

Хмельницький національний університет
 Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту
 Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)

Освітній рівень

ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ МІЖ РЕФЛЕКСІЄЮ
 ТА ЕМОЦІЙНИМ ВИГОРАННЯМ ПРАЦІВНИКІВ ІТ

назва теми

Галузь знань – 05 Соціальні та поведінкові науки

Шифр і назва галузі знань

Спеціальність – 053 Психологія

Шифр і назва спеціальності

Освітня програма _____

Шифр_КДРМ

номер залікової книжки

Виконав(ла): студент(ка) II курсу, група ППМ-20-1

Підпис

К. І. Максимчук

Ініціали, прізвище

Керівник: кандидат психологічних наук, доцент _____

науковий ступінь, вчене звання

Підпис

Л. О. Подкоритова

Ініціали, прізвище

Нормоконтролер

До захисту допускаю:

Зав. кафедри психології та педагогіки
 доктор психологічних наук, професор

Підпис

Є. М. Потапчук

Ініціали, прізвище

_____ 2021 р.

Хмельницький, 2021

ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ МІЖ РЕФЛЕКСІЄЮ ТА ЕМОЦІЙНИМ ВИГОРАННЯМ ПРАЦІВНИКІВ ІТ

Максимчук Катерина Іванівна

Ключові слова: рефлексія, рефлексивність, емоційне вигорання,
працівники ІТ

Об'єкт: емоційне вигорання працівників ІТ.

Предмет: зв'язок між рефлексією та емоційним вигоранням працівників ІТ.

За результатами дослідження виявлено особливості зв'язку рефлексії і емоційного вигорання у працівників ІТ, розроблено рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання у працівників ІТ, підготовлена програма тренінгу для профілактики емоційного вигорання в працівників ІТ.

Розроблені рекомендації можуть бути використані для побудови тренінгових програм, програм особистісного зростання для працівників ІТ, програм спрямованих на профілактику та подолання емоційного вигорання на підприємствах.

Матеріали роботи можуть бути використані у викладанні таких освітніх компонент: «Основи психологічного консультування», «Основи психологічної корекції», «Психологія здоров'я та психогігієна», «Психогігієна та психопрофілактика».

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1 ВИЗНЕЧЕННЯ ТЕОРЕТИЧНИХ ОСНОВ ЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ З РЕФЛЕКСІЄЮ У ПРАЦІВНИКІВ ІТ

1.1 Емоційне вигорання як предмет наукових досліджень

1.2 Особливості емоційного вигорання у працівників ІТ

1.3 Зв'язок рефлексії та емоційного вигорання у працівників ІТ

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ІЗ РІВНЕМ РЕФЛЕКСІЇ ПРАЦІВНИКІВ ІТ

2.1 Опис діагностичного інструментарію та хід дослідження

2.2 Аналіз результатів емпіричного дослідження зв'язку емоційного вигорання та рівня рефлексії у працівників ІТ

2.3 Рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання у працівників

ІТ

Висновки до розділу 2

ВИСНОВКИ

СПИСОК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

ДОДАТКИ

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ

СЕВ – синдром емоційного вигорання.

ЕВ – емоційне вигорання.

ІТ – інформаційні технології

ІТ-сфера – сфера інформаційних технологій

ІТ-фахівці – фахівці сфери інформаційних технологій

ІТ-спеціалісти – спеціалісти сфери інформаційних технологій

ІТ-професії - професії інформаційних технологій

ІТ-організації – організації сфери інформаційних технологій

ІТ-компанії – компанії сфери інформаційних технологій

представники ІТ – представники сфери інформаційних технологій

працівники ІТ – працівники сфери інформаційних технологій

WEB

WEB-розробка,

Web-дизайн

QA-інженерія - тестування,

UX / UI Designer,

програмна інженерія (Software Engineering),

бізнес-аналітика (BI Developer),

написання УП,

програмування ЧПУ верстатів.

ВСТУП

Актуальність дослідження. Наразі дослідження психологічних особливостей працівників у сфері інформаційних технологій (далі за текстом ІТ) є досить актуальним та обумовлене зростаючим попитом на цих фахівців у всьому світі, в тому числі в Україні.

Соціально-економічні зміни привели до того, що багато видів діяльності стали більш орієнтованими на обслуговування клієнтів «на високий рівень», «персональний підхід», це стало одним з чинників поширення емоційного вигорання у багатьох професіях, які не пов'язані безпосередньо з роботою із людьми, в тому числі і в ІТ-індустрії. Робота в цій галузі вважається перспективною, відкриває широкі можливості для реалізації спеціалістів та разом з тим має низку вимог щодо особистості наявних та потенційних працівників.

Серед останніх досліджень психологічних особливостей працівників ІТ виявлена суперечність в тому, що навчання відбувається з акцентом на розвиток когнітивної сфери, інтелектуальних здібностей та пошукової активності, водночас, діяльність багатьох компаній влаштована за командним типом, тобто спонукає до частого спілкування, взаємодії між колегами, що потребує емоційної та комунікативної компетентності. Це, в свою чергу, є однією з можливих причин емоційного вигорання працівників ІТ. Також, варто відмітити, що на сучасному етапі суспільного розвитку праця програміста стає все більш складною, набирає інтенсивності, набуває все вищий ступінь соціальної значущості та відповідальності, що збільшує ризик емоційного вигорання. На тлі постійної затребуваності, високих зобов'язань та інтенсивності розвитку програмістів підвищуються вимоги до їх стресостійкості та працездатності, але при цьому у процесі професійного навчання майбутніх фахівців з ІТ не навчають методам профілактики та корекції стресу та покращення працездатності.

Незважаючи на нагальну необхідність пошуку причин і шляхів профілактики емоційного вигорання у працівників ІТ і великий інтерес вчених

до цієї проблеми, вона не отримала належного висвітлення в наукових дослідженнях. Вигорання працівників цієї сфери рідко виступає об'єктом емпіричних досліджень, хоча водночас є характерним для представників даної професії. Невміння вчасно виявити та запобігти симптомам емоційного вигорання як на організаційному, так і на персональному рівнях призводить до зниження ефективності трудової діяльності в організаціях та швидкоплинності кадрів. Своєчасній самодіагностиці симптомів вигорання в цьому випадку може допомогти саме рефлексія.

Актуальність даного дослідження визначається ще й тим, що практики зацікавленіші в цій проблемі більше, ніж академічні психологи. Стикаючись з вигоранням щодня, практики мають більш різнобічне уявлення про цей феномен [1].

Таким чином, актуальність нашої теми обумовлена невідповідністю між потребою психологічної практики в теоретичних узагальненнях щодо проблеми емоційного вигорання у працівників ІТ та відповідних науково обґрунтованих рекомендаціях щодо його профілактики і подолання та відсутністю в академічній психології готових розробок, щоб задовольнити цю потребу.

Об'єкт: емоційне вигорання працівників ІТ.

Предмет: зв'язок між рефлексією та емоційним вигоранням працівників ІТ.

Мета – з'ясування особливостей зв'язку між рефлексією та емоційним вигоранням працівників ІТ.

Завдання:

1. Здійснити теоретичний аналіз особливостей зв'язку між рефлексією та емоційним вигоранням працівників ІТ.
2. Емпірично дослідити рівень емоційного вигорання та рефлексії у працівників ІТ.
3. Зробити кореляційний аналіз для з'ясування особливостей зав'язку між рівнем рефлексії та емоційним вигоранням у працівників ІТ.

4. Розробити рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання у працівників ІТ з урахуванням їхнього рівня рефлексії.

Гіпотеза: рефлексія є чинником профілактики емоційного вигорання в працівників ІТ: чим вищий у них рівень рефлексії, тим менше виражені симптоми емоційного вигорання.

Науково-дослідна робота була здійснена за допомогою таких методів дослідження: теоретичні: аналіз, синтез, класифікація й узагальнення даних наукових праць; емпіричні: анкетування і тестування (методика діагностики рівня рефлексивності А. Карпова, тест Д. Леонтьєва «Диференціальний тип рефлексії», методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко та методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової)

Практична значущість: підтвердження або спростування наявності зв'язку рівня рефлексії та наявності тієї чи іншої стадії емоційного вигорання дозволить покращити ефективність профілактики емоційного вигорання на підприємствах та установах, де працюють ІТ-спеціалісти. Розроблені рекомендації можуть бути використані для побудови тренінгових програм, програм особистісного зростання для працівників ІТ, програм спрямованих на профілактику та подолання емоційного вигорання на підприємствах, а також враховуватись при змінах в освітніх програмах майбутніх працівників ІТ.

Матеріали роботи можуть бути використані у викладанні таких освітніх компонент: «Основи психологічного консультування», «Основи психологічної корекції», «Психологія здоров'я та психогігієна», «Психогігієна та психопрофілактика».

Експериментальна база дослідження Психологічна служба Хмельницького національного університету.

Апробація результатів дослідження результати дослідження представлено на ІХ Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців» (22 квітня 2021 року, м. Хмельницький), а також

опубліковано статтю «Особливості емоційного вигорання працівників ІТ-сфери як представників професій суб'єкт-об'єктного типу» у науковому журналі «Psychology Travelogs» №2 2021 р.

РОЗДІЛ 1 ВИЗНЕЧЕННЯ ТЕОРЕТИЧНИХ ОСНОВ ЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ З РЕФЛЕКСІЄЮ У ПРЕДСТАВНИКІВ ІТ-СФЕРИ

1.1 Емоційне вигорання як предмет наукових досліджень

Емоційне вигорання (далі за текстом ЕВ) є психологічною, соціальною, медичною та економічною проблемою, його дослідження набуває комплексного, міждисциплінарного характеру. Так, вигорання є предметом клінічної психології, що вивчає ті негативні наслідки вигорання, що відбиваються на самопочутті працівників, їх фізичному та психічному здоров'ї. У соціальній психології вивчення вигорання здійснюється в контексті психологічних механізмів міжособистих відносин між людьми. Вигорання є також предметом дослідження в організаційній психології, психології праці, психології професійного становлення особистості в контексті вивчення професійного шляху особистості [2]. Феномен емоційного вигорання досліджується також у психології стресових станів (вигорання як результат стресу), у межах психології професійної діяльності (вигорання як форма професійної деформації) та екзистенційної психології (вигорання як стан фізичного і психічного виснаження, що виникло в результаті довготривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях).

Вивченню ЕВ присвячено багато робіт, таких авторів як В. Бойко, О. Бернацька, Н. Водоп'янова та О. Старченкова, І. Галецька і М. Мельник, Н. Гришина, Д. Дірендок, Л. Карамушка і Т. Зайчиков, Л. Китаєва-Смик, М. Лейтер, А. Маркова, К. Маслач, Н. Максименко та С. Максименко, В. Орел, М. Скугаревська, Т. Форманюк, Г. Фройдендерг тощо. Існують дослідження, які враховують організаційні чинники розвитку ЕВ (наприклад, Д. Бейкер, М. Гріфін, Н. Логан, Е. Ламберт, К. Тукер-Гейл), але в більшості публікацій вигорання переважно описується як спричинене індивідуальними чинниками [3]. Незважаючи на значну кількість робіт, є низка проблем, які досі потребують свого уточнення, доповнення та подальшого вивчення. По-перше,

відсутнє єдине концептуальне розуміння сутності емоційного вигорання. Так, синдром емоційного вигорання означається низкою авторів (Н. Водоп'янова, Н. Лахарева, М. Поташник, Т. Скорик та ін.) поняттям «професійне вигорання», [4], проте існують й інші варіанти перекладу англійського поняття «burnout»: «емоційне вигорання», «емоційне згорання», «емоційне перегорання». Зустрічається також такий термін, як «психічне вигорання» [3]. По-друге, немає єдиного підходу до осмислення причин цього явища; по-третє, виділяють різні чинники та його співвідношення, які можуть бути «спусковими гачками» у розвитку емоційного вигорання.

Перші згадки, цієї проблеми, з'явилися у двох наукових працях, опублікованих у 1974 році – одна належала Г. Фройденбергеру, інша – З. Гінзбург. В подальшому більшої популярності цей термін набув саме в роботах американського психіатра Г. Фройденбергера, який описав у своїх публікаціях психологічний стан здорових людей, що знаходяться в інтенсивному і тісному спілкуванні з клієнтами та пацієнтами в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги. [5] Отже, багатьма дослідниками саме Г. Фройденбергер розглядається як засновник концепції емоційного вигорання, проте варто відмітити, що він не впровадив сам термін «емоційне вигорання». Натомість він систематично описав та проаналізував власний психічний стан та стан, який він спостерігав у деяких своїх колег, та який вони описували як «burned out» («вигоріли»). Емоційне вигорання було описано ним як виснаження внаслідок різко підвищених вимог до власних ресурсів та сил. За Г. Фройденбергером, вигорання характеризується такими фізичними симптомами, як виснаження, втома, часті головні болі та шлунково-кишкові розлади, безсоння і задишка. Поведінкові ознаки включають розчарування, гнів, підозріливе ставлення, відчуття всемогутності або надмірної впевненості, надмірне вживання транквілізаторів, цинізм і ознаки депресії [3].

Після роботи Г. Фройденбергера була проведена значна кількість психологічних і медичних досліджень, починаючи з досліджень К. Маслач та її

колег наприкінці 1970-х і початку 1980-х років. К. Маслач була одним із піонерів у дослідженні вигорання, і є досі однією із найвидатніших учених у цій галузі. На відміну від якісного викладу Г. Фройденбергера, соціальна психологиня К. Маслач зосередилася на критеріях щодо вимірювання вигорання. На основі трьох чинників вигорання – виснаження, цинізму та неефективності – вона створила методичку Maslach Burnout Inventory (MBI), яка досі є найбільш широко використовуваним інструментом для вимірювання вигорання. У роботах К. Маслач з'являється новий термін: «burnout» («вигорання»). Цей термін означав стан виснаження та знесилення, що супроводжувались відчуттям власної безкорисності. Перша стаття К. Маслач на цю тему опублікована в журналі «Human Behavior» у 1976 р. й отримала багато уваги та зацікавленості від людей різних професій [5].

Після розробки MBI в на початку 1980-х років фокус досліджень вигорання змінився, і синдром став очевидним у все більшій кількості професій, наприклад, у вчителів, військовослужбовців, поліцейських, менеджерів, еліти футболістів, студентів тощо. Отже, якщо на початку своєї історії дослідження ЕВ були пов'язані зі стресами, що виникають у процесі інтенсивного спілкування в рамках соціометричних, «допомагаючих» професій сфери «людина-людина», то на сьогоднішній день дослідження ЕВ охоплюють представників і інших професій, зокрема типів «людина-знак», «людина-природа», а також безробітних [6; 7; 8; 9].

На думку К. Маслач, головна причина «вигорання» працівників – психологічна перевтома від спілкування, що відбувається в рамках професійної діяльності. Особливо швидко й помітно воно настає при надмірній завантаженості у людей, які через особливості професійної діяльності мають максимально емпатійно включатись у міжособистісну взаємодію з клієнтами. Як особливо піддатливих вигоранню виділяють психотерапевтів, психологів, соціальних робітників, вчителів, лікарів і менеджерів, тобто тих спеціалістів, що зобов'язані ввічливо та стримано обслуговувати інших людей. Перша книга про емоційне вигорання називалась «Вигорання – плата за співчуття». У ній

коротко та лаконічно представлені результати широких досліджень цього явища [5].

К. Черніс у 1980 р. визначив синдром емоційного вигорання як втрату мотивації до роботи у відповідь на надмірні зобов'язання, незадоволеність, що реалізується в психологічному та емоційному виснаженні [10].

Вивчаючи різні точки зору щодо визначення синдрому емоційного вигорання, прослідковується тенденція трактування цього явища також з позиції теорії стресу. Так, Г. Сельє нівелює вплив професійного середовища на особистість. Емоційне вигорання в цьому контексті настає в разі накопичення великої кількості негативних емоцій і відсутності способу їх розрядки. Це призводить до виснаження емоційно-енергетичних ресурсів людського організму. Таким чином, і симптоматика, яку описував Г. Фройденбергер, є лише проявом дистресу, тобто третьої фази загального адаптаційного синдрому, який називається «виснаженням» [11].

Н. Магнуссо та С. Гудінг, представляють низку симптомів стресу та ЕВ, які відрізняються (таблиця 1.1) [12; 13].

