

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний аерокосмічний університет ім. М. Є. Жуковського  
«Харківський авіаційний інститут»

Гуманітарно-правовий факультет

Кафедра психології

## **Кваліфікаційна робота**

(тип кваліфікаційної роботи)

**Магістр**

(освітній ступінь)

на тему «Особливості психоемоційного та професійного вигорання у  
працівників ІТ сфери»

ХАІ.704.7-96П1.21О.053.939207КР

Виконав: здобувач (ка) б курсу групи №7-96П1

Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»  
(код та найменування)

Спеціальність 053 «Психологія»  
(код та найменування)

Освітня програма «Психологічне консультування  
та психотерапія»  
(найменування)

Руденко К. В.  
(прізвище та ініціали здобувача (ки))

Керівник: Жарікова С. Б.  
(прізвище та ініціали)

Рецензент: Большакова А. М.  
(прізвище та ініціали)

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД ДОСЛІДЖЕНЬ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ .....	6
1.1. Феномен вигорання в психологічній науці .....	6
1.2. Основні детермінанти синдрому вигорання та науково-психологічні підходи до його вивчення .....	14
1.3. Вигорання у різних професіях: чотирирівнева класифікація. Проблематика психоемоційного та професійного вигорання у спеціалістів ІТ сфери .....	24
РОЗДІЛ 2. ПРОЦЕДУРА ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ .....	36
2.1. Загальна характеристика вибірки та процедури дослідження .....	36
2.2. Характеристика методів дослідження .....	37
РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ ІТ СФЕРИ .....	47
3.1. Прояви психоемоційного та професійного вигорання у працівників типу «людина-людина», задіяних в ІТ сфері .....	47
3.2. Прояви психоемоційного та професійного вигорання у працівників типу «людина-знакова система» ІТ сфери .....	50
3.3. Порівняльний аналіз особливостей вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» та «людина-знакова система», зайнятих в ІТ сфері .....	54
3.4. Взаємозв'язки складових емоційного та професійного вигорання зі стажем професійної діяльності та ростом доходів у спеціалістів типів «людина-людина» та «людина-знакова система» на прикладі ІТ сфери.....	61
ВИСНОВКИ .....	71
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ .....	74

## ВСТУП

В умовах динамічної соціально–політичної та економічної трансформації суспільства успішний професійний розвиток та побудова кар'єри вимагають від працівників високого рівня конкурентноспроможності та потребують збільшення ресурсів щодо подолання психічних навантажень у професійній діяльності.

Актуальність дослідження психологічних особливостей працівників сфери інформаційних технологій (ІТ-спеціалістів) обумовлена зростаючим попитом на цих фахівців у всьому світі, в тому числі в Україні, оскільки ІТ-індустрія є однією із найважливіших сфер діяльності, її ріст є сталим і динамічним упродовж останніх десятиліть, а ділянки застосування безупинно розширюються. Частими супутниками діяльності працівників ІТ сфери є понаднормова робота, сидячий режим роботи, гіподинамія. Особливості діяльності цих спеціалістів пов'язані із значним психологічним навантаженням, їм весь час доводиться перебувати у стані когнітивного та емоційного напруження, значної інтелектуальної концентрації, що частіше вього супроводжується професійним та психоемоційним вигоранням [67].

Синдром вигорання – це довготривалий, складний психофізіологічний процес, який містить в собі емоційне, психологічне, розумове і фізичне виснаження з причини тривалого емоційного навантаження.

Проблема розвитку та діагностики професійного вигорання досліджувалась у роботах Г. Сельє, З. Фрейда, А. Адлера, Б. Карвасарського, В. Мясіщева, О. Свядоша, М. Хананашвілі, В. Бодрова та ін. Значна кількість досліджень присвячена вивченню особливостей професійного стресу (М. Борневассер, Дж. Грінберг, Г. Купер, Л. Леві, Г. Леонова, Н. Водоп'янова та ін.). Багато авторів, зокрема В. Євдокимов, В. Марищук, М. Сандомирський А. Махнач, присвятили свої роботи вивченню внутрішніх факторів, що сприяють розвитку емоційного

вигорання (характеристик нервової системи, темпераменту, нейротизму, інтроверсії, тривожності, агресивності, самооцінки, локус контролю тощо). Теоретичні, методичні та практичні питання адаптації до стресу, протидії стресу, копінг-поведінки (опанувальної поведінки) знайшли відображення в роботах З. Фрейда, А. Фрейд, Г. Сельє, Р. Лазаруса, А. Елліса, В. Абабкова, М. Перре, В. Розова та ін.

Проте наукові публікації, що стосуються психологічних особливостей синдрому вигорання працівників сфери ІТ, поодинокі, багато питань, стосовно збереження їх психологічного здоров'я та ефективності праці залишаються відкритими. Так, недостатньо висвітленою є проблематика особливостей впливу професійного і емоційного перевантаження на спеціалістів типів «людина – людина» та «людина – знакова система», задіяних у сфері ІТ.

Об'єкт дослідження – синдром вигорання.

Предмет дослідження – синдром вигорання у спеціалістів ІТ сфери.

Мета дослідження – вивчити особливості вигорання у працівників типу «людина-людина» та «людина-знакова система» в ІТ сфері.

Завдання дослідження:

1. Провести теоретичний огляд наукових досліджень проблематики синдрому вигорання.
2. Дослідити прояви психоемоційного та професійного вигорання у працівників типу «людина-людина» ІТ сфери.
3. Дослідити прояви психоемоційного та професійного вигорання у спеціалістів типу «людина-знакова система» ІТ сфери.
4. Порівняти особливості вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» та «людина-знакова система», зайнятих в ІТ сфері.
5. Встановити взаємозв'язки між складовими емоційного та професійного проявів вигорання з стажем професійної діяльності та ростом

доходів у спеціалістів типу «людина-людина» та «людина-знакова система» на прикладі ІТ сфери.

Для досягнення поставленої мети та вирішення завдань використані наступні методи:

1. Теоретичний метод – аналіз наукової літератури, порівняння та узагальнення інформації щодо проблеми дослідження;

2. Психодіагностичний інструментарій – методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, методика «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова, методика «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач і С. Джексон та «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсона, Д. М. Іванцевича, Дж. Донеллі;

3. Математико-статистичний метод – t-критерій Стьюдента для незалежних вибірок, коефіцієнт рангової кореляції Спірмена [53].

Вибірку досліджуваних склали 60 спеціалістів ІТ компанії, які порівню належать до типів «людина-людина» та «людина-знакова система».

## РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ ОГЛЯД ДОСЛІДЖЕНЬ СИНДРОМУ ВИГОРАННЯ

### 1.1 Феномен вигорання в психологічній науці

Психічне вигорання належить до актуальних теоретичних та прикладних проблем сучасної психологічної науки, його наукова розробка здійснюється впродовж чотирьох десятиліть.

Теоретичний інтерес до цієї проблеми пов'язаний з вивченням сутності феномена вигорання, його структурної організації, механізмів, детермінант, динаміки та закономірностей розвитку. За багаторічну історію наукової розробки проблеми вигорання зарубіжними та вітчизняними авторами видано тисячі наукових праць, присвячених цьому феномену. На основі теоретичного аналізу робіт з проблеми вигорання встановлено основні етапи його вивчення.

Першочергово основу для виявлення та опису окремих випадків вигорання склав особистий професійний та життєвий досвід авторів.

Вигорання сприймалося як окремих, унікальний, ізольований випадок. Фіксувалися лише зовнішні прояви виснаження (емоційні, розумові та фізичні). Так, наприклад, наприкінці ХІХ ст. А. П. Чехов в оповіданнях «Палата № 6» (1892) та «Іонич» (1898), ще задовго до введення в науковий обіг терміну "вигорання", описав його прояви у лікарів, точно відтворивши динаміку і симптоматику. Окремі випадки вигорання описані в романах Т. Манна «Будденброки» (1922), "Чарівна гора" (1924) і пізніше в оповіданні Г. Гріна «Випадок вигорання» (1960) [1].

У роботах американських дослідників були виділені окремі випадки психічних станів із симптоматикою вигорання, і незважаючи на те, що термін «вигорання» не використовувався, його сутність була чітко розкрита (М. Буріш, 1953; Г. Бредлі, 1969). Так, Г. Бредлі описав різновид стресу, який залежить від роботи (work-related stress) [2].

Ще задовго до того, як термін «вигорання» став використовуватись, його суть була зафіксована науковцями в інших термінах: феномен «отруєння людьми», синдром «хвороби спілкування» у медичних працівників, феномен «вилітаності» у льотчиків та ін. Перші згадки про феномен вигорання у психологічній науці виявляються в роботах Б. Г. Ананьєва (1968). Для позначення негативного явища, яке розвивається у представників професій типу «людина-людина» і пов'язане з міжособистісними відносинами, він використовує термін «емоційне згорання». Феномен «згорання» був лише зареєстрований автором, але не верифікований емпіричними дослідженнями.

На цьому етапі розпочалося дослідження внутрішнього змісту феномена, його внутрішніх та зовнішніх зв'язків. Основна ознака цього етапу – широке використання нової назви - "вигорання".

Перші дані про феномен вигорання з'явилися в зарубіжній психології в 1974 році у роботах Г. Дж. Фрейденбергера. У наступні десятиліття проблема вигорання працівників у трудовій діяльності була однією з найбільш популярних та активно розроблялася в американській психологічній науці. У цей період здійснилися операціоналізація поняття «вигорання» та вивчення його природи. Було зафіксовано масові випадки вигорання у представників «хелперських професій» (від англ. help – допомагати) – лікарів, психіатрів, психологів. У цей час вивчення феномена вигорання реалізовувалося у двох напрямках – психіатричному та соціально-психологічному. Представник психіатричного (клінічного) напрямку – американський психоаналітик Г. Дж. Фрейденбергер використовував термін «Staff burnout (burnout – «вигорання») для опису психічного стану у здорових співробітників психіатричних установ у ситуації інтенсивної комунікації з пацієнтами в емоційно-навантаженої атмосфері під час надання професійної допомоги.

Представники соціально-психологічного напрямку, К. Маслач та її колеги, сформулювали концепт «вигорання» як синдрому, що складається із трьох симптомів: 1) фізичне та емоційне виснаження; 2) розвиток негативної

самооцінки; 3) негативне ставлення до роботи, втрата розуміння та співчуття (К. Маслач, 1976) [3]. Встановлено ситуативні фактори вигорання: велика кількість клієнтів, переважно негативний зворотній зв'язок від клієнтів, брак особистісних ресурсів для подолання стресу.

Крім того, в цей час почали активно розроблятися та втілюватися у практику нові методи досліджень психоемоційного та професійного вигорання. Так у 1981 р. було випущено опитувальник «МВІ (The Maslach Burnout Inventory)», спрямований на виявлення та вимірювання проявів вигорання (К. Маслач, 1981). Сфера його застосування за 25 років еволюціонувала від професій «суб'єкт-суб'єктного» типу до «суб'єкт-об'єктного» (металургів, операторів телефонних станцій та інших). Вигорання стало розумітися як форма трудового стресу, пов'язана з такими явищами, як організаційна культура, задоволеність працею, плинність кадрів [59].

Індустріально-організаційний підхід об'єднав воедино психіатричні та соціально-психологічні напрями вивчення вигорання. У роботах російських психологів, присвячених дослідженню стресу, були описані явища, споріднені за своїм змістом із феноменом вигорання (Л. А. Китаєв-Смик, В. А. Бодров) [6].

Аналітичний етап досліджень узагальненого концепту вигорання відзначився інтенсивністю вивчення різноманітних форм, проявів, закономірностей феномену вигорання, та був увінчаний розширенням розуміння сенсу досліджуваного синдрому. У цей час сформовано уявлення про вигорання не лише як форму хронічного стресу у процесі праці, а й як його результат (Х. Маслач), виявлено шість організаційних факторів, які детермінують стан вигорання: 1) робочі навантаження; 2) контроль та автономність співробітника; 3) сприйняття винагороди; 4) психологічна сумісність співробітника з діяльністю та колегами; 5) сприйняття справедливості; 6) конгруентність цінностей працівника з задекларованими/прихованими цінностями організації.



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

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

У вітчизняній психології наприкінці 1990-х рр. вигорання стало предметом самостійних наукових досліджень. На той час Т. В. Форманюк було введено термін "емоційне згоряння". Зміст поняття був запозичений із закордонних робіт; більшість вітчизняних досліджень мали постановочний характер або вузьку емпіричну спрямованість (О. О. Рукавішніков, В. В. Бойко та ін.).

На етапі верифікації та валідації концепту вигорання вже було достатньо накопиченої інформації для дослідження феномену як саморозвиваючої сутності, тобто вивчення причин його походження та розвитку. Внаслідок цього інформацію про досліджуваний феномен, отриману на всіх попередніх етапах, ретельно фіксували, піддавали перевірці, аналізу та інтерпретації.

Феномен вигорання поступово набув статусу екзистенційного явища: було зафіксовано, що «вигорілий» співробітник незалежно від типу його

професійної діяльності, переживає складні симптоми «душевних втрат», які є результатами тривалого стресу в когнітивно чи емоційно складних ситуаціях професійного спілкування та взаємодії з іншими людьми [2]. Згодом у співробітника розвивається суб'єктивне (психічне) та фізичне неблагополуччя, зменшується або втрачається трудова активність та працездатність, знижується задоволеність якістю життя та реалізацією сенсу існування. Отже, вигорання почало розглядатися, як прояв «ерозії людської душі» в цілому, що не залежить від виду професійної діяльності.

На цьому етапі феномен вигорання вивчався у професійному контексті: вигорання досліджувалося в психології стресу (як наслідок тривалого професійного стресу), у психології професійної діяльності (як форма професійної деструкції та професійної деформації), в екзистенційній психології (як стани фізичного та психічного виснаження, що з'являються в результаті тривалого знаходження в емоційно напружених трудових умовах).

У цей час сформувалися різні підходи до розуміння вигорання – організаційний, інтерперсональний, індивідуально-психологічний; пропонувалися різноманітні моделі – структурні та процесуальні, описувалась його динаміка та симптоматика, вивчалися фактори, що його детермінують. Незважаючи на різноманітність підходів до вивчення цього феномену вітчизняними та зарубіжними дослідниками було досягнуто домовленості про операційну структуру феномена вигорання.

Найбільш валідною в результаті численних емпіричних досліджень було визнано трикомпонентну модель вигорання К. Маслач та С. Джексон:

- 1) емоційне виснаження;
- 2) деперсоналізація;
- 3) редукція особистих досягнень.

Проте однозначна точка зору на визначення синдрому вигорання, його основні симптоми, механізми та динаміку його виникнення не склалася [11].

Поява нових напрямів досліджень вигорання (сучасний етап) характеризується різними, часто протилежними сенсами, що пов'язуються з феноменом вигорання. У рамках досліджень сформувались досить суперечливі обставини: психологічна спільнота вважає, що вигорання – феномен норми, а медичне спільнота розглядає його як патологію, що має відповідну позицію у Міжнародній класифікації хвороб 10-го перегляду: синдром вигорання описаний під рубрикою Z.73.0. – «Проблеми, пов'язані з труднощами підтримання нормального способу життя».

Враховуючи, що вигорання є серйозною психологічною, медичною, соціальною та економічною проблемою, дослідження вигорання набуває комплексного, міждисциплінарного характеру. Наприклад, вигорання є предметом клінічної психології, що вивчає ті негативні ефекти, котрі відбиваються на самопочутті працівників, їх фізичному та психічному здоров'ї.

У соціальній психології дослідження вигорання здійснюються в контексті психологічних механізмів міжособистісних відносин між людьми. Вигорання є також предметом дослідження в організаційній психології, психології праці, психології професійного становлення людини у контексті вивчення своєрідності професійного шляху особистості.

У сучасних дослідженнях наголошується, що вигорання виникає у фахівця у контексті роботи та має негативні наслідки як для нього самого, так і для організації в цілому, психічного благополуччя всіх, з ким він взаємодіє у процесі професійної діяльності (клієнтів, учнів, пацієнтів, колег) [7]. Подальше вивчення даного феномену важливе для дослідження закономірностей та механізмів професійного становлення, професійної адаптації; виявлення зв'язків між професійним стресом і соматичними розладами, та встановлення їх характеру [4].

З часу появи перших даних про вигорання як професійний феномен дослідниками неухильно відзначається його поширеність - і збільшення, і

розширення: зростає чисельність вигораючих та вигорілих людей у спочатку визначеній професійній групі "хелперських" професій; розширюється коло професій, у яких фіксується вигорання. Якщо раніше цей феномен досліджувався у представників професій «людина – людина» – вчителів, викладачів коледжів, лікарів та медичних сестер, менеджерів, торгових агентів, соціальних працівників, представників інших професій, пов'язаних з безперервними комунікаціями з великим потоком людей (Н. В. Адаменко, А. В. Арутюнова, І. Н. Асєєва, О. І. Бабич, М. В. Борисова, О. О. Рукавішніков, Н. Є. Водоп'янова), то тепер коло професіоналів, схильних до професійного вигорання, розширилося.

Дослідниками отримано дані про наявність вигорання у працівників правоохоронних органів та пенітенціарної системи, пожежних, у представників управлінських структур і представників професії «людина – знакова система», «людина – машина» – бухгалтерів, програмістів, льотчиків, водіїв, операторів та ін. (В. Н. Дімова, Є. С. Картава, А. В. Січко та ін.). У зв'язку з цим дослідження феномену професійного вигорання є одним із пріоритетних завдань психології праці.

