дослідження:

- проаналізувати наукові джерела з емоційного вигорання, визначити поняття «емоційного вигорання»,
- опрацювати питання психологічних особливостей емоційного вигорання для різних професій, зрозуміти специфіку роботи ІТ сфери,
- визначити психологічні особливості емоційного вигорання працівників ІТсфери,
- розробити методичні рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання працівників ІТ сфери.

**Методи дослідження:** теоретичні; практичні: відповідно до поставленої мети, було обрано опитувальник вигорання Маслач та методику

визначення емоційного вигорання В. Бойка; **статистичні:** показники валідності даних  $\alpha$  Кронбаха та  $\omega$  Макдональда, коефіцієнта кореляції Спірмена, показники ефекту Коена, показники валідності даних математичних методів Т-критерія Стьюдента, критерія розбіжностей Манна-Уїтні.

**Характеристика вибірки.** До вибірки увійшло 40 працівників ІТ сфери віком від 18 до 59 років. З них 32 чоловіка і 8 жінок. Опитування проходило конфіденційно онлайн.

**Теоретична значущість** полягає в значення дослідження полягає: в уточненні змісту понять «емоційне вигорання», «стресостійкість» стосовно спеціалістів ІТ сфери та у визначенні та науковому обґрунтуванні психологічних особливостей емоційного вигорання ІТ фахівців.

**Практична значущість** роботи полягає у проведенні емпіричного дослідження особливостей емоційного вигорання спеціалістів ІТ сфери та наданні практичних рекомендацій щодо профілактики емоційного вигорання.

## РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ФЕНОМЕНУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПСИХОЛОГІЧНІЙ ЛІТЕРАТУРІ

### 1.1 Поняття емоційного вигорання

Поняття «емоційне вигорання» досить молоде. Вперше про емоційне вигорання написав Г. Фройденбергер у своїй статті «Staff Burn-Out» у 1974 р. Вчений спостерігав за волонтерами у клініці для наркозалежних [42]. Разом зі своєю колегою Г. Норт він визначив фази емоційного вигорання та фактори, що впливають на його розвиток. Фрейденберг вивів цей термін «емоційного вигорання» для характеристики психологічного стану людей, їх деморалізації, розчарування і втоми, які він спостерігав у працівників психіатричних закладів, що знаходяться в інтенсивному і тісному спілкуванні з пацієнтами в емоційно перевантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги [26].

Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) включила емоційне вигорання в Міжнародний класифікатор хвороб (МКБ-11) як професійний феномен, але не медичний стан чи хворобу. Термін «вигорання» ВООЗ визначає як синдром, що є результатом хронічного стресу на робочому місці [41]. Відповідно до МКБ-11 вигорання характеризується трьома вимірами: відчуттям емоційного виснаження та втоми, негативним або цинічним ставленням працівника до своєї роботи, зниженням професійної ефективності.

Синдром емоційного вигорання – це стан фізичного, емоційного чи мотиваційного виснаження. Цьому явищу часто передують довготривалий стрес у відповідь на виробничі вимоги, конфлікти, емоційне перевантаження. Накопичені негативні емоції, які людина не може звільнити, приводять до стресу. Такий стрес людина не може взяти під контроль, часто заганяє себе ще більше, не має ресурсу розпланувати свій робочий час та час відпочинку та водночас дистанціюється від сім'ї та друзів.

Психологи часто розглядають синдром «емоційного вигорання» у розрізі різних професій.

В. Бойко під емоційним вигоранням розуміє «вироблений особою механізм психологічного захисту в формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на обрані психотравмуючі впливи» [1]. Вчений вважає емоційне вигорання набутиим стереотипом емоційної, найчастіше професійної, поведінки, частково функціональним стереотипом, який дозволяє людині дозувати й економно витратити енергетичні ресурси; формою професійної деформації особистості. Водночас, коли вигорання негативно відображається на виконанні професійної діяльності та стосунках із партнерами, можуть виникати його дисфункціональні наслідки.

К. Маслач та С. Джексон описали вигорання як синдром фізичного емоційного виснаження, який виникає на фоні стресу. Через такий стан починає розвиватися негативна самооцінка, негативне ставлення до роботи, втрата розуміння і співчуття до колег [44].

Ф. Сторлі, провівши дослідження емоційного вигорання на медсестрах, які працюють у кардіології, зробила висновок, що цей синдром є результатом конфлікту з реальністю, коли людський дух виснажується в боротьбі з обставинами, які важко змінити. Внаслідок цього розвивається професійний аутизм. Необхідна робота виконується, але емоційний внесок, який перетворює завдання на творчу форму, при цьому відсутній [45].

Грінбенг вважав, що емоційне вигорання виникає в результаті внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної розрядки або вивільнення від них [7].

На думку Водоп'янової, емоційне вигорання – це довготривала стресова реакція, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої ефективності [5].

Отже, синдром емоційного вигорання – це реакція організму, яка виникає внаслідок тривалої дії професійних стресів середньої інтенсивності.

Щоденна робота, іноді без перерв і вихідних, із постійними фізичними, психологічними навантаженнями, ускладнена напруженими емоційними

контактами, веде до життя у стані постійного стресу. Людина накопичує негативні моменти та ситуації і, як результат, це може призвести до серйозних фізичних захворювань. Тому працівники, які готові викладатися по 24 години на добу, віддаватися роботі без залишку, без перерв, вихідних і відпусток, – перші кандидати на емоційне вигорання, що призводить у результаті до негативного розвитку життєвих ситуацій. Людина сама заганяє себе в пастку надмірної залученості, емоційної залежності від роботи і раптом у якийсь момент розуміє, що не може далі нести цей тягар. Людина ламається, відчуває втому, розуміє, що вичерпала всі ресурси, виснажена і морально, і фізично. З'являються сумніви в корисності своєї діяльності, відчуття безглуздості того, що відбувається, знижується самооцінка, починаються переживання з приводу своєї професійної й особистої неспроможності, здається, що немає перспектив.

Підступність емоційного вигорання полягає в тому, що не відразу починає відчуватися дискомфорт. Але якщо це систематично повторюється, то з часом те, в чому людина була зацікавлена і робила добре, стає їй нецікавим. Ризик значно підвищується на третій - четвертий рік роботи, коли вже відсутня новизна, знижується мотивація, підвищуються власні вимоги, а також вимоги оточуючих.

Емоційне вигорання може проявлятися по-різному. Часто спостерігають такі симптоми: відчуття постійної втоми не лише ввечері, а і вранці; безпричинний головний біль; збільшення чи зменшення ваги тіла; безсоння вночі та бажання спати упродовж усього дня; погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх тілесних відчуттів.

У соціальному плані виявляються такі стани, як байдужість, нудьга, пасивність і депресія. Виявляється підвищена дратівливість на незначні події, через це можуть бути нервові зриви або різкі спалахи гніву. Людина сама себе налаштовує на загальні негативні установки в життєвих і професійних перспективах.

Поведінкові симптоми добре описують такі випадки в діяльності: відчуття, що робота стає дедалі складнішою і що виконувати її дедалі важче;

помітна зміна свого робочого режиму, запізнення чи швидше завершення робочого дня; зниження ентузіазму в ставленні до роботи; зациклення на дрібних деталях; зловживання алкоголем, тютюнопалінням, вживання наркотичних засобів [18].

На думку К. Маслач можуть бути такі наслідки емоційного вигорання:

- зниження самооцінки (працівники відчують безпомічність та апатію, з часом це може перейти в агресію або відчай);
- самотність;
- емоційне виснаження (втома, апатія та депресія, які можуть супроводжувати емоційне вигорання, приводять до розвитку психосоматичних захворювань: гастриту, язви, мігрені, гіпертонії, синдрому хронічної втоми тощо) [18].

Розглянемо фактори, які впливають на емоційне вигорання. Традиційно є 2 групи факторів: організаційні, тобто особливості професійної діяльності та індивідуальні характеристики співробітників.

Решетова виділяє такі фактори:

- 1) неемоційність або невміння спілкуватись;
- 2) невміння виразити словами свої почуття;
- 3) трудоголізм
- 4) люди, які не мають опори, окрім роботи (без сім'ї, друзів, соціальних зв'язків, економічної стабільності, цілей у житті тощо) [28].

Чинником, що впливає на вигорання, є індивідуальні особливості нервової системи і темпераменту. Особливо швидко вигорають інтроверти, індивідуально-психологічні особливості яких не узгоджуються з професійними вимогами комунікативної професії. Вони не мають надлишку життєвої енергії, характеризуються скромністю і сором'язливістю, схильні до замкнутості та концентрації на предметі професійної діяльності [32]. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт без прояву негативних переживань у зовнішнє середовище. Також швидше вигорають працівники зі слабкою нервовою системою та ті, які схильні до ідеалізму. До синдрому

емоційного вигорання більше схильні люди, які відчувають постійний внутрішньо-особистісний конфлікт у зв'язку з роботою. Найчастіше як в Україні, так і за кордоном це жінки, які переживають внутрішню суперечність між роботою і сім'єю, а також тиск у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками [37].

На синдром емоційного вигорання, на жаль, не завжди звертають увагу. Люди часто не вважають за потрібне починати лікування. Вони думають, що їм просто досить змусити себе доробити нарешті ту роботу, яка накопичилася, всупереч перевтомі та душевному занепаду. І в цьому полягає їхня головна помилка.

Причинами емоційного вигорання виступають постійні протиріччя в стратегічному та тактичному керівництві, посилені вимоги до персоналу, передача відповідальності співробітникам без повноважень, відсутність об'єктивних критеріїв для оцінки результатів праці, неефективна система мотивації та винагороди персоналу [21].

Дж. Грінберг пропонує розглядати емоційне вигорання як п'ятиступінчастий прогресуючий процес [31]:

Перша стадія емоційного вигорання. Працівник, зазвичай, задоволений роботою і завданнями, ставиться до них з ентузіазмом. Однак у міру продовження робочих стресів професійна діяльність починає приносити все менше задоволення, і працівник стає менш енергійним.

Друга стадія емоційного вигорання («недолік палива»). З'являються втома, апатія, можуть виникнути проблеми зі сном.

Третя стадія емоційного вигорання (хронічні симптоми). Надмірна робота без відпочинку, особливо у «трудоголіків», призводить до таких фізичних явищ, як виснаження і схильність до захворювань, а також психологічним переживанням - хронічної дратівливості, загостреної злості або почуття пригніченості, «загнаності в кут». Постійне переживання нестачі часу (синдром менеджера).

Четверта стадія емоційного вигорання (криза). Як правило, розвиваються хронічні захворювання, внаслідок чого людина частково або повністю втрачає працездатність. Посилюються переживання незадоволеності власною ефективністю та якістю життя.

П'ята стадія емоційного вигорання («пробивання стіни»). Фізичні та психологічні проблеми переходять у гостру форму і можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань, що загрожують життю людини. У працівника постає стільки проблем, що його кар'єра перебуває під загрозою.

Відповідно до моделі М. Буриш розвиток синдрому емоційного вигорання проходить ряд стадій:

#### 1. Попереджувальна фаза:

а) Надмірна участь: надмірна активність; відмови від потреб, які пов'язані з роботою, витіснення зі свідомості переживань невдач і розчарувань; обмеження соціальних контактів.

б) Виснаження: відчуття втоми; безсоння; небезпека нещасних випадків.

#### 2. Зниження рівня участі:

а) Стосовно співробітникам, клієнтам: втрата позитивного сприйняття колег; перехід від допомоги до нагляду та контролю; приписування провини за власні невдачі іншим; домінування стереотипів у поведінці по відношенню до співробітників, прояв нетерпимості щодо клієнтів.

б) По відношенню до інших оточуючих: відсутність симпатії; байдужість; цинічні оцінки.

в) Щодо професійної діяльності: небажання виконувати свої обов'язки; штучне продовження перерв у роботі, запізнення, звільнення з роботи завчасно; акцент на матеріальний аспект за одночасної незадоволеності роботою.