Таблиця 1.1 – Порівняння симптомів стресу та ЕВ, за Магнуссоном і Гудінгом

Стрес	Вигорання
Втома	Хронічне виснаження
Тривога	Відчуття відсутності суспільної оцінки
Незадоволення	Нудьга або цинізм
Нестача свободи	Соціальне відсторонення, нехтування емоціями
Перепади настрою	Нетерплячість, дратівливість
Почуття провини	Депресія

Труднощі з концентрацією уваги

Забудькуватість

Фізіологічні порушення

Психосоматичні проблеми

А. Чиром та його співавтори вважають ЕВ синтезом фізичного, емоційного і когнітивного виснаження або втоми, де основним компонентом є емоційне виснаження. Додаткові чинники вигорання є наслідком поведінки, яка веде до деперсоналізації або власне когнітивно-емоційного вигорання, що виражається в редукції персональних здобутків [14].

В. Бойко визначає емоційне вигорання як вироблений особою механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі дії [15]. В. Бойко вважає, що емоційне вигорання може носити не лише негативний характер. Отже, саме вигорання, є конструктивним феноменом, а його наслідки – дисфункціональними, в тому разі, коли «вигорання» негативно впливає на виконання професійних завдань і відносини з колегами/суб'єктами роботи. Тоді ж емоційне вигорання призводить до професійної деформації особистості [16].

Як професійну деструкцію особистості, що виявляється у вигляді стійких психічних переживань, а також у змінах якості, структури і вмісту професійної діяльності, цей конструкт розглядає Н. Водоп'янова [4, с.29].

М. Агапова зазначає, що зміст вигорання полягає в перевищенні психоемоційних витрат над очікуваними результатами. Чим більше виражена самоактуалізація особистості, тим реальніше та глибше емоційне вигорання [17].

Синдром емоційного вигорання дослідники Р. Абрамова і Ю. Юдчиць представляють тотожним професійній деформації [18].

У нашій роботі ми дотримуємося процесуальної концепції В. Бойка та трифакторної моделі К. Маслач. Автори цих підходів розглядають емоційне вигорання як певний захисний механізм психіки людини, іншими словами, процес повного чи часткового виключення емоційного реагування у відповідь ситуації травмуючого характеру, а також стан виснаження та знесилення, що

супроводжується відчуттям власної безкорисності та цинічністю щодо отримувачів послуг і колег.

Отже, на думку О. Вовк, в контексті теоретичного вивчення проблем ЕВ можна виділити наступні етапи: перший етап виявлення й опису окремих випадків ЕВ; другий етап – розуміння та узагальнення феномену ЕВ; третій етап – методологічна фаза дослідження ЕВ; четвертий – етап аналітичного вивчення узагальненого концепту вигорання. Чітких часових меж, початок у 80-х роках ХХ століття, етапи взаємно накладаються один на одний.

На сучасному етапі, починаючи з 2000х років, характеризується новими напрямками дослідження. Наприклад, праці, які вивчають поширеність вигорання, часто виявляють, що воно виникає разом з офіційними діагнозами депресії, що ускладнює визначення того, чи є це окремим розладом. В більшості країн ЕВ не класифікується як окремий розлад психічного здоров'я. Сьогодні вигорання є встановленим медичним діагнозом лише для дуже небагатьох країн, таких як Нідерланди та Швеція; у більшості (індустріалізованих) країнах залишається спірним діагнозом, що широко обговорюється, але не визнається офіційно системою охорони здоров'я. Незважаючи на суперечки щодо того, чи кваліфікується синдром вигорання як діагноз психічного здоров'я, дослідження причин і поширеності вигорання підвищили обізнаність щодо проблеми професійного стресу [3].

Згідно з останньою редакцією Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-11), вигорання включено до «Факторів, що впливають на стан здоров'я або контакт із медичними службами» у розділі «Проблеми, пов'язані із зайнятістю чи безробіттям» (код: QD85) і стосується стресу на робочому місці. За МКХ-11 вигорання – це синдром, концептуалізований як результат хронічного стресу на робочому місці, який не вдалося успішно подолати. ВООЗ звертає увагу на те, що вигорання стосується винятково явищ у професійному контексті, і їх не слід застосовувати для опису досвіду в інших сферах життя (World Health Organization, 2019) [19]. Згідно з визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я, «синдром емоційного вигорання» (СЕВ) – це фізичне, емоційне та

мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності на роботі, втому, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань [19].

Під час аналізу відповідної літератури А. Вебер та А. Джакель-Рейнхард виявили суперечності, чи вигорання – це просто стрес високого рівня на робочому місці, чи результат складної взаємодії соціальних чинників (обставини) та індивідуальних чинників (поведінка) [20].

Аналіз наукових праць, присвячених ЕВ, виявив низку моделей, що відображають компоненти та структуру цього феномену, умовно їх можна розділити на дві групи [21]:

- моделі результативного підходу, де емоційне вигорання розглядається як структура, що складається з деяких елементів: однофакторні, двафакторні, трифакторні, чотирифакторні;
- моделі процесуального підходу, що визначають вигорання як динамічний процес, що має фази.

Розглянемо особливості кожного підходу.

Однокомпонентні моделі (І. Аронсон, А. Пайнс) розглядають ЕВ як сукупність фізичного, емоційного та когнітивного виснаження. Щодо провідного компоненту ЕВ єдиного погляду в науковців немає. А. Пайнс та І. Аронсон наголошують на тому, що «вигорання» є станом фізичного й психічного виснаження, викликаного тривалим перебуванням в емоційно переобтяжених ситуаціях

За двофакторними моделями, ЕВ – це явище, що включає афективну (емоційне виснаження) й установчу (негативні установки щодо отримувачів послуг – деперсоналізація, зниження самооцінки власних досягнень у діяльності і професійної компетентності – редукція персональних досягнень) складові (Д. Дірендок, Х. Сіксма, В. Шауфелі). У деяких інших роботах запропонована двовимірна структура ЕВ, у якій емоційне виснаження та деперсоналізація зливаються в один чинник або є центральними чинниками.

Згідно трикомпонентних моделей, ЕВ складається з емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції персональних досягнень. Під вигоранням мається на увазі професійна криза, що пов'язана з роботою загалом, а не лише з соціальними взаєминами в її процесі (К. Маслач та М. Лейтер). Наприклад, К. Маслач пропонує трифакторну модель емоційного вигорання [22]. Оскільки К. Маслач була однією з піонерів дослідження ЕВ, здійснила одне з найбільш ґрунтовних досліджень даного феномену та її модель користується найбільшим поширенням, ніжче ми даємо структуру її трифакторної моделі:

1. Емоційне виснаження. Проявляється у відчутті спустошення та зниження емоційного переживання внаслідок перенапруги і вичерпання власних емоційних ресурсів, постійного перебування у стресових ситуаціях у процесі праці та взаємодії з людьми.

2. Деперсоналізація. Виявляється у цинічності поведінки, бездушності до оточуючих, предмету власної праці, деформації відносин із оточуючими.

3. Редукція персональних досягнень. Виявляється у негативній оцінці своїх професійних успіхів і досягнень, применшенні власної гідності, обмеження своїх можливостей.

Е. Перлман та Б. Хартман представили модель ЕВ, в якій зазначається, що вигорання формується під впливом професійних стресів, а три виміри вигорання відзеркалюють три головні симптоматичні категорії стресу [20, с.80]: фізіологічний, сфокусований на фізичних симптомах (фізичне виснаження); афективно-когнітивний, сфокусований на установках та почуттях (емоційне виснаження, деперсоналізація); поведінковий, сфокусований на типах поведінки (деперсоналізація, знижена робоча продуктивність) [20].

Згідно з чотирикомпонентними моделями ЕВ, один із компонентів (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція персональних досягнень) розділяється на два різних чинника. Наприклад, деперсоналізація пов'язана з роботою та з отримувачами послуг [23].

Так, К. Геніг та Дж. Келер структурували симптоми синдрому вигорання на 4 категорії:

- Психологічний аспект (негативний образ або сприйняття власних здібностей; втрата впевненості в собі; негативне та цинічне ставлення до отримувачів послуг; втрата мотивації або інтересу до професійний розвиток; проблеми з концентрацією уваги; втеча від реальності).
- Емоційний аспект (дратівливість, запальність та імпульсивна поведінка; нервозність почуття напружений; емоційна депривація; депресія, відчуття безпорадності; саможаління, почуття відчаю; відчуття відсутності соціальної оцінки).
- Фізичний аспект (втома, вегетативні проблеми; головні болі; проблеми зі сном (безсоння, кошмари, тривожні сни або занадто багато сну); гіпертонія; напруга м'язів (біль у шиї, біль у спині, м'язові спазми); запаморочення нудота; підвищення або зниження апетиту).
- Соціальні аспекти (зменшення контактів з колегами та друзями; проблеми в сім'ї та а Особисте життя; втрата інтересу до хобі) [13; 25].

Таким чином, спільним між моделями результативного підходу є те, що вони розглядають ЕВ як дисфункційний стан здорової людини, що виникає як наслідок тривалого впливу середовища на особистість. Відмінністю є те, що кожен автор визначає різну кількість основних структурних елементів. Найбільш популярною стала трифакторна модель ЕВ.

У моделях процесуального характеру ЕВ вважається процесом, що містить декілька фаз (стадій) і розглядається як етап у професійному розвитку людини, що має стадіальну характеристику; початок цього процесу зазвичай напруження, яке виникає як наслідок суперечностей між очікуваннями й бажаннями особистості та вимогами професії (К. Черніс, А. Бродські, М. Буріш, Дж. Едельвіч, Л. Хальстен, В. Бойко, Г. Сельє та ін.). На думку даних авторів, процес вигорання спричинений особливостями емоційно-мотиваційної сфери окремої особистості й специфічними умовами професійної діяльності.

Наприклад, структура синдрому професійного вигорання, за В. Бойком, є послідовністю трьох фаз [26, с.81]:

1. Напруга, що включає симптоми: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, почуття «загнаності у кут», 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.

У роботах К. Черніс вигорання визначається як процес негативної зміни професійної поведінки у відповідь на стресовий характер робочого середовища і включає в себе три основні стадії [10]:

1. Перша стадія характеризується дисбалансом між ресурсами і вимогами середовища, що породжує стресовий стан.

2. На другій стадії у працівника виникає короткотривале емоційне напруження, втома та виснаження.

3. Третя стадія проявляється в змінах мотиваційної сфери професіонала і його поведінки, де ведучим симптомом є негуманне (бездушне) спілкування з клієнтами.

Таким чином, процесуальні моделі описують негативний вплив ЕВ на особистість та її соціальне середовище, зокрема, професійне. Проте подані моделі переважно відрізняються між собою стадіяльно.

Резюмуючи вищеописане, варто відмітити неоднозначність підходів щодо поглядів на структуру й розвиток ЕВ. У нашому дослідженні ми будемо дотримуватись обох підходів, оскільки вважаємо їх взаємодоповнюючими.

Якісний і кількісний склад вигорання залежить від змісту професійної діяльності: у професіях «суб'єкт-суб'єктної» сфери вигорання має трикомпонентну структуру, а в «суб'єкт-об'єктній» сфері – близьку до

двофакторної структури. Цей феномен виявляється в різних сферах особистості – емоційній, мотиваційній, когнітивній, сфері ставлення людини до роботи. [27].

Виникнення професійного вигорання відбувається під впливом певних чинників. На думку В. Бойко, вони поділяються на два види: зовнішні та внутрішні [28, с.37-56]. Розглянемо їх детальніше.

1. Серед зовнішніх чинників, пов'язаних з особливостями професійної діяльності найбільш впливовими є: хронічно напружена емоційна діяльність, пов'язана з інтенсивним спілкуванням; дестабілізуюча організаційна обстановка діяльності; підвищена відповідальність за виконувани обов'язки, підвищена вимогливість керівництва; негативна психологічна атмосфера професійної діяльності, яка визначається двома основними обставинами: конфліктністю «по вертикалі», тобто між керівництвом та підлеглими, і конфліктністю «по горизонталі» – між співробітниками.

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

За спостереженнями психотерапевтів, до емоційного вигорання особливо схильні інтроверти. Людям з таким психотипом рекомендується ретельно дозувати рівень спілкування, уникати зайвого впливу поточних новин та вживати інших заходів з обмеження навантаження на емоційну сферу [29, с 8.]. Зауважимо, що досить інтровертованими є працівники ІТ-сфери, відповідно, вони знаходяться у «зоні ризику» ЕВ.

У низці досліджень (І. Андрух, А. Бачинська) йдеться про взаємозв'язки між вигоранням і такими особливостями особистості, як тривожність, локус контролю, емоційна чутливість, рефлексивність та деякими іншими [30; 31]. Значення рефлексії для ЕВ доволі суперечливе. Багато публікацій описують цю властивість як важливий компонент професійної компетентності, в інших

джерелах вона з'являється як контрпродуктивна якість, що може впливати на розвиток ЕВ.

Найбільш яскраво ЕВ проявляється у професіях, в яких комунікація обтяжена емоційною насиченістю або когнітивною складністю. Можливість появи проблеми вигорання зростає в міру збільшення частоти і тривалості емоційно виснажуючих контактів. У 2005 році на Європейській конференції ВООЗ було зазначено, що з проблемою ЕВ стикається приблизно третина працюючого населення усіх країн ЄС.

Не дивлячись на велику кількість публікацій, всебічне охоплення представленої теми та окремі публікації, присвячені проблематиці професійного вигорання багатьох груп працівників, до цього часу тема вигорання такого специфічної вибірки, як працівники сфери ІТ, залишається мало висвітленою.

1.2 Особливості емоційного вигорання у працівників ІТ

У нашій роботі ми використовуємо поняття «працівники ІТ» та синонімічні цьому: професіонали ІТ, представники ІТ, ІТ-спеціалісти, програмісти. Термін ІТ-спеціаліст, що використовується в контексті даної роботи, включає такі робочі функції, як: фахівець інформаційної системи (ІС), кодувальник, розробник, фахівець з обробки даних, інженер МІS, інженер програмного забезпечення тощо. ІТ – це галузь, що пов'язана зі створенням, збором, зберіганням та передачею інформації за допомогою технічних пристроїв, а також її управлінням.

Аналізом специфіки завдань у галузі програмування і питанням професійних та особистісних якостей працівників ІТ у різний час займалися психологи Ю. Бабаєва, Ф. Брукс, Г. Вейнберг, Н. Вірт, А. Войскунский В. Волконська, Р. Гебріел, Е. Дейкстра, С. Макконнелл, М. Смульсон, Б. Шнейдерман та ін. Дослідники стверджують, що професійні працівники-ІТ

мають специфічні особистісні риси, якості та перелічують психологічні риси, здібності й своєрідності мислення, які притаманні для ІТ-спеціалістів [32].

На думку Н. Панасенко, професія в галузі ІТ має свої переваги, проте і деякі недоліки. До плюсів цієї спеціальності відносять: постійне професійне зростання; високий попит на ринку; висока заробітна платня; працювати можна як в офісі, так і віддалено; необхідні знання та навички можна здобути самостійно; працювати можна не маючи диплома. А до недоліків включають: те, що зрозуміло працівникові ІТ, не завжди розуміє клієнт/користувач, тому програмісту доводиться багато йому пояснювати; трапляється робота в понаднормовому режимі; робота за комп'ютером погано позначається на здоров'ї; робота часто монотонна та рутинна [34, с. 221].

Прийнято вважати, що професія програміста «інтелектуально орієнтована», тобто ІТ-фахівець має володіти високим рівнем розвитку інтелектуальних здібностей та властивостей мислення таких як: системність, гнучкість, критичність, абстрактність, здатність до швидкого засвоєння великого обсягу нового матеріалу тощо [35]. Існує набір особливостей мислення, уваги, здібностей, притаманних саме працівникам ІТ [36].

Так, на погляд Е. Дейкстри ІТ-працівник повинен мати такі психологічні і загальнолюдські риси:

– вміння взаємодіяти в колективі, оскільки переважно усі серйозні розробки потребують командної роботи, при чому успіх роботи залежить від взаємозлагоди, ефективного розподілу функцій і якісного спілкування між співробітниками;

– вміння працювати з клієнтами: кваліфікованому ІТ-спеціалісту необхідно розуміти потреби користувача, вміти визначити зручність форми інтерфейсу, мати змогу і здатність продемонструвати клієнту нові засоби і системи;

– володіння деякими психологічними знаннями, що допомагають при спілкуванні з клієнтами;

– вміння застосовувати інтелектуальні засоби для розуміння програми;

– здатність чітко бачити нагальні труднощі й концентруватись на тому, що стосується проекту;

– здатність виявляти всі випадки, де можна самостійно застосувати теорію чи звернутися за порадою до більш досвідченого колеги;

– здатність при невдачі подолати самолюбство і знайти інший підхід до розв’язування задачі [34, с. 223–224].

