

**КИЇВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ТАРАСА
ШЕВЧЕНКА
ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ЗАГАЛЬНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА:
ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ
ВНУТРІШНЬО-ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ
на здобуття освітнього рівня «магістр»
спеціальність «053-Психологія»**

студентки 2-го року магістратури

Рибалко Аліни Іванівни

Науковий керівник: кандидат
психологічних наук,

асистент кафедри

психодіагностики та клінічної
психології

Молотокас Антоніна Андріївна

Допустити до захисту на ЕК №1
кафедра загальної психології
протокол №_____від _____
завідувач кафедри:
кандидат психол.наук, професор
Крупельницька Л.Ф.

(підпис)

КИЇВ – 2022

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВНУТРІШНЬО-ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ	6
1.1. Поняття синдрому «емоційне вигорання».....	6
1.2. Психологічні особливості внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери.....	13
1.3. Особливості емоційного вигорання у внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери.....	22
Висновки до розділу 1.....	30
РОЗДІЛ II. МЕТОДОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ.....	32
2.1. Етапи, організація та характеристика респондентів дослідження	32
2.2. Методи дослідження	35
Висновки до розділу 2.....	37
РОЗДІЛ III. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЩОДО ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВНУТРІШНЬО- ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ	38
Висновки до розділу 3.....	65
РОЗДІЛ IV. ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА ЩОДО КОРЕКЦІЇ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВНУТРІШНЬО-ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ.....	67
4.1. Опис та методи тренінгової програми	67
4.2. Зміст тренінгової програми щодо корекції емоційного вигорання у внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери.....	69
Висновки до розділу 4.....	79
ВИСНОВКИ	80
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	85
ДОДАТКИ	

ВСТУП

Актуальність. Сучасна психологічна наука стикається з проблемою оцінки та корекції стресової реакції. Війна в Україні значно підвищує вимоги до працівників різних сфер. Основну нішу займають представники, які зіткнулися у своїй професійній діяльності з екстремальними умовами праці. Високий ризик для життя, гостре емоційне напруження швидко призводять до емоційного вигорання, а умови праці не дозволяють відновити внутрішні ресурси людини. Зокрема, це стосується тої категорії осіб, які змушені були бігти від війни.

Внутрішньо переміщеними особами (ВПО) вважаються люди, змушені залишити місце проживання для того, щоб уникнути наслідків збройного конфлікту або стихійних лих чи техногенних катастроф, які не перетнули визначений на міжнародному рівні державний кордон країни

Вивчення емоційного вигорання у ВПО працівників ІТ-сфери часто залишається без уваги. Актуальним також є вивчення емоційного вигорання безпосередньо у ВПО працівників ІТ-сфери, враховуючи особливості їх професійної діяльності, особистісні якості та зібрані дані про унікальність емоційного вигорання у представників предметних професій, до яких також залучені ІТ-фахівці, оскільки ця сфера швидко набирає обертів, і попит на цих професіоналів зростає в усьому світі. Термін працівник ІТ-сфери, що використовується в контексті роботи, включає такі робочі функції, як фахівець інформаційної системи, програміст, розробник, фахівець з обробки даних, інженер та інженер програмного забезпечення.

Однак, попри значний обсяг теоретичних досліджень даної проблеми та великої кількості публікацій, присвячених проблематиці емоційного вигорання різних груп працівників, до цього часу залишається малодослідженою тематика професійного вигорання такого специфічного контингенту, як внутрішньо-переміщені працівники ІТ-сфери.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. В процесі дослідження були використані праці: І. М. Андрєєва [1], І. Ф. Аршава [5], А. В. Балахонов [6], Ю. В. Бреус [11], Н. М. Булатевич [12], К. М. Гірняк [14], М. Гринців [16], С. Дерев'яно [18], Ю. П. Жогно [22], Т. В. Зайчикова [23], Т. А. Знакова [27], О. К. Колоскова [28], М. С. Кутас [31], Г. А. Макарова [34], М. С. Міщенко [37], В. Орел [39], Л. А. Стаднюк [44], Д. П. Хруленко [45], О. В. Шнайдер [46], L. Chutko [49], S. Maschak [56].

Мета магістерської роботи визначити особливості прояву синдрому емоційного вигорання внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ-сфери та розробка тренінгової програми щодо корекції синдрому.

Відповідно до мети нами було поставлено і виконано такі **завдання**:

- охарактеризувати поняття синдрому «емоційне вигорання»;
- дати загальну характеристику психологічним особливостям внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери;
- розглянути особливості емоційного вигорання у внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери;
- розглянути методика емоційного вигорання працівників ІТ-сфери;
- проаналізувати результати емпіричного дослідження.

Об'єкт магістерської роботи є емоційне вигорання внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ-сфери.

Предмет магістерської роботи є психологічні особливості емоційного вигорання внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери.

Практична значущість цієї роботи полягає у розробці та апробації комплексної програми для корекції емоційного вигорання та розвитку емоційного інтелекту внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ-сфери. Результати дослідження можуть бути використані у вищій школі у процесі підготовки майбутніх соціальних педагогів, соціальних працівників, психологів.

Наукова новизна дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та практичному вирішенні комплексу питань, пов'язаних із діагностикою та

психокорекцією синдрому емоційного вигорання внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ-сфери.

В ході роботи були використані наступні **методи і методики**: аналіз методологічної бази досліджуваної проблеми, спостереження, тестування, методи математико-статистичного аналізу. Для отримання об'єктивних емпіричних даних нами були використані наступні психодіагностичні методики:

- Авторська анкета;
- Опитувальник Холла на загальний рівень ЕІ;
- Методика рівня розвиненості емоційної складової конфліктності оцінювався за допомогою методики оцінки психологічної атмосфери у колективі (за А. Фідлером);
- Оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності, розробленої Ч. Спілбергером (адаптованої Ю. Ханіним);
- «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка.

Інформаційну основу дослідження складають бази нормативних документів, статистичні та спеціальні періодичні довідники, вітчизняні й закордонні видання, збірники наукових праць з теми роботи.

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, чотирьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВНУТРІШНЬО-ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ

1.1. Поняття синдрому «емоційне вигорання»

Характеризуючи поняття синдрому «емоційне вигорання», варто зауважити, що психологічну природу емоційного виснаження почали вивчати порівняно недавно. Термінологічно і змістовно розкрито багато значень цього поняття. В усіх джерелах емоційний стрес розглядається як складне багатоаспектне явище, що зумовлює поліаспективність його категоріально-понятійного змісту та нечітке визначення його місця в системі психологічних понять.

На думку вчених, синдром «емоційного вигорання» має міждисциплінарний характер і є однією з центральних проблем сучасної психології, яка вивчається в таких галузях, як психологія особистості, соціальна психологія, юридична психологія, психологія праці, медична психологія, комунікації. . психологія. психологія дій в особливих ситуаціях тощо.

Походження та трактування поняття «емоційне вигорання» залишається актуальною темою. Так, багато вчених у своїх дослідженнях описували прояви цього синдрому, і лише в 60-х роках минулого століття в наукову термінологію вперше було введено поняття «емоційне вигорання» [14, с. 184].

На думку багатьох дослідників, емоційного вигорання дослідження цього феномену розпочалось набагато раніше ніж його вперше описав Г. Фрейденберг. Науковці зазначають, що вказане явище згадується не лише в наукових працях, а й у художній літературі.

Часто дослідники переходять до проблеми емоційного вигорання, переважно пов'язаного зі стресом на роботі. Найбільша кількість наукових праць припадає на останнє десятиліття, актуальність проблеми є наслідком зростання технологій та інформації, які досягли надмірних значень, що не може не позначитися на психофізіологічному стані працюючої людини.

«Невід’ємною частиною життя є професійне становлення особистості, що може відтворитися як у напрямку формування професіонала високого класу, так і у напрямку розвитку професійних деформацій – поступово накопичених змін структури діяльності та особистості, що негативно позначаються на продуктивності праці та взаєминах з іншими учасниками цього процесу, а також на розвитку самої особистості» [36, с. 123].

Подолання порушень у професійному розвитку супроводжується психічним напруженням, психологічним дискомфортом, кризовими явищами. Одним із проявів професійного дезонтогенезу особистості є «деформований професійний розвиток» у формі емоційного вигорання.

Синдром емоційного вигорання – це стан емоційного, психічного та фізичного виснаження, який розвивається внаслідок хронічного стресу, пов’язаного з роботою та командою. В результаті тривалого емоційного напруження виникає внаслідок внутрішнього накопичення негативних емоцій, переживань і стресів, які не знаходять свого виходу.

Емоційне вигорання призводить до розвитку негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи, втрати здатності співпереживати іншим людям і, як наслідок, загальної втоми тіла і психіки, що викликає самопочуття людини, виникнення психосоматичних захворювань.

«Емоційне вигорання називають ще синдромом обслуговуючих професій, маючи на увазі явище, що виникало у медичного персоналу. Таким чином, емоційне вигорання професіонала як наслідок стресу на роботі має своїми методологічними витоками саме стрес, перше посилення на який датовано 1944 роком» [10, с. 109].

Однак точка зору, що вигорання на робочому місці є індивідуальним аспектом стресу, є загальноприйнятною, оскільки вони визначають і вивчають його як специфічну реакцію на хронічний робочий стрес, зосереджуючись на сфері міжособистісних стосунків. У цьому випадку компоненти емоційного вигорання – емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження

особистісних досягнень – є результатом різноманітних стресових факторів на роботі, які перевищують здатність людини адаптуватися до стресу.

Таким чином, можна зробити висновок, що емоційне вигорання при первинному дослідженні визначається як результат процесу адаптації до трудового стресу і є ознакою незадовільної адаптації працівника в стресових умовах праці. Отже, феномен емоційного вигорання має реактивно-адаптивний психологічний зміст із відповідним визначенням його місця в системі психологічних концепцій теорії стресу.

Емоційне напруження в цей період визначається як результат процесу адаптації до трудової напруги і є ознакою незадовільної адаптації працівника в стресових умовах праці. Тому феномен емоційного вигорання має психологічний сенс реактивно-адаптаційний з відповідним визначенням його місця в системі психологічних концепцій теорії стресу.

Другим етапом у розумінні емоційного вигорання, пов'язаним із досягненнями філософії, медицини, психології та кібернетики, став системний підхід, який поклав початок системному опису емоційного вигорання та об'єднав попередні дані завдяки системному принципу.

Так, М. В. Борисова [9] (та інші представники ярославської школи дослідження емоційного вигорання: В. О. Орел, Т. В. Большакова, А. Б. Леонова) «схильна розглядати емоційне вигорання як синдром (СЕВ) – динамічну багатокomпонентну систему, опосередковану професійною діяльністю людини. До того ж ці дослідники дають феномену емоційного вигорання статус психічного (проти загальноживаного предикату – емоційного). При цьому мається на увазі більш системне значення емоційного вигорання» [32, с. 56].

«Згідно з сучасними уявленнями науковців цієї школи підсумком процесу емоційного вигорання є система переживань – емоційного виснаження (переживання спустошеності та безсилля), деперсоналізації (прояви черствості, безсердечності, цинізму та грубості), редукції особистісних досягнень (заниження власних досягнень, втрата сенсу та

бажання вкладати особистісні зусилля на робочому місці), – яка розвивається у часі та називається синдромом емоційного вигорання» [22, с. 11].

Для нашого дослідження варто відзначити близький до системного психіатричний підхід, стрес та емоційне вигорання призводять до наслідків у вигляді розладів адаптації (певна патологія та відповідна кількість нозологічних форм) і давно привертають увагу соціальних і межових психіатрія. «Семантичне поле наслідків стресу в психіатрії має великий обсяг та прозорі межі (соціально-стресові реакції, психосоціальний стрес, ПТСР – посттравматична стресова реакція, психогенні адаптивні реакції тощо), які час від часу корегуються переглядами класифікаторів нозологічних одиниць» [6, с. 59].

Сьогодні вивчення феномену емоційного вигорання як процесу зміни змісту свідомості суб'єкта здійснюється в рамках гуманітарно-культурологічного підходу. Такі представники гуманістичної психології (К. Роджерс, А. Маслоу, Е. Фром та ін.) ставляться до особистості як до унікальної цілісної системи, здатної до самоактуалізації. Життєві (екзистенційні) кризи особистості розглядаються ними як сукупність специфічних переживань людиною світу і себе у ньому як основної психічної реальності.

Такий підхід враховує не лише загрозу емоційного вигорання для самореалізації особистості, а й певні конструктивні можливості для зростання самосвідомості. Різниця полягає у рівні дезадаптивних розладів, коли визначена їх певна «критична маса», після досягнення якої можна говорити про якісно новий стан біопсихосоціальної системи фахівця: оцінювання рівня симптомів СЕВ у континуумі «сформований/несформований» або «низький/високий».

«У сучасній психологічній науці дослідники емоційного вигорання використовують, окрім стандартних понять теорії стресу та системних описів, ще й екзистенційні» [41, с. 312].

Так, Н. В. Гришина в аналізі емоційного вигорання застосовує «екзистенційний рівень опису впливу емоційного вигорання на життя людини, поняття найвищих досягнень людини – акме, яке системно пов'язані із якістю життя, її особистісними рисами тощо. Акмеологічний контекст проблеми в такому разі обіймає цінності, сенс, смисл, мотиваційну сферу фахівця, не лише у професійній діяльності. Автор вважає, що розвиток емоційного вигорання не обмежується професійним середовищем та проявляється у різних життєвих ситуаціях людини, а робота, як засіб набуття осмисленості життя, має потужний вплив на всі життєві ситуації людини» [36, с. 111].

Аналогічної думки дотримується також Д. Г. Трунов, який вбачає у емоційному вигоранні «позитивні» сигнали для фахівця про процеси, що відбуваються в його «душі» [13, с. 104].

Емоційне вигорання як наслідок змін у мотиваційній сфері особистості фахівця дослідник визначає як прояв захисних механізмів психіки, спрямованих на послаблення несприятливих професійних факторів. Ці результати досліджень цілком узгоджуються з поглядами В. В. Бойка, який розглядає «емоційне вигорання у вигляді захисного механізму та вказує на його функціональність (дозволяє більш економно витратити психічну, на думку автора, енергію) та деструктивні наслідки» [8, с. 12].

За дослідженнями Н. М. Булатевич, «емоційне вигорання як психогенний розлад, пов'язаний з професійною дезадаптацією, та особливо зі стилем поведінки вчителя у навчальному середовищі» [22, с. 11].

В той час як В. О. Орел позначає вигорання як «стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, що виявляється в професіях соціальної сфери» [39, с. 92].

Він узагальнив огляд багатьох класифікацій і виділив індивідуальні та організаційні фактори виникнення емоційного вигорання.

На думку В. В. Бойка, феномен «емоційного вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або

часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на певні психотравмуючі дії, який виникає, зокрема, через хронічну напружену емоційну діяльність та інтенсивне спілкування, що пов'язані з неблагополучною атмосферою професійної діяльності» [9, с. 12].

Дослідник відносить емоційне вигорання до однієї з форм професійної деформації особистості та розглядає розвиток емоційного вигорання у вигляді трьохфазного процесу (фази напруження, резистенції та виснаження).

Перебіг особистих подій у житті професійної людини, процес емоційного вигорання відтворює динаміку їх зміни та характеристики відповідних періодів; професійний розлад як діагностичний стан з відповідними показниками – це статичне уявлення в момент часу, що дозволяє оцінити реальний стан суб'єкта на певному етапі розвитку.

Саме це положення зазвичай діагностують у вигляді СЕВ – низки симптомів, які є результатом тривалого процесу професійної деформації, проміжні результати якого являють собою відповідні психофізіологічні стани суб'єкту, прояви яких присутні у всіх її сферах особистості (емоційній, мотиваційній, аксіологічній, поведінковій тощо).

До основних груп факторів, що сприяють формуванню синдрому емоційного вигорання відносяться:

1) «особистісний (емоційна ригідність, низький рівень самоповаги, занадто висока або низька мотивація до успіху, високий рівень емпатії, реакція не стресові ситуації, вік, стаж роботи)»;

2) «рольовий (рольова невизначеність, незадоволення професійним та особистісним зростанням, низький соціальний статус)»;

3) «організаційний (нестабільність заробітної платні, ненормований графік роботи, конфлікти з керівництвом та колегами)» [58, с. 467].



Рис. 1.1. Фактори, що сприяють формуванню синдрому емоційного вигорання

Симптомами емоційного вигорання є:

- 1) «емоційне виснаження, виражається через невдоволення власною роботою та емоційній спустошеності»;
- 2) «деперсоналізація/ дегуманізація, негативне, цинічне ставлення до оточуючих, деформація стосунків з колегами, поява почуття провини, людина обирає автоматичне функціонування і всіляко уникає навантажень»;
- 3) «редукція особистих досягнень, виражається у почуттях власної некомпетентності, в негативній оцінці себе, своїх досягнень та успіхів, заниженні своїх службових переваг, своїх можливостей, і як наслідок відчуття незадоволеності та низька самооцінка» [39, с. 93].

А. Леонтєва виділяє такі особливості прояву професійно-емоційного вигорання, як реакції на хронічні та робочі стресори:

- «для працівників вищої ланки, які мають найбільшу владу і несуть відповідальність за діяльність усієї компанії характерні ознаки психофізіологічного виснаження, тривоги, депресії, використання неадекватних моделей поведінки»;
- «для лінійних працівників, які відповідальні за стан і розвиток організації або її підрозділів (директори, бригадири) характерні підвищена

когнітивна напруженість (наявність невиконаних вимог), фіксація стійких переживань тривоги та агресії, поява невротичних реакцій» [33, с. 252].

Модель емоційного вигорання Б. Пармана, Е. А. Хартмана складається із чотирьох стадій, а її автори окреслюють цей феномен як фізичний та психологічний дискомфорт. Синдром має три фази: «напруги», «резистенції» та «виснаження», кожна з яких включає в себе симптоми: переживання психотравмуючих обставин; незадоволеність собою; «загнаність у клітку»; тривога і депресія; неадекватне вибіркоче емоційне реагування; емоційно-моральна дезорієнтація; розширення сфери економії емоцій; редукція професійних обов'язків; емоційний дефіцит; емоційна відторгненість; особистісна відторгненість; психосоматичні і психовегетативні порушення.

Отже, охарактеризувавши поняття синдрому «емоційне вигорання», варто зауважити, що психологічну природу емоційного вигорання вчені визначають як адаптивну властивість психосоціальної системи фахівця для визначення цільової поведінки в адаптації до стресового середовища праці. При цьому для більшості підходів можна виділити такі спільні ознаки: емоційне вигорання – це специфічний процес, наслідком якого є стан психосоціальної дезадаптації з характерним зниженням рівня психофізіологічних ресурсів фахівця, симптоми якого проявляються у всіх сферах особистості, але переважно емоційно-змістовній. Існуючі наукові підходи відрізняються переважно поглядами на тип модальності (структуру, процес) феномену емоційного вигорання та кількість факторів, що впливають на його виникнення та розвиток.

1.2. Психологічні особливості внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери

Характеризуючи психологічні особливості внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери, варто зазначити, що різні економічні, демографічні зміни, що відбуваються в нашій країні, зумовлюють напрями

модернізації освіти. Перед професійною освітою стоїть завдання з підготовки кадрів високого рівня, здатних не тільки до виконання професійних обов'язків, а й до вивчення інноваційних технологій, що дозволяють підвищити продуктивність праці, до зміни професії в разі потреби.

«Внутрішньо переміщені особи (ВПО) – це люди, які залишили свої домівки, рятуючись від небезпеки (збройний конфлікт, тимчасова окупація, прояви насильства, порушення прав людини, тощо), але не перетнули міжнародний кордон, а залишились на території рідної країни» [55, с. 69].

У ситуації вимушеної міграції дуже високим є ризик виникнення психічно нестабільних станів, психічних розладів, адиктивні прояви у поведінці, депресії, зниження самооцінки, рівень домагань, тощо [46, с. 145].

Як зазначають багато сучасних науковців, що вже сам факт переїзду виступає у свідомості людини, як дестабілізуючий чинник, який тягне пені незручності, як: зміна соціального оточення, клімату, встановлення нових соціальних зв'язків, нове робоче місце, соціальний статус, тощо.

Окрім цього, науковець В. О. Лазаренко провівши своє «дослідження стосовно просторової ідентичності внутрішньо перемішених осіб з території Донбасу, за допомогою картографічної візуалізації наративів місця проживання, показала, що порівнюючи ментальні образи рідних місць респондентів Донбасу, та їхні нові соціальні місця проживання, можна стверджувати, що більшість з них бачать місця переселення – (без місцевими), які не мають особистісного значення». Тим самим демонструючи «екзистенційну відстороненість» свідомо обмежуючи свої можливості для його пізнання і осмислення.

Дослідники П. Брудье, Г. Гафінкель, Л. Витенштейн, Б. Латур, також спирались на повсякденну діяльність за допомогою яких індивід «схоплює реальність». «Але заклали основи прагматичного повороту займаючись процесами, а не сутностями, цікавлячись не абстрактними проблемами істини чи справедливості, а процесами виправдання, обґрунтування своїх дій в повсякденному житті» [37, с. 104].

Одним із факторів, що характеризує особистість в кризових ситуаціях життєдіяльності є рівень порушення психічної адаптації, що пов'язано не тільки зі скритими емоційними порушеннями, міжособистісними конфліктами, але й індивідуальними механізмами переробки стресу (опанування, копінга) і механізмами психологічного захисту.