Особливого значення на цьому етапі набувають роботи В. Є. Орла, які розкривають структурно-функціональну організацію вигорання у представників професій «суб'єкт-суб'єктного» та «суб'єкт-об'єктного» типів, функціональні закономірності прояву та структуру його особистісних детермінант у професіях «суб'єкт-суб'єктної» сфери [24]. Зазначено, що якісний та кількісний склад вигорання залежить від змісту професійної діяльності: у професіях «суб'єкт-суб'єктної» сфери вигорання має трикомпонентну структуру, а у «суб'єкт-об'єктній» – близьку до двофакторної. Розроблено концепцію психічного вигорання як специфічного виду системних явищ.

Психічне вигорання набуває статусу загально-професійного феномену та розглядається як компонент категоріального апарату психологічної науки.

Зазначається, що цей феномен проявляється у різних сферах особистості – емоційній, когнітивній, мотиваційній, сфері ставлення людини до роботи, і, що найменше розробленої, - проблеми впливу вигорання на позапрофесійні сфери життя людини [7].

Якщо в англійській літературі, незважаючи на різноманітність точок зору на феномен вигорання, термін *burnout* є загальноживаним, то сучасні вітчизняні дослідники для позначення та опису феномена вигорання у своїх роботах використовують кілька різних термінів: «емоційне вигорання» (В. В. Бойко, С. В. Умняшкіна, М. В. Агапова, О. В. Крапівіна та ін), «психічне вигорання» (Н. Є. Водоп'янова, А. Б. Серебрякова, В. Є. Орел) та «професійне вигорання» (Н. Є. Водоп'янова, С. А. Калашнікова, Д. А. Кутузова, Н. В. Гришина, О. В. Полуніна, О. А. Січко, О. С. Старченкова та ін.).

Аналіз досліджень показав, що «психічне вигорання» – більш широке поняття, ніж «професійне вигорання», оскільки може бути викликано різними причинами – особистісними, сімейними, професійними. «Психічне вигорання» може проявлятися не тільки у професійній сфері, а й у сім'ї, навчальній діяльності. «Професійне вигорання» – один із варіантів «психічного вигорання»: перше частіше використовується в контексті трудової діяльності. Поняття «емоційне вигорання» вживається у разі, коли акцент робиться на емоційній складовій вигорання і йдеться про те, що вигорає тільки емоційна складова психіки. Термін «психічне вигорання» використовується у випадку, коли акцентується увага на тому, що вигорання торкається емоційної, інтелектуальної та мотиваційно-потребнісної сфери, а також вольових механізмів [1].

На сучасному етапі вигорання вивчається одночасно як соціальний, професійний та особистісний феномени. Дослідження проблеми вигорання виходить за рамки контексту професійної діяльності: воно зафіксовано у навчальній діяльності у школярів та студентів, у сім'ї, у подружжя та батьків

(А. В. Зубкова, А. С. Глазачов, Л. А. Базальова та ін). Однак у сучасній психології відсутні класифікації його видів та чіткі критерії їх відмінності.

Таким чином, виділення та розгляд основних етапів дослідження феномена вигорання дозволили простежити, як розширювалася і трансформувалася предметна область його вивчення, його статус та перспективи подальшого дослідження: від фіксації та опису окремих випадків прояву даного феномену до виявлення його як масового закономірного явища у представників «хелперських» професій, поступового набуття ним статусу екзистенційного та загальнопрофесійного феномену, та розширення сфери його пізнання за межі професійного контексту.

## 1.2 Основні детермінанти синдрому вигорання та науково-психологічні підходи до його вивчення

Аналіз зарубіжної та вітчизняної літератури показав, що сьогодні використовуються різноманітні поняття при вивченні феномену вигорання. Найбільш розповсюдженими термінами – синонімами є такі, як: «емоційне вигорання», «психоемоційне вигорання», «синдром вигорання», «психічне вигорання», «психологічне вигорання», «професійне вигорання».

У літературі як синонім феномена емоційного вигорання вживається термін «феномен психічного вигорання».

В. Слабінський пропонує використовувати термін «феномен особистісної деформації», що поєднує «вигорання» та «згорання». Він зазначає, що «...термін «burnout» можна перекласти з англійської як «вигорання»; водночас «burn» означає «згорання», але ці терміни не є синонімами. «Вигорілий» – це той, що зберіг зовнішню оболонку, форму, але втратив зміст, сутність, тобто внутрішньо трансформувався. «Згорілий» – це той, що перетворився на попел, зник» [56].

О. Рукавішніков перекладає термін «burnout» як «психічне вигорання». Він вважає, що це психологічне явище виявляється в дисфункціональних настановах і поведінці, зниженні професійної мотивації в осіб, що не хворіють на психопатологію [65].

Багато дослідників вважають, що вигорання є аспектом стресу, тому воно визначається і досліджується як відповідь на хронічні робочі стресори [17].

Вигорання є наслідком професійного стресу, в якому емоційне виснаження, деперсоналізація та зменшення персональних досягнень є результатом дії різноманітних робочих вимог-стресорів. Вигорання як наслідок професійних стресів виникає тоді, коли адаптаційні можливості людини перевищені, а ресурси виснажені або не задіюються [36].

Однією з перших і найбільш поширених концепцій стресу є концепція Р. Лазаруса. Він розглядав стресову реакцію як результат відмінностей між вимогами, які висуває середовище, та ресурсами, якими володіє індивід. Р. Лазарус запропонував психологічну модель стресу, яка передбачає врахування активної ролі суб'єкта у відображенні складної ситуації. «Психологічний стрес» він визначав як комплексну реакцію людини на особливості взаємодії між особистістю і навколишнім світом, характеризував як зумовлене «загрозою» емоційне переживання, яке впливає на здатність людини ефективно займатися своєю діяльністю [17].

Сьогодні в психологічній літературі можна виокремити основні підходи до вивчення професійного стресу та напрями його вивчення (В. Бодров, Т. Кокс, А. Леонова, А. Кузнєцов, Ю. Щербатих та ін.) [16].

В. Бодров поділяє причини розвитку професійного стресу на безпосередні та головні [5].

На думку І. Китаєва-Смика, термін «стрес» в сучасній літературі означає: сильний, несприятливий вплив, що негативно діє на організм;

сильна несприятлива для організму фізіологічна або психологічна реакція на дію стресора;

сильні як несприятливі, так і сприятливі для організму реакції різного роду;

неспецифічні ознаки (елементи) фізіологічних і психологічних реакцій організму у разі сильних, екстремальних для нього впливів, що викликають інтенсивні прояви адаптаційної активності;

неспецифічні ознаки (елементи) фізіологічних і психологічних реакцій організму, що виникають за будь-яких реакцій організму [87].

Н. Водоп'янова та Є. Старченкова джерелом професійного стресу вважають наступні чинники:

організаційні характеристики (структура, процеси, управління);

робочі характеристики (зміст роботи, засоби роботи, фізико-хімічні і технічні умови праці, соціальні умови);

індивідуальні характеристики (професійні, морально-етичні та організаційні, психологічні, фізіологічні, фізичні [17].

Автори обрали переважно психологічні підстави для аналізу проявів стресу, що виникають за відносно постійного рівня суб'єктивної екстремальності стресора.

Інші особливості стресора або інші підстави аналізу розвитку стресу призведуть до іншого структурування феноменів його розвитку.

В українській психологічній науці проблеми регуляції психоемоційного стану в екстремальних умовах розглядалися у роботах М. Корольчука [30], А. Косенка [31], В. Крайнюка [32], В. Моляка [41], О. Носенко, С. Яковенка [71]; аспекти професійної кризи, професійної деформації, професійного вигорання, професійного стресу – у працях І. Бринзи [11], Н. Булатевича [12], Л. Карамушки [27], Є. Клімова [28], О. Мельникова [39.], О. Саннікової [52], З. Сіоніхіної [55], С. Соколовського [57].



Одним із найважчих наслідків довготривалого професійного стресу є феномен «професійного вигорання» – один із проявів стресу, з яким стикається людина у власній професійній діяльності. Цей термін є загальною назвою наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи [15].

Теоретичні та практичні дослідження вигорання в сучасній психології проводяться за такими напрямками: визначення поняття «вигорання» і його структури; дослідження чинників, що викликають цей феномен; вивчення впливу вигорання на показники поведінки та діяльності суб'єкта; дослідження генези виникнення структурних компонентів вигорання та його динаміки в процесі професійного розвитку [10].

Основними концептуальними підходами до розуміння синдрому вигорання можна вважати наступні.

Перший підхід полягає в тому, що професійне вигорання розуміється як результат дії професійного стресу (впливу комплексу стресогенних чинників, довготривалого впливу професійних стресорів, некерованого професійного стресу та ін.).

А. Абрамова, К. Маслач, Т. Морозова розглядають професійне вигорання як результат впливу комплексу стресогенних чинників, з якими працівник стикається при виконанні робочих обов'язків, розчаровуючись і втрачаючи інтерес до роботи, відчуваючи невідповідність між своєю особистістю та роботою, що характеризується фізичним та емоційним виснаженням [2].

С. Ауербах, С. Гремлінг під професійним вигоранням розуміють довгострокову стресову реакцію, що виникає внаслідок довготривалих стресів, пов'язаних з професійною діяльністю.

А. Видай, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, Г. Ложкін розглядають професійне вигорання як наслідок некерованого стресу, психофізіологічну реакцію, зумовлену частковими, іноді надмірними, але частіше

малоефективними зусиллями, направленими на задоволення трудових потреб, яка супроводжується психологічним, емоційним, іноді фізичним відходом від активності у відповідь на надмірний стрес або незадоволеність [2].

Н. Водопьянова, Є. Старченкова розглядають професійне вигорання як реакцію-відповідь на тривалі стреси міжособистісних комунікацій, яка проявляється в наборі негативних емоційних переживань, що характеризуються високою емоційною насиченістю або когнітивною складністю [50].

Другий підхід полягає у тому, що професійне вигорання розглядається як механізм психологічного захисту.

Так, В. Бойко, Т. Решетова розглядають професійне вигорання як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибіркового психотравмуючий вплив. За цих умов вигорання розглядається як придбаний стереотип емоційної, здебільшого, професійної поведінки [7].

Близькою до попередньої позиції є думка про те, що вигорання є функціональним стереотипом, оскільки дозволяє людині дозувати та економно використовувати енергетичні затрати.

Згідно з третім підходом, професійне вигорання розглядається як вид професійної деформації особистості.

Б. Карвасарський розглядає професійне вигорання як професійну деформацію особистості та професійної діяльності, зумовлену тісним емоційним контактом з колегами та клієнтами в процесі професійного спілкування та надання професійної допомоги [27].

У цьому контексті Ф. Дж. Сторлі розкриває сутність професійного вигорання як професійний аутизм, який виникає у результаті конфронтації з реальністю, коли працівник виснажується в боротьбі з обставинами і його професійна діяльність здійснюється без емоційного компонента, що зменшує творчу спрямованість та інші показники.

Т. Темиров розглядає професійне вигорання в контексті розвитку дисгармонійної структури особистості, яка проявляється в процесі професійної діяльності [27].

Наступний концептуальний підхід аналізує професійне вигорання як професійну кризу. Слід зазначити, що проблема психологічної та професійної кризи розглядається наразі в психологічній літературі як одна з достатньо популярних проблем.

Так Л. Бурлачук, Т. Форманюк висвітлюють професійне вигорання як професійну кризу, що пов'язана з роботою в цілому, а не лише з міжособистісними взаємостосунками в процесі виконання професійної діяльності [7]. Н. Андреева розглядає професійне вигорання як сукупність дисгармонійних еґо-ідентичностей (особистісної тривожності, невпевненості в собі, низької рефлексивності, конфліктності, агресивності) і станів (виснаженості життєвих сил, тривоги і депресії, внутрішньо особистісних конфліктів) особистості, що виникають у процесі професійного розвитку й у результаті дисгармонійного проходження нормативних криз розвитку особистості [10].

Наступний підхід розуміє професійне вигорання як клінічне порушення. Так, як зазначають А. Висоцький, М. Пересадін, В. Фролов, професійне вигорання є клінічним порушенням не лише центральної нервової системи, а й усього організму; вимагає належної уваги, адекватного і правильного лікування, яке полягає в необхідному співвідношенні часу сну та відпочинку, аеробних навантажень, застосуванні ентеросорбентів, імунопротекторів, вітамінів й адаптогенів.

Перші чотири підходи, на наш погляд, можна назвати психологічними, оскільки вони роблять акцент на аналізі психологічних складових та основних виявах синдрому професійного вигорання. П'ятий же підхід можна назвати медико-психологічним, оскільки він, окрім психологічних виявів, звертається ще й до аналізу психофізіологічних показників.

Крім того, розмаїття думок можемо спостерігати у визначенні та інтерпретації чинників професійного вигорання.

Р. Глен вирізняє професійні та особистісні чинники емоційного вигорання, К. Кондо – індивідуальні, соціальні та організаційні, М. Лейтер – соціально- психологічні, особистісні та професійні. Г. Нікіфоров виокремлює особистісні чинники (схильність до інтроверсії, реактивність, твердість, авторитарність, агресивність, низький рівень самоповаги й самооцінки тощо); статусно-рольові (рольовий конфлікт, рольова невизначеність, незадоволеність професійним і особистісним зростанням, низький соціальний статус, рольові поведінкові стереотипи, відторгненість у референтній групі, негативні статево-рольові (гендерні) настанови тощо); професійно-організаційні (несправедливі взаємини в організації, відсутність корпоративної культури, внутрішньоорганізаційні конфлікти, дефіцит адміністративної, соціальної та професійної підтримки, відсутність свободи планування, жорсткий контроль та ієрархія, відстороненість від прийняття рішень тощо); екзистенційні (нереалізовані життєві та професійні очікування, незадоволеність досягнутими результатами, розчарування в інших людях чи в обраній справі, знецінення і втрата сенсу зусиль, переживання самотності, відчуття безглуздості активної діяльності й життя взагалі) [17].

В. Бойко вважає поширеним поділ чинників емоційного вигорання на два типи: зовнішні, що характеризують особливості професійної діяльності, та внутрішні, що стосуються індивідуальних характеристик самих професіоналів [7].

О. Степанов чинниками психічного вигорання називає особистісний, рольовий та організаційний аспекти і виділяє фази вигорання: початкову (невротична активність), виснаження (емоційне та фізичне), зниження працездатності і виникнення негативних емоцій (стреси, депресія) та фазу деструктивної поведінки [61].

Т. Ронгинська зазначає, що при вигоранні простежується певна тенденція: сильна залежність від роботи, яка веде до повного розпачу і екзистенціальної порожнечі. Тобто на першому етапі вигоряння професійна діяльність є головною цінністю і сенсом усього життя людини. У разі невідповідності між власним внеском та отриманою або очікуваною винагородою з'являються перші симптоми вигоряння: змінюється ставлення до професійної діяльності від позитивного до байдужого і негативного. Далі відбувається знеособлення відносин між учасниками цього процесу, воно пригнічує прояв гуманних форм поведінки між людьми і створює загрозу для розвитку особистості [50].

Т. Грубі у своїх дослідженнях виокремлює чинники професійного вигорання працівників державної податкової служби України:

1) чинники, що діють на рівні організації: а) психолого-організаційні чинники, які визначаються через робочі стресори (перевантаження на роботі, неточність завдань, конфлікти та ін.), робочі ресурси (участь у прийнятті рішень, навчання та кар'єрний розвиток та ін.) та баланс між внеском у роботу та результатом; б) організаційно-професійні чинники, пов'язані зі змістом і специфікою діяльності податківця відповідно до напрямку його діяльності і владних повноважень (посада, напрям діяльності, рівень управління та ін.);

2) чинники, що діють на рівні особистості: а) особистісні характеристики податківців (рівні невротизму, самоменеджменту, саморегуляції та ін.); б) соціально-демографічні чинники (стать, сімейний статус, місце проживання працівників та ін.) [22].

Все розмаїття підходів до визначення чинників вигорання В. Орел поєднав у три великі категорії залежно від характеру причин, що зумовлюють виникнення вигорання: індивідуальні, інтерперсональні й організаційні.

Індивідуальний підхід зосереджує увагу на особистісних чинниках, процесах, симптомах, які тісно корелюють із вигоранням: мотиваційна модель (Е. Пайнс), екзистенціальні моделі (Г. Фрейденбергер, Дж. Еделвич,

Є. Бродський та ін.), когнітивно-біхевіоральні моделі (С. Мейєр, С. Хобфол та ін.), психодинамічна модель (Г. Фішер) [45].

Більшість моделей є спробами застосування відомих концепцій для аналізу вигорання (психоаналітичної, когнітивної, теорії навчання, екзистенційного підходу). Зазвичай ці логіко-теоретичні конструкції не підтверджені емпіричними дослідженнями. Всі моделі акцентують увагу на значенні сильних мотивів для виникнення вигорання – невідповідність між намірами й реальністю призводить до виникнення стресу, а застосування неадекватних стратегій подолання виснажує ресурси індивіда чи організації, а згодом призводить до вигорання.

Інтерперсональний підхід акцентує увагу на тому, що вигорання є наслідком сильного емоційного напруження, яке виникає в процесі міжособистісної взаємодії на роботі; у більшості випадків емоційні порушення виникають у повсякденній взаємодії з вимогами організації або об'єктами – неспокійними реципієнтами (у суб'єкт-суб'єктних професіях) (Ш. Бунк, Д. Гаррісон, К. Маслач та ін.) [45, С. 499].

Організаційний підхід наголошує на принциповому впливі організаційних чинників на виникнення професійного вигорання і, відповідно, розглядає вигорання через негативну організаційну поведінку, що впливає не тільки на індивіда, але й на організацію в цілому (С. Cherniss, J. Winnubst, R.T. Golembiewski й ін.).