Працівник ІТ має також володіти терпінням і витримкою, оскільки це незамінні якості в його професії. Він також повинен вміти швидко адаптуватися і постійно вивчати нову інформацію, оскільки ця галузь розвивається ледь не щодня, і знання, які могли бути актуальними кілька років тому, зараз повністю застаріли. Окрім цього, необхідне вміння об’єктивно оцінювати можливості технологій та їх використання в кожному окремому випадку, оскільки через кілька років, його цінність як компетентного спеціаліста може помітно впасти [34, с. 223–224]. Специфіка ІТ-професій така, що їхнім представникам доводиться постійно стежити за новими технологіями, які з’являються на ринку. Для програмістів, тестувальників, менеджерів один проект змінюється іншим.

З іншого боку, умовами ефективною діяльності ІТ-спеціаліста також вважаються: дистанційованість від інших людей, інтровертованість, заглибленість у власні інтелектуальні переживання [32; 37].

Б. Шнейдерман, описуючи психологічний портрет програміста зазначає, що він має будуватись з урахуванням таких особистісних характеристик як інтровертованість/екстравертованість (при колективній взаємодії та спілкуванні з користувачами важливим є ввічливий стиль взаємин); висока/низька збудливість (середній рівень збудливості позитивно впливає на збільшення продуктивності); висока/низька терпимість до невизначеності (розробники інколи повинні працювати в умовах, коли чітко встановлена мала кількість фактів) тощо. Серед інших важливих рис автор зазначає здатність долати стрес, оскільки у випадках відставання від строків закінчення проекту потрібна здатність ефективно працювати у стресовій ситуації [37].

Таким чином, працівники ІТ мають такі психологічні особливості: високий рівень розвитку інтелектуальних здібностей та властивостей мислення, дистанційованість від інших людей, інтровертованість, заглибленість у власні переживання, терпіння, витримка, вміння швидко адаптуватись, нестійка або неадекватна самооцінка; низька задоволеність потреби в активних діях та досягненні успіху; незадоволеність потреби у спокої та позитивній прихильності; низький рівень стресостійкості (висока психічна вразливість); високий рівень імпульсивності (низька волева саморегуляція та рефлексивність), необізнаність спеціалістів технічних професій із проблемою емоційного вигорання, неусвідомлення їх причин та наслідків, приписування наявних симптомів іншим обставинам та ситуаціям тощо.

У 2000х роках зроблені кроки в напрямку розробки єдиного підходу до розуміння поняття «емоційне вигорання» у спеціалістів ІТ [39]. Дедалі більшої актуальності набуває дослідження особливостей емоційного вигорання фахівців ІТ-сфери та розробка методів профілактики, що запобігали б розвитку професійного стресу та допомагали б подоланню його негативних наслідків [40; 41; 42].

Відповідно до К. Дементьєва, Н. Макаллістер, Л. Олександр, А. Савельєва, передумовами ЕВ у працівників ІТ, з одного боку, виступають певні соціально-психологічні та організаційні умови, що спричинюють незадоволеність та відчуття безвиході, а з іншого, – особливості самої трудової діяльності, що призводять до напруги в психоемоційній сфері.

На сьогодні виокремлені індивідуально-психологічні властивості працівників ІТ, що впливають на вигорання, більшість з яких стосуються функціонування їх інтелектуальної сфери у процесі трудової діяльності. Специфічними чинниками розвитку ЕВ у працівників ІТ є психічне навантаження та монотонність роботи, потужна інтелектуальна концентрація, високий рівень когнітивної напруги під час виконання щоденних функціональних обов'язків тощо. Постійний цейтнот (відчуття нестачі часу), швидкий темп роботи, рутинізація деяких робочих обов'язків спричинюють

погіршення самопочуття (порушення сну, шкідливі звички, дистимія тощо), когнітивного перенапруження, хронічної втоми, фрустрації через гіпервідповідальність (сумніви у власних інтелектуальних здібностях, страх, що щось не вдасться) та постійну тривожність [43].

У роботах Т. Бреус, також йдеться про прямий зв'язок показників емоційного вигорання у спеціалістів ІТ та низки психологічних чинників, таких як: нестійка або неадекватна самооцінка; низька задоволеність потреби в активних діях та досягненні успіху; незадоволеність потреби у спокої та позитивній прихильності; низький рівень стресостійкості (висока психічна вразливість); високий рівень імпульсивності (низька волева саморегуляція та рефлексивність) [44]. Високопрофесійні ІТ-фахівці, які мають високий рівень спеціальної професійної підготовки, не завжди сприймаються позитивно іншими співробітниками, отримують занижену оцінку власного внеску і статусу в компанії з боку колег і керівництва через недостатній розвиток міжособистісних контактів, нерозвинені навички комунікації, прагнення до усамітнення, дистанціювання, занурення у власні переживання [45; 46; 16; 47]. Крім того, низка емпіричних досліджень (Е. Соловійова, О. Хоріна, О. Шнайдер) виявила елементарну необізнаність спеціалістів технічних професій із проблемою емоційного вигорання, неусвідомлення їх причин та наслідків, приписування наявних симптомів іншим обставинам та ситуаціям [46; 48; 16].

Ці та інші особливості визначають специфіку емоційного вигорання цих працівників. Зокрема, О. Шнайдер, у результаті дослідження ЕВ у працівників ІТ виявив, що здатність керувати своєю поведінкою через управління емоціями пов'язана з ЕВ. Автор вказує, що в ситуації, коли в ході діяльності працівнику не вдається знайти оптимального та конструктивного способу вираження своїх емоцій – «страждає» діяльність, емоції відіграють роль не стільки ресурсу, скільки гальмують мотивацію [16].

Особливо явно зв'язок між вмінням управління емоціями та ЕВ простежується між компонентом «редукція професійних обов'язків», бажанням

їх обмежити та нездатністю керувати власною поведінкою. У вже згадуваній праці О. Шнайдера виявлено, що працівники з алекситимією більшою мірою сприймають умови праці та взаємини на роботі як незадовільні та переживають незадоволеність собою, своєю діяльністю. Вони схильні до емоційної замкнутості, відчуження, бажання припинити будь-які комунікації на роботі. Працівники з відсутністю алекситимії характеризуються вищим емоційним інтелектом, їм притаманне краще управління емоціями, самомотивація та емпатія. Алекситимія притаманна більш молодим працівникам, що може непрямо свідчити про розвиток здатності усвідомлювати та вербалізувати свої емоції з віком [16].

Таким чином, здатність керувати власними емоціями може набуватись особою у процесі професійної діяльності та тісно пов'язана із збереженням психічного здоров'я в процесі цієї діяльності. Працівники, які не здатні управляти власною емоційною реакцією, схильні до прояву симптомів усіх стадій ЕВ. Є імовірність, що вони шукають шляхи для того, щоб впоратись із негативними переживаннями, емоціями, депресією, тривогою, проте, у зв'язку з нездатністю справитись з ними конструктивним способом, виникає ціла низка негативних наслідків у процесі професійної діяльності та, в результаті, ЕВ [16].

Дослідження Ф. Брукс, спрямоване на співвідношення передумов ЕВ у працівники ІТ з нематеріальними мотиваційними чинниками, виявило, що ЕВ пов'язане з нереалізованістю у професійній діяльності значущих мотивів, що визначають прагнення до самореалізації, творчу спрямованість, емоційне задоволення від роботи [49]. Також, емпірично було доведено, що ЕВ корелює зі зниженням показників творчої активності працівники ІТ, отже, можна зробити висновок про взаємовплив ставлення до професійної діяльності та вигорання [47].

І. Забарою було встановлено, що виразність ЕВ у працівників ІТ пов'язана з типами ціннісно-смиислового ставлення до професійної діяльності. Однак слід зазначити, що при емоційному вигоранні у програмістів більшу вираженість

має фаза «Резистенція», ніж «Напруга» та «Виснаження» за методикою В. Бойко незалежно від типу ціннісно-сислового ставлення [50].

Є. Бараєва, В. Кулиба, Т. Шликова, досліджуючи взаємозв'язок ЕВ та емоційного інтелекту, визначили значний негативний зв'язок між досліджуваним явищами, як окремих симптомів, так і в цілому. Так, при виникненні ЕВ знижується емоційний інтелект у програмістів або ж низький емоційний інтелект може виступати чинником виникнення ЕВ. Особливо цей зв'язок проявляється серед осіб із нерозвиненими навичками управління емоціями [16; 51] Як наслідок, у працівників ІТ спостерігаються такі симптоми професійного вигорання, як неадекватне емоційне реагування та емоційне відсторонення, зниження творчої активності та продуктивності праці [47].

Е. Мелблом і Л. Грен, дослідили взаємозв'язок особистісних факторів та виразності емоційного вигорання; результати дослідження виявили, що ІТ-спеціалісти з високими показниками нейротизму (властивість особистості, що характеризується емоційною нестійкістю, тривогою, низькою самоповагою) мають вищий рівень ЕВ. [52].

У роботах О. Вовк і Ю. Юдчиць зазначено, що передумовою успішної діяльності ІТ-спеціаліста є інтровертованість. У той же час, як зазначалось у підрозділі 1.1 нашої роботи, виявлено, що працівники-інтроверти найбільш схильні до ЕВ, оскільки від сучасного працівника ІТ вимагається вміння працювати в команді, комунікабельність, відкритість, ініціативність, здатність до взаємодії з користувачем, дружній стиль взаємин з колегами і замовниками [40; 45; 48].

Отже, вищеописані дослідження виявили зв'язки між емоційним вигоранням працівників ІТ та вмінням управляти емоціями, нереалізованістю у професійній діяльності значущих мотивів, типом ціннісно-сислового ставлення до професійної діяльності, емоційним інтелектом, рівнем нейротизму.

Таким чином, синдром емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери, як і у працівників інших професій, зумовлюється чинниками як внутрішнього (психологічного) так зовнішнього (організаційного) характеру.

Як зазначають І. Ющенко та С. Молчанова синдром професійного вигорання у працівників ІТ-сфери зумовлюється низкою психологічних (внутрішніх) чинників, серед яких – необізнаність або заперечення проблеми професійного вигорання, схильність до емоційної ригідності, відсутність навичок подолання робочого стресу, слабка мотивація професійної віддачі, неадекватна професійна та особистісна самооцінка, моральні дефекти і дезорієнтація особистості. Пошук шляхів активізації рефлексивної позиції суб'єкта, яка створює сприятливі умови для його особистісних перетворень та саморегуляції, видається нам пріоритетним напрямком практичної роботи, спрямованої на профілактику професійного вигорання [53].

До організаційних (зовнішніх) чинників, які можуть сприяти виникненню ЕВ у працівників ІТ-компаній, відносять суворий нагляд за роботою, часті перевірки стану завдання; надмірно стислі планові виконання проектів і завдань; жорсткий розподіл обов'язків від керівництва між працівниками в команді; відсутність творчої діяльності в роботі, постійне виконання рутинних операцій; відсутність можливості ведення нормального діалогу усередині команди, з лідером команди тощо. Крім того ж обтяжливими чинниками є сидячий спосіб життя, нестабільний режим сну, випромінювання моніторів, перфекціонізм та конкуренція [54].

На формування і розвиток професійного вигорання у працівників ІТ-сфери значно впливають і вимушені контакти з користувачами. Слід зазначити, що особливості діяльності цих спеціалістів пов'язані зі 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. Окрім цього, досить частими виробничими ситуаціями є непорозуміння з клієнтами і керівництвом, які не розуміють особливостей виконання поставлених завдань у сфері програмування. 24

Однак, у супереч поширеній думці, вигорання не обов'язково трапляється із найбільш завантаженими співробітниками: понаднормова та стресова робота

є лише частиною цього явища, але не першопричиною в працівників ІТ. Найчастіше ЕВ розвивається у найбільш емоційно залучених спеціалістів. Крім працівників з великим стажем, до вигорання схильні і молоді фахівці та студенти, які після/крім навчання у ЗВО зазнали труднощів, до яких не були готові. Носіями синдрому вигорання можуть стати і керівники, що вкрай небезпечно для їхніх співробітників, оскільки це загрожує відсутністю командної роботи, планування, віддалення від фахівців та проектів. «Вірус вигорання» дуже заразний і вражає організації, де панує постійна напруженість [54].

Серед основних психологічних чинників емоційного вигорання можна вважати рівень здатності особистості до самоконтролю, особливості регулювання негативних емоцій (у тому числі агресії), особливості надання переваги тим чи іншим стратегіям подолання стресу. Важливою у подоланні симптомів емоційного вигорання серед працівників ІТ є здатність особи до саморегуляції, усвідомлення та керування власними емоціями. Для цього зокрема потрібна розвинена рефлексія як пізнання та аналіз особою явищ власної поведінки, емоцій, діяльності тощо. Пошук шляхів активізації рефлексивної позиції суб'єкта, яка створює сприятливі умови для самокорекції особистості, ймовірно є пріоритетним напрямком практичної роботи, спрямованої на попередження емоційного вигорання у фахівців ІТ-сфери. Саме взаємозв'язок даного явища з ЕВ ми більш детально розглянемо у наступному підрозділі [55, с. 219-220].

Таким чином, працівники ІТ мають такі психологічні особливості, які можуть сприяти ЕВ: дистанційованість від інших людей, інтровертованість, заглибленість у власні переживання, прагнення до усамітнення, нестійка або неадекватна самооцінка; низька задоволеність потреби в активних діях та досягненні успіху; незадоволеність потреби у спокої та позитивній прихильності; низький рівень стресостійкості (висока психічна вразливість); високий рівень імпульсивності (низька вольова саморегуляція та рефлексивність), необізнаність спеціалістів технічних професій із проблемою

емоційного вигорання, неусвідомлення їх причин та наслідків, приписування наявних симптомів іншим обставинам та ситуаціям тощо.

1.3 Зв'язок рефлексії та емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери

Протягом останніх років спостерігається підвищення інтересу до проблематики рефлексії у професійній діяльності. Так, Н. Алексєєв, І. Ладенко, Я. Пономарьов, Г. Щедровицький, Е. Юдін вважають рефлексію відправною точкою мисленнєвої діяльності, В. Давидов, А. Зак, В. Зарецький, В. Зінченко, Г. Катрич, С. Маланов, Я. Пономарьов, вбачають у рефлексії компонент теоретичного та творчого мислення, А. Карпов, Д. Ушаков, В. Шадриков вважають, що це одна зі сторін здібностей, для А. Головіна, М. Григоровича, І. Ільєсова, В. Петровського, Б. Рапацького, А. Россохіна, С. Рубінштейна – це умова особистісного розвитку, А. Асмолов, Р. Бернс, В. Зінченко розглядають рефлексію як здатність людини до самоаналізу, самоосмислення та переосмислення, у роботах І. Кона, О. Ноженкіна, І. Семенова, В. Слободчикова, Є. Старовойтенко, Г. Цукермана – це властивість свідомості та самосвідомості тощо.

У всіх цих дослідженнях, рефлексія постає як форма психічної активності, спрямована на усвідомлення та осмислення своїх дій, а також пошук ефективних способів реалізації. Рефлексія допомагає фахівцеві оцінити підсумковий результат, позначити подальші перспективи роботи та зробити необхідні висновки.

Слід зазначити, що попри багато розбіжностей, спільним у розумінні рефлексії є те, що вона характеризує спрямованість особи на свій внутрішній світ у різних його аспектах і проявах. Нами також відзначена важливість рефлексії для професійної діяльності фахівців різних спеціальностей. Зокрема,

дослідження Л. Подкоритової та К. Дишкант особливостей зв'язку між рефлексією та саморегуляцією у медичних працівників виявили, що у дослідженій вибірці ці показники переважно обернено залежні, тобто рефлексія може заважати саморегуляції медичних працівників. Дослідниці пов'язали це з тим, що професійна діяльність медиків часто потребує швидкої реакції, а рефлексія – часу. У цілому рівень рефлексії у досліджених медичних працівників знаходяться переважно на середньому і низькому рівнях [56]. У дослідженнях особливостей рефлексії у шкільних вчителів (Л. Подкоритова, І. Гудзинська) виявлені середній і високий показники рефлексії, що має парадоксальну тенденцію – рівень рефлексії у дослідженій вибірці зростає з віком і стажем роботи вчителя, але різко зменшується у педагогів після 60 років. Л. Подкоритова пов'язує це з імовірним зростанням психічної ригідності та емоційним вигоранням вчителів старшого віку [57]. Подібне дослідження рефлексії у викладачів ЗВО і її зв'язок із професійним самотворенням (Л. Подкоритова, Л. Сема) виявило перевагу середніх показників рефлексії у дослідженій вибірці, а також пряму залежність між рефлексією і показниками самотворення, тобто висока рефлексія, особливо системна, за Д. Леонтьєвим, сприяє професійному самотворенню викладачів ЗВО [58].