г) Зростання вимог: втрата життєвого ідеалу, концентрація на потребах; почуття переживання те, що інші люди використовують тебе; заздрість.

#### 3. Емоційні реакції

а) Депресія: постійне почуття провини, зниження самооцінки; безпідставний страх, лабільність настрою, апатія.

б) Агресія: захисні установки, звинувачення інших, ігнорування своєї участі у невдачах; відсутність толерантності та здатності до компромісу; підозрілість, конфлікти з оточенням.

#### 4. Фаза деструктивної поведінки

а) Сфера інтелекту: зниження концентрації уваги, відсутність здатності виконати складні завдання; фригідність мислення, відсутність уяви.

б) Мотиваційна сфера: - відсутність власної ініціативи; зниження ефективності діяльності; виконання завдань суворо за інструкцією.

в) Емоційно-соціальна сфера: байдужість, уникнення неформальних контактів; відсутність участі у життя інших людей чи надмірна прихильність до конкретної особи; уникнення тем, пов'язаних із роботою; самодостатність, самотність, відмова від хобі, нудьга.

5. Психосоматичні реакції та зниження імунітету; нездатність до релаксації у час; безсоння, підвищення тиску, тахікардія, головний біль, біль у хребті, розлади травлення, залежність від нікотину, кофєїну, алкоголю.

6. Розчарування та негативна життєва установка; почуття безпорадності та безглуздості життя.

Відповідно до М. Буришу сильна залежність від роботи призводить у результаті до повного розпаду та екзистенційної порожнечі [40].

Динамічна модель Б. Перлмана та Є.А. Хартмана представляє чотири стадії емоційного вигорання [33]:

Перша стадія – напруженість, пов'язана з додатковими зусиллями щодо адаптації до ситуаційних робочих вимог.

Друга стадія супроводжується сильними відчуттями та переживаннями стресу.

Третя стадія супроводжується реакціями основних трьох класів (фізіологічні, афективно-когнітивні, поведінкові) в індивідуальних варіаціях.

Четверта стадія є емоційне вигорання як багатогранне переживання хронічного психологічного стресу.

Можна виділити три групи факторів, що впливають на розвиток синдрому вигорання. До особистісних факторів ризику «вигорання» відносяться схильність до інтраверсії; реактивність; низька або надмірно висока емпатія; жорсткість та авторитарність по відношенню до інших; низький рівень самоповаги та самооцінки та ін. У ряді досліджень виявилось, що найбільш схильні до «вигорання» трудоголіки — ті, хто вирішив присвятити себе реалізації тільки робочих цілей, повністю поглинений роботою, постійно працює без відпочинку, щодня працює з повною самовіддачею та відповідальністю, ігнорує інші особисті інтереси та потреби. Статусно-рольові фактори ризику вигорання включають рольовий конфлікт; рольову невизначеність; незадоволеність професійним та особистісним зростанням (самоактуалізацією); низький соціальний статус; рольові поведінкові стереотипи, що обмежують творчу активність; негативні гендерні установки. До професійно-організаційних факторів ризику вигорання належать нечітка організація та планування праці; монотонність роботи; вкладання у роботу великих особистісних ресурсів за недостатності визнання та позитивної оцінки; сувора регламентація часу роботи, особливо в нереальних термінах виконання; негативні чи «холодні» стосунки з колегами, відсутність згуртованості; напруженість та конфлікти у професійному середовищі, недостатня підтримка з боку колег; конфлікти, конкуренція; дефіцит адміністративної, соціальної та професійної підтримки.

Слід зазначити, що жоден із факторів сам по собі не може викликати вигорання. Його виникнення — результат дії сукупності всіх чинників як у професійному, і на особистісному рівні. Кожна людина має індивідуальний, мінливий профіль ресурсів протидії вигоранню. Під ресурсами розуміються внутрішні та зовнішні змінні, що сприяють психологічній стійкості у стресогенних ситуаціях. Ресурси подібні до імунітету, маючи який можна

уникнути не тільки синдром вигорання, але й інші негативні сторони професії та сучасного життя.

Внутрішні (особистісні) ресурси протидії професійному вигоранню. До ресурсів особистості відносять: вміння та навички, знання та досвід, моделі конструктивної поведінки, актуалізовані здібності. Вони дають змогу людині бути більш адаптивною та стресостійкою, успішною та задоволеною якістю свого життя.

Можна виділити чотири рівні особистісних ресурсів протидії вигоранню:

1. Фізіологічний рівень є базовим, до нього належить те, що задано біологічно. Він включає тип нервової системи (її силу, слабкість, стійкість та інше), стать, вік, стан здоров'я, способи реагування організму на стрес.

2. Психологічний рівень. Він включає три підрівні:

а) Емоційна протидія - усвідомлення та прийняття своїх почуттів та емоцій, потреб та бажань, оволодіння соціально прийнятними формами прояву почуттів, контроль динаміки переживання, усунення застрягань, нервового реагування та інше.

б) Когнітивна протидія — розуміння причин стресу, осмислення ситуації та включення її образу в цілісне уявлення суб'єкта про себе, оточення та взаємозв'язки з ним. Психологічна компетентність, позитивність та раціональність мислення, гнучкість мислення, пошук та оцінка можливих засобів, які можуть бути мобілізовані для подолання стресу, пошук конструктивних стратегій подолання, самооцінка, пошук самопідкріплення та підтримки.

в) Поведінкова протидія — активність та гнучкість поведінки, розбудова поведінки, корекція стратегій та планів, завдань та режимів діяльності, активізація чи дезактивізація поведінки чи діяльності.

3. Соціальний рівень: соціальні ролі, позиції та настанови, ставлення до інших людей.

4. Духовний рівень. До цього рівня належать три психологічні ресурси.

Надія - психологічна категорія, що сприяє життю та зростанню. Це активне очікування та готовність зустрітися з тим, що може з'явитися на світ. Сподіватися — значить у кожний момент часу бути готовим до того, що ще не з'явилося на світ, попри все, не впадати у відчай.

Раціональна віра — переконаність у цьому, що є безліч реальних можливостей, необхідно вчасно виявити ці можливості. Віра – раціональна інтерпретація сьогодення.

Душевна сила – мужність. Душевна сила — здатність чинити опір спробам наражати на небезпеку надію і віру і зруйнувати їх, перетворюючи на «голий» оптимізм або на ірраціональну віру. Спіноза під душевною силою розумів здатність сказати «ні», коли весь світ хоче почути «так». Ключовим ресурсом протидії «вигоранню» вважатимуться здатність особистості до сенсотворчості. Втрата сенсу життя веде до низки професійних і особистісних деформацій, до яких належить синдром професійного вигорання. Оптимальний сенс життя являє собою генеральну лінію життя, що задає високу планку активної життєдіяльності людини, допомагає їй максимально використовувати власні резерви, спрямовуючи їх на перетворення обставин та особистості. Ухвалення відповідальності за кожен життєвий вибір дозволяє людині відчувати свою життєву силу.

Зовнішні соціальні ресурси протидії вигоранню. До найбільш виражених зовнішніх ресурсів відносяться сфери професійної діяльності, сімейного життя та «вільного часу». Практика показує, що найбільш стресостійким виявляється той, хто отримує позитивні емоції та підтримку в сім'ї, задоволення від роботи та має «віддушину» у вигляді будь-якого захоплення, що дозволяє відчувати, що життя більше, ніж робота. Навпаки, при сильних робочих стресах, навантаженні в сім'ї, нестачі або саморуйнівній витраті вільного часу внутрішні ресурси виснажуються. Наприклад, підтримка може бути «наскрізним ресурсом», пронизуючи всі три рівні. У такому разі людина отримує підтримку від колег чи начальства на роботі, від близьких дому та від друзів [39].

## 1.2 Теоретичний аналіз вікових особливостей емоційного вигорання

Дослідження тематики вікових особливостей емоційної сфери є дуже обмеженим і стосується виборок певних професій.

Наприклад, Киселева М.В., Парфенов Ю.А., Цой В.С. встановили, що серед лікарів-анестезіологів емоційне виснаження з віком прогресує [25], але деперсоналізація і редукція професійних досягнень знижується. Синдром емоційного вигорання був діагностований у 80,6% анестезіологів-реаніматологів, рідше у чоловіків (78,2 %), ніж у жінок. Він мав кореляцію зі стажем роботи. До 5 років спостерігався у 12%, від 5 до 10 років — 63,6%, більше 10 років — в 77,5% випадків. Найбільшим синдром емоційного вигорання був при стажі роботи 20–29 років, при перевищенні цього стажу, ймовірність розвитку синдрому емоційного вигорання знижалась майже в 2 рази [3].

Серед професій, у представників яких СЕВ зустрічається найчастіше (від 30 до 90% працюючих), слід зазначити лікарів, вчителів, психологів, соціальних робітників, рятувальників, працівників правоохоронних органів. Численні дослідження показали, що професія медпрацівника – одна з тих, що більшою мірою формують передиспозицію до розвитку феномена психічного вигорання. Емоційне вигорання серед лікарів спостерігається частіше, ніж серед решти населення: протягом останніх п'яти років частота СЕВ серед лікарів у США зростає з 45 до 54%; серед працюючих американців СЕВ реєструється у 28% [17].

Майже 80% психіатрів, психотерапевтів, наркологів та неврологів мають ознаки СЕВ різного ступеня виразності; 7,8% – різко виражений синдром, що веде до психосоматичних і психовегетативних порушень. За іншими даними, серед психологів-консультантів і психотерапевтів ознаки СЕВ різного ступеня виразності виявляють у 73% випадків; у 5% визначається фаза синдрому, яка проявляється емоційним виснаженням, психосоматичними і психовегетативними порушеннями. Серед медичних сестер психіатричних

відділень ознаки СЕВ виявляють у 62,9% опитаних. Фаза резистенції домінує в картині синдрому в 55,9%, фаза виснаження – у 8,8% респондентів віком 51-60 років і зі стажем роботи у психіатрії понад 10 років. Ті чи інші симптоми вигорання мають 85% соціальних працівників. Це пов'язано не тільки з тим, що медична діяльність передбачає стійкі взаємини «лікар – пацієнт» і комунікацію в їхніх межах, але й із тим, що діяльність лікаря пов'язана з високим ступенем відповідальності за життя та благополуччя іншої людини [17].

Вважається, що професії психіатрів і неврологів мають деякі особливості, які виділяють їх із низки професій системи «людина – людина». До них відносять, наприклад, анозогнозію у пацієнтів і пов'язані з нею протидію госпіталізації, нонкомплаєнс, недовіру до медичного персоналу. Також це тиск родичів хворих, значні обсяги рутинних обов'язків, необхідність постійного, часто «негативно зарядженого» спілкування із хронічними важкокурабельними пацієнтами. Варто зауважити, що всі ці фактори можуть зумовити як психологічний дискомфорт у фахівця, так і зміну ставлення до хворих.

За даними англійських дослідників, серед лікарів виявляють високий рівень тривоги (41% випадків) та клінічно вираженої депресії (26% випадків). Третина лікарів використовує медикаментозні засоби для корекції емоційної напруги; кількість вживаного ними алкоголю перевищує середній рівень [17].

Чувашова наголошує, що емоційному вигоранню схильні люди, професійна діяльність яких проходить в умовах гострої нестабільності та хронічного страху втрати робочого місця. Автор відмічає, що це насамперед вікові категорії професіоналів старше 45 років, для яких ймовірність знайти нове робоче місце різко знижується по причині віку. Також синдром емоційного вигорання спостерігається в умовах, коли людина попадає в нову, незвичну обстановку, в якій вона повинна проявити високу ефективність. Наприклад, після лояльних умов навчання в інституті молодий спеціаліст починає виконувати роботу з підвищеними вимогами і гостро відчуває власну

некомпетентність. В цьому випадку симптоми вигорання можуть проявитись навіть після 6 місяців [37].

Однією з найпоширеніших перепон до професіоналізму, творчості та самореалізації педагога є виникнення синдрому професійного вигорання. За даними досліджень Н. А. Амінова, через 20 років роботи в школі у переважної кількості педагогів настає емоційне вигорання, а за 40 років трудового стажу емоційно згорають усі вчителі [39].