Ми у своєму дослідженні спираємося на концепцію психічного вигорання В. Орла, яка дає цілісне уявлення про психічне вигорання, його структуру, особливості впливу на особистість професіонала й параметри його професійної діяльності та життєдіяльності в цілому, джерела виникнення й динаміку розвитку.

Професійне вигорання ми розглядаємо як загальний професійний дезадаптаційний феномен, який є цілісним, динамічним психічним утворенням в єдності мотиваційних, емоційних і оцінних компонентів, що

формується в професійній діяльності й негативно впливає на її результативність.

Професійне вигорання – полісистемне утворення, що включене в ряд взаємодіючих систем різного рівня, серед яких базовою системою, у якій зароджується й розвивається вигорання, є система професійного становлення особистості. Вигорання є професійним феноменом, елементом підсистеми професійних деструкцій, тобто формується і виявляється у професійній діяльності, негативно впливаючи на її протікання й результати. Воно є проявом повного професійного регресу особистості та її підсистемою.

Феномен вигорання є причиною і наслідком психологічного відчуження й незадоволеності самореалізацією.

Професійне вигорання ми розуміємо як системну якість суб'єкта праці, що виявляється в негативних психічних станах, процесах, стосунках і диспозиційних настановах стосовно себе, суб'єктів та об'єктів діяльності, у деформації професійної спрямованості у вигляді відчуження й порушення ресурсів копінг- стратегій.

### 1.3 Вигорання у різних професіях: чотирирівнева класифікація. Проблематика психоемоційного та професійного вигорання у спеціалістів ІТ сфери

Професії можуть відноситись до певних типів, відділів, класів та груп за наступними критеріями: предмет праці; знаряддя праці; мета; умови праці. Зважаючи на різноманітні типології, кожен професію можна визначити як тип, відповідно до критеріїв, за якими вона класифікується. Наприклад, Клімов Є. А. запропонував схематично розділити всі професії, виділивши класи типових розв'язуваних завдань:

1. "Людина - жива природа" - предметом праці є живі організми, рослинний і тваринний світ, біологічні процеси, земля, вода. Даний тип представлений в таких професіях, як: біолог, ветеринар, зоотехнік, скотар, агроном, овочівник, садівник, лісник, геолог, океанолог тощо. Особистісні характеристики: ініціатива й самостійність у вирішенні конкретних трудових завдань, дбайливість, далекоглядність.

2. "Людина - техніка" - предметом праці є схеми, цифри, умовні знаки, формули, слова, шифри, коди, таблиці: програміст, статист, економіст, коректор, друкарка, комірник, обліковець, кресляр, топограф. Особистісні характеристики: точність, визначеність дій, висока виконавча дисципліна.

3. "Людина - людина" - предметом праці є самі люди, групи людей чи колективи: офіціант, лікар, вчитель, психолог, вихователь, екскурсовод тощо. Особистісні характеристики: високий рівень емоційного інтелекту, розвинені комунікативні здібності і навички розуміння оточуючих, стресостійкість. Людям цього типу потрібно навчитися встановлювати і підтримувати контакти з людьми, розуміти їх, розбиратися в їх особливостях.

4. "Людина - знакова система" - предметом праці є схеми, цифри, умовні знаки, формули, слова, шифри, коди, таблиці: програміст, статист, економіст, коректор, друкарка, комірник, обліковець, кресляр, топограф.



Особистісні характеристики: точність, уважність, схильність до монотонної праці, скрупульозність. Щоб успішно працювати за професією, потрібні особливі здатності подумки поринати в світ, здавалося б, сухих позначень, відволікатися від предметних властивостей навколишнього світу й зосереджуватись на відомостях, які несуть у собі ті або інші знаки. При обробці інформації у вигляді умовних знаків виникають завдання контролю, перевірки, обліку, обробки відомостей, а також створення нових знаків, знакових систем. Робота рутинна, вимагає посидючості, високої концентрації уваги.

5. “Людина - художній образ” - предметом праці є художні образи, їх роль, елементи та особливості, засоби їх побудови: ювелір, фотограф, актор, письменник, музикант, художник. Особистісні характеристики: креативність, оригінальність, індивідуальний стиль.

Знаючи місце професій у наведеній класифікації та основні вимоги до представників певного виду професійної діяльності, можна правильно та своєчасно виявляти свої професійні інтереси та схильності.

Проаналізувавши характеристику кожного з типів можна дійти висновку, що соціальний тип особистості за родом своєї діяльності найбільше залучений у тривалий напружений процес спілкування з іншими людьми.

У своїй діяльності фахівці типу “людина- людина”, крім професійних знань, умінь і навичок, значною мірою використовують свою особистість, будучи свого роду «емоційним донором». Професійна діяльність працівника соціальної сфери, незалежно від різновиду виконуваної роботи, супроводжується емоційною насиченістю та когнітивною складністю, тому відноситься до групи професій з підвищеною моральною відповідальністю за здоров'я і життя окремих людей, груп населення і суспільства в цілому. Постійне проникнення в суть соціальних проблем клієнта та інші морально-психологічні фактори провокують особисту незахищеність та викликають наслідки професійного стресу у формі емоційного та професійного вигорання.

Професіонали, які працюють у системі «людина-людина» найбільше схильні до вигорання. До обов'язків таких людей входить постійне спілкування та взаємодія, внаслідок чого вони схильні накопичувати негативні емоції та втому.

Досліджуючи проблему професійного стресу, Г. С. Нікіфоров вказує, що для деяких професій фактор стресу є супроводжуваним, оскільки пов'язується з переживанням психічної напруженості в умовах високої відповідальності за прийняття рішення. Робота в умовах професійного стресу є серйозним випробуванням для здоров'я працівника, перевіркою міри його професійної надійності. А. Б. Леонова стверджує, що професійний стрес виникає внаслідок невідповідності вимог робочого середовища і індивідуальних ресурсів працівника, що створює потенційну загрозу для успішності професійної діяльності та здоров'я працівника.

Під час 72-ї сесії Генеральної Асамблеї охорони здоров'я Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ, з англ. World Health Organization) визнала синдром емоційного вигорання хворобою та внесла його до оновленої Міжнародної класифікації хвороб. 1 січня 2022 року документ вступає в силу.

Синдром емоційного вигорання помістили до розділу «Проблем, пов'язаних із зайнятістю або відсутністю зайнятості» та визначили як фізичне та психічне виснаження внаслідок хронічного стресу, пов'язаного з роботою.

Опитування, проведене серед співробітників компаній Кремнієвої долини, показало, що понад 57% респондентів страждають від вигорання на роботі.

В анонімному опитуванні взяли участь співробітники Microsoft, Amazon, Google, Uber, LinkedIn, Facebook та інших компаній. Усього було опитано понад 11 000 респондентів. На запитання «Чи страждаєте ви від вигорання на роботі?» 57,16% людей відповіли ствердно. Компанією з найбільшою кількістю співробітників, що «вигоріли», стала Credit Karma – 70,73% позитивних відповідей. За нею слідує Twitch (68,75%), Nvidia (65,38%),

Expedia (65,00%) та Oath (63,03%). На останньому місці списку опинилася Netflix – 38,89% позитивних відповідей. Серед інших компаній списку: PayPal – 41,82%, Twitter – 43,90%, Facebook – 48,97% та Uber – 49,52%.

Під час конференції Всесвітньої організації охорони здоров'я в 2013 році було наведено статистичні дані, згідно з якими 30% працюючого населення в Європі схильні до впливу синдрому емоційного вигорання [23, С. 68-73].

З'являються нові професії, пов'язані з використанням цифрових технологій, в трудовій діяльності яких спостерігається підвищений ризик формування синдрому емоційного вигорання. Прикладом є працівники, задіяні у сфері інформаційних технологій, що найшвидше розвивається на ринку праці. Ненормований робочий день, напружена інтелектуальна діяльність, необхідність комунікацій з клієнтами та зарубіжними партнерами, розглядаються як додаткові фактори розвитку психоемоційного вигорання у даній сфері [23, С. 68-73].

Найбільш ризикованими для вигорання спеціалізаціями в ІТ вважаються продажі, менеджмент та маркетинг. А найменш ризикованими - HR, техпідтримка та мобільна технологія.

Згідно з дослідженням, проведеним американським Інститутом громадської думки Геллапа в 2020 році, сьогодні ІТ компанії стикаються з серйозною кризою, пов'язаною з вигоранням своїх співробітників.

У ході дослідження вивчили 7500 співробітників різних компаній, виявилось, що 23% з них постійно відчують вигорання, а 44% — іноді. Таким чином, близько  $\frac{2}{3}$  постійних працівників сучасних ІТ компаній відчують на собі прояви психоемоційного та професійного вигорання.

Основною рушійною силою компаній на сьогоднішній день вважаються міленіали - покоління Y. Для них вже не досить просто високої зарплатні чи хорошого офісу. На першому плані у нового покоління не матеріальні цінності, а високі цілі, інтерес, творчі здобутки. Тому отримувати задоволення від праці стає складніше.

Гонитва за прибутком, не завжди правильно організована робота з колективом та клієнтами, яка забирає більше сил і часу, рано чи пізно починає позначатися на працездатності. І люди починають втрачати мотивацію та “перегорати”. Це супроводжується станом емоційного, психічного, і фізичного виснаження, постійним стресом, тривогою. Проблема дослідження емоційного вигорання є затребуваною і необхідною для подальшого дослідження.

Аналізом специфіки завдань у галузі програмування і питанням професійних та особистісних якостей спеціалістів, задіяних у сфері ІТ, у різний час займалися психологи і педагоги Ю. Бабаєва, Ф. Брукс, Г. Вейнберг, Н. Вірт, В. Волконська, А. Войскунский Р. Гебріел, Е. Дейкстра, С. Макконнелл, М. Смульсон, Б. Шнейдерман, та ін. Дослідники стверджують, що професійні програмісти мають свої риси, якості та визначають психологічні і загальнолюдські риси, здібності й особливості мислення, які повинні бути характерними для програмістів [25].

За свідченням Н. Панасенко, професія спеціаліста ІТ сфери має як свої плюси, так і свої мінуси. До плюсів професії відносять: постійне професійне самовдосконалення; високий попит на ринку; високу заробітну платню; працювати можна, не маючи диплома; це переважно творча професія.

До мінусів відносять наступне: те, що зрозуміло програмісту, не завжди зрозуміло користувачеві, тому програмісту доводиться багато йому пояснювати; трапляється робота в авральному режимі; робота за комп’ютером погано позначається на здоров’ї; тут також знаходиться місце рутині; професія накладає відбиток на характер людини [46].

Дослідники схиляються до думки, що існує набір особливостей мислення, уваги, здібностей, притаманних саме працівникам ІТ-сфери. Так О. Шнайдер, спираючись на думку Б. Шнейдермана, описує психологічний портрет “ідеального” програміста наступним чином [68]:

- наполегливість/пасивність: наполеглива людина володіє необхідною для виконання роботи ініціативою;
- інтровертність/екстровертність: при колективному співробітництві й при взаємодії з користувачем сприятливим є дружній стиль взаємин;
- внутрішня/зовнішня керованість: особистості з вираженою внутрішньою керованістю намагаються підкорити собі обставини;
- висока/низька збудливість: помірний рівень збудливості сприяє підвищенню продуктивності;
- висока/низька мотивація: особистості з високим рівнем мотивації здатні виконувати дуже складні завдання;
- висока/низька терпимість до невизначеності: розробники повинні вміти працювати в умовах, коли чітко встановлене невелике число фактів або компонентів;
- потрібно приймати рішення при обмежених вхідних даних; для прийняття чергового рішення потрібно мати схильність до деякого ризику;
- уміння бути точним: на завершальних етапах розв'язування завдання необхідна особлива увага до подробиць і готовність перевірити й урахувати кожен деталь;
- скромність: гарний програміст не повинен занадто самовпевнено ставитися до якості своїх програм;
- здатність долати стрес: у випадках відставання від планових строків потрібна здатність добре працювати у стресовій ситуації [68, С. 144–148.].

Також за Е. Дейкстрою, спеціалісту ІТ сфери повинні бути притаманні також певні психологічні і загальнолюдські риси:

- вміння працювати в колективі, оскільки практично будь-яка серйозна розробка носить колективний характер, при цьому успіх всієї роботи

залежить від взаєморозуміння, розподілу функцій і взаємостосунків у колективі;

- вміння працювати з користувачем: професійний програміст повинен розуміти потреби користувача, вміти оцінити зручність конкретних форм інтерфейсу, мати змогу і здатність привчити користувача до нових засобів і систем;

- програміст повинен володіти психологічними знаннями, що допомагають йому при спілкуванні з користувачем;

- володіння інтелектуальними засобами, які застосовуються для розуміння програми;

- дотримання правил загальнолюдської етики;

- здатність чітко бачити дійсні труднощі й відкидати все, що не стосуються справи;

- здатність виявляти всі випадки, де можна застосувати теорію, самостійно зважитися на її застосування чи звернутися за порадою до більш досвідченого програміста;

- здатність при невдачі подолати самолюбство і знайти інший підхід до розв'язання задачі [46, С. 223–224].

Також програміст повинен володіти терпінням і витримкою, оскільки це абсолютно незамінні якості в його роботі. Ще йому потрібно вміти швидко адаптуватися й постійно вивчати щось нове, вміти об'єктивно оцінювати можливості технологій та їх використання в кожному конкретному випадку, бо інакше, через кілька років, його цінність як фахівця може помітно знизитися.

Проте існує і інша думка. Наприклад, дослідники М. Некрестьянова та С. Мяснікова звертають увагу на те, що спочатку ті, хто здобувають освіту в сфері ІТ, орієнтовані не на взаємодію з людьми, а на роботу зі знаковими системами. Це не лише не вимагає високого рівня розвитку компетентності в емоційній сфері, а і прицільно акцентує увагу на розвитку когнітивних

здібностей. При цьому варто зазначити, що в сфері ІТ поширена саме командна робота, ефективність якої багато в чому залежить від ефективності взаємодії її членів, а значить і від їх рівня розвитку емоційної обізнаності – емоційного інтелекту і особливо від рівня розвитку емоційного інтелекту менеджера. Звідси можна робити припущення, що особи, які добре орієнтуються в знакових системах мають багато шансів досягти успіху, тоді як особи, орієнтовані на емоційну та соціальну сфери, таких шансів мають менше. Більше того, навчання і діяльність в ІТ-сфері повинні негативно впливати на розвиток цих компонентів особистості. К. Кузьміна зазначає, що для успішних програмістів 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.

Наведеному припущенню суперечать дослідження І. Рогожкіної, яка стверджує, що навчання програмуванню сприяє соціальному та емоційному розвитку дітей, активує їх до групової діяльності, колективного планування та творчості. Автор зазначає певну схильність до конфліктів у таких дітей, щоправда зазначає, що конфлікти мають швидше когнітивне, а не соціальне підґрунтя. Ще одна паралель особливостей емоційної сфери та професійної діяльності програмістів прослідковується в дослідженнях емоційного вигорання.

О. Шнайдер, у результаті дослідження емоційного вигорання у програмістів 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 [68].

В даному руслі перспективно виглядає досить новий конструкт в системі психологічних досліджень – «емоційний інтелект». Д. Люсін пропонує розглядати емоційний інтелект, як явище, що має подвійну природу: з одного боку когнітивну (здатність розпізнати емоцію, ідентифікувати її і дати їй вербальну оцінку, здатність розуміти та усвідомлювати процес формування і розвитку емоції, причинно-наслідкові зв'язки), а з другого – особистісну (спрямованість особистості на емоційну сферу, увага до внутрішнього світу як свого, так і інших людей, здатність переживати емоцію і при цьому контролювати її зовнішнє вираження). Для програмістів з їх акцентом уваги на інтелектуальні здібності емоційний інтелект може виступати ланкою, що об'єднує когніцію та емоцію, і є ресурсом для вирішення суперечностей між професійними задачами та умовами діяльності. Емоційний інтелект здатний вирішувати ряд задач в когнітивній, емоційній та комунікативній сферах [38, С. 68–69.].

Кожна із задач, яку здатен вирішувати емоційний інтелект, зокрема в когнітивній та поведінковій сфері, перегукується із результатами досліджень щодо вимог до особистості програміста чи менеджера в сфері ІТ.

Професійні програмісти, на переконання О. Волконської, мають чітко сформований образ майбутнього, вони більш самодостатні та реалістичні, ніж фахівці нижчої кваліфікації. Вільні самоописи програмістів виявилися біднішими, ніж у непрофесіоналів [46, С. 68–69.].

Розвиток синдрому вигорання є індивідуальним та визначається відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері представників ІТ, а також умовами, в яких протікає професійна діяльність людини. Клінічна картина вигорання включає ряд неспецифічних психопатологічних, соматичних симптомів і ознак соціальної дисфункції. Найбільш типовими проявами є



хронічна втома, когнітивна дисфункція (порушення пам'яті й уваги), порушення сну й особистісні зміни.

До чинників, які можуть сприяти виникненню професійного вигорання у спеціалістів ІТ-компаній, відносять суворий контроль над роботою програміста, часті перевірки стану проекту; надмірно стислі терміни виконання проектів і завдань; жорсткий розподіл обов'язків зверху між програмістами в команді; відсутність творчої діяльності в роботі програміста, постійне виконання програмістом рутинних операцій; відсутність можливості ведення нормального діалогу всередині команди, з лідером команди розробників.

Таким чином, на основі теоретичного аналізу проблеми дослідження професійного вигорання у програмістів, його структури, симптомів та причин виникнення зроблено наступні висновки:

Професійне вигорання - це синдром, який розвивається на фоні хронічного стресу і призводить до загального виснаження організму людини.