Слід звернути увагу на те, що за умови переживання особою стресу протягом довгого часу, пов'язаного з вимушеною зміною місця проживання і не отриманням кваліфікованої допомоги, значно збільшується вірогідність розвитку в неї серйозних емоційних, поведінкових, стресових розладів.

Внутрішньо-переміщений працівник у сфері ІТ повинен не просто володіти професією, а й орієнтуватися в суміжних сферах діяльності, оперативно реагувати на зміни в засобах та умовах професійної діяльності, бути готовим до постійного професійного зростання. Наразі проблема розробки освітнього інформаційного середовища підготовки працівника в ІТ-сфері для підвищення ефективності результату процесу професійного навчання залишається досить актуальною [29, с. 76].

Особливості воєнного стану у нашій країні вимагають від молодих ІТ-фахівців якостей, які задовольняють особисті потреби та сприяють реалізації життєвих планів і цілей. Це висока продуктивність, рішучість, витримка, самовладання, ініціативність і самостійність, творчий підхід до діяльності, здатність приймати відповідальні рішення, здатність до співпраці [16, с. 239].

Існує багато досліджень і суб'єктивних думок на тему психологічної чутливості, іноді її повна відсутність у представників зростаючого сегменту Information Technologies. Безсумнівно, програмісти, розробники, розробники, системні адміністратори, менеджери проектів і ряд екзотичних фахівців в обраній сфері дійсно мають схожі психологічні характеристики, враховуючи їх унікальну діяльність.

Перш за все, відзначимо особливості купання і пов'язану з цією професією найвищу ступінь концентрації, яка часто підвищує поріг гніву під

можливим тиском зовнішніх факторів, наприклад, тривожного діалогу з людьми, менш залученими в роботу, або іноді бурхлива реакція на звичайний шум у навколишньому середовищі – ззовні це може здатися неідеальним з точки зору спеціаліста.

Однак для внутрішньо-переміщеного працівника достатньо вчасно не вимагати більше уваги, щоб уникнути негайної реакції цільового ІТ-фахівця, який турбується про них на роботі. Складні завдання техніків завжди пов'язані з повним заглибленням у себе і у власні істини, бо тільки так істина народжується на практиці, особливо коли майстер затребуваний з усіх боків [16, с. 240].

У світі алгоритмів, коду та нескінченних технічних завдань загальноприйняті якості людської взаємодії в ІТ-фахівцях, як очікується, будуть набагато стриманішими, ніж у тисячах інших професій. Простіше кажучи, «технічний інтелект» і схильність до раціоналізації – це той самий причинно-наслідковий зв'язок, який деякі скептики і циніки часом називають особливою формою соціального аутизму, про що неодноразово стверджували психологи в минулому.

Безперечно, «більшість ІТ-спеціалістів схильні до інтроверсії, кращі з них відверті перфекціоністи, котрі знають реальну ціну ідеального результату вартістю в тисячі годин безсонної роботи і самовдосконалення. Рівень їх матеріальної мотивації часто дозволяє їм повністю занурюватися тільки в ті конкретні думки, від якості яких залежить їх внутрішній баланс і гарантії завтрашнього дня, що також часом загострює саморефлексію, і як наслідок, спостерігаємо неспішну реакцію на те що відбувається, на увазі повного аналізу навколишньої дійсності» [15, с. 65].

Працівники ІТ-сфери, які є внутрішньо-переміщеними опинилися в ситуації, у якій людина вважає себе самотньою й відчуває страждання, незважаючи на велике коло спілкування, може призвести до депресивних станів і змін у психіці. Дуже часто таке відчуття викликає такі асоціації, як «туга», «сум», «порожнеча в душі», «тривога», «невпевненість у собі». До

того ж нерідкі випадки, коли працівник ІТ-сфери звинувачує себе в тому, що ніхто його не любить, не розуміє, не підтримує, не допомагає.

Ситуація невизначеності, незадоволення нагальних людських потреб, страх невідомого, туга за втраченим, залишеним тощо породжують відчуття самотності – людина відмежовується від оточуючих, не бажає адаптуватися до нових умов проживання й тим самим заганяє себе в «гріховне коло» негативом емоційних переживань, з якими вже сама впоратися не може.

Іноді буває важко подолати такі можливості для почуттів оточуючих, тому що ІТ-фахівцям властиво створювати стосунки, абсолютно відмінні від звичних для «звичайних користувачів» емоційних обсягів. Зрештою, будь-який працівник ІТ-фахівець впевнений, що він здатний розібратися в будь-якій технічній темі, зокрема: далеко за його гуманітарні межі, що на поверхні іноді може здаватися найсоковитішим зарозумілістю, але лише для тих, хто не вірить у справжню силу справжнього розуму.

Психологія професійної діяльності фокусується на емоційних компонентах, які сприяють або перешкоджають успіху реалізації. Ю. Бреус задля формування емоційної готовності до професійної діяльності, обґрунтовує необхідність розвитку таких складових емоційної сфери, як:

- «здатність до професійної рефлексії»;
- «усвідомлення себе як особистості, як професіонала»;
- «усвідомлення своїх дій, поведінки»;
- «шляхом розуміння власних емоцій та емоцій інших»;
- «особистісної професійної самосвідомості, професійних смислів (особистісні професійні знання, професійне ставлення до суб'єкта праці, професійні ідеали, норми та цінності, смислоутворюючі мотиви професійної діяльності) – шляхом самоконтролю і саморегуляції емоцій»;
- «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 взаєностосунки з іншими людьми (співробітниками, керівниками, підлеглими)» [11, с. 279].

Згідно загальноприйнятих уявлень, професія ІТ-спеціаліста «інтелектуально-орієнтована», тобто вимагає високого рівня розвитку інтелектуальних здібностей та таких особливостей мислення як: критичність, абстрактність, гнучкість, системність, здатність до швидкого засвоєння нового матеріалу тощо [35, с. 109].

Домінуючими властивостями особистості працівника ІТ-сфери є сором'язливість, депресивність, комунікабельність, невротичність. Такі внутрішньо-переміщені працівники ІТ-сфери схильні до стресового реагування на звичні життєві ситуації; особливості їхньої адаптації мають пасивно-захисний характер. Вони тривожні, скуті, невпевнені, через що в них виникають труднощі в соціальній взаємодії.

Їм властиві ознаки, що характерні психопатологічному депресивному синдрому (хворобливий стан, зумовлений низкою фізичних і психічних відхилень). Переселенцям характерні апатія, швидка втомлюваність, пригнічений настрій, занижена самооцінка, відчуття безнадійності, стан байдужості, повної індиферентності до подій, що відбуваються, до оточуючих, свого власного становища, минулого життя, перспектив на майбутнє. Вони швидко втомлюються, мають сповільнені й скуті рухи, проблеми з пам'яттю й концентрацією, безсоння.

До характерних якостей працівників ІТ-сфери, як внутрішньо-переміщених осіб слід віднести наявність вираженої потреби в спілкуванні й постійній готовності до задоволення цієї потреби. Міра задоволення основних потреб соціальні (міжособистісні) потреби є частково задоволеними, а потреби у визнанні та самовираженні – не задоволеними.

Також можемо говорити про високий рівень невротизації внутрішньо-переміщених працівників ІТ-сфери, тобто наявність невротичного синдрому

астенічного типу зі значними психосоматичними порушеннями. Причинами його виникнення можуть бути зовнішні й внутрішні фактори, до останніх відносять спровоковані різними стресовими ситуаціями нестабільні психоемоційні стани.

До зовнішніх причин можна віднести нові умови життя, тугу за колишнім місцем проживання, відірваність від знайомих, родичів, труднощі із соціальною адаптацією тощо. Такі працівники дратівливі, слабкі, тривожні, надмірно чутливі, швидко втомлюються та виснажуються як під час розумової, так і під час фізичної роботи. У них поганий настрій і загальна повільність, що включає в себе не тільки мовну й рухову загальмованість, але й уповільнення темпу розумового процесу.

Внутрішньо-переміщені працівники ІТ-сфери характеризуються дещо підвищеним рівнем психопатизації, що створює передумови для імпульсивної поведінки. Так, вони можуть нехтувати певними соціальними нормами, бути байдужими до думок оточення, егоцентричними, мати труднощі в адаптації. їм до певної міри властива нестійкість емоційного стану, що може проявлятися в частих змінах настрою, збудливості, роздратуванні, недостатній саморегуляції. Цим ВПО притаманні низька опірність до стресу, вони не захищені від впливу стрес-факторів звичних життєвих ситуацій, є невпевненими в собі, песимістичними та пасивними.

Зокрема, проаналізуємо професійні якості працівників ІТ-сфери для оптимізації процесу їх адаптації до діяльності [31, с. 63]:

- «здатність до складної професійної діяльності»;
- «уміння керувати (управлінські якості менеджерів проектів)»;
- «ефективна соціальна взаємодія»;
- «ефективне лідерство»;
- «організованість та самоконтроль»;
- «самодостатність»;
- «висока моральність»;

- «особистісна цілісність»;
- «ефективне самоуправління» [31, с. 64].

Тому можна припустити, що люди, які добре орієнтуються в символічних системах, мають більше шансів на успіх, а люди, які орієнтуються в емоційній і соціальній сферах, мають менше таких можливостей. Крім того, навчання та діяльність у сфері ІТ повинні мати негативний вплив на розвиток цих складових особистості.

К. Кузьміна зазначає, що «для успішних ІТ-спеціалістів характерний певний тип особистості зі специфічною структурою інтелектуальної діяльності. Автор робить акцент на повній раціоналізації пізнавальної діяльності з певним спрощенням емоційного та міжособистісного компонентів (наприклад, поєднання високого рівня абстрактного мислення з емоційною холодністю та потребою в раціоналізації дозволяє створювати ідеально-логічні алгоритми). Таким чином повний спектр емоційних переживань така особистість отримує лише шляхом інтелектуального задоволення» [30, с. 182].

Наведеному припущенню суперечать дослідження І. Рогожкіної, яка стверджує, що «навчання програмуванню сприяє соціальному та емоційному розвитку особистості, активує їх до групової діяльності, колективного планування та творчості. Автор зазначає певну схильність до конфліктів у таких людей, щоправда зазначає, що конфлікти мають швидше когнітивне, а не соціальне підґрунтя» [42, с. 145].

Ще одна паралель особливостей емоційної сфери та професійної діяльності ІТ-спеціалістів прослідковується в дослідженнях емоційного вигорання. О. Шнайдер, у результаті дослідження емоційного вигорання у ІТ-спеціалістів встановив, що «здатність керувати своєю поведінкою через керування емоціями пов'язана з емоційним вигоранням. Автор припускає, що в ситуації, коли в процесі діяльності людині не вдається знайти оптимального та адекватного способу вираження своїх емоцій – страждає діяльність, емоції

виступають не стільки енергетичним ресурсом, скільки гальмують мотивацію» [46, с. 145].

В даному руслі перспективно виглядає досить новий конструкт в системі психологічних досліджень – «емоційний інтелект». Для ІТ-фахівців, з наголосом на інтелектуальних здібностях, емоційний інтелект може діяти як сполучна ланка між пізнанням та емоціями та як ресурс для вирішення конфліктів між професійними завданнями та робочими ситуаціями. Емоційний інтелект може вирішити низку проблем у когнітивній, емоційній та комунікативній сферах (рис. 1.2).

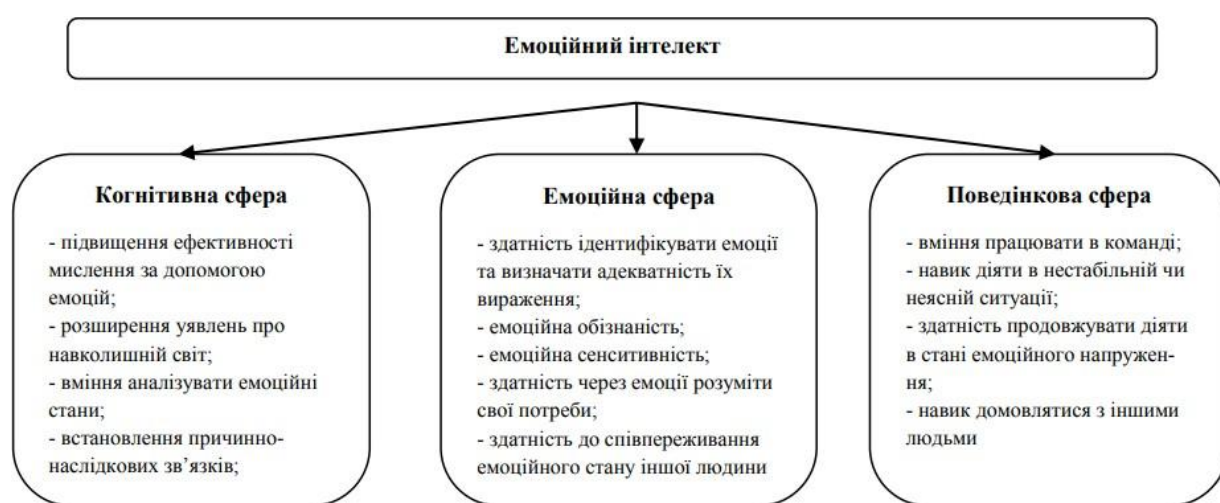


Рис. 1.2. Задачі емоційного інтелекту в різних сферах особистості в системі ІТ-діяльності

Кожне із завдань, які може вирішити емоційний інтелект, зокрема в когнітивній та поведінковій сферах, узгоджується з результатами дослідження вимог до особистості програміста чи менеджера у сфері ІТ [46, с. 147].

Виходячи з цього, можна припустити, що емоційний інтелект як механізм застосування особливостей емоційної сфери в ІТ-діяльності цілком реальний, але потребує емпіричної перевірки.

Отже, охарактеризувавши психологічні особливості внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери, варто зазначити, що працівники ІТ-сфери, які постраждали внаслідок внутрішніх міграційних процесів,

характеризуються цілим спектром специфічних, переважно негативних характеристик. Так, більша половина ВПО характеризується високим рівнем реактивної тривожності, яка пов'язана зі зміною умов і місця проживання. Щодо рівня задоволеності основних потреб працівників ІТ-сфери, то в зоні задоволення є потреба в безпеці, що свідчить про те, що вимушено переселені працівники на новій території почувують себе комфортно. Частково задоволеними є матеріальні та соціальні (міжособистісні) потреби. Незадоволеними є потреби у визнанні та самовираженні. Внутрішньо-переміщені працівники ІТ-сфери характеризуються дещо підвищеним рівнем психопатизації, що створює передумови для імпульсивної поведінки: вони можуть нехтувати певними соціальними нормами, бути байдужими до думок оточення, егоцентричними, мати труднощі в адаптації. Цим працівникам притаманна низька опірність до стресу, вони не захищені від впливу стрес-факторів звичних життєвих ситуацій, є невпевненими в собі, песимістичними та пасивними.

1.3. Особливості емоційного вигорання у внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери

Характеризуючи особливості емоційного вигорання у внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери, варто зазначити, що одним із інтегральних показників оцінки впливу професійного стресу на працівника є рівень емоційного напруження. Згідно з сучасними даними, цей термін означає стан фізичного, емоційного та психічного виснаження, який спостерігається в ІТ-професіях. Синдром емоційного вигорання включає три основні складові: емоційну виснаженість, деперсоналізацію (цинізм) і редукцію професійних досягнень.

Професійна діяльність ІТ-працівників, як внутрішньо-переміщеної особи включає емоційну насиченість, психофізичне навантаження та високий відсоток стресогенних факторів. Вигорання є частково функціональним

стереотипом, оскільки воно дозволяє людині кількісно оцінювати та економно використовувати енергетичні ресурси. Крім того, його дисфункціональні наслідки можуть проявлятися, коли втома негативно впливає на виконання професійної діяльності, тому вивчення цих випадків є актуальним питанням [43, с. 512].

А. В. Балахонов виділяє три типи факторів у виникненні синдрому емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери [6, с. 59]:

1. «Соціальний фактор»;

2. «Особистісний фактор. Згорають, як правило, професіонали, для яких діяльність значима, свідомо обрана, передбачає відоме емоційне ставлення, орієнтацію на інших людей, тобто ті, які реалізують модус служіння»;

3. «Фактор середовища (місця роботи). Величезне значення має взаємовідношення з колегами в колективі й те, створюється чи ні ситуація руху рука в руку, активного спільного вирішення професійних завдань в рамках гуманістичного ціннісного підходу. Колектив (нерідко – включаючи адміністрацію) може знижувати мотивацію діяльності своїм загальним негативним або байдужим ставленням до неї. Крім того, умови роботи можуть не сприяти успішному здійсненню професійних завдань» [6, с. 60].



Рис. 1.3. Фактори факторів у виникненні синдрому емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери

За В. В. Бойко, до складу синдрому емоційного вигорання входять три фази: напруження, резистенція, виснаження [37, с. 103]:

Фаза «напруження» – «нервово (тривожне напруження) є передвісником і «пусковим» механізмом у формуванні емоційного вигорання»;

Фаза «резистенції» – «фактично опір стресу, що зростає, починається з моменту появи тривожного напруження. Людина усвідомлено або несвідомо прагне до психологічного комфорту, намагається знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у її розпорядженні засобів»;

Фаза «виснаження» – «характеризується більш-менш вираженим падінням загального енергетичного тону й ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі «вигорання» стає невід’ємним атрибутом особистості» [37, с. 103].

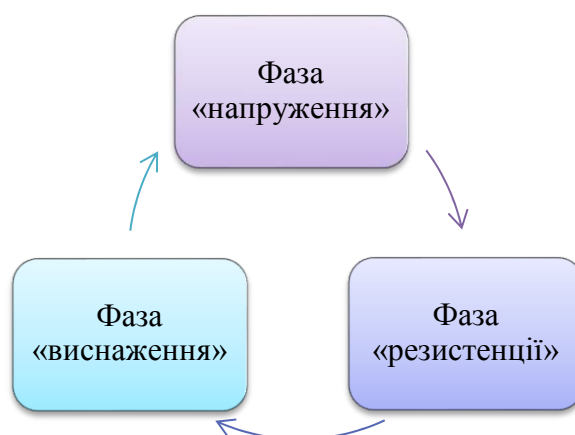


Рис. 1.4. Фази емоційного вигорання

Наразі існує кілька теорій, які виділяють стадії розвитку синдрому емоційного вигорання. Одна з найпоширеніших – п’ятиступенева модель Дж. Грінберга [28, с. 19]:

I стадія «медовий місяць» – «працівник задоволений своєю роботою і завданнями, ставиться до них з ентузіазмом»;

II стадія «нестача палива» – «з'являється втома, апатія, можуть виникати проблеми зі сном. За умов відсутності додаткової мотивації та стимулювання у працівника втрачається інтерес до роботи і знижується продуктивність діяльності».

III стадія «хронічні симптоми» – «надмірна робота без відпочинку, особливо у трудоголіків, приводить до виснаження і схильності до захворювань, а також психологічних переживань – хронічної втоми, загостреного почуття злості чи пригніченості, відчуття загнаності в кут»;

IV стадія «криза» – «розвиваються хронічні захворювання, в результаті чого людина повністю або частково втрачає працездатність»;

V стадія «пробивання стіни» – «фізичні та психологічні проблеми переходять в гостру форму і можуть спровокувати розвиток небезпечних захворювань, які загрожують життю людини. Унаслідок цих проблем під загрозою часто знаходиться кар'єра людини» [28, с. 20].



Рис. 1.5. Стадії розвитку синдрому емоційного вигорання

Виділяють п'ять ключових груп симптомів, характерних для синдрому вигорання [34, с. 7]:

1. «Фізичні симптоми: втома, фізична втома, виснаження, зменшена або збільшена вага, недостатній сон, безсоння, поганий загальний стан здоров'я (в тому числі за відчуттями), утруднене дихання, задишка, нудота, запаморочення, надмірна пітливість, тремтіння, гіпертензія (підвищений тиск), виразки, абсцеси, серцеві хвороби».

2. «Емоційні симптоми: брак емоцій, неемоційність, песимізм, цинізм і черствість у роботі й особистому житті, байдужість і втома, відчуття фрустрації і безпорадності, безнадійність, дратівливість, агресивність, тривога, посилення ірраціонального занепокоєння, нездатність зосередитися, депресія, почуття провини, нервові ридання, істерики, душевні страждання, втрата ідеалів чи надій або професійних перспектив, збільшення деперсоналізації своєї чи інших (люди стають безликими, як манекени), переважає почуття самотності».

3. «Поведінкові симптоми: робочий час більше 45 годин на тиждень, під час робочого дня з'являється втома і бажання перерватися, відпочити, байдужість до їжі, харчування збіднене, одноманітне, мале фізичне навантаження, виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків, нещасні випадки (наприклад, травми, падіння, аварії і т.д.), імпульсивна емоційна поведінка» [34, с. 8].

4. «Інтелектуальний стан: зменшення інтересу до нових теорій і ідей в роботі, зменшення інтересу до альтернативних підходів у вирішенні проблем (наприклад, в роботі), збільшення нудьги, туги, апатії або брак куражу, смаку та інтересу до життя, збільшення переваги стандартних шаблонів, рутини, ніж творчого підходу, цинізм або байдужість до нововведень, мізерна участь або відмова від участі в розвивальних експериментах (тренінгах, освіті), формальне виконання роботи».

