

КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ТАРАСА
ШЕВЧЕНКА
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА СОЦІАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ДИПЛОМНА РОБОТА:

Психологічні особливості емоційного вигорання у спеціалістів ІТ сфери
Psychological characteristics of emotional burnout in IT professionals

на здобуття освітньо-кваліфікаційного рівня «магістр»
з напрямку «психологія»

студентки ОКР «магістр»
Пашкевич Анни Вікторівни
Науковий керівник:
кандидат психологічних наук, доцент
Дубровинський Георгій Ревмирович

Допустити до захисту в ДЕК
кафедра соціальної психології
Протокол No _____ від _____
завідувач кафедри:
доктор психологічних наук, професор
Коваленко Алла Борисівна

(підпис)

КИЇВ - 2021

ЗМІСТ

ЗМІСТ	2
ВСТУП	4
РОЗДІЛ 1	8
ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ	
8	
1.1. Сутність понять стресу та емоційного вигорання, його структура, характеристика та фази формування.....	8
1.2. Причини та симптоми синдрому емоційного вигорання.....	19
1.3. Особливості емоційного та професійного вигорання у представників різних професій.	36
ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ	49
РОЗДІЛ 2	51
МЕТОДИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОГРАМІСТІВ	
51	
2.1. Організація і проведення дослідження особливостей емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери. Характеристика вибірки.	51
2.2. Характеристика методів дослідження.	52
ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ	63
РОЗДІЛ 3	64
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОГРАМІСТІВ	
64	
3.1. Аналіз сформованості фаз емоційного вигорання у програмістів.	64
3.2. Аналіз психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери.	78
ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ	86
РОЗДІЛ 4	89
ПСИХОЛОГІЧНА РОБОТА З ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ СИМПТОМІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ	
89	

4.1. Психологічні шляхи профілактики та подолання симптомів емоційного вигорання у програмістів.	89
4.2. Розробка профілактично-корекційної програми психологічного тренінгу з попередження та подолання симптомів емоційного вигорання програмістів.	97
ВИСНОВКИ ДО ЧЕТВЕРТОГО РОЗДІЛУ	102
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ	104
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	107
ДОДАТКИ	117

ВСТУП

Актуальність теми: У сучасному світі існує велика кількість змін на соціальному, політичному та економічному рівнях. Швидкі прогреси у технологіях, науці, виробництві, підкріплені великою кількістю природних катастроф, створюють не найкращі умови для людини, а надто коли йдеться про її психічне здоров'я. Досить швидко розширюється кількість симптомів та перелік професій, що перебувають у стані постійного стресу, а відповідно і схильні до розвитку синдрому емоційного вигорання. Вигорання починається непомітно та повільно, проте наслідки важкі і непередбачувані, що ведуть і до втрати працездатності. Усе це обумовлює посилення наукового інтересу до проблеми стресу та емоційного вигорання серед науковців.

Також зважаючи на те, що у наш час технологічний прогрес відбувається досить швидко, з'являються нові професії, а український ІТ-ринок протягом 2016-2020 років подвоївся й становить 184 700 ІТ-фахівців. А станом на кінець 2019 року статистика ринку праці в Україні показує, що кількість працездатного населення, що працює в ІТ збільшився на 18%. І так як у цій галузі на сьогодні є дуже багато робочих місць, то відповідно дослідження емоційного вигорання у представників цієї сфери є досить актуальним на сьогодні, як і розробка практичних рекомендацій щодо запобігання емоційного вигорання в ІТ-професіоналів та зменшення рівня їх професійного стресу.

Синдром емоційного вигорання – це явище, що призводить до негативних змін в структурі суб'єкта діяльності, сприяє зниженню ефективності професійної діяльності. Воно вважається синдромом 21 століття і дана проблема є однією з центральних в аспекті вдосконалення фахової підготовки працівників.

У 2017 році 64% українців стверджували, що перебували у стані емоційного вигорання і лише 5% громадян України не перебували у цьому стані, що є дуже невтішним показником. Основною причиною для них стала незадоволеність роботою. Також вагомими факторами були відсутність професійного розвитку, кар'єрного росту. На жаль, досить багато роботодавців сьогодні, а також топ-менеджмент компаній та просто керівники команд або й цілих департаментів на стратегічному рівні не розуміють важливості проблеми стресу на роботі, загального психологічного клімату у колективі та компанії, а також важливості відпочинку та відновлення. А для продуктивної роботи, яка принесе людині задоволення, а компанії успіх на ринку, кожен працівник повинен перебувати у позитивному психологічному кліматі. Тому дослідження цієї теми серед ІТ спеціалістів є актуальним і дозволить вивести компанії ІТ бізнесу на якісно новий рівень розвитку в організації праці.

Мета: Виявити психологічні особливості емоційного вигорання у спеціалістів ІТ сфери.

Завдання дослідження:

- 1) Здійснити теоретичний аналіз підходів щодо дослідження феномену емоційного вигорання.
- 2) Проаналізувати особливості прояву емоційного вигорання у представників різних професій та його вплив на професійну діяльність особистості.
- 3) Виявити та оцінити рівень емоційного вигорання, а також виявити його особливості у спеціалістів ІТ сфери.
- 4) Розробити рекомендації щодо запобігання вигорання у спеціалістів ІТ сфери.

Об'єкт дослідження: емоційне вигорання.

Предмет дослідження: психологічні особливості емоційного вигорання спеціалістів ІТ сфери.

Для досягнення поставленої мети та завдань були використані:

- 1) **теоретичні методи:** теоретико-методологічний аналіз наукової літератури по

проблемі дослідження синдрому емоційного вигорання у спеціалістів ІТ сфери;
2) **емпіричні методи:** методики дослідження “Діагностика рівня емоційного вигорання” за В.В.Бойко; “Визначення психічного вигорання” (А.Рукавішніков); Опитувальник САН: самопочуття, активність, настроїв (В.А. Доскін, Н.А. Лаврентьева, В.Б. Шарай, М.П. Мірошніков).

Емпірична база дослідження. Дослідження проведено на вибірці 55 програмістів: 9 жінок та 46 чоловіків віком від 20 до 41 років із різним стажем, видами програмування та типом організації роботи на проекті.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного з розділів, загальних висновків, списку використаної літератури (87 найменувань, з них 32 – іноземною мовою). Повний обсяг магістерської дипломної роботи становить 140 сторінок, основний зміст роботи викладено на 106 сторінках комп’ютерного тексту. Робота містить – 18 таблиць та 4 рисунки.

Аналіз досліджень та публікацій. 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.

У країнах пострадянського простору дослідження вигорання з’являються наприкінці ХХ ст. в роботах В. В. Бойка, Н. Є. Водоп’янової та О. С. Старченково, В. Є. Орла, Т. В. Форманюк, Л. Китаєва-Смик, М. М. Скугаревської, Л. М. Карамушки і Т. В. Зайчикова, Н. Ю. Максименко та С. Д. Максименка, І. І. Галецької і М. М. Мельник.

Однак, незважаючи на велику кількість досліджень та робіт, присвячених даній проблемі, тема залишається актуальною. Також до цього часу залишається малодослідженими особливості емоційного вигорання у таких спеціалістів, як працівники ІТ-сфери, а саме у програмістів.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ

1.1. Сутність понять стресу та емоційного вигорання, його структура, характеристика та фази формування.

Останніми роками актуальними серед досліджень науковців стали проблеми, пов'язані з порушенням психічної адаптації. Це в свою чергу викликано зростанням вимог до психологічних ресурсів людини у професійній сфері. Також соціально-економічна та політична нестабільність в країні впливає на появу масових специфічних соціально-психологічних явищ, до яких можна віднести і емоційне вигорання. "Синдром вигорання" в даний час є поширеною причиною для лікарняних на роботі і, таким чином, це стає важливою темою і в економіці (на мікро- та макрорівнях), пов'язаної зі здоров'ям. На жаль, досить багато роботодавців сьогодні, а також топ-менеджмент компаній та просто керівники команд або й цілих департаментів на стратегічному рівні не розуміють важливості проблеми стресу на роботі, загального психологічного клімату у колективі та компанії, а також важливості відпочинку та відновлення.

Синдрому передують постійне перебування у стресі, коли робота потребує значної інтелектуальної концентрації, також коли потрібно весь час стежити за появою нових технологій, не виключенням є і понаднормова робота. А у сфері ІТ - це часте явище. Прийнято вважати, що з емоційним вигоранням стикаються люди, професії яких відносяться до типу "людина-людина", проте зараз досить швидко ринок праці змінюється, з'являються нові професії, старі набувають нових зон відповідальності. Разом з тим розширюється кількість

симптомів емоційного вигорання, а отже збільшується і варіативність тих спеціалістів, які можуть стикатися з цим небезпечним синдромом 21 століття.

Вигорання починається непомітно, спершу все можна віднести до звичайної втоми, але така неухважність матиме погані наслідки. А кожен хоче отримувати задоволення від роботи, бути продуктивним та працювати у комфортному середовищі. Саме тому, ми вважаємо, що у сучасному світі технологій дуже важлива психологічна робота з працівниками. Не виключенням є і IT-спеціалісти. За даними компанії HackerRank, Україна займає 11 місце серед 50 країн з найкращими розробниками програмного забезпечення в світі. Також вона посідає шосте місце в рейтингу кращих програмістів TopCoder. Згідно з Міністерством юстиції України за 2020 рік кількість IT-спеціалістів збільшилась на 16% (це плюс 29 тисяч працівників). Також зросла і кількість жінок в IT індустрії. Це означає, що кількість програмістів та інтенсивність їх роботи постійно в тренді та на високому рівні, вона є затребуваною, а отже психологічному середовищу IT світу також потрібно більше уваги [55].

У 2017 році український сайт з пошуку та підбору персоналу grc.ua провів дослідження за участі 857 респондентів з різних регіонів України. За результатами 64% українців стверджували, що перебували у стані емоційного вигорання. З них чверть респондентів вказали, що основною причиною для них є саме незадоволеність роботою. Також вагомими факторами були відсутність професійного розвитку, кар'єрного росту та відчуття безвиході у цій ситуації. На жаль, лише 5% громадян України не перебували у стані емоційного вигорання, що є дуже невтішним показником. 25% українців зазначило, що має страх втратити роботу, адже має заробляти кошти для своєї родини. А це в свою чергу додає стресу і впливає на продуктивність такої праці. Адже всі ресурси витрачаються на стабілізацію внутрішнього стану [54].

Тож емоційне вигорання – це синдром, що розвивається на фоні хронічного стресу що призводить до виснаження емоційно-енергетичних та особистісних ресурсів працюючої людини.

Існують різні визначення «вигорання» серед досліджень науковців, проте більшість розглядає його (у загальному вигляді) як довгострокову стресову реакцію чи синдром, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Але момент, коли професійний стрес набуває значних обсягів та впливу на особистість і вже наслідки від нього можна називати вигоранням, ясно не окреслений. Тому, спочатку варто описати, що таке стрес та його причини виникнення.

Термін «стрес» включає в себе достатньо велике коло явищ, які насамперед пов'язані із його формуванням, особливостями розвитку, проявами та наслідками. У зв'язку з таким широким набором та неоднозначністю, у сам термін вкладають різне значення. Вивченням поняття «стрес» займаються різні науки, такі як: психологія, фізіологія, медицина тощо. В перекладі з англійської слово стрес перекладається як «напруга», і досить часто ним характеризують багато різних станів людини, які вона може переживати під тиском різних зовнішніх або внутрішніх обставин. Вперше поняття «стрес» було запропоновано канадським фізіологом Г. Сельє, який вважається засновником та «батьком» теорії стресів. Він розглядав стрес, як фізіологічну реакцію організму, яка виникає у результаті впливу фізичних, хімічних або органічних факторів. Ганзен В. А. дає таке визначення стресу – це полідетермінована, інтегрована якість особистості, цілісна реакція особистості на зовнішні та внутрішні стимули, що спрямована на досягнення корисного результату [12]. Олександровський Ю. А. визначає емоційний (психологічний) стрес як напругу бар'єру психічної адаптації у складних умовах діяльності, а патологічні наслідки стресу пов'язував з проривом цього бар'єру [1]. Ващенко І. В. та Антонова О. Г., вказують, що стрес – це нормальна психологічна реакція людини на незвичайну ситуацію, яка виконує функцію самозбереження й дозволяє сконцентрувати всю увагу на реальній небезпеці, мобілізуватися й підготуватися до дій щодо її запобігання [8].

Стрессова реакція особистості розглядалась американським психологом Р.Лазарусом як результат розбіжностей між тим, якими ресурсами володіє

індивід та обставинами, що висуває навколишнє середовище. Відповідно до цієї теорії організм людини завжди перебуває в енергійному стані, очікуванні змін та постійному оцінюванні навколишніх подій та обставин. Таким чином, стрес є «динамічним процесом, а не статичним явищем». І його виникнення залежить як «від мінливого оточуючого середовища, так і від індивідуально-психологічних особливостей» [25].

Пізніше це визначення було також уточнено автором: психологічний стрес почав ідентифікуватись не тільки як реакція, але і як процес, в якому вимоги навколишнього середовища розглядаються особистістю, зважаючи на її ресурси і ймовірність вирішити проблемну ситуацію, що виникає. Це, в свою чергу, визначає індивідуальні реакції людей на стресові ситуації [25].

Також в літературі крім терміну “психологічний стрес” існують поняття “емоційний стрес” та “психоемоційний стрес”. Так як в склад цього терміну включають як емоційні і поведінкові реакції на зовнішній вплив, так і фізіологічні механізми, що закладені в їх основі. Спершу вважалося, що тільки негативні реакції мають місце. Проте пізніше вияснилось, що неочікувані та сильні позитивні події, також викликають схожу реакцію в особистості. Відповідно після цього під “емоційним стресом” стали розуміти широкий спектр психологічних явищ, як позитивного, так і негативного характеру [53].

За деякими оцінками західних спеціалістів, близько 70% хвороб викликані впливом стресу на людину. Особливо порушується робота серцево-судинної системи, шлунково-кишкового тракту, формуються неврози. І основними причинами цих порушень стають емоційні напруження, міжособистісні конфлікти в сім’ї та деструктивні стосунки на роботі з колегами та керівництвом. Також останні дослідження показали, що втрата працездатності частіше відбувається по причині емоційних проблем, аніж фізичних.

Важливо відзначити, що емоційний стрес може спостерігатися у людей та тварин, а психологічний стрес може бути тільки у людини, з її розвинутою психікою. Також при емоційному стресі переважає вираженість емоційних

реакцій, в той час, як психологічний стрес має більше когнітивних складових (аналіз ситуації, оцінка ресурсів та побудова прогнозу на майбутнє щодо можливих подій та розвитку ситуацій). І врешті, термін “психологічний стрес” частіше використовується психологами, а “емоційний стрес” - фізіологами.

Ю. Щербатих зазначає, що психологічний стрес має важливу особливість. Він запускається не тільки після того, як стресова подія мала місце, але і тоді, коли суб'єкт тільки думає про можливість настання такої події. Відповідно часто індивід боїться подій, які не наступили і ймовірно можуть не наступити [53]. В результаті буває так, що у співробітника, в якого погані стосунки з колегами чи керівництвом, думка про те, що потрібно обговорювати робочі питання може викликати більший стрес, ніж сама зустріч і обговорення. Робимо висновок, що маючи часту негативну реакцію менеджментом щодо дій своїх підлеглих чи співробітників щодо інших членів команди форму стереотипну негативну реакцію. Людина починає постійно боятися і відчувати стресове навантаження від однієї лише думки про робочі питання чи робочу атмосферу. Саме тому запустити стресову реакцію на роботі дуже просто, а змінити ситуацію на краще може зайняти місяці або й роки. В цей час, спеціалісти, перебуваючи в таких умовах, поступово втрачають свою працездатність і ймовірно вирішують йти шукати інше місце роботи або й узагалі брати перерву у професійній діяльності. Сьогодні таке негативне явище називають “емоційним вигоранням”, що має свою історію та особливості, причини виникнення та наслідки [53].

Звичайно існують суб'єктивні фактори, що впливають на рівень емоційного стресу. Згадаємо також і теорію оптимізму Мартіна Селігмана. В ній зазначається, що суть оптимізму полягає в особливому стилі пояснення причин невдач або успіхів. Оптимістичні люди схильні думати, що невдачі по своїй природі є випадковим збігом обставин в певній точці простору в певний момент часу. А успіхи вони зазвичай вважають особистою заслугою і схильні розглядати їх як те, що трапляється майже завжди і майже скрізь і саме з ними. Саме через стиль атрибуції «просівається» досвід невдач. У разі оптимістичної

атрибуції значення цього досвіду применшується, у разі песимізму - перебільшується. Те ж маємо і при ситуації з рівнем стресу. Мотивація, установки та очікування людини, її загальне відношення до життя формує певне мислення, що в свою чергу може виступати якісним підґрунтям для стресу або ж навпаки впливати і зменшувати його.

Важливим окремим напрямом дослідження є проблема професійного стресу. Професійний стрес являє собою багатомірний феномен, що виражається у фізіологічних і психологічних реакціях на складну професійну ситуацію. Зростання інтересу до професійних стресів останнім часом не випадкове, тому що їхні негативні наслідки впливають не тільки на психічне і фізичне здоров'я окремого працівника, але і на організаційне середовище й ефективність організації в цілому.

Професійний стрес – це багатоплановий феномен, сукупність фізіологічних і психологічних реакцій суб'єктів трудових відносин на складну професійну ситуацію [26].

Отже, виникнення стресу залежить як від перемінливого навколишнього середовища, так і від внутрішніх індивідуальних особливостей людини. Можна сказати, що професійний стрес є феноменом, що безпосередньо має вплив на фінансове і соціально-психологічне здоров'я компанії і стан її «людського капіталу».

Уперше термін «вигорання» був введений американським психіатром Х. Дж. Фреденбергером у 1974 році для характеристики психічного стану здорових людей, що знаходяться в постійному інтенсивному спілкуванні з людьми (клієнтами, колегами) для надання їм професійної допомоги. Спочатку під «вигоранням» розумівся стан знемоги з відчуттям власної марності, потім воно стало вже багатокомпонентним, і тоді, на думку Є.П.Ільїна, це почало викликати певні складнощі в його вивченні.

У дослідженнях науковців зустрічається також і термін професійного вигорання. Професійне вигорання — це повне виснаження розумових, емоційних та енергетичних ресурсів людини, яке розвивається на фоні

сильного та довготривалого інтенсивного стресу в роботі. Воно виявляється у повній втраті інтересу до власної професійної діяльності, гордості за вже пройдені сходинки в кар'єрі чи набутих навичках, а також з'являється відчуття непотрібності та безпорадності у майбутньому в даній професійній сфері. Якщо почуття задоволення від добре виконаної роботи або досягнень на роботі буде ставати все меншим, а бажання покинути позицію чи компанію буде стрімко збільшуватися, тоді можемо говорити про те, що фахівець зіштовхнувся із синдромом 21 століття.

К. Маслач, професор Каліфорнійського університету, вважається однією з найперших та найвідоміших дослідників феномену емоційного вигорання. Вона має таке визначення для емоційного вигорання – це «синдром фізичного й емоційного виснаження, включаючи розвиток негативної самооцінки, негативного відношення до роботи і втрату розуміння і співчуття стосовно іншої людини»; це «не утрата творчого потенціалу, не реакція на нудьгу, а реакція виснаження, що виникає на тлі стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням» [44]. Також дослідниця ототожнює емоційне вигорання із такою дефініцією як “професійне вигорання”.

Варто також згадати і про використання терміну професійне вигорання іншими авторами сучасності. Вони використовують терміни «професійне вигорання» і «емоційне вигорання», які вважаються синонімами терміну «психічне вигорання». Даною проблематикою займалися Герберт Фрейденбергер та Едвард Морроу.

Науковці розглядають термін “емоційне вигорання” як синдром, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням, а також описується втратою особистістю розуміння і співчуття по відношенню до колег по роботі, розвитком низької самооцінки та негативного ставлення до своєї роботи. У зв'язку з цим синдром емоційного вигорання К.Маслач запропонувала в подальшому означувати через поняття “професійне вигорання”. Відповідно це в розрізі особистості, яка має роботу. Якщо ні, тоді матиме місце емоційне вигорання, якщо у суб'єкта, що знаходиться у

соціальному середовищі, буде постійний та тривалий стрес середньої інтенсивності. Можна сказати, що розглядаючи спеціаліста, який вісім годин кожного дня проводить на роботі (а це приблизно половина активного денного часу людини), тоді емоційне вигорання та професійне вигорання можна не розділяти.

Варто відзначити, що професійне вигорання та емоційне це синоніми, оскільки сам термін “емоційне вигорання” з’явився у професійній сфері. Але можна припустити, що емоційне вигорання – ширше поняття, тобто результат тривалої дії стресових факторів, що пов’язані зі спілкуванням і напруженими ситуаціями на роботі та в особистому житті.

У літературі з психології у 1974 році з’явився термін «професійне вигорання». Його спершу використовували для характеристики психічного стану здорових людей, які перебувають в інтенсивному комунікаційному контакті з пацієнтами, клієнтами і, відповідно, постійно перебувають в емоційному стресовому середовищі під час того, як надають професійну допомогу у своїй роботі. Сьогодні цей термін вже діагностований у Міжнародному статистичному класифікаторі захворювань та проблем здоров’я.

У 1981 році відомий дослідник проблеми професійного вигорання Едвард Морроу запропонував досить оригінальний термін. Він відображає внутрішній психічний стан працівника, який піддається тривалому дистресовому впливу - «запах палаючої психологічної проводки». Він також розглядав поняття “професійного вигорання”, а не “емоційного вигорання”.

Таким чином, можемо стверджувати, що синдром вигорання розвивається як відповідь на стресову реакцію, що виникає внаслідок довготривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Воно розвивається в результаті внутрішнього нагромадження негативних емоцій без відповідної "розрядки" або "звільнення" від них. Відповідно емоційне вигорання можна назвати дистресом або третьою стадією загального адаптаційного синдрому - стадія виснаження.

Згідно М. Буріш «Вигорання – психологічний термін, який позначає симптомокомплекс наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи» [58, с. 24]. В.В. Бойко дає наступне визначення терміна: «Професійне вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючого впливу» [5, с. 137]. Варто звернути увагу, що дослідник також і ототожнює у своїх роботах поняття емоційного та професійного вигорання.

Тож емоційне вигорання – це синдром, який розвивається під впливом хронічного стресу і постійного навантаження, що призводить до виснаження емоційно-енергетичних та особистісних ресурсів людини. Емоційне вигорання виникає в результаті накопичення негативних емоцій без їх систематичного «вивільнення». А синдром «професійного вигорання» - один із проявів стресу, з яким стикається людина у власній професійній діяльності [36]. Тому можемо розуміти обидва визначення однаково, відповідно до сфери його використання.

Вигорання – процес, який відбувається дуже повільно. Автори, що займались дослідженнями, такі як К.Маслач, В. В. Бойко, Н. Є. Водоп'янова та інші узагальнюють таку періодизацію:

- I стадія триває 3-5 років;
- II стадія 5-15 років;
- III стадія від 10 до 20 років;

Узагальнення багатьох визначень вигорання свідчить, що термін “емоційне вигорання” розглядається науковцями (Х. Маслач, С. Джексон) як синдром фізичного та емоційного виснаження, що виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням, а також описується втратою особистістю позитивних почуттів, розуміння і співчуття по відношенню до суб'єктів діяльності та колег по роботі, розвитком низької самооцінки та негативного ставлення до своєї роботи.

Так як вигорання є результатом постійних стресів, потрібно також навести відмінність між ними. Стрес включає в себе занадто багато всього (емоції,

почуття, енергія, настрій), в той час як вигорання навпаки, означає "нічого" (відносно того ж самого набору). Переживати вигорання означає відчувати порожність, внутрішню безресурсність. Люди, які відчувають, що вигоріли, часто переживають стан безнадії щодо позитивних змін в житті. Базову різницю між стресом та емоційним вигоранням наведено у Таблиці 1.1 із зазначенням особливостей прояву в особистості.

Таблиця 1.1 Різниця між стресом та синдромом емоційного вигорання

Стрес	Емоційне вигорання
Характеризується гіпер-навантаженням	Уникання навантаження
Емоції гіперактивні	Емоції притупляються
Продукує терміновість і гіперактивність у роботі	Продукує безпорадність і безнадійність
Приводить до відчуття тривоги	Приводить до пригніченості і депресії
Втрата енергії	Втрата мотивації, ідеалів і сподівання
Найбільша шкода на фізичному рівні	Найбільша шкода на емоційному рівні
Може призвести до передчасної смерті	Може призвести до втрати почуття цінності життя

Сьогодні у психологічній науці дослідники (Х. Маслач, В.Бойко, Е.Хартман, Н.Водоп'янова) схиляються до виділення трьох основних ознак емоційного вигорання особистості, нижче подано цитати з джерела [10]:

1) «виснаження – основна складова емоційного вигорання, що виявляється у відчутті частоті сильної напруги та вичерпанні фізичних та емоційних ресурсів, відчуття пониженої емоційної рівноваги; характеризується почуттям частоті втомлюваності, яке не зникає навіть після нічного сну (під час відпочинку ці явища зменшуються, але коли людина повертається до звичних робочих ситуацій – вони знову відновлюються);»;

2) «особистісна відстороненість (деперсоналізація) – характеризується як негативне, байдуже або й цинічне ставлення спеціаліста до своїх колег по роботі, партнерів та інших суб'єктів професійних відносин. При підвищеному рівні люди починають сприйматися на рівні неживих предметів, а сама їх присутність стає неприємною та починає дратувати; крайній прояв деперсоналізації – відсутність емоційної реакції як на позитивні, так і на

негативні ситуації на роботі, професійна повсякденна діяльність перестав цікавити»;

3) «відчуття втрати власної ефективності (заниження особистісних досягнень) – проявляється у виникненні почуття незадоволеності собою та виконуваної роботи, негативному самосприйнятті у професійному плані, відсутність бачення перспектив у подальшому професійному зростанні».

Науковиця Дарка Озерна пише, що термін “вигоріти” (тобто емоційно виснажитися) придумав ще Шекспір, історії про емоційну втому людей описані в Біблії, романах Т. Манна. Авторка зазначає, що на сьогодні вигорання - це не психічний розлад і не хвороба, тому стикнувшись з ним, вам не дають лікарняного в Україні та не дозволять офіційно не працювати до повного відновлення [37].

Разом з тим емоційне вигорання все ж офіційно визнали хронічним захворюванням, а Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) включила цей розлад до переліку Міжнародної класифікації захворювань у травні 2019 року. Таке рішення ухвалили під час 72-ї сесії Генеральної Асамблеї охорони здоров'я. Проте сам документ набуде чинності з 1 січня 2022 року. І вже з 2022 року медичні заклади і страхові компанії вважатимуть легітимним надати послуги, що пов'язані із лікуванням симптомів емоційного “вигорання” та покриття відповідних витрат. ВООЗ, в свою чергу, описує розлад як "хронічний стрес на робочому місці, з яким своєчасно не впоралися". Згідно з ВООЗ, емоційне вигорання слід асоціювати виключно з професійною діяльністю. Також пізніше ВООЗ уточнили, що «Емоційне вигорання» включене до 11-го перегляду Міжнародної класифікації хвороб (ICD-11) як професійне явище. Воно не класифіковане як хвороба». А розлади, що пов'язані зі стресом, тривогою чи страхом, належать до іншої категорії захворювань.

Також цікавим є факт, що у 2016 році Бельгія однією з перших країн визнала вигорання професійною травмою. Також у деяких європейських країнах, вигорання є причиною, щоб отримати лікарняний, який буде

оплачуватися. У Голландії, наприклад, вигорання включено в довідники, за якими медичний персонал навчається його діагностиці та лікуванню [78].

Отже, емоційне вигорання – один із проявів стресу, з яким стикається людина у професійній діяльності. Тому професійне вигорання та емоційне це синоніми, оскільки сам термін “емоційне вигорання” з’явився у професійній сфері. Цей термін – загальна назва наслідків тривалого робочого стресу. Так як результати сучасних досліджень показали, що «емоційне вигорання» можна відрізнити від інших форм стресу як концептуально, так і емпірично, то і виникла потреба у подальших та постійних наукових дослідженнях синдрому 21 століття.