Структура синдрому професійного вигорання, за В. Бойком, являє собою послідовність трьох фаз:

1. Напруга, що включає симптоми: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, почуття «загнаності у клітку», тривогу і депресію.

2. Резистенція, що включає симптоми: неадекватне вибіркоче емоційне реагування, емоційно-моральну дезорієнтацію, розширення сфери економії емоцій, редукцію професійних обов'язків.

3. Виснаження, що включає симптоми: емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість (деперсоналізація), психосоматичні та психовегетативні порушення.

Виникнення професійного вигорання відбувається під впливом цілком певних факторів. Вони поділяються на два види: зовнішні та внутрішні:

1. Зовнішні фактори, пов'язані з особливостями професійної діяльності: хронічно напружена психоемоційна діяльність, обумовлена інтенсивним спілкуванням, точніше із цілеспрямованим сприйняттям партнерів і дією на них; дестабілізуюча організація (обстановка) діяльності; підвищена відповідальність за виконувані функції і операції, підвищена вимогливість керівництва; неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності, яка визначається двома основними обставинами: конфліктністю "по вертикалі", тобто між начальником і підлеглими, і конфліктністю "по горизонталі" - між колегами.

2. До внутрішніх факторів вигорання, пов'язаних з індивідуальними особливостями людини, відносяться: схильність до емоційної ригідності; інтенсивність сприйняття та переживання обставин діяльності; слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності (низький рівень емпатії); моральні дефекти і дезорієнтація особистості.

На формування і розвиток професійного вигорання у програмістів значно впливає професійна діяльність, вимушені контакти з користувачами, до яких мають підлаштовуватися працівники сфери ІТ.

Слід зазначити, що особливості діяльності цих спеціалістів пов'язані із значним психологічним навантаженням. Так, працівникам ІТ доводиться весь час перебувати у стані психологічного когнітивного напруження, інтелектуальної концентрації, у них найчастіше понаднормова робота, сидячий режим роботи, гіподинамія. Також досить частими виробничими ситуаціями є непорозуміння з клієнтами і керівництвом, які не розуміють особливостей виконання поставлених завдань у сфері програмування.

Важливим у подоланні симптомів професійного вигорання серед програмістів є здатність особи до саморегуляції та керування власними емоціями. Тому варто приділити даному питанню більшу увагу, застосовуючи профілактично-корекційні заходи психологічної допомоги, що забезпечать

сприятливі умови праці та успішну й продуктивну діяльність працівникам сфери ІТ.

## РОЗДІЛ 2. ПРОЦЕДУРА ТА МЕТОДИ ДОСЛІДЖЕННЯ

### 2.1 Загальна характеристика вибірки та процедури дослідження

Вибірка складається з 60 осіб віком від 20 до 45 років. Учасники дослідження були обрані серед співробітників відомої масштабної ІТ-компанії міста Харкова.

Процедура дослідження: метою роботи було вивчення особливостей вигорання у працівників типу «людина-людина» та «людина-знакова система» в ІТ сфері.

Для її досягнення було використано наступні методики-опитувальники: методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, методика «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова, методика «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач і С. Джексон та «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсона, Д. М. Іванцевича, Дж. Донеллі.

Опитування проводилось серед працівників - розробників, що належать до групи спеціалістів «людина-знакова система» та серед відділу рекрутерів, які є представниками типу «людина-людина».

Запропоновані опитувальники було надано в електронних варіантах, проходження тестування було добровільним, учасники дослідження були проінформовані, на що направлені тести. Інструкція та запитання до кожної методики було розміщено у відповідних бланках.

Формат опитування дозволяв пройти тестування у зручний час для кожного з респондентів, які, за бажанням, отримали докладну інтерпретацію власних результатів.

## 2.2 Характеристика методів дослідження

Для вивчення особливостей психоемоційного та професійного вигорання у спеціалістів типу «людина – людина» та «людина – знакова система», задіяних в ІТ сфері, у роботі було використано психодіагностичний метод. Учасники дослідження пройшли тестування та опитування з ряду психологічних методик: методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, методика «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова, методика «Діагностика професійного вигорання» К. Масляч і С. Джексон та «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсона, Д. М. Іванцевича, Дж. Донеллі.

Тестування (англ. test – випробування, перевірка) – експериментальний метод психодіагностики, що застосовується в емпіричних соціологічних дослідженнях, а також метод вимірювання та оцінки різних психологічних якостей та станів індивіда.

Тести дозволяють дати оцінку особливостей індивіда відповідно до поставленої мети дослідження; забезпечують можливість отримання кількісної оцінки, на основі квантифікації якісних параметрів особистості, та зручність математичної обробки; є оперативним способом оцінки великої кількості невідомих осіб; сприяють об'єктивності оцінок, які залежать від суб'єктивних установок особи, яка проводить дослідження; забезпечують сумісність інформації, отриманої різними дослідниками на різних респондентах.

Одним з варіантів тесту може бути опитувальник, але за умови, що він відповідає вимогам до тестів. Опитувальник - це збірка питань, які обираються і розташовуються відносно один до одного та відповідно до необхідного змісту.

Методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка дозволяє діагностувати провідні симптоми «емоційного вигорання» та визначити, до якої фази розвитку стресу вони відносяться: «напруги»,

«резистенції», «виснаження». Оперуючи смисловим змістом та кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигорання», можна дати досить об'ємну характеристику проявів вигорання у особистості, оцінити адекватність емоційного реагування у конфліктній ситуації, намітити індивідуальні заходи, що забезпечує перевагу методики для даного дослідження.

Методика складається з 84 тверджень, що дозволяють діагностувати три симптоми «емоційного вигорання»: напругу, резистенцію та виснаження. Кожна фаза стресу діагностується на основі чотирьох, характерних для неї симптомів.

Відповідно до «ключа» здійснюються наступні підрахунки:

- визначається сума балів, окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання». За кожен збіг відповідей із ключем, відповідь оцінюється тією кількістю балів, яка вказана поряд із номером питання. Кожна шкала включає сім питань та максимальна кількість балів дорівнює 30;

- підраховується сума показників симптомів кожної з трьох фаз формування симптомів «вигорання». Для цього складаються результати за чотирма шкалами кожної фази окремо;

- виявляється підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання», що являє собою суму показників всіх 12 симптомів.

I фаза – напруга. Служить провісником та «пусковим механізмом» у формуванні «емоційного вигорання». Напруга включає такі прояви, як:

1. Симптом переживання психотравмуючих обставин. Проявляється в усвідомленні важко діючих або непереборних психотравмуючих факторів професійної діяльності:

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

2. Симптом незадоволеності собою:

2 (-3), 14 (+2), 26 (+2), 38 (-10), 50 (-5), 60 (+5), 74 (+3).

3. Симптом "загнаності в клітку". Це стан інтелектуального затору, відчуття глухого кута:

3 (+10), 15 (+5), 27 (+2), 39 (+2), 51 (+5), 63 (+1), 75 (-5).

4. Симптом тривоги та депресії. Він є крайньою точкою у формуванні напруженості у разі виникнення та розвитку «емоційного вигорання»:

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

II фаза – резистенція (опір). Перебуваючи у цій фазі людина починає усвідомлено або несвідомо прагнути відновлення психологічного комфорту, намагатися знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у її розпорядженні ресурсів. Спроби убезпечити себе від неприємних вражень супроводжуються наступними проявами:

1. Симптом неадекватного виборчого емоційного реагування, що проявляється в обмеженні діапазону та інтенсивності включення емоцій у професійне спілкування:

5 (+5), 17 (-3), 29 (+10), 41 (+2), 53 (+2), 65 (+3), 77 (+5)

2. Симптом емоційно-моральної дезорієнтації. Емоції не пробуджують чи слабо стимулюють моральні почуття:

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

3. Симптом розширення сфери економії емоцій. Стан, коли працівник на роботі до того втомлюється від контактів, розмов, відповідей на питання, що не хоче спілкуватися навіть із близькими людьми:

7 (+2), 19 (+10), 31 (-2), 43 (+5), 55 (+3), 67 (+3), 79 (-5).

4. Симптом редукції професійних обов'язків. Термін "редукція" означає скорочення, спрощення. У професійній діяльності, що передбачає широке спілкування з людьми, редукції проявляються спробами полегшити чи скоротити обов'язки, які потребують емоційних витрат:

8 (+5), 20 (+5), 32 (+2), 44 (-2), 56 (+3), 68 (+3), 80 (+10).

III фаза – виснаження. Характеризується більш - менш вираженим падінням загального енергетичного тонуся і ослабленням нервової системи. Ця фаза представлена такими симптомами як:

1. Симптом емоційного дефіциту. До професіонала приходять відчуття, що він не може брати участь в емоційному житті компанії, співпереживати, відгукуватися на ситуації, які повинні його чіпати:

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

2. Симптом емоційної відстороненості. Особистість майже повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності. Ніщо не викликає емоційного відгуку - ні позитивні обставини, ні негативні:

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

3. Симптом особистісної відстороненості або деперсоналізації. Зазначається повна чи часткова втрата інтересу до людини – суб'єкта професійного впливу: вона сприймається як неживий предмет, як об'єкт для маніпуляцій:

11 (+5), 23 (+3), 35 (+3), 47 (+5), 59 (+5), 72 (+2), 83 (+10).

4. Симптом психосоматичних та психовегетативних порушень. Це перехід реакцій організму людини з рівня емоцій до рівня психосоматики:

12 (+3), 24 (+2), 36 (+5), 48 (+3), 60 (+2), 72 (+10), 84 (+5).

Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного вигорання». Насамперед, треба звернути увагу на окремі симптоми. Показник виразності кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів: 9 балів і менше - симптом, що не склався; 10-15 балів - симптом, що формується; 16 і більше - симптом, що склався.

Симптоми з показниками 20 і більше балів відносяться до домінуючих у відповідній фазі або в синдромі «емоційного вигорання» в цілому.

Подальший крок інтерпретації результатів опитування – осмислення показників фаз розвитку симптомів вигорання – «напруга», «резистенція» і «виснаження». У кожній із них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів.



Однак, зіставлення отриманих балів по фазах не є правомірним, оскільки не свідчить про їх відносну роль або внесок у синдром. Справа в тому, що вимірювані в них явища суттєво різні – реакція на зовнішні та внутрішні чинники, прийоми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками правомірним є судити лише про те, наскільки кожна фаза сформувалася в більшій чи меншій мірі: 36 і менше балів – фаза не сформувалася; 37-60 балів - фаза у стадії формування; 61 і більше балів - фаза, що сформувалася.

Оперуючи смисловим змістом та кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигорання», можна дати досить об'ємну характеристику проявів емоційного вигорання у особистості та, що не менш важливо, намітити індивідуальні заходи щодо профілактики та психокорекції емоційних станів.

Методика визначення психічного вигорання за О. О. Рукавішніковим.

Методика визначення психічного вигорання націлена на інтегральну діагностику стану психічного вигорання вчителів та викладачів, але може бути використана і представниками інших професій, пов'язаних роботою з людьми. "Вигорання" розглядається автором методики як сукупність симптомів трьох субшкал: психо-емоційного виснаження, особистісного віддалення, зниження професійної мотивації.

Ця методика включає три шкали: психоемоційне виснаження (П), особистісне віддалення (ЛВ) та професійна мотивація (ПМ). Для визначення психічного вигорання у межах зазначених шкал користуються спеціальним ключем:

- П - 1,5,7, 14, 16, 17, 20, 25, 29, 31, 32, 34, 36, 39, 42, 45, 47, 49, 52, 54, 57, 60, 63, 67, 69 (25 тверджень);
- ЛО – 3,4, 9, 10, 11, 13, 18, 21, 30, 33, 35, 38, 40, 43, 46, 48, 51, 56, 59, 61, 66, 70, 71, 72 (24 твердження);

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

Кількісна оцінка психічного вигорання за кожною шкалою здійснюється шляхом переведення відповідей до трибальної системи («часто» – 3 бали, «зазвичай» – 2 бали, «рідко» - 1 бал, «ніколи» – 0 балів) та, відповідно до цього, сумарного підрахунку балів. Обробка проводиться за сирого балу. Потім за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного вигорання за кожною шкалою.

Норми для Індексу Психічного Вигорання (ІПВ): вкрай низькі - 31 і нижче; низькі значення - 32-51; середні значення - 52-92, високі значення 93-112, високі - 113 і вище.

Норми для компонента Психоемоційне Виснаження (ПВ): вкрай низькі - 9 і нижче; низькі значення - 10-20; середні значення - 21-39; високі значення - 40-49; вкрай високі - 50 і вище.

Норми для компонента Особистісне Віддалення (ОВ): вкрай низькі - 9 і нижче; низькі значення - 10 - 16; середні значення - 17-31; високі значення - 32-40; вкрай високі - 41 і вище.

Норми для компонента Професійна Мотивація (ПМ): вкрай низькі - 7 і нижче; низькі значення - 8-12; середні значення - 13-24; високі значення - 25-31; вкрай високі - 32 і вище.

Змістовні характеристики шкал.

Психоемоційне виснаження – процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів фахівця. Виснаження виявляє себе в хронічному емоційному, фізичному втомленні, байдужості та холодності стосовно оточуючих, з ознаками депресії та роздратованості.

Особистісне віддалення - специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, який працює з людьми. Особистісне віддалення проявляється в зменшенні кількості контактів з оточуючими, підвищенні дратівливості та

нетерпимості в ситуаціях спілкування, негативізм по відношенню до інших людей.

Професійна мотивація – рівень робочої мотивації та ентузіазму стосовно роботи альтруїстичного змісту. Стан мотиваційної сфери оцінюється такими показниками, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм та зацікавленість щодо ставлення до роботи, самооцінка професійної компетентності та ступеня успішності у роботі з людьми.

Методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон,  
(в адаптації Н. Є. Водоп'янової).

Тест професійного вигорання призначений для виявлення виразності проявів вигорання у фахівців різних професій, передусім, комунікативних.

Сучасні психологічні дослідження, що стосуються працівників соціальних професій, показують їх схильність до професійних деформацій.

Одним із найчастіших негативних проявів у представників названих професій є феномен «емоційного вигорання» або, в іншій редакції, синдром емоційного вигорання. Даний синдром виникає в ситуаціях інтенсивного професійного спілкування під впливом безлічі зовнішніх і внутрішніх факторів і проявляється як «приглушення» емоцій, зникнення гостроти почуттів та переживань, збільшення числа конфліктів з партнерами зі спілкування, байдужість та відгородженість від переживань іншої людини, втрата відчуття цінності життя, втрата віри у власні сили та ін. [3].

Методика містить три шкали:

1) «Емоційне виснаження» - відбиває тяжкість емоційного стану у зв'язку з професійною діяльністю. Високий показник за цією шкалою пов'язаний з пригніченістю, апатією, високою втомою, емоційною спустошеністю. За цією методикою випробуваний може набрати від 0 до 45 балів (0-7 низький рівень; 8-17 середній рівень, 18 і вище - високий рівень).

2) «Деперсоналізація» - показник за цією шкалою відображає рівень відносин із колегами по роботі, а також загальне відчуття себе як особистості

у зв'язку із професійною діяльністю. Високий показник за цією шкалою означає виразність черствого, формального стосунку з адміністрацією, колегами та клієнтами, відчуття несправедливого ставлення з їх боку. За цією методикою випробуваний може набрати від 0 до 25 балів (0-4 низький рівень, 5-10 середній рівень, 11 і вище - високий рівень).

3) «Редукція особистих досягнень» - ця шкала діагностує низький рівень загального оптимізму, віру у свої сили та віру у здатність вирішувати проблеми. За цією методикою випробуваний може набрати від 0 до 40 балів. Ця шкала має зворотний характер, це означає, що більше значення балів означає менший рівень редукції особистих досягнень: 0-22 - високий рівень редукції особистих досягнень; 23-30 - середній рівень; 31 та вище - низький рівень редукції особистих досягнень.

Показники опитувальника розподіляються за трьома шкалами наступною кількістю тверджень: "емоційне виснаження" - (9 тверджень), "деперсоналізація" - (5 тверджень), "редукція особистих досягнень" - (8 тверджень).

«Емоційне виснаження» - відповіді за пунктами 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

«Деперсоналізація» – відповіді за пунктами 5, 10, 11, 15, 22.

«Редукція особистих досягнень» - відповіді за пунктами 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Відповіді випробуваного оцінюються наступним чином: 0 балів – «ніколи», 1 бал – «дуже рідко», 2 бали – «рідко», 3 бали – «іноді», 4 бали – «часто», 5 балів – «дуже часто», 6 балів. – «кожен день».

Чим більша сума балів за першою та другою шкалами окремо, тим більше у обстежуваного виражені різні сторони проявів симптомів вигорання.

Чим менша сума балів за третьою шкалою, тим менше професійне вигорання.

### Методика оцінки власного потенціалу вигорання Дж. Гібсона.

Методику оцінки власного потенціалу вигорання можна використовувати для виміру компонентів та складових синдрому вигорання. Дана методика містить 18 запитань, які розподіляються між трьома компонентами синдрому вигорання: деперсоналізація, особиста задоволеність, емоційне виснаження. Досліджуваним пропонується обрати на кожне питання одну з 6 відповідей. За кожним компонентом вигорання підраховується середній бал, а потім за ключем визначаються рівня вигорання (низький, середній, високий).