5. «Соціальні симптоми: немає часу або енергії для соціальної активності, зменшення активності та інтересу до дозвілля, хобі, соціальні контакти обмежуються роботою, мізерні взаємини з іншими, як вдома, так і

на роботі, відчуття ізоляції, незрозуміння інших та іншими, відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, друзів, колег» [34, с. 9].



Рис. 1.6. Синдром емоційного вигорання

Порівняльний аналіз розвитку емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери показує, що причиною вигорання є не один фактор, а цілий комплекс. Аналіз впливу окремих незалежних факторів дозволяє стверджувати, що це може бути відображенням сукупної дії професії, її соціального статусу, репутації в суспільстві та інших характеристик. Явище емоційного вигорання є поширеним професійним явищем.

Так, В. Орел «вказує на схожість структури психічного вигорання в професіях обох типів, при цьому він зазначає, що формування структури вигорання в ІТ-працівників має свою специфіку, в залежності від змісту професійної діяльності, де основні компоненти вигорання ранжовані відмінно від ІТ-професій. При цьому компонент емоційного виснаження домінує над деперсоналізацією і редукцією професійних досягнень. Специфіка також полягає в меншій мірі вираженості і силі прояву даних компонентів в порівнянні з ІТ-професіями» [40, с. 202].

Виникнення синдрому емоційного вигорання в ІТ-професіях пов'язане з індивідуалізацією особистості щодо професійної діяльності. Міжособистісні стосунки та колективне прийняття рішень працівниками

відіграють велику роль у ІТ-професіях. Також проявом втоми в ІТ-професіях є втома людини від своєї роботи, втрата задоволення від професійної діяльності людини, зниження мотивації в професійній сфері, емоційна, розумова та фізична втома.

Стосовно внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ-сфери, на основі огляду досліджень про вигорання серед працівників ІТ-сфери можна визначити наступні стресори, що сприяють емоційному вигорянню:

- «довгі невизначені години праці»;
- «нескінченні вимоги та короткі терміни виконання»;
- «багато (офіційних або неофіційних) звернень цілодобово та без вихідних»;
- «очікування, що на помилки системи будуть реагувати в будь-яку годину або допоможуть користувачам вирішити проблеми, коли виникне потреба»;
- «швидке переключення між декількома проектами»;
- «у деяких компаніях інколи існує практика, коли керівництво вимагає експертності в декількох ІТ-областях»;
- «технологічні досягнення, що швидко розвиваються, вимагають постійного навчання та тону»;
- «постійно зростаючий тиск на ринку, через збільшення кількості фахівців»;
- «майже відсутність кордонів між роботою та домашнім життям»;
- «бюджетні обмеження, які часто призводять до недоотримання персоналу (а отже надмірна робота та політика управління, які часто не мають розуміння ІТ)» [58, с. 288].

Схильність до вигорання часто визначається особливостями особистості. Вони можуть бути механізмами подолання, які допомагають працівникам отримувати ресурси та захищати свій добробут, або вони можуть створювати більшу вразливість до стресових факторів.

Ризик емоційного вигорання менший у людей із такими характеристиками: «хороше здоров'я, свідомо, цілеспрямована турбота про свій фізичний стан, досвід успішного подолання професійного стресу і здатність конструктивно змінюватися у напружених умовах. Здатність формувати і підтримувати оптимістичні установки стосовно себе, а також інших людей і життя в цілому» [44, с. 87].

Проте організаційні чинники, що можуть спровокувати емоційне вигорання також не варто виключати, особливо враховуючи дослідження Дж. Мура, що виявляє, що переважна більшість виснажених працівників ІТ-сфери (81%) вважали причину їх виснаження як зовнішню та контрольовану в їх організації; тим самим підкреслюючи потребу в кращому робочому місці, процедурі та розробці політики всередині компанії та введенні заходів для пом'якшення стресу.

Отже, охарактеризувавши особливості емоційного вигорання у внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери, варто зазначити, що у внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ-сфери велику роль у формуванні емоційного вигорання відіграє міжособистісне спілкування та колективне прийняття рішень. Також працівникам ІТ-сфери важливіше індивідуалізувати людину щодо професійної діяльності, тому важливі особистісні якості емоційно-мотиваційної сфери людини. Враховуючи ці особливості, ми виявили, що для працівників ІТ-сфери важливі організаційні чинники, що впливають на формування емоційного виснаження.

Висновки до розділу 1

Отже, охарактеризувавши теоретичні засади емоційного вигорання серед працівників ІТ-сфери, можна зробити наступні висновки:

Психологічну природу емоційного вигорання вчені визначають як адаптивну властивість психосоціальної системи фахівця для визначення цільової поведінки в адаптації до стресового середовища праці. При цьому для більшості підходів можна виділити такі спільні ознаки: емоційне вигорання – це специфічний процес, наслідком якого є стан психосоціальної дезадаптації з характерним зниженням рівня психофізіологічних ресурсів фахівця, симптоми якого проявляються у всіх сферах особистості, але переважно емоційно-змістовній. Існуючі наукові підходи відрізняються переважно поглядами на тип модальності (структуру, процес) феномену емоційного вигорання та кількість факторів, що впливають на його виникнення та розвиток.

Працівники ІТ-сфери, які постраждали внаслідок внутрішніх міграційних процесів, характеризуються цілим спектром специфічних, переважно негативних характеристик. Так, більша половина ВПО характеризується високим рівнем реактивної тривожності, яка пов'язана зі зміною умов і місця проживання. Щодо рівня задоволеності основних потреб працівників ІТ-сфери, то в зоні задоволення є потреба в безпеці, що свідчить про те, що вимушено переселені працівники на новій території відчувають себе комфортно. Частково задоволеними є матеріальні та соціальні (міжособистісні) потреби. Незадоволеними є потреби у визнанні та самовираженні. Внутрішньо-переміщені працівники ІТ-сфери характеризуються дещо підвищеним рівнем психопатизації, що створює передумови для імпульсивної поведінки: вони можуть нехтувати певними соціальними нормами, бути байдужими до думок оточення, егоцентричними, мати труднощі в адаптації. Цим працівникам притаманна низька опірність до

стресу, вони не захищені від впливу стрес-факторів звичних життєвих ситуацій, є невпевненими в собі, песимістичними та пасивними.

У внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ-сфери велику роль у формуванні емоційного вигорання відіграє міжособистісне спілкування та колективне прийняття рішень. Також працівникам ІТ-сфери важливіше індивідуалізувати людину щодо професійної діяльності, тому важливі особистісні якості емоційно-мотиваційної сфери людини. Враховуючи ці особливості, ми виявили, що для працівників ІТ-сфери важливі організаційні чинники, що впливають на формування емоційного виснаження.

РОЗДІЛ II. МЕТОДОЛОГІЯ ТА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

2.1. Етапи, організація та характеристика респондентів дослідження

Емпіричне вивчення емоційного вигорання у внутрішньо-переміщених працівників ІТ-сфери було проведене у м. Вінниця, де було виявлено найбільш виражені показники рівні емоційного вигорання серед працівників ІТ-сфери. Також, розроблено тренінгову програму щодо корекції емоційного вигорання у внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ-сфери.

Метою дослідження є емпіричне дослідження емоційного вигорання у ВПО працівників ІТ-сфери. Для виконання мети емпіричного дослідження були поставлені такі завдання:

- проаналізувати результати емпіричного дослідження;
- провести заняття тренінгової програми «Розвиток емоційного інтелекту» серед ВПО працівників ІТ-сфери;

Для досягнення мети наукового дослідження і вирішення поставлених завдань, було розроблену програму досліджень, яка дає можливість на одержання повної та чіткої інформації для кожного з поставлених завдань та поетапного їх вирішення (рис.2.1)



Рис.2.1. Етапи дослідження

Дослідження складалося з 3 етапів, кожний з яких, вміщував перелік завдань, об'єктів вивчення, одиниць спостереження, методів дослідження, які притаманні кожному етапу.

На першому етапі було проведено аналіз проблеми, що досліджується, який включає огляд наявних вітчизняних та світових джерел наукової інформації, збір та накопичення первинного дослідницького матеріалу; обґрунтовано актуальність; встановлено мету, завдання, об'єкт, предмет, виокремлено гіпотезу дослідження; систематизовано базові поняття.

На другому етапі розроблено науково-методологічний інструментарій проведення дослідження. Підібрані відповідні методики для діагностики емоційного вигорання ВПО працівників ІТ-сфери.

На третьому етапі було опрацьовані результати дослідження, зведено в єдиний дослідний матеріал та сформовані висновки.

Емпіричне дослідження було проведено серед працівників ІТ-сфери у Gargoyle. До участі в емпіричному дослідженні було залучено 55 осіб, із них: працівники – 50 осіб; психологи та викладачі – 5 осіб.

Загальна кількість респондентів – 50 осіб. Серед них: 40 чоловіків та 10 жінок, що становить 20% жінок та 80% чоловіків відповідно.

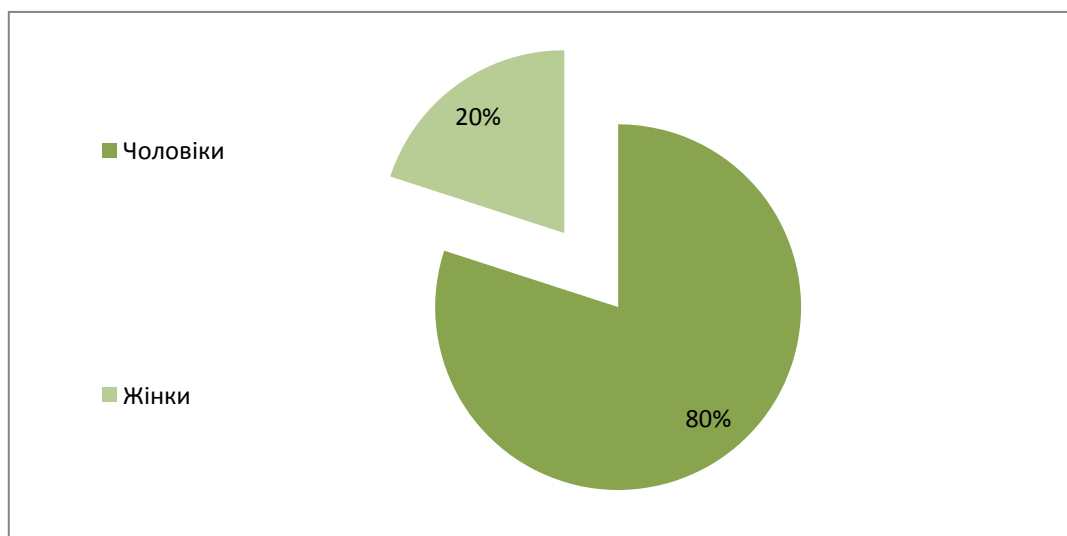


Рис. 2.2. Гендерна структура анкетованих працівників

Структуру працівників залежно від року народження представлено у таблиці 2.1. та на рис.2.3.

Таблиця 3.1.

Структура анкетованих працівників залежно від року народження та рівня освіти

Рік народження	Всього	
	Кількість осіб	У %
1986-1990 рік	11	18%
1991-1995 рік	14	30%
1996-2000 рік	17	37%
2001 рік	8	15%

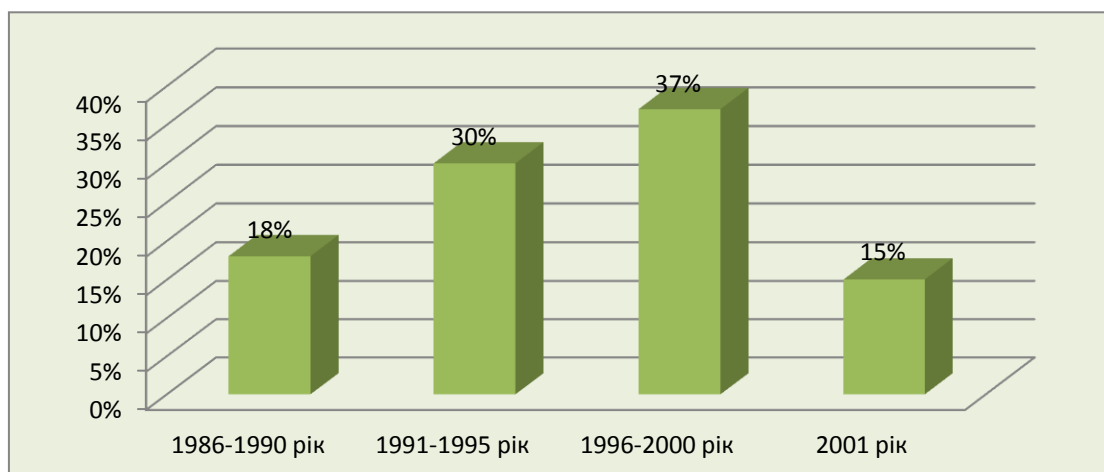


Рис. 3.2. Структура працівників залежно від року народження

Серед опитаних 50-ти респодентів, 1986-1990 року народження (18%) від загальної кількості досліджуваних, 1991-1995 року народження – 14 осіб (30%), 1996-2000 року народження – 17 респодентів (37%) та 2001 року 8 респодентів (15%).

2.2.

Методи дослідження

Організуючи зміст емпіричного дослідження, слід зазначити, що для емпіричного дослідження емоційного вигорання серед ВПО працівників ІТ-сфери були підібрані такі психологічні та діагностичні методики:

1) *Авторська анкета;*

2) *Опитувальник Холла на загальний рівень EI.* Н. Холл запропонував дану методику для того, щоб виявити основні можливості для розуміння внутрішніх переживань особистості, які можуть відтворюватися в емоційній сфері, а також для розпізнавання здатності людини керувати своїми та чужими емоціями на основі прийняття відповідних рішень. Методика скерована на виявлення рівня розвитку емоційної сфери особистості, вона побудована на загальних теоретичних уявленнях про емоційний інтелект. Тест EQ Н. Холла складається з 30 тверджень і містить 5

шкал: емоційна обізнаність, управління своїми емоціями, самомотивація, емпатія та розпізнавання емоцій інших людей.

3) *Методика рівня розвиненості емоційної складової конфліктності* оцінювався за допомогою методики оцінки психологічної атмосфери у колективі (за А. Фідлером). Також було використано шкалу оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності, розробленої Ч. Спілбергером (адаптованої Ю. Ханіним);

4) *Оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності*, розробленої Ч. Спілбергером (адаптованої Ю. Ханіним). Тест Спілбергера-Ханіна належить до методик, за допомогою яких досліджують психологічний феномен тривожності. Цей опитувальник складається з 20 висловлювань, які відносяться до тривожності як стану (стан тривожності, реактивна або ситуативна тривожність) і з 20 висловлювань на визначення тривожності як диспозиції, особливості особистості (властивість тривожності);

5) *«Методика діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка.* Методика діагностики рівня емоційного вигорання, запропонована Віктором Бойком, дозволяє діагностувати механізм психологічного захисту у формі повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючі дії. Якщо ви є професіоналом у будь-якій сфері взаємодії з людьми, вам буде цікаво побачити, якою мірою у вас сформувався психологічний захист у формі емоційного вигорання. Один із найвідоміших опитувальників на цю тему – тест на емоційне вигорання В.В. Бойко, створений у 1996 році. Ця методика має на увазі, що існує три стадії професійного згорання: напруга, резистенція та виснаження. У середині кожної стадії (фази) виділяється по 4 найбільш суттєві та характерні симптоми. Тест порахує дані щодо кожного симптому і виведе виразність тієї чи іншої фази.

Висновки до розділу 2

Отже, охарактеризувавши організацію та методи дослідження емоційного вигорання ІТ-спеціалістів, можна зробити наступні висновки:

Нами була визначена мета емпіричного дослідження щодо емоційного вигорання у ВПО працівників ІТ-сфери. Дослідження було проведене серед працівників у Gargoyle. До участі в емпіричному дослідженні було залучено 55 осіб, із них: працівники – 50 осіб; психологи та викладачі – 5 осіб.

Також, підібрані методики для дослідження: авторська анкета; опитувальник Холла на загальний рівень EI; методика рівня розвиненості емоційної складової конфліктності оцінювався за допомогою методики оцінки психологічної атмосфери у колективі (за А. Фідлером); оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності, розробленої Ч. Спілбергером (адаптованої Ю. Ханіним) та «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка.

РОЗДІЛ III. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЩОДО ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ВНУТРІШНЬО- ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ

Під час дослідження емоційного вигорання ВПО працівників ІТ-професій ми встановили наступні групові особливості. Було проведено тестування 50 респондентів за п'ятьма методиками. Перш за все ми здійснили обробку індивідуальних результатів кожного респондента за рядом методик, а потім були визначені групові показники, які надалі було проінтерпретовано і описано нижче.

Авторська анкета. На питання №2 «Вкажіть Вашу освіту» розробленої власної анкети, нами було з'ясовано, що 32 респонденти (64%) мають вищу освіту, 12 осіб незакінчену вищу (24%), та 6 осіб спеціальну (12%) від загальної кількості досліджуваних.

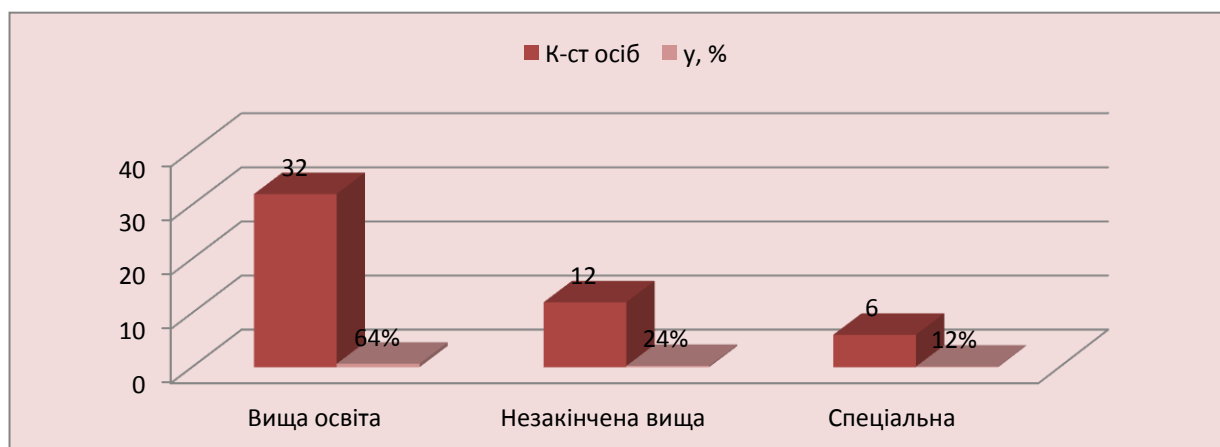


Рис. 3.1. Аналіз відповідей респондентів дослідження щодо наявності освіти

Далі ми запропонували респондентам оцінити розуміння поняття «Емоційне вигорання» від 1 до 5 балів (питання №3 в анкеті). Із загальної кількості працівників (50 осіб), ми побачили, що 23 особи мають чітке розуміння поняття емоційного вигорання (їхні оцінки були від 4 до 5), 9 осіб мають загальне уявлення даного поняття, та 18 осіб взагалі не розуміють категорію даного поняття.

Таблиця 3.1.

Розуміння «емоційне вигорання» респондентів

Бали	Розуміння «емоційне вигорання»	
	К-сть осіб	у, %
1 бал	10	20%
2 бали	8	16%
3 бали	9	18%
4 бали	11	22%
5 балів	12	24%

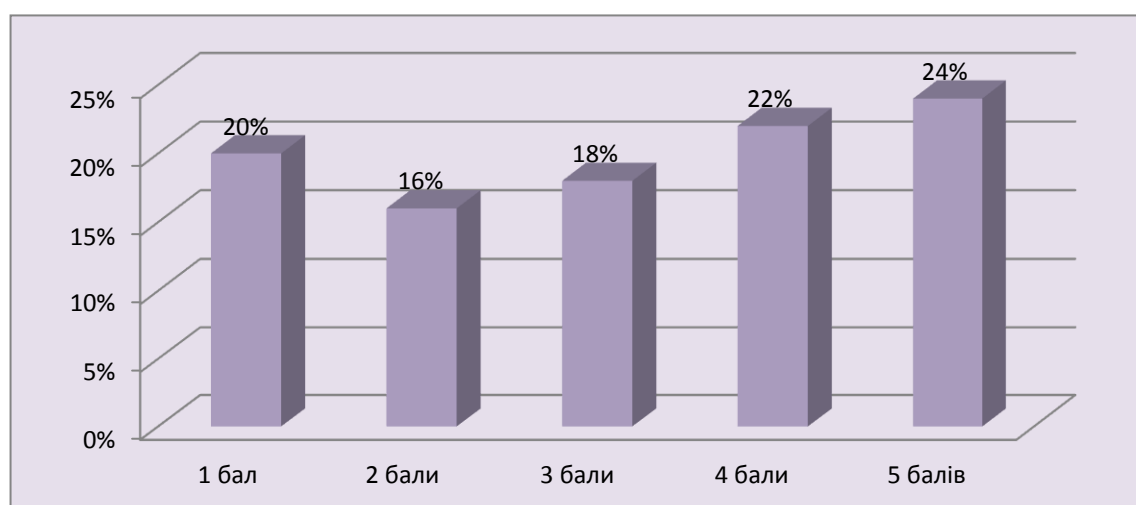


Рис. 3.2. Розуміння поняття емоційного вигорання ВПО працівників ІТ-сфери

Щодо складності переживання власних емоційних станів (питання №4 в анкеті), ми з'ясували, що респонденти найбільше не контролюють себе коли знаходяться в гніві – 14 осіб (47%), сором переживає найважче 13 осіб (43%), на третьому місці ревності – 11 осіб (37%). Емоційному стану, як тривожність 9 респондентів (30%) переживають найбільше. Таким емоційними станам, як образа, нудьга та сум працівники переживають менше ніж вище проаналізовані стани.