Таким чином, наведені вище емпіричні дослідження ілюструють неоднозначність зв'язку рефлексії з тими чи іншими аспектами професійної діяльності у різних фахівців.

Розглянемо ще кілька праць про значення рефлексії для професійної діяльності.

У роботах А. Карпова встановлено зв'язок між рівнем рефлексивності та ефективністю діяльності управлінського типу [59], М. Потьомкіна виявила взаємозв'язок рівня рефлексивності з рівнем професійної компетентності та типом кар'єрного розвитку для професій не тільки суб'єкт-суб'єктного типу, а й суб'єкт-об'єктного типу. Проте, у дослідженні М. Потьомкіної було виявлено, що рефлексія може бути причиною ЕВ фахівців. За даними авторки,

найбільший внесок у розвиток вигорання роблять компоненти рефлексії. Роль рефлексії у саморегуляції та подоланні важких ситуацій не така однозначна, тому зв'язок даних феноменів вимагає свого подальшого дослідження.

У роботах А. Карпова було обґрунтовано високу значущість та головне структурне місце рефлексії у процесах саморегуляції, незважаючи на це, такі висновки поєднуються з неоднозначними наслідками високої рефлексивності як індивідуальної властивості, – розвиненість рефлексії не означає її продуктивність у професійній діяльності, і може навіть бути контрпродуктивною. На думку автора, високорефлексивні люди менш жорстко спираються на наявні стратегії та переваги; враховують у ситуації вибору більше альтернатив, що не обов'язково позначається на ефективності вибору; їм важче відкидати неподходящі альтернативи; у них, на відміну від професіоналів із низькою рефлексивністю, якість рішень пов'язана з числом виборів, що враховуються; їм важче створювати гіпотези та перемикатися з одних на інші; вони схильні ускладнювати ситуацію, а низькорефлексивні, навпаки, спрощувати її. Таким чином, вплив рефлексивності на ситуацію вибору очевидний, але з погляду його ефективності неоднозначний, не дає прямих переваг [59].

Також В. Карпов зазначає у своїх роботах, що у міжособистісній взаємодії контакт суб'єктів неможливий без рефлексивних засобів і процесів. На рефлексивності базується міжособистісна злагода та досягається результативність контактних взаємодій суб'єктів [59; 60.]. У цьому значенні рефлексивність повинна розглядатися як професійно-необхідна якість.

В теоретичному огляді Д. Леонтьєва та А. Аверіної також зазначається, що рефлексія не всіма науковцями оцінюється як позитивна. Занадто великий ступінь усвідомлення інтелектуальної роботи може заважати і спричинити несприятливі наслідки. У наукових працях накопичено багато доказів того, що існують негативні ефекти рефлексії, тоді як користь від неї часто менш очевидна [61].

У дослідженні С. Волканевського виявлено, що існує значний взаємозв'язок рефлексивних метапроцесів та структурно-динамічних компонентів ЕВ особистості. Професіонали з високим показником загальної міри рефлексивності схильні до ЕВ, тобто високорефлексивні індивіди перебувають у «групі ризику» негативного впливу синдрому вигорання [62; 63; 64]. У роботах автора йдеться про те, що найбільша факторна вага у структурі взаємозв'язку компонентів вигорання з показниками рефлексії має емоційне виснаження та ретроспективна рефлексія. Структури компонентів вигорання та рефлексії при вкрай високих значеннях один одного стають менш інтегрованими. Така тенденція характерна для синдрому вигорання щодо його впливу на основні сфери особи [65]. Серед складових рефлексії найбільше значний вплив формування синдрому вигорання надають когнітивні метапроцеси. Детермінаційний вплив регулятивних та комунікативних видів рефлексії менш виражений. Основною закономірністю детермінаційної ролі рефлексії є структурна організація рефлексивних процесів [65].

Отже, дослідження С. Волканевського показують, що рефлексивність, як здатність людини до рефлексії, великою мірою детермінує рівень вигорання, існує значний взаємовплив двох цих факторів. Наявність значущого кореляційного відношення обох типів (прямого та непрямого) показує, що зв'язок рівня рефлексивності та показника психічного вигорання досить складний та взаємний. З одного боку, рівень розвитку рефлексивності, є значним чинником синдрому вигорання. Але, з іншого боку, сам синдром вигорання, що розвивається, може здійснювати зворотний вплив на рефлексивні процеси [66].

З іншого боку, активізація рефлексивної позиції безсумнівно пов'язана із усвідомлення протиріч у професійній діяльності та орієнтацією на особистісний та професійний розвиток у ході групової взаємодії. Це допомагає змінити ставлення до професійної діяльності та «запустити» процеси особистісних перетворень. Зазначимо, що вихід за межі свого світу, своєї системи координат, свого уявлення про себе, як особистість та професіонала, дається будь-якій

людині важко. Умовами, за яких такий процес полегшується, є активне соціально-психологічне навчання, що здійснюється шляхом тренінгових занять, у ході яких створюються спеціальні стимулюючі ситуації [67].

На думку Н. Бужинської підготовка спеціалістів ІТ у вищому навчальному закладі має надаватись на основі підходу, метою якого є формування у студентів знань та умінь, розвиток мотиваційно-ціннісних якостей особистості, формування рефлексивних умінь та здатності до самовдосконалення. Таким підходом можна вважати рефлексивно-діяльнісний, який будується на основі синтезу компетентнісного, рефлексивного та особистісноорієнтованого підходів [68]. Ключовим поняттям рефлексивно-діяльнісного підходу є саме рефлексія, що розглядається Н. Бужинською як соціально-значущий феномен, без якого неможливе вивчення особистості, як системи, що самоорганізується [69].

Н. Бужинська, Я. Пономарьов, І. Семенов та С. Степанов стверджують, що рефлексія як процес, є переосмисленням своєї діяльності [70]. Отже, рефлексивно-діяльнісний підхід можна розглядати як необхідну умову професійного становлення професіонала. В основі цього підходу є припущення про те, що рефлексія та діяльність нерозривно пов'язані між собою [71]. Реалізація цього підходу у вищій освіті спрямована на підготовку компетентного фахівця, здатного ефективно вирішувати завдання професійної діяльності та отримувати при цьому позитивний результат.

На думку, Н. Бужинської рефлексія у роботі фахівця ІТ-сфери дозволить об'єктивно оцінювати результати своєї роботи на кожній стадії життєвого циклу та, за необхідності, вносити корективи у процес діяльності з урахуванням заданих вимог [72].

На думку Т. Неруш, своєчасній самодіагностиці симптомів ЕВ, допомагає адекватна професійна рефлексія [73]. У дослідженні автора формування професійної рефлексії сприймається як процес розвитку рефлексивних здібностей, властивостей майбутнього фахівця, становлення його якостей готовності, сукупності рефлексивних знань і умінь. Процес

формування професійної рефлексії розуміється як нерозривно пов'язаний з професійним саморозвитком, становленням професійної Я-концепції як системи установок щодо власної особистості. Зазначається, що рефлексія оберігає особу від професійної деформації.

Як зазначає Т. Неруш, саме пізнання себе, своєї особистості, своїх професійно значущих здібностей та якостей може допомогти спеціалісту ефективно виконувати професійну діяльність. Підкреслюється, що фахівець з високим рівнем професійної рефлексії відрізняється від фахівця з низьким її рівнем прагненням до саморозвитку, позитивними мотиваційними установками та очікуваннями, вмінням контролювати власні емоційні стани та іншими способами смислоутворення (актуалізована модель професійної діяльності, установка на розвиток професійно важливих якостей, та ін.) [73].

Отже, рефлексія є важливим компонентом професійної компетентності та виявляється у вмінні усвідомлено контролювати результати своєї діяльності та рівень власного розвитку, власних досягнень; передбачає схильність до самоаналізу, а також є регулятором знаходження особистісних сенсів у спілкуванні з людьми, самоврядування та поштовхом до самопізнання, професійного зростання, удосконалення майстерності. Однак, досі існують суперечності щодо її ролі у розвитку синдрому емоційного вигорання.

Відштовхуючись від суті поняття синдрому емоційного вигорання, де першопричиною є надмірна затрата ресурсів у стресовій професійній діяльності, ми можемо припустити, що розвинута здатність до рефлексії (рефлексивність) може виконувати необхідну регуляторну функцію, задля запобігання розвитку ЕВ. Імовірно, для профілактики вигорання вкрай важлива розвинена здатність до рефлексії, яка дозволить вчасно виявити симптоми емоційного вигорання та передумови, які впливають на розвиток даного стану.

Висновки розділу 1

На основі теоретичного аналізу проблеми дослідження емоційного вигорання та його зв'язку з рефлексією у працівників ІТ-сфери ми можемо зробити такі висновки:

Досліджено поняття емоційного вигорання: історію його виникнення, моделі та підходи до розуміння даного феномену (результативний та процесуальний), симптоми, структуру, чинники (внутрішні та зовнішні). У нашій роботі ми притримуємось підходів В. Бойка (ЕВ як захисний механізм психіки людини, що проходить три стадії) та К. Маслач (ЕВ як стан виснаження та знесилення, що включає в себе три компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних обов'язків). На нашу думку ці підходи взаємно доповнюють один одного.

Виявлені такі чинники емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери: а) зовнішні (психічне навантаження та монотонність роботи, надмірна інтелектуальна концентрація, високий рівень когнітивної напруги під час виконання щоденних функціональних обов'язків тощо); б) внутрішні (необізнаність або заперечення проблеми професійного вигорання, схильність до емоційної ригідності, відсутність навичок подолання робочого стресу, слабка мотивація професійної віддачі, неадекватна професійна та особистісна самооцінка, моральні дефекти і дезорієнтація особистості тощо). Важливою у подоланні симптомів емоційного вигорання серед працівників-ІТ є здатність особи до саморегуляції, усвідомлення та керування власними емоціями. Для цього зокрема потрібна розвинена рефлексія як пізнання та аналіз особою явищ власної поведінки, емоцій, діяльності тощо.

З'ясовано, що роль рефлексії у розвитку емоційного вигорання є неоднозначною: з одного боку, вона може ставати і детермінантою емоційного вигорання фахівця, а з іншого – рефлексія є важливим компонентом професійної компетентності та саморегуляції. Відштовхуючись від суті поняття синдрому емоційного вигорання, де першопричиною є надмірна затрата ресурсів у стресовій професійній діяльності, а також специфіки професійної діяльності ІТ-сфери (постійний стан когнітивного напруження, інтелектуальної

концентрації, понаднормова робота, сидячий режим роботи, гіподинамія, непорозуміння з клієнтами і керівництвом, які не розуміють особливостей виконання поставлених завдань у сфері програмування тощо) ми можемо припустити, що розвинута рефлексія може запобігати розвитку ЕВ у працівників ІТ.

Результати нашого теоретичного дослідження представлені у наших публікаціях [1].

Висунуті теоретичні положення потребували емпіричної перевірки, результати якої представлені у наступному розділі нашої роботи.

РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ІЗ РІВНЕМ РЕФЛЕКСІЇ ПРЕДСТАВНИКІВ ІТ-СФЕРИ

2.1 Опис діагностичного інструментарію та хід дослідження.

Виходячи з теоретичного аналізу та цілей нашої роботи, нами було проведено емпіричне дослідження зв'язку емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери з рівнем їх рефлексії.

Аналіз наявного психодіагностичного інструментарію за темою нашого дослідження показав наступне:

1) для дослідження рефлексії виявлені лише такі: методика діагностики рівня рефлексивності О. Карпова рефлексивності [74], тест Д. Леонт'єва «Диференціальний тип рефлексії» [75] та опитувальник рефлексивності В. Карандашева [76].

2) для дослідження емоційного вигорання є такі методики: методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» (В. Бойко) [15], методика «Дослідження синдрому «вигорання»» (Дж. Грінберг) [77], методика «Синдром "вигорання" у професіях системи «людина-людина» (Г. Нікіфоров) [78], методика «Визначення психічного «вигорання»» (О. Рукавішнікова) [79], методика діагностики емоційного вигорання К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової [80].

Ми детально проаналізували виявлені методики та обрали ті, що дають нам можливість дослідити феномени рефлексії та емоційного вигорання відповідно до цілей нашого дослідження та проведеного теоретичного аналізу. Зокрема були обрані:

– для вивчення особливостей рефлексії у працівників ІТ-сфери та можливості порівняння отриманих даних з іншими подібними дослідженнями – методика діагностики рівня рефлексивності А. Карпова [74], тест Д. Леонт'єва «Диференціальний тип рефлексії» [75];

– для виявлення рівня і специфіки емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери, виходячи з нашої дослідницької позиції щодо емоційного вигорання (дотримання позицій В. Бойка та К. Маслач), – методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко [15] та методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової [80].

Окрім цього, нами була розроблена авторська анкета, орієнтована на працівників ІТ-сфери, мета якої – визначити найпоширеніші внутрішні та зовнішні чинники формування емоційного вигорання та збір загальних професійних даних. Ця анкета представлена в Додатку А.

Опишемо коротко використані нами дослідницькі інструменти.

Анкета на дослідження чинників емоційного вигорання складається із 14 запитань та призначена для збору загальних, соціально-демографічних відомостей про досліджуваних (стать, вік тощо) та відомостей про роботу (спеціальність в галузі ІТ, стаж роботи, форма роботи (фріланс/компанія)). В анкеті також містяться питання про наявність/відсутність досвіду емоційного вигорання, ступінь його прояву, період роботи на момент виникнення перших ознак, ймовірних причин виникнення, а також можливих внутрішніх та зовнішніх чинників формування. Учасниками пропонується вибрати у двох переліках, які з чинників, на їхню думку найбільше впливають на формування емоційного вигорання в їхній галузі. Ці переліки ми склали відповідно проведеного нами теоретичного дослідження (п. 1.2 цієї роботи) і включили в них характерні для працівників ІТ зовнішні та внутрішні чинники емоційного вигорання.

Окрім цього, останні два запитання «Чи користуєтесь ви способами запобігання емоційного вигорання?» та «Які методи профілактики емоційного вигорання Ви знаєте?» покликані визначити рівень поінформованості щодо методів профілактики виникнення емоційного вигорання. Ця анкета також дає можливість групувати респондентів за різними ознаками і пов'язувати ці ознаки з емоційним вигоранням та його факторами.

Наступним інструментом для нашого дослідження є тест Д. Леонт'єва «Диференціальний тип рефлексії». Опитувальник розроблений з метою діагностики типу рефлексії, як стійкої особистісної риси (Д. Леонт'єв, Е. Лаптева, Е. Осін, А. Саліхова). Тест складається з 30 тверджень, які оцінюються за 4-бальною шкалою. Пункти групуються в три шкали: системна рефлексія; інтроспекція; квазірефлексія. Автором методики вони визначаються так [75]:

- 1) інтроспекція (самокопання), пов'язана з зосередженістю на власному стані, власних переживаннях;
- 2) системна рефлексія, пов'язана з самодистанціюванням і поглядом на себе з боку, що дозволяє охопити одночасно полюс суб'єкта і полюс об'єкта;
- 3) квазірефлексія, спрямована на об'єкт, який не має відношення до актуальною життєвої ситуації і пов'язана з відривом від актуальної ситуації буття в світі.

З трьох описаних форм рефлексії, на думку автора, системна рефлексія є найбільш адаптованою, і саме ця форма пов'язана з самодетермінацією. Інтроспекція є односторонньою. Квазірефлексія, що відводить в резонерські спекуляції і безпідставні фантазії, є скоріше формою психологічного захисту через уникання неприємної ситуації, реальне вирішення якої не проглядається [75].