Розподіл рівнів вигорання зображено в таблиці 2.1

Таблиця 2.1

Розподіл рівнів вигорання

Компоненти вигорання	Рівні в балах		
	Низький	Середній	Високий
Деперсоналізація	1 – 2,99	3 – 4,99	5 і вище
Особиста задоволеність	5 і вище	3 – 4,99	1 – 2,99
Емоційне виснаження	1 – 2,99	3 – 4,99	5 і вище

Математична обробка результатів проводилася за допомогою методів математичної статистики (програмний пакет SPSS Statistics):  $\tau$ -критерій Спірмена [62] та  $t$ -критерій Стьюдента для незалежних вибірок [62].

Коефіцієнт рангової кореляції Спірмена дозволяє статистично встановити наявність зв'язку між явищами. Його розрахунок передбачає встановлення для кожної ознаки порядкового номера рангу. Ранг може бути зростаючим або спадаючим.  $\tau$ -критерій Спірмена використовується для виявлення і оцінки тісноти зв'язку між двома рядами зіставлених кількісних показників. У тому випадку, якщо ранги показників, упорядкованих за

ступенем зростання або зменшення в більшості випадків збігаються, робиться висновок про наявність прямого кореляційного зв'язку.

t-критерій Стюдента — один з методів статистичної перевірки гіпотез (статистичних критеріїв), заснованих на порівнянні з розподілом Стюдента. Найчастіші випадки застосування t-критерію пов'язані з перевіркою рівності середніх значень у двох вибірках.

Для застосування даного критерію необхідно аби початкові дані мали нормальний розподіл. У разі застосування двохвибіркового критерію для незалежних вибірок також необхідне дотримання умови рівності дисперсій. Існують, проте, альтернативи критерію Стюдента для ситуації з нерівними дисперсіями.

Розрахунки проводились за допомогою програмного забезпечення IBM SPSS Statistics, версія 22.0.

Таким чином, емпіричне дослідження складалося з наступних кроків: була сформована вибірка із 60 осіб, 30 з яких належать до спеціалістів типу «людина-людина» та 30 є представниками типу «людина-знакова система»; для вивчення особливостей психоемоційного та професійного вигорання у спеціалістів різних типів було обрано психодіагностичні методики; підібрано та використано математично-статистичні методи обробки отриманих результатів: r-критерій Спірмена та t-критерій Стюдента для незалежних вибірок.

## РОЗДІЛ 3. ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ ІТ СФЕРИ

### 3.1. Прояви психоемоційного та професійного вигорання у працівників типу «людина-людина», задіяних в ІТ сфері

З метою вивчення проявів психоемоційного і професійного вигорання у працівників типу «людина-людина» було використано наступні методики: «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова, «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач і С. Джексон, «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсона, Д. М. Іванцевича, Дж. Донеллі.

На рисунку 3.1 надано результати вивчення проявів синдрому вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка.

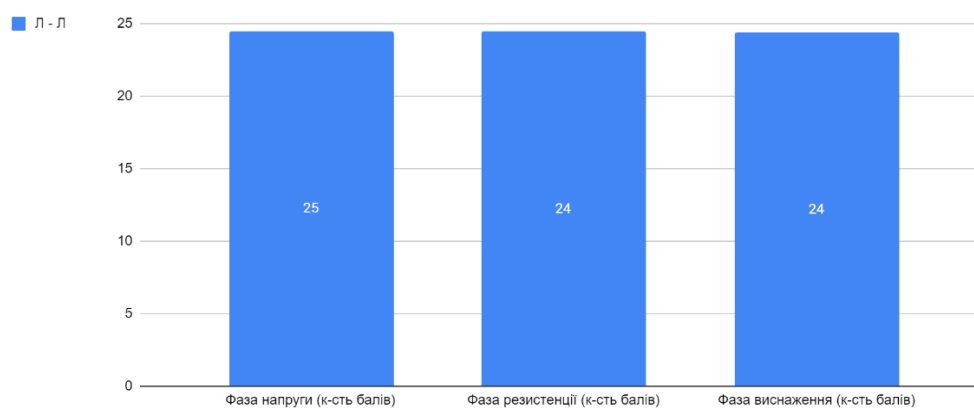


Рис. 3.1. Прояви емоційного вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка

Середній показник за шкалою «Фаза напруги» - 25 балів, за шкалою «Фаза резистенції» - 24 бали, «Фаза виснаження» - 24 бали, що свідчить про високу інтенсивність проявів емоційного вигорання у спеціалістів типу «людина-людина».

На рисунку 3.2 надано результати вивчення проявів вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» за методикою «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова.

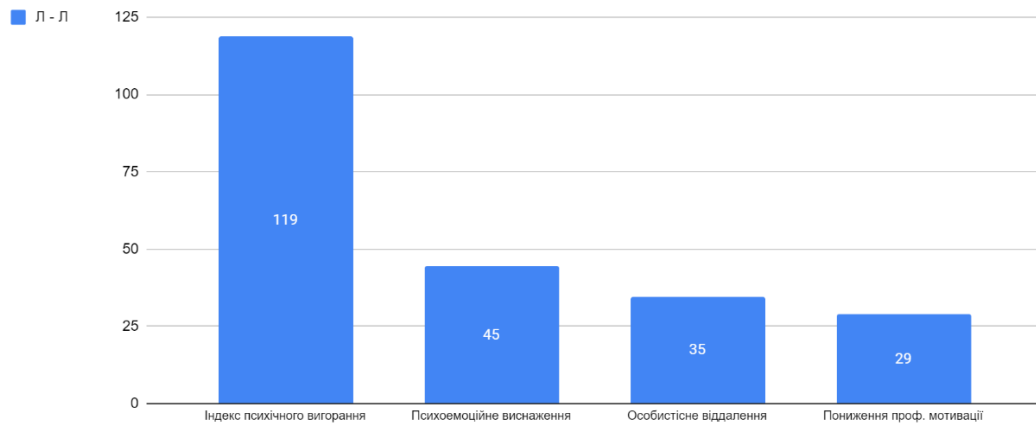


Рис. 3.2. Показники проявів психічного вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» за методикою «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова

Відповідно до результатів, середній показник за шкалою «Індекс психічного вигорання» - 119 балів, за шкалою «Психоемоційне виснаження» - 45 балів, «Особистісне віддалення» - 35 балів, «Пониження професійної мотивації» - 29 балів, що свідчить про високий ступінь вигорання працівників типу «людина – людина».

На рисунку 3.3 представлено результати вивчення проявів вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» за методикою «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон.



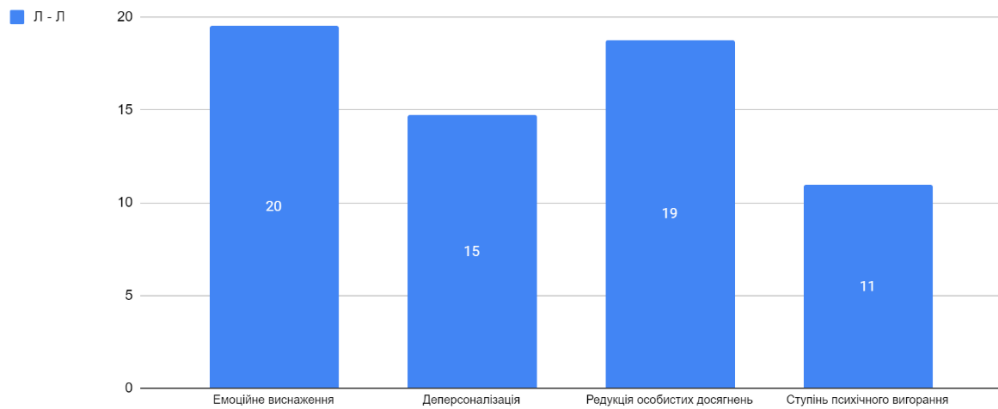


Рис. 3.3. Показники проявів професійного вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» за методикою «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон

Відповідно до результатів, середній показник за шкалою «Емоційне виснаження» становить 20 балів, за шкалою «Деперсоналізація» - 15 балів, «Редукція особистих досягнень» - 19, «Ступінь психічного вигорання» - 11 балів, що свідчить про високий рівень вираженості проявів професійного вигорання.

На рисунку 3.4 надано результати вивчення проявів вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсона, Д. М. Іванцевича, Дж. Донеллі.

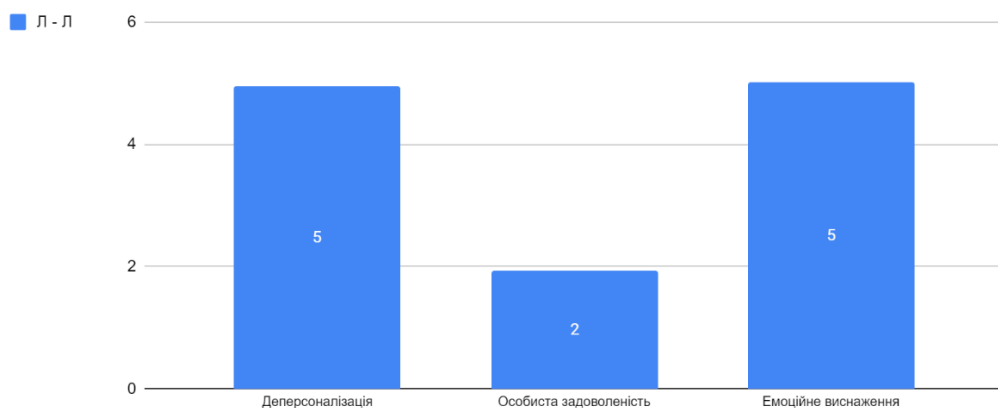


Рис 3.4. Показники оцінки власного потенціалу вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсона, Д. М. Іванцевича, Дж. Донеллі

Отримані результати свідчать про високу оцінку власного потенціалу вигорання спеціалістами типу «людина – людина» ІТ сфери: середній показник за шкалою «Деперсоналізація» 5 балів, за шкалою «Особиста задоволеність» - 2 бали, «Емоційне виснаження» - 5 балів.

Отже, спираючись на результати вивчення проявів психоемоційного та професійного вигорання у спеціалістів типу «людина – людина» ІТ сфери, можна стверджувати, що за шкалами: «Фаза напруги», «Фаза резистенції», «Фаза виснаження», «Індекс психічного вигорання», «Психоемоційне виснаження», «Особистісне віддалення», «Пониження професійної мотивації», «Емоційне виснаження», «Деперсоналізація», «Редукція особистих досягнень», «Ступінь психічного вигорання», «Деперсоналізація», «Особиста задоволеність», «Емоційне виснаження», показники інтенсивності проявів вигорання перевищують середні значення та свідчать про високий його рівень в даній групі досліджуваних.

### 3.2. Прояви психоемоційного та професійного вигорання у працівників типу «людина-знакова система» ІТ сфери

З метою визначення інтенсивності проявів психоемоційного і професійного вигорання у працівників типу «людина-знакова система» за Є. О. Клімовим, було використано наступні методики: «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова, «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач і С. Джексон, «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсона, Д. М. Іванцевича, Дж. Донеллі. Отримані результати розглянуто нижче.

На рисунку 3.5 представлено результати вивчення проявів вигорання у спеціалістів типу «людина-знакова система» за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка.

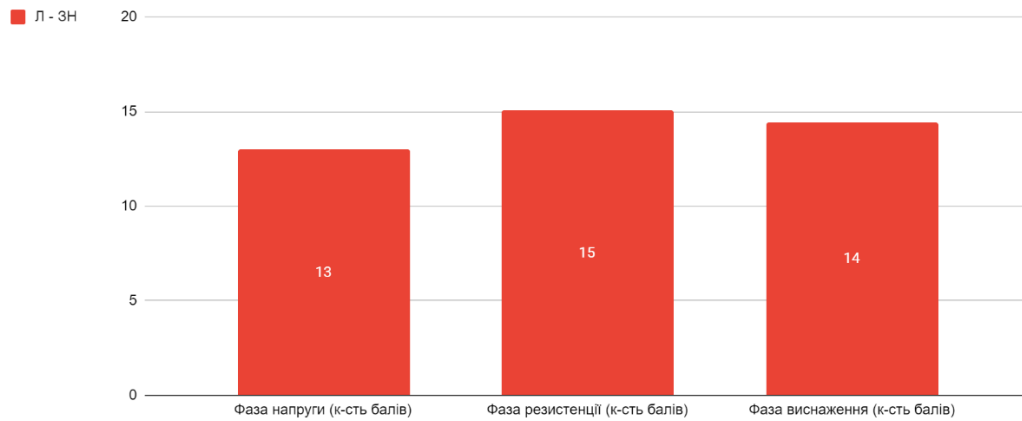


Рис. 3.5. Показники проявів емоційного вигорання у спеціалістів типу «людина-знакова система» за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка

Відповідно до отриманих результатів, середній показник за шкалою «Фаза напруги» - 13 балів, за шкалою «Фаза резистенції» - 15 балів, «Фаза виснаження» - 14, що свідчить про інтенсивність проявів емоційного вигорання на рівні нижче середнього та низькому.

На рисунку 3.6 надано результати вивчення проявів психоемоційного вигорання у спеціалістів типу «людина-знакова система» за методикою «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова.

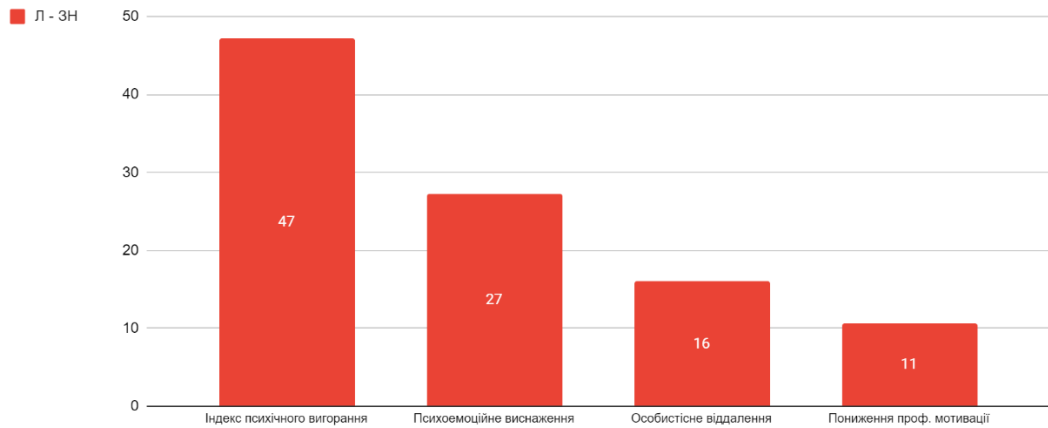


Рис. 3.6. Показники інтенсивності психоемоційного вигорання у спеціалістів типу «людина-знакова система» за методикою «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова

Згідно отриманих результатів, середній показник за шкалою «Індекс психічного вигорання» становить 47 балів, за шкалами «Психоемоційне виснаження», «Особистісне віддалення», «Пониження професійної мотивації» - 27, 16 та 11 балів, відповідно, що свідчить про низький рівень інтенсивності проявів психоемоційного вигорання у спеціалістів типу «людина-знакова система» ІТ сфери.

На рисунку 3.7 надано результати вивчення проявів професійного вигорання у спеціалістів типу «людина-знакова система» за методикою «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач і С. Джексон.

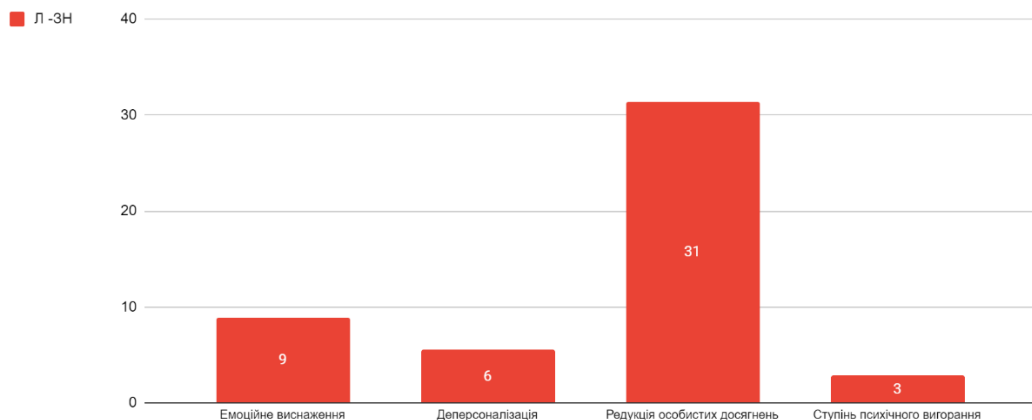


Рис. 3.7. Показники інтенсивності проявів професійного вигорання у спеціалістів типу «людина-знакова система» за методикою «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач і С. Джексон

Відповідно до отриманих даних, середній показник за шкалами «Емоційне виснаження» - 9 балів, «Деперсоналізація» - 6 балів, «Редукція особистих досягнень» - 31, та за шкалою «Ступінь психічного вигорання» -3 бали, що свідчить про досить низький рівень інтенсивності проявів професійного вигорання у спеціалістів типу «людина-знакова система».

На рисунку 3.8 представлено результати вивчення інтенсивності проявів вигорання у спеціалістів типу «людина-знакова система» ІТ сфери за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсона, Д. М. Іванцевича, Дж. Донеллі.