1.2. Причини та симптоми синдрому емоційного вигорання.

До розвитку синдрому емоційного вигорання призводить зниження внутрішньоособистісних ресурсів, а також психосоматичні порушення. Усе це може бути спричинене різного роду переживаннями: як от почуття власної неспроможності, втрата значущих життєвих орієнтирів, почуття професійної байдужості або розуміння, що сил однієї людини часто буває недостатньо, щоб змінити хід історії.

Варто зазначити, що емоційне вигорання найчастіше зустрічається у представників професій типу “людина-людина”. Адже такі професії мають у собі високий показник соціальної насиченості як самого процесу, так і результатів діяльності фахівця, а також наявність більшої кількості стрес-факторів (вираженої значним емоційним навантаженням, високою інтенсивністю і тривалістю контактів з людьми та ін.).

Емоційне вигорання з’являється поступово. Його розвиток спричиняється особливостями впливу набору факторів на організм і психіку людини, а це в свою чергу обумовлює формування і прояв механізмів психофізіологічної регуляції функціональних процесів та поведінки. До таких факторів відносять і

зовнішні впливи, які викликаються особливостями діяльності (засоби, умови і зміст організації діяльності), а також і індивідуальні характеристики фізіологічних, біохімічних процесів в організмі людини, психологічні і професійні якості, що відображають специфіку робочого процесу та особистості фахівця-спеціаліста [3, с. 202].

Г. Фрейденбергер у своїй книзі 1974 року "Burnout: The High Cost of High Achievement / Вигорання: висока ціна високих досягнень" написав: «Кожен працівник усвідомлює, що стрес може стати вогнем радості від роботи, яка виконується. Але якщо у працівника не вистачає ресурсів для управління і контролю над цим вогнем він може "згоріти"...». Саме він став першим дослідником, який опублікував в науковому журналі дослідження цього синдрому. Робота була написана на основі його спостережень добровольців (в тому числі і його самого) в безкоштовній клініці для наркоманів [63]. Він характеризував вигорання як сукупність симптомів, що включає в себе виснаження, викликане надмірними потребами в роботі, а також фізичні симптоми, такі як головний біль і безсоння, "швидкість наростання гніву" і замкнутість мислення. Він зауважив, що вигорівший працівник "виглядає, діє і здається пригніченим".

Термін «burnout» (випалена вщент) був введений для опису «душевного надлому» у цілком здорових людей, професійна діяльність яких пов'язана з інтенсивним і тісними стосунками з людьми. З 1974 року, відколи Г.Фрейденбергер вперше описав синдром, світ дуже сильно змінився, а відповідно сьогодні з цим станом стикається все більше представників вже різноманітних професій і навіть школярі.

Саме ж емоційне вигорання - це багатокomпонентний синдром, що викликає досить глибокі зміни в психологічному та фізіологічному здоров'ї людини, а також в її соціальній адаптації. Вигорання може призводити до втрати працездатності, разом з тим приносити негатив та руйнувати і особисте життя людини. Ігнорування емоційного вигорання веде до серйозних проблем зі здоров'ям - як розумових, так і тілесних.

Серед симптомів емоційного вигорання є: емоційне і фізичне виснаження, заглиблення у себе, цинізм, зниження самооцінки, втрата професійної компетентності і персональних досягнень, втрата радості по відношенню до життя, криза сенсу існування. Чим більше ознак і чим яскравіше вони виражені у людини, тим серйознішою є ситуація.

Розглянемо детальніше симптоми емоційного вигорання та його розвиток. Згідно з поглядами Герберта Фрейденберґера та Гейла Нортон у журналі *Scientific American* Хамза Хан описав 12-ступінчасту модель вигорання. Нижче подано етапи, що були описані вченими.

1) Бажання довести свою значимість: демонстрація нав'язливої цінності; прагнення бути кращим співробітником, з ентузіазмом, та готовністю брати на себе відповідальність. На цьому етапі проблем як таких ще немає, проте тут вже людиною рухає ідеалізм, бажання присвятити себе ідеї. Людина часто висуває до себе занадто високі вимоги, та прагнучи їм догодити ступає на першу сходинку вигорання.

2) Працьовитість: нездатність переключатися. Фахівець перебуває у постійному захопленні роботою, пропускає мимо та не вирішує конфлікти з колегами, друзями чи домашніми. З часом взагалі перестає сприймати факт існування проблем, вони витісняються з його реальності.

3) Нехтування власними потребами: непостійний сон, порушення режиму харчування, відсутність соціальної взаємодії. Людина продовжує позитивно ставитися до обраної діяльності, може бути досить змотивованою. Проте несвідомо або свідомо спеціаліст починає нехтувати собою, переоцінюючи власну межу міцності та витримки. Починає приділяти собі менше часу, перестає займатися спортом, мало відпочиває та проводить час з користю для внутрішнього світу.

4) Перенесення конфліктів: проблеми виходять назовні; фахівці можуть відчувати загрозу, паніку і нервозність. Вони повністю розчиняються у роботі, стають її частиною. На цій четвертій стадії людина стає схожа на робота, що машинально виконує свою роботу.

5) Перегляд цінностей: тут починається вигорання, спотворюються цінності, професійна діяльність починає приносити менше задоволення, а продуктивність падає. Друзі і сім'я відходять на задній план, хобі перестає приносити радість та взагалі зникає з життя людини.

6) Відмова від виникаючих проблем: нетерпимість; сприйняття колег як дурних, ледачих, вимогливих або недисциплінованих; більш невірноважені соціальні контакти; цинізм, агресивність; проблеми розглядаються як викликані тиском часу і роботою, а не змінами в житті. З'являється втома, відчуття браку сил до кінця робочого дня, сонливість або безсоння. Людина дистанціюється від інших та втрачає здатність комусь співчувати, знижується емпатія.

7) Абстрагування: соціальне життя стає практично відсутнім, з'являється бажання полегшити стрес алкоголем чи наркотиками. Надмірна робота призводить до зниження імунітету та пригніченості. Стан байдужості та апатії набуває хронічного характеру.

8) Дивні поведінкові зміни: зміни в поведінці очевидні; за людину починають переживати друзі і сім'я. Це останній етап, коли людина ще власними силами може зберегти здоров'я та зупинити розвиток синдрому. До всього вищеперерахованого додається постійне почуття тривоги, а також з'являється внутрішня спустошеність та втрачається розуміння власного сенсу життя. У людини падає самооцінка, вона починає негативно оцінювати власні професійні досягнення та успіхи. На фоні цього починає зникати мотивація, фахівець прагне зняти з себе відповідальність та обмежити свої обов'язки по відношенню до інших.

9) Деперсоналізація: людина перестає вважати себе та оточуючих цінними і перестає сприймати власні потреби. Спеціаліст повністю втрачає здатність радіти життю, все починає викликати роздратування. Це крок у депресію, коли людина починає відсторонюватися від подій, що відбуваються навколо.

10) Внутрішня порожнеча: якщо людина не зупинилась на попередніх стадіях, тоді з'являється відчуття порожнечі всередині, часті емоційні зриви. Людина стає абсолютно непрацездатною, починає фізично нездужати.

11) Депресія: почуття втрати себе і невпевненості, виснаження, майбутнє - похмуре і темне. Тут людина вже не в змозі самостійно повернутися до нормального життя і допомога професіонала просто необхідна.

12) Синдром вигорання: може включати в себе повний психічний і фізичний колапс; час для повної медичної допомоги. Людина знаходиться у розпачі, присутні суїцидальні думки. Звісно працювати далі людина вже не в змозі. Проте і наслідки вигорання самі по собі вже не пройдуть. Людина змушена буде лікуватися як фізично так і психологічно (у лікарів та психотерапевтів).

Як ми бачимо, симптоми вигорання варіюються від легкої, але тривожної поведінки, з яким фахівці, ймовірно, стикаються щодня на роботі (сприймаючи колег як циніків) до повного колапсу. Звісно, хочеться уникнути більш важких симптомів, але проблема в тому, що тоді обов'язково потрібно звернути увагу і на менш помітні симптоми та усунути їх одразу, а не ігнорувати їх як неминучу частину важкого професійного життя [83].

Базуючись на дослідженнях багатьох авторів, зокрема і на 12-ступінчатій моделі синдрому вигорання, можна виділити певні симптоми емоційного вигорання. П.Сидоров та О.Матвієнко у 2005 році розподілили їх по групах [30, 45].

Перша група: психофізичні симптоми

- почуття постійної втоми не лише вечорами, але і вранці, відразу після сну;
- відчуття емоційного і фізичного виснаження;
- апатія - відсутність реакції цікавості на чинник новизни або реакції страху на небезпечну ситуацію;
- загальна астенизація (слабкість, зниження активності та енергії, погіршення біохімії крові і гормональних показників);

- часті безпричинні головні болі; постійні розлади шлунково-кишкового тракту;

- різка втрата або різке збільшення ваги;

- повне або часткове безсоння;

- постійна загальмованість, сонливість і бажання спати протягом всього дня;

- задишка або порушення дихання при фізичному або емоційному навантаженнях;

- помітне зниження зовнішньої і внутрішньої сенсорної чутливості: погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх, тілесних відчуттів.

Друга група: соціально-психологічні симптоми

- байдужість, нудьга, пасивність і депресія (відчуття пригніченості);

- підвищена дратівливість на незначні, дрібні події;

- часті нервові зриви (спалаху невмотивованого гніву або відмови від спілкування, відхід у себе);

- постійне безпричинне переживання негативних емоцій (почуття провини, образи, сорому, підозрілості, скутість);

- почуття неусвідомленої підвищеної тривожності (відчуття, що «щось не так, як треба»);

- почуття гіпервідповідальності і постійне почуття страху, що «не вийде» або «я не впораюся»;

- загальна негативна установка на життєві і професійні перспективи (по типу «як не старайся, все одно нічого не вийде»).

Третя група: поведінкові симптоми

- відчуття, що робота стає все важче і важче, і виконувати її - все складніше;

- людина помітно змінює свій робочий режим (працює більше 45 годин на тиждень);

- постійно, без необхідності, бере роботу додому, але вдома її не робить;

- не може приймати рішення;
- почуття непотрібності, невіра в покращення, зниження ентузіазму по відношенню до роботи, байдужість до результатів;
- невиконання важливих, пріоритетних завдань і «застрявання» на дрібних деталях, трата більшої частини робочого часу на виконання автоматичних і елементарних дій;
- дистанційованість від співробітників і людей, підвищення імпульсивності;
- зловживання алкоголем, різке зростання викурених за день цигарок, застосування наркотичних засобів.

Четверта група: когнітивні симптоми

- зниження інтересу до нових теорій і ідей, альтернативних підходів;
- нудьга, туга, апатія, зниження інтересу до життя;
- перевагу людина надає стандартним шаблонам, рутині, ніж творчому підходу;
- цинізм або байдужість;
- низька участь або відмова від участі в розвиваючих експериментах - тренінгах, освіті, самоосвіті;
- формальне виконання роботи.

П'ята група: соціальні симптоми

- низька соціальна активність;
- зниження інтересу до дозвілля, захоплень;
- соціальні контакти обмежуються роботою;
- мізерні відносини на роботі і вдома;
- відчуття ізоляції, нерозуміння інших і іншими;
- відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, друзів, колег.

Варто пам'ятати, що вигорання - це досить "заразне" явище. Воно може швидко поширюватися серед співробітників. Спеціалісти-працівники компанії, які піддалися впливу професійного вигорання, швидко стають песимістами, циніками та постійно перебувають у поганому настрої. У комбінації з

постійною взаємодією з іншими спеціалістами, які також працюють під впливом тих же подразників і стресу, вже вигорівші працівники швидко можуть перетворити цілу команду чи департамент у підрозділ вигорівших та незадоволених.

Спершу під вигоранням мали на увазі лише стан людини, коли вона повністю виснажилась і відчуває себе непотрібною. Проте це звісно ж не давало чіткого розуміння природи явища, що його спричиняє, а також були складнощі з детальним емпіричним описом, адже не було відповідного інструментарію, що міг би дати оцінку синдрому. Якщо аналізувати літературу закордонних дослідників, то можна виділити два основні підходи до визначення стадії емоційного вигорання та його симптоматики: процесуальний та результативний. Дослідники, що представляють перший підхід, розглядають вигорання як процес, який обов'язково складається з конкретних послідовних фаз. А представники другого підходу у поняття емоційного вигорання вкладають розуміння його як конкретного стану, що включає в себе набір стабільних та конкретних елементів.

На сьогодні відомо декілька моделей, що відносяться до результативного підходу. За науковцями Пайнсоном і Аронсоном можна охарактеризувати першу модель - однофакторну модель емоційного вигорання. Відносно неї, емоційне вигорання - це стан фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях. Головною причиною тут буде саме виснаження, а інші причини - прояв дисгармонії переживань та поведінки - це вже наслідки. Наступною є двофакторна модель, її розробили Д. Дирендонк, В. Шауфели, Х. Сиксма. За нею синдром вигорання це двовимірна система, що включає в себе виснаження та деперсоналізацію. Перший компонент, його ще називають "афективним", відповідає саме за скарги на здоров'я (фізичне та психологічне), емоційне виснаження та нервові напруження. А деперсоналізація - це вже зміна відношення, до себе як до особистості та до колег на роботі чи клієнтів (пацієнтів, учнів, замовників і тд).

Зазначені дві моделі визначення синдрому емоційного вигорання не були достатньо повними та не давали повну картину усього спектра симптомів синдрому. Відповідно з'явилася трифакторна модель. Дана концепція була розроблена американськими дослідниками К.Маслач та С.Джексоном. Вона і стала найбільш поширеною для подальшого вивчення та розробки методик вимірювання та профілактичних заходів. К.Маслач та С.Джексон вважають, що емоційне вигорання - це така собі відповідь-реакція організму людини на тривалі професійні стреси, що спричинені міжособистісними стосунками, комунікаціями. Відповідно до цієї моделі синдром має три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень. Емоційне виснаження характеризується як відчуття емоційного перевантаження, внутрішньої спустошеності та вичерпаності власних емоційних ресурсів. Людина починає розуміти, що вже не може працювати з тією ж продуктивністю, в неї зникає інтерес до вирішення професійних завдань та знижується генерація нових ідей та альтернатив, необхідних для роботи. Саме в цьому стані людина починає відчувати притуплення емоцій. Наступним компонентом виступає деперсоналізація, саме тоді фахівець починає розвивати в собі цинічне, негативне та байдуже ставлення до колег по команді, клієнтів чи інших суб'єктів, з якими здійснюється діяльність повсякденно. Все спілкування з ними стає формальним, все частіше з'являються спалахи агресії, а також нетипова поведінка, що призводить до конфліктних ситуацій (за даними дослідниць Т.В.Чернікової та В.В.Болучевської, оцінка по шкалі деперсоналізації прямо корелює з установками на владу та егоїзм). Якщо розглядати цей аспект у розрізі діяльності програмістів, то іншими словами розробник намагається підлаштувати під себе замовника (для якого він пише код), перестає цікавитися його вимогами та розглядає проект вже виключно як джерело задоволення своїх матеріальних потреб (зарплата та премії) [50].

Редукція особистих досягнень відображається у зниженні відчуття власної професійної компетентності та постійній незадоволеності собою, з'являється негативне сприйняття себе як професіонала та особистості. Відповідно у

людини з часом падає мотивація, з'являється відчуття неспроможності та розвивається байдужість до роботи та професійних викликів. А так як люди з низькою самооцінкою справляються із стресом гірше, ніж люди з високою самооцінкою, то відповідно утворюється замкнене коло: коли самооцінка падає, а новий стрес людина вже не може долати з гідністю, їй потрібна допомога.

Важливим буде зауваження, що саме дослідники К.Маслач та С.Джексон, а також інші їхні колеги, робили акцент саме на професійному характері синдрому емоційного вигорання. Вони розглядали його як результат професійних проблем, а не психологічних зрушень людини.

Наступною є чотирифакторна модель (за Firth, Mims, Iwanicki, Schwab). В цій моделі емоційного вигорання один із елементів (емоційне виснаження, деперсоналізація або редукція особистих досягнень) розділяють на два окремі фактори. Наприклад, якщо це деперсоналізація, то вона буде пов'язана і з роботою, і з особистим життям відповідно [38].

Німецький дослідник та психолог Матіаш Буріш у своїй концепції чітко представив процесуальний характер синдрому емоційного вигорання. У своїй книзі "Das Burnout-Syndrom" він описав, що вигорання проходить 6 фаз розвитку. А саме: попереджаючу, фазу зниження рівня власної участі, фазу емоційних реакцій, фазу деструктивної поведінки, фазу психосоматичних реакцій та фазу розчарування. Основний вагомий фактор вигорання, як і в попередній концепції, пов'язаний із суперечностями між ступенем залученості у роботу та отримуваною від неї віддачею [60].

Якщо говорити про вітчизняних дослідників, то процесуальна концепція вигорання охарактеризована у роботі В.В.Бойка. Він описує її відповідно до основних стадій стресу (за концепцією Г.Сельє). Відповідно до Г.Сельє, емоційне вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту в формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибрані психотравмуючі чинники. Емоційне вигорання Бойко характеризує як набутий дисфункціональний стереотип емоційної поведінки (часто

професійної), цей стереотип складається під впливом комплексу внутрішніх та зовнішніх факторів [5].

За концепцією Бойко вигорання відбувається у три фази: напруження, опору, виснаження. Для першого етапу характерні зниження настрою, дратівливість та депресивна поведінка. У другій фазі в людини спостерігається прагнення уникати впливу емоційних подразників, обмежується власне емоційне реагування на зовнішні впливи. У результаті такої “економії емоцій” спілкування з колегами стає дуже поверховим та формальним, а з часом взаємодії і з іншими людьми в особистому житті стають також вибірковими та регламентованими. На останньому етапі підвищується рівень тривоги, з’являються ознаки порушення психічної діяльності. З’являються суттєві проблеми зі здоров’ям: серцево-судинні проблеми, порушення роботи інших систем.

Дослідник П.І. Сидоров синдром емоційного вигорання описує як процес поступового зниження, а потім і втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, і це в свою чергу проявляється в симптомах емоційного, розумового виснаження, фізичної недуги, особистої відстороненості та зниження задоволення від здійснення трудової діяльності [45, ст.156-158].

Тобто, якщо виходити з процесуального підходу, то емоційне вигорання - це процес, що починається з напруження, потім на основі розбіжностей між внутрішніми цінностями, бажаннями, ідеалами та вимогами реальності у житті, проходячи ряд стадій, формується у тривалий стрес. Тобто це певна форма професійної деформації особистості, яка негативно відображається на психічному та фізичному здоров’ї особистості. А у результаті негативно впливає і на продуктивність праці та взаємовідносини на роботі та вдома.

У зв’язку з тим, що у сучасних умовах світу емоційне вигорання в загальному трактується як довготривала стресова ситуація, що виникає через велику кількість постійних стресових факторів середньої інтенсивності, то багато авторів прирівнюють поняття “емоційне вигорання” та “професійне

вигорання”. Це дозволяє розглядати даний синдром в аспекті деформації особистості професіонала під впливом тривалості його професійного стажу.

За П.І. Сидоровим, головною причиною емоційного вигорання виступає психологічна перевтома. Коли внутрішні та зовнішні чинники тривалий час переважають над внутрішніми та зовнішніми ресурсами особистості, то у людини порушується стан рівноваги, а це в свою чергу призводить до емоційного вигорання [45, ст.162].

Отже, емоційне вигорання - це такий синдром, що не настає в одну хвилину, а розвивається поступово. За К. Маслач (1982 рік) він проходить поетапно три стадії [67]. Можна сказати, що це є три кроки до досягнення професійної байдужості та непридатності.

Перша стадія характеризується наступним:

- з'являється притуплення емоцій, згладжується гострота відчуттів та важливість переживань; з'являються думки, що поки все нормально, але немає відчуття повноти від життя;

- зменшується частота виникнення позитивних емоцій, з'являється певна відстороненість у взаємовідносинах із членами родини;

- в кінці кожного дня часто виникає почуття незадоволеності собою; вдома досить часто не хочеться спілкуватись, а скоріше просто побути на самоті.

На другій стадії з'являється наступне:

- виникають перші непорозуміння, конфлікти з членами команди, партнерами по бізнесу, у голосі з'являється відчутна неповага при розмові з ними або про них;

- все частіше у розмовах з колегами з інших команд або відділів поступово проявляється неприязнь та антипатія, що може переходити у спалахи роздратування.

На третій стадії:

- дуже стираються усталені уявлення про цінності та норми життя, емоційність з сприйнятті ситуацій стає дуже однаково ніякою, людина стає байдужою навіть до власного життя;

- за інерцією людина може ще певний час зберігати таку маску впевненості та респектабельності, проте у неї вже немає того попереднього інтересу до справи.

Як не дивно, головним фактором, що призводить до емоційного вигорання, є надмірна залученість у роботу, а особливо на перших етапах. Людина починає витрачати багато сил там, де ще потрібно зберігати енергію. Відповідно, можна зробити висновок, що найчастіше вигорають найкращі працівники. Саме вони повністю віддаються своїй роботі, лояльні до організації, в якій працюють, прагнуть досягти максимального результату, виконати свої обов'язки якнайкраще. При цьому у них є схильність до жертвенної поведінки, вони забувають про відпочинок, їжу, сон, свою сім'ю, прогулянки, загалом, про всі свої потреби, які, на перший погляд, не мають жодного стосунку до роботи. Відповідно, коли співробітник вигорає, то від цього страждає і він і його компанія [29].

Після того, як феномен “емоційного вигорання” почав зустрічатися все частіше, то відповідно стало актуальним питання причин розвитку синдрому. Історично фактори, що впливають на формування у людини цього синдрому стали розділяти традиційним способом: особливості професійної діяльності та індивідуальні характеристики самих спеціалістів. Частіше ці фактори можна зустріти з назвами “зовнішні” та “внутрішні” (або організаційні). В.В. Бойко (що також є розробником комплексної методики оцінки емоційного вигорання) виділив такі:

1) Внутрішні фактори (зчасту пов'язані з індивідуальними особливостями людини):

- схильність до емоційної ригідності (це найбільший часовий проміжок для певної людини, протягом якого один раз збуджена емоція виявляється знову, незважаючи на те, що збудник перестав діяти, а обставини змінилися.). Вигорання досить часто виникає у тих, хто більш емоційно стриманий та менш сприйнятливий до проблем та почуттів навколишніх людей. У тих, хто імпульсивний, то формування симптому вигорання відбувається повільніше.

- інтенсивна інтеріоризація (у людей, котрі орієнтовані на те, що саме вони несуть відповідальність за обставини та дії більше шансів до розвитку синдрому);

- слабка мотивація в професійній сфері (низький рівень емпатії до роду діяльності);

- моральні дефекти і дезорієнтація особистості.

2) Зовнішні фактори (зачасту пов'язані з особливостями професії людини)

- часта напружена психоемоційна діяльність, коли спеціалісту доводиться постійно застосовувати різний спектр емоцій у своїй діяльності, неприйнятне оточення, у якому потрібно працювати та спілкуватись;

- постійні важкі умови праці, нестабільна ситуація з працевлаштуванням;

- підвищена відповідальність за виконувані функції, підвищена вимогливість та жорсткі дедлайни керівництва;

- неблагополучна психологічна атмосфера на роботі, яка визначається конфліктністю між начальником і підлеглими, а також і між колегами.

Однією з причин вигорання може бути наступна теорія: вигорання відбувається, коли накопичуються завдання в особистому “беклозі” (мовою програмістів “беклог” означає документ, який має список вимог до функціональності, які упорядковані згідно зі ступенем важливості і які повинні бути реалізовані). Тобто людина отримує задоволення від того, що вона успішно виконує якесь завдання (відчуває себе на висоті і продуктивною), а стрес - від того, що у неї є невиконані задачі (відчуває себе невдахою). І от коли кількість відкритих завдань значно перевищує кількість успішно виконаних, спеціаліст перестає отримувати задоволення від виконання завдань, тому що воно перекривається безперервним стресом від того, що ще є занадто багато незробленого. По факту, якщо брати складові вигорання, то це перш за все тривалий стрес, потім протистояння йому, а потім вже перенесення на роботу і небажання займатися улюбленою справою. Тобто крім стресових факторів на людину звалюється і її неможливість відчувати себе успішною. Тому

дану причину з “беклогом” можна розглядати як додатковий негативний фактор до загального дратівливого середовища. У той же час варто враховувати, що люди є різні: є такі, які люблять перемикатися між завданнями і вести багато їх одночасно. Адже, можливо, одна задача або дві тільки її напружують, і спеціалісту потрібно більше для почуття нерутинності. Відповідно у таких фахівців, швидше за все, всі задачі будуть накопичуватись і завершуватись в якийсь один тиждень / місяць. Тоді у такої людини відсоток ризику до вигорання теоретично має бути вищим. Тому керівнику команди потрібно це враховувати при розподілі задач між членами команди.

Українці у 2017 році під час опитування від сайту з пошуку роботи виокремили серед головних причин свого емоційного вигорання наступні:

- високий рівень багатозадачності і постійне хвилювання з приводу неможливості встигнути виконати все і в рамках поставлених дедлайнів;
- відсутність задоволення за зацікавленості у роботі;
- низький рівень мотивації;
- невідповідність фінансової роботи об’єму виконуваної роботи.

В компаніях існує досить високий показник важливості стосунків на роботі (89% зазначають стосунки в колективі одним з основних мотиваторів) і через погані відносини в колективі кожен восьмий опитаний відчуває постійний стрес на роботі.

Дослідниця у сфері психічного здоров'я Дарка Озерна визначає, що на багатьох роботах виснажуються, а повністю вигорають там, де є поєднання декількох чинників - суперечність внутрішнім цінностям, неможливість досягати власних цілей, значні зусилля та високий рівень відповідальності. Разом з тим, авторка прирівнює поняття “емоційного вигорання” та “професійного вигорання”. Останнє характеризується як спад психологічної стійкості в робочому процесі, відсторонення від роботи, почуття, що від тебе вимагають занадто багато, формуються авторитарні риси та відбувається постійне байдуже ставлення до чужих проблем [37].

До стану вигорання можуть також призводити внутрішні чинники (можемо сказати мотиваційне підґрунтя “вигорання”): надвисокі ідеали, потреба у визнанні власного авторитету, думка про власну незамінність, небажання делегувати задачі, надмірні вимоги до себе, життя тільки роботою (коли особисте життя віддається в жертву професійному). Це буде мати назву активного вигорання, коли людина сама себе до нього довела. Пасивне ж вигорання - це надмірна експлуатація роботодавцями, понаднормові години роботи, велика кількість завдань та дедлайнів. Озерна також зазначає, що до зовнішніх причин вигорання, так званих “стимулів вигорання” відносяться підвищені вимоги, відсутність нормування праці на підприємстві, суперечливі настанови, непрозорість у розподілі обов’язків, відсутність можливості приймати рішення, сувора ієрархія, занадто багато критики та мало заохочень та похвали [37, с.188-191].

З точки зору дослідниці Крістіни Маслач, опитування, проведене компанією Gallup серед 7500 співробітників, зайнятих на повний робочий день, виявило п'ять основних причин вигорання:

- 1) Несправедливе поводження на роботі
- 2) Некероване навантаження
- 3) Відсутність ясності позиції, яку займає співробітник
- 4) Відсутність спілкування і підтримки з боку їх менеджера
- 5) Невиправдані терміни виконання

Наведений вище список ясно показує, що корінні причини вигорання насправді лежать не в основі індивіда, і що їх можна запобігти, якщо керівництво почне свої превентивні стратегії раніше, ніж станеться те, що виправити вже досить складно

Фредерік Герцберг відомий своєю двухфакторною теорією мотивації і гігієни. Тобто теорія про те, що саме насправді мотивує співробітників, а не те, які основні потреби повинні бути забезпечені для того, щоб зберегти задоволеність роботою. Герцберг виявив, що задоволеність і незадоволеність кожним з факторів - це не континіум, коли один збільшується в міру того, як

інший зменшується, а навпаки, вони незалежні один від одного. Це означає, що менеджери і керівники компанії повинні визнавати і піклуватися про обидва фактори в рівній мірі.