Таблиця 3.2.

Оцінка переживання власних емоційних станів у ВПО працівників ІТ-сфери

Оцінка	Емоційні стани													
	Сум		Гнів		Сором		Тривожність		Образа		Нудьга		Ревнощі	
	К-сть осіб	у, %	К-сть осіб	у, %	К-сть осіб	у, %	К-сть осіб	у, %	К-сть осіб	у, %	К-сть осіб	у, %	К-сть осіб	у, %
1 бали	8	27%	3	10%	3	10%	7	24%	8	27%	10	33%	6	20%
2 бали	11	36%	4	13%	3	10%	7	23%	10	33%	9	30%	6	20%
3 бали	6	20%	9	30%	11	37%	7	23%	5	17%	5	17%	7	23%
4 бали	5	17%	14	47%	13	43%	9	30%	7	23%	6	20%	11	37%

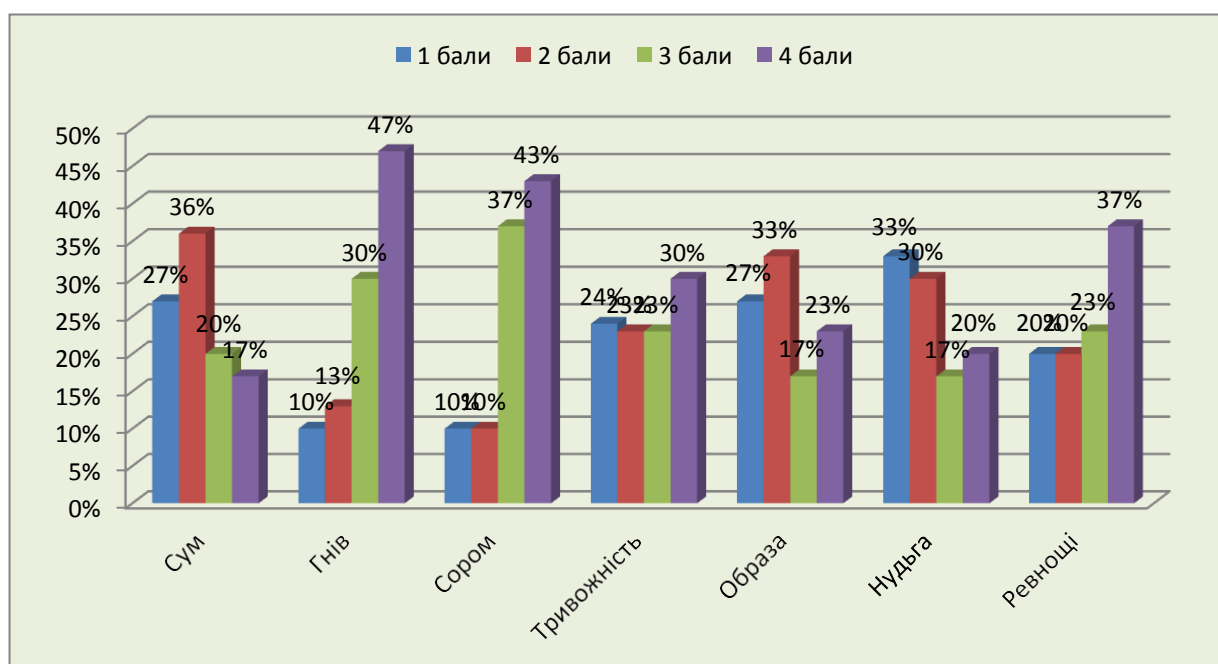


Рис. 3.3. Оцінка переживання власних емоційних станів ВПО працівників ІТ-сфери

У питання №5 розробленої нами анкети, респондентам пропонувалося вибрати компетентність, яка на їх думку є найбільш притаманною їм. Як виявилось, що в працівників ІТ-сфери лідируючою компетентністю

виявилася «Вміння розпізнавати емоції інших людей – 12 респондентів. Також, себе однаково оцінили працівники щодо компетентності: «Вміння впливати на емоційний стан інших» та «Вміння справлятися зі стресом». Це говорить, що в респондентів не достатньо сформована емоційна компетентність. Проте, в ВПО працівників ІТ-сфери такі компетентності як «Вміння розпізнавати свої емоції» – 9 осіб (17%) та «Вміння керувати своїми емоціями» – 6 осіб (13%) виявилися не високими. Це говорить про те, що респонденти гірше розуміють і розбираються у власних емоціях, що також говорить про недостатньо розвинену емоційну компетентність.

Таблиця 3.3.

Компетентність респондентів у ВПО працівників ІТ-сфери

Назва компетентності	Компетентність респондентів дослідження	
	К-ст осіб	у, %
Вміння розпізнавати свої емоції	9	17%
Вміння керувати своїми емоціями	6	13%
Вміння розпізнавати емоції інших людей	12	23%
Вміння впливати на емоційний стан інших	3	10%
Вміння справлятися зі стресом	10	20%
Вміння не залежати від оцінки інших	9	17%

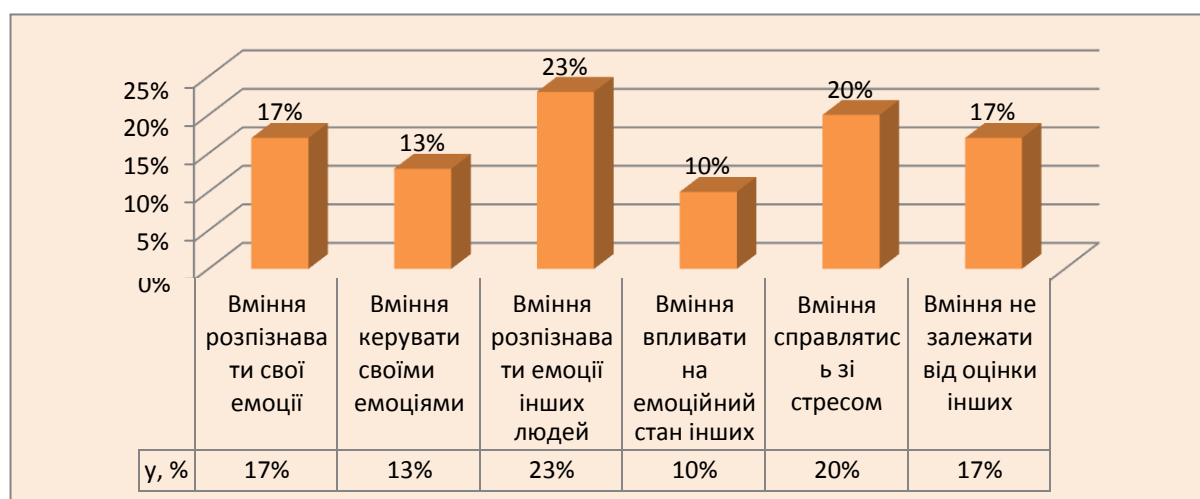


Рис. 3.4. Компетентність респондентів у ВПО працівників ІТ-сфери

На питання №6, нами було визначено, чи респонденти здатні відчувати провину та прояв своєї агресії та гніву. Як виявилось, що в працівників ІТ-сфери 9 осіб (17%) відчують провину завжди, після того як проявлять гнів чи агресію. Респонденти, які відсувають провину, але проходить швидко – 13 осіб (27%). Ніколи не відчують провини – 17 осіб (33%), та частіше так чим ні – 11 осіб (23%).

Таблиця 3.4.

Відчуття провини після прояву гніву та агресії у ВПО працівників ІТ-сфери

Відповіді	Відчуття провини після прояву гніву та агресії	
	К-ст осіб	у, %
Завжди	9	17%
Іноді відчуваю, проходить швидко	13	27%
Ніколи	17	33%
Частіше так чим ні	11	23%

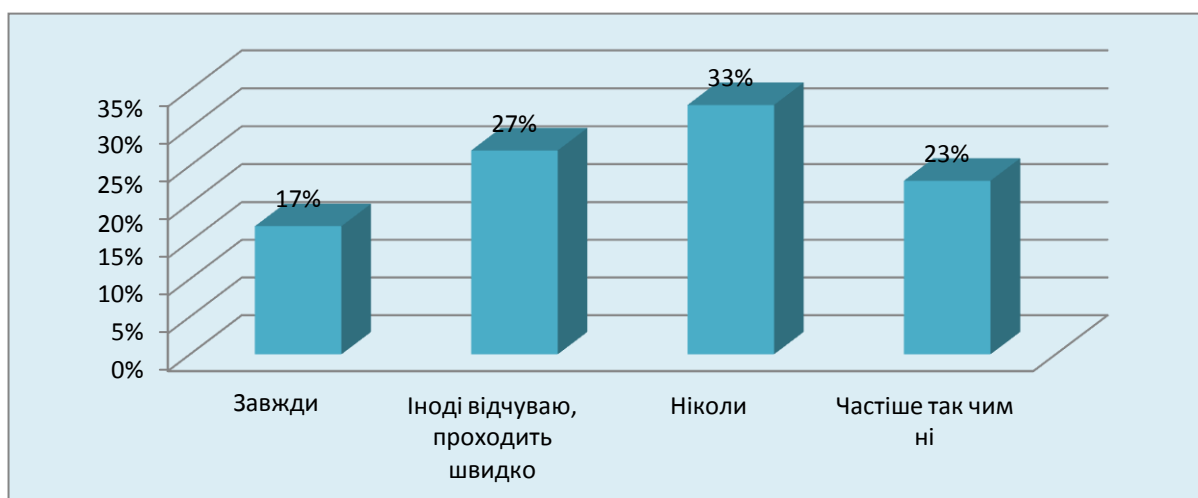


Рис. 3.5. Відчуття провини після прояву гніву та агресії у ВПО працівників ІТ-сфери

На питання №7 від чого залежить емоційний інтелект людини найбільше, респонденти вказали, що від розумових здібностей. На другому місця від життєвого досвіду, третє місце розвитку інтуїції.

Таблиця 3.5.

Результати відповідей респондентів «Від чого залежить ЕІ людини в більшій мірі?»

Відповіді	Залежність ЕІ людини	
	К-ст осіб	у, %
Розумових здібностей	19	63%
Розвитку інтуїції	6	20%
Життєвого досвіду	5	17%

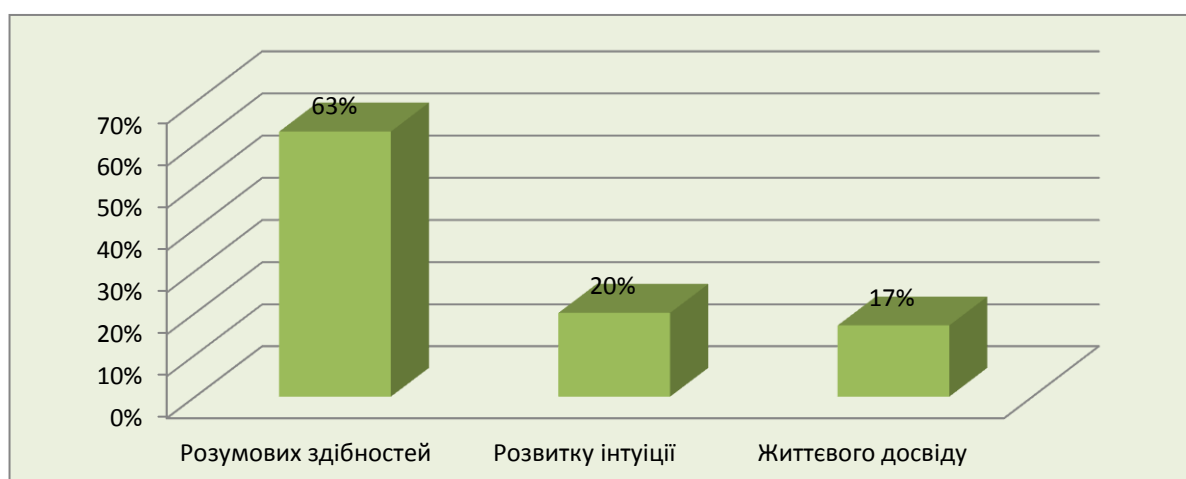


Рис. 3.6. Результати відповідей респондентів «Від чого залежить ЕІ людини в більшій мірі?»

Отже, за результатами анкетування ВПО працівників ІТ-сфери, нами було встановлено, що респонденти не достатньо розуміють сутність емоційного вигорання та його сутності. Досить високі показники виявилися у ВПО працівників ІТ-сфери щодо переживання власних емоційних станів та не здатності їх контролювати. Як виявилось, що учасники дослідження володіють низькою компетентністю щодо володіння власними емоціями та невміннями ними керувати. У ВПО працівників ІТ-сфери, нами встановлено завищений рівень агресивності, так як менша кількість респондентів не завжди відчуває провину після прояву гніву чи агресії. Це вказує також, на недостатню розвинену емоційну компетентність та емоційний інтелект зокрема. Після проведеного анкетування, респонденти всі 100% виявили

бажання у проведенні тренінгу щодо розвитку їхнього емоційного інтелекту, як чинника зменшення рівня емоційного вигорання.

Тестом на визначення рівня розвитку емоційного інтелекту виступив *Тест емоційного інтелекту EQ Н. Холла*. Отримані результати респондентів наведені в таблиці 3.6.

Таблиця 3.6.

Групові показники за тестом EI, Н. Холла у ВПО працівників ІТ-сфери

Рівень	Низький		Середній		Високий	
	К-сть осіб	у, %	К-сть осіб	у, %	К-сть осіб	у, %
Емоційна обізнаність	10	34%	11	38%	8	28%
Управління своїми емоціями	11	37%	15	50%	4	13%
Самотивація	16	53%	11	37%	3	10%
Емпатія	4	14%	11	39%	13	47%
Управління емоціями інших людей	9	30%	15	50%	6	20%

Отож, з даної таблиці ми бачимо, що за шкалами управління своїми емоціями та управління емоціями інших людей чітко переважає середній рівень – по 50% кожна. За шкалою емоційна обізнаність результати розділилися майже порівну між низьким та середнім рівнем – 34% та 38% відповідно. За шкалою самотивація більше ніж половина респондентів продемонструвала низький рівень ознаки – 53%, а от за шкалою емпатія, навпаки перевага відійшла високому рівню – 47%. Більш детально пропонуємо розглянути інформацію на рисунку 3.9.

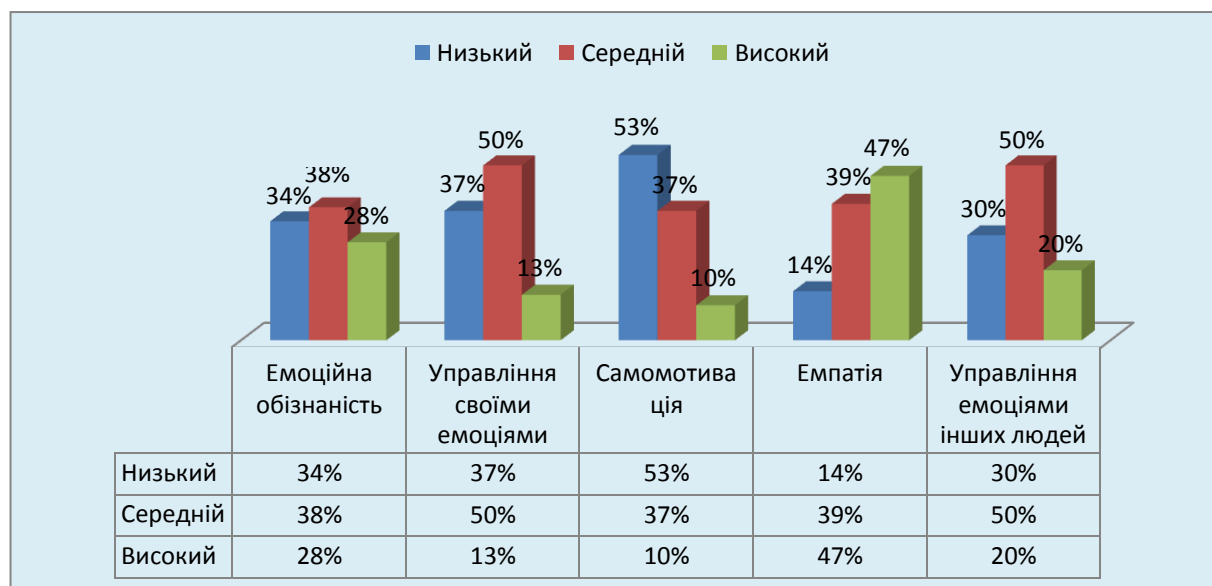


Рис. 3.7. Групові показники за тестом EI, Н. Холла у ВПО працівників ІТ-сфери

Як видно з діаграми 3.7., за шкалою «емоційна обізнаність» середній і низький рівень розділилися майже порівну – 38% та 34% відповідно. Це означає, що більша частина працівників погано розуміється на власних емоціях, їм важко ідентифікувати, назвати та інтерпретувати свої емоційні прояви. У тих, хто показав низький рівень емоційної обізнаності є досить великі проблеми зі словником емоцій, розмежуванням своїх переживань на продуктивні і ті, що заважають взаємодіяти з оточенням. У респондентів, що увійшли до середнього рівня, дещо кращі успіхи в розумінні свого внутрішнього світу та розпізнаванні емоцій, але вони також не до кінця навчилися в цьому розбиратися. Високий рівень прослідковується у 28% опитаних, це означає, що вони гарно вміють оцінювати інтенсивність своїх емоцій, можуть навіть визначити їхній вид та вплив на свою поведінку. Також ці респонденти можуть розпізнавати стани, в яких перебувають інші люди й інтерпретувати їхні переживання, оскільки досягли високого рівня розвитку емоційної обізнаності.

Шкала «управління своїми емоціями» демонструє, що більша половина працівників на середньому рівні освоїла це вміння, тобто 50% респондентів

мають базові навички стримування небажаних емоційних проявів, проте, все ж таки, не завжди їм вдається оволодіти собою в потрібний момент. Для 37% респондентів контроль власних емоцій виявився слабким місцем, тобто їм практично неможливо справлятися з собою та діяти не під впливом своїх емоцій. Саме цим респондентам варто працювати над вдосконаленням своїх умінь, щоб мінімізувати вплив внутрішніх переживань на відносини з соціумом. Нарешті у 13% опитаних ми бачимо високий рівень управління своїми емоціями, що свідчить про гарно розвинений внутрішньо-особистісний інтелект, який допомагає цим респондентам вирішувати будь які проблемні ситуації за допомогою спокійного і легкого емоційного підходу.

За шкалою «самотивація» істотно переважає низький рівень – 53%, швидше за все це пов'язано з тим, що нашими респондентами є ІТ-працівники. Їм майже не вдається змушувати себе ставити цілі і йти до них, беручи насагу від внутрішньої мотивації. Усвідомлення своїх реальних потреб для них поки що незвідана територія. Частіше мотивацією для таких працівників виступають зовнішні фактори – оцінки, похвала клієнтів, схвалення від друзів тощо. У 37% опитаних якість уявлення про справжню ціль, на кшталт «це потрібно саме мені, бо я цього дійсно хочу» присутнє, але навіть це не завжди стає поштовхом для втілення планів в життя. А от у 10% самотивація знаходиться на високому рівні, а отже вони здатні йти до своєї мети через перешкоди, втілювати свої бажання в життя, при цьому не звертаючи увагу на зовнішні фактори. Ця група працівників здатна підкріпляти свої сили лише внутрішньою похвалою.

Цікавим є те, що за шкалою «емпатія» найвищий показник у високого рівня – 47%, це означає, що майже половина нашої вибірки розвинула в собі здатність до розпізнавання емоцій інших людей, навчилася оцінювати їхній емоційний стан по жестах та міміці, а також може виражати співчуття та розуміння оточуючим. Дещо менший показник по даній шкалі у середнього рівня – 39 %, але це також гарний результат. Ці респонденти можуть бути

гарними співрозмовниками, надійними друзями та опорою для близьких людей в потрібний момент. Просто інколи вони не можуть розпізнати істинні почуття оточуючих, що не дає їм на сто відсотків відчувати іншу людину, через це не завжди вірно їх інтерпретують. Низький рівень у 14% опитаних свідчить про те, що ця група не навчилася розбиратися в переживаннях інших людей і взагалі-то їм не дуже цікаво вислуховувати про чужі проблеми, вони більше сконцентровані на власному житті.

Остання шкала «управління емоціями інших» показує, що у більшості це вміння знаходиться на середньому рівні – 50%. Тобто в деяких випадках респонденти можуть зрозуміти ситуацію, оцінити емоційний стан близької людини і одразу почати з нею взаємодіяти, щоб зменшити або підвищити інтенсивність емоцій, а іноді їм це зовсім не вдається. Швидше за все це залежить від співрозмовника, події та настрою. У 30% досліджуваних ця здатність на низькому рівні, їм важко впливати на переживання інших, вони просто відсторонюються або ігнорують цей аспект спілкування, оскільки не мають чіткого уявлення як потрібно себе поводити. А от для 21% опитаних зрозуміти друга і скерувати його емоційні прояви в потрібне русло дуже легко, адже вони на високому рівні опанували вміння управляти емоціями інших людей і продовжують вдосконалюватися в цьому напрямку.