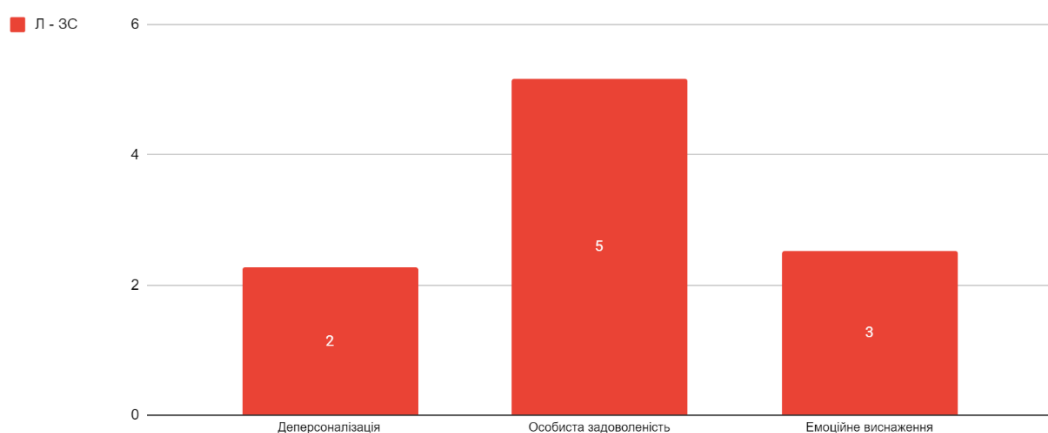


Рис. 3.8. Показники оцінки власного потенціалу вигорання у спеціалістів типу «людина-знакова система» за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсона, Д. М. Іванцевича, Дж. Донеллі

Відповідно до отриманих результатів, середні показники за шкалами «Деперсоналізація», «Особиста задоволеність», «Емоційне виснаження»

становлять 2, 5 та 3 бали відповідно, що свідчить про середню та низьку оцінку власного потенціалу вигорання.

Таким чином, спираючись на результати вивчення проявів психоемоційного та професійного вигорання у спеціалістів типу «людина – знакова система» ІТ сфери, можна стверджувати, що за шкалами: «Фаза напруги», «Фаза резистенції», «Фаза виснаження», «Індекс психічного вигорання», «Психоемоційне виснаження», «Особистісне віддалення», «Пониження професійної мотивації», «Емоційне виснаження», «Деперсоналізація», «Редукція особистих досягнень», «Ступінь психічного вигорання», «Деперсоналізація», «Особиста задоволеність», «Емоційне виснаження», показники інтенсивності проявів вигорання мають значення нижче середніх, що свідчить про низький рівень психоемоційного та професійного вигорання в даній групі досліджуваних.

### 3.3. Порівняльний аналіз особливостей вигорання спеціалістів типів «людина - людина» та «людина-знакова система»

З метою порівняння інтенсивності та проявів та особливостей психоемоційного і професійного вигорання у працівників типу «людина-людина» та «людина-знакова система» за Є. О. Клімовим, було використано методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова, «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач і С. Джексон, «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсона, Д. М. Іванцевича, Дж. Донеллі.

На рисунку 3.9 надано результати вивчення показників емоційного вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» та «людина-знакова система», зайнятих в ІТ сфері, за методикою В. В. Бойка.

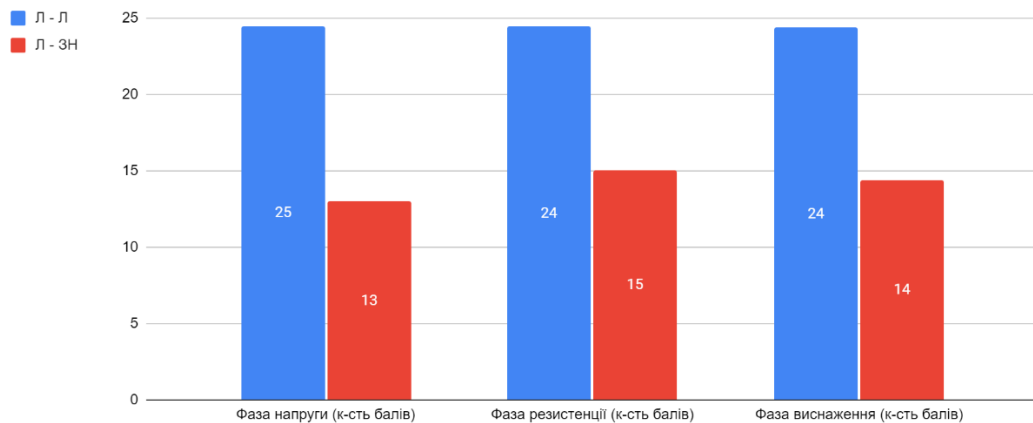


Рис. 3.9. Показники емоційного вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» та «людина-знакова система», зайнятих в ІТ сфері

Встановлено, що за шкалою «Фаза напруги» середній бал у спеціалістів сфери «людина-людина» - 25, у спеціалістів «людина - знакова система» - 13. За шкалою «Фаза резистенції» показники у першій та другій групі відповідно склали 24 та 15 балів, за шкалою «Фаза виснаження» - 24 та 14 балів. Отримані середні показники свідчать про те, що спеціалісти типу «людина – людина» характеризуються високим рівнем вигорання, на відміну від спеціалістів типу «людина – знакова система», в котрих показники вигорання можуть бути віднесені до рівня нижче середнього та низького.

Математико-статистичний аналіз виявив вірогідні відмінності між досліджуваними групами за всіма складовими емоційного вигорання, а саме:

- за шкалою «Фаза напруги» показник у першій групі склав  $25,13 \pm 2,46$ , у другій групі –  $13,77 \pm 3,01$  при  $t=2,92$ ,  $p \leq 0,01$ .

Отже, у першій групі ознаки напруги проявляють себе більш істотно. Даним досліджуваним більш притаманною є тривожна напруженість, перебільшене переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, певна депресивність;

- за шкалою «Фаза резистенції» показник у першій групі склав  $24,11 \pm 1,83$ , у другій групі –  $15,53 \pm 2,11$  при  $t=3,07$ ,  $p \leq 0,001$ .

Таким чином, фаза резистенції у досліджуваних першої групи значно вище у порівнянні з досліджуваними другої групи, що проявляється в униканні емоційних чинників за допомогою обмеження емоційного реагування шляхом вибіркового емоційних реакцій та розширення засобів економії емоцій;

- за шкалою «Фаза виснаження» показник у першій групі склав  $23,98 \pm 3,17$ , у другій групі –  $14,68 \pm 2,37$  при  $t=2,35$ ,  $p \leq 0,01$ .

Отже, у першій групі ознаки емоційного виснаження проявляють себе більш істотно, що відбивається у зниженні енергетичного тону, певній емоційній дефіцитарності, емоційній та особистісній відстороненості, котрі можуть супроводжуватися психосоматичними та вегетативними симптомами.

На рисунку 3.10 надано результати вивчення психічного вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» та «людина-знакова система», зайнятих в ІТ сфері, за методикою «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова.

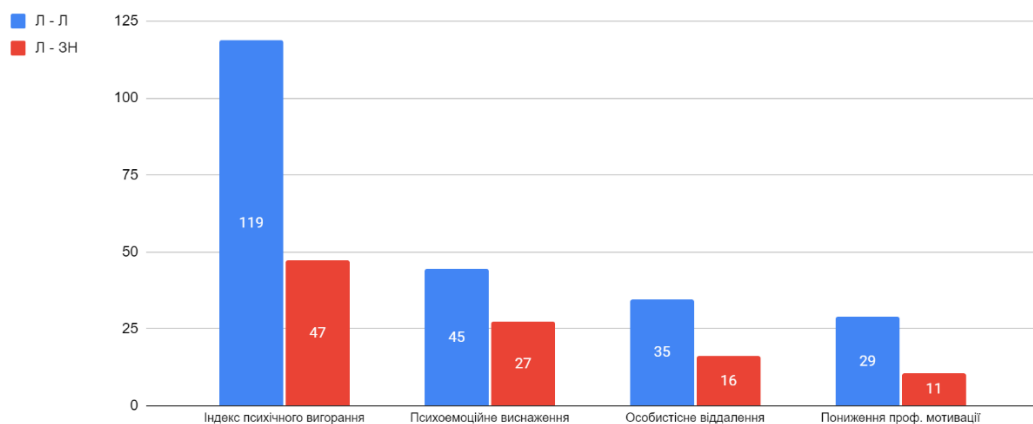


Рис. 3.10. Показники психічного вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» та «людина-знакова система», зайнятих в ІТ сфері

Таким чином, встановлено, що за шкалою «Індекс психічного вигорання» середній бал у спеціалістів сфери «людина-людина» - 119, у спеціалістів «людина - знакова система» - 47. За шкалою «Психоемоційне



виснаження» показники у першій та другій групі відповідно склали 45 та 27 балів, за шкалою «Особистісне віддалення» - 135 та 16 балів, за шкалою «Пониження професійної мотивації» - 29 та 11 балів. Отримані середні показники свідчать про те, що прояви психічного вигорання у спеціалістів типу «людина – людина» є більш вираженими на відміну від спеціалістів типу «людина – знакова система». Про це свідчать наступні дані математико-статистичного аналізу:

- за шкалою «Індекс психічного вигорання» показник у першій групі склав  $119,01 \pm 7,26$ , у другій групі –  $48,98 \pm 2,39$  при  $t=9,16$ ,  $p \leq 0,0001$ .

Отже, представники першої групи вірогідно відрізняються від досліджуваних другої групи істотно більшим індексом психічного вигорання;

- за шкалою «Психоемоційне виснаження» показник у першій групі склав  $45,11 \pm 3,06$ , у другій групі –  $26,95 \pm 1,88$  при  $t=5,06$ ,  $p \leq 0,0001$ .

Таким чином, респондентам першої групи більш притаманними є психічне виснаження, роздратованість, агресивність, підвищена чутливість до оцінок оточуючих, низька емоційна толерантність, тривожність, небажання йти на роботу та прагнення скоріше завершити робочий день, порівняно з досліджуваними другої групи;

- за шкалою «Особистісне віддалення» показник у першій групі склав  $35,12 \pm 1,65$ , у другій групі –  $15,99 \pm 0,91$  при  $t=10,15$ ,  $p \leq 0,0001$ .

Тобто перша група характеризується небажанням контактувати з людьми і негативним ставленням до них; критичним ставленням до оточуючих і некритичністю оцінок самого себе разом зі значущістю власної правоти; а також зниженням включеності в роботу і справи інших людей і байдужістю до власної кар'єри;

- за шкалою «Пониження професійної мотивації» показник у першій групі склав  $29,07 \pm 2,16$ , у другій групі –  $11,04 \pm 1,05$  при  $t=7,51$ ,  $p \leq 0,0001$ .

Отже, досліджувані першої групи демонструють більшу незадоволеність роботою та стосунками в колективі, занижену самооцінку, незадоволеність собою як професіоналом, почуття низької професійної ефективності, а також зниження потреби у досягненнях, порівняно з респондентами другої групи.

На рисунку 3.11 представлено результати дослідження професійного вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» та «людина-знакова система» ІТ сфери за методикою К. Маслач і С. Джексон.

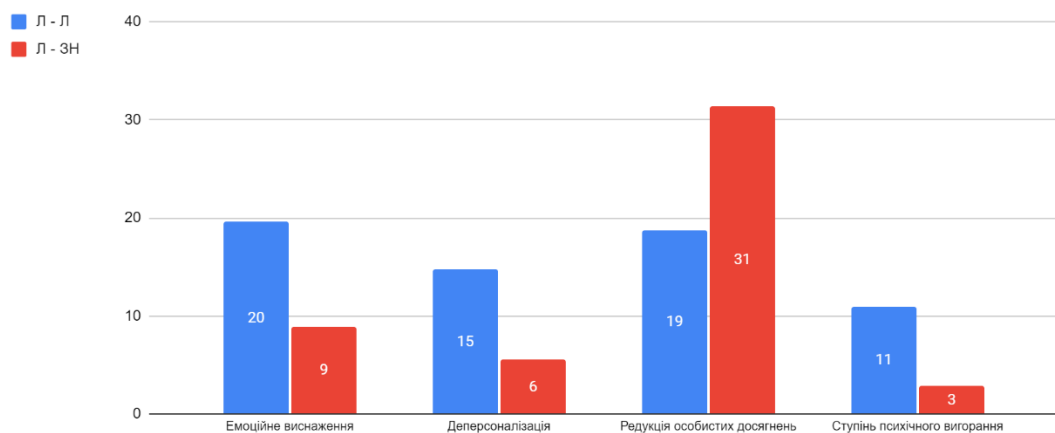


Рис. 3.11. Результати дослідження професійного вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» та «людина-знакова система» ІТ сфери за методикою К. Маслач і С. Джексон

Таким чином, встановлено, що за шкалою «Емоційне виснаження» середній бал у спеціалістів сфери «людина-людина» - 20, у спеціалістів «людина - знакова система» - 9. За шкалою «Деперсоналізація» показники у першій та другій групі відповідно склали 15 та 6 балів, за шкалою «Редукція особистих досягнень» - 19 та 31 бал, за шкалою «Ступінь психічного вигорання» - 11 та 3 бали відповідно. Дані показники вказують на більш виражені прояви психічного вигорання у спеціалістів типу «людина – людина» порівняно зі спеціалістами типу «людина – знакова система».

Про це свідчать наступні дані математико-статистичного аналізу:

- за шкалою «Емоційне виснаження» показник у першій групі склав  $20,01 \pm 2,16$ , у другій групі –  $8,97 \pm 1,03$  при  $t=4,61$ ,  $p \leq 0,0001$ .

Отже, досліджувані першої групи відрізняються більшою виразністю зниженого емоційного тону, підвищеною психічною виснаженістю та афективною лабільністю, втратою інтересу та позитивних почуттів до оточуючих, відчуттям пересиченості роботою, незадоволеністю життям в цілому, що передбачає формування деструктивних взаєностосунків з оточуючими людьми;

- за шкалою «Деперсоналізація» показник у першій групі склав  $15,04 \pm 2,09$ , у другій групі –  $6,10 \pm 0,96$  при  $t=3,89$ ,  $p \leq 0,001$ .

Отримані відмінності свідчать про те, що, на відміну від представників другої групи, респонденти першої групи демонструють більшу емоційну відстороненість та байдужість, схильність до формального виконання професійних обов'язків без особистісного включення та переживання;

- за шкалою «Редукція особистих досягнень» показник у першій групі склав  $18,98 \pm 1,16$ , у другій групі –  $31,02 \pm 2,55$  при  $t=4,30$ ,  $p \leq 0,0001$ .

Отже, респонденти другої групи виявляють більшу задоволеність собою як особистістю і професіоналом, тоді як представники першої групи є більш схильними до негативної оцінки власної компетентності та продуктивності, що має наслідком зниження професійної мотивації, зростання негативізму стосовно службових обов'язків, бажання зняти з себе відповідальність тощо.

- за шкалою «Пониження професійної мотивації» показник у першій групі склав  $29,07 \pm 2,16$ , у другій групі –  $11,04 \pm 1,05$  при  $t=7,51$ ,  $p \leq 0,0001$

Отже, досліджувані першої групи демонструють більшу незадоволеність роботою та стосунками в колективі, занижену самооцінку, незадоволеність собою як професіоналом, почуття низької професійної ефективності, а також зниження потреби у досягненнях, порівняно з респондентами другої групи.

На рисунку 3.12 надано результати вивчення власного потенціалу вигорання у спеціалістів типів «людина-людина» та «людина-знакова» система, задіяних в ІТ сфері за методикою «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсон, Д. М. Іванцевича, Д. Донеллі.

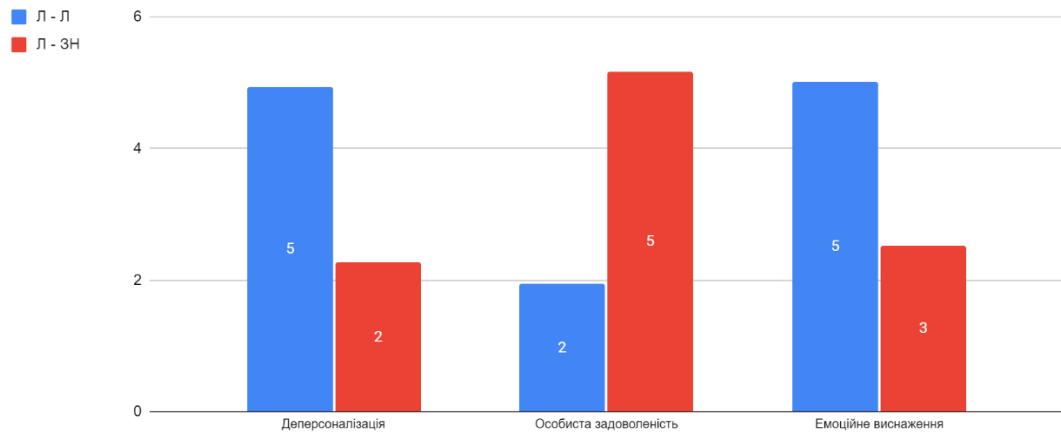


Рис. 3.12. Результати вивчення власного потенціалу вигорання у спеціалістів типів «людина-людина» та «людина-знакова» система, задіяних в ІТ сфері за методикою Дж. Л. Гібсона, Д. М. Іванцевича, Д. Донеллі

Таким чином, встановлено, що за шкалою «Деперсоналізація» середній бал у спеціалістів сфери «людина-людина» - 5, у спеціалістів «людина - знакова система» - 2. За шкалою «Особиста задоволеність» показники у першій та другій групі відповідно склали 2 та 5 балів, за шкалою «Емоційне виснаження» - 5 та 3 бали. Дані показники вказують на наявність вірогідних відмінностей між досліджуваними групами.