Мотиватори відрізняються від гігієнічних факторів. Мотиваційні чинники включають в себе: складну роботу, визнання своїх досягнень, відповідальність, можливість зробити щось значиме для компанії чи суспільства, участь в ухваленні рішень, відчуття важливості для організації. З іншого боку, гігієнічні фактори включають в себе: заробітну плату, умови роботи, політику і адміністрацію компанії, робочі відносини, статус і безпеку (наявність страхового полісу чи інших гарантій).

Часто співробітники не визнають, що в організації хороші саме гігієнічні фактори (вони просто цього не помічають), але коли вони відсутні або на дуже низькому рівні, то це може викликати серйозне відволікання уваги. Співробітники відчують, якщо забрати від них каву або печиво, до якого вони вже звикли. І от, коли ці передбачувані особливості в їх повсякденному житті віднімаються, тоді фахівці починають відчувати дискомфорт і незадоволення від рутинних днів на робочому місці. К.Маслач ласкаво назвала це почуття "камінчиками". Вона описує їх як крихітні, дратівливі і хворобливі речі на роботі, які можуть вимотати кожного співробітника [71].

Отже, емоційне вигорання може виникати та розвиватися під впливом як зовнішніх, так і внутрішніх факторів. До внутрішніх відносимо те, що пов'язано з індивідуальними рисами людини, її емоційність, орієнтація відповідальності, працює вона за покликанням чи ні, а також її внутрішні цінності. До зовнішніх обставин віднесено умови праці, рівень відповідальності, атмосфера в колективі та сім'ї, а також часті зміни термінів виконання роботи. Під впливом цих факторів синдром проходить три стадії: від притуплення емоцій та почуття незадоволеності собою до втрати інтересу до виконуваної роботи та навіть власного життя.

1.3. Особливості емоційного та професійного вигорання у представників різних професій.

Серед безлічі професій існують ті, які найбільше складають групу ризику для синдрому емоційного вигорання (також професійного вигорання).

1) По-перше, це співробітники, які за своїми обов'язками мають багато і інтенсивно спілкуватися з різними людьми, як знайомими так і незнайомими: керівники; менеджери з продажу; медичні працівники; соціальні працівники; викладачі та вихователі та інші.

2) По-друге, досить швидко “вигорають” ті спеціалісти, що мають інтровертований тип особистості, але займають посади, що є досить комунікативними по своїй суті. Такі професіонали не мають надлишку багато життєвої енергії, якою здатні ділитися, досить скромні та замкнуті, а також схильні концентруватися на предметі професійної діяльності і повністю заглиблюватися у неї.

3) Також третьою зоною ризику є фахівці, що постійно відчують внутрішньоособистісний конфлікт по відношенню до своєї роботи. Наприклад, вона не відповідає цінностям особистості або навичкам.

4) Жінки, що хочуть бути як і успішними та реалізованими у професійному плані, так і приділяти достатньо уваги сім'ї (дітям). Можуть відчувати особливий дискомфорт поряд з успішним реалізованим чоловіком (почуття конкурентності та бажання довести свою професійну значимість на рівні).

5) П'ятою зоною ризику виступають ті спеціалісти, що перебувають у постійному страхі втрати робочого місця, фрілансери та ті, що виконують проектні роботи (короткотривалі проекти).

Цікавий факт із досліджень, що проводилися у США. Коли дослідники зі Стенфорда вивчали, як стрес на роботі впливає на витрати на охорону здоров'я і смертність в США, вони виявили, що це призвело до витрат в розмірі майже 190 мільярдів доларів - приблизно 8% національних витрат на охорону здоров'я

- і майже 120 000 смертей на рік. У всьому світі 615 мільйонів чоловік страждають від депресії і тривоги і це щорічно обходиться в 1 трильйон доларів США у вигляді зниження продуктивності праці (на глобальному рівні).

Компанії, які не мають систем підтримки добробуту своїх співробітників, мають більш високу плинність кадрів, більш низьку продуктивність праці і більш високі витрати на охорону здоров'я, за даними Американської психологічної асоціації (АПА). Стрес на робочому місці, за оцінками, обходиться економіці США більш ніж в 500 мільярдів доларів, а кожен рік через стрес на роботі втрачається 550 мільйонів робочих днів. Згідно з іншим дослідженням АПА, ймовірність того, що вигорівші працівники будуть активно шукати іншу роботу, в 2,6 рази вище, 63% будуть змушені брати лікарняний день, а 23% - відвідувати відділення невідкладної допомоги. Тож очевидно, що це реальна проблема, яка потребує вирішення і втручання психологів для подальших досліджень.

Різні автори, намагаючись віднайти ідеальний підхід до аналізу рівня професійного вигорання та його особливостей у працівників, дали свої результати. На сьогодні ми маємо ряд основних методик, які можна використовувати в організаціях для визначення та вивчення синдрому «вигорання». До таких належать:

1) Методика “Діагностики рівня емоційного вигорання” В.В. Бойка [18, с. 36]. Ця методика дає можливість провести діагностику на різних етапах формування та протікання синдрому емоційного вигорання. Дана методика включає в себе три фази: напруження, резистенція, виснаження [16, с. 16]. Ця методика є найбільш комплексною та показує і особливості прояву емоційного вигорання у конкретної особистості, але і також виявляє наявність психосоматичних і психовегетативних порушень. Вона дає можливість побачити сформовані симптоми, або які перебувають на стадії формування [35].

2) Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова. Доречно використовувати для діагностики прояву синдрому

"вигорання" на трьох основних рівнях (міжособистісному, особистісному, мотиваційному). Дана методика містить 72 твердження щодо відчуттів, пов'язаних з роботою, які відповідають 3 шкалам.

3) Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина — людина». (Г.С. Нікіфоров). Її можна використати для визначення складових синдрому "вигорання" (за теорією синдрому "вигорання" К. Маслач, С. Джексон) Методика містить 22 запитання, які відповідають 3 субшкалам.

4) Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання». (Дж. Гібсон). Її можна використати для виміру компонентів "вигорання". Дана методика містить 18 запитань, які відповідають одному із компонентів "вигорання": деперсоналізація, особиста задоволеність, емоційне виснаження. Опитуваним пропонується обрати на кожне запитання одну із 6 відповідей. За кожним компонентом "вигорання" підраховується середній бал, а потім за ключем проводиться визначення рівня "вигорання" (низький, середній, високий).

5) Методика «Дослідження синдрому «вигорання». (Дж. Грінберг). Дана методика містить 20 запитань. Досліджуваним пропонується обрати для кожного запитання одну із запропонованих відповідей: "згоден" або "не згоден". Інтерпретація проводиться шляхом аналізу суми балів за рівнями "вигорання": низький (0-7 балів), середній (8-14 балів), високий (15-20 балів).

6) Методика Опитувальник "Професійне вигорання" (Maslach Burnout Inventory, MBI) в адаптації Н.Є. Водоп'янової.

Варто звернути увагу, що будь-яка з вище перерахованих методик дає можливість організаційному психологу виявити насамперед рівень розвитку синдрому, а також окремих його складових.

Сьогодні важко переоцінити той факт, що ІТ сфера розвивається досить швидкими темпами у світі, а зокрема і в Україні. Відповідно з'являється велика кількість робочих місць та різноманітних вакансій для спеціалістів і з досвідом і без. Проте, звісно ж, щороку (а можливо і щокварталу) формуються все нові і нові вимоги до потенційних та наявних працівників цієї сфери. Адже світ технологій динамічно змінюється і навичка чи риса, що була непотрібна вчора

вже надзвичайно актуальна сьогодні. Так як сфера відносно нещодавно почала набирати стрімкої популярності, то і немає великої кількості публікацій чи досліджень, які б показували психологічні особливості працівників ІТ-сфери чи набір характеристик необхідних для роботи в даній галузі. Дослідження особистісних характеристик працівників ІТ-сфери займалися Ф. Брукс, Г. Вейнберг, Н. Вірт, Е. Дейкстра, С. Макконнелл, М. Л. Смульсон, В. Волконська, Ю. Бабаєва тощо. Також є окремі публікації, присвячені проблематиці професійного чи емоційного вигорання, дослідження стресостійкості, лідерських якостей та комунікативних навичок у працівників ІТ сфери.

Однозначно, що діяльність в сфері, яка постійно розвивається, супроводжується постійним підвищеним рівнем уваги до деталей та змін, тривогою невідомості та постійною навчальною активністю. Адже часто виявляється, що знання, отримані рік тому на курсах, на сьогодні в технологіях вже є застарілими. І якщо фахівець перебуває в таких умовах робочого середовища, то це викликає велике навантаження і на емоційну сферу особистості.

Обов'язково варто відзначити, що діяльність в ІТ-сфері – це не лише інженери, що пишуть код чи тестують продукт. Звісно ж вони є основною ланкою діяльності всієї сфери, проте також цей бізнес включає в себе багато інших професій. Наприклад, проектні менеджери, дизайнери інтерфейсу, працівники HR-відділів, аналітики і тд. Також варто відзначити, що існує стереотип щодо інженерів, що пишуть код. Вважається, що вони сто відсотків часу лише перебувають один на один з комп'ютером та абсолютно не взаємодіють з людьми. Так от, насправді останні роки стрімкого розвитку сфери внесло свої корективи і тепер програмісти також багато взаємодіють і з людьми: клієнтами, замовниками, користувачами і між собою в команді.

Взагалі дослідження емоційної сфери особистості досить цікаве та тривале в часі. Існує думка, що дослідники емоційної сфери поділяються на дві групи. Перша - ті, хто вважає, що вартими уваги є поняття “збудження” та

“активація”. Адже вони є більш стійкими і придатними для вивчення, аніж поняття “емоції”, які більш швидкоплинні, нестійкі. А друга - ті, які вважають, що емоції є основою мотиваційної сфери. Погляди різних дослідників варіюються від одного краю до іншого: негативну чи позитивну роль відіграють емоції; вони - швидкоплинні явища, які мають короткотривалий ефект чи все ж тривалі стійкі стани, які можуть суттєво змінювати діяльність особистості. Відомо, що форми вияву емоцій мають широкий спектр: від короткотривалих емоційних реакцій, тобто саме відповідь на навколишні подразники при різних ситуаціях, до вже стійких способів емоційного реагування особистості у вигляді емоційних особливостей особистості [15].

С. Рубінштейн виділив три рівні емоційних явищ [43]:

1. рівень безпредметних емоційних явищ (настроїв) – тобто недиференційованих емоційних станів суб'єкта, які не спрямовані до певного об'єкта;
2. рівень предметних почуттів, що виникають з приводу якогось предмету - ці почуття бувають інтелектуальними (прикладом може бути почуття дивності якогось предмету), моральними, естетичними;
3. рівень світоглядних почуттів, які не прив'язані до якогось предмету, а характеризують загальне відношення людини до життя (прикладом може слугувати почуття гумору, почуття трагічного, комічного).

М. Гурьев [15], здійснював аналіз сучасні теоретичні дослідження емоційної сфери особистості і висловив ідею про те, що вже наука поступово відходить від поділу емоційних реакцій на негативні і позитивні. Він показав у своїх дослідженнях, що емоційні реакції є необхідною умовою зосередження усіх сил організму у різних видах діяльності особистості. Тому автор стверджує, що емоційні стани дозволяють реалізовувати енергетичну активізацію організму.

Ми звикли, що професія людини частково відображає її індивідуальність та професійні нахили, а також формує образ того, якими якостями вона має володіти, щоб бути хорошим фахівцем. Психологія професійної діяльності

також вивчає ці феномени, вона аналізує емоційні складові, які сприяють або перешкоджають успішності реалізації особистості в певній професійній сфері. Ю. Бреус [6], описуючи складники, які мають бути наявні для успішного формування емоційної готовності до професійної діяльності. Це такі, як:

- здатність до професійної рефлексії;
- усвідомлення себе як особистості, як професіонала;
- усвідомлення своїх дій, поведінки шляхом розуміння власних емоцій та емоцій інших;
- особистісна професійна самосвідомість (особистісні професійні знання, професійне ставлення до суб'єкта праці, професійні ідеали, норми та цінності, смислоутворюючі мотиви професійної діяльності)
- усвідомлення власних емоцій та управління ними і, як результат, збереження здоров'я особистості (фізичного, професійного, психологічного);
- використання емоцій особливо у конфліктних ситуаціях і, як результат, – здатність розв'язувати конфлікти в процесі професійної діяльності та підтримувати на належному рівні взаємовідносини з іншими людьми (співробітниками, керівниками, підлеглими).

Професія програміста також має свої особливості та набір якостей, які мають бути присутні у потенційного спеціаліста. Це обов'язково високий рівень розвитку інтелектуальних здібностей та таких особливостей мислення як: критичність, аналітичність, абстрактність, гнучкість, системність, здатність до швидкого засвоєння нового матеріалу тощо. Як вже згадувалося вище, то досить поширеною є ідея, що програмісти – це одинаки, тобто люди, які є інтровертами, та не мають потреби у яскравому вираженні власних емоцій. Проте також зауважують, що чим більше програмісти беруть участь в групових обговореннях, дискусіях, спілкуванні, то успішніше вони реалізують себе як спеціаліста-інженера на ринку праці.

Ті дослідники, що сьогодні вивчають психологічні особливості ІТ-сфери зазначають, що є набір особливостей мислення, уваги, здібностей, притаманних саме працівникам цієї сфери. Так Б.Шнайдерман [52] у своїй книзі “Психологія

программирования: Человеческие факторы в вычислительных и информационных системах” сформував набір тих характеристик, які, на його думку, мали б бути наявні у ідеального програміста. Це такі, як:

- наполегливість: така людина володіє необхідною для виконання роботи ініціативою та амбіційністю;

- інтровертність / екстравертність: середній рівень, наявність інтровертованості в достатній мірі дозволяє програмісту на довго залишатися самому один на один з комп’ютером, проте при колективній роботі корисними також будуть і екстравертивні риси;

- більше внутрішня, ніж зовнішня керованість: особистості з внутрішньою керованістю завжди намагаються зовнішні обставини підпорядкувати собі, що дає змогу працювати з алгоритмами та цікавими задачами;

- заглибленість у власні інтелектуальні переживання

- помірний рівень збудливості: це сприяє підвищеній продуктивності протягом довгого часу;

- висока мотивація: особистості з таким рівнем мотивації можуть розв’язувати складні завдання і не здаватися;

- терпимість до невизначеності: програмістам часто доводиться працювати в умовах, коли присутня лише невелика частина вхідних даних або компонентів;

- схильність до ризику: часто потрібно приймати рішення при обмежених вхідних даних;

- увага до деталей/точність: під час розв’язання завдання необхідні особлива увага до подробиць і готовність багато разів перевіряти всі деталі;

- здатність долати стрес: часто програмісти працюють в рамках обмеженості часу і їм потрібно здавати проект до певного чітко встановленого терміну, коли вони можуть навіть працювати понаднормово.

Ті, хто здобувають освіту у сфері ІТ технологій та прагнуть працювати саме зі знаковими системами, все ж орієнтовані на алгоритми і цифри, а не на спілкування з людьми. Тобто рівень емоційного інтелекту, логічно, не має бути

високорозвиненим. Проте, на сьогоднішній день програмісти також часто працюють в команді, взаємодіють із замовниками та менеджерами проєктів, тому досить часто вміння налагоджувати взаємодію з членами команди також дуже важливо. І саме тут і з'являється емоційна сфера. А як наслідок і емоційне вигорання може бути присутнім у їх роботі.

Дослідниця І. Рогожкіна стверджує, що діти, які навчаються програмуванню з дитинства мають кращий соціальний та емоційний розвиток, це активує їх мозок до групової діяльності, групового планування та творчості (так, алгоритми теж можуть бути творчими у проєктуванні їх в дію). Вона також відзначала, що у цих дітей присутня деяка схильність до конфліктів, але вони мають саме когнітивне, а не соціальне підґрунтя. А як ми знаємо, когнітивні конфлікти - це зіткнення несумісних уявлень у свідомості людини. Людина природно прагне до погодженості й урівноваженості внутрішньої системи власних уявлень, переконань, цінностей і тому, у разі виникнення відповідних суперечностей, вона відчуває значний душевний дискомфорт. Саме натреновані навички програмування викликає у дітей такі конфлікти, адже вони частіше за інших можуть бачити логічні невідповідності в оточуючих речах.

Професія спеціаліста ІТ сфери, а саме програміста, має свої вимоги до особливостей особистості (в тому числі і емоційних), що в свою чергу залежить від специфіки робочих вимог та того, як саме організована робоча діяльність. Звісно великий акцент саме на розвитку когнітивної сфери, тобто інтелектуальних здібностей та пошукової активності. Але разом з тим, якщо діяльність організована командно, тобто сама по собі змушує до соціальної взаємодії, то тоді емоційна та комунікативна компетентності також мають бути на високому рівні у програмістів [47].

Отже, як зрозуміло, дослідження психологічних особливостей працівників ІТ сфери ще поки не є у великій кількості, адже сфера відносно нова. Разом з тим їх діяльність пов'язана зі значним психологічним навантаженням. Їм досить часто доводиться перебувати у стані психологічного когнітивного

напруження, постійної інтелектуальної концентрації. А разом з тим завжди потрібно також стежити і за новими методологіями, технологіями та мовами програмування, що з'являються на ринку. Часто програмісти працюють в досить стислі терміни здачі своїх проектів, тому присутня понаднормова робота, звісно ж сидячий режим роботи та гіподинамія. Все це також може бути каталізаторами на шляху до емоційного вигорання.

В тих випадках, коли комунікації обтяжені частими емоційними скачками або занадто складні у когнітивному плані, то синдром «вигорання» проявляється найбільш помітно. Ймовірність появи проблеми «емоційного вигорання» збільшується в міру зростання частоти і тривалості контактів з тими подразниками, що виснажують емоційно [51].

Професійний світ програмістів є досить цікавим, та можна однозначно стверджувати, що він виходить за рамки стандартного розуміння робочого дня та норм робочих годин. Якщо раніше більшість фахівців можна було б віднести до таких, що працюють з режимом 9 ранку - 18 вечора і все, то зараз все більша кількість професій виходять за рамки звичайного нормованого графіку. Інколи питання навіть не в перепрацюваннях як вимозі керівництва, а скоріше в зацікавленості та самовіддачі улюбленій роботі. Одним із прикладів є феномен «кранчу», що можна часто спостерігати у програмістів з індустрії ігор [9, 58].

Метью Бернс, який напружено працював над такими ігровими франшизами, як Halo, Call of Duty і Destiny, - письменник і розробник ігор із Сієтла - у 2010-х роках написав статтю, у якій розкрив такий феномен ігрової індустрії програмістів, як «кранч».

Отже, аврал або робота з повним напруженням сил в спробах встигнути до дедлайну (на сленгу англомовних програмістів - кранч [crunch]) - сумне явище в індустрії ігор. Іншими словами кранч - це затяжна криза та постійний стрес, що може тривати навіть кілька місяців.

Коли програмісти тільки починають свою кар'єру розробника, то для них природно намагатися довести, що вони гідні успіху. На них тисне необхідність показати себе, особливо якщо їм пощастило опинитися в відомій і шанованій

ігровій студії, що працює над великою франшизою. Тоді розробники не хочуть підводити команду, відчувають ірраціональний страх перед розчаруванням боса, і обов'язково вірять в те, що менеджери знають, що вони роблять і вимагають, а відповідно і володіють тайм-менеджментом на рівні. Також, якщо програміст працює в команді, то у нього звісно ж виникає з часом почуття товариства. Навіть якщо йому не особливо подобається продукт, над яким він працює, а оплата не виправдовує очікувань, то з'являється небажання залишати товаришів страждати наодинці. І тоді розробники починають працювати з ними на рівні і така підтримка є замкнутим колом.

Згідно з дослідженням, проведеним на замовлення Міжнародної асоціації ігрових розробників (IGDA) в 2015 році, близько 62% розробників стикалися з "кранчем". Майже третина з них мали кранч тижнями підряд, в які доводиться працювати по 50-59 годин, ще третина назвали цифру в районі 60-69 годин, а решта - понад 70 годин. Але ж, згідно з американським законодавством, робочий тиждень повинна тривати 40 годин. 44% респондентів, які взяли участь у тому ж дослідженні заявили, що вони не стикалися з кранчем, але разом з тим все ж визнали, що часом їм доводиться працювати понаднормово. При цьому роботодавець не оплачує додаткові години. Про це навіть окремо пишуть в трудовому договорі, що абсолютно не є нормою та на нашу думку є небережливим відношенням до трудових ресурсів компанії [58].

Втім, є і ігрові студії, де кранчі не є розповсюдженими. Наприклад, за словами Моргана Джаффіта, співзасновника і креативного директора Defiant Development, такої практики в компанії взагалі немає. Керівництво студії вважає, що контрпродуктивно змушувати співробітників перепрацьовувати. А це з точки зору фізіології людини є абсолютно доведено.

Також багато розробники зізнаються, що погоджуються на такі понаднормові роботи, щоб не підвести своїх друзів і колег. Це в свою чергу можна вважати однією з причин існування кранчів. Адже під час таких періодів кордони між рядовими співробітниками і керівництвом розмиваються. При

цьому також не можна забувати і про страх розчарувати аудиторію, який розробники відчувають під час створення гри.

Для розробників відеоігор періоди кранчів або “затяжних криз” означає, що вони можуть тижнями майже ночувати в офісі, не бачити сім’ю та друзів, а також абсолютно втрачати контроль над щоденними звичками (харчування, відпочинок, свіже повітря).

Прийнято думати, що кранчі можуть траплятись лише у великих компаніях, де розробка ігор поставлена “на конвеєр”, постійно додаються нові сюжети чи історії персонажів. Проте, це також можуть бути і менші команди: інді-студії з обмеженими ресурсами, але великими ідеями, амбіційні та працьовиті студенти університету, які не встигають подати свій проєкт на кінець року, або розробник, що працює самостійно, може проводити до 100 годин на тиждень за написанням коду, щоб закінчити свій проєкт вчасно або просто пошвидше. У таких програмістів присутня значна самомотивація та свідоме бажання проводити стільки часу у програмуванні. Скоріш за все, це ми можемо вважати за різницю. Адже при роботі у великих ігрових індустріях - рівень креативності та унікальності, по особистих відчуттях програміста щодо продукту, який розробляється, може падати і тоді такі понаднормові роботи вже здаються невинуватими та ніякими внутрішніми ресурсами не компенсуються.

Звісно варто зауважити, що, можливо, кранчі і можуть приносити зміцнення командного духу, також інколи вони можуть компенсуватися додатковими вихідними чи оплачуваними днями відпусток. Проте, працюючи у такому режимі, програмісти здатні робити помилки, а також не завжди оплачувані відпустки - це достойна винагорода за понаднормові роботи та втрачене здоров’я. Тому дане явище можна вважати деструктивним. Роботодавцям варто замислитися над способами, як можна подолати це в індустрії. Адже, в будь-якому випадку, систематичні перепрацювання та присутність великої кількості професійного стресу в житті людини, з часом робить її абсолютно непрацездатною. Заважатиме позбутися цього сформоване

у суспільстві стереотипне мислення щодо того, що чим більше працюєш, тим більше ти лояльний до компанії та цінніший працівник.

На думку директорів деяких ігрових студій, щоб кранчі повністю зникли як практика, сама культура розробки ігор повинна змінитися. Вважається, що індустрія вже на шляху до цього, так як середній вік розробників росте, тому все більше людей вважатимуть за краще провести вечори і вихідні з сім'єю, а не в студії. Крім того, розробники починають розуміти, якої шкоди психічному і фізичному здоров'ю завдають кранчі [9].

Ірена Бубир, HR-спеціаліст в компанії Beetroot (ІТ компанія, що займається консультуванням і має шведське коріння), зіштовхнувшись з вигоранням у власному житті, пробувши 4 місяці без роботи і бажання її шукати взагалі, лише з допомогою спеціаліста змогла повернути себе в норму [7].

HR-менеджер каже, що зовні не завжди можна відрізнити людину, яка вигоріла, адже вона може виглядати досить мотивованою, успішною та благополучною. Вона також приводить приклад з практики, коли Senior-розробник не просто звільнився з роботи, а зовсім пішов зі сфери. Він здавався досить успішним, рекрутери переманювали його в свою компанію, йому давали дуже цікаві проекти, дуже цінували його. З часом в один момент він прийняв рішення попрощатися з ІТ-сферою і взагалі не працювати. Навіть півроку відпустки йому не допомогло, потрібна була вже допомога спеціаліста.

Отже, враховуючи той факт, що програмісти - це дуже розумні люди, алгоритмічні, що мислять процесно та намагаються вирішувати надскладні задачі у своїй голові, можемо припустити, що для них причиною емоційного вигорання можуть бути і їх знання. Як написав Деніел Канеман: "Надмірна впевненість у тому, що ми, на нашу думку, знаємо, і наша очевидна нездатність повною мірою визнати своє невігластво стосовно світу, в якому живемо. Ми схильні переоцінювати, скільки всього ми нібито розуміємо про навколишній світ, і водночас так само недооцінюємо роль випадкових подій і долі в тому, що діється довкола нас" у своїй книзі "Мислення швидке й повільне" [33, ст. 18],

може бути підтвердженням того, що розробники схильні завантажувати свій власний “беклог” набагато більше, ніж інші, а це в свою чергу ще й підсилюється стресом від взаємодій з іншими людьми на роботі.

ВИСНОВКИ ДО ПЕРШОГО РОЗДІЛУ

На основі теоретичного аналізу проблеми дослідження синдрому емоційного вигорання у програмістів, його структури, симптомів та причин виникнення зроблено наступні висновки.

Емоційне вигорання - синдром 21 століття, йому передують постійне перебування у стресі і призводить до виснаження емоційно-енергетичних та особистісних ресурсів працюючої людини. Уперше термін «вигорання» був введений американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером у 1974 році 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;

За К. Маслач є три основні ознаки емоційного вигорання особистості:

1) виснаження – основна складова емоційного вигорання, що виявляється у відчутті частоті сильної напруги та вичерпанні фізичних та емоційних ресурсів;

2) особистісна відстороненість (деперсоналізація) – характеризується як негативне, байдуже ставлення спеціаліста до своїх колег по роботі, партнерів та інших суб'єктів професійних відносин;

3) відчуття втрати власної ефективності (заниження особистісних досягнень) – проявляється у виникненні почуття незадоволеності собою та виконуваної роботи.

Серед симптомів емоційного вигорання є: психофізичні, соціально-психологічні симптоми, поведінкові симптоми, когнітивні симптоми, соціальні симптоми.

Фактори, що впливають на формування у людини синдрому вигорання стали розділяти на “зовнішні” та “внутрішні” (або організаційні). За В.В. Бойко:

1) Внутрішні фактори пов’язані з індивідуальними особливостями людини: схильність до емоційної ригідності, інтенсивна інтеріоризація, слабка мотивація в професійній сфері та моральні дефекти і дезорієнтація особистості.

2) Зовнішні фактори пов’язані з особливостями професії людини: часта напружена психоемоційна діяльність, постійні важкі умови праці, нестабільна ситуація з працевлаштуванням, підвищена відповідальність за виконувані функції, підвищена вимогливість та жорсткі дедлайни керівництва, неблагополучна психологічна атмосфера на роботі, яка визначається конфліктністю між начальником і підлеглими, а також і між колегами.

Серед безлічі професій існують ті, які найбільше складають групу ризику для синдрому емоційного вигорання, як правило - це ті, що працюють з людьми. Що ж стосується програмістів, останні роки стрімкого розвитку сфери внесло свої корективи і тепер програмісти також багато взаємодіють і з людьми: клієнтами, замовниками, користувачами і між собою в команді, а не лише перебувають один на один з комп’ютером. Також працівникам ІТ доводиться постійно перебувати у стані психологічного когнітивного напруження, інтелектуальної концентрації, у них буває часта понаднормова робота, малорухливий спосіб життя. Все це може бути каталізаторами на шляху до емоційного вигорання.