Системна рефлексія виявляється найбільш об'ємною і багатогранною, хоча її здійснення досить складне, саме вона дає можливість бачити як саму ситуацію взаємодії в усіх її аспектах, включаючи і полюс суб'єкта, і полюс об'єкта, так і альтернативні можливості. Для того щоб успішно вирішувати якесь завдання, треба бачити максимальну кількість її елементів. Часто при вирішенні життєвих, екзистенціальних проблем люди терплять невдачу, тому що не бачать одного важливого елемента проблемної ситуації – самих себе [75].

Опитувальник А. Карпова спрямований на визначення рівня розвитку рефлексивності особистості, а саме здатність людини діяти поза рамками власного «Я», аналізувати, осмислювати за допомогою порівняння свого образу

«Я» в колі подій та особистостей. Рефлексивність, за визначенням автора методики, є протилежністю імпульсивності. Вона описує внутрішній стан людей перед прийняттям дії, рішення. Людина з розвинутою здатністю до рефлексії завжди осмислена, ретельно перевіряє безліч гіпотез, зважує всі «за» і «проти», враховує найрізноманітніші варіанти вирішення «питання» перш, ніж діяти [81].

Питання методики, враховують і рефлексивність як психічну властивість, і рефлексію як процес, і рефлексування як стан. За результатами методики визначається наявність одного із трьох головних видів рефлексії: ситуативної (актуальної), ретроспективної та перспективної рефлексії.

Опитувальник складається з 27 пунктів, тестові бали переводяться у стени. За опитувальником формується одне значення, що характеризує загальну міру розвитку рефлексивності особистості. Результати методики, рівні чи більші, аніж 7 стенив, свідчать про високо розвинену рефлексивність. Результати у діапазоні від 4 до 7 стенив – індикатори середнього рівня рефлексивності. Показники менші за 4 стени свідчать про низький рівень розвитку рефлексивності [82].

Наступні дві методики, використані у нашому дослідженні, спрямовані на діагностику емоційного вигорання.

Це методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко, яка призначена для визначення компонентів ЕВ та виявлення ступеня його сформованості [15]. В її основі виступає класифікація стадій емоційного вигорання за Г. Сельє [77]. Ця методика дає докладну картину синдрому емоційного вигорання і є однією з найбільш відомих та загально визнаних методик дослідження цього феномену [83].

Методика В. Бойка є тестом, що складається з 84 тверджень, для кожного з яких респондент повинен вказати, згоден він з ним чи ні. Кожне із запитань відповідає одному із провідних симптомів вигорання, які, в свою чергу, відносяться до однієї із 3-х фаз емоційного вигорання: 1) напруження, 2) резистенція, 3) виснаження.

Перша фаза – напруження – характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликаної власною професійною діяльністю і проявляється у таких симптомах: 1) переживання психотравмуючих обставин – людина сприймає умови роботи та професійні міжособистісні стосунки як психотравмуючі; 2) незадоволеність собою – незадоволеність власною професійною діяльністю і собою як професіоналом; 3) загнаність у кут – відчуття безвихідності ситуації, бажання змінити роботу чи професійну діяльність взагалі; 4) тривога й депресія – розвиток тривожності у професійній діяльності, підвищення нервовості, депресивні настрої [84].

Друга фаза – резистенція – характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою, а будь-яке емоційне залучення до професійних справ і комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми, і виявляється у таких симптомах, як: 1) неадекватне вибіркоче емоційне реагування – неконтрольований вплив настрою на професійні стосунки; 2) емоційно-моральна дезорієнтація – розвиток байдужості у професійних стосунках; 3) розширення сфери економії емоцій - емоційна замкненість, відчуження, бажання припинити будь-які комунікації; 4) редукція професійних обов'язків - згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків [84].

Третя фаза – виснаження – характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень і виявляється у таких симптомах, як: 1) емоційний дефіцит – розвиток емоційної нечуттєвості на тлі перевиснаження, мінімізація емоційного внеску у роботу, автоматизм, спустошення людини при виконанні професійних обов'язків; 2) емоційне відчуження – створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях; 3) особистісне відчуження (деперсоналізація) –

порушення професійних стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків, та до професійної діяльності взагалі; 4) психосоматичні та психовегетативні порушення – погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних і психовегетативних порушень, як розлади сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб тощо [84].

Враховуючи якісні і кількісні показники, які обчислюються за даними методики для різних компонентів синдрому вигорання, можна дати досить змістовну характеристику проявів синдрому в особистості, а також визначити індивідуальні та групові заходи його психологічної профілактики і психокорекції. Для якісної інтерпретації даних, за словами В. Бойка, можна використовувати такі питання:

- які симптоми домінують;
- якими сформованими і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;
- чи обумовлене «виснаження» (якщо виявлене) факторами професійної діяльності, що ввійшли в симптоматику «вигорання», або суб'єктивними факторами;
- який симптом (симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;
- у яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервову напругу;
- які ознаки й аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб «емоційне вигорання» не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам [83].

Наступна обрана нами методика також дає докладну картину синдрому емоційного вигорання – методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексона в адаптації Н. Водоп'янової (Maslach Bournout Inventory, MBI). Цей опитувальник призначений для визначення ступеня вираженості і

поширеності синдрому вигорання серед професійного контингенту. Ця методика дозволяє виявити сформованість таких компонентів синдрому професійного вигорання, як емоційне виснаження, деперсоналізація і редукція професійних досягнень [80].

Опитувальник складається з 22 пунктів, за якими можливе обчислення значень 3-х шкал: «Емоційне виснаження», «Деперсоналізація», «Редукція професійних досягнень». За визначенням авторів методики «Емоційне виснаження» проявляється в переживаннях зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості і афективної лабільності, втрати інтересу і позитивних почуттів до оточуючих, відчутті «перенасиченості» роботою, незадоволеністю життям в цілому.

У контексті синдрому вигорання «деперсоналізація» передбачає формування особливих, деструктивних взаємин з оточуючими людьми. «Деперсоналізація» проявляється в емоційному відстороненні і байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включеності і співпереживання, а в окремих випадках – в негативізм і цинічне ставлення. На поведінковому рівні «деперсоналізація» проявляється в зарозумілій поведінці, використанні професійного сленгу, гумору, ярликів [85].

«Редукція професійних досягнень» відображає ступінь задоволеності працівника собою як особистістю і як професіоналом. Незадовільне значення цього показника відображає тенденцію до негативної оцінки своєї компетентності і продуктивності і, як наслідок, – зниження професійної мотивації, наростання негативізму стосовно службових обов'язків, тенденцію до зняття з себе відповідальності, до ізоляції від оточуючих, відстороненість і неучасть, уникнення роботи спочатку психологічно, а потім фізично [85].

За допомогою результатів цієї методики, можна також визначити інтегральний рівень вигорання згідно математичної моделі, запропонованої НІПНІ ім. Бехтерева [85].

Процедура нашого дослідження передбачала індивідуальне опитування за допомогою програми Google Forms. В індивідуальному опитуванні

представлені всі п'ять тестів, описаних вище, послідовно у порядку їх представлення. Умови участі – добровільність та анонімність. Дослідження проводилося у 2021 році.

Участь у дослідженні взяли 39 осіб пов'язаних із сферою ІТ (студенти, викладачі, працівники ІТ), з них 27 працюючих ІТ-спеціаліста.

На наступному етапі відбулась обробка даних, отриманих дослідним шляхом, їх аналіз та інтерпретація. Для визначення зв'язків між емоційним вигоранням та рефлексією у працівників ІТ-сфери, було зроблено кореляційний аналіз.

Були обчислені середні і загальні бали за кожним дослідженим показником. Для визначення зв'язків між емоційним вигоранням та рефлексією у працівників ІТ-сфери, було зроблено кореляційний аналіз. Усі розрахунки здійснювались за допомогою програми MS Excel.

Результати представлені в підрозділі 2.2.

2.2 Аналіз результатів емпіричного дослідження зв'язку емоційного вигорання та рівня рефлексії у представників ІТ-сфери

В емпіричному дослідженні, спрямованому на дослідження зв'язку між рефлексією та емоційним вигоранням працівників ІТ-галузі взяли участь 39 учасників, що пов'язані із цією сферою. З них 27 особи працюють за такими спеціальностями: WEB-розробка, тестування (QA-інженерія), 3D-моделювання, Web-дизайн (UX / UI Designer), програмна інженерія (Software Engineering), розробка (C++ developer, full stack developer, Front-End/Back-End developer), бізнес-аналітика (BI Developer), написання УП, програмування ЧПУ верстатів.

Вибірка складається з 78 % чоловіків та 22 % жінок (21 та 6 осіб відповідно), перевага чоловіків над жінками притаманна цій сфері професійної діяльності. Дослідження проходили працівники віком від 18 років до 39 років, таким чином, середній вік вибірки – 25 років. Досвід роботи досліджуваних

коливається від 2 місяців до 12 років, що в середньому складає 34 місяці (2,8 роки).

Відповідно до даних нашої анкети 81 % учасників мали досвід вигорання тієї чи іншої інтенсивності (рисунок 2.1):

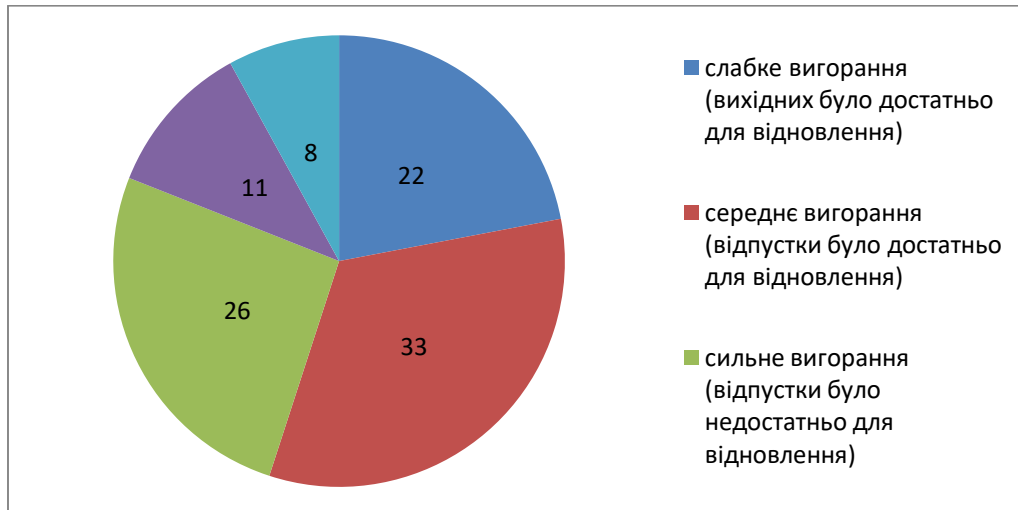


Рисунок 2.1 – Відповіді працівників ІТ щодо наявності досвіду емоційного вигорання (у %)

Найбільша кількість учасників – 40,7%, – «вигоріли» в період між першим і третім роками роботи в ІТ сфері; 33,3% мали такий досвід в перший рік роботи; і 14,8% – після трьох і більше років роботи за спеціальністю. Ці дані відображені на рисунку 2.2.

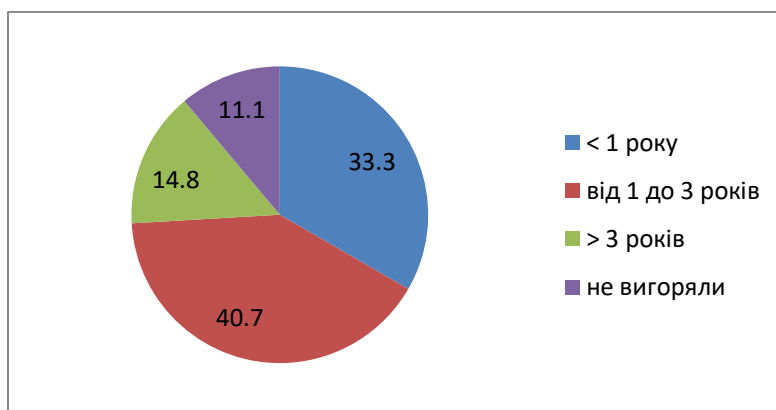


Рисунок 2.2 – Відповіді працівників ІТ щодо періоду емоційного вигорання (у %)

На питання про можливі причини, що спровокували вигорання на роботі, досліджені дали багато однотипних висловлювань, які ми умовно розділили на

6 категорій: спілкування з клієнтами, відсутність результатів, проблеми з організацією, труднощі із розподіленням часу, специфіка роботи, особисті причини (таблиця 2.1):

Таблиця 2.1 – Відповіді працівників ІТ щодо можливих причин вигорання

Категорія	Причини
Спілкування з клієнтами (18,5%)	Клієнти, з якими важко знаходити спільну мову і співпрацювати з ними для досягнення результату, відсутність досвіду, щоб правильно владнати ситуації з непорозуміннями, постійний тиск з боку клієнта
Відсутність результатів (7,4%)	Відсутність бажаних результатів впродовж довгого періоду, труднощі з реалізацією завдань
Проблеми з організацією (48,1%)	Неточні постановки задач від замовників, забагато роботи, зavelика кількість завдань, проблеми з менеджментом, невдалий проект, незрозумілість поставлених завдань, тиск з боку керівництва
Труднощі із розподіленням часу (14,8%)	Надмірне витрачання часу на пошук рішення для однієї задачі, мало часу на відпочинок, дедлайни
Специфіка роботи (14,8%)	Монотонна робота, конвеєр, однотипність, необхідність відповідати встановленим нормам
Особисті причини (25,9%)	Відсутність мотивації, відчуття несправедливості, життєві обставини,

	відсутність спілкування, мало уваги відпочинку, тривале перебування в місті, стрес
--	--

Як бачимо з таблиці... найбільша кількість відповідей стосувалась організаційних питань, 48,1% досліджуваних вважають їх причиною вигорання.

Ми також запропонували вибрати учасникам вибрати кілька варіантів відповідей з переліку внутрішніх чинників, що провокують вигорання, в нашій анкеті (див. Додаток А), які, на їхню думку, найбільше впливають на виникнення емоційного вигорання у сфері ІТ. Найбільший вплив, на думку досліджених мають високі очікування від себе та від своєї роботи (63% відповідей), тоді як найменший – почуття альтруїзму, відчуття, що життя проходить повз, відчуття що робиш щось важливе і робота дає результат (3,7% відповідей) (рисунок 2.3).