Детальніше про це свідчать наступні дані математико-статистичного аналізу:

- за шкалою «Деперсоналізація» показник у першій групі склав  $5,01 \pm 0,66$ , у другій групі –  $1,99 \pm 0,24$  при  $t=4,30$ ,  $p \leq 0,0001$ .

Отримані відмінності дозволяють вважати, що досліджувані першої групи впевнені в більш високій вірогідності виникнення в них проявів

деперсоналізації, тобто негативної, цинічної надмірно відстороненої реакції на спілкування з оточуючими людьми;

- за шкалою «Особиста задоволеність» показник у першій групі склав  $2,01 \pm 0,19$ , у другій групі –  $4,98 \pm 0,54$  при  $t=5,19$ ,  $p \leq 0,0001$ .

Тобто представники другої групи є більш впевненими у власній спроможності відчувати задоволеність своєю особистістю та роботою, ніж досліджувані першої групи;

- за шкалою «Емоційне виснаження» показник у першій групі склав  $4,98 \pm 0,41$ , у другій групі –  $3,01 \pm 0,14$  при  $t=4,55$ ,  $p \leq 0,0001$ .

Отже, респонденти першої групи вважають більш можливим розвиток у них симптомів емоційного, розумового та фізичного виснаження і зниження задоволеності від виконуваної роботи.

Таким чином, проаналізувавши отримані результати ми дійшли до висновку, що спеціалістам типу «людина – людина» притаманними є істотно більш виражені прояви всіх складових психоемоційного та професійного вигорання.

#### 3.4 Взаємозв'язки складових емоційного та професійного вигорання зі стажем професійної діяльності та ростом доходів у спеціалістів типу «людина-людина» та «людина-знакова система» на прикладі ІТ сфери

Наступним дослідницьким завданням було виявлення взаємозв'язків між складовими емоційного та професійного вигорання зі стажем професійної діяльності та ростом доходів у фахівців типу «людина-людина» та «людина-знакова система», задіяних в ІТ сфері.

Отримані результати було представлено у таблицях 3.1 та 3.2.

Взаємозв'язки між складовими емоційного та професійного вигорання зі стажем професійної діяльності у фахівців типу «людина-людина» та «людина-знакова система», задіяних в ІТ сфері (r)

Шкала	Стаж роботи «людина-людина»	Стаж роботи «людина-знакова система»
Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка		
Фаза напруги	0,503**	0,430*
Фаза резистенції	-0,270	-0,228
Фаза виснаження	0,499**	0,296
Методика «Визначення психічного вигорання» О. О. Рукавішнікова		
Індекс психічного вигорання	-0,073	0,137
Психоемоційне виснаження	0,004	-0,030
Особистісне віддалення	-0,072	-0,050
Пониження професійної мотивації	0,019	-0,101
Методика «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач і С. Джексон		
Емоційне виснаження	-0,086	0,148
Деперсоналізація	-0,034	-0,017
Редукція особистих досягнень	-0,054	-0,105
Ступінь психічного вигорання	-0,071	0,115
Методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсон, Д. М. Іванцевича, Дж. Донеллі		
Деперсоналізація	-0,292	0,271
Особиста задоволеність	0,329	-0,497**
Емоційне виснаження	0,025	-0,564**

Примітка: \* - рівень значущості  $\leq 0,05$ ; \*\* - рівень значущості  $\leq 0,01$

Як у першій ( $r = 0,503$ ), так і у другій групі ( $r = 0,403$ ), встановлені значущі додатні зв'язки між шкалою «Фаза напруги» та стажем професійної діяльності ( $p \leq 0,05$  та  $p \leq 0,01$ ).

Отже, в обох групах зі зростанням стажу професійної діяльності більшої вираженості набувають психоемоційні прояви, котрі виступають провісниками та пусковими механізмами процесів формування емоційного вигорання.

Водночас, слід вказати на різну силу взаємозв'язку між досліджуваними характеристиками: у групі фахівців типу «людина-людина» цей зв'язок є помірним, у групі фахівців «людина-знакова система» - слабким.

Крім того, у першій групі значущий додатний зв'язок ( $r = 0,499$ ), що є помірним, виявлено між стажем професійної діяльності та шкалою «Фаза виснаження» ( $p \leq 0,01$ ).

Тобто, у групі фахівців типу «людина-людина» збільшення професійного стажу супроводжується посиленням прояву ознак емоційного виснаження, котрі проявляють у зниженні енергетичного тону, певній емоційній дефіцитарності, емоційній та особистісній відстороненості.

У другій групі визначені помірні значущі від'ємні зв'язки між стажем професійної діяльності та шкалами «Особиста задоволеність» ( $r = -0,497$ ,  $p \leq 0,01$ ) та «Емоційне виснаження» ( $r = -0,564$ ,  $p \leq 0,01$ ).

Зміст отриманих кореляцій свідчить про те, що у групі фахівців «людина-знакова система» зі зростанням тривалості стажу професійної діяльності менш істотними стають прояви емоційного виснаження, але, разом з цим, знижується і особистісна задоволеність роботою. На нашу думку, поясненням цього є певна «автоматизованість» стандартних професійних завдань, котра стає емоційно менш затратною, але водночас, і менш творчою, що обмежує можливості професійного зростання та самореалізації.

Таблиця 3.2

Взаємозв'язки між складовими емоційного та професійного вигорання з ростом доходів у фахівців типу «людина-людина» та «людина-знакова система», задіяних в ІТ сфері ( $r$ )

Ознака	Рівень приросту доходу/рік «л-л»	Рівень приросту доходу/рік «л-зс»
Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка		
Фаза напруги	0,503*	0,010
Фаза резистенції	0,751***	0,283
Фаза виснаження	0,499**	0,381*

Закінчення таблиці 3.2

Методика «Визначення психічного вигорання» О.О. Рукавішнікова		
Індекс психічного вигорання	0,346	0,101
Психоемоційне виснаження	0,402*	0,168
Особистісне віддалення	0,307	0,064
Пониження проф. мотивації	0,786***	0,115
Методика «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач і С. Джексон		
Емоційне виснаження	0,754***	0,711***
Деперсоналізація	0,343	0,116
Редукція особистих досягнень	0,543**	0,203
Ступінь психічного вигорання	0,321	0,386*
Методика «Оцінка власного потенціалу вигорання» Дж. Л. Гібсон, Д. М. Іванцевича, Дж. Донеллі		
Деперсоналізація	0,442*	0,281
Особиста задоволеність	0,05	0,044
Емоційне виснаження	0,675***	0,191

Примітка: \* - рівень значущості  $\leq 0,05$ ; \*\* - рівень значущості  $\leq 0,01$ ;  
\*\*\* - рівень значущості  $\leq 0,001$

Як у першій ( $r = 0,499$ ), так і у другій групі ( $r = 0,381$ ), встановлені значущі додатні зв'язки між шкалою «Фаза виснаження» та ростом доходів ( $p \leq 0,01$  та  $p \leq 0,05$ ).

Отже, в обох групах разом із приростом фінансового доходу відбувається загострення проявів ознак емоційного виснаження, котрі виявляють себе у зниженні енергетичного тону, певній емоційній дефіцитарності, емоційній та особистісній відстороненості. Водночас, слід вказати на різну силу взаємозв'язку між досліджуваними характеристиками: у групі фахівців типу «людина-людина» цей зв'язок є помірним, у групі фахівців «людина-знакова система» - слабким.

Також, в обох групах зафіксовані сильні додатні значущі зв'язки між шкалою «Емоційне виснаження» та ростом доходів ( $r = 0,754$  та  $r = 0,711$ , в обох випадках  $p \leq 0,001$ ).

Тобто, як у першій, так і у другій групі збільшення доходів



супроводжується посиленням симптомів емоційного, розумового та фізичного виснаження і зниженням задоволеності від виконуваної роботи.

У першій групі виявлені значущі додатні зв'язки між приростом фінансового доходу та наступними шкалами:

- «Фаза напруги» ( $r = 0,503$ ;  $p \leq 0,05$ , що свідчить про слабкий зв'язок);
- «Фаза резистенції» ( $r = 0,751$ ;  $p \leq 0,001$ , що свідчить про сильний зв'язок);
- «Психоемоційне виснаження» ( $r = 0,402$ ;  $p \leq 0,05$ , що свідчить про слабкий зв'язок);
- «Пониження професійної мотивації» ( $r = 0,786$ ;  $p \leq 0,001$ , що свідчить про сильний зв'язок);
- «Редукція особистих досягнень» ( $r = 0,543$ ;  $p \leq 0,01$ , що свідчить про помірний зв'язок);
- «Деперсоналізація» як складова професійного вигорання ( $r = 0,442$ ;  $p \leq 0,05$ , що свідчить про слабкий зв'язок);
- «Емоційне виснаження» ( $r = 0,675$ ;  $p \leq 0,001$ , що свідчить про сильний зв'язок).

Отже, у першій групі зростання фінансового доходу поєднується з посиленням низки проявів вигорання, а саме:

- тривожної напруженості, перебільшеного переживання психотравмуючих обставин, незадоволеності собою, депресивності;
- уникання емоційних чинників шляхом обмеження емоційного реагування та розширення засобів економії емоцій;
- психічного виснаження, роздратованості та агресивності, надмірної чутливості до оцінок оточуючих, низької емоційної толерантності, негативного ставлення до робочого процесу;

- незадоволеності роботою та стосунками в колективі, заниженої самооцінки, незадоволеності собою як професіоналом, почуттям низької професійної ефективності та зниженням потреби у досягненнях;
- схильності до негативної оцінки власної компетентності та продуктивності, зниження професійної мотивації, зростання негативізму стосовно службових обов'язків, бажання уникнути відповідальності;
- емоційної відстороненості та байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісного включення та переживання;
- емоційному, розумовому та фізичному виснаженні, зниженні задоволеності від виконуваної роботи.

У другій групі виявлено значущий додатний зв'язок між приростом фінансового доходу та шкалою «Ступінь психічного вигорання» як складовою професійного вигорання ( $r = 0,386$ ;  $p \leq 0,05$ , що свідчить про слабкий зв'язок).

Отже, незважаючи на певну подібність взаємозв'язків між складовими емоційного та професійного вигорання зі стажем професійної діяльності та ростом доходів у фахівців типу «людина-людина» та «людина-знакова система», задіяних в ІТ сфері, ці групи виявляють значні відмінності у структурі зв'язків між досліджуваними характеристиками, котрі полягають як у кількості виявлених кореляцій, так і у ступені сили встановлених кореляційних зв'язків.

На думку вчених вигорання настає, коли людина протягом тривалого часу витрачає надто багато енергії та практично не заповнює її.

Це виявляється у тому, що ідеалізм, трудовий інтерес, натхнення перетворюються на стан хронічної втоми. Найчастіше це триває роками, проходячи кілька стадій. Стан втоми характеризується занепадом сил, зниженням працездатності, порушеннями пам'яті, пригніченістю та

виснаженням. До цього списку можна додати підвищену сприйнятливість до інфекцій та різні скарги психосоматичного характеру.

Першочергово постраждалими виявляються люди, які ставлять до себе високі вимоги і віддають роботі дуже багато сил протягом тривалого часу. Вони вигорають, якщо не отримують визнання і не досягають успіху в тій мірі, на яку розраховували. Це стосується, як спеціалістів типу «людина-людина», так і спеціалістів типу «людина-знакова система». Але і відчуття того, що можливості повністю реалізувати себе у професійній сфері відсутні, може спричинити вигорання. Тобто безробітні від цього також не застраховані.

До основної симптоматики професійного вигорання відносять:

- занепад сил;
- зниження працездатності;
- порушення пам'яті;
- пригніченість та втому;
- підвищену сприйнятливість до інфекцій та скарги психосоматичного характеру.

З погляду статистики, постраждалих від синдрому вигорання можна розділити на такі групи: професії, пов'язані з наданням допомоги, - 40%, вчителі – 30%; управлінці – 10%, інші професії – 20%. Але слід зазначити, що людей із синдромом вигорання можна зустріти у кожному професійному співтоваристві. Наука не має даних про точну кількість постраждалих, що можна пояснити, крім іншого, дуже високим відсотком випадків, коли людина перебуває на початковій стадії захворювання.

Процес вигорання характеризується наступними фазами:

- поява симптомів-передвісників початкової фази: підвищена активність, відчутна втома;
- зниження активності;
- емоційні реакції, пошук винних: депресія чи агресія;

- спад;
- психосоматичні реакції;
- розпач.

Дослідницьким шляхом виділено два види факторів, що призводять до вигорання:

а) внутрішні фактори:

1. Бажання бути визнаним (батьком). Спроба вирішення: наприклад, визначні успіхи у професійній сфері;
2. Бажання відчувати (материнське) тепло. Спроба вирішення: наприклад, відчувати симпатію з боку людей, яким надаєш допомогу;
3. Нереалізовані бажання, зумовлені зовнішніми факторами, наприклад, відносинами між братами і сестрами, або соціальним статусом. Спроба розв'язання: наприклад, орієнтація на успіх, конкуренція;

б) зовнішні фактори (пов'язані з недостатніми успіхами):

1. У професійній сфері: первинний стрес (безконтрольні навантаження на роботі), вторинний стрес (почуття кинутості напризволяще і неможливості керувати процесом у несприятливих і нестабільних умовах), «Зараження» від колег, що вигоріли.
2. В особистій сфері/у сім'ї: проблеми виховання; обов'язки з догляду, турботи; фінансові проблеми і т.д.

У зв'язку з цим профілактиці вигорання необхідно приділяти особливу увагу.

Таким чином, отримані емпіричні результати свідчать про наступне:

У дослідженні емоційного вигорання у спеціалістів типу «людина-людина», на відміну від фахівців типу «людина-знакова система», виявлено вірогідно більші показники за шкалами «Фаза напруги», «Фаза резистенції» та «Фаза виснаження».

Результати вивчення психічного вигорання засвідчили, що спеціалісти типу «людина-людина» відрізняються від фахівців типу «людина-знакова система» істотно більшим індексом психічного вигорання, вірогідно більшими показниками за шкалами «Психоемоційне виснаження», «Особистісне віддалення», «Пониження професійної мотивації».

Вивчення особливостей професійного вигорання дозволило встановити, що спеціалісти типу «людина-людина», порівняно із фахівцями типу «людина-знакова система», демонструють вірогідно більші показники за шкалами «Емоційне виснаження», «Деперсоналізація», «Пониження професійної мотивації» й меншу вираженість редукції особистих досягнень, оскільки остання шкала інтерпретується зворотнім чином.

Дослідження оцінки власного потенціалу вигорання виявило, що спеціалістам типу «людина-людина», на відміну від фахівців типу «людина-знакова система», притаманними є вірогідно більші показники за шкалами «Деперсоналізація» та «Особиста задоволеність».

Дослідження взаємозв'язків між складовими емоційного та професійного вигорання зі стажем професійної діяльності у фахівців типу «людина-людина» та «людина-знакова система», задіяних в ІТ сфері виявило, що в обох групах існують значущі додатні зв'язки між шкалою «Фаза напруги» та стажем професійної діяльності. У першій групі значущий додатний зв'язок виявлено між стажем професійної діяльності та шкалою «Фаза виснаження».

У другій групі визначені значущі від'ємні зв'язки між стажем професійної діяльності та шкалами «Особиста задоволеність» та «Емоційне виснаження».

Дослідження взаємозв'язків між складовими емоційного та професійного вигорання з ростом доходів у фахівців типу «людина-людина» та «людина-знакова система», задіяних в ІТ сфері, дозволило встановити в обох групах значущі додатні зв'язки між ростом доходів та шкалами «Фаза виснаження» та «Емоційне виснаження». У першій групі виявлені значущі

додатні зв'язки між приростом фінансового доходу та шкалами «Фаза напруги», «Фаза резистенції», «Психоемоційне виснаження», «Пониження професійної мотивації», «Редукція особистих досягнень», «Деперсоналізація» та «Емоційне виснаження». У другій групі виявлено значущий додатний зв'язок між приростом фінансового доходу та шкалою «Ступінь психічного вигорання» як складовою професійного вигорання.

Отже, емпірично встановлено, що спеціалістам типу «людина – людина» притаманними є істотно більш виражені прояви всіх складових вигорання. Виявлена у дослідженні певна подібність взаємозв'язків між складовими емоційного та професійного вигорання зі стажем професійної діяльності та ростом доходів у фахівців типу «людина-людина» та «людина-знакова система», задіяних в ІТ сфері, поєднується зі значними відмінностями у структурі зв'язків між досліджуваними характеристиками, котрі полягають як у кількості виявлених кореляцій, так і у ступені сили встановлених кореляційних зв'язків.

## ВИСНОВКИ

На підставі проведеного теоретичного аналізу та практичного дослідження у відповідності до поставленої мети і задач можна зробити наступні висновки:

1. Теоретичний аналіз наукових досліджень проблематики психоемоційного та професійного вигорання показав доцільність його дослідження у спеціалістів ІТ сфери через вивчення інтенсивності проявів його симптомів та індикаторів особистісних деструкцій, з ним пов'язаних. Визначено, що вигорання є професійним феноменом, елементом підсистеми професійних деструкцій, тобто формується й проявляється у професійній діяльності, негативно впливаючи на її перебіг і результати. Воно є проявом професійного регресу особистості. Основними психологічними детермінантами розвитку психоемоційного та професійного вигорання у спеціалістів ІТ сфери є конфлікти професійного самовизначення, кризи професійного становлення, професійного зростання, професійна дезадаптація.

2. Вивчення проявів психоемоційного та професійного вигорання у респондентів, професійна діяльність яких відноситься до типу «людина-людина», показало наступне: за комплексом складових отримано високі показники інтенсивності проявів синдрому вигорання, що відбивають істотну вираженість досліджуваного феномену в даній групі.