Важливим у подоланні симптомів вигорання серед розробників є їх здатність до саморегуляції та керування власними емоціями. Тому варто застосовувати профілактично-корекційні заходи психологічної допомоги для працівників ІТ сфери.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДИЧНЕ ОБҐРУНТУВАННЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОГРАМІСТІВ

2.1. Організація і проведення дослідження особливостей емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери. Характеристика вибірки.

Базою для вивчення на практиці особливостей емоційного вигорання серед працівників ІТ-сфери стали різні компанії, як аутсорсингові так і продуктові, у місті Києві та Львові. Вибірку для емпіричного дослідження склали 55 програмістів віком від 20 до 41. Дослідження було анонімним, проте в кінці пропонувалось залишити пошту, на випадок якщо респондент хотів би отримати результати дослідження в кінці. Дослідження проводилось в період з 27 січня по 4 лютого.

Стаж працівників на момент проведення опитування - 15 молодих спеціалістів, які працюють від 1 до 4 років у даній сфері діяльності. Ще 27 опитаних працюють від 5 до 10 років у сфері програмування. А також 7 респондентів мають стаж більше 10 років у сфері ІТ та розробки безпосередньо. Середній стаж респондентів склав 6 років. Серед респондентів було 9 жінок та 46 чоловіків, що загалом відповідає статевому розподілу у цій сфері діяльності. Варто зауважити, що спілкувавшись з респондентами на пряму, більшість з них (а саме 83%) працювали у період дослідження з дому. Також вони усі зазначали наскільки дана тема є актуальною на сьогодні загалом, та для них зокрема.

Під час організації та проведення дослідження було успішно виконано завдання відповідно до етапів емпіричного дослідження:

- 1) на підготовчо-організаційному етапі:
 - попередньо вивчено проблему;

- визначено вибірку опитуваних;
- вибрано методики дослідження.
- підготовлено інструментарій дослідження та спосіб збору даних (розроблено анкету для опитувачів);
- 2) на експериментальному етапі:
 - проведено опитування розробників за вибраними методиками;
 - отримано первинні результати опитування.
- 3) на етапі аналізу та інтерпретації:
 - проаналізовано методом описової статистики отримані результати емпіричного дослідження, сформовано висновки;
 - проведено кореляційний аналіз отриманих даних, сформовано висновки;
 - оформлення кваліфікаційної чи дипломної роботи;
 - визначено потребу надання психологічної допомоги програмістам, які схильні до професійного вигорання та знаходяться на стадії формування його симптомів, проведення з ними психологічної тренінгової роботи.
- 4) на етапі репрезентації результатів дослідження:
 - обговорення результатів дослідження з науковим керівником, одержання від нього відгуку;
 - розроблено програму психологічних занять з попередження та подолання симптомів вигорання у програмістів.

2.2. Характеристика методів дослідження.

Різні автори, намагаючись віднайти ідеальний підхід до аналізу рівня професійного вигорання та його особливостей у працівників, дали свої результати. На сьогодні ми маємо ряд основних методик, які можна використовувати в організаціях для визначення та вивчення синдрому «вигорання». До таких належать:

- 1) Методика “Діагностики рівня емоційного вигорання” В.В. Бойка [18, с. 36]. Ця методика дає можливість провести діагностику на різних етапах формування та протікання синдрому емоційного вигорання [16, с. 16].
- 2) Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова. Доречно використовувати для діагностики прояву синдрому "вигорання" на трьох основних рівнях (міжособистісному, особистісному, мотиваційному). Дана методика містить 72 твердження щодо відчуттів, пов'язаних з роботою, які відповідають 3 шкалам.
- 3) Методика «Синдром «вигорання» в професіях системи «людина — людина». (Г.С. Нікіфоров). Її можна використати для визначення складових синдрому "вигорання" (за теорією синдрому "вигорання" К. Масlach, С. Джексон) Методика містить 22 запитання, які відповідають 3 субшкалам.
- 4) Методика «Оцінка власного потенціалу «вигорання». (Дж. Гібсон). Її можна використати для виміру компонентів "вигорання". Дана методика містить 18 запитань, які відповідають одному із компонентів "вигорання": деперсоналізація, особиста задоволеність, емоційне виснаження. Опитуваним пропонується обрати на кожне запитання одну із 6 відповідей. За кожним компонентом "вигорання" підраховується середній бал, а потім за ключем проводиться визначення рівня "вигорання" (низький, середній, високий).
- 5) Методика «Дослідження синдрому «вигорання». (Дж. Грінберг). Дана методика містить 20 запитань. Досліджуваним пропонується обрати для кожного запитання одну із запропонованих відповідей: "згоден" або "не згоден". Інтерпретація проводиться шляхом аналізу суми балів за рівнями "вигорання": низький (0-7 балів), середній (8-14 балів), високий (15-20 балів).
- 6) Методика Опитувальник “Професійне вигорання” (Maslach Burnout Inventory, MBI) в адаптації Н.Є. Водоп'янової.

Варто звернути увагу, що будь-яка з вище перерахованих методик дає можливість організаційному психологу виявити насамперед рівень розвитку синдрому, а також окремих його складових. Як було описано раніше, різні науковці використовують різні термінологічні пояснення вигорання у професійному середовищі, - «професійне вигорання», «емоційне вигорання», «психічне вигорання», «вигорання» та ін., проте треба пам'ятати, що вони є синонімами і розкривають різні аспекти «вигорання», і у професійній, і в інших сферах життя людини.

Для проведення нашого дослідження було обрано для використання такі методики:

- «Діагностика рівня емоційного вигорання» за В.В.Бойко (Додаток А).
- «Визначення психічного вигорання» (А.Рукавішніков) (Додаток Б);
- Опитувальник САН: самопочуття, активність, настрій (В.А Доскін, Н.А. Лаврентьева, В.Б. Шарай, М.П. Мірошніков) (Додаток В)

Варто зауважити, що дві перші методики, що стосуються рівня емоційного вигорання дає можливість виявити рівень розвитку синдрому вигорання та окремих його складових. Так, як науковці використовують різні терміни: і “емоційне вигорання” і “професійне вигорання” і просто “вигорання”, всі вони розкривають певні аспекти як в професійній, так і в інших сферах життєдіяльності людини.

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В.Бойка [41] серед усіх адаптованих на теренах наших співвітчизників є найбільш комплексною. Вона дозволяє проаналізувати системно та детально міру вираженості дванадцяти окремих симптомів синдрому “емоційного вигорання”. Кожен із симптомів відноситься до одного з трьох компонентів. Отже, В.В.Бойко пропонує такий набір компонентів, та симптомів:

Перша фаза - “напруження” – тривожне напруження є першим етапом у формуванні емоційного вигорання у людини. Вона складається з таких симптомів:

- “Переживання психотравмуючих обставин” – це посилення усвідомлення (яке зростає) психологічно травмуючих факторів, що присутні у професійній діяльності, які досить складно прибрати.

- “Незадоволення собою” – через велику кількість невдач або неможливість вплинути на психологічно травмуючі фактори в житті, людина починає відчувати незадоволення собою, своєю професією або позицією, яку займає в компанії. Тут починає діяти механізм перенесення емоцій, коли вони спрямовані не назовні, а на себе самого.

- “Загнаність у кут” – коли ці травмуючі обставини тиснуть протягом тривалого часу, тоді приходиться відчуття безвиході. Фахівець починає хотіти щось змінити, обдумує всі негативні аспекти своєї роботи. Це, в свою чергу, призводить до посилення психічної енергії за рахунок індукції ідеального: працює мислення, діють плани, сенси, цілі.

- “Тривога і депресія” – цей симптом з’являється, коли людина працює в особливо складних обставинах. І тоді емоційне вигорання виступає засобом психологічного захисту. Часте відчуття незадоволеності собою спонукають до емоційного напруження у формі переживання тривоги від конкретних ситуацій, розчарування в собі і обраній професії.

Дугою є фаза “резистенції – по факту, це є вже опором стресу, що постійно зростає з моменту появи тривожного напруження. На цій фазі людина починає свідомо та підсвідомо прагнути до емоційного комфорту, знижувати кількість зовнішніх негативних факторів, уникати лишніх контактів та взаємодій.

- “Неадекватне вибіркоче емоційне реагування” – це вже ознака вигорання, коли фахівець вже не сильно розуміє відмінність між звичайним “економічним” проявом емоцій та неадекватним вибіркочим емоційним реагуванням. Якщо ми говоримо про “економію” емоцій, то це звичайна корисна звичка людини, коли вона використовує для взаємодії з колегами чи партнерами досить обмежену кількість міміки та емоцій і у помірній інтенсивності: малопомітна усмішка, привітний погляд, спокійна інтонація мовлення, лаконічні форми вираження незгоди. Проте якщо людина починає досить дивно обмежувати свою емоційну

віддачу у тих випадках, які є абсолютно неадекватними під час взаємодій з іншими людьми, тоді ми і говоримо вже про даний симптом.

- “Емоційно-моральна дезорієнтація” – будь-яка професійна діяльність вимагає людських взаємодій, тобто все побудовано на цій взаємодії. Цей симптом характеризується як неадекватна потреба в самовиправданні, коли не виявляючи належного емоційного відношення до іншої особи, людина захищає свою стратегію. Тобто емоції недостатньо стимулюють етичні відчуття.

- “Розширення сфери економії емоцій” – така форма захисту здійснюється поза професійною діяльністю особи, тобто при спілкуванні з друзями, рідними та знайомими. Це означає, що на роботі фахівець дуже втомлюється від контактів та робочих взаємодій, що вдома вже не хочеться спілкуватися з домашніми.

- “Редукції професійних обов’язків” – цей симптом свідчить про те, що людина прагне полегшити свої обов’язки, якщо вони потребують значних емоційних затрат. Тоді фахівець може почати перекладати обов’язки на інших або взагалі уникати відповідальності і не братись виконувати певні задачі.

Фаза “Виснаження” – остання фаза на шляху до емоційного вигорання, вона описується вже вираженим падінням загального енергетичного тону й повним або частковим ослабленням нервової системи. І тоді емоційний захист у формі синдрому «вигорання» стає невід’ємним атрибутом особистості. Ця фаза має наступні чотири симптоми:

- “Емоційний дефіцит” – спеціаліст починає відчувати, що емоційно він вже не може взаємодіяти і допомагати колегам по роботі чи іншим суб’єктам у своїй діяльності. Значно знижується рівень емпатії, він стає нездатний зрозуміти їх становище, брати участь у вирішенні спільних проблемних питань.

- “Емоційна відчуженість” – людина практично повністю виключає емоції у сфері своєї професійної діяльності. Практично нічого не викликає у неї емоційної реакції (ні позитивної, ні негативної), її перестає хвилювати більшість дій та речей. Таке реагування є найяскравішим симптомом «вигорання». Він свідчить про професійну деформацію особистості.

-“Особистісна відчуженість або деперсоналізація” – цей симптом проявляється у повній або частковій втраті інтересу до колег – суб’єктів професійної діяльності. Кожний запит чи питання суб’єкта сприймається як такий, що обтяжує своїми проблемами, потребами, неприємний сам факт існування цієї людини.

-“Психосоматичні і психовегетативні порушення” – при цьому вже з’являються погіршення як фізичного, так і психічного самопочуття. Такий перехід реакцій з рівня просто емоцій на рівень психосоматики говорить про те, що вигорання, як емоційний захист, вже не справляється самостійно з навантаженнями, що мають місце, і відповідно енергія емоцій перерозподіляється між іншими підсистемами особистості. Таким чином організм ніби “рятує” себе від руйнівного впливу емоційного вигорання.

Ця методика є найбільш комплексною та показує і особливості прояву емоційного вигорання у конкретної особистості, але і також виявляє наявність психосоматичних і психовегетативних порушень. Вона дає можливість побачити сформовані симптоми, або які перебувають на стадії формування. Такий аналіз за різними симптомами дає можливість оцінити розвиток синдрому емоційного вигорання. На основі розгляду самого змісту та кількісних показників, обчислених для різних симптомів та фаз формування синдрому «вигорання», можна дати широку характеристику особистості й прописати заходи профілактики та психокорекції [35].

Дана методика є опитувальником із 84 твердженнями (тобто по 7 ознак на кожен із 12 симптомів). На кожне твердження респонденту пропонується відповісти “Так” або “Ні”. Після отриманих відповідей, вони обробляються відповідно до ключа. Важливим є момент, що кожне твердження і варіант відповіді на нього попередньо оцінене компетентними спеціалістами певною сумою балів. Ця сума балів зазначається в “ключі” поруч із номером твердження в дужках. Такий “ваговий коефіцієнт” введений тому, що кожна ознака, що включена до симптому, має різне значення для формування його

складності. Відповідно найвищу оцінку в 10 балів присвоєно тій ознаці, що є найбільш показовою для конкретного симптому.

Підрахунок кінцевого балу проводиться в такій послідовності: за кожну відповідь, що збігається з ключем, ми зараховуємо ту кількість балів, що зазначена поряд в дужках (в ключі). Усі ці бали сумуються. Спершу підраховується сума балів для кожного з 12 симптомів “вигорання”. Потім обраховуємо суму показників симптомів для кожної з трьох послідовних фаз формування синдрому “вигорання”. І врешті, знаходимо останній, підсумковий показник стану “емоційного вигорання”, тобто це буде сума усіх показників за 12 симптомами. Ключ наведений у Додатку А, після переліку запитань.

Під час інтерпретації результатів, необхідно детальніше звернути увагу на показники окремих симптомів. Вираженість кожного симптому може набирати від 0 до 30 балів. 0-9 балів — симптом не сформований; 10-15 балів — симптом на стадії формування; 16 і більше балів — симптом повністю сформований. Якщо ми отримуємо суму 20 і більше балів на якийсь з симптомів, тоді можемо говорити, що вони є домінуючими у структурі синдрому “емоційного вигорання” конкретної особистості.

Психолог повинен звернути увагу на те, в якій фазі знаходяться домінуючі симптоми та де їх найбільша кількість, щоб розуміти, які саме методи профілактики вже слід застосовувати. Після підрахунку балів за симптомами, ми переходимо до інтерпретації сформованості кожної з трьох фаз: “напруження”, “резистенція” та “виснаження”. Кожна стадія може варіюватися від 0 до 120 балів. Ми маємо: 36 і менше балів — фаза не сформована; 37 - 60 балів — фаза на стадії формування; 61 - 120 — фаза сформована. За цими кількісними показниками ми можемо лише зробити висновок наскільки кожна із стадій сформувалась та якою мірою. Проте не варто їх співставляти між собою та вказувати, що якась із фаз має більший чи менший внесок у весь синдром “вигорання”, адже явища, що вимірюються в кожній з фаз є різними, включаючи реакцію на зовнішні і внутрішні фактори, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи.

Після обчислення показників для різних компонентів синдрому «вигорання», HR-фахівці або штатні психологи можуть охарактеризувати прояви синдрому в особистості, а також розробити заходи профілактики та психокорекції для запобігання розвитку його у працівників ІТ сфери в майбутньому.

Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова має дещо менше тверджень, 72 твердження [49]. Респондентам пропонувалося відповісти на запитання-твердження, щодо відчуттів, пов'язаних з роботою. Обирати потрібно було серед варіантів «ніколи», «зазвичай», «рідко» та «часто».

Таблиця 2.1 Норми для компонентів

	Дуже низькі значення	Низькі значення	Середні значення	Високі значення	Дуже високі значення
Норми для компонента «психоемоційне виснаження» (ПВ)	9 і нижче	10-20	21-39	40-49	50 і вище
Норми для компонента «особистісне віддалення» (ОВ)	9 і нижче	10-16	17-31	32-40	41 і вище
Норми для компонента «професійна мотивація» (ПМ)	7 і нижче	8-12	13-24	25-31	32 і вище
Норми для індексу психічного «вигорання» (ІПВ)	31 і нижче	32-51	52-92	92-112	113 і вище

Дана методика включає в себе три шкали: психоемоційне виснаження (ПВ), особистісне віддалення (ОВ) і професійна мотивація (ПМ). Для визначення психічного «вигорання» в межах вказаних шкал також використовувався спеціальний «ключ», що наведений у Додатку Б.

Сумарна оцінка у кожній шкалі рахується шляхом перетворення відповідей у чотирибальну шкалу, де «часто» означає 3 бали, «зазвичай» - 2 бали, «рідко»

- 1 бал, а «ніколи» - 0 балів. Вже опісля визначається рівень психічного «вигорання» у кожній шкалі за нормативною таблицею (Табл. 2.1).

Існують різні прояви психічного «вигорання» на системно-структурних рівнях особистості, вони наведені у Табл. 2.2.

Таблиця 2.2 Життєві прояви психічного «вигорання» на системно-структурних рівнях

Шкали “Емоційного вигорання”	Прояви «емоційного вигорання» на рівнях:		
	міжособистісному	особистісному	мотиваційному
Психоемоційне виснаження	Психічне виснаження; роздратованість; агресивність; підвищена чутливість до оцінок інших	Низька емоційна толерантність; тривожність	Небажання йти на роботу; бажання скоріше закінчити робочий день; поява прогулів
Особистісне віддалення	Небажання контактувати з людьми; цинічне, негативне ставлення до них	Критичне ставлення до оточуючих і некритичність в оцінці самого себе; значущість своєї правоти	Зниження включеності в роботу і справи інших людей; байдужість до своєї кар’єри
Професійна мотивація	Незадоволеність роботою і стосунками в колективі	Занижена самооцінка; незадоволеність собою як професіоналом; відчуття низької професійної ефективності та віддачі	Зниження потреби в досягненнях

Також для розуміння: психоемоційне виснаження - це процес вичерпання емоційних, фізичних та енергетичних ресурсів спеціаліста, що працює з людьми або в команді. Виснаження проявляється у хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості і холодності у ставленні до людей з ознаками депресії та роздратованості. Особистісне віддалення - це специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми або в команді.

Особистісне віддалення характеризується зменшенням кількості контактів з оточенням, підвищенням дратівливості і нетерплячості в ситуаціях спілкування, негативізмом стосовно до інших. А професійна мотивація - це рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан емоційної сфери оцінюється таким показником, як ефективність роботи професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість у роботі, самооцінка професійної діяльності і ступеня успішності в роботі з людьми.

Останньою методикою, запропонованою учасникам дослідження, була Бланкова методика САН. Її розробили у Першому медичному інституті імені І.М.Сеченова у Москві. Вона призначена для швидкого вимірювання самопочуття, активності та настрою (аббревіатура методики). Сутність цієї методики полягає у тому, що учасників просять співвіднести свої почуття на даний момент з певним набором ознак за шкалою від 3 до 1. А 0 при цьому означає нейтральне почуття. Ця шкала розташована між 30 парами слів протилежного значення, що означають рухливість, швидкість і темп протікання функцій (активність), силу, здоров'я та стомлюваність (самопочуття), а також характеристики емоційного стану людини (настрій). Відповідно респондент обирає ту цифру, яка найбільш характеризує його у момент проходження тесту.

Для інтерпретації результатів потрібно було перекодувати цифри таким чином, щоб "3" для незадовільного самопочуття, низької активності чи поганого настрою мала 1 бал, і далі відповідно: "2" матиме 2 бали, а "1" - 3 бали. "0" матиме 4 бали, "1", що стосується вже задовільного самопочуття, високої активності або хорошого настрою відповідатиме 5 балам, "2" - 6 балам, а "3" матиме найбільше балів - 7 балів.

Ключ опитувальника представлений у Додатку В. Середні оцінки для самопочуття - 5,4; активності - 5,0; настрою -5,1. Отримана за кожною шкалою сума знаходиться в межах від 10 до 70 і дозволяє виявити функціональний стан особистості в даний момент часу за принципом: <30 балів - низька оцінка; 30 - 50 балів - середня оцінка; > 50 балів - висока оцінка. Також варто зважати, що при аналізі функціонального стану важливі не тільки значення окремих його

показників, але і їх співвідношення. Адже у відпочилої людини оцінки активності, настрою і самопочуття зазвичай приблизно рівні. При збільшенні втоми співвідношення між ними змінюється за рахунок відносного зниження самопочуття і активності порівняно з настроєм.

Так як кожний працівник по-різному ставиться до одних і тих самих подій, а один і той же стимул у несхожих людей може викликати різну відповідну реакцію. То саме застосовані декілька однонаправлених методик, що доповнюють одна одну, дозволило комплексно дослідити рівні сформованості симптомів та розвитку компонентів синдрому вигорання у програмістів, а також їх вплив на особистість програміста та його взаємовідносини з колективом.

ВИСНОВКИ ДО ДРУГОГО РОЗДІЛУ

У дослідженні рівня сформованості симптому емоційного вигорання взяло участь 55 респондентів з різних компаній Києва та Львова. Усі опитувані були розділені за категоріями. Вони склали вибірку за різним стажем діяльності: 1-5 років, 6-10 років та більше 10 років досвіду. Також за видом програмування та типом організації роботи на проєкті. Більшість з опитаних працювали під час дослідження з дому.

Проведене опитування здійснювалось за трьома методиками: «Діагностика рівня емоційного вигорання» за В.В.Бойко, «Визначення психічного вигорання» (А.Рукавішніков) та опитувальник САН: самопочуття, активність, настроїв (В.А. Доскін, Н.А. Лаврентьева, В.Б. Шарай, М.П. Мірошніков). Найбільш комплексною у дослідженні синдрому вигорання є методика В.В.Бойка, яка охоплює три фази по чотири симптоми у кожній. Штатним психологам варто зважати на відсоток сформованості кожного симптому, щоб зробити висновок про їх внесок у весь синдром вигорання, а також підібрати правильні методи корекції та профілактики. Методика за А.Рукавішніковим включає в себе шкалу психоемоційного виснаження (ПВ), особистісного віддалення (ОВ) і професійної мотивація (ПМ). Тобто рівень вичерпання емоційних, фізичних та енергетичних ресурсів спеціаліста. Його соціальну дезадаптацію, а також рівень робочої мотивації і ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту.

Використання двох методик, що доповнюють одна одну, дало можливість нівелювати різне ставлення програмістів до одних і тих же подій, та комплексно дослідити особливості сформованості симптомів та фаз синдрому емоційного вигорання.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОГРАМІСТІВ

3.1. Аналіз сформованості фаз емоційного вигорання у програмістів.

Здійснивши опитування респондентів за вищеописаними методиками, ми проаналізували отримані результати. Це дало нам змогу охарактеризувати психологічні особливості та стадії сформованості синдрому “емоційного вигорання” у програмістів. Спершу методом описової статистики відобразимо особливості емоційного вигорання у розробників, рівні сформованості фаз та симптомів синдрому. А саме здійснимо аналіз щодо трьох основних критеріїв: стаж діяльності, вид програмування та тип організації роботи на проекті. Ми вважаємо, що дані критерії є такими, що можуть впливати на рівень стресогенних факторів у професійному житті програмістів, а отже і впливати на рівень професійного стресу у житті спеціаліста та бути причиною розвитку синдрому вигорання. Під час дослідження було проаналізовано особливості сформованості симптомів емоційного вигорання серед програмістів із стажем 1–4 роки (I група опитуваних), програмістів із стажем трудової діяльності 5–10 років (II група опитуваних) та програмістів із стажем більше 10 років (III група опитуваних). Також досліджено особливості у BackEnd та FrontEnd розробників, а також проаналізовано вибірки відповідно до взаємодії з клієнтом/замовником на проекті або її відсутності (I та II група опитуваних відповідно).

За методикою дослідження емоційного вигорання В. Бойко було отримано такі результати опитування програмістів:

- за різним стажем трудової діяльності (табл. 2.1):

Таблиця 2.1 Фази та симптоми емоційного вигорання програмістів за методикою В.Бойко (за стажем трудової діяльності)

Результати, %	Програмісти I групи (стаж 1-4 роки)			Програмісти II групи (стаж 5-10 роки)		
	Не сформ.	На стадії форм.	Сформ.	Не сформ.	На стадії форм.	Сформ.
Переживання психотравмуючих обставин:	62%	14%	24%	70%	11%	19%
Незадоволеність собою:	81%	19%	0%	81%	15%	4%
«Загнаність у кут»:	76%	19%	5%	93%	7%	0%
Тривога і депресія:	52%	14%	33%	67%	15%	19%
Фаза «Напруження»	71%	5%	24%	85%	7%	7%
Неадекватне вибіркоче емоційне реагування:	24%	33%	43%	33%	41%	26%
Емоційно-моральна дезорієнтація:	38%	29%	33%	56%	37%	7%
Розширення сфери економії емоцій:	67%	10%	24%	52%	19%	30%
Редукція професійних обов'язків:	38%	24%	38%	44%	22%	33%
Фаза «Резистенція»	33%	38%	29%	44%	37%	19%
Емоційний дефіцит:	33%	48%	19%	52%	30%	19%
Емоційне відчуження:	29%	33%	38%	30%	48%	22%
Особистісне відчуження (деперсоналізація):	76%	10%	14%	81%	7%	11%
Психосоматичні та психовегетативні порушення:	67%	24%	10%	78%	19%	4%
Фаза «Виснаження»	62%	19%	19%	74%	15%	11%

За отриманими результатами дослідження, ми можемо спостерігати, що у незначної частини фахівців спостерігається повна або часткова сформованість симптомів та фаз емоційного вигорання. Перший компонент – «Напруження» – вказує на відчуття впливу стресових факторів, що спричиняють емоційне виснаження, втому, під час здійснюваної професійної діяльності. Це в свою чергу проявляється у наступних симптомах:

1. переживання психотравмуючих обставин (I група - 24%, II група - 19%, III група - 14%) – він спричинений складно-емоційними стосунками з колегами, поганими стосунками з менеджментом, можливо роботою з конфліктними клієнтами. Найбільше даний симптом виражений у програмістів зі стажем діяльності до 5 років та зменшується по мірі зростання стажу.

2. незадоволеність собою (I група–0%, II група-4%, III група - 0%) – через велику кількість невдач програмісти починають відчувати незадоволення собою, своєю професійною діяльністю або позицією, яку займають на проєкті; такі низькі відсотки можуть свідчити про те, що даний симптом є нехарактерним для вигорання програмістів, можемо говорити, що вони навіть незважаючи на невдачі відчують задоволення від роботи.

3. «загнаність у кут» (I група – 5%, II група- 0%, III група - 0%) – ситуація на роботі здається настільки критичною, що виникає бажання змінити роботу і втекти від обставин; бачимо, що даний симптом теж є непоширеним, що може свідчити про наполегливість програмістів та їх алгоритмічність у досягненні цілей. Разом з тим, наявність сформованого симптому у 5% розробників зі стажем до 5 років говорить про те, що спеціалісти, що тільки ввійшли в професію, частіше стикаються зі стресовими чинниками, що змушують їх відчувати критичність ситуації та задумуватись над зміною роботи.

4. тривога й депресія (I група – 33%, II група- 19%, III група - 0%) - чим менший стаж роботи, тим більший відсоток сформованого симптому, це говорить про те, що молодь більш вразлива до страху допустити помилку, адже всі так швидко хочуть зарекомендувати себе та перейти на наступний

кваліфікаційний рівень, а тому складні задачі можуть викликати невпевненість у власних силах та втрату спокою.

Продовження табл. 2.1 Фази та симптоми емоційного вигорання програмістів за методикою В.Бойко (за стажем трудової діяльності)

Результати, %	Програмісти III групи (стаж більше 10 років)		
Фази та симптоми	Не сформ.	На стадії форм.	Сформ.
Переживання психотравмуючих обставин:	86%	0%	14%
Незадоволеність собою:	86%	14%	0%
«Загнаність у кут»:	100%	0%	0%
Тривога і депресія:	71%	29%	0%
Фаза «Напруження»	100%	0%	0%
Неадекватне вибіркове емоційне реагування:	0%	71%	29%
Емоційно-моральна дезорієнтація:	29%	43%	29%
Розширення сфери економії емоцій:	57%	29%	14%
Редукція професійних обов'язків:	43%	43%	14%
Фаза «Резистенція»	14%	86%	0%
Емоційний дефіцит:	57%	29%	14%
Емоційне відчуження:	43%	57%	0%
Особистісне відчуження (деперсоналізація):	100%	0%	0%
Психосоматичні та психовегетативні порушення:	71%	14%	14%
Фаза «Виснаження»	71%	29%	0%

Другий компонент синдрому - «резистенція» - характеризується етапом, коли людина починає свідомо та підсвідомо прагнути до емоційного комфорту, знижувати кількість зовнішніх негативних факторів, уникати лишніх контактів та взаємодій. Тоді вже будь-яке емоційне залучення до проектних справ та взаємодій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми. Особливості симптомів цієї фази:

1. неадекватне вибіркове емоційне реагування (I група - 43%, II група - 26%, III група - 29%) - коли фахівець вже не розуміє відмінність між “економічним” проявом емоцій та неадекватним вибірково емоційним реагуванням і починає досить дивно обмежувати свою емоційну віддачу. Це в свою чергу впливає на настрій та реакцію колег, з’являються конфлікти та скарги і як ми бачимо найбільше цьому впливу піддаються працівники зі стажем роботи до 5 років.