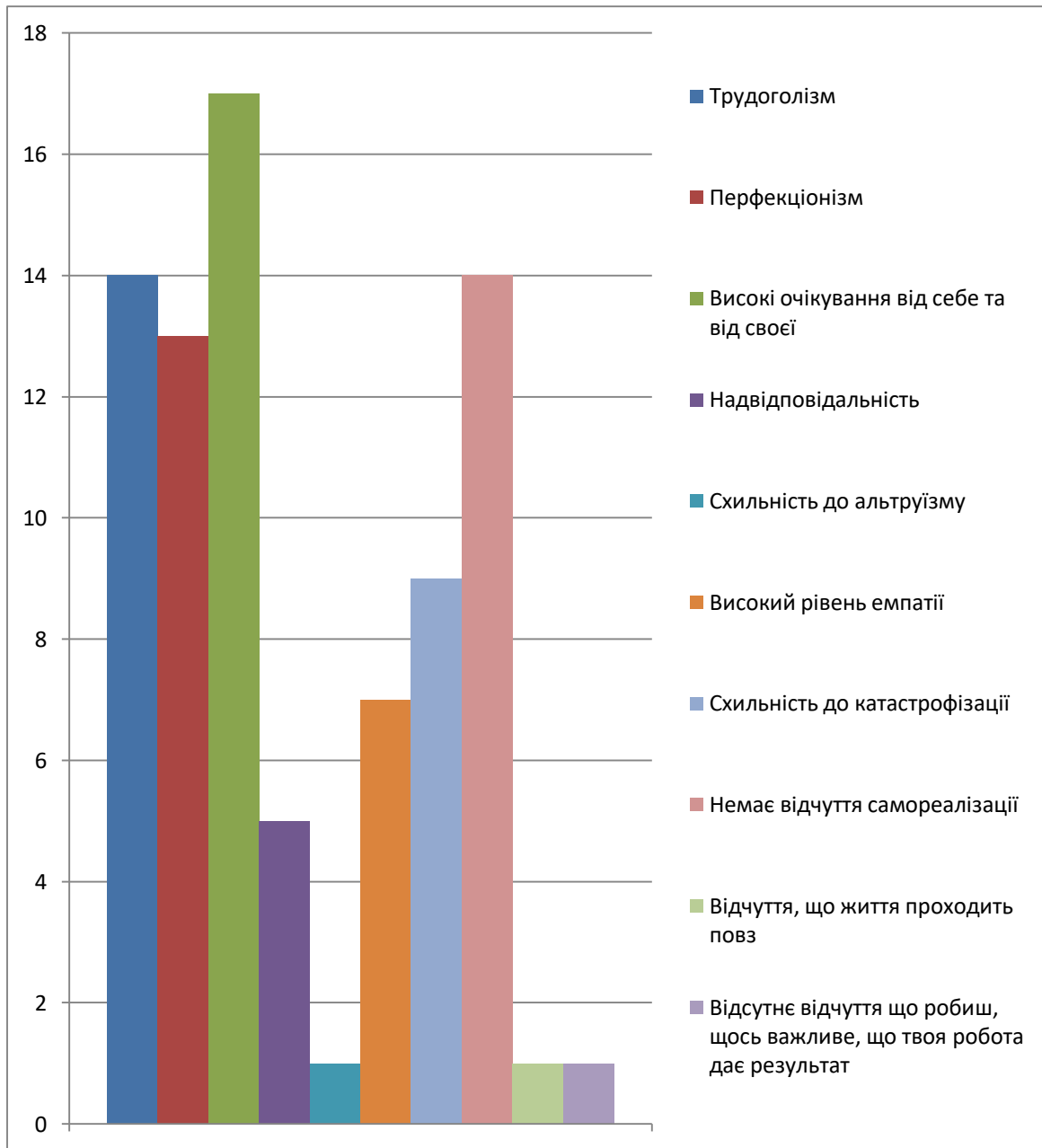


Рисунок 2.3 – Відповіді працівників ІТ щодо можливих внутрішніх чинників, які провокують емоційне вигорання (у балах)

Аналогічно ми запропонували учасникам оцінити, які зовнішні чинники виникнення емоційного вигорання, що запропоновані у нашій анкеті, на їхню думку, найбільше притаманні ІТ сфері (Додаток А) На першому місці виявилась «багато задачність» (55,6% вибрали відповідь), не менший вплив становить «постійна стресова діяльність» (51,9% вибрали відповідь). Тоді як «немає підтримки та довірливих стосунків» та «некомфортна атмосфера в колективі» зайняли останню позицію (по 3,7% досліджених відзначили цей чинник) (рисунок 2.4).

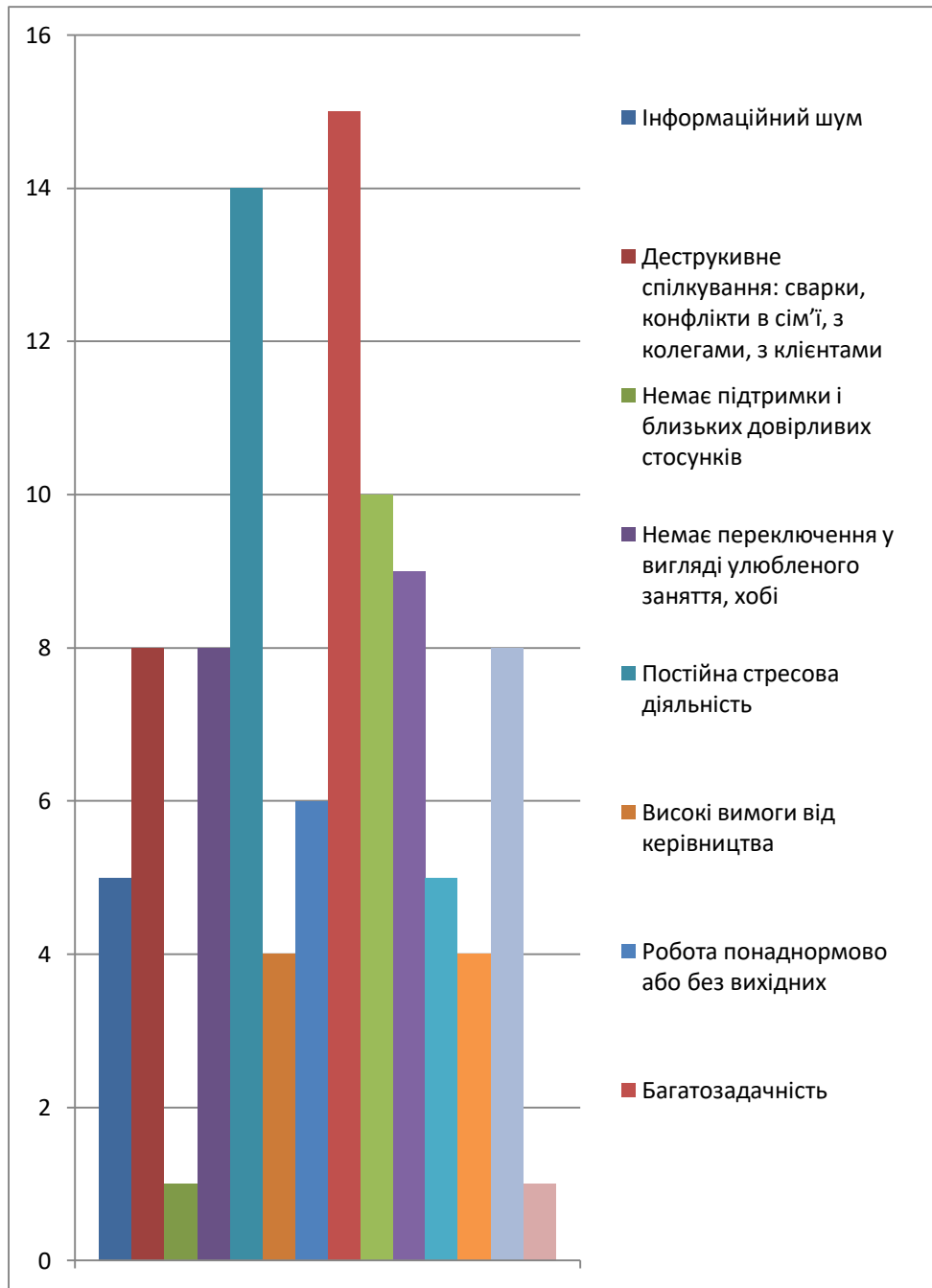


Рисунок 2.4 – Відповіді працівників ІТ щодо можливих зовнішніх чинників емоційного вигорання (у балах)

Лише 40,7% досліджених знають про методи профілактики емоційного вигорання та користуються ними, тоді як 22,2% не завжди застосовують ці методи, 25,9% не знають про методи запобігання цьому стану, 7,4% утруднюються відповісти і найменша кількість учасників – 3,7% – знають, проте не використовують ці методи. Результати подані на рисунку 2.5.

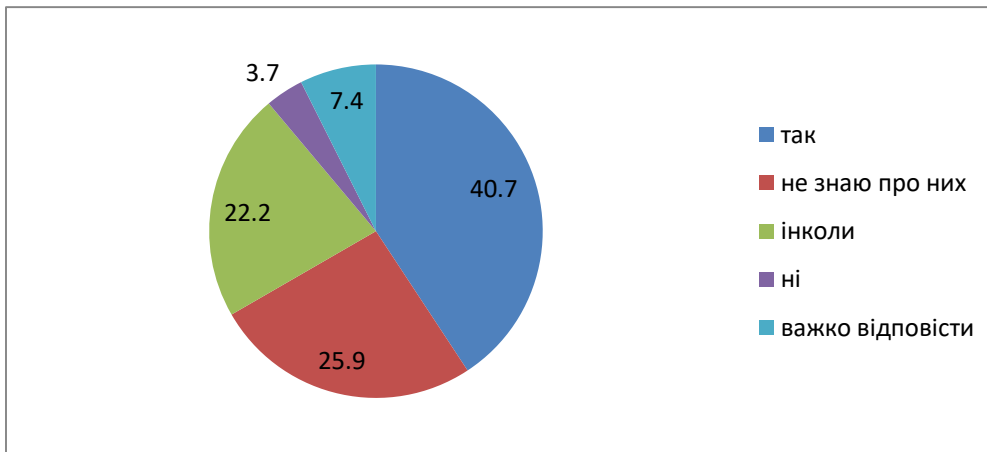


Рисунок 2.5 – Відповіді працівників ІТ щодо використання методів профілактики ЕВ (у %)

Серед методів профілактики ЕВ досліджувані відзначають: спілкування з колегами, друзями та сім'єю (14,8%), спорт(14,8%), сеанси з психологом (3,7%), подорожі (11,1%), хобі (18,5%), читання (3,7%), алкоголь (7,4%), переключення на інші задачі/ види діяльності (11,1%), відпочинок у позаробочий час (18,5%), стабільна відпустка кілька разів на рік (7,4%), не надавати роботі глобального значення (11,1%), відокремлення особистого життя від роботи (7,4%), окремий робочий простір для роботи(3,7%), постановка цілей, що потребують розвитку(3,7%), фестивалі(3,7%), концерти(3,7%), соціальні події(3,7%), проведення часу на природі (7,4%), відеоігри (3,7%), адекватна оцінка своєї праці(3,7%), діалог з клієнтом (3,7%), невеликі перерви під час робочого дня (3,7%).

Таким чином, проведене нами анкетування виявило, що більшість наших досліджених мають досвід емоційного вигорання, провідними чинниками якого вони визначили: високі очікування від себе та від своєї роботи (63%), багатозадачність (55,6%), постійна стресова діяльність (51,9%). Серед найбільш ефективних методів профілактики ЕВ досліджені відзначають: наявність хобі (18,5%), відпочинок у позаробочий час(18,5%), спілкування з колегами, друзями та сім'єю (14,8%), спорт (14,8%), переключення на інші задачі/ види діяльності (11,1%), не надавання роботі глобального значення (11,1%) тощо.

Розглянемо результати дослідження за тестовими методиками, використаними у нашій роботі.

Тест Д. Леонтьєва «Диференціальний тип рефлексії» виявив співвідношення типів рефлексії (системна рефлексія, квазірефлексія, інтроспекція) у досліджуваній вибірці працівників ІТ-сфери. Результати дослідження за методикою Д. Леонтьєва «Диференціальний тип рефлексії» представлені на рисунку 2.6:

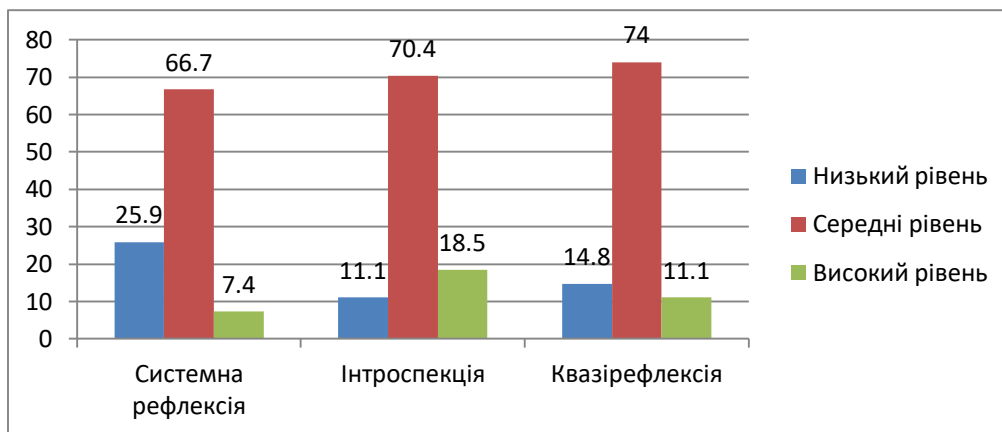


Рисунок 2.6 – Результати дослідження за методикою Д. Леонтьєва «Диференціальний тип рефлексії» (у %)

Як бачимо на рисунку 2.6, більшість досліджуваних має середній рівень розвитку усіх трьох типів рефлексії: системної рефлексії – 66,7%, інтроспекції – 70,4% та квазірефлексії – 74%.

Майже 26 % досліджених виявили низький рівень системної рефлексії, що вказує на знижену здатність до самодистанціювання і вміння поглянути на себе з боку, це вміння дозволяє охопити одночасно сферу суб'єкта та сферу об'єкта. Лише у 7,4% цей тип рефлексії на високому рівні.

Показники за шкалою інтроспекції: 18,5% досліджених мають високий її рівень, що, згідно методики, означає самокопання, яке пов'язане із зосередженістю на власному стані та власних переживаннях [Карпов А.В. Рефлексивность как психическое свойство и методика ее диагностики / А. В. Карпов // Психологический журнал. – 2003. – Т. 24, № 5. – С. 45–57.], і в 11,1% цей тип рефлексії на низькому рівні. За шкалою квазірефлексії, у 14,8% учасників виявлено низький її рівень і в 11,1% – високий. Квазірефлексія, за визначенням автора тесту, – це направленість на об'єкт, що немає відношення до актуальної життєвої ситуації і певна відірваність

від актуальної життєвої ситуації буття в світі [Карпов А.В. Рефлексивность как психическое свойство и методика ее диагностики / А. В. Карпов // Психологический журнал. – 2003. – Т. 24, № 5. – С. 45—57.].

Таким чином, у дослідженій вибірці переважає інтроспекція та квазірефлексія, а от «корисна», на думку Д. Леонтьєва, системна рефлексія у працівників ІТ-сфери проявлена менше.

Результати, отримані за методикою діагностики рівня рефлексивності А. Карпова, подані на рисунку 2.7:

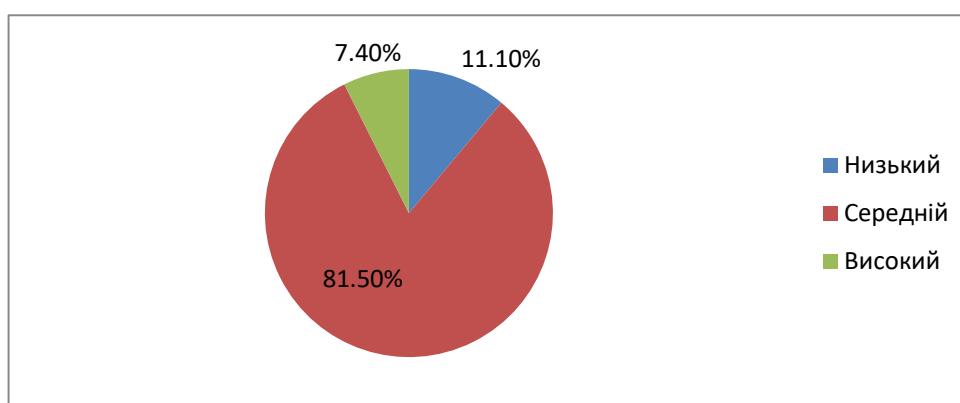


Рисунок 2.6 – Результати дослідження за методикою діагностики рефлексивності А. Карпова» (у %)

Інтерпретація даних, одержаних у результаті тестування показує, що найбільша кількість учасників дослідження – 81,5% – мають середній рівень рефлексивності. Це означає, що більшість осіб з нашої вибірки не мають явних проблем в оцінці своїх дій і вчинків, а також дій і вчинків інших людей, але цей аналіз не є для них основним.

Лише 7,4% досліджуваних отримали високі результати рефлексивності тесту (більше 7 стенів), що вказує на те, що ці люди великою мірою схильні звертатися до аналізу своєї діяльності та вчинків інших людей, виявляти причини та наслідки своїх дій як у минулому, так у теперішньому та майбутньому. Їм властиво обмірковувати свою діяльність у найдрібніших деталях, ретельно її планувати та прогнозувати всі можливі наслідки. Імовірно також, що таким людям легше зрозуміти іншого, поставити себе на його місце, передбачити його поведінку, зрозуміти, що думають про них самих.

Низькі результати по тесту (менше 4 стенів) отримали 11,1% учасників, що ймовірно, говорить про те, що таким людям меншою мірою властиво замислюватися над тим, що відбувається, над причинами своїх дій та вчинків інших людей, над їх наслідками. Такі люди не завжди планують свою діяльність, бувають імпульсивними та обмежуються розглядом меншої кількості деталей при прийнятті рішення. У них можливе виникнення труднощів у спілкуванні з іншими через неможливість завжди точно зрозуміти іншого, передбачити його реакцію.

Для оцінювання спрямованості рефлексивної діяльності у працівників ІТ ми підсумовували отримані бали з кожної групи і вивели середнє арифметичне.