Методика рівня розвиненості емоційної складової конфліктності оцінювався за допомогою методики оцінки психологічної атмосфери у колективі (за А. Фідлером). У межах дослідження проведено контент-аналіз відповідей на продовження працівниками речення «Конфлікт – це...», «Конфлікт у колективі – це...». Відповідь вважалася «правильною», якщо були вказані усі найістотніші ознаки конфлікту та враховані його когнітивні, емоційні та поведінкові аспекти.

Відповідь вважалася «частково правильною», якщо вказані не всі суттєві або надані несуттєві ознаки.

Відповідь вважалася «неправильною» за умови, якщо не вказано жодної суттєвої ознаки конфлікту, або відповідь відсутня.

Для визначення рівня розвиненості емоційної складової конфліктності оцінювався за допомогою методики оцінки психологічної атмосфери серед ВПО працівників ІТ-сфери ми дослідили респондентів у двох групах. 25 людей ми опитали, які знаходяться в Україні, інші 25 респондентів – за кордоном. Ці, що залишилися в Україні ми назвали, як внутрішньо-переміщені особи, а за кордоном – особи з тимчасовим захистом.

Як показує таблиця 3.7., «більшість працівників ІТ-сфери особи з тимчасовим захистом (72,7%) мають середній рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності. 19,4% – низький рівень, та тільки 7,9% учасників дослідження мають високий рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності».

Таблиця 3.7.

Розподіл учасників за рівнями розвиненості когнітивної складової конфліктності серед ІТ-працівників з тимчасовим захистом

Рівні когнітивної складової конфліктів працівників ІТ-сфери з тимчасовим захистом		
Високий у %	Середній у%	Низький у %
7,9	72,7	19,4

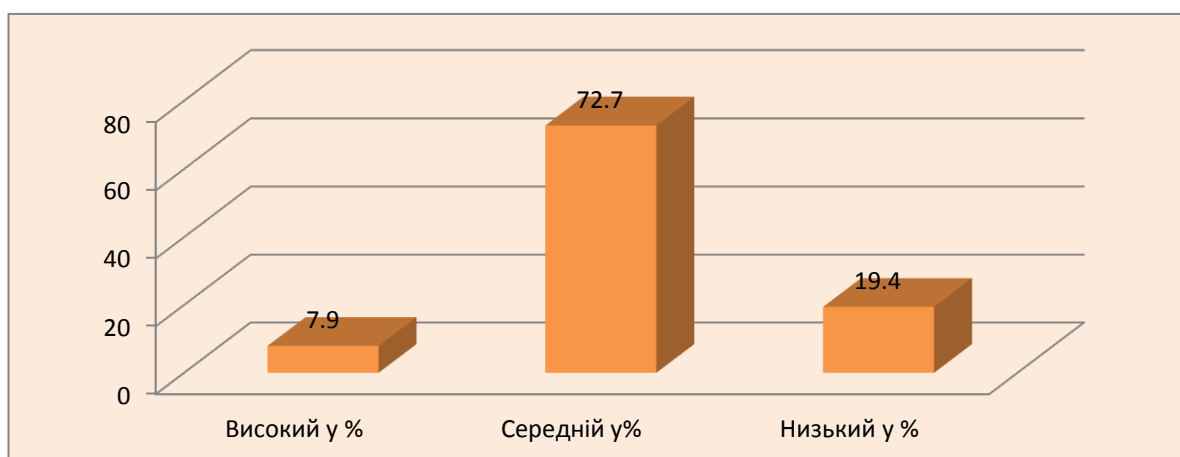


Рис.3.8. Розподіл учасників за рівнями розвиненості когнітивної складової конфліктності серед працівників ІТ-сфери з тимчасовим захистом

Щодо працівників ВПО ІТ-сфери в Україні (52,9%) мають середній рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності. 31,1% – низький рівень, та 16% учасників дослідження мають високий рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності.

Таблиця 3.8.

Розподіл учасників за рівнями розвиненості когнітивної складової конфліктності серед ВПО працівників ІТ-сфери

Рівні когнітивної складової конфліктів у ВПО працівників ІТ-сфери		
Високий у %	Середній у%	Низький у %
16	52,9	31,1

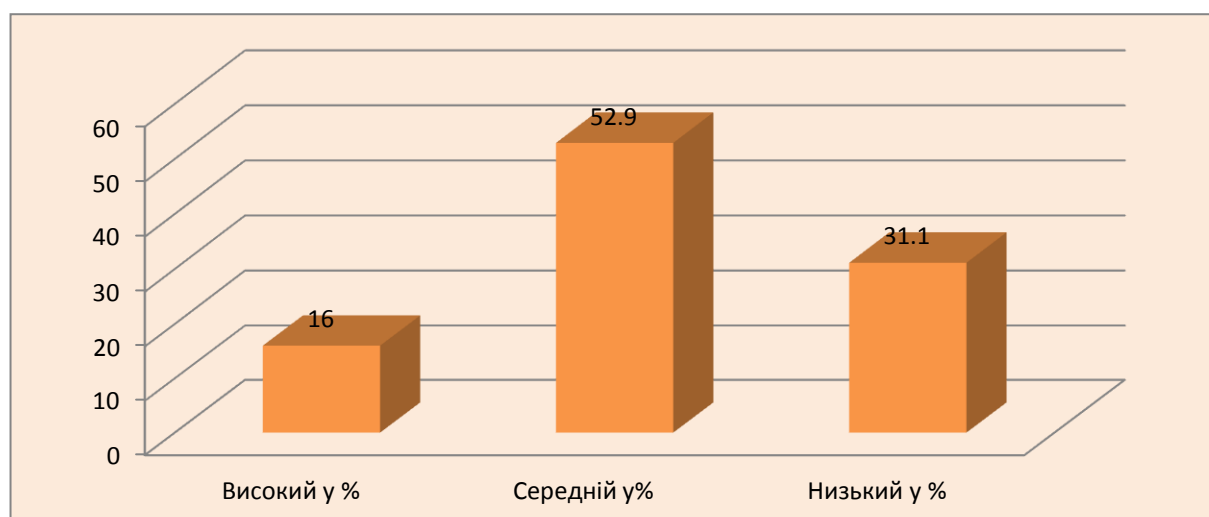


Рис. 3.9. Розподіл учасників за рівнями розвиненості когнітивної складової конфліктності серед ВПО працівників ІТ-сфери

Ці результати вказують на необхідність теоретичної підготовки більшості працівників ІТ-сфери із основних питань конфлікту, щоб вони могли зіткнутися з конфліктною ситуацією у своїй роботі, були здатні адекватно її сприймати та розуміти.

Результати методики оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності, розробленої Ч. Спілбергером (адаптованої Ю. Л. Ханіним) надано у таблиці 3.8.

Таблиця 3.9.

Розподіл учасників за рівнями розвиненості реактивної та особистісної тривожності у працівників ІТ-сфери з тим часовим захистом

Реактивна тривожність	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
	50,9	43,5	5,6
Особистісна тривожність	5,1	56,5	38,4

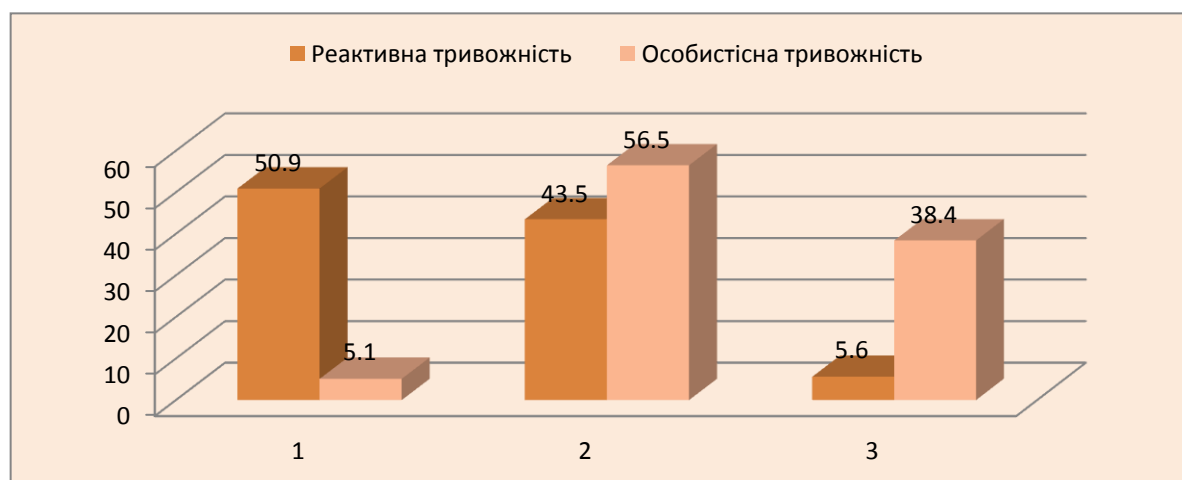


Рис.3.10. Розподіл учасників за рівнями розвиненості реактивної та особистісної тривожності у працівників ІТ-сфери з тим часовим захистом

Таблиця 3.10.

Розподіл учасників за рівнями розвиненості реактивної та особистісної тривожності у ВПО працівників ІТ-сфери

Реактивна тривожність	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
	39,6	35,5	25,2
Особистісна тривожність	5,1	43,5	54,8

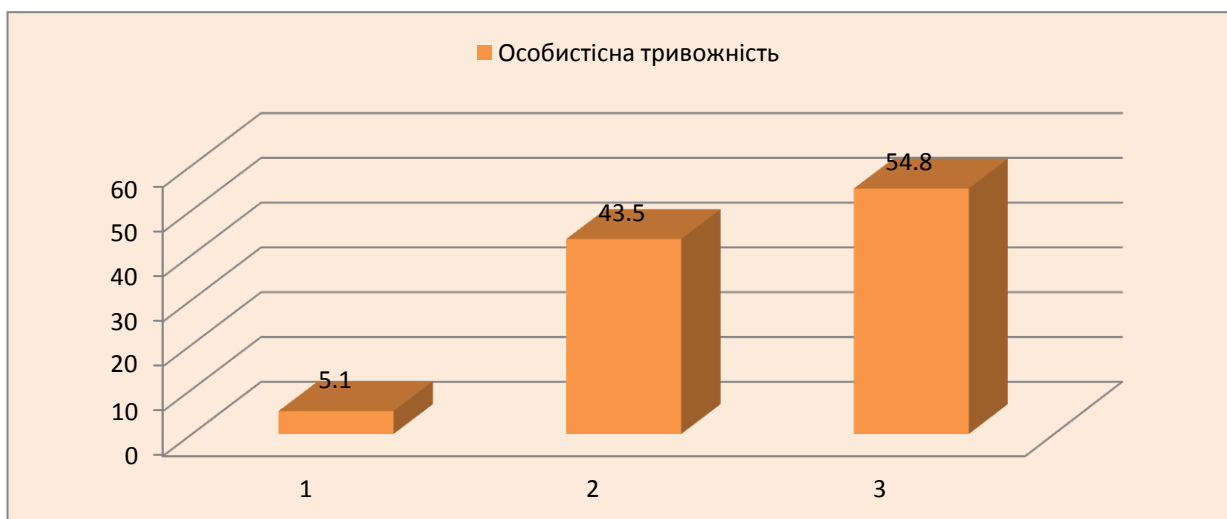


Рис. 3.11. Розподіл учасників за рівнями розвиненості реактивної та особистісної тривожності у ВПО працівників ІТ-сфери

Отримані результати показали, що «більший відсоток працівників ІТ-сфери з тимчасовим захистом мають низький рівень реактивної тривожності, але середній та високий рівні особистісної тривожності. А працівників ІТ-сфери в Україні мають значно вищі показники рівня розвитку реактивної тривожності. Буде доцільним розробити комплекс методів для проведення формувального експерименту, щоб покращити ситуацію щодо рівня особистісної тривожності серед ВПО працівників ІТ-сфери».

Результати показали, що «більшість учасників дослідження оцінюють психологічну атмосферу в колективі за низьким (37,5%) та середнім (30,1%) рівнями. Позитивна атмосфера у колективі відіграє дуже важливу роль у його життєдіяльності. Результати нашого дослідження є невтішними. Фахівці звертають увагу на те, що несприятлива атмосфера призводить до низьких результатів у роботі, напруженості у стосунках, конфліктності, зумовлює бажання змінити місце роботи тощо. Враховуючи це, з ціллю профілактики конфліктів, вважаємо необхідним під час психологічного тренінгу для ВПО працівників ІТ-сфери використовувати техніки для оптимізації сприятливої або нейтралізації негативної психологічної атмосфери».

Загальний показник рівнів розвиненості емоційної складової конфліктності працівників ІТ-сфери з тимчасовим захистом показано в таблиці 3.9.

Таблиця 3.11.

Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості емоційної складової конфліктності працівників ІТ-сфери з тимчасовим захистом

Рівні емоційної складової		
Високий у %	Середній у %	Низький у%
29,2	45,8	25

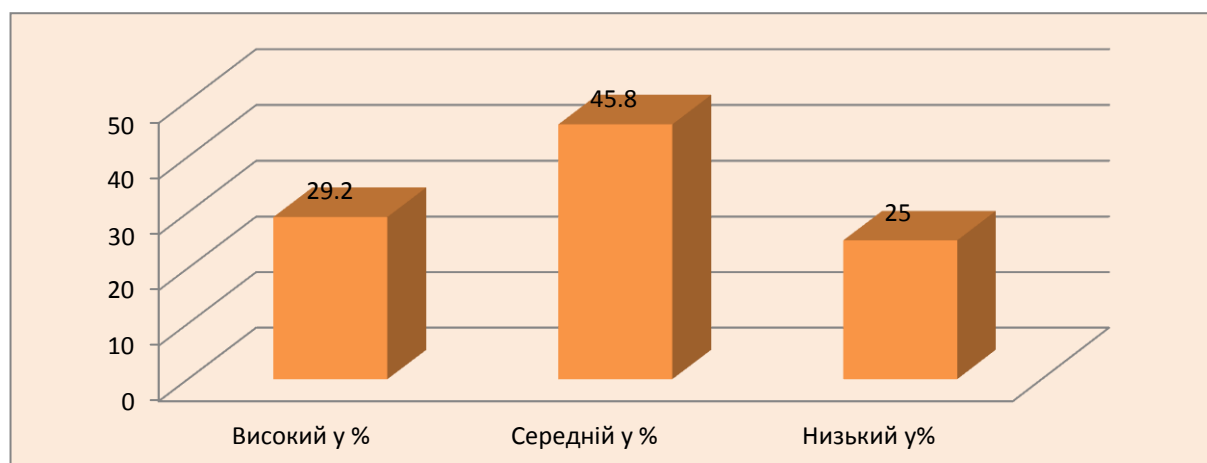


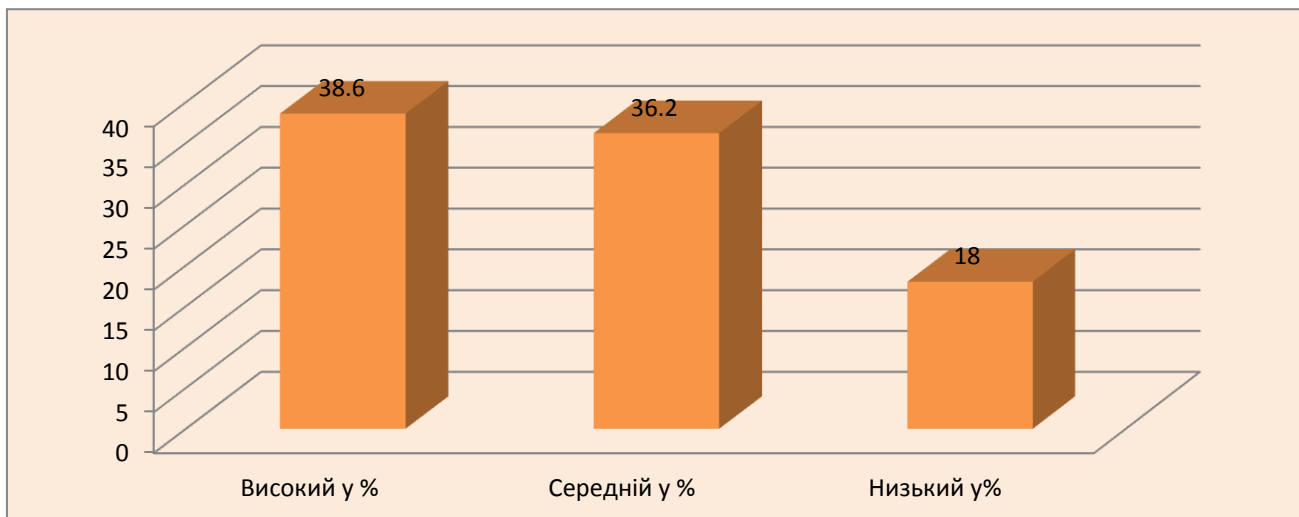
Рис.3.12. Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості емоційної складової конфліктності працівників ІТ-сфери з тимчасовим захистом

Проаналізуємо результати рівня розвитку поведінкової складової конфлікту. Ці рівні визначалися на основі розрахунку середнього арифметичного та стандартного відхилення рівнів розвитку конфлікту (зворотний до агресивності) та стилів поведінки в конфліктних ситуаціях («компроміс», «співробітництво», «уникання», «приспосування», «конкуренція»).

Таблиця 3.12.

**Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості
емоційної складової конфліктності ВПО працівників ІТ-сфери**

Рівні емоційної складової		
Високий у %	Середній у %	Низький у%
38,6	36,2	18



*Рис. 3.13. Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості
емоційної складової конфліктності ВПО працівників ІТ-сфери*

Отримані результати показали, що «більшість ВПО працівників ІТ-сфери (36,2%) мають середній рівень конфліктостійкості, 18% мають низький рівень та 38,6% – високий рівень конфліктостійкості. Практичний вихід отриманих результатів на формувальну частину роботи полягає в тому, що в рамках реалізації психологічного тренінгу з розвитку конфліктостійкості працівників слід приділити увагу практичній роботі з посилення конфліктостійкості працівників. А саме: розвивати адекватну самооцінку, терпимість, підтримувати коректний тон під час суперечки, навчитися прислухатися до думок співрозмовника, стримувати негативні емоції, ставитися до опонента неупереджено тощо».

Результати дослідження показали, що «86,6% працівників мають середній рівень агресивності у стосунках. У результатах до тесту вона

пов'язується зі здоровим честолюбством і самовпевненістю, що, на нашу думку, важливо для ВПО працівників ІТ-сфери». Отже, ми не маємо підстав працювати над цим компонентом під час тренінгу.

Результати визначення рівнів розвиненості характеристик стилів поведінки в конфліктній ситуації наведено у таблиці 3.13.

Таблиця 3.13.

Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості стилів поведінки в конфліктній ситуації

Стилі поведінки в конфліктній ситуації	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
«компроміс»	21,3	52,8	25,9
«співробітництво»	39,5	43,7	16,7
«уникання»	19,9	38,9	41,2
«пристосування»	26,5	50,7	22,8
«конкуренція»	29,0	37,5	33,5

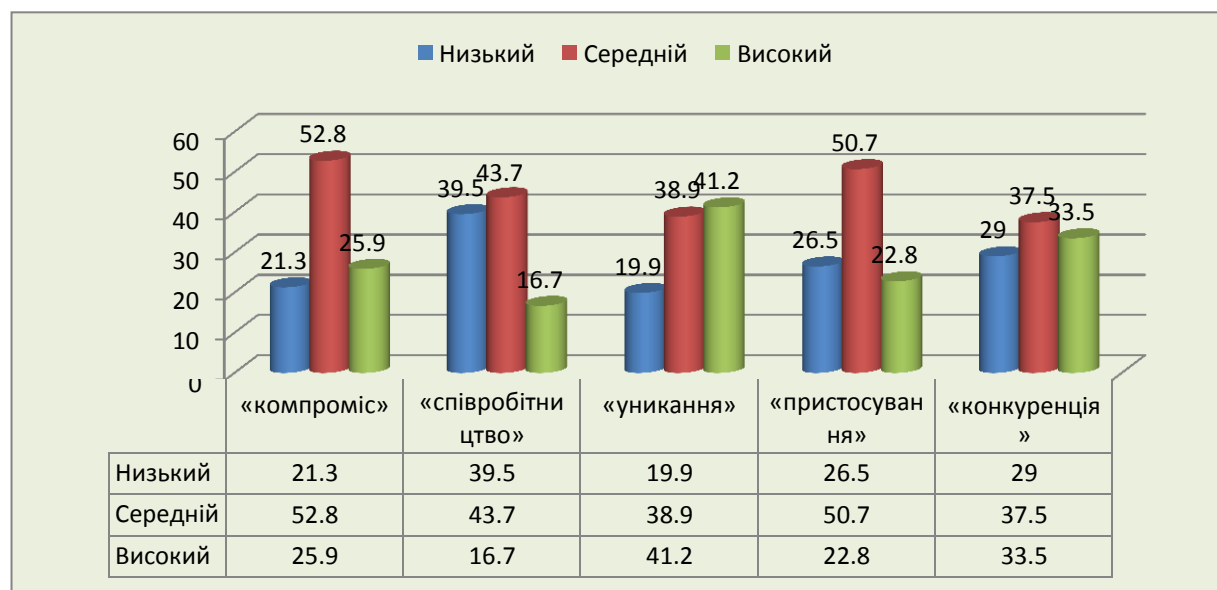


Рис.3.14. Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості стилів поведінки в конфліктній ситуації

З отриманих результатів можна сказати, що більшість респондентів використовують «уникнення» як стиль поведінки в конфлікті, а «співпраця», яка вважається найбільш продуктивним стилем поведінки, безпрограшною стратегією, використовує найменше співробітників.