Синдром емоційного вигорання (СЕВ) як реакція на професійні стресові чинники виявляється у 68,4% лікарів, які працюють у сфері неврологічного та психічного здоров'я. Аналіз динамічної структури синдрому показав, що у 30,6% СЕВ перебуває у фазі напруження, 20,4% – резистенції, 17,3% – виснаження [17].

Аналізуючи залежності емоційного вигорання від стажу та графіка роботи виявлено найбільше вираження сформованого синдрому емоційного вигорання у медпрацівників, які мають стаж роботи від 13 до 35 років та працюють в режимі 3:1 з 24-годинними чергуваннями [11].

У механізмах формування емоційного вигорання провідну роль відіграють переживання психотравмувальних чинників, редукція професійних обов'язків, неадекватне емоційне реагування, розширення сфери економії емоцій, емоційна та особистісна відстороненість.

Якості, що допомагають фахівцю уникнути емоційного вигорання: хороше здоров'я та свідомо, цілеспрямована турбота про свій фізичний стан (постійні заняття спортом, здоровий спосіб життя); висока самооцінка та впевненість у собі, своїх здібностях та можливостях. Досвід успішного подолання професійного стресу; здатність конструктивно змінюватися у напружених умовах; висока мобільність; відкритість; товариськість; самостійність; прагнення спиратися на власні сили. Здатність формувати та підтримувати у собі позитивні, оптимістичні установки та цінності — як щодо самих себе, так і інших людей та життя взагалі. Ризик вигорання пом'якшують стабільна та приваблива робота, що представляє можливості для творчості,

професійного та особистісного зростання; задоволеність якістю життя у різних її аспектах; наявність різноманітних інтересів; перспективні життєві плани [39].

### **1.3 Поняття стресостійкості. Взаємозв'язок емоційного вигорання та стресостійкості**

Поняття стресу у науку запровадив Г. Сельє. Під цим терміном він розумів особливу специфічну реакцію організму на стресогенні фактори, також стресом автор називав загальний адаптаційний синдром, стрес-реакцію, синдром адаптації тощо. Крім цього Г. Сельє ділив стрес на два види: позитивний та негативний, тобто еустрес та дистрес. Позитивний стрес надавав корисний вплив на організм, дистрес — негативний [30].

В. Е. Мільман розуміє стрес як функцію величини потреби у досягненні та суб'єктивної оцінки ймовірності досягнення [19]. Р. Лазарус відзначав, що стрес - це індивідуальна реакція організму, яка визначається його суб'єктивною оцінкою загрози та своїх ресурсів для подолання даної загрози [15]. Слід зазначити, що основною індивідуальною характеристикою стресу є адаптація, тобто стресостійкість. Багато експертів зазначають, що одним із важливих психологічних факторів забезпечення надійності, ефективності та успіху професійної діяльності є стресостійкість, тобто стійка поведінка людей в умовах стресу [36]. Дослідники в галузі соціології говорять про те, що в сучасному світі потрібно мати високий рівень стресостійкості. Висока ступінь цієї якості потрібна насамперед для збереження фізичного та психічного здоров'я особистості, а також для можливості займатися ефективною професійною діяльністю.

У сучасній науковій літературі проблему стресостійкості розробляли багато вчених. До найвідоміших їх можна віднести А. А. Баранова, Б. Х. Варданян, У. А. Бодрова, З. У. Суботіна, А. А. Реан та інших. С. В. Суботін дає своє визначення терміну стресостійкість - це певна складова емоційної

стійкості, психологічної стійкості до стресу, а також стрес-резистентність, фрустраційна толерантність [35]. Інший відомий дослідник Б. Х. Варданян говорить про те, що стресостійкість - це особлива взаємодія емоційних та інших компонентів психічної діяльності. Також автор визначає стресостійкість як властивість особистості, яке покликане забезпечувати баланс та гармонію між усіма компонентами психічної діяльності в емоціогенній ситуації. Таким чином, розвитку стресостійкості сприяє успішному виконанню діяльності [35]. Інший дослідник у цій галузі К. К. Платонов вважає, стресостійкість - це взаємодія емоційно вольових якостей особистості. На думку автора, такі емоційно вольові якості слід розглядати у відношенні до характеру діяльності та за силою впливу на навички та діяльність людини [23]. П. Б. Зільберман вважає, що саме поняття стійкості характеризується недостатньою гнучкістю, мінливістю, недостатньою пристосовністю, ригідністю. Стресостійкість на його думку, є інтегративною властивістю особистості, яка завдяки взаємодії емоційних, вольових, інтелектуальних та мотиваційних компонентів психічної діяльності забезпечує успішне досягнення мети діяльності в складній емотивній обстановці [35].

А. В. Еккерман дає своє визначення стресостійкості. Автор вважає, що стресостійкість - це вміння долати труднощі, пригнічувати свої емоції, виявляючи витримку та такт. Крім цього, автор зазначає, що даний феномен визначається сукупністю особистісних якостей, які дозволяють людині переносити різні навантаження. До них можна віднести: інтелектуальні, вольові та емоційні [38].

Як впливає з усіх наведених визначень стресостійкості, даний феномен, його якість, характеристика, якість розглядається в основному з функціональних позицій, як характеристика, що впливає на успішність діяльності. Сучасними вченими виділено етапи розвитку стресостійкості: Перший етап полягає в інтерпретації та оцінці ситуації. Другий етап полягає в оцінці та аналізі стресових змін у своєму організмі. Третій етап має на увазі

під собою адаптаційний процес. Ю. Н. Гур'янов у свою чергу пропонує власну структуру стресостійкості. До неї входять такі компоненти: мотиваційний компонент, фізіологічний компонент, пізнавальний компонент, операційний або моторний компонент, комунікативний компонент [8].

Інший дослідник у цій галузі А. Л. Рудаков виділяє такі компоненти стресостійкості: спрямованість особистості, особистісна та ситуативна тривожність, локус контролю, особистісна рефлексія, самооцінка, когнітивний стиль, ступінь нейротизму [29].

Таким чином, поняття стресу обумовлено неспецифічною реакцією організму на подразники. Виходячи з цього, стресостійкість – це комплексна властивість людини, яка характеризується ступенем її стійкості, здатності протидіяти дратівливим факторам.

Вченими було проведено ряд досліджень щодо взаємозв'язку емоційного вигорання та стресостійкості. Зокрема Латишев А.В. виявив такий зв'язок за допомогою кореляційного аналізу. Виявилось, що чим вище рівень стресостійкості, тим нижче рівень професійного вигорання [14].

Стреси на робочому місці тісно пов'язані з вигоранням. Наприклад, у дослідженні 1300 працюючих у ReliaStar Insurance Company of Minneapolis було виявлено таке: службовці, які вважали, що їхня робота дуже стресогенна, вдвічі частіше зазнавали вигорання, ніж ті, які не думали так. Відповідно до Американського інституту стресу, «ціна» стресу на роботі та вигорання виявляється у плинності кадрів, низькій продуктивності та зростаючих компенсаціях на забезпечення здоров'я [21].

#### **1.4 Психологічні особливості працівників ІТ сфери**

Інформаційні технології – сукупність засобів і прийомів роботи з інформацією [6]. Як відмічає Зеєр, в кожній сфері професійної діяльності можна виділити певне ядро стійких специфічних функцій [9].

В дипломній роботі під інформаційними технологіями (ІТ) ми будемо розуміти технічні та програмні засоби, за допомогою яких виконуються

різноманітні операції по автоматичній обробці інформації за допомогою комп'ютерної техніки.

ІТ сфера в Україні активно та динамічно розвивається. Є досить багато напрямків роботи сфери: програмне забезпечення, апаратне забезпечення, телекомунікації, рішення в Internet, онлайн магазини.

На ринку праці існує величезний попит на ІТ спеціалістів, а в умовах пандемії і цифровізації бізнесу цей попит продовжує рости ще більше. Пропонуючи високий рівень заробітних плат, ІТ компанії ставлять досить жорсткі вимоги на відповідність персоналу потребам бізнесу.

Вимоги до професійної компетентності ІТ співробітників досить чітко сформовані. Зокрема, це технічні знання чи вміння, якими володіє успішний програміст [24]:

- 1) вузькоспеціалізовані компетенції, що дозволяють використовувати програмне забезпечення, писати код в процесі вирішення задач;
- 2) знання широкого спектру мов програмування та вміння їх застосовувати в процесі діяльності;
- 3) вміння входити в особий режим інформаційної активності, що передбачає фокусування свідомості на знаково-символічній інформації і трансформувати отриману інформацію в організаційно-значимі дані;
- 4) вміння інтегрувати в єдине поле організації інформацію від комп'ютерних мереж з печатною, вербальною інформацією [24].

В контексті організаційної взаємодії індивідуальні особливості і особисті якості є не менш важливими, ніж професійні.

На даний час проведено багато досліджень, які доводять, що індивідуально-особистісні характеристики людини визначають характер його соціальної адаптації, стиль професійної діяльності, особливості його взаємодії з оточуючими, а також копінг-стратегії подолання стресу [16].

Розглянемо психологічні особливості, які є важливими та відрізняють спеціалістів в області ІТ.

Незважаючи на досить обмежену кількість досліджень у цій сфері, можна виділити наступне.

Спеціаліст ІТ галузі повинен мати схильність до точних наук, роботі з технікою, мати аналітичний склад розуму, гарну пам'ять та здатність працювати з великою кількістю інформації. Також незамінними якостями є відповідальність, організованість, стресостійкість, вміння самостійно навчатись за допомогою спеціалізованої літератури. Створюючи продукт, ІТ спеціалісти орієнтуються на майбутніх споживачів, тому добре знають інтереси та потреби своїх потенційних клієнтів.

Варто зазначити, що на відміну від 90-х років ХХ століття, сучасний працівник ІТ сфери – це не мовчазний зосереджений спеціаліст, що день і ніч проводить за комп'ютером, а комунікабельний співробітник, готовий до роботи в команді та з клієнтами.

Сучасні ІТ-спеціалісти мають ряд психологічних особливостей, які варто брати до уваги [10].

ІТ має на увазі постійне вдосконалення, навчання або перенавчання, внаслідок чого поширена практика отримання сертифікатів за результатами проходження курсів або складання іспитів. ІТ-фахівці вважають постійне навчання необхідною умовою роботи. Що накладає на них певні зобов'язання щодо навчання, а саме час та сили. Звідси можна припустити, що для ІТ-фахівців має велике значення питання відпочинку. А це може стати проблемою, тому що переважно ІТ-фахівці не орієнтуються на чуттєвий стан, а віддають перевагу розумним факторам.

Представники ІТ-сфери більше покладаються на розум в оцінці як свого, і чужого стану. При цьому цікаво, що є загальна тенденція на більш чуттєву оцінку стану чужого стану, ніж власного.

Варто звернути увагу, що у разі допомоги людині, ІТ-фахівці більше орієнтуються на дії та раціональність. Можливо, етап співчуття сприймається як менш значущий чи марний. Але це може призводити до почуття

нерозуміння та самотності у людини, якій погано. При цьому ІТ працівники часто орієнтуються саме на раціональне, а не чуттєве.

Фахівці з інформаційних технологій більше задоволені вибором своєї професії та її умовами та бачуть джерело радості саме в роботі.

Стресовий характер професійної діяльності ІТ працівників негативно впливає на їхні психічні стани, що зумовлює цілу низку негативних соціально-психологічних наслідків у професійній сфері. До них належать: зниження задоволеності працею, погіршення соціально-психологічного клімату в колективі, емоційне вигорання.

### **Висновки до розділу 1**

Емоційне вигорання як феномен виникло близько 50 років тому. Воно не визнано хворобою, але може привести до проблем зі здоров'ям та навіть розвитку психосоматичних захворювань.

Емоційне вигорання – це синдром емоційного виснаження, яке супроводжується втомою, апатією, небажанням йти на роботу, відчуттям перевантаження, невпевненості в собі, страхом втратити роботу.