2. емоційно-моральна дезорієнтація (I група - 33%, II група - 7%, III група - 29%) - відсутність переживання через проблеми у стосунках з колегами, фахівець перестає виявляти належне емоційне відношення, а тільки захищає свою стратегію; можемо говорити про те, що на етапі зародження кар’єри програмістам важче справлятися з даним симптомом, а також і тим, хто вже працюють більше 10 років, тоді дається ознаки велика кількість накопиченого досвіду комунікацій.

3. розширення сфери економії емоцій (I група - 24%, II група - 30%, III група - 14%) - починає зникати бажання спілкуватися з домашніми. Найбільший відсоток у програмістів з досвідом від 5 до 10 років може бути визначений тим, що в цей період найчастіше окрім кар’єри ще будується сім’я, а отже велика кількість енергії витрачається на сім’ю і це замкнуте коло.

4. редукція професійних обов’язків (I група - 38%, II група - 33%, III група - 14%) - коли фахівець починає перекладати обов’язки на інших або й узагалі уникати відповідальності і не братися виконувати певні задачі. Низький відсоток сформованого симптому у програмістів зі стажем більше 10 років може свідчити про те, що маючи кваліфікаційний рівень сеньйора або і технічного ліда, він вже не може знімати з себе відповідальність, адже більше, чим він, на проекті не знає ніхто і розуміння того, що його помилка не може бути перекрита кимось іншим дозволяє йому почуватися вільніше.

Третій компонент - «виснаження» - характеризується вираженим падінням загального енергетичного тону й повним або частковим ослабленням

нервової системи, також можуть почати розвиватися і інші фізіологічні проблеми організму. Особливості симптомів:

1. емоційний дефіцит (I група - 19%, II група - 19%, III група - 14%) – фахівець вже не може допомагати колегам по роботі, значно знижується рівень емпатії. Досить низький рівень сформованості даного симптому говорить про те, що його вага у складі синдрому вигорання у програмістів незначна.

2. емоційне відчуження (I група - 38%, II група - 22%, III група - 0%) – притуплення емоцій, спеціаліста перестає хвилювати більшість дій та речей, що відбувається навколо. Знову ж таки можемо говорити про те, що протягом перших 5 років стажу, всі сили програмістів йдуть на посилене навчання, відповідно емоційний контроль послаблюється.

3. особистісне відчуження (деперсоналізація) (I група - 14%, II група - 11%, III група - 0%) - починає дратувати кожен запит колег, виникає бажання уникати людей, небажання йти на роботу, тому що там будуть люди. Низькі показники співвідносяться із симптомом емоційного дефіциту і можемо говорити, що у людей, котрі працюють з технологіями емоційний дефіцит та відчуження майже не притаманне.

4. психосоматичні та психовегетативні порушення (I група - 10%, II група - 4%, III група - 14%) – погіршення стану здоров'я, необхідність вживати ліки. Збільшення відсотку сформованого симптому відносно збільшення стажу може свідчити і про кореляцію із віком розробника, коли проблеми зі здоров'ям починають виникати значно частіше.

Отже, підсумовуючи все вищесказане, відслідковуємо що найбільш вразливою групою є та, котра має стаж до 5 років роботи у сфері. Ця група програмістів потребує допомоги психолога для корекційної профілактики подолання негативних наслідків емоційного вигорання. Разом з тим потрібно варто звернути увагу на II та III групи, які мають показники симптомів, що є на стадії формування. І для того, щоб вчасно запобігти у них вигорання, їм потрібно проводити профілактичну роботу, запрошувати їх на тренінги та спеціально-орієнтовані сесії.

- за двома видами програмування (Табл. 2.2)

Таблиця 2.2 Фази та симптоми емоційного вигорання програмістів за методикою В.Бойко (за видами програмування)

Результати, %	Програмісти I групи (BackEnd Developers)			Програмісти II групи (FrontEnd Developers)		
	Не сформ.	На стадії форм.	Сформ.	Не сформ.	На стадії форм.	Сформ.
Фази та симптоми						
Переживання психотравмуючих обставин:	74%	13%	13%	63%	8%	29%
Незадоволеність собою:	90%	6%	3%	71%	29%	0%
«Загнаність у кут»:	90%	10%	0%	83%	13%	4%
Тривога і депресія:	65%	26%	10%	58%	4%	38%
Фаза «Напруження»	94%	3%	3%	67%	8%	25%
Неадекватне вибіркоче емоційне реагування:	26%	52%	23%	25%	29%	46%
Емоційно-моральна дезорієнтація:	52%	29%	19%	38%	42%	21%
Розширення сфери економії емоцій:	52%	23%	26%	67%	8%	25%
Редукція професійних обов'язків:	45%	26%	29%	38%	25%	38%
Фаза «Резистенція»	35%	48%	16%	38%	38%	25%
Емоційний дефіцит:	42%	39%	19%	50%	33%	17%
Емоційне відчуження:	42%	39%	19%	17%	50%	33%
Особистісне відчуження (деперсоналізація):	90%	6%	3%	71%	8%	21%
Психосоматичні та психовегетативні порушення:	84%	10%	6%	58%	33%	8%
Фаза «Виснаження»	74%	23%	3%	63%	13%	25%

З Таблиці 2.2. ми бачимо розподіл відсотків сформованості симптомів відносно такої характеристики як вид програмування - це BackEnd або FrontEnd розробник. В програмній інженерії терміни «FrontEnd» та «BackEnd» розрізняють за принципом розділення відповідальності між рівнем представлення користувачу інформації та рівнем доступу до даних відповідно. FrontEnd — це зовнішній вигляд для взаємодії між користувачем і BackEnd. А BackEnd - це та частина системи, що є невидимою користувачу та містить усі логічні зв'язки, необхідні для здійснення взаємодії із системою (наприклад, платформою, мобільним додатком чи сайтом).

Кількість програмістів зі сформованими симптомами значно переважає у напрямку FrontEnd. Разом з тим у BackEnd розробників переважає кількість симптомів, що перебувають на стадії формування. 46% сформованого симптому “загнаність у кут” (ситуація здається критичною і виникає бажання змінити роботу) та по 38% “переживання психотравмуючих обставин” (складні стосунки з колегами та менеджментом) та “неадекватне вибіркове емоційне реагування” (дивне емоційне обмеження, що не відповідає ситуації) може бути наслідком того, що присутня постійна взаємодія з приводу обговорення інтерфейсу програми. Так як FrontEnd це публічна частина web-додатків (веб-сайтів), з якою користувач може взаємодіяти і контактувати напряму. Відповідно усі нюанси та проблеми видно одразу та можуть викликати позаплановий інтерес і потребу у виправленні до запланованого дедлайну.

- за двома типами організації роботи на проєкті (Табл.2.3)

З Таблиці 2.3 можемо спостерігати, що ті програмісти, що спілкуються з клієнтом на проєкті мають 40% сформованості симптому “редукція професійних обов’язків”. Це симптом, який свідчить про те, що спілкування з клієнтом програмістів спонукає їх до полегшення своїх обов’язків, адже вони для них потребують значних емоційних затрат; розробники починають перекладати обов’язки на інших або взагалі уникати відповідальності і не братись виконувати задачі. На 34% сформований симптом “неадекватне вибіркове емоційне реагування”, а це вже ознака вигорання, тобто програмісти втрачають відмінність між звичайним “економічним” проявом емоцій та неадекватним реагуванням; таким чином спілкуючись часто з клієнтами вони частіше за тих, що не спілкуються, намагаються обмежувати свою емоційну віддачу навіть у тих випадках, які є абсолютно звичайними. Також у 29% сформовано симптом “емоційного відчуження”, що свідчить про те, що розробники повністю виключають емоції у сфері своєї професійної діяльності; практично нічого не викликає у них емоційної реакції (ні позитивної, ні негативної), їх перестає хвилювати більшість дій та речей, починає відбуватися професійна деформація особистості.

Таблиця 2.3 Фази та симптоми емоційного вигорання програмістів за методикою В.Бойко (за типами організації роботи на проекті)

	Програмісти I групи “Не спілкуються з клієнтом/замовником”			Програмісти II групи “Спілкуються з клієнтом/замовником”		
	Не сформ.	На стадії форм.	Сформ.	Не сформ.	На стадії форм.	Сформ.
Переживання психотравмуючих обставин:	60%	10%	30%	74%	11%	14%
Незадоволеність собою:	80%	20%	0%	83%	14%	3%
«Загнаність у кут»:	90%	5%	5%	86%	14%	0%
Тривога і депресія:	50%	15%	35%	69%	17%	14%
Фаза «Напруження»	65%	10%	25%	91%	3%	6%
Неадекватне вибіркоче емоційне реагування:	20%	50%	30%	29%	37%	34%
Емоційно-моральна дезорієнтація:	55%	25%	20%	40%	40%	20%
Розширення сфери економії емоцій:	60%	15%	25%	57%	17%	26%
Редукція професійних обов'язків:	35%	45%	20%	46%	14%	40%
Фаза «Резистенція»	40%	40%	20%	34%	46%	20%
Емоційний дефіцит:	45%	35%	20%	46%	37%	17%
Емоційне відчуження:	35%	45%	20%	29%	43%	29%
Особистісне відчуження (деперсоналізація):	75%	5%	20%	86%	9%	6%
Психосоматичні та психовегетативні порушення:	65%	30%	5%	77%	14%	9%
Фаза «Виснаження»	65%	15%	20%	71%	20%	9%

Все це є свідченням того, що постійна взаємодія із замовником напряму, коли увесь спектр проблем та запитів опрацьовують програмісти самостійно, без залучення проектного менеджера. В свою чергу підвищена тривога та депресія та “переживання психотравмуючих обставин” можуть бути завищеними через небажання підвести колег та від постійного нарікання на те, що проектні менеджери чи менеджери продукту не завжди з першого разу можуть правильно проаналізувати потреби клієнтів і відповідно створюють додатковий стрес при передачі запитів.

За наступною методикою «Визначення психічного вигорання» (А.Рукавішніков) отримано результати щодо особливостей емоційного вигорання програмістів:

- за різним стажем трудової діяльності (табл. 2.4)

Таблиця 2.4 Рівні сформованості симптомів вигорання програмістів за методикою А. Рукавішнікова (за стажем трудової діяльності)

Результати, %	Показники	Психоемоційне виснаження (ПВ)	Особистісне віддалення (ОВ)	Професійна мотивація (ПМ)	Індекс психічного «вигорання» (ІПВ)
Програмісти I групи (стаж 1-4 роки)	Дуже високі	24%	0%	90%	43%
	Високі	14%	52%	5%	29%
	Середні	38%	48%	5%	24%
	Низькі	19%	0%	0%	0%
	Дуже низькі	5%	0%	0%	5%
Програмісти II групи (стаж 5-10 роки)	Дуже високі	11%	0%	96%	33%
	Високі	19%	37%	4%	26%
	Середні	37%	63%	0%	41%
	Низькі	30%	0%	0%	0%
	Дуже низькі	4%	0%	0%	0%
Програмісти III групи (стаж більше 10 років)	Дуже високі	0%	0%	100%	43%
	Високі	14%	57%	0%	14%
	Середні	43%	43%	0	43%
	Низькі	29%	0%	0%	0
	Дуже низькі	14%	0%	0%	0%

Результати опитування і за цією методикою показали, що немає жодного програміста, у якого не були б виявлені ті чи інші симптоми емоційного вигорання. Найвищі значення одержано за показниками шкали «професійна

мотивація», середні- «особистісне віддалення»; низькі показники – за шкалою «психоемоційне виснаження». Так як професійна мотивація – це рівень робочої мотивації та ентузіазму у ставленні до роботи. Можемо говорити про те, що збільшення відсотку дуже високих показників зі зростанням стажу роботи свідчить про те, що з часом продуктивність професійної діяльності падає, оптимізм і зацікавленість у роботі також, самооцінка рівня успішності в роботі з людьми деформується. Тобто починає спостерігатися небажання працювати, контактувати з людьми, байдужість до кар'єри, до трудових обов'язків, тощо. Результати, одержані за методикою О.Рукавішнікова (Табл.2.4), показали, що у 52%, 37% та 57% досліджуваних I групи та II-III груп відповідно показник «особистісного віддалення» знаходиться на високому рівні. Відповідно це проявляється у зменшенні кількості контактів з оточуючими та дратівливій реакції на взаємодії з колегами. Це може мати підтвердження у тому, що програмісти зачастию досить інтровертивні люди, тому саме цей компонент може бути найважчим для вчасного відновлення. Шкала “психоемоційного виснаження” має більш-менш рівномірний розподіл між низькими та високими значеннями. Це пояснюється тим, що під впливом підвищеного емоційного і соціального навантаження спостерігаються зміни в першу чергу в особистісній і професійній сферах.

- за двома видами програмування (Табл. 2.5)

Розподіл за видами програмування вказує на те, що “індекс психічного вигорання” знову ж таки вищий у представників групи FrontEnd і становить 71% проти 58%, що підтверджує і діагностування за попередньою методикою. Шкала “психоемоційного виснаження” (процес вичерпання емоційних, фізичних та енергетичних ресурсів спеціаліста, що працює з людьми або в команді) знову ж таки має розподіл за всіма значеннями, проте високі показники у II групи - 46% проти 19%. Можемо говорити про те, що FrontEnd розробники частіше мають процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів. Їх виснаження проявляється в хронічній емоційній і

фізичній втомі, байдужості і холодності у ставленні до оточуючих, також можуть спостерігатись ознаки депресії і дратівливості.

Таблиця 2.5 Рівні сформованості симптомів вигорання програмістів за методикою А. Рукавішнікова (за видами програмування)

		Психоемоційне виснаження (ПВ)	Особистісне віддалення (ОВ)	Професійна мотивація (ПМ)	Індекс психічного «вигорання» (ІПВ)
Програмісти I групи (BackEnd Developers)	Дуже високі	3%	0%	97%	32%
	Високі	16%	35%	0%	26%
	Середні	45%	65%	3%	39%
	Низькі	26%	0%	0%	0%
	Дуже низькі	10%	0%	0%	3%
Програмісти II групи (FrontEnd Developers)	Дуже високі	29%	0%	92%	46%
	Високі	17%	58%	8%	25%
	Середні	29%	42%	0%	29%
	Низькі	25%	0%	0%	0%
	Дуже низькі	0%	0%	0%	0%

- за двома типами організації роботи на проекті (Табл. 2.6)

З результатів респондентів бачимо, що “особистісне віддалення”, тобто специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми або в команді і характеризується зменшенням кількості контактів, підвищенням дратівливості в спілкуванні, притаманне тим програмістам, що спілкуються із замовником на проекті (54%), що очевидно, адже так взаємодія з людьми та кількість зустрічей і спілкування набагато вища, ніж у тих, хто не спілкуються з клієнтами. У них також вищий “індекс психічного вигорання” - 66%. А рівень за шкалою “професійної мотивації” говорить про те, що 90% програмістів, котрі повинні мати зв’язок напряму із замовником підвищує їх вразливість до зменшення продуктивності професійної діяльності, знижує їх оптимізм і зацікавленість у роботі, падає їх самооцінка та задоволеність від роботи з людьми.

Таблиця 2.6 Рівні сформованості симптомів вигорання програмістів за методикою А. Рукавішнікова (за типами організації роботи на проекті)

	Показники	Психоемоційне виснаження (ПВ)	Особистісне віддалення (ОВ)	Професійна мотивація (ПМ)	Індекс психічного «вигорання» (ШВ)
Програмісти I групи “Не спілкуються з клієнтом/ замовником”	Дуже високі	20%	0%	90%	35%
	Високі	15%	30%	10%	25%
	Середні	40%	70%	0%	40%
	Низькі	25%	0%	0%	0%
	Дуже низькі	0%	0%	0%	0%
Програмісти II групи “Спілкуються з клієнтом/ замовником”	Дуже високі	11%	0%	97%	40%
	Високі	17%	54%	0%	26%
	Середні	37%	46%	3%	31%
	Низькі	26%	0%	0%	0%
	Дуже низькі	9%	0%	0%	3%

За методикою самооцінки функціонального стану САН: самопочуття, активність, настрої (Доскін В.А, Лаврентьєва Н.А., Шарай В.Б., Мірошніков М.П.) отримано наступні результати щодо загального самопочуття, респондентів. Результати відображені у таблицях 2.7, 2.8 та 2.9 відповідно за трьома характеристиками дослідження.

Як видно з Таблиці 2.7. для програмістів усіх груп характерний високий відсоток працівників із хорошим самопочуттям у переважній більшості. Проте, варто відзначити, що погане самопочуття повністю відсутнє у програмістів, що мають стаж більше 10 років. Тобто вони почуваються відпочившими, свіжими, здоровими, працездатними. Це може бути наслідком того, що зазвичай старші люди більше турбуються про своє фізичне здоров'я та приділяють йому багато уваги. Показники активності перебувають на середньому рівні - 48%-67%-57%, в той час як настрою – 71%, 67% та 57% високого рівня. Ці показники характеризуються активністю, рухливістю, швидкістю, діяльністю, бажанням працювати, уважністю, гарним настроєм, відчуттям щастя.

Таблиця 2.7 - Рівні сформованості симптомів самопочуття програмістів за методикою опитування САН (за стажем трудової діяльності)

Результати, %	Програмісти I групи	Програмісти II групи	Програмісти III групи
---------------	---------------------	----------------------	-----------------------

	(стаж 1-4 роки)			(стаж 5-10 роки)			(стаж більше 10 років)		
	погане	Сер.	хороше	погане	Сер.	хороше	погане	Сер.	хороше
Самопочуття	5%	29%	67%	11%	33%	56%	0%	43%	57%
Активність	10%	48%	43%	11%	67%	22%	14%	57%	29%
Настрій	5%	24%	71%	4%	30%	67%	0%	43%	57%

- за видом програмування (Табл. 2.8)

Таблиця 2.8 - Рівні сформованості симптомів самопочуття програмістів за методикою опитування САН (за видом програмування)

	Програмісти I групи (BackEnd Developers)			Програмісти II групи (FrontEnd Developers)		
	погане	середнє	хороше	погане	середнє	хороше
Самопочуття	0%	32%	68%	17%	33%	50%
Активність	3%	55%	42%	21%	63%	17%
Настрій	0%	23%	77%	8%	38%	54%

Проведене опитування показало, що програмісти FrontEnd напрямку мають вищі показники поганого самопочуття активності та настрою, що корелює на статистичному рівні ($p < 0,05$) з вищим індексом психологічного вигорання у даної групи програмістів.

Comment [C1]: Будьте готові на захисті пояснити чому саме ви взяли методiku САН

- за типами організації роботи на проекті (Табл. 2.9)

Таблиця 2.9 - Рівні сформованості симптомів самопочуття програмістів за методикою опитування САН (за типом організації роботи на проекті)

Результати, %	Програмісти I групи "Не спілкуються з клієнтом/замовником"			Програмісти II групи "Спілкуються з клієнтом/замовником"		
	погане	середнє	хороше	погане	середнє	хороше
Самопочуття	15%	20%	65%	3%	40%	57%
Активність	10%	40%	50%	11%	69%	20%
Настрій	5%	35%	60%	3%	26%	71%

З таблиці 2.9 можемо зробити висновки, що ті, хто не спілкуються з клієнтом мають краще самопочуття та вищу активність, а от настрої у 71% хороший саме у тих, хто спілкуються із замовниками у повсякденній роботі на проекті. Це може пояснюватися тим, що взаємодія з людьми, з якими їм приємно спілкуватися, може впливати на повсякденний настрій та за рахунок спілкування підтримувати його на хорошому рівні.

Отже, з дослідження можна зробити висновок, що синдром емоційного вигорання у програмістів починає формуватися вже на початковому етапі кар'єри, коли ще стаж роботи досить невеликий. Ми вважаємо, що на етапі входу в професію у спеціалістів присутня велика кількість стресу, вони активно навчаються, а також паралельно намагаються зрозуміти чи підходить їм програмування. Саме тому їм важко впоратися зі стресовими обставинами і у них починає формуватися синдром вигорання. Воно стає невід'ємним атрибутом особистості як емоційний захист, разом з тим синдром залежить від особистісних якостей самого розробника. Також можна сказати, що емоційне вигорання у програмістів визначається як особистісними якостями, так і умовами організації роботи, видом програмування та стажем здійснюваної діяльності. Так, програмісти, що спілкуються з клієнтом на проекті мають схильність до полегшення своїх та перекладання їх на інших. Також вони намагаються обмежувати свою емоційну віддачу і їх перестає хвилювати більшість дій та речей. Тож постійна взаємодія із замовником напряду для них є джерелом активного емоційного навантаження. А у FrontEnd розробників постійно відбувається взаємодія з приводу обговорення інтерфейсу програми. І так як усі нюанси та проблеми видно одразу, то часто відбувається позапланове обговорення.

3.2. Аналіз психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери.

Дані респондентів були оброблені за допомогою методів математичної статистики, а саме кореляційного аналізу (кореляційного коефіцієнта Спірмена) з метою виявлення відношення між стажем роботи, видом програмування, типами організації роботи на проекті та ступенями сформованості симптомів та фаз емоційного вигорання, а також загальним станом самопочуття програмістів. Ми використали саме коефіцієнт Спірмена, так як попередньо

було виявлено, що дані мають ненормальний розподіл (використовувався метод перевірки критерієм Колмогорова-Смірнова в програмі SPSS). Обробка отриманих результатів дослідження та проведення кореляційного аналізу проводилася з використанням статистичного пакету SPSS -26 (11-2018).

Після проведення аналізу взаємозв'язків між шкалами опитувальника В.В.Бойка і стажем роботи, видом програмування, типами організації роботи на проєкті, а також кваліфікаційним рівнем програмістів за допомогою критерію Спірмена був виявлений прямий кореляційний зв'язок між симптомом “Психосоматичні та психовегетативні порушення” та типом організації роботи на проєкті (0, 298; $p < 0,05$). Це означає, що програмісти, що не спілкуються з клієнтом на проєкті, мають більшу схильність до формування у них психосоматичних порушень. Обернений кореляційний зв'язок встановлено між видом програмування та незадоволеністю собою (-0, 358; $p < 0,05$), а також емоційним відчуженням (-0,322; $p < 0,05$) (Табл. 3.1). Це свідчить про те, що програмісти, що працюють з BackEnd, більш стійкі до формування симптому незадоволеності собою, ніж FrontEnd напрямом. Також останні більш схильні до притуплення емоцій під впливом стресу.

Не було виявлено кореляційних зв'язків між стажем роботи розробників та будь-якого з симптомів чи фаз емоційного вигорання. Це свідчить про те, що ми можемо стверджувати, що у програмістів не існує як такої взаємозалежності між тривалістю роботи у сфері та ступенем сформованості у них синдрому емоційного вигорання. Проте було виявлено обернений кореляційний зв'язок між кваліфікаційним рівнем програмістів (Middle чи Senior) та симптомами “Переживання психотравмуючих обставин” (-0, 283; $p < 0,05$) і “Тривога і депресія” (-0, 327; $p < 0,05$) (Табл. 3.1). Можемо стверджувати, що так як у специфіці роботи програмістів рівень відповідальності у виконуваних задачах залежить саме від кваліфікаційного рівня, а не тривалості роботи у сфері, то такий кореляційний зв'язок має місце.

Таблиця 3.1 Результати кореляційного аналізу між шкалами опитувальника В.В.Бойка та характеристиками розробників

Спiрман		Стаж	Вид програмування:	У роботi на проєкті:	Переживання психотравм. обставин:	Незадовол. собою:	Тривога i депресiя:
Стаж	Коеф.корел.	1,000	0,061	-0,218	-0,046	0,084	-0,253
	Знач.(двостороння)		0,658	0,110	0,741	0,541	0,063
Вид програмування:	Коеф.корел.	0,061	1,000	-0,021	-0,076	-,358**	-0,148
	Знач.(двостороння)	0,658		0,880	0,583	0,007	0,282
У роботi на проєкті:	Коеф.корел.	-0,218	-0,021	1,000	0,071	0,143	0,146
	Знач.(двостороння)	0,110	0,880		0,607	0,296	0,287
Переживання психотравмуючих обставин:	Коеф.корел.	-0,046	-0,076	0,071	1,000	,375**	,596**
	Знач.(двостороння)	0,741	0,583	0,607		0,005	0,000
Незадоволенiсть собою:	Коеф.корел.	0,084	-,358**	0,143	,375**	1,000	,298*
	Знач.(двостороння)	0,541	0,007	0,296	0,005		0,027
Тривога i депресiя:	Коеф.корел.	-0,253	-0,148	0,146	,596**	,298*	1,000
	Знач.(двостороння)	0,063	0,282	0,287	0,000	0,027	

** . Кореляцiя є значною на рiвнi 0,01 (двостороння).

* . Кореляцiя є значною на рiвнi 0,05 (двостороння).

Це означає, що чим вищий кваліфікаційний рівень розробника, тим легше йому пропрацювати стрес на робочому місці та різні психотравмуючі обставини, а також рівень тривоги та депресії у них знижується. Це може бути пов'язано з тим, що чим більше різноманітних задач вони виконали у своєму професійному житті, тим простіше надалі їм справлятися з труднощами та тим менше вони переживають невдачі, що в свою чергу допомагає їм стабілізувати свій емоційний стан.

Отже, можемо зробити висновки, що прямий кореляційний зв'язок між симптомом "Психосоматичні та психовегетативні порушення" та типом організації роботи на проєкті (0, 298; $p < 0,05$) свідчить про те, що програмісти,

що не спілкуються з клієнтом мають тенденцію до погіршення стану здоров'я та необхідність вживати ліки. Проте також варто пам'ятати, що існує і кореляція із збільшенням віку розробника та відсотком сформованості даного симптому, тому також варто це враховувати.

Продовження Таблиці 3.1 Результати кореляційного аналізу між шкалами опитувальника В.В.Бойка та характеристиками розробників

Спірман		Стаж	Вид програмування:	У роботі на проєкті:	Емоційне відчуж.:	Психосом. та психовегет. порушення:	Кваліф. рівень
Стаж	Коеф.корел.	1,000	0,061	-0,218	-0,120	-0,149	,613**
	Знач.(двостороння)		0,658	0,110	0,381	0,277	0,000
Вид програмування:	Коеф.корел.	0,061	1,000	-0,021	-,322*	-0,150	0,163
	Знач.(двостороння)	0,658		0,880	0,016	0,275	0,235
У роботі на проєкті:	Коеф.корел.	-0,218	-0,021	1,000	-0,126	,298*	-0,241
	Знач.(двостороння)	0,110	0,880		0,360	0,027	0,077
Емоційне відчуж.:	Коеф.корел.	-0,120	-,322*	-0,126	1,000	0,046	-0,070
	Знач.(двостороння)	0,381	0,016	0,360		0,741	0,610
Психосом. та психовегет. поруш.:	Коеф.корел.	-0,149	-0,150	,298*	0,046	1,000	-0,260
	Знач.(двостороння)	0,277	0,275	0,027	0,741		0,055
Кваліф. рівень	Коеф.корел.	,613**	0,163	-0,241	-0,070	-0,260	1,000
	Знач.(двостороння)	0,000	0,235	0,077	0,610	0,055	

** . Кореляція є значною на рівні 0,01 (двостороння).

* . Кореляція є значною на рівні 0,05 (двостороння).