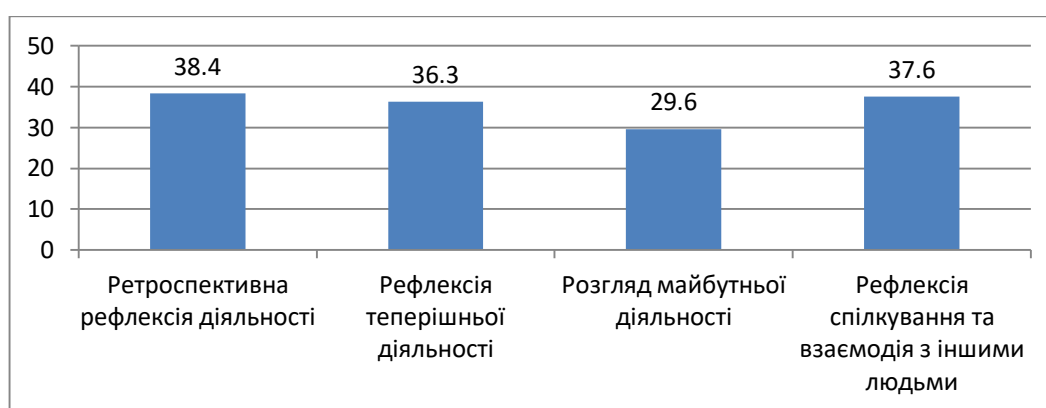


Рисунок 2.7 – Результати дослідження за методикою діагностики рефлексивності А. Карпова» (середнє значення)

На рисунку 2.7 ми можемо побачити, що найбільше балів (38,4) учасники набрали за ретроспективною рефлексією діяльності. Це може означати, що міркування ІТ-працівників переважно спрямовані на минулу діяльність, її аналіз та переоцінку. Майже та сама кількість балів (37,6) виявлена за рефлексією спілкування та взаємодії з іншими людьми та рефлексією теперішньої діяльності (36,3 бали), а от рефлексія майбутньої діяльності набрала порівняно найменшу кількість балів (29,6). Таким чином, учасники нашого дослідження менше розмірковують про майбутню діяльність, менше спрямовані на планування та уявлення про цілі та майбутні результати, а також вибір найбільш ефективних способів її виконання та прогнозування ймовірного результату діяльності.

Таблиця 2.2 – Порівняння результатів за методикою діагностики рівня рефлексивності О. Карпова та тестом Д. Леонтєва «Диференціальний тип рефлексії»

Рівень досліджуваного показника	Тест Д. Леонтєва «Диференціальний тип рефлексії»			Методика діагностики рівня рефлексивності О. Карпова
	Системна рефлексія	Інтроекція	Квазірефлексія	Рівень рефлексивності
Низький	25,9%	11,1%	14,8%	11,10%
Середній	66,7%	70,4%	74%	81,50%
Високий	7,4%	18,5%	11,1%	7,4%

Як бачимо з таблиці 2.2 у досліджуваних переважає середній рівень системної рефлексії (66,7%), інтроекції (70,4%), квазірефлексії (74%) за методикою Д. Леонтєва та середній рівень рефлексивності (81,5%) за методикою О. Карпова. Найменша кількість осіб з високим рівнем досліджуваних показників: системна рефлексія (7,4%) та рефлексивність (7,4%) за методикою О. Карпова.

Узагальнені результати за типами рефлексії та рівнем рефлексивності представлені на рисунку 2.8:

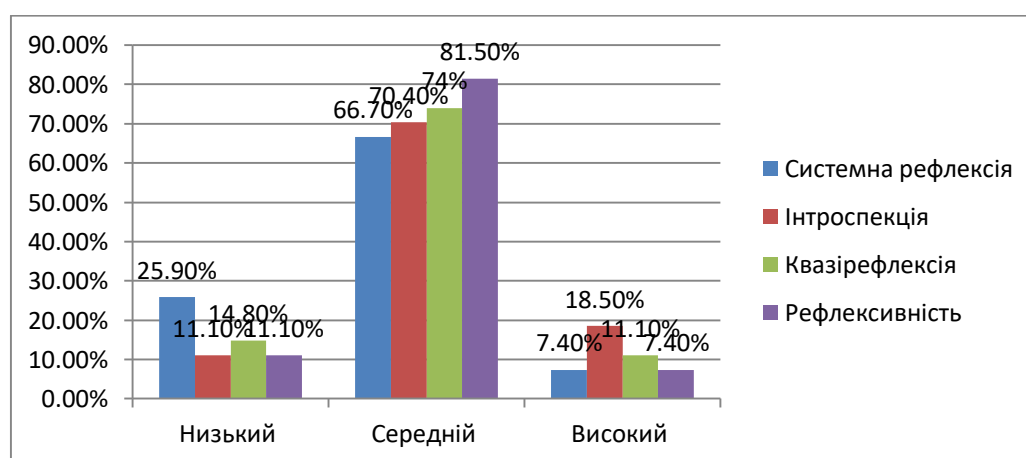


Рисунок 2.8 – Зведені результати за методиками Д. Леонтєва та А. Карпова (у %)

Як видно з рисунка 2.8, найменш виражена системна рефлексія, а найбільше – інтроспекція. Це вказує на те, що системна рефлексія як вміння самодистанціюватись потребує розвитку.

Таким чином, рівень рефлексії досліджених працівників ІТ-сфери знаходиться на середньому рівні; кількість досліджених з низькими показниками рефлексії більша за кількість з високими показниками. За типами рефлексії, за Д. Леонтєвим, у вибірці переважають квазірефлексія та інтроспекція, за спрямованістю, за А. Карповим – ретроспективна рефлексія. Найменше виражені системна рефлексія і рефлексія майбутньої діяльності.

Розглянемо особливості емоційного вигорання наших досліджених.

Аналіз результатів за методикою діагностики емоційного вигорання В. Бойко ми провели в чотири етапи. На *першому етапі* кожен варіант відповіді співвіднесли із ключем методики, який складається з попередніх оцінок компетентних суддів, що розташовані поруч із номером запитання в дужках. Відповідно, ознаки, які складаються в симптом, мають різне значення для оцінки його складності. Максимальну оцінку – 10 балів – отримала та ознака, яка є найбільш важливою для симптому.

Наступним етапом аналізу результатів було визначення суми балів окремо для кожного з дванадцяти симптомів «вигорання». Показник вираженості кожного симптому знаходиться в межах від 0 до 30 балів, відповідно кількості балів їх можна поділити на 4 категорії: не сформований, в процесі формування, сформований та домінуючий у фазі або у всьому ЕВ. Варто зауважити, що домінуючість включає в себе і значення сформованості. Результати аналізу представлені в таблиці 2.3, таблиці 2.4 та таблиці 2.5:

Таблиця 2.3 – Результати за симптомами фази «Напруження»

Рівень сформованості\Симптом	Переживання психотравмуючих обставин(%)	Незадоволеність собою(%)	«Загнаність у кут»(%)	Тривога і депресія (%)
Несформований	70,4	70,4	85,2	59,3
В процесі формування	11,1	29,6	7,4	18,5
Сформований	18,5	0	7,4	22,2

Домінантний	11,1	0	7,4	22,2
-------------	------	---	-----	------

Як видно з таблиці 2.3 симптом «переживання психотравмуючих обставин» сформований у 18,5% досліджуваних, у 11,1% він є доміантним, ще в 11,1% цей симптом на стадії формування, у 70,4% - відсутній. Цей симптом виявляється усвідомленням впливу психотравмуючих факторів професійної діяльності, що посилюється, які важко або зовсім непереборні.

Симптом «незадоволеності собою» несформований в 70,4% учасників, у 29,6% досліджуваних знаходиться у процесі формування, сформованість та доміантність не виявлена. Цей симптом розвивається в результаті невдач або неможливості вплинути на психотравмуючі обставини, коли людина зазвичай відчуває невдоволення собою, обраною професією, посадою, конкретними обов'язками.

Симптом «загнаності у кут» сформований та доміантний у 7,4% учасників, ще у 7,4% у процесі формування, решта 85,2% не відчувають сформованості. Цей симптом проявляється у вигляді інтелектуально-емоційного ступору, глухого кута.

Симптом «тривоги та депресії» сформований та доміантний у 22,2% досліджених, на стадії розвитку – у 18,5% та несформований взагалі у 59,3% досліджуваних. Ознаки цього симптому виявляються у зв'язку з професійною діяльністю в особливо ускладнених обставинах, що спонукають до емоційного вигорання як психологічного захисту.

Таблиця 2.4 – Результати за симптомами фази «Резистенція»

Рівень сформованості\Симптом	Неадекватне вибіркоче емоційне реагування(%)	Емоційно-моральна дезорієнтація(%)	Розширення економії емоцій(%)	Редукція професійних обов'язків(%)
Несформований	7,4	51,9	48,1	40,7
В процесі формування	33,3	37	25,9	25,9
Сформований	59,2	11,1	25,9	33
Домінантний	29,6	3,7	22,2	18,5

Як бачимо з таблиці 2.4 симптом «неадекватного вибіркового емоційного реагування» сформований у 59,2%, доміантний у 29,6%, в процесі формування перебуває у 33,3% та несформований у 7,4% досліджуваних. У інтерпретації цього симптому йдеться про неадекватне заощадження емоцій, обмеження емоційної віддачі за рахунок вибіркового реагування під час робочих контактів.

Симптом «емоційно-моральної дезорієнтації» сформований у 11,1% досліджених, доміантний у 3,7%, у процесі формування в 37% та несформований у 51,9%. Даний симптом поглиблює неадекватну реакцію у відносинах із діловим партнером.

Симптом «розширення сфери економії емоцій» сформований у 25,9%, з них доміантний у 22,2%, в процесі формування в 25,9% та несформований у 48,1% досліджуваних. Такий симптом емоційного вигорання здійснюється поза професійною сферою – у спілкуванні з рідними, приятелями та знайомими.

Симптом «редукції професійних обов'язків» сформований у 33%, доміантний у 18,5%, у процесі формування в 25,9% та несформований у 40,7%. У професійній діяльності, що передбачає широке спілкування з людьми, редукція проявляється у спробах полегшити чи скоротити обов'язки, які потребують емоційних витрат.

Таблиця 2.5 – Результати за симптомами фази «Виснаження»

Рівень сформованості\Симптом	Емоційний дефіцит(%)	Емоційне відчуження(%)	Особистісне відчуження (деперсоналізація) (%)	Психосоматичні та психовегетативні порушення(%)
Несформований	25,9	37	40,7	70,4
У процесі формування	44,4	18,5	18,5	29,6
Сформований	29,6	44,4	40,7	0
Доміантний	25,9	22,2	37	0

На таблиці 2.5 видно, що симптом «емоційного дефіциту» сформований у 29,6%, доміантний у 25,9%, на стадії формування у 44,4%, несформований у 25,9% учасників дослідження. Цей симптом виявляється у тоді, коли до

працівника приходиться відчуття, що емоційно він не здатен допомагати суб'єктам своєї діяльності.

Симптом «емоційної відстороненості» сформований у 44,4%, домінуючий у 22,2%, на стадії формування у 18,5% та несформований у 37% досліджуваних. Цей симптом проявляється у тому, що працівник майже повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності – і позитивні, і негативні.

Симптом «особистісної відстороненості або деперсоналізації» сформований у 40,7%, домінуючий у 37%, на стадії формування у 18,5% та несформований у 40,7% досліджуваних. Даний симптом виявляється у різних настроях та вчинках працівника у процесі спілкування. Насамперед, відзначається повна чи часткова втрата інтересу до людини – суб'єкту професійної дії.

Симптом «психосоматичних та психовегетативних порушень» у 29,6% в процесі формування та у 70,4% несформований взагалі. Даний симптом проявляється на рівні фізичного та психічного самопочуття.

Отже, вище описані результати дають можливість звернути увагу на окремі симптоми, які у більшій чи меншій мірі виражені у ІТ-працівників. Симптоми «психосоматичні та психовегетативні порушення» та «незадоволеність собою» взагалі несформовані у досліджуваних. Найменш вираженими симптомами досліджуваних є симптоми фази «Напруження», де найвищий показник домінуючості має симптом «тривога і депресія» у 22,2% досліджених.

Найбільш вираженими серед усіх симптомів є «особистісне відчуження (деперсоналізація)» (фаза «Виснаження»), що виражене у 37% досліджених, «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» (фаза «Резистенція») виявлене у 29,6% досліджених та «емоційний дефіцит» - 25,9% (фаза «Виснаження»), що вказує на схильність працівників ІТ до втрати інтересу до суб'єктів професійної діяльності та нездатності емоційно включитись у роботу з ними.

Симптом «неадекватне вибіркове емоційне реагування» сформований у більш, ніж у половини досліджуваних, – 59,2%, що свідчить про вибіркове емоційне включення у спілкування з отримувачами послуг, за принципом «хочу\не хочу».

Набільша кількість домінуючих симптомів належить до фази «Виснаження».

На рисунку 2.9 представлені середні значення за усіма симптомами ЕВ:



Рисунок 2.9 – Середні значення за усіма симптомами ЕВ за методикою В. Бойка (у %)

З діаграми на рисунку 2.9 бачимо, що такі симптоми як переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, загнаність у кут, емоційно-моральна дезорієнтація та психосоматичні та психовегетативні порушення попали в зону несформованих симптомів, симптоми тривога та депресія, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків емоційний дефіцит, емоційна відстороненість та особистісна відстороненість (деперсоналізація) - в професії формування та лише неадекватне виборче емоційне реагування має статус сформованого симптому.

Результати, що стосуються вираженості симптомів за методикою діагностики емоційного вигорання В. Бойко можна інтерпретувати наявністю у працівників ІТ-сфери тенденції невідчувати різницю між економічним проявом емоцій (нівичка підключати до взаємодії з партнером обмежений реєстр

емоцій помірної інтенсивності) та неадекватним емоційним реагуванням (спілкування здійснюються за принципом «хочу/не хочу», відгук на потреби партнера «за настроєм») [86].

Таким чином, ми можемо припустити, що захист розвивається у напрямку надання переваги ІТ-спеціалістами більш комфортним емоційним контактам та в уникненні контактів, що викликають напругу та негативні емоції. Можна припустити, що сфера емоційних контактів обмежується друзями, колегами-програмістами, близькими людьми, що може створювати враження замкнутості фахівців ІТ, недоступності їхнього середовища та труднощів у спілкуванні з ними.

На *третьому етапі* аналізу результатів за цієї методикою ми підраховали суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування ЕВ. У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак співставлення балів, отриманих для фаз, не є правомірним, тому що не свідчить про їхню відносну роль або внесок у ЕВ. Така специфіка, що вимірювані в них показники істотно різні – реакція на зовнішні і внутрішні фактори, механізми психологічного захисту, стан нервової системи. За кількісними показниками можна стверджувати лише про те, чи сформувалась фаза, наскільки сформувалася та яка фаза сформувалася більшою або меншою мірою, з чого випливає, що 36 і менше балів – фаза несформована, 37-60 балів – фаза на стадії формування, 61 і більше балів – фаза сформована [87].

Таблиця 2.6 – Рівень сформованості фаз за методикою В. Бойка (у %)

Рівень сформованості/Фаза	Напруження	Резистенція	Виснаження
Несформована	77,8	25,9	44,4
В процесі формування	14,8	48,1	37
Сформована	7,4	25,9	18,5

Як ми бачимо з таблиці 2.6 фаза «Напруження» сформована лише у 7,4% вибірки, у 14,8% у процесі формування, у 77,8% не сформована взагалі. Це може свідчити про те, що лише у 7,4% вибірки є провісник і механізм у формі нервової (тривожної) напруги, що «запускає» формування емоційного

вигоряння. Дана напруга, за інтерпертацією методики має динамічний характер, що обумовлюється виснажливою сталістю або посиленням психотравмуючих факторів [86].

Фаза «Резистенція» сформована у 25,9% осіб, у 48,1% на стадії формування, та несформована у 25,9%. Хоча виокремлення цієї фази в самостійну досить умовне, оскільки фактично опір наростаючому стресові починається з моменту появи тривожної напруги. На цій фазі людина намагається більш менш успішно убезпечити себе від неприємних вражень. Закономірно, що людина свідомо чи несвідомо прагне до психологічного комфорту, знизити тиск зовнішніх обставин з допомогою наявних у її розпорядженні ресурсів [86].