Розвитку емоційного вигорання сприяють як організаційні, так і індивідуальні чинники. До них можна віднести непосильні вимоги до співробітника, пресинг часовими рамками для виконання завдання, невпевненістю в собі, неспроможністю керівництва ставити зрозумілі задачі, відсутність нормального режиму роботи та відпочинку, стрес, який супроводжує співробітники навіть після роботи, виснаження тощо.

Можна сказати, що емоційне вигорання в більшості випадків розвивається серед професій «людина-людина» або серед професій з дуже високим рівнем відповідальності, куди, зокрема, відноситься і ІТ сфера.

Темп сучасного життя і розвиток технологій у світі ставить високі вимоги до професійної ефективності ІТ спеціалістів. Добра заробітна плата, затребувана професія, можливості кар'єрного розвитку є досить

привабливими як для молодих спеціалістів, так і для людей, що вирішили змінити свою професію на ІТ. Все це є факторами стресу, що передують розвитку симптомів, а потім і синдрому емоційного вигорання.

При дослідженні наукової літератури ми визначили, що стресостійкість – це феномен, що підтримує психіку в здоровому стані, дає можливість об'єднувати внутрішні ресурси для адаптації стратегій поведінки, які будуть ефективними у боротьбі з життєвими труднощами.

Поняття «емоційного вигорання» пов'язане з поняттям «стресостійкості». При аналізі літературних джерел та робіт вчених ми бачимо вказівки на позитивну кореляцію між цими поняттями. А саме, чим вище рівень стресостійкості, тим нижче рівень емоційного вигорання.

Якщо синдром емоційного вигорання не буде вчасно припинено, то його вплив, що посилюється, здатний значно погіршити якість життя і привести до серйозних психологічних проблем і соматичних захворювань.

## РОЗДІЛ 2 ДИЗАЙН ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

### 2.1 Організація емпіричного дослідження та характеристика вибірки

Ціллю даного дослідження є виявлення закономірностей розвитку синдрому емоційного вигорання відповідно до віку ІТ працівників.

Задачами дослідження є аналіз та обробка сирих даних, визначення гіпотези дослідження, перевірка валідності вибірки, перевірка гіпотези за допомогою статистичних методів аналізу даних.

Емпіричне дослідження проходило у вигляді конфіденційного онлайн опитування, де опитувані у зручний час проходили тестування, а результати автоматично формувались у статистичну вибірку. Для опитування були використані методика визначення емоційного вигорання Бойка та діагностика професійного вигорання Маслач.

До вибірки увійшли 40 працівників ІТ сфери віком від 18 до 59 років. З них 32 чоловіка і 8 жінок. Опитування проходило онлайн.

За віком: 18-24 років – 1 людина, 24-29 – 7 чоловік, 30-34 – 14, 35-39 – 10, 40-44 – 4, 45-49 – 3, 55-59 -1.

Для дослідження вікових особливостей емоційного вигорання ми розділили нашу вибірку на 2 частини: молодша вікова група 18-34 роки (22 ІТ спеціалісти) та старша група 35-59 років (18 чоловік).

У більшості випадків емоційне вигорання є деструктивним процесом втрати професійної ефективності, зниження комунікативних якостей і розвитку психічної дезадаптації. Причиною вигорання є як незадовільні умови роботи, так і індивідуальні особливості особистості.

## 2.2 Обґрунтування доцільності вибору методик дослідження

Для проведення дослідження були взяті наступні методики: методика визначення емоційного вигорання Бойка та діагностика емоційного вигорання за Маслач.

Методики Бойка та Маслач разом відображають явища емоційного вигорання з різних сторін: методика Бойко представляє вигорання як синдром, що складається з симптомів різного ступеня вираженості, а методика Маслач – вигорання як процес, де людина знаходиться на одній з його стадій.

Методика визначення емоційного вигорання створена В. Бойком в 1996 році складається з 84 питань. Він виділяє 3 стадії розвитку вигорання, кожна з яких проявляється через 4 симптоми:

1) фаза напруження (тривожне напруження включає в себе симптоми переживання психотравмуючих обставин, незадоволення собою, почуття безвихідності, тривога та депресія);

2) фаза резистентності (після усвідомлення тривожного напруження людина намагається уникати дії емоційних факторів за допомогою обмеження емоційного реагування, емоційної дезорієнтації, економії емоцій та редукції професійних обов'язків);

3) фаза виснаження (характеризується падінням загального емоційного тону і послабленням нервової системи через емоційний дефіцит, емоційне відчуження, деперсоналізацію, психосоматичні прояви) [2].

Методика дає змогу отримати відповіді на такі питання:

- якими домінуючими симптомами супроводжується виснаження;
- чи можна пояснити виснаження факторами професійної діяльності або іншими суб'єктивними факторами;
- які симптоми найбільше обтяжують особистість;
- на що треба звернути увагу роботодавцю, щоб знизити нервові напруження;

– які ознаки та аспекти поведінки особистості можливо скорегувати, щоб покращити емоційний стан та професійну діяльність [2].

Перша фаза «Напруження» складається з наступних симптомів:

1. Симптом «переживання психотравмуючих обставин».

Виявляється як усвідомлення психотравмуючих факторів діяльності, які важко усунути. Нагромаджується відчай та обурення. Нерозв'язність ситуації призводить до розвитку інших явищ вигорання.

2. Симптом незадоволеності собою.

Внаслідок невдач чи нездатності вплинути на психотравмуючі обставини, людина зазвичай відчуває невдоволення собою, професією, конкретними обов'язками. Діє механізм «емоційного перенесення» - енергія емоцій спрямовується не так зовні, як на себе.

3. Симптоми «загнаності в клітку».

Виникають не у всіх випадках, хоча є логічним продовженням стресу, що розвивається. Коли психотравмуючі обставини тиснуть, і ми нічого не можемо змінити, до нас приходить почуття безпорадності. Ми намагаємося щось зробити, зосереджуємо всі свої можливості – психічні ресурси: мислення, установки, смисли, плани, цілі. І якщо не знаходимо виходу, настає стан інтелектуально-емоційного ступору.

4. Симптом «тривоги та депресії».

Симптом «загнаності у клітку» може перейти у тривожно-депресивну симптоматику. Професіонал переживає особистісну тривогу, розчарування у собі, у професії чи місці роботи. Цей симптом є крайньою точкою у формуванні фази «Напруження» у разі розвитку емоційного вигорання.

Друга фаза «Резистенції» відбувається на фоні наступних явищ:

1. Симптом «неадекватного виборчого емоційного реагування».

Безсумнівна ознака «вигорання», коли професіонал перестає вловлювати різницю між двома явищами, що принципово відрізняються: економний прояв емоцій та неадекватне, вибіркоче емоційне реагування.

У першому випадку йдеться про корисну навичку взаємодії з діловими партнерами - підключати емоції досить обмеженого реєстру та помірної інтенсивності: легка усмішка, привітний погляд, м'який, спокійний тон мови, стримані реакції на сильні подразники, лаконічні форми вираження незгоди, відсутність категоричності, грубості. При необхідності професіонал здатний поставитися до підопічного або клієнта емоційніше, зі щирим співчуттям. Такий режим спілкування свідчить про високий рівень професіоналізму.

Зовсім інша річ, коли професіонал неадекватно «заощаджує» на емоціях, обмежує емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування на ситуації. Діє принцип «хочу чи не хочу»: вважаю за потрібне – приділю увагу підопічному, партнеру, буде настрій – відгукнуся на його стан та потреби. За всієї неприйнятності такого стилю емоційного поведінки, він дуже поширений. Справа в тому, що людині найчастіше здається, ніби вона надходить допустимим чином. Проте суб'єкт спілкування чи спостерігач фіксує інше – емоційну черствість, неввічливість, байдужість.

Неадекватне виборче емоційне реагування інтерпретується партнерами як неповага до особистості, тобто. перетворюється на площину моральності.

## 2. Симптом «емоційно-моральної дезорієнтації».

Він є логічним продовженням неадекватного реагування у відносинах із діловим партнером. Професіонал не тільки усвідомлює, що не виявляє належного емоційного ставлення до свого підопічного, він ще й виправдовується: «таким людям не можна співчувати», «чому я маю за всіх хвилюватися», «вона ще й на шию сяде» тощо.

Подібні думки та оцінки свідчать про те, що моральні почуття соціального працівника залишаються осторонь. Лікар, соціальний працівник, учитель не має морального права ділити підопічних на «хороших» та «поганих», на гідних та негідних поваги. Істинний професіоналізм – безоцінне ставлення до людей, повага до особистості, якою б вона не була, та виконання свого професійного обов'язку.

## 3. Симптом «розширення сфери економії емоцій».

Симптоми емоційного вигорання виявляються поза професійною діяльністю – вдома, спілкуючись із приятелями, знайомими. Випадок відомий: на роботі ви настільки втомлюєтеся від контактів, розмов, що вам не хочеться спілкуватися навіть з близькими. На роботі ви ще тримаєтеся, а вдома замикаєтеся або взагалі «гарчіть» на чоловіка та дітей. До речі, саме домашні часто стають жертвою емоційного вигорання.

#### 4. Симптом «редукції професійних обов'язків».

Виявляється у спробі полегшити чи скоротити обов'язки, які потребують емоційних витрат. Підопічних обділяють елементарною увагою.

Третя фаза «Виснаження» за Бойко складається з наступних симптомів.

1. Симптом «емоційного дефіциту». До професіонала приходять відчуття, що емоційно він не може допомагати своїм клієнтам, підопічним. Не в змозі увійти в їхнє становище, брати участь і співпереживати. Про те, що це ніщо інше як емоційне вигорання, свідчить минуле: раніше таких відчуттів не було, і особистість переживає їхню появу. З'являється дратівливість, образи, різкість, грубість.

2. Симптом «емоційної відстороненості». Людина поступово навчається працювати як бездушний автомат. Він майже повністю виключає емоції із сфери професійної діяльності. В інших сферах він живе повнокровними емоціями.

Реагування без почуттів та емоцій – найяскравіший симптом «вигорання». Він свідчить про професійну деформацію особистості та завдає шкоди суб'єкту спілкування. Співробітник може бути глибоко травмований виявленою до нього байдужістю. Особливо небезпечна демонстративна форма емоційної відстороненості, коли професіонал усім своїм виглядом показує: «начхати на вас».

3. Симптом особистісної відстороненості, або деперсоналізації виявляється не тільки на роботі, а й поза сферою професійної діяльності.

Ефекти вигорання проникають у систему цінностей особистості. Виникає антигуманістичний настрій. Особистість стверджує, що робота з людьми не

цікава, не приносить задоволення, не становить соціальної цінності. У найважчих формах «вигорання» особистість завзято захищає свою антигуманістичну філософію: «ненавиджу», «нехтую». У таких випадках «вигорання» стуляється з психопатологічними проявами особистості, з неврозоподібними чи психопатичними станами. Таким особам протипоказано професійну роботу з людьми.

4. Симптом «психосоматичних та психовегетативних» порушень. Якщо з моральністю в людини все нормально, вона може собі дозволити «плювати» на людей, а «вигорання» продовжує наростати – можуть відбуватися відхилення в соматичних чи психічних станах. Часом навіть думка про важких хворих, підопічних викликає поганий настрій, погані асоціації, почуття страху, неприємні відчуття у серці, судинні реакції, загострення хронічних захворювань.

Наступна методика, яку ми використовуємо для проведення дослідження - опитувальник вигорання Маслач (Maslach Burnout Inventory) створена в 1986 році Маслач і Джексон, адаптована Водоп'яноюю. Методика є опитувальником з 22 питань, що дозволяє визначити в людини ступінь виразності емоційного вигорання за трьома шкалами «емоційного виснаження», «деперсоналізації» та «професійних досягнень». Чим більша сума балів за кожною шкалою окремо, тим більше у людини виражені різні сторони «вигорання». Загальна кількість балів говорить про тяжкість «вигорання». У 2007 році у НІПНІ ім. Бехтерева (Є. І Лозинська, Н. Б. Лутова, В. Д. Вид) було проведено адаптацію оригінального опитувальника Маслач стосовно медичних працівників. Методика була доповнена математичною моделлю обчислення загального індексу вигорання (ІСП).