Обернений кореляційний зв'язок, що встановлено між видом програмування та незадоволеністю собою (-0,358; $p < 0,05$) свідчить, що BackEnd розробники мають меншу схильність до формування симптому незадоволеності собою. В свою чергу це означає, що через велику кількість невдач вони не починають відчувати незадоволення собою, своєю професійною

діяльністю або позицією, яку займають на проєкті. Тобто вони навіть незважаючи на невдачі відчувають задоволення від роботи. Разом з тим обернена кореляція є і з симптомом емоційного відчуження (-0,322; $p < 0,05$), що говорить про те, що BackEnd розробники також менш схильні до притуплення емоцій, таких спеціалістів не перестає хвилювати більшість дій та речей, що відбувається навколо навіть під впливом стресу. (Табл. 3.1).

У Таблиці 3.2. відображені значимі кореляційні зв'язки між видом програмування (FrontEnd / BackEnd) та компонентами синдрому емоційного вигорання за методикою О.О.Рукавішнікова.

Після проведення аналізу взаємозв'язків між шкалами опитувальника О.О.Рукавішнікова і стажем роботи, видом програмування, типами організації роботи на проєкті, а також кваліфікаційним рівнем програмістів за допомогою критерію Спірмена був виявлений лише обернений кореляційний зв'язок між компонентом "Особистісне віддалення" та видом програмування (-0,315; $p < 0,05$) (Табл. 3.2).

Це свідчить про те, що програмісти, котрі працюють на проєкті як BackEnd розробники мають нижчий рівень за компонентом Особистісного віддалення. Це в свою чергу означає, що у них в порівнянні з FrontEnd програмістами спостерігається більше бажання контактувати з людьми, ділитися з ними емоціями та подіями, а також формується менш негативне ставлення до колег по проєкту. Також вони вище оцінюють значущість їх правоти та викладених думок, а ще в них вищий рівень включеності в роботу, проєкт та його задачі, а також справи інших людей. Разом з тим, вони більше переймаються своєю кар'єрою.

Таблиця 3.2 Результати кореляційного аналізу між компонентами опитувальника О.О.Рукавішнікова та характеристиками розробників

Спірман		Ви:	Психоемоційне виснаження (ПВ)	Особистісне віддалення (ОВ)	Проф. мотивація (ПМ)	Індекс псих.вигорання (ПВ)
Ви:	Коеф.корел.	1,000	-0,240	-,315*	0,027	-0,247

	Знач.(двостороння)		0,077	0,019	0,847	0,069
	N	55	55	55	55	55
Психоемоційне виснаження (ПВ)	Коеф.корел.	-0,240	1,000	,863**	0,091	,955**
	Знач.(двостороння)	0,077		0,000	0,508	0,000
	N	55	55	55	55	55
Особистісне віддалення (ОВ)	Коеф.корел.	-,315*	,863**	1,000	0,114	,935**
	Знач.(двостороння)	0,019	0,000		0,406	0,000
	N	55	55	55	55	55
Професійна мотивація (ПМ)	Коеф.корел.	0,027	0,091	0,114	1,000	,269*
	Знач.(двостороння)	0,847	0,508	0,406		0,047
	N	55	55	55	55	55
Індекс психічного «вигорання» (ПВ)	Коеф.корел.	-0,247	,955**	,935**	,269*	1,000
	Знач.(двостороння)	0,069	0,000	0,000	0,047	
	N	55	55	55	55	55

** . Кореляція є значною на рівні 0,01 (двостороння).

* . Кореляція є значною на рівні 0,05 (двостороння).

Після проведення аналізу взаємозв'язків між шкалами опитувальника САН і стажем роботи, видом програмування, типами організації роботи на проєкті, а також кваліфікаційним рівнем програмістів за допомогою критерію Спірмена був виявлений лише прямий кореляційний зв'язок між видом програмування та самопочуттям (0, 393; $p < 0,05$) і активністю (0, 439; $p < 0,05$) (Табл. 3.3).

Такий кореляційний зв'язок свідчить про те, що разом з тим Backend розробники мають також краще самопочуття та активність, аніж програмісти FrontEnd. Це підтверджує попередні кореляційні зв'язки. Адже чим менший рівень компоненту Особистісного віддалення, тим вищий рівень самопочуття та активності під час роботи та особистого життя.

Таблиця 3.3 Результати кореляційного аналізу між опитувальником САН та характеристиками розробників

Comment [C2]: Не зрозуміла... Ви що знаходили кореляційний зв'язок між САН і САН ???

Comment [a3]: Ні, між САН і видом програмування. Там було в таблиці не зовсім зрозуміло, вже дописала.

Comment [C4]: Тогда вам необходимо убрать или колонки САН, или строки. Вы же их оставили и это бросается в глаза!

Спірман		Ви (FrontEnd / BackEnd):
Ви (FrontEnd / BackEnd):	Коеф.корел.	1,000
	Знач.(двостороння)	
	N	55
Самопочуття	Коеф.корел.	,393**
	Знач.(двостороння)	0,003
	N	55
Активність	Коеф.корел.	,439**
	Знач.(двостороння)	0,001
	N	55
Настрій	Коеф.корел.	0,168
	Знач.(двостороння)	0,221
	N	55

Окрім вищезазначених кореляційних зв'язків також було встановлено наступне: що майже усі шкали обидвох методик визначення рівня емоційного вигорання (В.В.Бойка та О.О.Рукавішнікова) мають обернені кореляційні зв'язки із середнім рівнем загального самопочуття фахівців (самопочуттям, активністю та настроєм). Отже, можемо говорити про те, що чим гірше самопочуття, активність та настрої у програмістів, тим вищий показник сформованості симптомів та фаз емоційного вигорання та значень компонентів, що входять до синдрому 21 століття.

Не спостерігаються кореляційні зв'язки між емоційно-моральною дезорієнтацією, емоційним відчуженням та професійною мотивацією та почуттями програмістів. Це свідчить про те, що дані симптоми та компоненти емоційного вигорання не мають будь-якого впливу зі сторони зміни почуттів розробників та їх настрою.

Варто зауважити, що при проходженні опитників на визначення рівня "емоційного вигорання" за запропонованими методиками (що були адаптовані вербально для спеціалістів ІТ сфери), багато хто з програмістів зауважував, що їм складно проходити такого роду тести, адже питання між собою бувають

перегукуються або є схожими. А програмісти - це люди, яким потрібна чіткість і ясність у всьому, з чим вони працюють. Відповідно в майбутньому для продовження вивчення цієї теми та цього синдрому, варто було б розробити окремі методики, які б були коротшими, містили б менше однотипних питань та були б більш чітко сформульовані, щоб не втомлювали при проходженні.

Отже, проаналізувавши взаємозалежності між симптомами синдрому емоційного вигорання та професійними характеристиками програмістів, можемо зробити висновок, що не існує взаємозалежності між тривалістю роботи у сфері та ступенем сформованості у них синдрому емоційного вигорання. Проте існує залежність з його кваліфікаційним рівнем. Тобто чим досвідченіший програміст, тим легше йому саморефлексувати та знижувати стрес на робочому місці, а рівень тривоги та депресії у них йде на спад в порівнянні з молодшими програмістами.

BackEnd розробники не відчують незадоволення собою через велику кількість невдач. Вони менш схильні до притуплення емоцій під впливом стресу. А ще BackEnd більше переймаються своєю кар'єрою. Вони мають краще самопочуття та активність, аніж програмісти FrontEnd.

У FrontEnd розробників навпаки: менше бажання контактувати з людьми, більш негативне ставлення до них. І вони нижче оцінюють значущість правоти людей та колег, а ще в них менший рівень включеності в роботу та справи інших людей.

ВИСНОВКИ ДО ТРЕТЬОГО РОЗДІЛУ

Було проведено дослідження серед працівників ІТ-сфери, вибірку склали 55 програмістів віком від 20 років до 41. Стаж працівників на момент проведення опитування - 15 молодих спеціалістів, які працюють від 1 до 4 років у даній сфері діяльності. Ще 27 опитаних працюють від 5 до 10 років у сфері програмування. А також 7 респондентів мають стаж більше 10 років у сфері ІТ та розробки безпосередньо.

Під час дослідження було проаналізовано особливості сформованості симптомів емоційного вигорання серед програмістів із стажем 1–4 роки (І група опитуваних) і програмістів із стажем трудової діяльності 5–10 років (ІІ група опитуваних) та програмістів із стажем більше 10 років (ІІІ група опитуваних). Також досліджено особливості у BackEnd та FrontEnd розробників та проаналізовано відповідно до взаємодії з клієнтом/замовником на проєкті або її відсутності (І та ІІ група опитуваних відповідно).

За результатами аналізу, ми можемо спостерігати, що у незначній частині фахівців спостерігається повна або часткова сформованість симптомів та фаз емоційного вигорання. Для програмістів є нехарактерним симптомом незадоволеності собою, також вони вміють справлятися з критичними ситуаціями і тому у них не виникає бажання змінити роботу. Чим менший стаж роботи, тим більший відсоток сформованого симптому депресії, це говорить про те, що молодь більш вразлива до страху допустити помилку. Також у програмістів до 5 років стажу прослідковується неадекватне вибіркоче емоційне реагування. Програмісти зі стажем від 5 до 10 років, найімовірніше будують також і сім'ю разом із кар'єрою, тому відбувається розширення сфери економії емоцій. Погіршення стану здоров'я збільшується у міру збільшення стажу, що може свідчити про кореляцію із віком розробника. Найбільш

вразливою групою є та, котра має стаж до 5 років роботи у сфері. Ця група програмістів потребує допомоги психолога для корекційної профілактики подолання негативних наслідків емоційного вигорання.

Кількість програмістів зі сформованими симптомами значно переважає у напрямку FrontEnd. Також ті програмісти, що спілкуються з клієнтом на проєкті мають 40% сформованості симптому, який свідчить про те, що спілкування з клієнтом програмістів спонукає їх до перекладання своїх обов'язків на інших колег. Спілкуючись часто з клієнтами вони частіше за тих, що не спілкуються, намагаються обмежувати свою емоційну віддачу навіть у тих випадках, які є абсолютно звичайними.

Для програмістів усіх груп характерний високий відсоток працівників із хорошим самопочуттям у переважній більшості. Проте, варто відзначити, що програмісти, що мають стаж більше 10 років, почуваються відпочившими, свіжими, здоровими, працездатними.

Проведене опитування показало, що програмісти FrontEnd напрямку мають вищі показники поганого самопочуття активності та настрою. Ті, хто не спілкуються з клієнтом мають краще самопочуття та вищу активність, а от настрої в більшості хороший саме у тих, хто спілкуються із замовниками у повсякденній роботі на проєкті. Це може пояснюватися тим, що взаємодія з людьми, з якими їм приємно спілкуватися, може впливати на повсякденний настрої та за рахунок спілкування підтримувати його на хорошому рівні.

За результатами кореляційного аналізу встановлено, що у програмістів не існує як такої взаємозалежності між тривалістю роботи у сфері та ступенем сформованості у них синдрому емоційного вигорання. Разом з тим чим вищий кваліфікаційний рівень розробника, тим легше йому справлятися із професійним стресом на роботі та при контактах з колегами, а також рівень тривоги та депресії у них знижується. Backend розробники мають меншу схильність до формування симптому незадоволеності собою, а також вони менш схильні до притуплення емоцій, таких спеціалістів не перестає

хвилювати більшість дій та речей, що відбувається навколо них навіть під впливом стресу.

BackEnd розробники мають більше бажання контактувати з людьми, вони вище оцінюють значущість їх правоти та в них вищий рівень включеності в роботу та справи інших людей, більше переймаються своєю кар'єрою. Вони мають також краще самопочуття та активність, аніж програмісти FrontEnd. Також можемо говорити про те, що чим гірше самопочуття, активність та настрої у програмістів, тим вищий показник сформованості симптомів та фаз емоційного вигорання та значень компонентів, що входять до синдрому 21 століття.

З проведеного дослідження можемо сказати, що фази та симптоми емоційного вигорання починають формуватися у програмістів вже з перших років їх кар'єри. Так як у наш час, багато людей, не маючи освіти інформаційного інженера, хочуть потрапити в світ ІТ, бо для них це означатиме високі заробітки з часом, то відповідно перші місяці (а для декого і роки) багато енергії йде не тільки на вивчення матеріалу, але і на розуміння чи в ту сферу вони потрапили. Все це перешкоджає можливості самостійної регуляції рівня стресу у житті, відповідно у розробників із стажем до 5 років частіше формується синдром емоційного вигорання.

РОЗДІЛ 4

ПСИХОЛОГІЧНА РОБОТА З ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ СИМПТОМІВ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ

4.1. Психологічні шляхи профілактики та подолання симптомів емоційного вигорання у програмістів.

Досить часто 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. 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 мікро-бюджетування) і забезпечення того, щоб охорона здоров'я була включена в стратегію створення системи благополуччя працівників на робочих місцях. Отже, як і будь-яке негативне явище, краще його попередити, аніж боротися з наслідками.

Якщо брати 12-ступінчасту піраміду вигорання за Фрейденбергером (що була описана у першому розділі) то з перших 4 ступенів людина може ще зійти сама, з 5-8 сходинки - вже з обов'язковим залученням коуча або психолога, а з 9-12 допоможе спуститися тільки психотерапевт, психіатр, або профільний лікар. Це свідчить про те, що постійний стрес навколо співробітників у їх

повсякденній рутині є прямою загрозою їх здоров'ю, а у результаті призводить до зниження або й повної втрати продуктивності.

Як видно на Рис. 3.1 відсотки сформованих симптомів та фаз емоційного вигорання є вищими саме у програмістів зі стажем діяльності до 5 років. Враховуючи той факт, що в сферу інформаційних технологій досить часто йдуть і ті, хто не навчалися на факультетах програмування спочатку, і йдуть через те, що сфера є досить прибутковою, можемо говорити про те, що саме період до 5 років є визначальним для них.

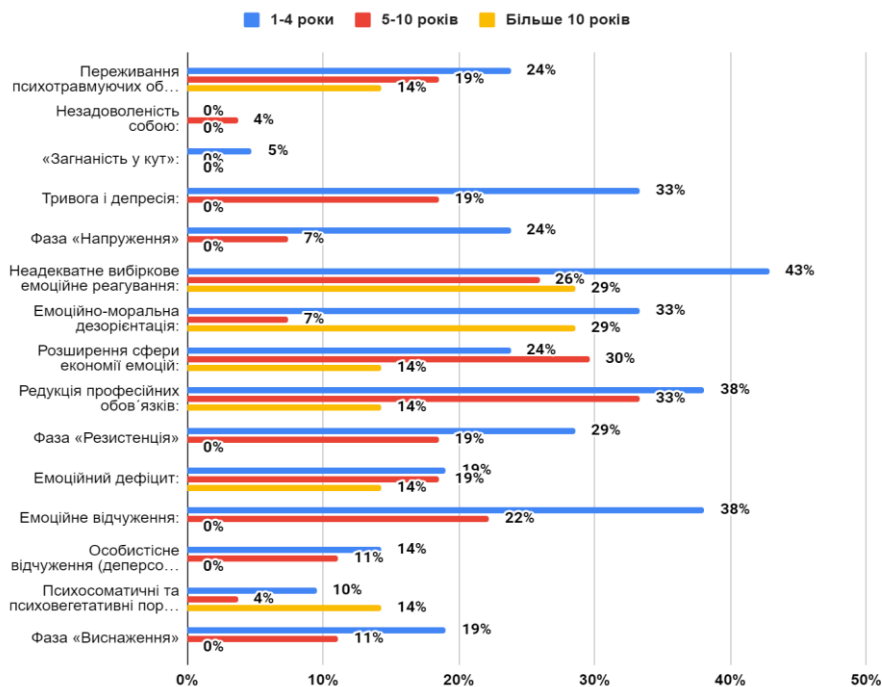


Рис. 3.1 Графік сформованих симптомів та фаз у програмістів залежно від стажу

Якщо спеціалісти починають працювати з ІТ технологіями, то найімовірніше вигорають якраз ті, котрі психологічно були не готові до цієї діяльності, проте зрозуміли це в процесі своєї діяльності. Зниження відсотку сформованих фаз пропорційно збільшенню стажу діяльності говорить, що чим

більше фахівець залишається у сфері, тим більше він любить свою роботу і хоче займатися саме цим. Велика кількість стресу при вході в професію, в свою чергу, і спричиняє великий відсоток сформованих симптомів та фаз у складі синдрому емоційного вигорання програмістів.

На Рис. 3.2 можемо спостерігати, що вразливою до формування симптомів та фаз емоційного вигорання є саме група FrontEnd розробників. Тому, володіючи даною інформацією, керівникам команд розробки в компаніях, а також HR-менеджерам варто частіше звертати увагу саме на них. Це означає, що ми потенційно можемо вважати FrontEnd програмістів зі стажем до 5 років цільовою аудиторією, на яку варто спрямовувати різного роду тренінги та семінари психологічної допомоги, а саме ті, які присвячені запобіганню формування синдрому вигорання на роботі.

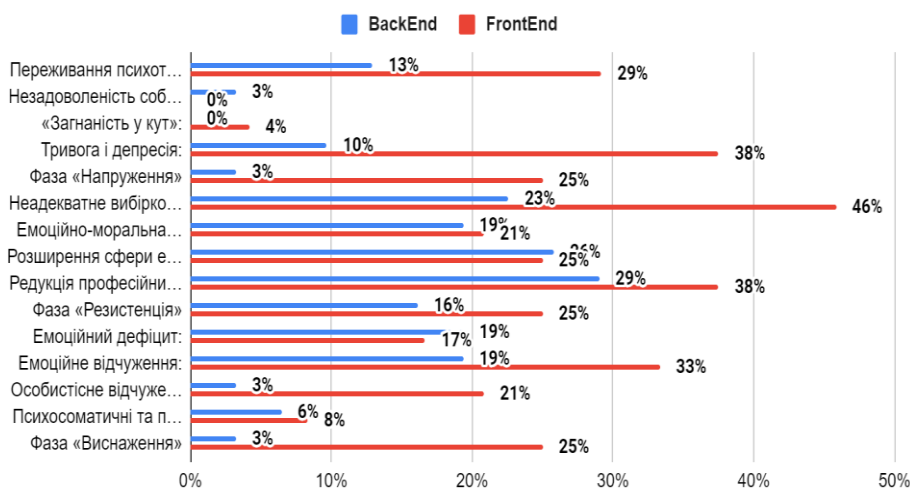


Рис. 3.2 Графік сформованих симптомів та фаз у програмістів залежно від виду програмування

На Рис. 3.3 можемо бачити, що чіткого розподілу щодо рівня емоційного вигорання між програмістами, що спілкуються з клієнтом, то що не спілкуються із замовником, немає. Відповідно обидві категорії ми можемо включати у тренінг.

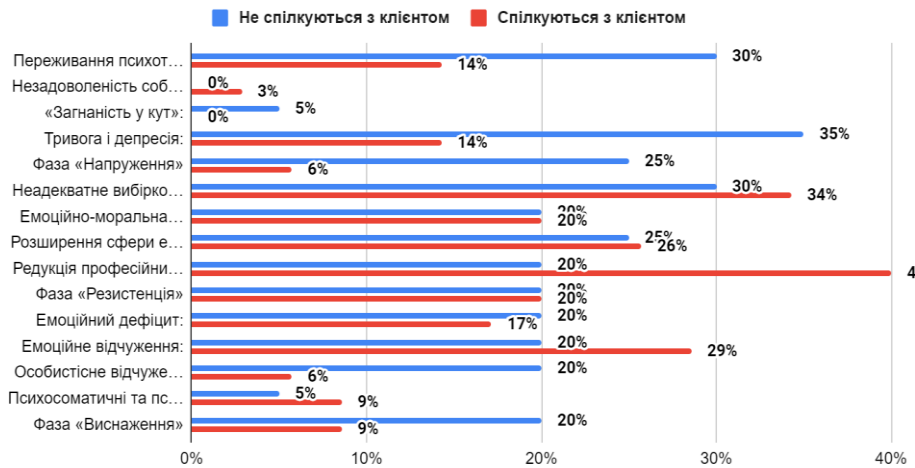


Рис. 3.3 Графік сформованих симптомів та фаз у програмістів залежно від типу організації роботи на проекті

За підсумками своїх досліджень науковці К. Лаврова та А. Левін сформували такі методи профілактики та попередження синдрому емоційного вигорання:

- розвиток та “підживлення” власних інших інтересів, що є відмінними від професійної діяльності;
- за можливості урізноманітнити свою роботу, повсякденну рутину;
- дотримуватися режиму сну та харчування, допомагати своєму організму в періоди малої кількості вітамінів;
- оволодіти техніками медитацій та дихальних практик, з їх допомогою звільняти мозок від думок перед сном;
- пробувати різноманітні речі, нові у житті, можливо, те, що раніше було страшно спробувати;
- випрацьовувати у собі звичку не поспішати і давати собі достатньо часу для досягнення позитивних результатів у роботі та житті;
- погоджуватися лише на те, що справді хочете та можете виконати;

- читати не тільки професійну, а й іншу художню літературу, щоб мозок переключався з побудови аналітичних зв'язків та опрацювання на формування зорових, звукових образів, а також, щоб розвивалась уява;

- брати участь у семінарах, конференціях, де буде можливість познайомитися з новими людьми і обмінятися досвідом;

- при можливості сформуванню професійну групу, де можна обговорити виниклі особистісні проблеми, пов'язані з роботою, а також отримати пораду;

- обов'язково мати хобі, що приносить задоволення, на яке можна переключитися після робочого дня (вигорання посилюється, коли межі між професійним та власним життям починають стиратися, а робочі задачі потребують все більшої кількості часу).

- фізичне навантаження щоденно або через день: спортзал, зарядка, пробіжка [24].

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

- відновлювати сили медитацією, фізичною активністю, творчістю, дихальними практиками. Фізична активність в свою чергу є потужним інструментом подолання стресу, інтроцептивний досвід 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 [80].

Для уникнення розвитку симптомів синдрому 21 століття керівникам команд та компанії в ІТ сфері загалом необхідно здійснювати постійний моніторинг стану психічного та фізичного здоров'я членів колективу (як програмістів, так і інших професіоналів ІТ сфери), а у випадку виникнення ознак емоційного виснаження та стадій формування синдрому вигорання, слід оптимізувати умови трудових процесів, міжособистісні стосунки у колективі.

Існують такі способи запобігання синдрому на рівні колективу:

- розвиток високої організаційної культури та «здорової» атмосфери у колективі;

- визначення цілей на коротко-, середньо- і довгостроковий період, це в свою чергу підвищує й укріплює мотиваційні механізми в особистості та колективі;

- навчити працівників навичкам саморегуляції (довільне самонавіювання, аутогенне тренування за методом І.Г. Шульца, релаксація, ідеомоторні акти, інсайт, вправи для знімання напруження);

- регулярне та систематичне вимірювання рівня тривожності особистості (методика Тейлора Е. Немчинова);

- емоційне міжособистісне спілкування, що збагачує емоційний досвід;

- підтримка хорошої фізичної форми, здоровий спосіб життя (шкідливе харчування, алкоголь, наркотики зазвичай посилюють вияви синдрому емоційного вигорання).

- на робочому місці використовувати технічні перерви для збереження психічного і фізичного здоров'я.

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.

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, рослинного масла 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 діяльністю, екскурсіями, прогулянками на природі, організувати 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.

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).

Варто відзначити, що важливим моментом в професійній діяльності є саморегуляція. Проте, на жаль, далеко не всі програмісти розуміють її суть, а ми вже і не говоримо за розуміння значення. Психологічні основи саморегуляції включають в себе керування як пізнавальним процесами, так і особистісними: 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)

Якщо здійснювати практики саморегуляції у повсякденному житті, то програмістам це дозволить:

- усвідомити можливості власного організму;
- намагатися розраховувати і свідомо розподіляти свої задачі (як особисті, так і професійні);
- навчитися переключатися між різними видами діяльності (за можливості організувати переключення між задачами в залежності від пріоритетів);
- виважено сприймати різноманітного походження конфлікти;
- не розвивати у собі лишній перфекціонізм, не намагатися завжди бути кращим за інших.

Завдяки саморегуляції розробник зможе керувати своїм психоемоційним станом в будь-яких ситуаціях, відповідно він збільшить свої шанси до вчасного запобігання виникненню синдрому емоційного вигорання.

Отже, вважаємо, що ефективним шляхом зниження і подолання симптомів професійного вигорання у розробників є участь у тренінгових заняттях, призначених для оптимізації їх психоемоційного стану та профілактики формування симптомів емоційного вигорання. Навчання програмістів засобами регуляції емоцій, зниження напруження, зняття стресових переживань та наслідків переживання стресових ситуацій сприяє підвищенню їх опірності стресу та формуванню стресостійкості. А це в свою чергу дозволить вивести ІТ компанії на новий рівень продуктивності їх співробітників.

4.2. Розробка профілактично-корекційної програми психологічного тренінгу з попередження та подолання симптомів емоційного вигорання програмістів.

Профілактика виникнення синдрому емоційного вигорання в колективі вимагає від керівника чіткого розподілу обов'язків між підлеглими, уваги до відносин у колективі, створення доброзичливої атмосфери, планування професійного зростання співробітників та врахування їх думки при прийнятті управлінських рішень. Зважаючи на опрацьований матеріал та потребу у боротьбі з синдромом у респондентів, що прийняли участь у дослідженні, ми пропонуємо розробку власної тренінгової програми, що покликана попередити та подолати вже сформовані симптоми емоційного вигорання. Під час складання програми ми використовували напрацювання Пелех Н.В [39], Гриньової М. [13], Медведчук Т.В. [32] та Кузьменко Л. [23].

Мета: допомогти програмістам знайти внутрішні ресурси для усунення та запобігання в майбутньому формування синдрому емоційного вигорання; навчити прийомам і технікам самоаналізу, вирішення стресових ситуацій; сприяти оптимізації психоемоційного стану учасників.

Відзначимо, що Ірена Бубир (HR менеджер ІТ компанії в Україні) зазначає, що дуже важливим є визначення стресових чинників при боротьбі із симптомом. Вигорання розвивається на тлі хронічного стресу, тому і важливо

виявити такі чинники з усіх сфер життя по максимуму. Це дасть розуміння, над чим потрібно працювати. Пропонується до використання техніка «Колесо балансу», де є 8 сфер життя серед яких потрібно знайти стресові фактори (Рис.3.4). «Колесо балансу» будується таким чином: потрібно розграфити коло на вісім відповідних сфер та оцінити кожна з них від 1 до 10, де 1 - це жахливо, а 10 - супер високий рівень задоволеності. Та частина, що набрала найменше балів, найімовірніше є джерелом незадоволеності в житті.



Рис. 3.4 «Колесо балансу»

Наступним важливим етапом у роботі зі синдромом «вигорання» є власне робота зі стресовими факторами, і потрібно працювати над кожним із них. Варто задавати собі наступні запитання: це внутрішній або зовнішній фактор; чи можу я на нього вплинути або він поза зоною мого контролю; якщо він поза зоною мого контролю, то як мені змінити своє ставлення до нього, щоб знизити рівень стресу? У джерелах можна знайти наступний метод оцінки стресових факторів, це модель SCORE (S - стресовий фактор; C - причини виникнення; O - бажаний стан; R - план дій і які ресурси знадобляться; E - розрахувати наслідки). Останній пункт про наслідки є важливим, адже розуміння що можна втратити в майбутньому через початок і майбутнє вигорання значно допомагає раціональніше дивитися на ситуацію. Варто виписати кожен стресовий фактор,

опісля опрацювання прибрати його із життя повністю, зменшити або змінити своє ставлення до нього.

Так як кожне вигорання супроводжується втратою ресурсів, потрібно розуміти як саме їх можна відтворити. Для кожної особистості таке відновлення буде іншим, комусь його, комусь медитація чи просто прогулянка [7].