Загальний показник рівнів розвиненості поведінкової складової працівників ІТ-сфери з тимчасовим захистом представлено в таблиці 3.14.

Таблиця 3.14.

Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості поведінкової складової конфліктності працівників ІТ-сфери з тимчасовим захистом

Рівні «Поведінкова складова»		
Високий у %	Середній у %	Низький у %
19	49,1	31,9

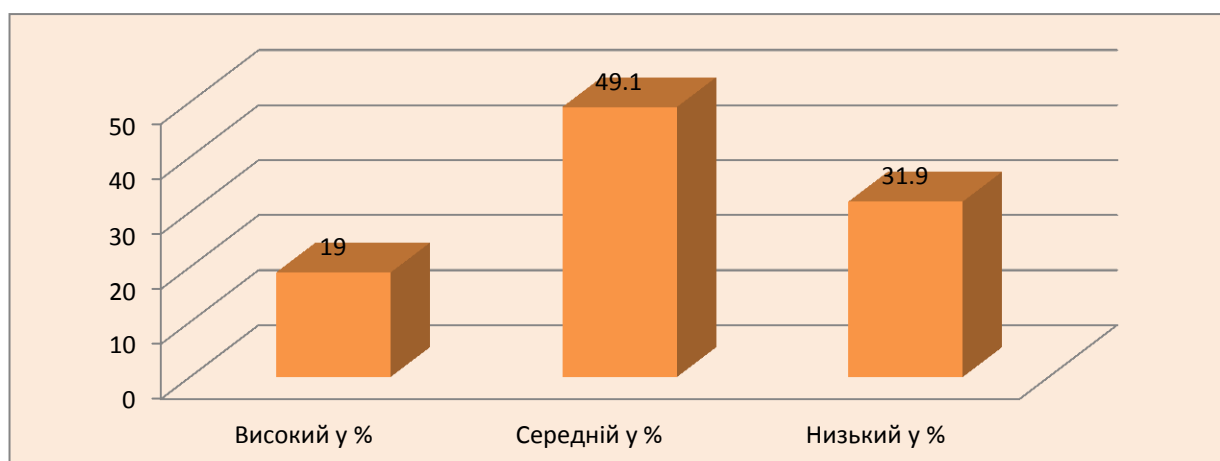


Рис.3.15. Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості поведінкової складової конфліктності працівників ІТ-сфери з тимчасовим захистом

Таблиця 3.15.

Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості поведінкової складової конфліктності ВПО працівників ІТ-сфери

Рівні «Поведінкова складова»		
Високий у %	Середній у %	Низький у %
26	43,2	27,8

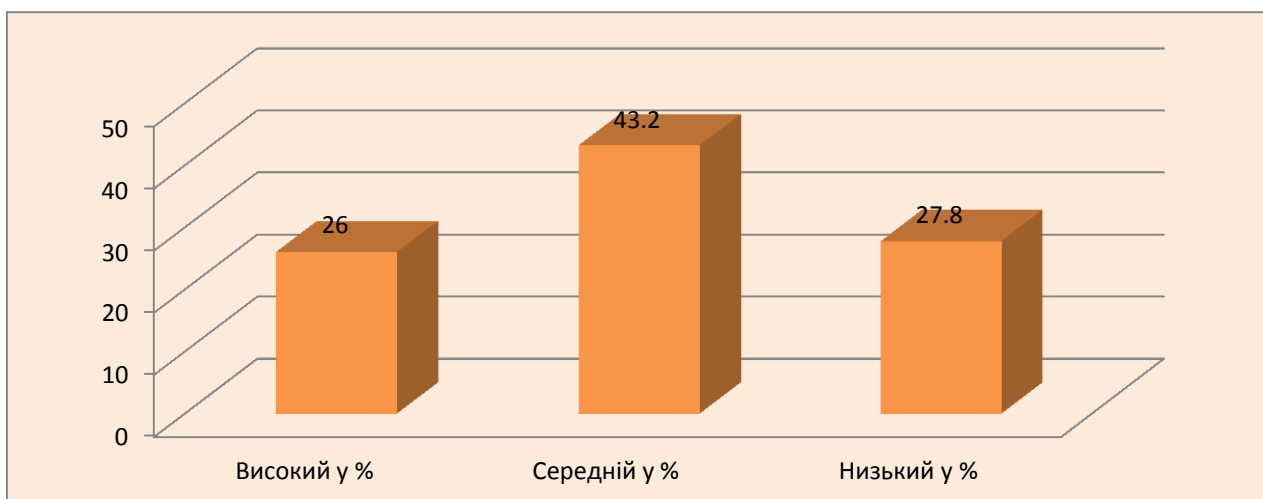


Рис 3.16. Розподіл учасників експерименту за рівнями розвиненості поведінкової складової конфліктності ВПО працівників ІТ-сфери

Отримані результати показали, що «більшість працівників ІТ-сфери з тим часовим захистом (49,1%) мають середній та 31,9% – низький рівень розвиненості поведінкової складової конфліктності. Та лише 19,0% учасників експерименту мають високий рівень розвиненості поведінкової складової конфліктності. ВПО працівників ІТ-сфери з тим часовим захистом (43,2%) мають середній та 27,8% – низький рівень розвиненості поведінкової складової конфліктності та 26% – високий рівень. Вважаємо доцільним зкоректувати дані результати під час проведення формувального експерименту, використавши відповідні методики».

У цілому у працівників ІТ-сфери домінують низький (34,3%) та середній (33,3%) рівні розвиненості загального інтегрального показника конфліктності. Отримані результати мають бути використані психологами та адміністрацією для розвитку та вирішення трудових конфліктів.

Оцінка соціально-психологічної атмосфери в колективі залежить від особливостей співробітників, таких як сімейний стан і вік. Експериментальні дані свідчать, що більше одиноких працівників (38,0%) порівняно з 29,2% одружених оцінюють соціально-психологічну атмосферу в колективі на високому рівні (табл. 3.12.).

Таблиця 3.16.

Розподіл працівників ІТ-сфери з тимчасовим захистом за рівнями оцінки соціально-психологічної атмосфери в колективі залежно від сімейного стану

Сімейний стан	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
одружені	34,3	36,5	29,2
неодружені	43,0	19,0	38,0

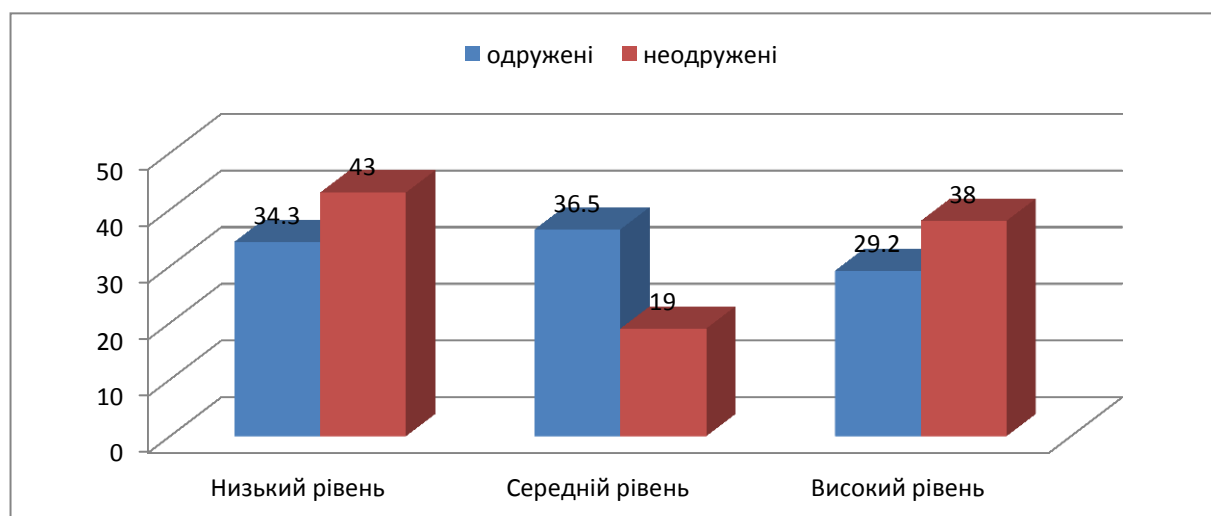


Рис.3.17. Розподіл працівників ІТ-сфери з тимчасовим захистом за рівнями оцінки соціально-психологічної атмосфери в колективі залежно від сімейного стану

Таблиця 3.17.

Розподіл ВПО працівників ІТ-сфери за рівнями оцінки соціально-психологічної атмосфери в колективі залежно від сімейного стану

Сімейний стан	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
одружені	29,9	34,6	25,3
неодружені	39,8	25,3	34,5

Помічено, що «оцінка атмосфери в колективі змінюється з віком. Працівники, старші за 30 років, оцінюють її на вищому рівні, ніж молоді

працівники. Вважаємо, що це пов'язано з досвідом та стажем роботи» (табл. 3.13).

Таблиця 3.18.

Розподіл ВПО працівників ІТ-сфери за рівнями оцінки соціально-психологічної атмосфери в колективі залежно від віку

Вік	низький рівень	середній рівень	високий рівень
23-25 років	30,6	47,2	22,2
26-29 років	52,2	14,1	33,7
30-32 років	29,5	34,4	36,1
понад 32 роки	14,8	51,9	33,3

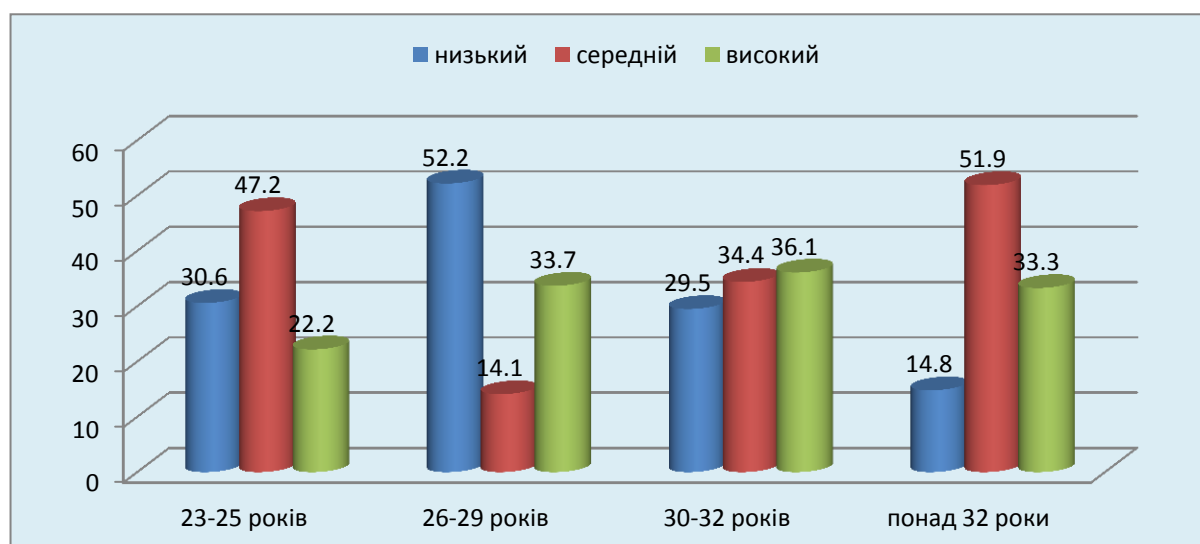


Рис.3.18. Розподіл ВПО працівників ІТ-сфери за рівнями оцінки соціально-психологічної атмосфери в колективі залежно від віку

Щодо стилю поведінки в конфлікті «компроміс»: зв'язок із такими факторами, як сімейний стан, стать та вік. На найвищому рівні одружені працівники виробляють «компромісний» стиль. Щодо віку респондентів встановлено, що на найвищому рівні стиль «компроміс» розвивається у працівників віком від 23 до 25 років. Потім із віком його рівень падає.

Визначено рівні та інтегральний показник розвиненості когнітивної, емоційної та поведінкової складових конфліктності ВПО працівників ІТ-

сфери. Результати дослідження, показали, що більшість працівників мають середній рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності, а високий рівень – тільки 7,9% учасників дослідження. Результати експерименту показали наявні психологічні особливості у ВПО працівників ІТ-сфери різного віку, які полягають у тому, що знання про конфлікт (розвиненість когнітивної складової конфліктності) збільшується з віком. При оцінці рівня розвиненості емоційної складової за допомогою методики оцінки соціально-психологічної атмосфери у колективі та оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності, отримано такі результати: більша частина працівників ІТ-сфери мають низький рівень реактивної тривожності, але середній та високий рівні особистісної тривожності; більшість учасників дослідження оцінюють соціально-психологічну атмосферу в колективі за низьким та середнім рівнями. Оцінка соціально-психологічної атмосфери в колективі залежить від особливостей співробітників, таких як сімейний стан і вік. Результати експерименту показали, що більше одиноких працівників (38,0%) порівняно з 29,2% одружених оцінюють соціально-психологічну атмосферу в колективі на високому рівні. Ми помітили, що рейтинг атмосфери в команді змінюється з віком. Робітники старше 30 років оцінюють його на вищому рівні, ніж молоді.

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойка. Узагальнення даних, отриманих за «Методикою діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, показало, що вибіркоче середнє підсумкового показника сформованості вигорання у вибірці в цілому (ППСВ) склало 127,05 балів із 360 максимально можливих. Притім, вираження показників не тяжіє до межових значень і, відповідно до ключа методики, відображає несформованість фази «напруга» (33,78 балів), початковий етап формування фази «виснаження» (38,97 балів) та заключний етап формування фази «резистенція» (54,22 бали)

Подальший аналіз отриманих даних засвідчив домінування у структурі вигорання досліджуваних фази «резистенція» (сформована у 39 % ВПО

працівників ІТ-сфери; у 44 % перебуває на етапі формування), якій властиве надмірне емоційне виснаження, опір наростаючому стресу, свідоме чи несвідоме прагнення суб'єкта до психологічного комфорту, зниження тиску зовнішніх впливів за допомогою наявних у нього засобів. Вочевидь, що будь-яке залучення до професійної діяльності на такому тлі викликати у нього відчуття перевтоми та провокуватиме захисні реакції, які робитимуть його емоційно замкненим, відстороненим, байдужим. У такому стані він починає гірше виконувати професійні обов'язки, знижує інтенсивність взаємодії з клієнтами та колегами, розширює сферу економії емоцій, прагне усамітнення тощо.

Таблиця 3.19.

Значення середніх значень за шкалами «Методики діагностики емоційного вигорання» В. В. Бойка

Симптоми та фази вигорання	Середнє значення
переживання психотравмуючих обставин	10,73
невдоволення собою	6,27
загнаність у кут	6,55
тривога і депресія	10,23
фаза напруга	33,78
неадекватне вибіркоче емоційне реагування	15,76
емоційно-моральна дезорієнтація	11,50
розширення сфери економії емоцій	12,03
редукція професійних обов'язків	14,87
фаза резистенція	54,22
емоційний дефіцит	9,91
емоційне відчуження	10,96
особистісне відчуження	8,28
психосоматичні та психовегетативні порушення	9,80
фаза виснаження	38,97
підсумковий показник сформованості вигорання	127,05

Наступні позиції посідають: фаза «виснаження» (сформована у 14 % досліджуваних, у 35% перебуває на стадії формування), яка характеризується падінням загального енергетичного тону, ослабленням нервової системи,

психофізичною перевтомою, знеціненням власних професійних досягнень, порушенням професійної комунікації, розвитком цинічного ставлення до колег, психосоматичними порушеннями; фаза «напруга» (сформована у 13 % досліджуваних, у 29 % перебуває на стадії формування), якій притаманні відчуття емоційного виснаження, хронічної втоми.

Високий рівень професійного вигорання (ВРВ) виявлено у 19 % вибірки, середній (СРВ) – у 43 %, низький (НРВ) – у 38 %. Фаза «резистенція» у групі досліджуваних з ВРВ сформована у 84 %, у решти – 16 % – на стадії формування; фаза «виснаження» – у 61 %; «напруга» – у 51 %. У групі з СРВ «резистенція» сформована у 48 %; у 47 % – на стадії формування; «виснаження» – у 6 %, напруга – у 7 %. У групі з НРВ фази «напруга» та «виснаження» не сформовані, «резистенція» сформована у 6 %, у 55 % – перебуває на стадії формування (див. таблицю 3.20.).

Таблиця 3.20.

Розподіл досліджуваних за структурно-динамічними показниками професійного вигорання

Симптоми та фази вигорання	Рівні сформованості вигорання та його компонентів, %			Домінування симптому, %
	високий (сформованій)	середній (на стадії формування)	низький (не сформований)	
переживання психотравмуючих обставин	29	23	48	18
невдоволення собою	6	18	76	3
загнаність у кут	13	18	69	9
тривога і депресія	22	26	52	14
фаза напруга	13	29	59	-
неадекватне вибіркоче емоційне реагування	53	30	17	36
емоційно-моральна дезорієнтація	30	25	4	14
розширення сфери економії емоцій	35	22	43	25
редукція професійних обов'язків	46	29	25	36
фаза резистенція	39	44	17	-
емоційний дефіцит	22	32	46	12
емоційне відчуження	22	30	48	12
особистісне відчуження	16	23	62	11

психосоматичні та психовегетативні порушення	20	25	56	14
фаза виснаження	14	35	5	-
підсумковий показник сформованості вигорання	19	43	38	-

Три фази вигорання сформовані у 4 % досліджуваних від загалу, дві – у 11 %, одна – у 30 %, жодної – у 14 %. Найменш сформовані два симптоми фази «напруга» – «невдоволення собою» як фахівцем і своєю працею (домінує у 3 % досліджуваних) та «загнаність у кут» (домінує у 9 %), що виявляється у відчутті безвиході, бажанні змінити місце роботи чи професію.

Таблиця 3.21.

Розподіл досліджуваних з різними рівнями вигорання за сформованістю фаз

Фаза	Досліджувані з ВРВ; фаза сформована	Досліджувані з СРВ; фаза на стадії формування	Досліджувані з НРВ; фаза не сформована
Фаза «напруга»	0 %	3 %	97 %
Фаза «резистенція»	6 %	54 %	40 %
Фаза «виснаження»	0 %	7 %	93 %

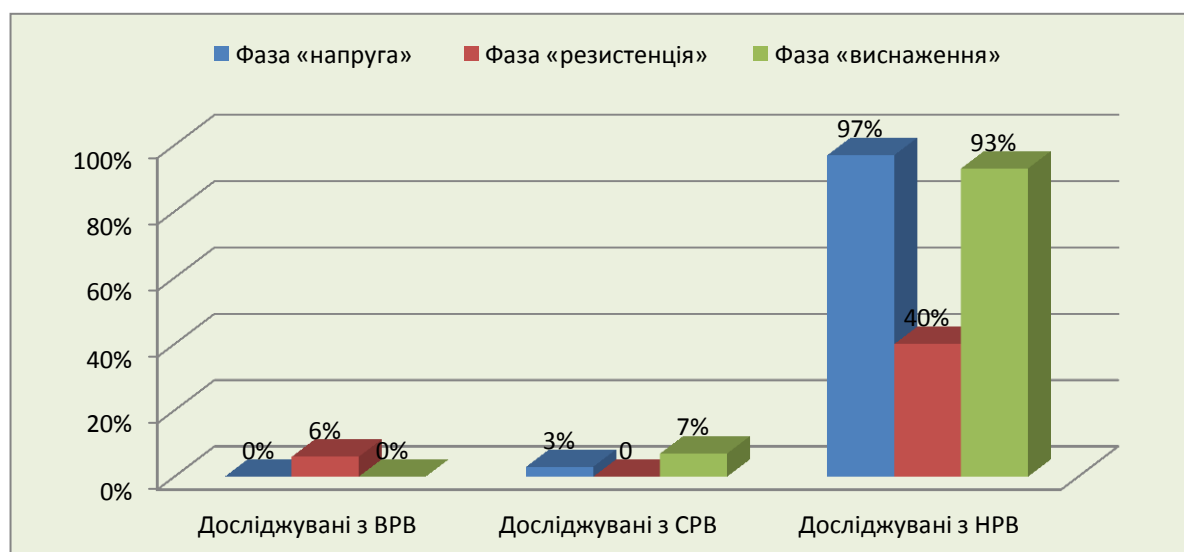


Рис. 3.19. Розподіл досліджуваних з різними рівнями вигорання за сформованістю фаз

Аналіз цих даних також засвідчив, що психологічний захист у процесі вигорання починається на фоні:

- «неадекватного й вибіркового емоційного реагування» (симптом домінує у 36 % досліджуваних, у 53% – сформований);
- «редукції професійних обов'язків» (домінує у 36 % досліджуваних, у 46% – сформований), що характеризується згортанням професійної діяльності, бажанням якомога менше часу витратити на працю; «розширення сфери економії емоцій» (домінує у 25 % досліджуваних, у 36% сформований), що виявляється в емоційній замкнутості, відчуженні, бажанні припинити будь-які комунікації;
- «переживання психотравмуючих обставин» (домінує у 18 %, у 29% сформований), за якого умови роботи, професійні міжособистісні стосунки сприймаються як психотравмуючі;
- «емоційно-моральної дезорієнтації» (домінує у 14 %, у 30% сформований), що супроводжується розвитком байдужості у професійних стосунках;
- «психосоматичних і психовегетативних порушень» (домінує у 14 %, у 20 % сформований), що виявляються у погіршенні фізичного самопочуття, розладах сну, головному болі, проблемах з артеріальним тиском, шлункових розладах, загостренні хронічних хвороб тощо. Як бачимо, чотири з домінуючих симптомів – складові фази «резистенція».