Методика для діагностики професійного вигорання Maslach Burnout Inventory (МВІ) в даний час визнана базовою методикою для вимірювання ступеня «вигорання» (переважно в професіях типу «людина-людина»). Професійне вигорання розглядають як прояв деструктивних змін особистості внаслідок негативних (стресогенних) впливів професійного середовища на

психіку та особистість. Деструктивні зміни зачіпають і виявляються лише на рівні різних підструктур особистості.

«Емоційне виснаження» проявляється в переживаннях зниженого емоційного тону, підвищеним психічним виснаженням, втрати зацікавленості і позитивних почуттів до оточуючих, відчуттям пересиченості роботою, незадоволенням життя в цілому.

«Деперсоналізація» проявляється в емоційному відстороненні і байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без співпереживання, а в окремих випадках – негативному, цинічному відношенні. На поведінковому рівні деперсоналізація проявляється у високомірній поведінці, використанні професійного гумору, ярликів.

«Редукція професійних досягнень» відображає ступінь задоволення собою і як особистістю, і як професіоналом. Цей показник відображає тенденцію до негативної оцінки своєї компетентності і продуктивності та в результаті – зниження професійної мотивації, наростання негативізму щодо службових обов'язків, тенденцію до зняття з себе відповідальності, ізоляції від оточуючих, відстороненість, уникнення роботи спочатку психологічно, а потім і фізично [12].

## **Висновки до розділу 2**

В роботі було проведене дослідження рівня емоційного вигорання 40 працівників ІТ сфери віком від 18 до 59 років. З них 32 чоловіка і 8 жінок. Опитування проходило онлайн.

Для оцінки рівня емоційного вигорання ми скористалися найбільш визнаними методиками Маслач та Бойка. Методики складаються з 22 та 84 питань відповідно та дають змогу оцінити фази та прояви емоційного вигорання.

Емоційне вигорання при наявності хронічного стресу на робочому місці може розвинути у синдром емоційного вигорання – явище, визначене ВОЗ, як

проблему, пов'язану з труднощами подолання життєвих ускладнень та управління життям. Цей розлад описують як «хронічний стрес на робочому місці, з яким працівник своєчасно не впорався».

Синдром емоційного вигорання (СЕВ) має безліч клінічних проявів, проте, згідно з висновками К. Маслач і С. Джексона, прийнято виділяти три основні компоненти:

1) емоційну виснаженість, яка проявляється емоційною спустошеністю і втомою; деперсоналізацію, що характеризується знеособлюванням стосунків із людьми;

2) редукцію професійних досягнень, пов'язану зі знеціненням.

Виділяють ключові симптоми СЕВ, що стосуються фізичного, когнітивного, емоційного, поведінкового й соціального компонентів життя людини. Серед емоційних і поведінкових проявів СЕВ переважають: агресія або роздратування на адресу хворих, ігнорування, холодність емоційних реакцій, відмова від особистісного підходу, надзалучення до роботи, компульсивне надання допомоги, тривога за стан справ на робочому місці й залежність від них, низька мотивація і страх некомпетентності. Ці прояви можуть безпосередньо впливати на ставлення до хворих, якість надання медичної допомоги, реабілітацію та реадаптацію пацієнтів.

Серед когнітивних порушень при СЕВ відзначають: погіршення короткочасної пам'яті, зниження рівня концентрації уваги, складності з плануванням і виконанням комплексних завдань, зниження продуктивності когнітивної діяльності й повсякденної активності, сповільненість у руховій сфері.

Емоційне вигорання – динамічний процес, який розвивається поетапно, проходячі такі фази:

Напруження – є пусковим механізмом у формуванні емоційного вигорання. Його створюють хронічна психоемоційна атмосфера, підвищена відповідальність, труднощі з контингентом.

Резистенція, тобто опір, – несвідоме прагнення до психологічного комфорту з допомогою наявних емоційних захистів. Людина намагається більш-менш успішно захистити себе від неприємних вражень.

Виснаження – характеризується виразним падінням загального енергетичного тону, ослабленням нервової системи, зубожінням психічних ресурсів, зниженням емоційного тону, яке настає внаслідок того, що виявлений опір виявився неефективним.

Серед професій, у представників яких СЕВ зустрічається найчастіше (від 30 до 90% працюючих), слід зазначити лікарів, вчителів, психологів, соціальних робітників, рятувальників, працівників правоохоронних органів.

## РОЗДІЛ 3 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ

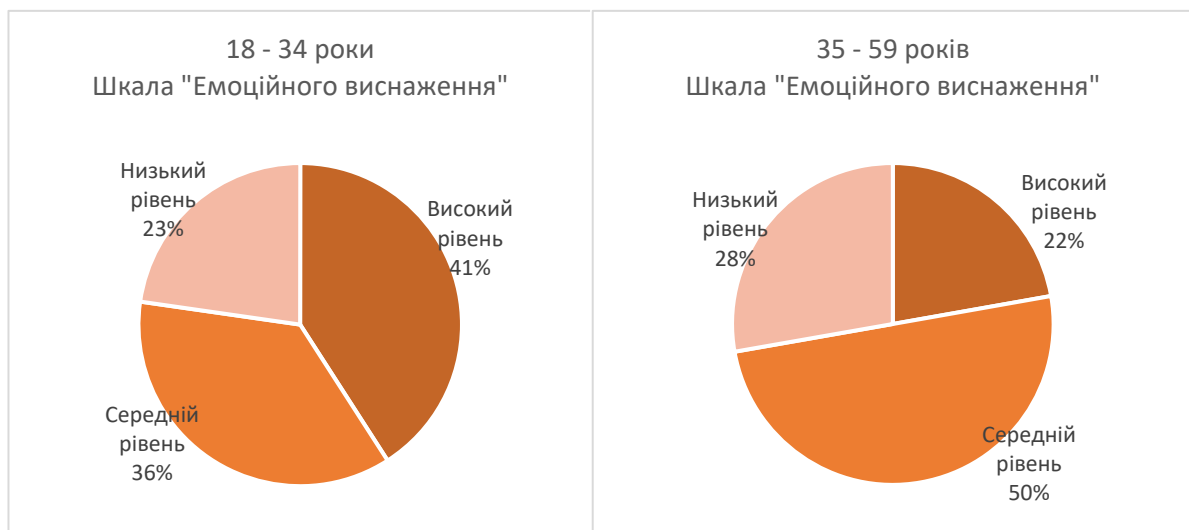
### 3.1 Результати емпіричного дослідження та їх обговорення

#### 3.1.1 Описові статистики

Було проведено конфіденційне онлайн опитування за допомогою Google Forms, в якому прийняло участь 40 працівників ІТ сфери віком від 18 до 59 років. З них 32 чоловіка та 8 жінок.

Для дослідження вікових особливостей емоційного вигорання ми розділили досліджуваних на 2 вікові підгрупи: молодша 18-35 років (22 особи) та старша 35-59 років (18 осіб).

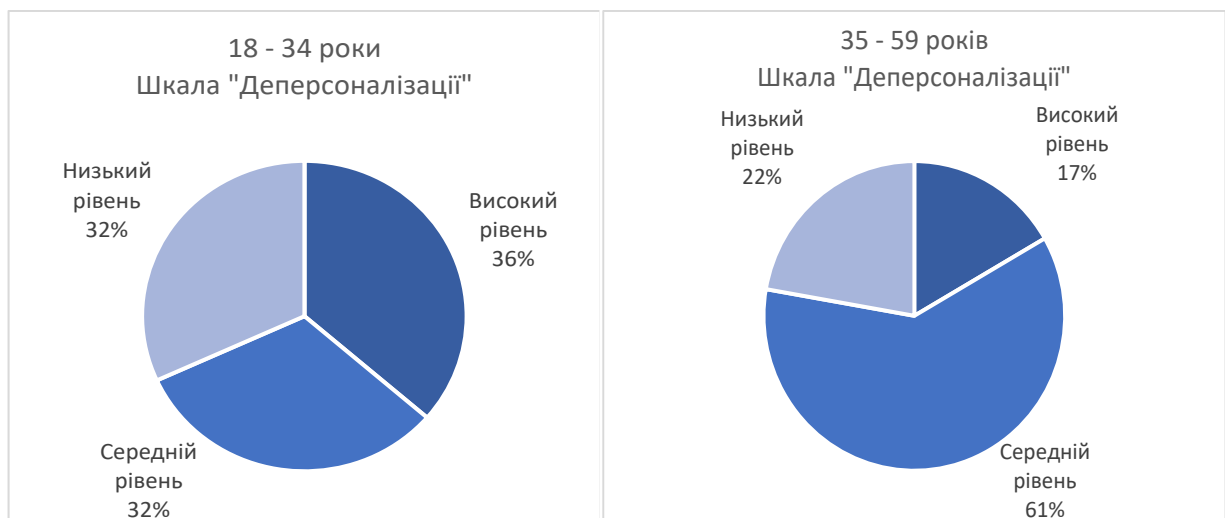
Відповідно до методики Маслач ми проаналізували 3 шкали емоційного вигорання у вікових вибірках 18-34 роки та 35-59 років у працівників ІТ сфери: «Емоційного виснаження», «Деперсоналізації» та «Редукції професіоналізму».



*Рис. 3.1 Розподіл результатів досліджуваних по діапазонам значень шкали «Емоційне виснаження»*

«Емоційне виснаження» - процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, що працює з людьми. Виявляється в переживаннях зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості та афективної лабільності, втрати інтересу і позитивних почуттів до оточуючих, відчуття «пересиченості» роботою, незадоволеністю життям в цілому, в хронічній емоційній та фізичній втомі та дратівливості.

Можна побачити, що вікова група 18-34 роки більш схильна до високого рівня емоційного виснаження, тоді як у групі 35 – 59 років домінує середній рівень (рис. 3.1).

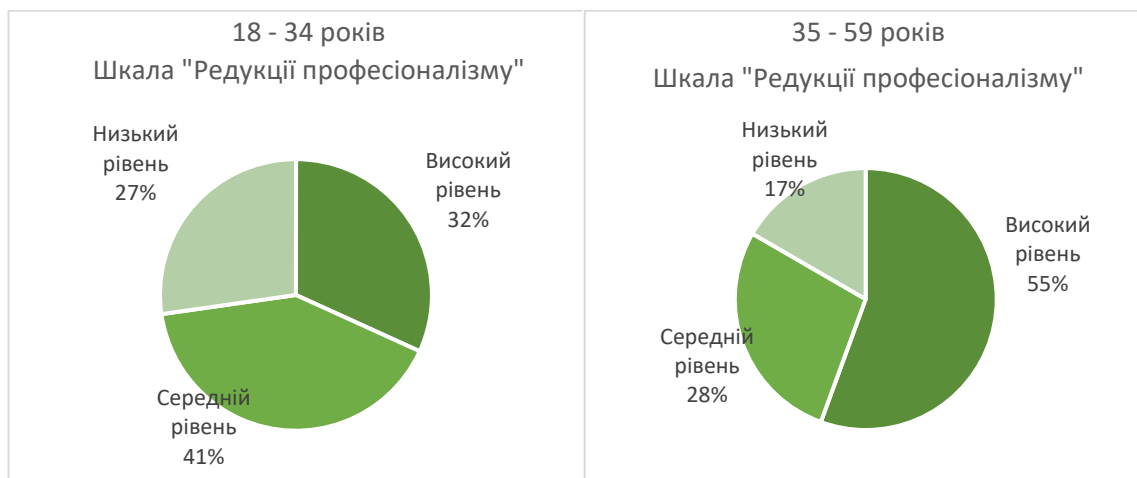


*Рисунок 3.2 Розподіл результатів досліджуваних по діапазонам значень шкали «Деперсоналізація»*

«Деперсоналізація» (особистісне віддалення) – специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, який працює з людьми. Виявляється у зменшенні кількості контактів з оточуючими, підвищенні дратівливості та нетерпимості у ситуаціях спілкування, негативізму по відношенню до інших людей, в емоційному усуненні та байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включеності та співпереживання, а в окремих випадках – у негативізмі та цинічному відношенні. На поведінковому

рівні «деперсоналізація» проявляється у зарозумілій поведінці, використанні професійного сленгу, гумору, ярликів. У контексті синдрому перегорання «деперсоналізація» передбачає формування особливих, деструктивних взаємин із оточуючими людьми.