Тренінгова профілактична програма розроблена нами розрахована на 4 заняття, по одному заняттю на тиждень. В цілому відновлювальний курс займає один місяць та розрахований на розробників з різним професійним стажем, видом програмування та типом організації роботи на проекті. Основний зміст профілактичної програми тренінгових занять з попередження та подолання симптомів емоційного вигорання у спеціалістів сфери ІТ наведено у Таблиці 3.1. Важливо зазначити, що назви деяких вправ було перефразовано задля кращого та серйозного сприйняття розробниками. Адже програмісти дещо скептично інколи відносяться до психологів, тому назви вправ та пунктів програми є максимально приближеними до їх сфери.

Таблиця 3.1 Основний зміст профілактичної програми тренінгових занять з попередження та подолання симптомів емоційного вигорання у спеціалістів ІТ-сфери

Зустріч	Мета	Програма
Зустріч №1 “Синдром емоційного вигорання”	Мета: познайомити та розширити знання розробників про синдром емоційного вигорання, причини його виникнення та стадії формування. Ознайомити співробітників із методами профілактики; здійснити швидкий аналіз наявності емоційного вигорання у розробників, виявити стресові фактори та причини незадоволення на роботі; зняти стрес; змотивувати на подальшу роботу.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Вступне слово, налаштування на роботу. Правила роботи групи на тренінгу. 2. «Мозковий штурм» 3. Інформаційний блок «Синдром емоційного вигорання» 4. Вправа-тест «Ризик вигорання» 5. Вправа «Прихований стрес» 6. Вправа “Швидке вгамування сум’яття” 7. Прийоми швидкого реагування при стресі: Вправа «Дихання» 8. Підведення підсумків. 9. Рефлексія зустрічі.

Продовження Таблиці 3.1 Основний зміст профілактичної програми тренінгових занять з попередження та подолання симптомів емоційного вигорання у спеціалістів ІТ-сфери

Зустріч	Мета	Програма
Зустріч №2 “Емоційне вигорання на роботі. Шляхи профілактики та запобігання”	Мета: продовжувати знайомитись із емоційним вигоранням, методами та техніками подолання наслідків вигорання, вчити надавати собі самопомогу у стресових випадках.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Привітання, налаштування на роботу. 2. Вправа «Асоціація», вправа “Подобається - не подобається” 3. Вправа «Уявна розмова зі своєю професією» 4. Матриця Ейзенхауера 5. Вправа “Слабкі місця” 6. Ознайомлення із спеціальними техніками для профілактики та усунення емоційного вигорання 7. Техніка «Глибоке дихання» 8. Рефлексія зустрічі.
Зустріч №3 “Регуляція емоційного стану”	Мета: ознайомлення з методами пошуку внутрішніх та зовнішніх ресурсів для подолання синдрому вигорання; профілактика стресу на робочому місці.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Привітання, налаштування на роботу. 2. Інформаційний блок про емоційну сферу. 3. Вправа «Ромашка спокою» 4. Вправа релаксація «Сходи до успіху» 5. Вправа “Переконання” 6. Опрацювання стресу (3 вправи) 7. Фізична релаксація (2 вправи) 8. Вправа “Сейф” 9. Підведення підсумків 10. Рефлексія зустрічі.
Зустріч №4 “Закріплення методів боротьби з емоційним вигоранням”	Мета: віднайти власні внутрішні ресурси для профілактики та подолання синдрому вигорання; зменшити вплив стресу та емоційну напругу; навчити способам саморегуляції та зниження впливу наслідків емоційного вигорання на роботі.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Привітання, налаштування на роботу. 2. Вправа “Особисті батарейки” 3. Вправа “Життєві цінності” 4. Вправа “Перевернутий бінокль” 5. Інформаційний блок “Що таке ресурси” 6. Вправа “Хвилина” 7. Вправа «Малюємо настрої». 8. Афірмації та їх суть 9. Підведення підсумків. 10. Рефлексія зустрічі.

Розроблена нами програма профілактичного тренінгу сприятиме не тільки зниженню рівня емоційного вигорання у працівників ІТ сфери, а саме програмістів, а також матиме позитивний вплив на взаємостосунки у команді,

дасть можливість опанувати та потренуватися виконувати техніки саморефлексії та самоаналізу. Це в свою чергу забезпечить їм можливість здійснювати самостійну регуляцію своєї реакції на стресові фактори у повсякденному житті. Програма буде сприяти попередженню симптомів емоційного вигорання на різних стадіях його формування.

Опис вправ тренінгової програми представлено у Додатку Г.

ВИСНОВКИ ДО ЧЕТВЕРТОГО РОЗДІЛУ

Сьогодні боротьба з вигоранням потребує від роботодавців хорошої організаційної гігієни праці, вирішення більш своєчасних та актуальних проблем в організації праці та розумного складання бюджету із закладеною статтею витрат на персонал. Існують різні методи профілактики та попередження синдрому емоційного вигорання. Найрозповсюдженішими порадами є: наявність хобі, що є відмінними від професійної діяльності, щоденні заняття спортом (біг, зарядка, йога), а також за можливості сходити у відпустку та позбутися стресових факторів, що є на робочому місці. Також радять за можливості урізноманітнити повсякденну рутину, дотримуватися режиму сну та харчування, читати не тільки професійну, а й художню літературу, щоб мозок переключався з побудови аналітичних зв'язків на формування зорових, звукових образів. Якщо говорити про поради для колективу, то не зайвим є участь у семінарах та конференціях, а також сформована професійна група, де можна обговорити особистісні проблеми, що пов'язані з робочими задачами, а також отримати пораду;

Після проведеного дослідження було виявлено потребу у проведенні психологічної роботи з програмістами. А також те, що найбільш вразливою групою є програмісти зі стажем роботи до 5 років та саме FrontEnd розробники. Було розроблено профілактично-корекційну програму психологічних занять з попередження та подолання симптомів професійного вигорання програмістів. Програма спрямована навчити розробників знаходити внутрішні ресурси для подолання стресу та вчасно розпізнавати перші симптоми вигорання.

Розроблена програма профілактичного тренінгу сприятиме зниженню рівня емоційного вигорання у програмістів, а також матиме позитивний вплив на взаємостосунки у команді, дасть можливість опанувати та потренуватися

виконувати техніки саморефлексії та самоаналізу. Завдяки саморегуляції розробник зможе керувати своїм психоемоційним станом в будь-яких ситуаціях і збільшить свої шанси до вчасного запобігання виникненню синдрому емоційного вигорання.

ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ

В дипломній роботі було окреслено визначення емоційного вигорання, як синдрому 21 століття, що становить загрозу для спеціалістів різних професій у сучасних умовах роботи. Емоційне вигорання – термін, що був введений Х. Дж. Фреденбергером у 1974 році та являє собою комплексний синдром, що розвивається на фоні хронічного стресу та призводить до виснаження емоційно-енергетичних та особистісних ресурсів працюючої людини. Він включає в себе такі компоненти як виснаження, деперсоналізація та зниження особистісних досягнень. З'ясовано, що синдром розвивається під впливом як зовнішніх так і внутрішніх факторів, що мають вплив на людину: понаднормова робота і нерегульовані строки виконання завдань від керівництва, внутрішні конфлікти цінностей та інтересів, а у програмістів ще і надмірно напружена робота, постійне перебування в умовах жорстких дедлайнів, високі вимоги до професійної діяльності. Від них сьогодні вимагають вміння працювати в колективі та з користувачами і замовниками, терпіння, витримку. При цьому в більшості компаній не здійснюється ніяких заходів для підтримки відновлення їх емоційного стану.

Встановлено, що найбільшу групу ризику для вигорання становлять професії «людина-людина». Але у наш час, спеціалісти ІТ сфери у своїй повсякденній діяльності також багато взаємодіють з людьми: колегами по команді, замовниками проекту, керівництвом компанії. Відповідно явище вигорання серед них стало зустрічатися все частіше. У 2015 році, близько 62% розробників стикалися з явищем “кранчем”, що означає постійний стрес та понаднормову роботу по декілька місяців. Тому здатність програмістів до саморегуляції та керування власними емоціями робить це важливою навичкою у їх діяльності. Ми віднесли до симптомів синдрому цинічне ставлення до

колег по роботі та друзів, постійне бажання довести свою значимість, а також нездатність переключатися на особисте після роботи. Спеціалісти починають нехтувати власними потребами, їх професійна діяльність починає приносити менше задоволення, соціальне життя стає практично відсутнім, з'являється відчуття внутрішньої порожнечі та порушення фізичного здоров'я. В роботі, ми емпірично підтвердили дані про схильність програмістів до наявності вищеперерахованих симптомів.

Ми провели дослідження щодо сформованості симптомів емоційного вигорання серед 55 програмістів віком від 20 до 41 року. Респонденти були об'єднані в групи відповідно до стажу діяльності: від 1 до 4 років (15 спеціалістів), від 5 до 10 років (27 спеціалістів), більше 10 років (7 спеціалістів); виду програмування (FrontEnd та BackEnd); типу організації роботи на проекті (спілкуються із замовником чи ні). У ході аналізу результатів ми виявили, що симптом незадоволеності собою є нехарактерним для програмістів, а також вони вміють справлятися з критичними ситуаціями і тому у них рідко виникає бажання змінити роботу. Програмісти, що працюють більше 10 років краще справляються з проблемами у стосунках з колегами та рідко мають симптом уникання відповідальності. Спеціалісти з досвідом від 5 до 10 років більш схильні до економії емоцій. Встановили, що чим менший стаж роботи, тим більший відсоток сформованих симптомів синдрому вигорання та складніше переживання стресових обставин. А погіршення стану здоров'я збільшується у міру збільшення стажу. Також кількість програмістів зі сформованими симптомами значно переважає у напрямку FrontEnd, а також у тих, хто спілкується з клієнтом на проекті. Це в свою чергу спонукає їх до перекладання своїх обов'язків на інших колег, та до обмеження своєї емоційної віддачі. А ті, хто не спілкується з клієнтом мають краще самопочуття та вищу активність.

В результаті кореляційного аналізу ми виявили, що у програмістів не існує залежності між тривалістю роботи у сфері та ступенем сформованості у них синдрому емоційного вигорання. Проте чим вищий кваліфікаційний рівень

розробника, тим легше йому пропрацювати стрес на робочому місці та справлятися з тривогою. BackEnd розробники мають меншу схильність до формування симптому незадоволеності собою, а також вони менш схильні до притуплення емоцій, таких спеціалістів не перестає хвилювати, що відбувається навколо навіть під впливом стресу. FrontEnd розробники мають менше бажання контактувати з людьми, вони нижче оцінюють значущість їх рішень, а також в них менший рівень включеності в роботу. Вони мають гірше самопочуття та активність, аніж програмісти BackEnd напрямку.

Нами було розроблено програму тренінгу щодо попередження та подолання симптомів емоційного вигорання у програмістів. Вона складається з 4 занять та базується на напрацюваннях психологів, котрі розробляли методи профілактики синдрому. Зміст програми спрямований на зниження рівня емоційного вигорання у програмістів, а також на формування позитивних взаємостосунків у команді та з керівництвом. Вона дасть можливість навчитися технікам саморефлексії та самоаналізу. І завдяки цьому розробники зможуть керувати своїм психоемоційним станом в будь-яких ситуаціях і збільшать свої шанси до вчасного запобігання вигорання.

Отже, враховуючи вищенаведені висновки, можна стверджувати, що проблема синдрому емоційного вигорання – це не лише стан виснаження ресурсів особистості, а й наявність інших симптомів, що створює собою складний психологічний феномен. Він призводить до зміни поведінки та вкрай негативних емоційних реакцій, а також повної втрати працездатності та значного погіршення фізичного здоров'я. На нашу думку, емоційне вигорання у програмістів необхідно розглядати в розрізі їх індивідуальних характеристик та організаційних умов роботи. Перспективи майбутніх досліджень вбачаємо у подальшому аналізі ваги кожного симптому синдрому на структурному рівні у спеціалістів IT-сфери.

1.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

- 1) Александровский Ю.А. Состояния психической напряженности и их компенсация. / Ю.А. Александровский // М.: Наука. - 1976. – 270 с.
- 2) Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн // Минск : Прометей. - 1992. – 384 с.
- 3) Бодров В. А. Профессиональное утомление: фундаментальные прикладные проблемы / В. А. Бодров // М: Изд. «Институт психологи РАН» - 2009. – 560 с. , с. 202
- 4) Божок Н.: Стрес та альтернативні стратегії його послаблення / Н. Божок // Психолог: Шкільний світ. – 2011. - № 1 (433). – січень. – с. 3-6.
- 5) Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В.В. Бойко // М.: Наука. - 1996. – 154 с., с. 137
- 6) Бреус Ю.В. Емоційний компонент у структурі освіти вищого навчального закладу / Ю.В. Бреус // Збірник статей VI Всеукраїнської наукової конференції «Гуманітарні аспекти формування особистості», 27 квітня 2012 р. – Львів: ЛДУ БЖД, 2012. – С. 277-287.
- 7) Бубир І. Эмоциональное выгорание: определяем на старте, устраняем факторы и восстанавливаемся [Электронный ресурс] / Ирена Бубир // DOU. – 2020. – Режим доступа: https://dou.ua/lenta/columns/emotional-burnout-definition/?utm_source=dlvr.it&utm_medium=linkedin.
- 8) Ващенко І.В., Антонова О.Г. Конфлікт. Посттравматичний стрес: шляхи їх подолання. / І.В. Ващенко, О.Г. Антонова // К.: Знання. – 1998. – 289 с.
- 9) Верещагин А. Работа на износ: причины и последствия кранчей в игровой индустрии [Электронный ресурс] / А. Верещагин // DTF. – 2018. –

Режим доступу: <https://dtf.ru/gamedev/14956-rabota-na-iznos-prichiny-i-posledstviya-kranchey-v-igrovoy-industrii>.

10) Водопьянова Н. С. Психическое «выгорание». Пути преодоления / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова // Мир медицины. – 2001. – № 9–10. – С. 44–45.

11) Воробьева М.А. Связь эмоционального интеллекта и синдрома эмоционального выгорания у студентов / М.А. Воробьева // Образование и наука. — 2016. — № 4. — С. 80–94. — DOI: 10.17853/1994-5639-2016-4-80-94.

12) Ганзен В.А. Системные описания в психологии. / В.А. Ганзен // Л.: Изд-во Ленингр. ун-та. - 1984. – 176 с.

13) Гриньова М. Психічна саморегуляція педагога / М. Гриньова // Інформаційний збірник для директора школи та завідуючого дитячим садочком. - 2016. - № 23/24. - С. 23–77.

14) Гудвин Дж., Исследование в психологии: методы и планирование / Дж. Гудвин // 3-е изд. — СПб.: Питер. - 2004. — 558 с: ил. — (Серия «Мастера психологии»).

15) Гурьев М.Е. Сущность и структура эмоциональной сферы личности. /М.Е. Гурьев // Личность, семья и общество: вопросы педагогики и психологии: сб. ст. по матер. ХLI междунар. науч.- практ. конф. № 6(41). – Новосибирск: СибАК, 2014

16) Дербеньова А. Г., Кунцевська А. В. Профілактика синдрому емоційного вигорання педагогів / А. Г. Дербеньова, А. В. Кунцевська. // Харків: Вид. група «Основа», 2009. – 223 с., с. 16

17) Диагностика эмоционального выгорания личности (В. В. Бойко) / Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. // Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М. : Изд-во Института Психотерапии. 2002. – С. 394–399.

18) Дудяк В. Емоційне вигорання [Текст] / В. Дудяк. // К.: Главник, 2007. – 126 с. – ISBN 966-8774-30-2

- 19) Ермакова Е. В. Изучение синдрома эмоционального выгорания как нарушение ценностно-смысловой сферы личности (теоретический аспект) / Е. В. Ермакова // Культурно-историческая психология. – 2010. – № 1. – С. 27–39.
- 20) Калінкіна Л. М. Соціально-психологічні детермінанти синдрому „професійного вигорання” у різних сферах діяльності / Л. М. Калінкіна // Соціально-педагогічні аспекти збереження та зміцнення здоров’я дітей та молоді в Україні: матеріали Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (12-13 квітня 2007 р.). – Мелітополь, 2007. – С. 30–37.
- 21) Костюк А. В. Превентивні заходи в профілактиці професійного вигорання співробітників органів внутрішніх справ / А. В. Костюк // Вісник Одеського національного університету. – Т. 14. – Вип. 5, Психологія. – 2009. – С. 56–63.
- 22) Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. // М. : Академический проект - 1999. – 240 с.
- 23) Кузьменко Л. Профілактика емоційного вигорання : тренінг для педагогів / Л. Кузьменко // Психолог. Шкільний світ. - 2014. - № 22. - С. 27-30.
- 24) Лаврова К. Синдром выгорания: профилактика и управление: пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда. Сеть снижения вреда Центральной и Восточной Европы / К. Лаврова, А. Левин. // 2006. – 86 с.
- 25) Лазарус Р. Теория стресса и психофизиологические исследования / Р. Лазарус // Эмоциональный стресс / Под ред. Л. Леви. – Л.: Медицина, 1970. – С. 178-208.
- 26) Леонова А.Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса / А.Б. Леонова // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы. – 2001.– №11.– С. 2-16.
- 27) Лужецкая А. М. Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у представителей различных профессий системы «человек-человек» / А. М. Лужецкая // Сибирский психол. – 2005. – No 21. – С. 150–153.

- 28) Малец Л. Вниманіе «выгораніе» / Л. Малец // Персонал. – 2000. – №2. – С. 99-102., с. 24
- 29) Маляр-Газда Н. М. Емоційне вигорання – актуальна проблема медицини сьогодні / Н. М. Маляр-Газда. // Проблеми клінічної педіатрії. – 2015. – №3. – С. 27–31.
- 30) Матвієнко О. Культура здоров'я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання / О. Матвієнко, М. Пересадін, Є. Андросов // Соціально-педагогічні аспекти збереження та зміцнення здоров'я дітей та молоді в Україні: матеріали Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (12–13 квітня 2007 р.). – Мелітополь, 2007. – С. 30–37.
- 31) Матійків І.М. Основи тренерської майстерності: Навч.-метод. посіб. / Матійків І.М., Якимів А.І., Черняк Т.Г. // За заг. ред. А.І. Якиміва. – Львів: Компанія «Манускрипт», 2012. – 392с.
- 32) Медведчук Т.В. Емоційне вигорання як соціально-психологічний феномен та шляхи його запобігання в освітньому середовищі / Т.В. Медведчук, Т.І. Туркот // Таврійський вісник освіти. - 2010. - № 3. - С. 136-142.
- 33) Мислення швидко й повільно / пер. з англ. Максим Яковлев. // 3-тє вид. - К. : Наш формат, 2019. - 480 с., ст. 18.
- 34) Мірошніченко О. А. Діагностика особистості майбутнього психолога / О. А. Мірошніченко // Видавництво Житомирського державного університету. – 2011. – 178с.
- 35) Міщенко М.С., 2015 «Молодий вчений» - № 104 4 (19) - Частина 3-квітень, 2015 р. Економічні науки.
- 36) Овсяннікова В. В. Особливості синдрому професійного вигорання у викладачів вищого навчального закладу [Електронний ресурс] / В. В. Овсяннікова – Режим доступу: http://irbis-nbuv.gov.ua/cgi-bin/irbis_nbuv/cgiirbis_64.exe?C21COM=2&I21DBN=UJRN&P21DBN=UJRN&IMAGE_FILE_DOWNLOAD=1&Image_file_name=PDF/pspz_2012_1_22.pdf

- 37) Озерна Д. Бути окей. Що важливо знати про психічне здоров'я / Дарка Озерна. // Київ: Yakaboo Publishing, 2020. – 256 с. : іл.
- 38) Орел В. Е. Синдром вигорання: діагностика, корекція / В.Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т. 22, № 1. – С. 76–92.
- 39) Пелех Н. В. Профілактика та подолання "емоційного вигорання" в педагогів : тренінг. заняття для вихователів / Н. В. Пелех // Дошкіл. навч. закл. - 2014. - № 11. - С. 2-8.
- 40) Полякова О. Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности / О. Б. Полякова. // М. : НОУ ВПО Московский психологосоциальный институт - 2008. – 304 с.
- 41) Райгородский Д.Я. (редактор-составитель). Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. /Д.Я. Райгородский // Самара: Издательский Дом «БАХРАХ» - 1998. - С. 161-169.
- 42) Рогинская Т.И. Синдром вигорання в соціальних професіях / Т.И.Рогинская // Психологический журнал – М.: 2002. – № 3 – С. 85–95.
- 43) Рубинштейн С. Л. Основы общей психологии / С. Л. Рубинштейн // «Питер». - 2000. – 221 с.
- 44) Самоукина Н.В. Синдром профессионального вигорання / Н.В. Самоукина // Управление персоналом, российский опыт. – М.: МГУ, 2000. – С. 201 – 215.
- 45) Сидоров П. И. Клиническая психология / П.И. Сидоров, А.В. Парняков. // М.:Гэотар-Медиа. - 2010. – 880 с., ст.162.
- 46) Современные проблемы исследования синдрома вигорання у специалистов коммуникативных профессий : коллектив. моногр. / под ред. : В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла и др. // Курск. - 2008. – 336 с.
- 47) Стасюк М. М. Особливості емоційної сфери ІТ-спеціалістів / М. М. Стасюк. // Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology. – 2017. – С. 82–86.
- 48) Фальова О. Є. Психологічні ігри та вправи, що сприяють саморегуляції та самовдосконалюванню жінки / О. Є. Фальова // Вісник

Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія. – 2013. – Вип. 46(2). – С. 252–261.

49) Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануилов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануилов // М.: Изд-во Института психотерапии. - 2002. - С. 357-360.

50) Черникова Т. В., Болучевская, В. В., Новикова Ю. Г. Нравственное здоровье и эмоциональное выгорание врачей-практиков как предмет учебного взаимодействия в системе повышения квалификации / Т.В. Черникова, В.В. Болучевская, Ю.Г. Новикова // Проблемы андрагогики высшей медицинской школы. – 2011. – № 3. – С.126–146

51) Шнайдер О. В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій / О. В. Шнайдер. // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». – 2014. – С. 144–148.

52) Шнейдерман Б. Психология программирования: Человеческие факторы в вычислительных и информационных системах. / Б.Шнайдерман // Радио и связь. – 1984. – 304 с.

53) Щербатых Ю. В. Психология стресса и методы коррекции / Ю. В. Щербатых. // Питер. - 2006. – 256 с. - (Учебное пособие).

54) Эмоциональное выгорание: какие профессии под прицелом [Электронный ресурс] // grc.ua. – 2017. – Режим доступа: <https://grc.ua/article/20456>.

55) Рейтинг HackerRank: Украина заняла 11 место в Топ-50 стран с лучшими программистами [Электронный ресурс] // itc.ua. – 2016. – Режим доступа: <https://itc.ua/news/rejting-hackerrank-ukraina-zanyala-11-mesto-v-top-50-stran-s-luchshimi-programmistami/>.

56) Bhaktair, C. (2004). Tight deadlines, working in IT: Both are hazto your health. Retrieved October 20, 2010, from <http://www.ergoweb.com/news/detail.cfm?id=1035/>

- 57) Burke, R. J., & Greenglass, E. (1995). A longitudinal study of psychological burnout in teachers. *Human Relations*, 48(2), 187–202.
- 58) Burns M. S. You're crunching. So now what? [Электронный ресурс] / Matthew S. Burns // Хабр. – 2016. – Режим доступа: <https://habr.com/ru/post/305446/>.
- 59) Dr. Anhalt, Psy.D. E. Hit the Emotional Gym — The Founder's Framework for Emotional Fitness [Электронный ресурс] / Emily Dr. Anhalt, Psy.D. // First Round Review. – 2020. – Режим доступа: <https://review.firstround.com/hit-the-emotional-gym-the-founders-framework-for-emotional-fitness>.
- 60) Dr. Burisch M. Das Burnout-Syndrom / Matthias Dr. Burisch., 1994. – 262 с. – (2).
- 61) 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
- 62) F. Halpern, D. Understanding Burnout: Work and family issues / D. F. Halpern., S. Elaine Murphy, C. Maslach // From Work-Family Balance to Work-Family Interaction: Changing the Metaphor / D. F. Halpern., S. Elaine Murphy, C. Maslach. – Routledge, 2013. – (Business & Economics). – С. 304.
- 63) Freundberger H. J. Staff burnout / H. J. Freundberger // *Social Sciences*. – 1974. – P. 159–166.
- 64) Heider F. *The Psychology of Interpersonal Relations*. New York : Martino Fine Books, 2015. 334 p.
- 65) Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1990). On the meaning of Maslach's three dimensions of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 75(6), 743–747.
- 66) M. Ahuja, "Women in the information technology profession: a literature review, synthesis and research agenda", *European Journal of Information Systems*, vol. 11, no. 1, pp. 20-34, 2002. Available: 10.1057/palgrave.ejis.3000417.
- 67) Maslach, Christina. *Burnout: the cost of caring* / Christina Maslach ; prologue by Philip G. Zimbardo. p. cm. Englewood Cliffs, N.J. Prentice-Hall, c 1982.

- 68) Maslach, C., and S. E. Jackson. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Organization Behavior* 2(2):99-113.
- 69) Maslach, C., Goldberg, J. Prevention of burnout: New perspectives // *Applied and Preventive Psychology*, 1998, V.7, pp. 63-74.
- 70) Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach burnout inventory manual* (3rd ed.). Mountain View, CA: CPP, Inc.
- 71) Maslach, C., Leiter, M.P. *The truth about burnout: How organization cause personal stress and what do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 1997.
- 72) Montgomery, A., Peeters, M.C.W., Schaufeli, W.B. and Den Ouden, M. Work-home interference among newspaper managers: Its relationship with Burnout and engagement. *Anxiety, Stress and Coping*, 2003, 16, pp.195-211.
- 73) Moss J. Burnout Is About Your Workplace, Not Your People [Электронный ресурс] / Jennifer Moss // *Harvard Business Review*. – 2019. – Режим доступа: 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.
- 74) Nagaraj K. A Review on the Factors Leading to Employee Burnout in IT Sector / K. Nagaraj, A. Mahadevan. // *International Journal of Accounting & Business Management*. – C. 334–343.
- 75) Novielli N. Sentiment and Emotion in Software Engineering / N. Novielli, A. Serebrenik. // *IEEE Software*. – 2019. – №5. – C. 6 – 23.
- 76) Perlman B., Hartman E. Burnout: summary and future research. *Human relations*. 1982. Vol. 35 (4). pp. 283–305.
- 77) Rezvania A. Emotional intelligence: The key to mitigating stress and fostering trust among software developers working on information system projects / A. Rezvania, P. Khosravi. // *Science Direct*. – 2019. – №48. – C. 139–150.
- 78) Schaufeli, W.B. (June 2009). "Burnout: 35 years of research and practice". *Career Development International*. 14 (3): 204–220. doi:10.1108/13620430910966406. S2CID 47047482.

- 79) 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, 3, pp.71-92.
- 80) Schaufeli W. Professional burnout / W. Schaufeli, B. Buunk. // *Handbook of work and health psychology*. – 1996. – С. 311–346.
- 81) Singh P. Antecedents, Work-Related Consequences, and Buffers of Job Burnout Among Indian Software Developers / P. Singh, D. Suar, M. P. Leiter. // *Sage Journals*. – 2011. – С. pages: 83–104.
- 82) Shailesh K. Preventing and Managing Burnout: What have we learned? [Электронный ресурс] / Kumar Shailesh // *Biomed J Sci & Tech Res*. – 2018. – Режим доступа:
https://www.researchgate.net/publication/324110217_Preventing_and_Managing_Burnout_What_have_we_learned.
- 83) Stillman J. The 12 Stages of Burnout, According to Psychologists [Электронный ресурс] / Jessica Stillman // *Inc.*. – 2017. – Режим доступа:
<https://www.inc.com/jessica-stillman/the-12-stages-of-burnout-according-to-psychologist.html>.
- 84) Terrell H. The Dark Side of Software Development: Job Stress amongst Autistic Software Developers / H. Terrell, A. Hala. // *Proceedings of the 53rd Hawaii International Conference on System Sciences*. – 2020. – С. 5962–5971.
- 85) The Connection Between Burnout and Personality Types in Software Developers [Электронный ресурс] / E.Mellblom, I. Arason, L. Gren, R. Torkar // *IEEE Software*. – 2019. – Режим доступа:
<https://ieeexplore.ieee.org/document/8745484>.
- 86) Weisberg J. Teachers' Physical, Mental, and Emotional Burnout: Impact on Intention to Quit / J. Weisberg, A. Sagie. // *The Journal of Psychology*. – 2010. – С. Pages 333–339.