Зі зростанням рівня професійного вигорання підвищуються, насамперед, показники симптомів: «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» (домінує у 70 % досліджуваних з ВРВ і 41 % із СРВ), «редукція професійних досягнень» (у 64 % і 43 % відповідно), «розширення сфери економії емоцій» (у 58 % і 27 % відповідно) фази «резистенція»; «переживання психотравмуючих обставин» фази «напруга», що проявляється у гіпертрофованому переживанні стресогенних обставин (у 57 % і 18 % відповідно); «особистісне відчуження» та «психосоматичні і

психовегетативні порушення» (у 48 % досліджуваних з ВРВ) фази «виснаження».

У групі досліджуваних з НРВ також домінують симптоми фази «резистенція»: «редукція професійних обов'язків» (14 %); «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» (12 %); «емоційно-моральна дезорієнтація» (6 %); «розширення сфери економії емоцій» (5 %). Симптом «невдоволення собою» домінує у 9% ІТ-працівників з ВРВ та 3 % ІТ-працівників з СРВ, у ІТ-працівників з НРВ він не виявлений.

Отже, працівникам ІТ-сфери з високим рівнем емоційного вигорання і середнім рівнем емоційного вигорання властиві: тривожно-депресивна симптоматика, пов'язана з професійною діяльністю, за відсутності задоволення від неї; усвідомлення психотравмуючих чинників професійної діяльності; зниження контактів поза робочим середовищем на фоні загальної напруги та виснаження; спустошення, цілковита чи часткова втрата інтересу до клієнтів та колег; відхилення в соматичних і психічних станах; почуття безвиході, інтелектуально-емоційний затор; порушення професійних стосунків, цинічне ставлення до колег, клієнтів, професії; емоційна нечуттєвість на фоні перевиснаження; мінімізація емоційного внеску в роботу; автоматичне виконання професійних обов'язків тощо.

Висновки до розділу 3

Отже, проаналізувавши результати емпіричного дослідження щодо емоційного вигорання ІТ-спеціалістів, можна зробити наступні висновки:

За результатами анкетування ВПО працівників ІТ-сфери, нами було встановлено, що респонденти не достатньо розуміють сутність емоційного вигорання та його сутності. Досить високі показники виявилися у ВПО працівників ІТ-сфери щодо переживання власних емоційних станів та не здатності їх контролювати. Як виявилось, що учасники дослідження володіють низькою компетентністю щодо володіння власними емоціями та невміннями ними керувати. У ВПО працівників ІТ-сфери, нами встановлено завищений рівень агресивності, так як менша кількість респондентів не завжди відчуває провину після прояву гніву чи агресії. Це вказує також, на недостатню розвинену емоційну компетентність та емоційний інтелект зокрема.

Для визначення рівня розвиненості емоційної складової конфліктності оцінювався за допомогою методики оцінки психологічної атмосфери серед ВПО працівників ІТ-сфери ми дослідили респондентів у двох групах. 25 людей ми опитали, які знаходяться в Україні, інші 25 респондентів – за кордоном. Ці, що залишилися в Україні ми назвали, як внутрішньо-переміщені особи, а за кордоном – особи з тимчасовим захистом. Більшість працівників ІТ-сфери особи з тимчасовим захистом (72,7%) мають середній рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності. 19,4% – низький рівень, та тільки 7,9% учасників дослідження мають високий рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності. Щодо працівників ВПО ІТ-сфери в Україні (52,9%) мають середній рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності. 31,1% – низький рівень, та 16% учасників дослідження мають високий рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності.

Працівники ІТ-сфери, які перебували в Україні показали значно вищі результати розвиненості реактивної та особистісної тривожності в порівняно з працівникам з тим часовим захистом. Буде доцільним розробити комплекс методів для проведення формувального експерименту, щоб покращити ситуацію щодо рівня особистісної тривожності серед ВПО працівників ІТ-сфери.

Внутрішньо-переміщеним працівникам ІТ-сфери з високим рівнем емоційного вигорання і середнім рівнем емоційного вигорання властиві: тривожно-депресивна симптоматика, пов'язана з професійною діяльністю, за відсутності вдовolenня від неї; усвідомлення психотравмуючих чинників професійної діяльності; зниження контактів поза робочим середовищем на фоні загальної напруги та виснаження; спустошення, цілковита чи часткова втрата інтересу до клієнтів та колег; відхилення в соматичних і психічних станах; почуття безвиході, інтелектуально-емоційний затор; порушення професійних стосунків, цинічне ставлення до колег, клієнтів, професії; емоційна нечуттєвість на фоні перевиснаження; мінімізація емоційного внеску в роботу; автоматичне виконання професійних обов'язків тощо.

Після проведеного анкетування, респонденти всі 100% виявили бажання у проведенні тренінгу щодо розвитку їхнього емоційного інтелекту, як чинника зменшення рівня емоційного вигорання.

РОЗДІЛ IV. ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА ЩОДО КОРЕКЦІЇ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ВНУТРІШНЬО-ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ

4.1. Опис та методи тренінгової програми

Мета: розвиток емоційного інтелекту, емпатії, емоційного самоусвідомлення, зниження рівня синдрому емоційного вигорання, пошук нестандартних підходів до вирішення ситуаційних завдань, зняття бар'єрів в спілкуванні, покращення стосунків та клімату в колективі.

Завдання:

- розвиток компетентностей емоційного інтелекту;
- розвиток емпатії та продуктивної взаємодії в колективі;
- зниження рівня емоційного вигорання.

Цільова група: працівники ІТ-професій 25-40 років. 50 осіб.

Організація тренінгу: 18 години (3 дні по 6 годин з перервами)

Ср, Чт, Пт з 10:00 до 16:00

Форма роботи: оф-лайн

Вимоги до матеріально-технічного оснащення для реалізації програми:

Простора кімната, в якій можуть вільно розташуватись та виконувати рухливі вправи 15 осіб.

Обладнання: фліп-чарт, кілька великих листів форматом А1, маркери, кольорові олівці, фломастери

Опис запланованих результатів:

- Розвиток креативного мислення, пошук нестандартних підходів до вирішення поставлених задач
- Розвиток емоційного самоусвідомлення, емпатії
- Покращення в учасників рівню самооцінки, самоприйняття та самоактуалізації.

Головні ідеї:

- Кожен з членів команди унікальний, цікавий та цінний і кожен може насправді є креативним.
- Ми переживаєм різні емоції і це нормально, їх не можна ділити на «гарні» та «погані», кожна емоція є дуже корисною.
- Ми можемо довіряти один одному в наших емоційних переживаннях.

План проведення:

Перший день			
№	Назва вправи	Форма проведення	Час
1	Привітання	Усне представлення.	10 хв
2	Домовляємося про правила.	Обговорення та запис на фліп-чарті.	20 хв
3	Знайомство: розповідь про себе Вправа «Ми з тобою схожі».	Розповідь про себе по колу та виділення схожих рис з попереднім учасником	60 хв.
4	Обговорення очікувань	Учасники проговорюють, з якою метою вирішили відвідати тренінг, які очікування від участі	30 хв
Перерва 20 хв.			
5	«Є контакт!»	Тілесна взаємодія	10 хв
6	«Емоційний Логотип команди...»	Тілесна взаємодія	5 хв
7	«Інтерв'ю»	Бесіда, представлення партнера	15 хв
8	Підведення підсумків дня.	Розвиток емоційного самоусвідомлення	5 хв
Другий день			
1	Привітання Нагадування правил		15 хв
2	Вправа 9. Назвати емоційний стан тут і тепер.	Розвиток емоційного самоусвідомлення.	30 хв
3	Вправа 10. Розігрів «Атоми і Молекули»	Розігрів. Розвиток емпатії.	30 хв
4	Вправа 11. Малюнок удвох	Взаємодія з партнером	100 хв
Перерва 20 хв			

5	<i>Вправа 12 «Чи добре бути командою?»</i>	Групова взаємодія	60 хв
6	<i>Вправа 13 «Згрупуйтесь за ...»</i>	Групова взаємодія	45 хв
7	<i>Вправа 14 Спілкування без невербаліки</i>	Розвиток вміння висловлювати свої думки та почуття, креативності	45 хв
8	Підведення підсумків дня		15 хв
Третій день			
1	Привітання Нагадування правил		15 хв
2	<i>Вправа 15 «Мої емоції...»</i>	Розвиток емоційного самоусвідомлення	45 хв
Перерва 10 хв			
3	<i>Вправа 16 «Картина трансформації емоцій»</i>	Велика вправа з 4-ох завдань + три перерви по 10 хв Розвиток креативності та компетенцій емоційного інтелекту	260 хв
4	Підведення підсумків тренінгу	Рефлексія	30 хв

4.2. Зміст тренінгової програми щодо корекції емоційного вигорання у внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери

ХІД ПРОВЕДЕННЯ

1. Привітання

Мета: представлення тренера, презентація програми, мета.

Необхідні матеріали: не потрібні.

Хід проведення: ведучий представляється та говорить кілька слів про себе та про ціль заняття.

2. Домовляємося про правила

Мета: ведучий пропонує обговорити та встановити правила для того, щоб всі учасники почувалися комфортно, безпечно, приймали участь на рівних умовах та для дотримки таймінгу. Якщо всі згодні, правила записуються на фліп-чарті.

Необхідні матеріали: фліп-чарт, маркери.

Хід проведення: Обговорюємо та записуємо правила.

1. Вибираєм відповідального за час, він буде контролювати дотримання.
2. Домовляємся про сигнальне слово-стоп «Апельсин», якщо правила будуть порушуватись.
3. Конфіденційність (все що обговорюється, не виноситься за межі тренінгу)
4. «Я-повідомлення» (від себе особисто, не узагальнювати «люди», «всі», «ми» і тд.)
5. «Тут і тепер» (говорити тільки про те, що переживає і відчуває тут і зараз)
6. Не давати аналізу повідомлень, не виносити оцінок та не переносити на себе.
7. Правило «піднятої руки» - не перебивати учасників (говорить той в кого в руках камінь).
8. Правило вимкненого телефону.

Вправа 3. Знайомство «Ми з тобою схожі».

Мета: представлення про себе, знайомство учасників між собою.

Необхідні матеріали: камінчик кварцю, який буде передаватись по колу від одного учасника до наступного.

Хід проведення:

Тренер пропонує учасникам по колу назвати своє ім'я та квітку, назва якої буде починатись на ту ж саму букву і назвати одну емоційну характеристику, яка в них є спільною з цією квіткою.

Розповісти про себе: вік, про сім'ю, своє хобі.

Далі назвати три риси свого характеру, які він вважає позитивними, три кольори та три страви, які йому подобаються.

Далі передати камінчик до наступного учасника.

Звернути увагу учасників, який теплий камінчик став від рук товариша.

Наступний учасник має назвати ім'я попереднього та квітку, яку він назвав, а також виділити щось спільне між собою і ним (риси характеру, колір чи страву, яка подобається)

Вправа 4. Обговорення очікувань.

Кожен учасник проговорює, чим цікавий для нього цей тренінг, що він хоче дізнатись нового, які компетенції розвинути.

Перерва 20 хв

Вправа 5 «Є контакт!»

Необхідні матеріали: не потрібні.

Хід проведення:

Учасники повільно ходять по залу, поки ведучий не плесне в долоні.

Після цього ведучий каже завдання. Після того як учасники його виконали, вони знову продовжують переміщатись по залу, поки ведучий не плесне в долоні і не назве завдання. І так далі.

Завдання:

- Подивитись в очі учаснику, який стоїть навпроти вас
- Посміхнутись учаснику навпроти
- Потиснути руку
- Спертись один до одного спинами
- Обійняти учасника навпроти

Після виконання учасники повертаються на свої місця і йде обговорення: чи комфортно було виконувати вправу, яка з них найбільше сподобалась, з ким було найприємніше у парі?

Вправа 6 «Створіть Емоційний Логотип команди...»

Необхідні матеріали: не потрібні.

Хід проведення:

Ведучий пропонує поділитись на дві команди. Потім учасникам потрібно згурпуватись таким чином, щоб утворилась фігура, яка могла би стати логотипом команди і передати основну емоцію, яка зараз є спільною для всіх учасників.

- Опишіть, що це за фігура? Що вона означає, про що ви хотіли повідомити?

Вправа 7. «Інтерв'ю»

Необхідні матеріали: папір, ручки.

Хід проведення:

Всім учасникам потрібно розбитись на пари. Потім вони проводять інтерв'ю один в одного на протязі 5 хвилин, ставлять запитання, які їх цікавлять про цю людину саме в руслі емоційних переживань. Учасник проговорює, які найкращі емоційні моменти були в житті та найбільше запам'ятались Той, хто проводить інтерв'ю, записує відповіді.

Далі вони мають представити свого співбесідника групі, ніби вони його власний PR-менеджер.

Завдання – зробити це максимально цікаво та позитивно.

Вправа 8

Підведення підсумків дня.

– Які емоції ви зараз відчуваєте? Що сподобалось?

Другий день.

Привітання.

Нагадування про правила.

Вправа 9. Назвати емоційний стан тут і тепер.

Учасникам пропонується назвати, які емоції переживають саме зараз, при бажанні можуть назвати причину.

Вправа 10. Розігрів «Атоми і Молекули»

Необхідні матеріали: не потрібні.

Хід проведення:

Ведучий просить групу встати з місць, закрити очі і уявити, що кожна людина – це маленький атом, а атоми, як відомо, здатні поєднуватись і створювати молекули, які представляють собою достатньо стійкі утворення.

Далі говорять: зараз ви відкриєте очі і почнете хаотичний рух в просторі, за моїм сигналом (плеск в долоні) ви об'єднаєтесь в молекули, число атомів в котрих я назву – 2, 3, 4. Коли будете готові, відкрийте очі.

Учасники починають вільне пересування в просторі, почувши сигнал ведучого, об'єднуються в молекули. Порухавшись якийсь час спільною фігурою. Молекули знов розпадаються на окремі атоми і т.д.

Вправа 11 «Малюнок удвох»

Необхідні матеріали: аркуш паперу і ручка на кожну пару.

Хід проведення:

Для виконання цієї вправи потрібно поділитись на пари, при чому вибрати людину, з якою ви найменше сьогодні взаємодіяли.

Всі дії мають виконуватись мовчки, тобто розмовляти з партнером не дозволяється.

Візьміть на двох один аркуш паперу і одну ручку, котрою будете малювати, тримаючись за нею обидва.

Ваша задача, не домовляючись с партнером, намалювати сюжетний малюнок на будь-яку тему.

По завершенню роботи дайте назву своєму малюнку.

Подякуйте партнерові за спільну діяльність.

Покажіть малюнок групі.

Обговорення:

– *Що зображено на вашому малюнку? Це якісь знаки, які мають сенс? Чи це якась подія? Опишіть.*

– *Які емоції ви зараз відчуваєте?*

– *Що допомагало і що заважало вам виконувати завдання?*

– *Які особисті фантазії вам вдалося реалізувати, та що не вдалося?*

Перерва 20 хв.

Вправа 12 «Чи добре бути командою?».

Необхідні матеріали: папір, ручки.

Хід проведення:

Учасники розбиваються на дві команди.

Завдання першої написати плюси роботи в команді (колективі, групі), а друга пише мінуси.

Придумайте назви та девіз вашим командам, які будуть відображати суть вашого завдання. Уявіть свої переконання.

Потім ведучий пропонує подискутувати про між собою.

А далі просить звернути увагу та відповісти на запитання:

– Чи були вони зараз на їх думку командами? Чи не перебивали один одного, чи дослухались до думки кожного учасника і т.д.

– Які емоції на вашу думку переживав зараз кожен учасник вашої команди та команди суперників?

Вправа 13 «Згрупуйтесь за»

Необхідні матеріали: не потрібні.

Хід проведення: Ведучий пропонує стати в коло та послідовно дає завдання згрупуватись:

- за кольором очей;
- за довжиною волосся;
- за розміром взуття;
- за схожим одягом.

Наступне завдання важче. Учасники вже краще знають один одного і тепер учасники мають спробувати згрупуватись за внутрішніми емоційними переживаннями та станами.

– оберіть учасника, який на вашу думку найбільш схожий на вас за своїми емоційними переживаннями, озвучте всій команді ці ознаки

– звернути увагу, чи співпали позиції обох учасників пари?

Змініть пару та оберіть іншого учасника за іншою ознакою. Аргументуйте за прикладом попередньої.

Пари так можуть змінюватись та обиратись за новою ознакою 3-4 рази.

Вправа 14 Спілкування без невербаліки.

Ведучий пропонує вийти парі учасників. Посадити їх спинами один до одного, вони мають одне одному розказати про якусь радісну (інший сумну) подію, яка трапилась з ними влітку.

Обговорення: з'ясувати, які почуття виникли у учасників під час розповіді, обговорити – як легше щось розповідати, дивлячись у вічі чи навпаки, коли не бачиш людину.

Підведення підсумків дня.

Третій день.

Вправа 15 «Мої емоції...»

Мета: Виявити вміння виявляти почуття, ідентифікувати їх, донести до інших учасників невербальним шляхом.

Необхідні матеріали: не потрібні

Хід проведення: Викликається кілька учасників, вони мають по черзі описати тільки за допомогою рук, які почуття я відчув, коли... Інші учасники мають відгадати про що йдеться:

- гримнув сильний грім;
- скуштував дуже смачне морозиво;
- побачив веселку після дощу;
- тримав на руках малесеньке кошеня і т.д.
- побачив дуже близьку людину
- зустрів ворога

Обговорення: проаналізувати поведінку учасників, їх взаємодію.

Перерва 10 хв.

Вправа 16. Картина «Трансформація емоцій»

Ведучий пропонує одну велику вправу (яка буде складатись з 4-х завдань) – створення одного великого малюнку на плакаті.

Необхідні матеріали: великі плакати, олівці, фломастери.

Хід проведення:

Учасники мають поділитись на дві команди.

1. Завдання.

Потрібно прорефлексувати наодинці кожному учаснику і пригадати найважчу для нього ситуацію в його житті, не поспішати, потрібно поринути в думки та емоції які вони переживали, з якими предметами, тваринами, кольорами вони асоціюються.

Умовно поділіть свій плакат на 4 частини.

В одній частині плакату (1/4 від всієї площі) кожній підгрупі потрібно зобразити спільну картину цих найважчих ситуацій: кожен промальовує свою частину, всі разом мають спробувати їх сплести в одну цілісну форму, бути візуально поєднанні між собою.

Коли ця «найважча» частина на думку всіх учасників буде закінченою, зробити невеличку перерву 10 хв.

2. Завдання.

Далі потрібно в такий самий спосіб кожному учаснику прорефлексувати наодинці та поринути в найяскравішу, найприємнішу подію життя.

- Про що ви тоді думали?
- Які емоції тоді відчували?
- Спробуйте прямо зараз пережити цю подію ще раз, відчуті всі почуття. Які асоціації викликають? Як можна зобразити?

В протилежній частині свого плакату (1/4 частина) кожна підгрупа зображає свою подію, вимальовуючи спільну картину, промальовуючи зв'язки.

Перерва 10 хв.

3. Завдання.

- Як ви вважаєте, чи можливо, що одна частина картини може змінитись на іншу?
- Спробуйте наодинці продумати ланцюжок змін свої думок, переконань, переживань, щоб крок за кроком «найважча» картина перетворилась на «найприємнішу».

Запитання, які можуть допомогти учасникам:

– Що позитивного можна винести з «важкої» частини? - Чому вас навчила та ситуація?

– В чому може зробити сильнішою?

– Які кроки на вашу думку потрібно зробити, щоб з «найважчої» ситуації опинитись в «найприємнішій»?

Учасниками потрібно тепер промалювати поступово перехід, зображаючи його кольоровими відтінками, поступовою трансформацією образів, щоб вся картина виглядала цілісним, гармонійним зображенням.

4. Завдання.

Представлення малюнків.

– Чи подобається вам художній малюнок, який ви створили всі разом?

Дві команди мають представити свої малюнки, пояснюючи когнітивний та емоційний шлях його створення.

– Які поради дали б команди одна одній?

– Яким свої досвідом в схожих ситуаціях поділились би?

Рефлексія, підведення підсумків

Необхідні матеріали: не потрібні.

Хід проведення:

Ведучий пропонує згадати мету тренінгу, яку він оголошував на початку, а також ті очікування, які озвучував кожен з учасників і пропонує підвести підсумки: наскільки кожному учаснику вдалося досягнути свою мету. Учасники по колу дають відповіді на запитання і дякують за участь тим, хто сидять поруч, називаючи їх імена та три позитивних риси, притаманні цьому учаснику, які запам'ятались.