Знову спостерігаємо (рис. 3.2) тенденцію значної переваги високого рівня у групі 18-34 років по шкалі деперсоналізації, тоді як середній рівень переважає у групі 35-59 років.



*Рис. 3.3 Розподіл результатів досліджуваних по діапазонам значень шкали «Редукція професіоналізму»*

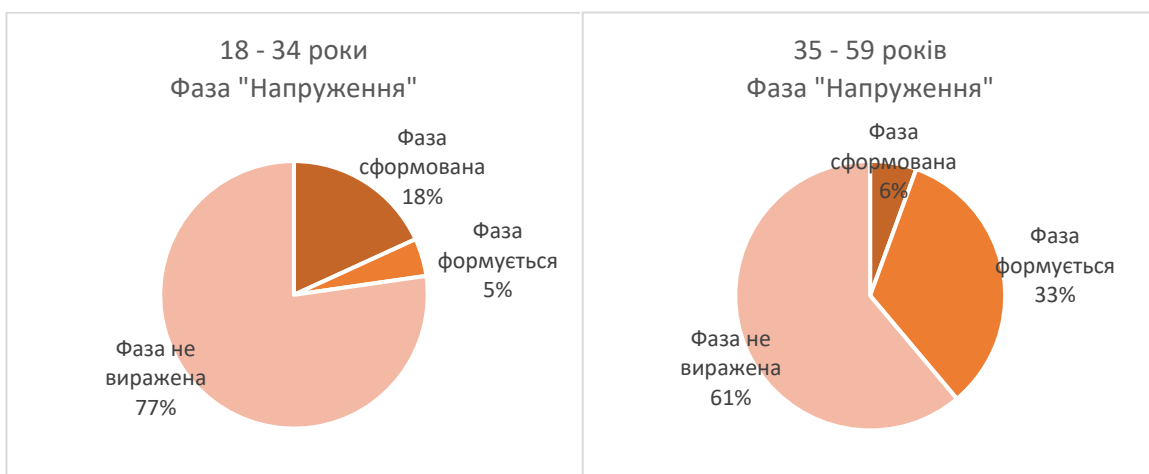
«Редукція професійних досягнень» (професійна мотивація) - зниження почуття компетентності у своїй роботі, невдоволення собою, зменшення цінності своєї діяльності, негативне самосприйняття у професійній сфері. Виникнення почуття провини за власні негативні прояви чи почуття, зниження професійної та особистої самооцінки, поява почуття власної неспроможності, байдужість до роботи. Зниження рівня робочої мотивації та ентузіазму стосовно роботи альтруїстичного змісту. Наростання негативізму щодо службових обов'язків, тенденцію до зняття з себе відповідальності, до ізоляції від оточуючих, усунення та неучасть, уникнення роботи спочатку психологічно, а потім фізично.

Стан мотиваційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної компетентності та ступеня успішності у роботі з людьми.

Таким чином ми бачимо, що відповідно до методики Маслач вікова група 18-34 років ІТ спеціалістів показують суттєво більші показники високого рівня емоційного вигорання по шкалах «Емоційного виснаження» та «Деперсоналізації». У той же час група 34-59 навпаки демонструє значно більший рівень по шкалі «Редукція професіоналізму» (рис. 3.4).

Відповідно до методики діагностики рівня професійного вигорання Бойко ми отримали такі результати по 3 шкалах: «Напруження», «Резистенції» та «Виснаження».

На думку автора, емоційне вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючі дії. «Вигорання» функціональний стереотип, оскільки дозволяє людині дозувати і економно витрачати енергетичні ресурси. Водночас, можуть виникати його дисфункціональні наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності та стосунках із партнерами [1].

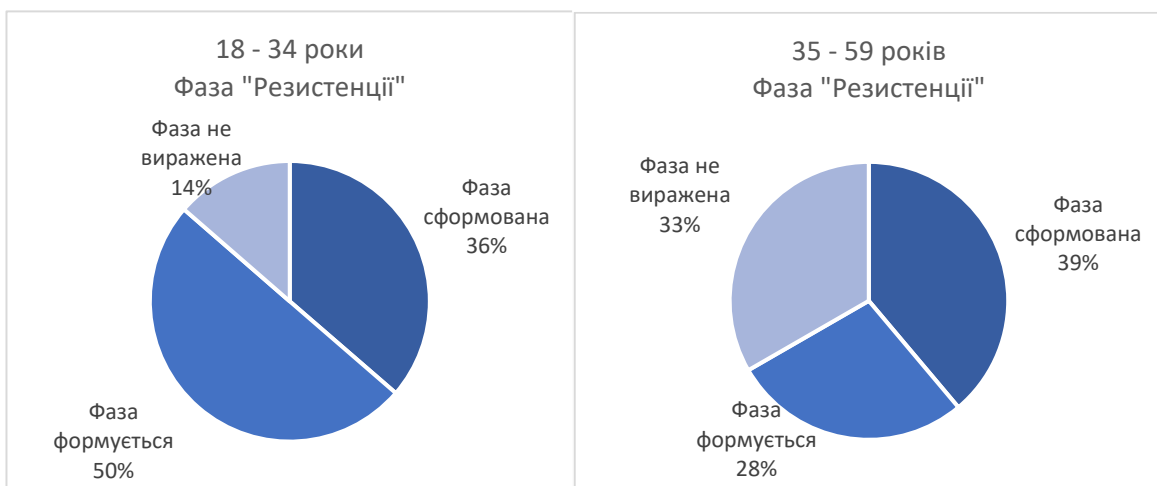


*Рис. 3.4 Розподіл результатів досліджуваних по діапазонам значень фази «Напруження»*

Фаза напруги - є провісником і механізмом, що «запускає», у формуванні емоційного вигорання.

На рисунку 3.4 ми бачимо, що фаза є сформованою у 18% досліджуваних віком 18-34 років, що є в 3 рази більше, ніж у групі 35-59 років. З іншої сторони, спостерігаємо активне формування фази у третини старшої вікової групи.

Фаза «Резистенції» - виділення цієї фази в самостійну є умовним. Фактично опір наростаючому стресові починається з появи напруги. Людина прагне психологічного комфорту і тому намагається знизити тиск зовнішніх обставин.

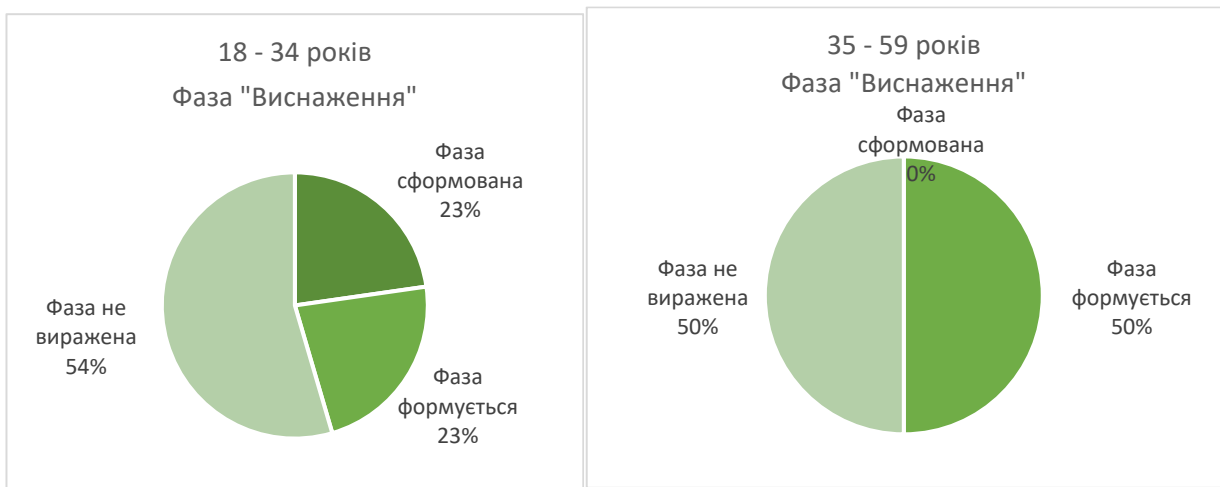


*Рисунок 3.5 Розподіл результатів досліджуваних по діапазонам значень фази «Резистенції»*

На рисунку 3.5 бачимо, що фаза резистенції однаково сформована у обох вікових групах, хоча у молодшій формується більш активно.

Фаза виснаження – характеризується падінням загального енергетичного тону та ослабленням нервової системи. "Вигорання" стає невід'ємним атрибутом особистості.

З рисунка 3.6, група 18-34 років показує 23% зі сформованою фазою «Виснаження», тоді як у групі 35-59 років ця фаза тільки формується.



*Рис. 3.6 Розподіл результатів досліджуваних по діапазонам значень фази «Виснаження»*

Методика Бойко також показує розбіжності між віковими групами ІТ спеціалістів. Так при розгляді фаз емоційного виснаження ми бачимо, що знову молодша вікова група 18-34 років показує значно більші показники високого рівня по фазам «Напруження» та «Виснаження», а по фазі «Резистенції» - вищу тенденцію до формування фази, аніж фахівці віком 35-59 років.

### **3.1.2 Аналіз надійності обраних методик та кореляційні зв'язки між ними**

Нашою гіпотезою служитиме припущення, що молоді ІТ спеціалісти у віці 18-34 років більш схильні до емоційного вигорання, ніж їх старші колеги у віці 35-59 років.

Для перевірки гіпотез ми будемо проводити статистичний аналіз даних у програмі Jamovi за допомогою математичних методів Т-критерія Стьюдента,

критерія розбіжностей Манна-Уїтні, коефіцієнта кореляції Спірмена, а також показники ефекту Коена.

Для початку перевіримо валідність даних.

$\alpha$  Кронбаха 0.788 ( $>0.75$ ) та  $\omega$  Макдональда 0.873 ( $>0.75$ ) говорять, що дані валідні (табл. 3.1). Маємо 1 шкалу зі зворотним ключем – шкала «Редукції професіоналізму» Маслач.

Таблиця 3.1

### Аналіз валідності даних вибірки загальний та по шкалам

Scale Reliability Statistics		
	Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
scale	0.788	0.873

Item Reliability Statistics		
	if item dropped	
	Cronbach's $\alpha$	McDonald's $\omega$
Шкала "Емоційного виснаження" Маслач	0.771	0.855
Шкала "Деперсоналізації" Маслач	0.783	0.849
Шкала "Редукції професіоналізму" Маслач <sup>a</sup>	0.775	0.864
Фаза напруження Бойко	0.713	0.831
Фаза резистенції Бойко	0.770	0.877
Фаза виснаження Бойко	0.676	0.830

<sup>a</sup> reverse scaled item

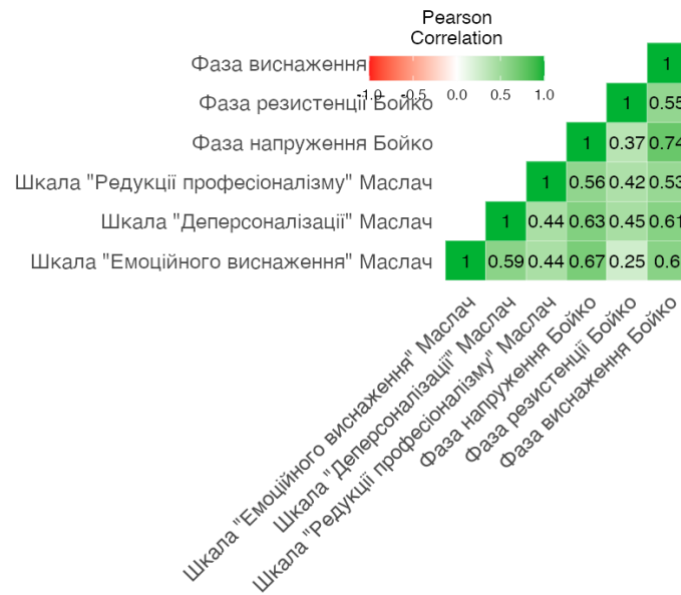


Рис. 3.7 Матриця кореляції даних за показником Пірсона

Також бачимо, що методики емоційного вигорання Маслач та Бойко між собою узгоджені (рис. 3.7). Шкали корелюють між собою, бачимо дуже високий зв'язок між шкалами, де коефіцієнт Пірсона  $>0$ .