87) Wolfgang P Kaschka, Prof. Dr. med. Burnout: a Fashionable Diagnosis [Электронный ресурс] / Wolfgang P Kaschka, Prof. Dr. med., Dieter Korczak, Dr. rer. pol., Karl Broich, Dr. med.3 // Dtsch Arztebl Int. 108(46): 781–787.. – 2011. – Режим доступа: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3230825/>.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А. Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойка.

Методика 1. Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В. Бойка (Райгородский Д.Я. (редактор-составитель). Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. — Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998. - С. 161-169.)

Текст опитувальника

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло타 у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (завершити взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.

12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.

13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.

14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.

15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилася така можливість.

16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.

17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.

18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.

19. Я так втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.

20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.

21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.

22. Я спокійно сприймаю обгрунтовані претензії партнерів.

23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.

24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.

25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.

26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.

27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.

29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюся обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому увагу.

30. У спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».

31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).
33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.
34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.
36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.
37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі на роботі.
40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.
41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.
44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.

48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Впродовж останнього року траплялися скарги на мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псуй нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поводжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.

69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.

70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.

71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.

72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.

73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.

74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.

75. Моя кар'єра склалася вдало.

76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.

77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.

78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.

79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.

80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.

81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.

82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.

83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.

84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.

Ключ для підрахунку результатів:

Фаза «Напруження»

1. Переживання психотравмуючих обставин: +1(2), +13(3), +25(2), -37(3), +49(10), +61(5), -73(5)

2. Незадоволеність собою: -2(3), +14(2), +26(2), -38(10), -50(5), +62(5), +74(3)

3. «Загнаність у кут»: +3(10), +15(5), +27(2), +39(2), +51(5), +63(1), -75(5)

4. Тривога і депресія: +4(2), +16(3), +28(5), +40(5), +52(10), +64(2), +76(3)

Фаза «Резистенція»

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування: +5(5), -17(3), +29(10), +41(2), +53(2), +65(3), +77(5)

2. Емоційно-моральна дезорієнтація: +6(10), -18(3), +30(3), +42(5), +54(2), +66(2), -78(5)

3. Розширення сфери економії емоцій: +7(2), +19(10), -31(2), +43(5), +55(3), +67(3), -79(5)

4. Редукція професійних обов'язків: +8(5), +20(5), +32(2), -44(2), +56(3), +68(3), +80(10)

Фаза «Виснаження»

1. Емоційний дефіцит: +9(3), +21(2), +33(5), -45(5), +57(3), -69(10), +81(2)

2. Емоційне відчуження: +10(2), +22(3), -34(2), +46(3), +58(5), +70(5), +82(10)

3. Особистісне відчуження (деперсоналізація): +11(5), +23(3), +35(3), +47(5), +59(5), +71(2), +83(10)

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення: +12(3), +24(2), +36(5), +48(3), +60(2), +72(10), +84(5)

ДОДАТОК Б. Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О.

Рукавішнікова.

Методика 2. Методика «Визначення психічного «вигорання» О.О. Рукавішнікова (Фетискин Н.П., Козлов В.В., Мануилов Г.М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. — М.: Изд-во Института психотерапии, 2002. - С. 357-360.)

1. Я легко дратуюсь
2. Я вважаю, що працюю лише тому, що треба десь працювати
3. Мене непокоїть, що думають колеги про мою роботу
4. Я відчуваю, що в мене немає жодних емоційних сил заглиблюватись у чужі проблеми
5. Мене непокоїть безсоння
6. Думаю, що якби мені випала вдала нагода, я б змінив місце роботи
7. Я працюю з великою напругою
8. Моя робота приносить мені задоволення
9. Відчуваю, що робота з людьми виснажує мене
10. Перекоаний, що моя робота є важливою
11. Я втомлююся від людських проблем, з вирішенням яких стикаюся на роботі
12. Я задоволений професією, яку обрав
13. Некмітливість моїх колег чи підлеглих дратує мене
14. Я емоційно стомлююся на роботі
15. Я вважаю, що не помилився у виборі своєї професії
16. Я почуваю себе спустошеним та розбитим наприкінці робочого дня
17. Відчуваю, що отримую мало задоволення від досягнень на роботі
18. Мені важко встановлювати чи підтримувати тісні контакти з колегами на роботі
19. Для мене важливо досягнути високих результатів у роботі
20. Коли вранці я йду на роботу, почуваю себе свіжим та відпочившим

21. Мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, яких я доклав
22. У мене не вистачає часу на сім'ю та особисте життя
23. Я сповнений оптимізму щодо своєї роботи
24. Мені подобається моя робота
25. Я стомився весь час старатися
26. Мене стомлює участь у дискусіях на професійні теми
27. Мені здається, що я ізольований від моїх колег по роботі
28. Я задоволений своїм професійним вибором так, як і на початку кар'єри
29. Я відчуваю фізичну напругу, втому
30. Поступово я починаю відчувати байдужість до своїх колег
31. Робота емоційно виснажує мене
32. Я використовую ліки для покращення самопочуття
33. Я цікавлюся результатами роботи моїх колег
34. Вранці мені важко вставати з думкою, що треба йти на роботу
35. На роботі мене непокоїть думка: скоріше б закінчився робочий день
36. Навантаження на роботі практично нестерпне
37. Я відчуваю радість, коли допомагаю оточенню
38. Я відчуваю, що збайдужів до своєї роботи
39. Трапляється, що в мене без особливої причини починають боліти голова чи шлунок
40. Я докладаю зусиль, щоб бути толерантним до колег
41. Я люблю свою роботу
42. У мене виникає відчуття, що внутрішньо я глибоко емоційно незахищений
43. Мене дратує поведінка моїх колег
44. Мені легко зрозуміти ставлення оточуючих до мене
45. Мене часто охоплює бажання все кинути і піти з робочого місця
46. Я помічаю, що стаю все більш черствим у ставленні до людей

47. Я відчуваю емоційну напругу
48. Я зовсім не захоплений і не цікавлюся своєю роботою
49. Я почуваю себе виснаженим
50. Я думаю, що своєю працею я приношу людям користь
51. Часом я сумніваюся у своїх здібностях
52. Я відчуваю повну апатію до всього, що мене оточує
53. Виконання повсякденних справ для мене — джерело задоволення
54. Я не бачу сенсу в тому, що роблю на роботі
55. Я відчуваю задоволення від обраної професії
56. Хочеться «плюнути» на все
57. Я скаржуся на здоров'я попри відсутність чітко визначених симптомів
58. Я задоволений своїм становищем на роботі і в суспільстві
59. Мені сподобалася б робота, що забирає мало сил і часу
60. Я відчуваю, що робота з людьми позначається на моєму фізичному здоров'ї
61. У мене виникають сумніви з приводу значущості моєї роботи
62. Я відчуваю почуття ентузіазму стосовно своєї роботи
63. Я так втомлююсь на роботі, що не в змозі виконувати свої повсякденні домашні обов'язки
64. Вважаю себе достатньо компетентним у вирішенні проблем, що виникають на роботі
65. Відчуваю, що можу дати колегам більше, ніж даю
66. Мені майже доводиться примушувати себе працювати
67. У мене є передчуття, що я можу легко впасти у відчай і занепасти духом
68. Мені подобається віддавати роботі всі сили
69. Я відчуваю стан внутрішньої напруги та роздратування
70. Я став з меншим ентузіазмом ставитися до своєї роботи
71. Вірю, що можу виконати все, що задумано

72. У мене немає бажання глибоко занурюватися у проблеми моїх колег

Ключ для підрахунку результатів:

ПВ - 1, 5, 7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57,
60, 63, 67, 69 (25 тверджень);

ОВ - 3, 4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70,
71, 72 (24 твердження);

ПМ - 2, 6, 8, 12, 15, 19, 22, 23, 24, 26, 27, 28, 37, 41, 44, 50, 53, 55, 58, 62, 64,
65, 68 (23 твердження)

ДОДАТОК В. Бланкова методика САН.

Бланкова методика САН (розроблена в Першому Московському медичному інституті ім. ІМ. Сеченова)

1. Самопочуття хороше	3210123	Самопочуття погане
2. Відчуваю себе сильним	3210123	Відчуваю себе слабким
3. Пасивний	3210123	Активний
4. Малорухливий	3210123	Рухомиий
5. Веселий	3210123	Сумний
6. Гарний настрої	3210123	Поганий настрої
7. Працездатний	3210123	Розбитий
8. Повний сил	3210123	Знесилений
9. Повільний	3210123	Швидкий
10. Бездіяльний	32 10123	Діяльний
11. Щасливий	3210123	Нещасний
12. Життєрадісний	3210123	Похмурий
13. Напружений	3210123	Розслаблений
14. Здоровий	3210123	Хворий
15. Байдужий	3210123	Захоплений
16. Байдужий	3210123	Схвильований
17. Захоплений	3210123	Похмурий
18. Радісний	3210123	Сумний
19. Відпочилий	3210123	Втомлений
20. Свіжий	3210123	Зморений
21. Сонливий	3210123	Збуджений
22. Бажання відпочити	3210123	Бажання працювати
23. Спокійний	3210123	Зклопотаний

24. Оптимістичний	3210123	Песимістичний
25. Витривалий	3210123	Стомлений
26. Бадьорий	3210123	Млявий
27. Міркувати важко	3210123	Міркувати легко
28. Розсіяний	3210123	Уважний
29. Повний надій	3210123	Розчарований
30. Задоволений	3210123	Незадоволений

Ключ для підрахунку результатів:

- Запитання на самопочуття - 1, 2, 7, 8,13, 14,19,20, 25, 26.
- Запитання на активність - 3, 4,9,10,15,16,21,22,27,28.
- Запитання на настрої - 5, 6,11,12, 17,18, 23,24,29, 30.

ДОДАТОК Г. Програма профілактичного тренінгу.

Зустріч №1

1. Правила роботи групи

Мета: прийняття правил роботи групи.

Інструкція: Учасники приймають правила роботи групи.

Правила записуються у такому порядку:

1. Приходити вчасно.
2. Бути позитивним.
3. Не критикувати.
4. Говорити коротко.
5. Добровільність.
6. Конфіденційність.
7. Щирість.
8. Активність.
9. Висловлюватися від власного імені.

2. Вправа «Мозковий штурм»

Мета: визначення сподівань та очікувань учасників щодо заняття.

Формування “банки ідей” щодо синдрому емоційного вигорання.

Інструкція: Учасникам пропонується подумати і по колу висловити свої очікування від заняття.

3. Інформаційний блок

Мета: надати інформацію учасникам про синдром емоційного вигорання, причини його виникнення, ознаки та етапи формування.

4. Вправа-тест «Ризик вигорання»

Мета: кожна людина має знати свій потенціал, щоб ефективно використати свої можливості, а також знати й слабкі сторони, щоб нейтралізувати їх. Дана коротка психо-діагностика допоможе швидко в загальному зрозуміти себе.

Інструкція: відповісти на запитання «Так» або «Ні».

1. Ви спите менше ніж 7 год.

2. Чи часто у вас виникає відчуття, що не встигнете зробити всього необхідного?

3. Чи лякає вас наближення свят, дня народження че-рез те, що доведеться витратити всі сили на підготовку?

4. Чи часто ви виконуєте одночасно кілька робіт?

5. Чи часто ви забуваєте речі, час зустрічі, гаманець, коли поспішаєте?

6. Чи часто ви змушуєте себе щось з'їсти (перекуси-ти), аби мати сили працювати?

7. У стані емоційного розладу чи намагаєтеся ви заспокоїти себе за допомогою цигарки, таблетки або ковтка вина?

8. Чи спадає вам на думку, що ви втратили смак до життя?

9. Чи вам усе складніше приймати рішення?

10. Чи виникає у вашому сімейному житті все більше й більше негативних моментів?

Результат: якщо шість і більше відповідей «ТАК», то ви вже перетнули межу кризи, стали на шлях, який веде до вигорання.

5. Вправа «Прихований стрес»

Мета: виявити рівень стресу, що насправді тисне на людину в даний момент

Інструкція: Відзначте приклади, які вас найбільше дратують:

- Хочете зателефонувати, але на лінії постійно зайнято.
- Коли хтось без упину дає вам поради.
- Помічаєте, що хтось стежить за вами.
- З кимось розмовляєте, а хтось постійно втручається у вашу розмову.
- Хтось перериває хід ваших думок.
- Хтось без причини підвищує голос.
- Погано почуваєтеся, якщо бачите комбінацію кольорів, які, на вашу думку, невдало поєднані.
- Вітаєтеся з кимось і не відчуваєте у відповідь, що людина привітна до вас.

- Розмовляєте з людиною, яка все знає «краще» за вас.

Якщо дратує більше п'яти ситуацій, це означає, що неприємності кожного дня впливають на нервовий стан, і співробітник близький до стресу, або агресії.

6. Вправа «Швидке вгамування сум'яття»

Мета: спосіб, що допомагає вгамувати сум'яття. Сум'яття – це безліч проблем плюс прагнення вирішити кожну з них саме в цю хвилину. Воно також призводить до напруги. Цей спосіб є ефективним як на роботі, так і при виконанні щоденних домашніх справ.

Інструкція: відчувши, що стаєте розсіяними, коли щось бентежить, потрібно подивитися на годинник та постаратися повністю зосередитися на тому, що робитимете в подальші 10 хвилин. Не дозволяйте собі відволікатися або ухилятися від основної справи. Зосередьтесь на майбутній діяльності, незалежно від того, що це (урок, домашнє прибирання, розмова). Після концентрації уваги на чомусь одному протягом 10 хвилин відчуєте себе спокійно, а попрактикувавшись, зможете досягати доброго результату за 2 - 3 хвилини.

7. Вправа «Дихання»

Мета: Вивільнення дихання - один із способів, який допомагає викинути з голови проблеми та одночасно розслабитись.

Інструкція: Протягом трьох хвилин дихати поволі, спокійно і глибоко, можна навіть закрити очі. Порахувати до п'яти, поки робите вдих, і до семи, коли видихаєте. Уявити, що коли дихаєте, то всі неприємності і неспокій випаровуються.

Зустріч №2

1. Вправа «Асоціація»

Мета: діагностика рівня інформованості групи про проблему, створення робочого настрою.

Інструкція: Потрібно кинути м'ячик будь-якому учаснику. Той, хто зловив, швидко говорить будь-яку виниклу асоціацію на слово «стрес» і кидає м'яч наступному.

2. Вправа «Подобається - не подобається»

Мета: навчитися шукати позитивні моменти у своїй роботі.

Інструкція: Учасникам пропонується назвати щось одне, що найбільше подобається в роботі і щось одне, що не подобається. Починати варто з позитивного, а факт, що не подобається одразу опрацьовувати.

3. Вправа «Уявна розмова зі своєю професією»

Мета: розвиток внутрішньої мотивації особистості щодо професійної діяльності.

Інструкція: Учасникам пропонується об'єднатися в пари. Далі потрібно уявити, що їх робота - жива істота. З нею можна і потрібно спілкуватися, дякувати, хвалити, поважати, просити. Перед учасниками стоїть наступне завдання:

- Подякуйте Вашій професії за успіхи.

- Попросіть у Вашої професії позитивних зрушень у роботі, нових успіхів, досягнень.

- Поставте перед собою конкретну мету і попросіть натхнення, енергії, допомоги в досягненні успіхів.

4. Матриця Ейзенхауера

Мета: цей інструмент підходить тим, хто готовий і здатний оцінювати важливість своїх завдань і чітко їх класифікувати. Покликана допомогти відфільтрувати другорядні справи від важливих рішень і зосередитися на тому, що дійсно має значення.

Інструкція: метод має на увазі поділ завдань і дій на чотири групи:

- термінові і важливі;

- важливі, але не термінові;

- термінові, але не важливі;

- не термінові і не важливі.

Завдання розподіляються по конкретним квадрантам, які, у свою чергу, визначають, коли і як довго ви можете виконувати завдання.

- Квадрант I — «Зробіть це негайно» (термінові і важливі)

Сюди потрапляють пріоритетні завдання, що вимагають негайної уваги. Вони мають жорсткі терміни і повинні виконуватися перш за все і особисто.

- Квадрант II — «Вирішіть, коли ви це зробите» (важливі, але не термінові)

Цей квадрант — стратегічна частина матриці, яка ідеально підходить для довгострокового розвитку. Елементи, які він включає, важливі, але не вимагають негайного втручання. При цьому завдання мають певний дедлайн і теж виконуються особисто.

- Квадрант III — «Делегуйте кому-небудь» (термінові, але не важливі)

У цей квадрант потрапляють телефонні дзвінки, електронні листи, планування зустрічей і заходів. Ці типи завдань зазвичай не вимагають особистої уваги, тому що не мають на увазі вимірний результат. Квадрант III допомагає мінімізувати те, що відволікає від важливої роботи. Завдяки делегуванню ви можете зосередити увагу на більш серйозні речі.

- Квадрант IV — «Зробіть це пізніше» (не важливі, не термінові)

Дії, що потрапляють у квадрант IV, — це супутні справи, які не приносять ніякої цінності. Простіше кажучи, це те, що завжди можна відкласти, не боячись будь-яких наслідків. Ці справи забирають час і заважають виконувати більш важливі завдання, які ви вносите в перші два квадранта.

5. Вправа “Слабкі місця”

Мета: визначити свої слабкі місця: через відсутність якої компетенції людина весь час ступає на шлях вигорання? Для когось це може бути компетенція зі сфери “Гроші” у “Колесі балансу” і саме відсутність знань з фінансової грамотності буде приносити велику частину стресу у життя. В когось це можуть бути проблеми з work-life балансом, а у когось - з тайм-менеджментом. Важливо знайти саме ті компетенції, розвиток яких не дозволить в майбутньому вигорати. І пам’ятати, що компетенція розвивається через знання, практику та щоденну звичку.

Інструкція: використовуючи “Колесо балансу” визначити сфери, у яких потрібна найбільша залученість енергії та що є найважчим для збагачення.

6. Техніка «Глибоке дихання» (за Джекобсоном)

Мета: навчити різних психотехнічних прийомів, які допоможуть розслабитися, зняти втому, відновити сили.

Інструкція: Глибоко вдихнути носом, порахувати до 8, після чого поволі видихнути ротом, рахуйте до 16 і більше, прислухайтеся до звуку, який видихаєте, і відчувайте, як знижується напруження, повторити 7-8 разів.

Зустріч №3

1. Вправа «Ромашка спокою»

Мета: пошук шляхів зняття стресового напруження та відновлення емоційних ресурсів.

Інструкція. Учасники діляться на три групи (за принципом Віра, Надія, Любов). Пропонується напрацювати найбільше способів розслаблення, зняття стресу, які записуються на невеликих стікерах. Потім один із учасників групи презентує напрацювання і стікери приклеюються до ватману, на якому зображена ромашка. Таким чином, всі учасники створюють «Ромашку спокою».

2. Вправа релаксація «Сходи до успіху»

Мета: зняття емоційного напруження.

Інструкція: потрібно уявити, що перед вами високі сходи без поручнів. Ви робите перші кроки, вам важко, ви відчуваєте втому, головний біль, починає терпнути шия, боліти плечі, на ваших плечах тяжка ноша, ви відчуваєте знесилення, у вас болять руки. Ця біль передається по всьому тілі, вам важко йти, ноги перестають вас слухати, але ви не зупиняєтеся і рухаєтеся вперед. Ви наближаєтеся до половини шляху, і вам несила йти. Але вам простягають руку допомоги, ви не знаєте хто це, але ви йому довіряєте, і знову рухаєтеся вперед. У вас поступово перестають боліти ноги, руки, біль відступає, ноша на плечах вже стає не такою важкою, ви можете розслабити ший. Головний біль

проходить. Ви відчуваєте полегшення. І ось ви піднімаєте голову і бачите, що знаходитеся майже на вершині. У вас додалося сил, відкрилося «друге дихання» і ви піднімаєтеся на найвищу сходинку. Перед вами синя стрічка. Це стрічка вашого успіху. Ви берете ножиці і перерізаєте її. Ви досягли вершини успіху, ви відчуваєте гордість за себе. Запам'ятайте це відчуття! Відтепер ви впевнені, що подолаєте усі перешкоди та проблеми, щоб знову досягти успіху.

3. Вправа “Переконання”

Мета: відпрацювання навички переконання себе, що стресову ситуацію буде успішно подолано.

Інструкція: для програмістів найбільш стресовий період - це закінчення спринта (за методологією скраму) або дедлайн задачі проекту. Потрібно спробувати переконати себе за такою схемою:

- Я вчасно дороблю задачу тому, що
- Я вчасно дороблю задачу навіть, якщо
- Я вчасно дороблю задачу, незважаючи на
- Я вчасно дороблю задачу завдяки
- Я вчасно дороблю задачу разом з
- Я вчасно дороблю задачу спираючись на
- Я вчасно дороблю задачу, бо прагну

4. Опрацювання стресу

Мета: сформувані практичні вміння саморегуляції.

Вправа «Продихай стрес»

Мета: навчитися керувати диханням

Інструкції: На рахунок 1,2,3,4 повільно вдихати впевненість. На рахунок 5,6,7,8 повільно видихати тривогу. Повторювати 7–8 раз. Практикувати щодня на самоті протягом 2–3 тижнів. Вказівним пальцем правої руки промалювати по долоні лівої руки уявний квадрат і зробити повільний вдих на рахунок 1,2,3,4. Промалювати у зворотному напрямку, видихнути повільно на рахунок 5,6,7,8. Те саме зробити на правій руці. Повторювати 7–8 разів. Практикувати на самоті протягом 2–3 тижнів.

Вправа “Проговори стрес”

Мета: вчитися звільнятися від негативних думок та емоцій

Інструкції: Сісти зручно та розслабити тіло. Закрити очі. Повільному вдихнути повітря, на видиху починати «гудіти». Повторювати 7–8 раз. Практикувати на самоті протягом 2–3 тижнів. Вислів «так–так–так» промовляти з різною інтонацією. Повторювати 7–8 раз. Практикувати на самоті протягом 2–3 тижнів.

Вправа “Посміхнися стресу”

Мета: формувати вміння виробляти позитивний внутрішній спокій

Інструкції: Сісти зручно. Заплющити очі. Сконцентрувати увагу на своєму обличчі. Обличчя розслаблене. Куточки губ розтягуються в повільній посмішці. Тіло заповнюється внутрішнім спокоєм та блаженством. Хвилину посидіти спокійно, повільно дихаючи.

5. Фізична релаксація

Вправа «Хребці-вагончики»

Мета: вчитися фізичній релаксації.

Інструкція: Встати. Заплющити очі. Розслабити тіло. Уявити , що хребці – це вагончики, а голова - потяг. Повільно опускати голову, зігнути спину. Нехай голова потягне за собою всі хребці-вагончики. На 1 хв. зафіксувати положення. Повільно рухатися в зворотному напрямку. Хвилину посидіти спокійно, повільно дихаючи . Повернутися в кімнату.

Вправа «Гора з плеч»

Мета: вчитися фізичній релаксації.

Інструкція: Встати. Широко розставити ноги, підняти плечі, відвести їх назад, злегка напружуючи і зводячи в лопатках. Тримати плечі напруженими 5-10 секунд. Після цього різко опустити плечі, «скинувши» гору з плечей. Повторити вправу 5- 6 разів.

6. Вправа «Сейф»

Мета: формування ресурсних вмінь; робота з уявою.

Інструкції: Сядьте зручно. Розслабте тіло. Заплющіть очі. Уявіть собі ящик для неприємних спогадів. Цей ящик – дуже надійний. Знайдіть його в своїй уяві. Подивіться, як він зачиняється, як відчиняється: ключиком, словами, жестом. Спробуйте відімкнути, замкнути. Тепер для експерименту візьміть фото і уявіть, як ви підходите до сейфа, відкрийте його, покладіть туди фото, закрийте сейф. Тепер спробуйте зробити це із неприємними спогадами, неприємною розмовою. Перекладіть це в рамку, поставте в ящик. Закрийте його. Ви зосереджені, спокійні. Цього спогаду більше немає у вашому житті. Побудьте ще кілька хвилин в цьому місці. Коли будете готові, повертайтеся в кімнату.

Зустріч №4

1. Вправа “Особисті батарейки”

Мета: отримати персональний список речей, що надихають, до якого можна повертаися за потребою.

Інструкція: Необхідно скласти особистий список «батарейок» - тих речей / людей / місць / діяльності / хобі, через які наповнюєтеся. Бажано, щоб він мав не менше 30 пунктів, тоді людина в будь-який час зможе звернутися до нього і вибрати для себе той пункт, який більш відповідає часу, бажанням і настрою.

2. Вправа “Життєві цінності”

Мета: визначити пріоритетні життєві цінності учасників та ресурси емоційної компетентності в реалізації цінностей.

Інструкції: пропонується учасникам письмово перерахувати 10 власних цінностей або вибрати із запропонованого переліку. Записати на папері. У процесі роботи можна змінювати надписи і дописати інші цінності. Кінцевий результат відобразатиме реальну позицію. Учасники

озвучують власну думку.

Орієнтовний перелік цінностей:

1. Гарне здоров'я та високий рівень життєвої енергії.
2. Свобода від страхів, невпевненості, минулого негативного досвіду.
3. Розваги.

4. Гармонійні стосунки з оточенням.
5. Кар'єра.
6. Віра.
7. Заняття улюбленою справою, хобі.
8. Рух до мрії, поставлених цілей.
9. Інтерес до життя, відкритість до нового.
10. Бажання вчитися та самовдосконалюватися.
11. Цікава робота.
12. Матеріальний добробут.
13. Власна справа.
14. Любов.
15. Комфорт.
16. Суспільне визнання, повага.
17. Щаслива родина.
18. Почуття щастя, гармонії, задоволення життям.
19. Дружба.
20. Відпочинок.

Інше _____

Життєві цінності - це база, на якому вибудовується життя. Життєві цінності визначають емоції та почуття, поведінку, вчинки. Сформованість цінностей допомагає з легкістю управляти злістю, образою, стресами. Саме цінності допомагають пам'ятати про життєві пріоритети, зосереджуватися на найважливішому, досягати бажаного. Вибір найбільш значущого і відмова від несуттєвого звільняє від багатьох невартих уваги проблем, дозволяє поглянути на явище стресу по іншому.

3. Вправа “Перевернутий бінокль”

Мета: дати можливість учасникам проаналізувати власні стресори через призму обраних цінностей

Інструкції: Сприйняття світу залежить від переконань, вірувань, внутрішніх настанов,

стереотипів і цінностей Цінності відносно стабільні і стійкі, проте не є сталими, вони можуть змінюватися протягом життя, їх можна коригувати за бажанням. Цінності задають вектор руху у життєвому просторі. Тренер пропонує учасникам розкласти в центрі столу обрані ними цінності (раніше записані на папері). На папері прописати стресори, які часто зустрічаються у їхньому

житті. По черзі проаналізувати власні стресори через призму обраних цінностей у власному житті, як через перевернутий бінокль.

Питання для обговорення:

- Які враження виникали під час виконання вправи?
- Чи втрачають свою силу стресори, коли дивитися на цінності?

4. Вправа «Хвилина»

Мета: розвивати навички відчуття часу.

Інструкції: Тренер звертає увагу учасників на поняття «хвилина часу», на те, що ми маємо цінувати час свій та інших. 1 хвилина – багато це чи мало? Потім учасникам пропонується за сигналом заплющити очі й розплющити їх у той момент, коли, на їхню думку, хвилина закінчилася. Потрібно намагатися не рахувати секунди, а саме відчутти довжину хвилини. Тренер фіксує інтервал в одну хвилину і по закінченні повідомляє про це учасникам (подає сигнал).

Питання для обговорення:

- Хто розплющив очі раніше сигналу?
- Хто пізніше?
- Чому важливо розвивати в собі адекватне почуття часу?

ДОДАТОК Д. Кореляційний аналіз даних здійснений в програмі SPSS.