Запитання:

– *Що вам в процесі тренінгової роботи найбільше сподобалось?*

– *Що ви відчуваєте зараз?*

– *Що для вас було корисним?*

Подяка всім учасникам за участь.

Подяка всім учасникам за участь.

Отже, після закінчення тренінгу з емоційного інтелекту учасники зможуть краще розуміти свої та чужі емоції, діагностувати свій та інших людей емоційний стан, управляти своїм емоційним станом, використовувати свої емоції для досягнення своїх цілей, розуміти як емоції впливають на поточну ситуацію, використовувати знання і навички з області емоційного інтелекту для впливу на взаємини з іншими людьми, встановлювати і підтримувати ефективні міжособистісні комунікації в сфері бізнес-діяльності, вийти на якісно новий рівень управління собою тощо.

Висновки до розділу 4

Отже, розробивши тренінгову програму щодо корекції емоційного вигорання у внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери, можна зробити наступні висновки:

Нами був розроблений тренінг для внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери, метою якого був розвиток емоційного інтелекту, емпатії, емоційного самоусвідомлення, зниження рівня синдрому емоційного вигорання в працівників ІТ-сфери, пошук нестандартних підходів до вирішення ситуаційних завдань, зняття бар'єрів в спілкуванні, покращення стосунків та клімату в колективі ІТ-діяльності.

Після закінчення тренінгу з емоційного інтелекту учасники зможуть краще розуміти свої та чужі емоції, діагностувати свій та інших людей емоційний стан, управляти своїм емоційним станом, використовувати свої емоції для досягнення своїх цілей, розуміти як емоції впливають на поточну ситуацію, використовувати знання і навички з області емоційного інтелекту для впливу на взаємини з іншими людьми, встановлювати і підтримувати ефективні міжособистісні комунікації в сфері бізнес-діяльності, вийти на якісно новий рівень управління собою тощо.

ВИСНОВКИ

Отже, проаналізувавши психологічні особливості емоційного вигорання ІТ-спеціалістів, можна зробити наступні висновки:

Психологічну природу емоційного вигорання вчені визначають як адаптивну властивість психосоціальної системи фахівця для визначення цільової поведінки в адаптації до стресового середовища праці. При цьому для більшості підходів можна виділити такі спільні ознаки: емоційне вигорання – це специфічний процес, наслідком якого є стан психосоціальної дезадаптації з характерним зниженням рівня психофізіологічних ресурсів фахівця, симптоми якого проявляються у всіх сферах особистості, але переважно емоційно-змістовній. Існуючі наукові підходи відрізняються переважно поглядами на тип модальності (структуру, процес) феномену емоційного вигорання та кількість факторів, що впливають на його виникнення та розвиток.

Працівники ІТ-сфери, які постраждали внаслідок внутрішніх міграційних процесів, характеризуються цілим спектром специфічних, переважно негативних характеристик. Так, більша половина ВПО характеризується високим рівнем реактивної тривожності, яка пов'язана зі зміною умов і місця проживання. Щодо рівня задоволеності основних потреб працівників ІТ-сфери, то в зоні задоволення є потреба в безпеці, що свідчить про те, що вимушено переселені працівники на новій території відчувають себе комфортно. Частково задоволеними є матеріальні та соціальні (міжособистісні) потреби. Незадоволеними є потреби у визнанні та самовираженні. Внутрішньо-переміщені працівники ІТ-сфери характеризуються дещо підвищеним рівнем психопатизації, що створює передумови для імпульсивної поведінки: вони можуть нехтувати певними соціальними нормами, бути байдужими до думок оточення, егоцентричними, мати труднощі в адаптації. Цим працівникам притаманна низька опірність до

стресу, вони не захищені від впливу стрес-факторів звичних життєвих ситуацій, є невпевненими в собі, песимістичними та пасивними.

У внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ-сфери велику роль у формуванні емоційного вигорання відіграє міжособистісне спілкування та колективне прийняття рішень. Також працівникам ІТ-сфери важливіше індивідуалізувати людину щодо професійної діяльності, тому важливі особистісні якості емоційно-мотиваційної сфери людини. Враховуючи ці особливості, ми виявили, що для працівників ІТ-сфери важливі організаційні чинники, що впливають на формування емоційного виснаження.

Нами була визначена мета емпіричного дослідження щодо емоційного вигорання у ВПО працівників ІТ-сфери. Дослідження було проведене серед працівників у Gargoyle. До участі в емпіричному дослідженні було залучено 55 осіб, із них: працівники – 50 осіб; психологи та викладачі – 5 осіб.

Також, підібрані методики для дослідження: авторська анкета; опитувальник Холла на загальний рівень EI; методика рівня розвиненості емоційної складової конфліктності оцінювався за допомогою методики оцінки психологічної атмосфери у колективі (за А. Фідлером); оцінки рівня реактивної та особистісної тривожності, розробленої Ч. Спілбергером (адаптованої Ю. Ханіним) та «Методика діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка.

За результатами анкетування ВПО працівників ІТ-сфери, нами було встановлено, що респонденти не достатньо розуміють сутність емоційного вигорання та його сутності. Досить високі показники виявилися у ВПО працівників ІТ-сфери щодо переживання власних емоційних станів та не здатності їх контролювати. Як виявилось, що учасники дослідження володіють низькою компетентністю щодо володіння власними емоціями та невміннями ними керувати. У ВПО працівників ІТ-сфери, нами встановлено завищений рівень агресивності, так як менша кількість респондентів не завжди відчуває провину після прояву гніву чи агресії. Це вказує також, на

недостатню розвинену емоційну компетентність та емоційний інтелект зокрема.

Щодо рівнів розвитку емоційного інтелекту, нами було виявлено, що за шкалами управління своїми емоціями та управління емоціями інших людей чітко переважає середній рівень – по 50% кожна. За шкалою емоційна обізнаність результати розділилися майже порівну між низьким та середнім рівнем – 34% та 38% відповідно. За шкалою самомотивація більше ніж половина респондентів продемонструвала низький рівень ознаки – 53%, а от за шкалою емпатія, навпаки перевага відійшла високому рівню – 47%.

Для визначення рівня розвиненості емоційної складової конфліктності оцінювався за допомогою методики оцінки психологічної атмосфери серед ВПО працівників ІТ-сфери ми дослідили респондентів у двох групах. 25 людей ми опитали, які знаходяться в Україні, інші 25 респондентів – за кордоном. Ці, що залишилися в Україні ми назвали, як внутрішньо-переміщені особи, а за кордоном – особи з тимчасовим захистом. Більшість працівників ІТ-сфери особи з тимчасовим захистом (72,7%) мають середній рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності. 19,4% – низький рівень, та тільки 7,9% учасників дослідження мають високий рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності. Щодо працівників ВПО ІТ-сфери в Україні (52,9%) мають середній рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності. 31,1% – низький рівень, та 16% учасників дослідження мають високий рівень розвиненості когнітивної складової конфліктності.

Працівники ІТ-сфери, які перебували в Україні показали значно вищі результати розвиненості реактивної та особистісної тривожності в порівняно з працівникам з тим часовим захистом. Буде доцільним розробити комплекс методів для проведення формувального експерименту, щоб покращити ситуацію щодо рівня особистісної тривожності серед ВПО працівників ІТ-сфери.

Результати показали, що «більшість ВПО працівників ІТ-сфери дослідження оцінюють психологічну атмосферу в колективі за низьким (37,5%) та середнім (30,1%) рівнями. Працівники ІТ-сфери з тим часовим захистом показали вищі результати, так як вони знаходяться за кордоном та в безпеці. Результати ВПО працівників ІТ-сфери є невтішними. Фахівці звертають увагу на те, що несприятлива атмосфера призводить до низьких результатів у роботі, напруженості у стосунках, конфліктності, зумовлює бажання змінити місце роботи тощо.

Внутрішньо-переміщеним працівникам ІТ-сфери з високим рівнем емоційного вигорання і середнім рівнем емоційного вигорання властиві: тривожно-депресивна симптоматика, пов'язана з професійною діяльністю, за відсутності вдовolenня від неї; усвідомлення психотравмуючих чинників професійної діяльності; зниження контактів поза робочим середовищем на фоні загальної напруги та виснаження; спустошення, цілковита чи часткова втрата інтересу до клієнтів та колег; відхилення в соматичних і психічних станах; почуття безвиході, інтелектуально-емоційний затор; порушення професійних стосунків, цинічне ставлення до колег, клієнтів, професії; емоційна нечуттєвість на фоні перевиснаження; мінімізація емоційного внеску в роботу; автоматичне виконання професійних обов'язків тощо.

Після проведеного анкетування, респонденти всі 100% виявили бажання у проведенні тренінгу щодо розвитку їхнього емоційного інтелекту, як чинника зменшення рівня емоційного вигорання.

Нами був розроблений тренінг для внутрішньо-переміщених осіб працівників ІТ сфери, метою якого був розвиток емоційного інтелекту, емпатії, емоційного самоусвідомлення, зниження рівня синдрому емоційного вигорання в працівників ІТ-сфери, пошук нестандартних підходів до вирішення ситуаційних завдань, зняття бар'єрів в спілкуванні, покращення стосунків та клімату в колективі ІТ-діяльності.

Після закінчення тренінгу з емоційного інтелекту учасники зможуть краще розуміти свої та чужі емоції, діагностувати свій та інших людей

емоційний стан, управляти своїм емоційним станом, використовувати свої емоції для досягнення своїх цілей, розуміти як емоції впливають на поточну ситуацію, використовувати знання і навички з області емоційного інтелекту для впливу на взаємини з іншими людьми, встановлювати і підтримувати ефективні міжособистісні комунікації в сфері бізнес-діяльності, вийти на якісно новий рівень управління собою тощо.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Андреева І.М. Взаємозв'язок емоційного інтелекту і особистісної тривожності в підлітковому віці. Психологічне здоров'я в контексті розвитку особистості: Матеріали республ. науково-практ. конф., 30-31 січня 2004 року, м Брест. Брест, 2004. с. 12-13.
2. Андреева І.М. Взаємозв'язок соціальної компетентності та емоційного інтелекту у студентів. Жінка. Освіта. Демократія: Матеріали 5-ї Міжнар. міждисциплінарної науково-практ. конф. 6-7 листопада 2002 року, м Мінська. Мінськ, 2003. с.194-196.
3. Андреева І.М. Поняття і структура емоційного інтелекту. Соціально-психологічні проблеми ментальності: 6-я Міжнар. науково-практ. конф. 26-27 листопада 2004 року, г. Смоленск: У 2 ч. Ч. 1. Смоленськ: Вид-во СДПУ, 2004. С.22-26.
4. Антонова О.Є. Сутність поняття креативності: проблеми та пошуки. Теоретичні і прикладні аспекти розвитку креативної освіти у вищій школі: монографія. Житомир: Вид-во ім. І. Франка, 2012. С.14–41.
5. Аршава І. Ф. Емоційна стійкість людини і її діагностика. Донецьк: Вид-во ДНУ, 2006. 336 с.
6. Балахонов А. В. Эмоциональное выгорание у медицинских работников как предпосылка астенизации и психосоматической патологии. *Вестник Санкт-Петербургского университета*. Сер. 11. 2009. Вып. 3. С. 57–71.
7. Бодров В.А. Сучасні дослідження фундаментальних та прикладних проблем психології професійної діяльності. Частина 2. Психологічний журнал. 2008. Т. 29. № 5. С. 83-90.
8. Большакова Т. В. Личностные детерминанты и организационные факторы психического выгорания у медицинских работников: автореф. дис. канд. психол. наук: спец. 19.00.03 «Психология труда инженерная психология, эргономика». Ярославль, 2004. 27 с.

9. Борисова М. В. Психологические детерминанты психического выгорания у педагогов: автореф. дис. канд. психол. наук: спец. 19.00.01 «Педагогическая психология». Ярославль, 2003. 28 с.
10. Брайт Д. Стресс. Теории, исследования, мифы. СПб.: Прайм-ЕВРОЗНАК, 2003. 352 с.
11. Бреус Ю.В. Емоційний компонент у структурі освіти вищого навчального закладу. Збірник статей VI Всеукраїнської наукової конференції «Гуманітарні аспекти формування особистості», 27 квітня 2012 р. Львів: ЛДУ БЖД, 2012. С. 277-287.
12. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання вчителя : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.04. Київ, 2004. 19 с.
13. Варнава У. В. Експериментальне дослідження незрілих психологічних захистів особистості. Наукові записки Інституту психології імені Г. С. Костюка АПН України: зб. наук. праць. 2006. Вип. 29. С. 102-106.
14. Гірняк, К. М. Причини емоційного вигорання особистості: теоретичний аспект управління. Науковий вісник Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені Ґжицького, 17, 1(4), 2015. С. 183-188.
15. Гоулман Д. Емоційне лідерство: Мистецтво управління людьми з урахуванням емоційного інтелекту. Альпіна Бізнес Букс, 2005.
16. Гринців М. Саморегуляція як компонент професійної підготовки майбутнього фахівця. *Актуальні питання гуманітарних наук*. 2013. Вип. 4. С. 238- 245.
17. Губіна А. М. Мотивація досягнення успіху як детермінанта професійного самовизначення студентів технічних спеціальностей: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.07; Харк. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. Харків, 2012. 18 с.
18. Дерев'янка С. Актуалізація емоційного інтелекту в емоціогенних умовах. *Соціальна психологія*. Київ, 2008. № 1 (27). С. 96–104.

19. Дерев'янка С.П. Емоційний інтелект як чинник соціально-психологічної адаптації особистості до студентського середовища: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.05; Інститут соціальної та політичної психології АПН України. Київ, 2009. 20 с.
20. Емоційне вигорання або синдром двадцять першого століття. URL : <https://delta-med.com.ua/emotsijne-vygorannya-abo-syndrom-dvadtsyatpershogo-stolittya>
21. Жванія Т. В. Емоційна готовність майбутніх психологів до професійної діяльності: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07; Харк. нац. пед. ун-т ім. Г. С. Сковороди. Харків, 2012. 20 с.
22. Жогно Ю. П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів: автореф. дис. ... канд. психол. наук: спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія». Одеса, 2009. 21 с.
23. Зайчикова Т. В. Соціально-психологічні детермінанти синдрому «професійного вигорання» у вчителів : дис. канд. психол. наук : 19.00.05. Київ, 2005. 191 с.
24. Зарицька В. В. Теоретико-методологічні основи розвитку емоційного інтелекту у контексті професійної підготовки: монографія. Запоріжжя: КПУ, 2010. 304 с.
25. Зарицька В.В. Самоконтроль емоцій як детермінанта стресостійкості. *Вісник ХНПУ імені Г.С. Сковороди. Психологія*. Вип. 50. Харків: ХНПУ, 2015. С. 101-113.
26. Зарицька В.В. Теоретико-методологічні основи розвитку емоційного інтелекту у контексті професійної підготовки: монографія. Запоріжжя: КПУ, 2010. 304 с.
27. Знакова Т. А., Огнев А. С. Професійне «вигорання» керівників. *Управління персоналом*. 2003. № 11. С. 64–75.
28. Колоскова О.К. Особливості розвитку та проявів синдрому емоційного вигорання в лікарів-педіатрів; Буковинський державний медичний університет. *Здоров'я дитини*. 2012. №7 (42). С. 19–22.

29. Корольчук, М.С. Психологічне забезпечення психічного та фізичного здоров'я. Київ : Інкос. 2002. 205 с.
30. Кузьмина К. Е. Личностные особенности профессиональных пользователей компьютерных технологий. М.: Издательство Московского психологосоциального института, 2008. С. 180-185.
31. Кутас М. С. Розвиток професійно значущих якостей майбутнього фахівця з управління проектами засобом соціально-психологічного тренінгу. Актуальні проблеми психології. Київ. Алчевськ : ЛАДО, 2014. С. 60 – 65.
32. Леонова А. Б. Комплексная стратегия анализа профессионального стресса: от диагностики к профилактике и коррекции. *Психологический журнал*. 2004. № 2. С. 56-58.
33. Леонтьева А.Б., Качина А.А. Особенности синдрома профессионального стресса у менеджеров разного должностного статуса. *Психология психических состояний*. 2006. №6. С. 250-273.
34. Макарова Г.А. Синдром эмоционального выгорания. *Психотерапия*. 2003. № 11. С. 2–11.
35. Максименкова Л. И., Павлов Д. В. Эмоциональноличностные и коммуникативные особенности студентов различных специальностей. *Вестник Псковского государственного университета*. Серия: Социальногуманитарные науки. №1. 2012. С. 106-111.
36. Маркова А. К. Психология профессионализма. М.: Изд-во Международный гуманитарный фонд «Знание», 1996. 237 с.
37. Міщенко М. С. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «діагностика рівня емоційного вигорання». *Young Scientist*. 2015. № 4 (19). С. 103–105.
38. Некрестьянова М.С., Мясникова С. В. Эмоциональный интеллект как фактор успешности руководителя в сфере информационных технологий. Научные исследования выпускников факультета психологи СПбГУ. Изд-во: Санкт-Петербургский государственный университет. Т.1 - №1. 2013. С. 172-179.

39. Орел В. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования. *Психологический журнал*, №22 (1), 2001. С. 90-101.
40. Орёл В.Е. Синдром психического выгорания личности. Москва: Институт психологии РАН, 2005. - 330 с.
41. Пряжников Н. С. Психология труда и человеческого достоинства: учеб. пособие. Москва: Академия, 2005. 480 с.
42. Рогожкина И. Б. Развивающий эффект обучения программированию. *Психология. Журнал Высшей школы экономики*, 2012. Т. 9, № 2. С. 141–148.
43. Сапаргалиева С. А. Синдром эмоционального выгорания у медицинских сестёр хирургического учреждения. Бюллетень медицинских Интернет-конференций. 2014. Т. 4, № 11. С. 1141.
44. Стаднюк Л. А. Синдром емоційного вигорання: фактори, що сприяють його виникненню і попередженню. Вісник наукових досліджень. 2017. URL: <https://ojs.tdmu.edu.ua/index.php/visnyk-nauk-dos/article/view/7339>.
45. Хруленко Д.П. Взаємозв'язок емоційного вигорання та копінг-стратегій офісних працівників. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра спеціальності «Психологія». Національний авіаційний університет. Київ, 2022. 33 с.
46. Шнайдер О. В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія і педагогіка». Випуск 26. 2014. С. 144-148.
47. Balakirjeva K. Profilaktyka ta podolannja profesjnoho ta emocijnoho vyhorannja. Kyiv: UNDP, 2020. URL : <https://www.slideshare.net/undpukraine/ss-48391940>.
48. Cherniss C. Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout. *Professional burnout: Recent developments in the theory and research*. Washington DC: Taylor & Francis, 1993. - P 135- 149.

49. Chutko L. Kozyna N. Syndrom emotsyonalnoho vyhoranyia, Klinicheskie i psikhologicheskye aspekty. Moscow: MEDpress–ynform, 2014.
50. Cooper C.L. Handbook of Stress, Medicine, and Health. Crc Press, 1996.
51. Draga T., Myaluk O., Krynytska I. Features of emotional burnout syndrome in health care workers. *Nursing*
52. Folkman S., Lazarus R. Ways of Coping Questionnaire. *Consulting Psychologists Press*. 1983. № 4. P. 78-82.
53. Freudenberger H. Staff burn-out. *Journal of Social Issues*. 1974. № 30. P. 159-165.
54. Hobfoll S. «The Influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory». *Applied Psychology*, 2001. 50 (2), 337-421.
55. Hromtseva O. Notion of professional burnout of medical workers and research of its phenomenology. *European Journal of Management Issues*. 2019. Vol. 27, № 3. P. 63–72. URL : <https://doi.org/10.15421/191907>.
56. Maschak S. Professional burnout of a personality as a sociopsychological problem. *Naukovyi visnyk Lviv State University of Internal Affairs*. 2012. Vol. 2, № 1. P. 444–522.
57. Maslach C. Burnout: A multidimensional perspective. *Professional Burnout: Recent developments in theory and research*. Washington. 1993. P. 19-32.
58. Maudgalya, T., Wallace, S., Daraiseh, N., & Salem, S. Workplace stress factors and “burnout” among information technology professionals: a systematic review. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 2006. 7(3), 285–297.
59. Rim Y. Styles of Attribution and of Coping. *Personality and Individual Differences*. 1990. № 11. s. 973-976.
60. Sapilak B. J., Kurpas D., Steciwko A. Wypalenie zawodowe personelu medycznego – problem wciąż aktualny, *Problemy Lekarskie*. 2006. № 45 (3). s. 81-83.

61. Shanafelt T., West C., Sinsky C. et al. Changes in Burnout and Satisfaction With Work-Life Integration in Physicians and the General US Working Population Between 2011 and 2017. *Mayo Clin Proc.* 2019. Vol. 94, № 9. P. 1681–94.
62. Shkrabiuk V., Bilyk D. Emotsiine vyhorannia osobystosti: psykholohichniy analiz problemy. *Young Scientist.* 2020. Vol. 10, № 86. P. 293–6.
63. Sultana A., Sharma R., Hossain M. et al. Burnout among healthcare providers during COVID-19: Challenges and evidence-based interventions. *Indian J Med Ethics.* 2020. Vol. 5, № 4. P. 308–11.