Далі перевіримо гіпотезу, що ІТ спеціалісти старшого віку 35-59 менше схильні до емоційного вигорання, ніж їх молодші колеги 18-34 роки. Таблиця 3.2 показує, що середнє значення емоційного вигорання (Mean) по всім шкалам і методики Маслач, і методики Бойко вище в групі 18-34 років.

Таблиця 3.2

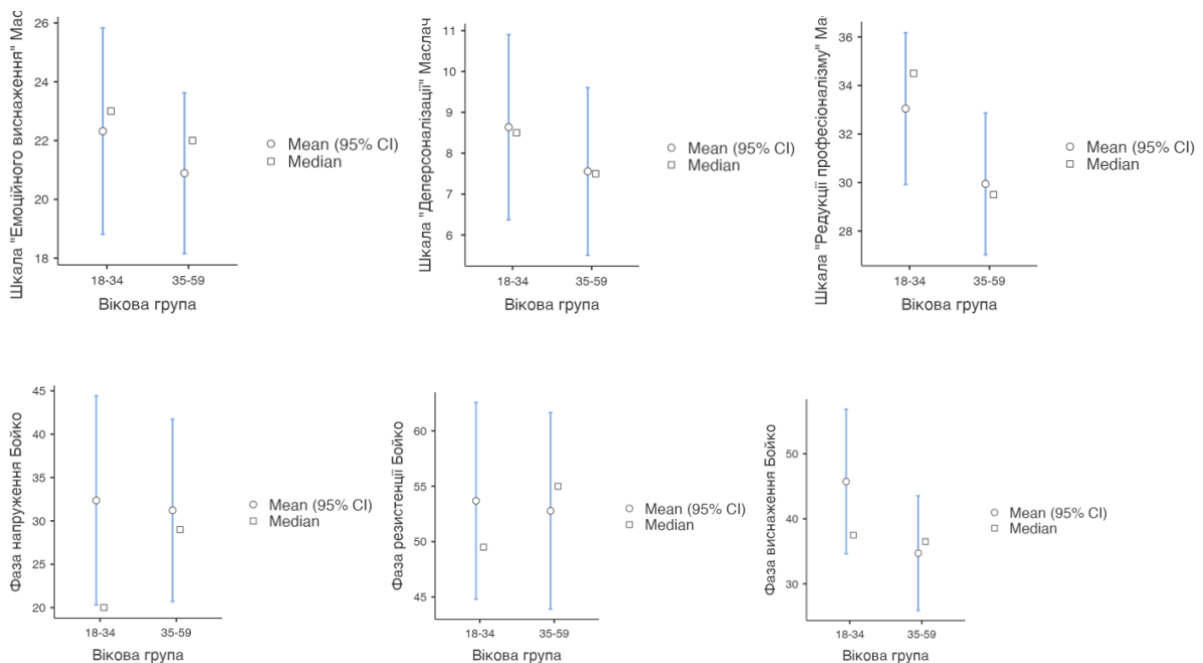
### Аналіз середніх значень шкал методик Маслач та Бойко по віковим групам

Group Descriptives						
	Group	N	Mean	Median	SD	SE
Шкала "Емоційного виснаження" Маслач	18-34	22	<b>22.32</b>	23.00	8.40	1.79
	35-59	18	<b>20.89</b>	22.00	5.92	1.40
Шкала "Деперсоналізації" Маслач	18-34	22	<b>8.64</b>	8.50	5.42	1.16
	35-59	18	<b>7.56</b>	7.50	4.44	1.05
Шкала "Редукції професіоналізму" Маслач	18-34	22	<b>33.05</b>	34.50	7.49	1.60

## Group Descriptives

	Group	N	Mean	Median	SD	SE
Фаза напруження Бойко	35-59	18	<b>29.94</b>	29.50	6.32	1.49
	18-34	22	<b>32.36</b>	20.00	28.83	6.15
Фаза резистенції Бойко	35-59	18	<b>31.22</b>	29.00	22.75	5.36
	18-34	22	<b>53.68</b>	49.50	21.23	4.53
Фаза виснаження Бойко	35-59	18	<b>52.78</b>	55.00	19.19	4.52
	18-34	22	<b>45.73</b>	37.50	26.60	5.67
	35-59	18	<b>34.72</b>	36.50	19.07	4.49

Ми можемо прослідкувати ці тенденції по всім шкалам та фазам методик Маслач та Бойко. Візьмемо середні величини по віковим групам для відображення особливостей по популяції (рис. 3.8).



*Рис. 3.8 Розподіл по віковим групам середніх значень по шкалам методик Маслач та Бойко*

Як бачимо з рисунку 3.8, є тенденція до більшого вираження емоційного вигорання по всім фазам і шкалам і по методиці Маслач, і по методиці Бойка

у молодшій групі 18-34 роки у порівняння зі старшою групою 35-59 років по середнім значенням.

Для аналізу гіпотези та пошуку взаємозв'язків використаємо Т-критерій Стьюдента та критерій розбіжностей Манна-Уїтні, а також величини ефекту Коена.

Таблиця 3.3

### Аналіз гіпотези за допомогою Т-критерія Стьюдента, критерія розбіжностей Манна-Уїтні та величини ефекту Коена

Independent Samples T-Test

		Statistic	df	p		Effect Size	95% Confidence Interval	
							Lower	Upper
Шкала "Емоційного виснаження" Маслач	Student's t	0.608	38.0	0.273	Cohen's d	0.1933	-0.435	0.817
	Mann-Whitney U	170		0.223	Rank biserial correlation	0.1439		
Шкала "Деперсоналізації" Маслач	Student's t	0.680	38.0	0.250	Cohen's d	0.2160	-0.413	0.840
	Mann-Whitney U	176		0.279	Rank biserial correlation	0.1111		
Шкала "Редукції професіоналізму" Маслач	Student's t	1.396	38.0	0.085	Cohen's d	0.4437	-0.198	1.076
	Mann-Whitney U	145		0.076	Rank biserial correlation	0.2677		
Фаза напруження Бойко	Student's t	0.137	38.0	0.446	Cohen's d	0.0434	-0.580	0.666
	Mann-Whitney U	193		0.565	Rank biserial correlation	0.0278		
Фаза резистенції Бойко	Student's t	0.140	38.0	0.445	Cohen's d	0.0444	-0.579	0.667
	Mann-Whitney U	196		0.484	Rank biserial correlation	0.0101		
Фаза виснаження Бойко	Student's t	1.472	38.0	0.075	Cohen's d	0.4677	-0.176	1.101
	Mann-Whitney U	159		0.144	Rank biserial correlation	0.1995		

Note.  $H_0$  18-34 > 35-59

Як бачимо, значення ймовірності  $p > 0,05$  Т-критерія Стьюдента по всім шкалам. Можемо зробити висновок, що ми підтвердили нашу гіпотезу, що ІТ

спеціалісти 18-34 роки більше схильні до емоційного вигорання, ніж їх старші колеги віком 35-59 років.

Далі за допомогою ефекта Коена проаналізуємо силу зв'язків. Величина ефекту Коена є середньою по шкалі «Редукція професіоналізму» Маслач (0.44) та фазі «Виснаження» Бойко (0.48). А також бачимо малі величини ефекту по фазам «Напруження» та «Резистенції» Бойко та шкалам «Емоційного виснаження» та «Деперсоналізації» Маслач.

### 3.2 Практичні рекомендації

За результатами емпіричного дослідження ми виявили, що ІТ спеціалісти до 18-35 років більш схильні до емоційного вигорання і виснаження, тоді як їх старші колеги 35-59 років демонструють більш високі показники редукції професіоналізму, а саме через почуття некомпетентності у своїй роботі, невдоволення собою, зменшення цінності своєї діяльності.

Серед причин синдрому емоційного вигорання виділяють дві групи пов'язаних між собою факторів, що впливають на рівень емоційного вигорання. До першої групи відносять чинники, пов'язані з особливостями характеру, темпераменту, цінностей тощо. Її можна умовно назвати «індивідуальні чинники», тобто пов'язані з психічними процесами всередині людини. До другої належать умови та взаємодія людей, час роботи, організаційна культура, умовні складнощі комунікації тощо – тобто фактори, що впливають на людину ззовні. Такі фактори можна умовно об'єднати у групу «соціальних чинників», але при цьому передбачається, що вони взаємодіють із психічним простором людини [17].

Головною причиною СЕВ вважається психологічна, душевна перевтома. Коли внутрішні та зовнішні вимоги тривалий час переважають над ресурсами (внутрішніми і зовнішніми), в людини порушується стан емоційної рівноваги, що неминуче призводить до розвитку СЕВ [22]. Стрес на робочому місці,

тобто невідповідність між особистістю і вимогами, що висуваються до неї, є ключовим компонентом СЕВ.

Серед основних організаційних факторів, які спричиняють СЕВ, доцільно виділити: високе робоче навантаження, відсутність або брак соціальної підтримки з боку колег і керівництва, недостатню винагороду за роботу, високий ступінь невизначеності в оцінці виконуваної роботи, неможливість впливати на прийняття рішень, неоднозначні вимоги до роботи, постійний ризик штрафних санкцій, одноманітну, монотонну й безперспективну діяльність, необхідність зовні виявляти емоції, які не відповідають реаліям, відсутність вихідних, відпусток та інтересів поза роботою.

У зв'язку з чим ми могли би дати такі практичні рекомендації керівникам для зниження та профілактики емоційного вигорання серед працівників ІТ сфери:

1. Усунення негативних чинників та факторів стресу на робочому місці серед ІТ спеціалістів.
2. Відповідне планування задач та часу на їх виконання без застосування штрафних санкцій та невиплати заробітної плати.
3. Матеріальна підтримка та фінансова мотивація з урахуванням напруженості у роботі.
4. Більш лояльне відношення до молодих спеціалістів віком до 35 років.
5. Більш плавне входження в роль та допомога досвідчених колег, відповідна фінансова мотивація за передачу досвіду.
6. Визнання щоденної роботи спеціалістів з досвідом, розробка програм професійного зростання не тільки вертикально, але й горизонтально.
7. Постійне професійне удосконалення як на робочому місці, так і на кваліфікаційних курсах для ІТ фахівців будь-якого віку.

### Висновки до розділу 3

Проведено конфіденційне емпіричне дослідження вікових особливостей емоційного вигорання ІТ професіоналів за допомогою методик Маслач та Бойко. Вибірка виявилась валідною, про що засвідчили відповідні показники:  $\alpha$  Кронбаха,  $\omega$  Макдональда та коефіцієнт кореляції Спірмена.

Отримані результати дослідження дали змогу встановити, що ІТ спеціалістам і молодшої вікової групи 18-34 років, і старшої групи 35-59 років притаманні риси емоційного вигорання. За допомогою математичних методів Т-критерія Стьюдента, критерія розбіжностей Манна-Уїтні, показника ефекту Коена статистично підтверджено гіпотезу, що ІТ спеціалісти віком 18-34 роки більше схильні до емоційного вигорання в середньому та показують більш високий рівень емоційного вигорання, ніж їх старші колеги.

Визначено домінуючий рівень кожної фази емоційного вигорання по методиці Бойко та по шкалам емоційного вигорання методики Маслач.