3. Дослідження інтенсивності проявів вигорання у спеціалістів типу «людина-знакова система» продемонструвало низьку та нижчу від середнього інтенсивність прояву компонентів як психоемоційного, так і професійного вигорання, що свідчить про менш виражений вплив професії на досліджуваних даної групи.

4. Порівняльний аналіз особливостей вигорання у спеціалістів типу «людина-людина» та «людина-знакова система» дозволив виявити наступне: у першій групі ознаки напруги проявляють себе більш істотно. Даним

досліджуваним більш притаманною є тривожна напруженість, перебільшене переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою; фаза резистенції у досліджуваних першої групи значно вище у порівнянні з досліджуваними другої групи, що проявляється в униканні емоційних чинників та розширенні засобів економії емоцій, зниженні енергетичного тону, емоційній дефіцитарності, та особистісній відстороненості. Прояви психічного вигорання у спеціалістів типу «людина – людина» є більш вираженими на відміну від спеціалістів типу «людина – знакова система». Респондентам першої групи більш притаманними є психічне виснаження, роздратованість, агресивність, підвищена чутливість до оцінок оточуючих, низька емоційна толерантність, тривожність, негативне ставлення до робочого процесу, порівняно з досліджуваними другої групи; небажання контактувати з людьми і негативне ставлення до них; критичне ставлення до оточуючих і некритичність оцінок самого себе разом зі значущістю власної правоти; зниження включеності в роботу і справи інших людей і байдужість до власної кар'єри; більша незадоволеність роботою та стосунками в колективі, занижена самооцінка, незадоволеність собою як професіоналом, почуття низької професійної ефективності, а також зниження потреби у досягненнях. Досліджувані першої групи відрізняються більшою виразністю зниженого емоційного тону, підвищеною психічною виснаженістю та афективною лабільністю, втратою інтересу та позитивних почуттів до оточуючих, відчуттям пересиченості роботою, незадоволеністю життям в цілому, що передбачає формування деструктивних взаємостосунків з оточуючими людьми. Респонденти другої групи виявляють більшу задоволеність собою як особистістю і професіоналом, тоді як представники першої групи є більш схильними до негативної оцінки власної компетентності та продуктивності, що має наслідком зниження професійної мотивації, зростання негативізму стосовно службових обов'язків, бажання зняти з себе відповідальність тощо. Досліджувані першої групи впевнені в більш високій вірогідності виникнення



в них проявів деперсоналізації, тобто негативної, цинічної надмірно відстороненої реакції на спілкування з оточуючими людьми; вважають більш можливим розвиток у них симптомів емоційного, розумового та фізичного виснаження і зниження задоволеності від виконуваної роботи, тоді як представники другої групи є більш впевненими у власній спроможності відчувати задоволеність своєю особистістю та роботою.

5. Визначено, що в обох групах зі зростанням стажу професійної діяльності більшої вираженості набувають психоемоційні прояви, котрі виступають провісниками та пусковими механізмами процесів формування емоційного вигорання. У групі фахівців типу «людина-людина» збільшення професійного стажу супроводжується посиленням прояву ознак емоційного виснаження, котрі проявляються у зниженні енергетичного тону, певній емоційній дефіцитарності, емоційній та особистісній відстороненості. У групі фахівців «людина-знакова система» зі зростанням тривалості стажу професійної діяльності менш істотними стають прояви емоційного виснаження, але, разом з цим, знижується і особистісна задоволеність роботою. В обох групах разом із приростом фінансового доходу відбувається загострення ознак емоційного виснаження, котре проявляється у зниженні енергетичного тону, певній емоційній дефіцитарності, емоційній та особистісній відстороненості. Також, як у першій, так і у другій групах, збільшення доходів супроводжується посиленням симптомів емоційного, розумового та фізичного виснаження і зниженням задоволеності від виконуваної роботи. У першій групі зростання фінансового доходу поєднується з посиленням низки проявів вигорання, зміст яких відбивають шкали «Фаза напруги», «Фаза резистенції», «Психоемоційне виснаження», «Пониження професійної мотивації», «Редукція особистих досягнень», «Деперсоналізація», «Емоційне виснаження». У другій групі разом зі збільшенням фінансового доходу зростає ступінь психічного вигорання.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Аболин, Л. М. Механизмы эмоциональной устойчивости человека /Л.М. Аболин - Казань: КГУ. - 2007.
2. Александрова, Л. А. К осмыслению понятия «жизнестойкость личности» в контексте проблематики психологии способностей / Л.А. Александрова // Психология способностей: Современное состояние и перспективы исследований: Материалы научной конференции, посвященной памяти В. Н. Дружинина, ИП РАН, 19–20 сентября 2005 г.— М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2005.
3. Базовые термины математической статистики и анализа данных психолого - педагогического исследования. – Режим доступа: <http://www.tspu.tula.ru/res/math/mop/index.htm>.
4. Безносков, С. П. Профессиональная деформация личности / С.П. Безносков. - СПб: Речь. - 2004.
5. Бодров, В. А. Психология профессиональной пригодности: учеб. пособ. для вузов /В.А. Бодров. - Москва: ПЕР СЭ, 2001.
6. Бойко, В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении /Бойко В. В. - СПб.: Питер. - 1999.
7. Бойко, В. В. Энергия эмоций. Взгляд на себя и других /Бойко В. В. – СПб.: Питер, 2004.
8. Большакова, Т. В. Особистісні детермінанти та організаційні фактори психічного вигорання в медичних працівників: автореф. дис. канд. психол. наук : 19.00.07 / Большакова Тетяна Вікторівна. - Ярославль, 2004.
9. Большой психологический словарь/ М. Б. Мещеряков, В. О. Зинченко. - СПб.: Прайм-Еврознак. – 2003.
10. Борисова, М. В. Психологические детерминанты психического выгорания у педагогов: автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Ярославский гос. пед. ун-т. Ярославль, 2003.

11. Бринза, І. В. Особливості переживання професійної кризи у осіб з різним типом емоційності: дис: канд. психол. наук : 20.00.07 / Бринза Інна Віталівна. Київ, 2000.
12. Булатевич, Н. М. Синдром емоційного вигорання вчителя : автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.04 / Булатевич Ніна Микитівна Київ. нац. ун-т ім. Т. Г. Шевченка. Київ, 2004.
13. Варламова, Е. П., Степанов С. Ю. Рефлексивные методы диагностики в системе образования / Е.П. Варламова, С.Ю. Степанов. – Москва, 2007.
14. Варнава, У. Експериментальне дослідження незрілих психологічних захистів особистості / У. Варнава. Наук. записки Інституту психології імені Г. С. Костюка АПН України: зб. наук, праць. 2006.
15. Водоп'янова, Н. Е. Синдром «психічного вигорання» в комунікативних професіях. Психологія здоров'я /Н.Е. Водоп'янова. - СПб.: СПбГУ, 2000.
16. Водоп'янова, Н. Е. Психодіагностика стресса / Н. Е. Водоп'янова. – СПб.: Питер, 2009. – 336 с.
17. Водоп'янова, Н. Е. Синдром вигорання: діагностика и профилактика / Н. Е. Водоп'янова, Е. С. Старченкова // СПб.: Питер, 2008.
18. Гордиенко, В. Н. Психология удовлетворенности профессионально педагогической деятельностью /В.Н. Гордиенко. - Иркутск. - 2009.
19. Грабе, М. Синдром вигорання - болезнь нашего времени. Почему люди выгорают и что можно против этого предпринять /М. Грабе. – СПб.: Речь, 2008.
20. Грановская, Р. М. Элементы практической психологии /Р.М. Грановская. - СПб. - 2017.
21. Гринберг, Д. Управление стрессом. 7-е изд. /Д. Гринберг. - СПб.: Питер. - 2002.
22. Грубі, Т. В. Особливості професійного вигорання у працівників державної податкової служби України. Актуальні проблеми психології:

- зб.наук.праць Ін-ту психології ім. Г.С. Костюка / за ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки /Т.В. Грубі. - 2010.
23. Дубовик, А.В. Факторы, неблагоприятно воздействующие на функциональное состояние работников сферы информационных технологий, и средства для их снижения / А. В. Дубовик, И. Ю. Горская // Безопасность городской среды : материалы VII Междунар. науч.-практ. конф., Омск, 20-22 нояб. 2019 г. / под общ. ред. Е. Ю. Тюменцевой. – Омск, 2020. – С. 487-491. – Электрон. Копия доступна на сайте конф. – Режим доступа: <http://conf.nsc.ru/files/conferences/urbaenvironment2019/598631/Безопасность%20городской%20среды.%202020.pdf#page=487> (дата обращения: 12.08.2021).
24. Дубовик, А. В. Оздоровительная фитнес технология при синдроме эмоционального выгорания сотрудников сферы информационных технологий. Ученые записки университета им. ПФ Лесгафта 9 / А. В. Дубовик, И. Ю. Горская, Д. А. Савчак, 2019.
25. Єршов, А. Про людський та естетичний фактори в програмуванні. Вибрані праці /А. Єршов. - Новосибірськ: Наука, 1994.
26. Ильин, Е. П. Эмоции и чувства /Е.П. Ильин. - ПИТЕР, С.-Петербург. - 2002.- с.221.
27. Карамушка, Л. М. Психологія управління /Л.М. Карамушка. - Київ: Міленіум. 2003.
28. Климов, Е. А. Психология профессионального самоопределения /Е.А. Климов. - Москва: Академия, 2004.
29. Константинов, В. В. Экспериментальная психология. Курс для практического психолога /В. В. Константинов. – СПб.: Питер, 2006.
30. Корольчук, М. С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах /М.С. Корольчук. - Київ: Ніка-Центр, 2006.

31. Косенко, А. Ф. Психологічне забезпечення психічного і фізичного здоров'я /А.Ф. Косенко. - Київ: КНУ, 2002.
32. Крайнюк, В. М. Психологічний комфорт як умова психічного здоров'я особистості. Проблеми загальної та педагогічної психології: зб. наук. праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України /В.М. Крайнюк, С.Д. Максименко. - Київ, 2001.
33. Кризисная психология. Справочник практического психолога / сост. С. Л. Соловьева. — М.: АСТ; СПб.: Сова, 2008.
34. Куваева, И. О. История изучения синдрома «выгорания» в американской психологии // Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике) /И.О. Куваева. - Курск, 2007.
35. Лаврова, М. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання» /М. Лаврова. Вісник Одеського національного університету. Психологія. 2014.
36. Ложкин, Г. Психологическое «выгорание» лидера. Персонал /Г. Ложкин, А. Видай, 1999.
37. Лукьянов, В. В К истории термина «выгорание» // Выгорание и профессионализация /В. В. Лукьянов, И. Е. Сороколетова под ред. В. В. Лукьянова, А. Б. Леоновой, А. А. Обознова, А. С. Чернышева, Н. Е. Водопьяновой. - Курск, 2013.
38. Максимова, Н. Ю. Синдром емоційного та професійного вигорання у лікарів / Н. Ю. Максимова, С. Д. Максименко // Здоров'я Укр. – 2007.
39. Мельникова, Н. Стратегии поведения в процессе социально-психологической адаптации: дис. канд. психол. наук : Мельникова Наталья; Киев. - СПб., 1999.

40. Минин, Д. С. Эмоционально-личностные предикторы психического выгорания адвокатов в различных видах судопроизводства: дис. канд. психол. наук : Минин Дмитрий Сергеевич; Москва. - СПб., 2016.
41. Моляко, О. Л. Здібності, творчість, обдарованість: теорія, методика, результати досліджень / за ред. В. О. Моляко, О. Л. Музики. Житомир: Рута, 2006. 320 с.], О. Носенко [Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномена, основні функції. - Київ: Вища школа, 2003.
42. Назарук, Н. «Згорання» та професійна деформація особистості: порівняльний аналіз. Зб. наукових праць: філософія, соціологія, психологія. - Івано-Франківськ: Плай, 2004.
43. Назарук, Н. Каузально-телеологічний формат профілактики «професійного вигорання» вчителя. Психологія особистості. 2012.
44. Орел, В. Е. Синдром психического выгорания личности. М., 2005.
45. Орёл, В. Е. Структурно-функциональная организация и генезис психического выгорания: дис. д-ра психол. наук. Ярославль, 2005.
46. Панасенко, Н. М. Теоретичний аспект проблеми розвитку професійної самосвідомості спеціалістів в галузі інформаційних технологій (програмістів) / Н. М. Панасенко // Актуальні проблеми психології. – 2013.
47. Подсадный, С. А. Развитие научных представлений о синдроме выгорания. Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: кол. Монография /С.А. Подсадный, Д.Н. Орлов, под. ред.: В. В. Лукьянова, Н. Е. Водопьяновой, В. Е. Орла и др. - Курск, 2008.
48. Полякова, О. Категорія та структура професійних деформацій. Національний психологічний журнал /О. Полякова, 2014.
49. Ракицька, А. Синдром емоційного вигорання як предмет соціально-психологічних досліджень. /А. Ракицька. – Режим доступу: <http://elib.bsu.by/handle/123456789/97946>

50. Ронгинская, Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях /Т.И. Ронгинская. - М.: Наука, 2002.
51. Рудницкий, В. А. Предпосылки возникновения эмоционального выгорания инженеров-программистов в компании IT // Международная научно-техническая конференция, приуроченная к 50-летию МРТИ-БГУИР (Минск, 18-19 марта 2014 г.): материалы конф.: в 2 ч. – Минск, 2014. – Ч. 2. – С. 413-415. – Электрон. копия доступна на сайте Репозитория Белорус. гос. ун-та информатики и радиоэлектроники. – Режим доступа: <https://libeldoc.bsuir.by/bitstream/123456789/27277/1/Predposylki%20vozniknoveniya.pdf>
52. Санникова, О.П. Эмоциональность в структуре личности /О.П. Санников. - Одесса: Хорс, 1995.
53. Селье, Г. Некоторые аспекты учения о стрессе // Общая психология: сборник текстов /Г. Селье. - М.: Наука, 1998.
54. Сидоренко, Е. В. Метод математической обработки в психологии / Е. В. Сидоренко — СПб.: ОО «Речь», 2000.
55. Сіоніхіна, З. М. Сутність і особливості професійної діяльності керівних кадрів ЦОВВ як джерело вимог до їхніх професійних компетенцій. Держ. управл.: теорія та практика, 2012. № 2 /З.М. Сіоніхіна. – Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp\\_2012\\_2\\_28.pdf](http://nbuv.gov.ua/j-pdf/Dutp_2012_2_28.pdf).
56. Слабинский, В. Ю. Основы психотерапии. Практическое руководство /В.Ю. Слабинський - СПб.: Наука и техника, 2008.
57. Соколовський, С. І. Професійне емоційне вигорання державних службовців: діагностика проблеми. Публ. адміністрування: теорія та практика: електрон. зб. наук. пр. 2010. Вип. 1 (3) /С. І. Соколовський. – Режим доступу: [http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/Patp/2010\\_1/10ssisdg.pdf](http://archive.nbuv.gov.ua/e-journals/Patp/2010_1/10ssisdg.pdf).
58. Сочнев, В. Теоретичні основи вивчення феномену професійної деформації [Електронний ресурс] /В. Сочнев. – Режим доступу: <https://cyberle>

ninka.ru/article/n/teoreticheskie-osnovy-izucheniya-fenomenaprofessionalnoy-deformatsii.

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

60. Стебловська, А. Теоретичне уявлення поняття «синдром емоційного вигорання» у психолого-педагогічній літературі. URL:

<https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskoe-predstavlenie-ponyatiya-sindrom-emotsionalnogo-vygoraniya-v-psihologopedagogicheskoy-literature>

61. Степанов, С. Ю. Развитие рефлексивной компетентности кадров управления /С. Ю. Степанов, И. Н. Семенов, О. А. Полищук. - Москва: РАГС, 1996.

62. Суходольский, Г. В. Основы математической статистики для психологов /Г.В. Суходольский: ЛГУ, 1996.

63. Сучасні проблеми дослідження синдрому вигорання у фахівців комунікативних професій: колективна монографія / ред. В. Лук'янов, Н. Водоп'янова, В. Орел, С. Подсадний, Л. Юр'єва, С. Ігумнов. Курск: Курськ. держ. ун-т, 2008.

64. Сыманюк, Э. Э. Стратегии профессионального самосохранения личности: Мир психологии /Э.Э. Сыманюк, 2005.

65. Фетискин, Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М.. Социально психологическая диагностика развития личности и малых групп. Москва: Изд-во Института психотерапии. 2002.

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

67. Широкова, Ю. Г. Синдром выгорания и снижение его влияния на сотрудников ИТ подразделения, построение системы мотивации – Режим доступа: <http://journal.itmane.ru/node/594>.



68. Шнайдер, О. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія і педагогіка» /О. Шнайдер, 2016.
69. Шнейдерман, Б. Психологія програмування: Людські фактори в обчислювальних та інформаційних системах /Б. Шнейдерман. - Москва: Радіо та зв'язок, 1984.
70. Юдчиць, Ю. До проблеми професійної деформації. Журнал прикладної психології. 2008. № 2. С. 17–22. Das Burnout-Syndrom — Theorie der inneren Erschopfung / Синдром вигорання — теорія внутреннього истощения Berlin, Heidelberg, New York: Springer, 2. Auflage, 2003.225. Maslach С. А. Multidimensional Theory of Burnout // Theories of Organizational Stress. Oxford, 1994.
71. Яковенко, С. І. Професійно-психологічний тренінг: підручник /С.І. Яковенко, Л. І. Мороз, А. В. Паливода - Київ, 2011.