Отже, емоційне вигорання, відповідно до проведених методик, властиве кожному з обстежуваних, яке виявляється по-різному – поступовим формуванням фаз вигорання на рівнях сформованості, формування та відсутності такої фази, а також відповідність домінуючої шкали емоційного вигорання.

Наданий ряд практичних рекомендацій щодо зменшення рівня професійного вигорання відповідно до результатів дослідження, а саме враховуючи, що причинами вигорання серед молодих спеціалістів до 18-35 років є емоційне виснаження, а у віці 35-59 років – недостатня професійна мотивація.

## ВИСНОВКИ

Теоретичний огляд та аналіз джерел дозволив розкрити актуальність проблеми синдрому емоційного вигорання. У контексті даного дослідження ми розглядаємо емоційне вигорання як синдром постійної втоми, емоційного виснаження, який посилюється з часом.

В ході дослідження виявлено такі особливості емоційного вигорання, як емоційна виснаженість, яка проявляється емоційною спустошеністю і втомою, не виключені прояви деперсоналізації, що характеризуються знеособлюванням стосунків із людьми, також значущою особливістю емоційного вигорання є резистенція, яка проявляється у несвідомому прагненні до психологічного комфорту, коли людина намагається більш-менш успішно захистити себе від неприємних вражень.

Результати опитування свідчать про те, що значній кількості ІТ працівників притаманне неадекватне емоційне реагування, зменшення взаємодії з колегами, припинення професійних обов'язків, бажання побути на самоті, розширення сфери економії емоцій. Найбільш вираженою ознакою для досліджуваних є редукція особистих досягнень. Їхнє ставлення проявляється у тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо професійної гідності та можливостей або ж у нівелюванні особистої гідності, обмеженні своїх можливостей, обов'язків щодо інших.

Для більшості ІТ працівників характерна задовільна нервово-психічна стійкість. Домінуючим виявом синдрому «емоційного вигорання» є «професійна мотивація». Енергія і ресурси витрачаються на боротьбу з негативними психологічними станами, які виникають у процесі стресу. Тому далеко не вся діяльність оцінюваних, незалежно від її спрямованості та характеру, стає ефективнішою. Це дає можливість говорити про діяльність ІТ працівника як таку, що має стресогенний характер.

Емоційне вигорання, відповідно до проведених методик, властиве кожному з обстежуваних, і виявляється по-різному – поступовим формуванням фаз вигорання на рівнях сформованості, формування та відсутності такої фази.

Підтверджено, що у професійній діяльності ІТ працівників спостерігається високий рівень професійного вигорання.

Статистичний аналіз показав, що вибірка є валідною:  $\alpha$  Кронбаха 0.788 ( $>0.75$ ) та  $\omega$  Макдональда 0.873 ( $>0.75$ ).

Значення ймовірності  $p > 0,05$  Т-критерія Стьюдента по всім шкалам. Можемо зробити висновок, що ми підтвердили нашу гіпотезу, що ІТ спеціалісти 18-34 роки більше схильні до емоційного вигорання, ніж їх старші колеги віком 35-59 років.

Величина ефекту Коена є середньою по шкалі «Редукція професіоналізму» Маслач (0.44) та фазі «Виснаження» Бойко (0.48). А також бачимо малі величини ефекту по фазам «Напруження» та «Резистенції» Бойко та шкалам «Емоційного виснаження» та «Деперсоналізації» Маслач.

Нами проаналізовані та статистично підтверджені такі вікові особливості емоційного вигорання працівників ІТ сфери:

1. Вікова група спеціалістів 18-34 років більше схильна до емоційного вигорання в середньому, ніж група 35-59 років.

2. У ІТ спеціалістів 18-34 років високий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації зустрічається в 2 рази частіше, ніж в групі 35-59 років, а сформована фаза «Напруження» - в 3 рази частіше.

3. Для вікової групи 34-59 років характерне формування фази «Виснаження» в половині випадків, тоді як у 23% опитаних 18-34 років ця фаза є сформованою.

**СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ**

1. Бойко В. Психоэнергетика. СПб.: Питер, 2008, 416 с.
2. Бойко В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Филинь, 1996.
3. Васковская Д.С., Марченко А.Ю., Герасимова Ю.Ю. Исследование выраженности синдрома профессионального выгорания у анестезиологов-реаниматологов больниц города Челябинска // Вестник совета молодых ученых и специалистов Челябинской области. — 2017. — Т. 3, № 2(17). — С. 29-32.
4. Водопьянова Н.Е. Психодиагностика стресса. – Санкт-Петербург: Питер, 2009.
5. Водопьянова Н. Е., Старченкова Е. С. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. – С Пб., 2005.
6. Воронин В. М. Психология решения оперативных задач в больших системах. Диагностика функционального состояния и обучение операторов: монография / В. М.: Воронин. — Екатеринбург: УрГУПС, 2016. — 308 с.
7. Гринберг, Д. Управление стрессом. – Санкт-Петербург : Питер, 2004.
8. Гурьянов Ю. Н. Психологическое обеспечение. Учебное пособие / Ю. Н. Гурьянов. — М.: Академия ФПС России, 2001. — С. 470.
9. Зеер Э.Ф. Психология профессионального развития. – М.: 2006.
10. Земнухова Л.В. IT-работники на рынке труда. – *Sociology of Science and Technology*. 2013. Volume 4. No. 2.
11. Камінська Ю. В., Маланчук Л. М. Оцінка параметрів психоемоційного стану медичних сестер операційного блоку. – Журнал «Медсестринство», 2019. No 2.
12. Лозинская Е.И., Лутова Н.Б., Вид В.Д. Системный индекс синдрома перегорания (на основе теста МВИ). Методические рекомендации. НИПНИ им. Бехтерева, 2007.

13. Лапина И. А. Эмоциональное выгорание: причины, последствия / И. А. Лапина. — // Молодой ученый. — 2016. — № 29 (133). — С. 331-334.
14. Латышев, А. В. Взаимосвязь стрессоустойчивости и эмоционального интеллекта с профессиональным выгоранием у сотрудников МВД / А. В. Латышев, Е. В. Дворцова. // Молодой ученый. — 2020. — № 20 (310). — С. 644-646.
15. Лазарус Р. С. Индивидуальная чувствительность и устойчивость к психологическому стрессу // Психологические факторы на работе и охрана здоровья. М.; Женева, 1989. С. 121–126.
16. Майерс Д. Социальная психология. – СПб.: 1997.
17. Марута Н.О., Чабан О.С., Каленська Г.Ю. Особливості емоційного вигорання у працівників сфери охорони неврологічного та психічного здоров'я. – Медична газета «Здоров'я України». Тематичний номер «Неврологія, Психіатрія, Психотерапія» № 3 (50) жовтень 2019 р.
18. Маслач, К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. – Москва, 1987.
19. Мильман В. Э. Стресс или личностные факторы регуляции деятельности // Стресс и тревога в спорте. — М., 1983. С. 24–46.
20. Орел В.Е. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность / В.Е. Орел. - М.: Гуманитарный центр, 2014. – 355 с.
21. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирическое исследование и перспективы / В. Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – № 1. – С. 34–39.
22. Петрова Е.В., Семенова Н.В., Алехин А.Н. Закономерности развития и особенности синдрома эмоционального выгорания у врачей и медицинских сестер психиатрических учреждений // Вестник Томского государственного педагогического университета. – 2011. – № 12. – С. 194-199.
23. Платонов К. К. Краткий словарь системы психологических понятий. — 2-е изд., перераб. и доп. М.: Высш. шк., 1984. - С.54–58.

24. Плоткина Л.Н. Социально-психологический анализ профессионально-значимых характеристик специалистов в области информационных технологий (ИТ) / Кузнецкий институт информационных и управленческих технологий. Филиал Пензенского государственного университета, 2010, <https://www.google.com.ua/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwignfvx36b0AhUDuosKHcAUCo0QFnoECAMQAQ&url=https%3A%2F%2Fcyberleninka.ru%2Farticle%2Fn%2Fsotsialno-psihologicheskij-analiz-professionalno-znachimyh-harakteristik-spetsialistov-v-oblasti-informatsionnyh-tehnologiy-it.pdf&usg=AOvVaw3vEyARiDARm2-GKLCFfO0t>
25. Прогнозирование адаптации врачей анестезиологов-реаниматологов среднего и пожилого возраста с синдромом профессионального выгорания / Киселева М.В., Парфенов Ю.А., Цой В.С. и др. // Ученые записки университета имени П.Ф. Лесгафта. — 2012. — No 5. — С. 79-84.
26. Психология индивидуальных различий / Под редакцией Ю.Б. Гиппенрейтер и В. Я. Романова. — М.: ЧеРо, МПСИ, 2006. — 776 с.
27. Психодиагностика стресса: практикум/ сост. Р.В. Куприянов, Ю.М. Кузьмина; М-во образ. и науки РФ, Казан. гос. технол. ун-т. - Казань: КНИТУ, 2012. – 212 с.
28. Решетова, Т. В. Эмоциональное выгорание, астения и депрессия у медицинских и социальных работников - ресурсы коррекции / Т.В. Решетова // Обозрение психиатрии и медицинской психологии. – 2012. – No 3.
29. Рудаков А. Л. Стресс, стрессоустойчивость и саногенная рефлексия в спорте: монография / А. Л. Рудаков. — Красноярск, 2011. — С. 31–33.
30. Селье Г. Стресс без дистресса-М.: Книга по требованию, 2012. - С.57–69.
31. Синдром эмоционального выгорания // Под. ред. П.И. Сидорова, д. м. н., профессор, академик РАМН, г. М., 2007 г. – 392 с.
32. Скот Д. Конфлікти, способи їх розв'язання. Київ, 1991. - 57 с.

33. Социальная работа: теория и практика: Учеб. пособие / Отв. ред Е.И. Холостова, А.С. Сорвина. – М.: ИНФРА-М, 2003. – 427 с.
34. Технології роботи організаційних психологів : навчальний посібник / За наук. ред. Л.М. Карамушки. К.: Фірма «ІНКОС», 2005.
35. Церковский А. Л. Современные взгляды на проблему стрессоустойчивости / А. Л. Церковский // Вестник Витебского государственного медицинского университета. — 2011. — № 1. т.10. — С. 6–19.
36. Чернова, А. Д. Изучение понятия «стрессоустойчивость» / А. Д. Чернова. // Молодой ученый. — 2020. — № 34 (324). — С. 125-127.
37. Чувашова, И. А. Взаимосвязь эмпатии и профессионального выгорания в профессиях типа «человек-человек» на разных стадиях профессионализации / И. А. Чувашова // Материалы XLVII международной научной студенческой конференции «Студент и научно-технический прогресс», посвященной 50-летию МГУ: Психология. – Новосибирск, 2009. – С. 104–106.
38. Эккерман А. В. Стрессоустойчивость как современная характеристика личности педагога // Magister Dixit. 2011. С. 83–89.
39. Эмоциональное выгорание педагога / С. А. Евстафьева, И. В. Попогребская, Е. В. Немахова [и др.] // Педагогическое мастерство: материалы VIII Междунар. науч. конф. (г. Москва, июнь 2016 г.). — Москва : Буки-Веди, 2016. — С. 84-86.
40. Burisch, M. (1993). In search of theory: Some ruminations on the nature and etiology of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), Professional burnout: Recent developments in theory and research - Taylor & Francis. - P. 75–93).
41. Burn-out an "occupational phenomenon": International Classification of Diseases <https://www.who.int/news/item/28-05-2019-burn-out-an-occupational-phenomenon-international-classification-of-diseases>
42. Freudenberger H. J. Staff Burn-Out. The Society for the Psychological Study of Social Issues. 1974. Volume 30, Issue 1. - P. 159–165.

43. Holmes, T. H., & Rahe, R. H. (1967). The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), - P. 213–218.
44. Maslach C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 1981. N 2. P. 99–113.
45. Storlie F. Burnout: The elaboration of a concept. *Am J Nurs*. 1974. December. - P. 2108–2111.