Згідно з даними дослідження фаза «Виснаження» сформована у 18,5% учасників, 37% відчувають процес формування, у 44,4% ця стадія не сформована взагалі. Дана фаза характеризується більш менш вираженим падінням загального енергетичного тону і ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі «вигоряння» стає невід'ємним атрибутом особистості [86].

У 29,6% досліджуваних спостерігається наявність сформованої хоча б однієї зі стадій, що може свідчити про наявність ЕВ у цих учасників. У 74,1% працівників ІТ хоча б одна фаза ЕВ у процесі формування, що може вказувати на те, що серед цих учасників дослідження необхідно провести просвітницьку та профілактичну роботу, для запобігання формування фази до кінця.

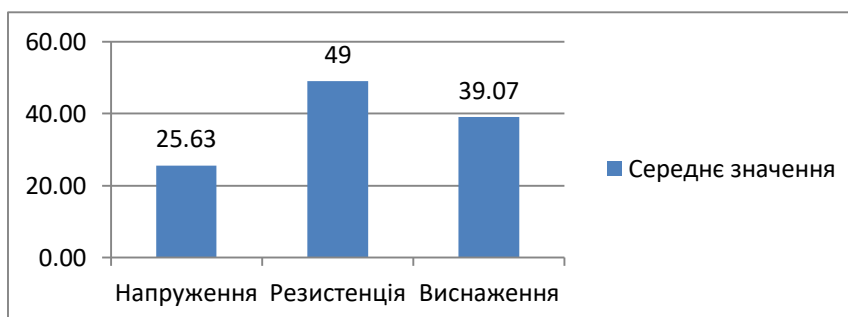


Рисунок 2.10 – Середнє значення показників сформованості фаз за методикою В. Бойко (у %)

На рисунку 2.10 представленні результати середніх значень за методикою діагностики емоційного вигорання В. Бойко по фазам. З даних видно, що фаза «Напруження» не сформована, а фази «Резистенція» та «Виснаження» знаходяться в зоні формування. Це може означати, що, в цілому, в досліджених спостерігається формування захисту від психотравмуючих обставин з участю емоційного вигорання та часткове вичерпання психічних і фізичних ресурсів, хоча напруга від виконання робочих обов'язків виражена не сильно.

Отже, зіставлення значень виділених рівнів вигорання по всій вибірці ІТ-спеціалістів із значеннями фаз та симптомів вигорання за тестом В. Бойко дозволило говорити про сформованість у частини працівників ІТ емоційного вигорання. При цьому фаза «Резистенція» сформована та формується у більшій кількості програмістів, тобто рівень фази «Резистенція» вищий, ніж рівень фаз «Напруження» і «Виснаження», що свідчить про психологічний захист, який формується. При невираженому переживанні фази «Напруги» сформована фаза «Резистенція» і фаза «Виснаження», що формується, свідчать про наявність внутрішніх, не цілком усвідомлюваних особистістю, проблем і не цілком осмислених спроб впоратися з викликаним ними емоційним вигоранням на тлі високого адаптивного потенціалу.

Таким чином за даними методики В. Бойко ми можемо зробити такі висновки:

Симптоми «психосоматичні та психовегетативні порушення» та «незадоволеність собою» взагалі несформовані у досліджуваних.

Найбільш вираженими серед усіх симптомів є «особистісне відчуження (деперсоналізація)», «неадекватне вибіркоче емоційне реагування», «емоційний дефіцит», що вказує на схильність працівників ІТ до втрати інтересу до суб'єктів професійної діяльності та неспроможності емоційно включитись у роботу з ними.

Симптом «неадекватне вибіркоче емоційне реагування» сформований у більш, ніж у половини досліджуваних, – 59,2%, що свідчить про вибіркоче

емоційне включення у спілкування з отримувачами послуг, за принципом «хочу\не хочу».

Фаза «Резистенція» сформована та формується у більшій кількості працівників ІТ, тобто рівень фази «Резистенція» вищий, ніж рівень фаз «Напруження» і «Виснаження», що свідчить про психологічний захист, який формується.

При найменшому вираженні проживання фази «Напруга» сформована фаза «Резистенція» і фаза «Виснаження», що формується, свідчать про наявність внутрішніх, не цілком усвідомлюваних особистістю, проблем і не цілком осмислених спроб впоратися з викликаним ними емоційним вигорянням на тлі високого адаптивного потенціалу.

За методикою діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової ми отримали такі результати (таблиця 2.7):

Таблиця 2.7 – Результат за методикою К. Маслач

	Низький рівень (%)	Середній рівень(%)	Високий рівень(%)
Емоційне виснаження	22,2	37	40,7
Деперсоналізація	22,2	40,7	37
Редукція особистих досягнень	22,2	33,3	44,4

«Емоційне виснаження» проявляється у 40,7% учасників на високому рівні, у 37% на середньому рівні та у 22,2% - на низькому. Цей симптом описується як переживання зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснажливості та афективної лабільності, втрати інтересу та позитивних почуттів до оточуючих, відчутті «пересиченості» роботою, незадоволеністю життям загалом. У контексті синдрому вигорання «деперсоналізація» передбачає формування особливих, деструктивних взаємин із оточуючими людьми.

«Деперсоналізація» виявлена в 37% досліджуваних на високому рівні, 40,7% учасників отримали середній рівень та 22,2 – низький. Цей компонент

проявляється в емоційному усуненні та байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включеності та співпереживання, а в окремих випадках – у негативізмі та цинічному відношенні. На поведінковому рівні «деперсоналізація» проявляється у зарозумілій поведінці, використанні професійного сленгу, гумору, ярликів.

«Редукція професійних досягнень» відображає ступінь задоволеності працівника собою як особистістю і як професіоналом. За результатами методики 44,4% досліджуваних набрали високий рівень за цим показником, 33,3% середній рівень та 22,2% – низький. Незадовільне значення цього показника відображає тенденцію до негативної оцінки своєї компетентності та продуктивності і, як наслідок, - зниження професійної мотивації, наростання негативізму щодо службових обов'язків, тенденцію до зняття з себе відповідальності, до ізоляції від оточуючих, усунення та неучасті, уникнення роботи спочатку психологічно, а потім фізично.

Результати за методикою графічно представлені на рисунку 2.11:

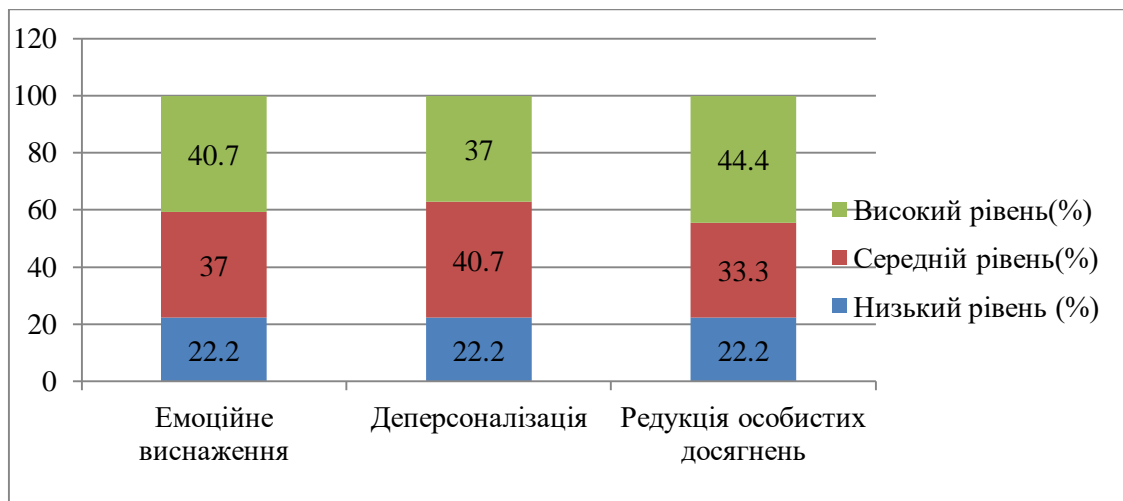


Рисунок 2.11 – Результати за методикою діагностики емоційного вигорання
К. Маслач (у %)

Як бачимо на рисунку 2.11 найбільш вираженою є редукція особистих досягнень, що може бути спричинено негативною самооцінкою, окрім цього причиною може бути відсутність належного заохочення за професійні заслуги. Менш вираженою серед компонентів є деперсоналізація.

Отже, за методикою діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової

Також ми порівняли підсумковий показник ЕВ – суму показників за всіма 12 симптомами за методикою В. Бойко та інтегральний індекс вигорання отриманим за методикою К. Маслач (Додаток Б). Коефіцієнт кореляції між підсумковим показником ЕВ (за методикою В. Бойко) та інтегральним індексом вигорання (за методикою МВІ) $r = 0,87$, що вказує на високу статистичну значимість. Порівнявши результати за цими двома методиками ми отримали результат, що серед досліджуваних 40,7% осіб з високим рівнем сформованості емоційного вигорання.

Таким чином, у 40,7% досліджених працівників ІТ виявили високий рівень сформованості емоційного вигорання; найбільш вираженими серед усіх симптомів ЕВ за методикою В. Бойко є «особистісне відчуження (деперсоналізація)», «неадекватне вибіркове емоційне реагування», «емоційний дефіцит», найбільш сформованою фазою є фаза «Резистенції»; серед компонентів вигорання за К. Маслач переважає високий рівень сформованості емоційного виснаження та редукції особистих досягнень, компонент деперсоналізації знаходиться на середньому рівні. Найбільш вираженою є редукція особистих досягнень.

На останньому етапі дослідження ми провели кореляційний аналіз між усіма визначеними показниками. За таблицею критичних значень коефіцієнтів кореляції r -Пірсона та коефіцієнта кореляції r -Спірмена (Додаток В) [88] ми визначили мінімальне значення, що свідчить про наявність зв'язку між досліджуваними явищами. При обсязі вибірки 27 осіб, коли $p = 0,05$ – критичне значення коефіцієнту кореляції $r = 0,38$. Аналізуючі отримані показники ми дотримувались правила: якщо отримане емпіричне значення кореляції більше чи рівне критичному, воно статистично значиме. Усі отримані значимі показники ми співвіднесли з Таблицею Чеддока, в якій вказані вилічини коефіцієнта кореляції та тіснота зв'язку (Додаток Г) [89]. Таблиці з виявленими результатами кореляційного аналізу представлені в Додатку Д.

Нами виявлений прямий кореляційний зв'язок помірного значення ($r = 0,44$) за Чеддоком між показниками системної рефлексії та редукції. Це може свідчити про те, що висока здатність до системної рефлексії може бути чинником тенденції негативно оцінювати себе, свої професійні здобутки та досягнення.

Водночас ми виявили непряму кореляцію помірного характеру ($r = -0,49$) між показниками інтродукції та редукції. Що може вказувати на те, що низька інтродукція може бути чинником знецінюючого ставлення до власних успіхів, або ж навпаки сформованість редукції особистих досягнень впливає на зниження інтродукції.

Також виявлено помірну пряму кореляцію ($r = 0,40$) між значеннями інтроспекції та інтегрального індексу вигорання, тобто ми можемо припустити, що чим працівники з високим рівнем інтроспекції (самозаглиблення) будуть мати високий рівень ЕВ і навпаки.

Також виявлений прямий кореляційний зв'язок ($r = 0,40$) між рефлексією майбутньої діяльності та тривогою й депресією. Отже, ми можемо припустити, що чим вищий рівень спрямованості на планування та уявлення про цілі й майбутні результати, тим вищий рівень переживання ситуативної чи особистісної тривоги, розчарування у собі, обраній професії, конкретній посаді чи місці служби

Ми виявили пряму кореляцію між ретрорефлексією та редукцією професійних обов'язків ($r = 0,41$) і ретрорефлексією та емоційним відчуженням ($r = 0,42$). Відповідно, це може вказувати на те, що висока спрямованість думок досліджуваних на минулу діяльність, її аналіз та переоцінку може призвести до знецінювання власних досягнень, негативізму щодо власних можливостей з одного боку, та повного виключення емоцій зі сфери професійної діяльності, зникнення емоційного відгуку – з іншого.

Дещо меншою є пряма кореляція ($r = 0,39$) між розширенням економії емоцій та квазірефлексією, що може говорити про те, що чим вищий рівень

квазірефлексії, тим більше людина обмежує свої емоційні відгуки поза роботою.

Виявлено помірну пряму кореляцію ($r = 0,45$) між інтроспекцією та переживанням психотравмуючих обставин, що може вказувати на те, що чим вищий рівень самозаглиблення, тим вищий рівень усвідомлення психотравмуючих факторів професійної діяльності. Менше представлений прямий кореляційний зв'язок між особистісним відчуженням та інтроспекцією ($r = 0,38$). Отже, самозаглиблення у власні почуття та переживання може провокувати відстороненість від емоцій в професійній діяльності.

Варто також відмітити помірну позитивну кореляцію ($r = 0,45$) між фазою напруження та інтроспекцією. Ймовірно, заглиблення у власний стан може спричинювати виснажливу сталість напруги або посилення психотравмуючих факторів.

Між показниками системної рефлексії та деякими компонентами емоційного вигорання виявлена тенденція до непрямого кореляційного зв'язку, що може свідчити про те, що розвиток цього типу рефлексії може попереджати емоційне вигорання в працівників ІТ. Цей зв'язок виявився слабкого характеру, тому потребує подальшого дослідження на більшій вибірці досліджуваних.

Отже, ми можемо помітити, що найчастіше зустрічається прямий кореляційний зв'язок між інтроспекцією та одним із компонентів вигорання.

Зв'язок між рефлексією спілкування з людьми та рефлексією теперішньої діяльності з компонентами ЕВ майже не спостерігається – середні значення кореляції яких $-0,01$ та $-0,09$ відповідно. Також виявлено зв'язок між системною рефлексією та редукцією особистих досягнень (за методикою К. Маслач),

Таким чином, як ми бачимо, зв'язок між рефлексією та емоційним вигоранням в працівників досить складний та неоднозначний. З одного боку, виявлена переважно пряма кореляція між деякими компонентами, фазами та симптомами ЕВ та типами рефлексії. Також варто відмітити, що саме між інтродукцією та іншими компонентами ЕВ виявлено найбільшу кількість

зв'язків. Кореляція між системною рефлексією та компонентами ЕВ майже не виявлена і проявляється лише у парі з редукцією особистих досягнень, де системна рефлексія може спричинювати знецінення власних досягнень та успіхів. Проте між показниками редукції особистих досягнень та інтроспекцією визначена непряма помірна кореляція, що може вказувати на те, що високий рівень інтроспекції (зосередженості на власних станах та переживаннях), загалом, може попереджати знецінення власних досягнень та здобутків.

У цілому, виявлена пряма кореляція між рефлексією та показниками ЕВ, що свідчить про те, що надмірна рефлексія може сприяти розвитку ЕВ у працівників ІТ. Це збігається із даними дослідження С. Волканевського. Особливо вираженим на розвиток ЕВ є вплив інтроспекції.

Отже, як виявило проведене дослідження, працівники ІТ мають переважно середні показники рефлексивності, при цьому у них переважає інтроспекція і ретроспективна рефлексія; системна рефлексія та рефлексія, спрямована на майбутню діяльність виражені менше. Найбільш вираженою є така фаза емоційного вигорання як «Резистенція» (за методикою В. Бойко), що збігається із результатом дослідження І. Забари. Це говорить про психологічний захист, який формується. Ми вважаємо, що при невираженому переживанні фази «Напруга», сформованість фаз «Резистенція» і «Виснаження» у частини працівників ІТ свідчить про наявність внутрішніх, не цілком усвідомлюваних особистістю, конфліктів та спроби впоратися з емоційним вигоранням на тлі високого адаптивного потенціалу. Найбільш проявлена пряма кореляція між компонентами емоційного вигорання та інтроспекцією, що може свідчити про те, самозаглиблення у власний внутрішній світ працівників ІТ, може виступати фактором розвитку емоційного вигорання.

Таким чином, досліджені працівники ІТ потребують профілактики подальшого розвитку емоційного вигорання, яке, на нашу думку, доцільно поєднати із зменшенням інтроспекції. У наступному підрозділі подано відповідні рекомендації.

2.3 Рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання у представників ІТ-сфери

Оскільки синдром професійного вигорання у працівників ІТ-сфери зумовлюється низкою психологічних чинників, серед яких – необізнаність або заперечення проблеми професійного вигорання, низька вираженість системної рефлексії, ми враховували це при підборі рекомендацій щодо попередження ЕВ у ІТ-спеціалістів.

Для того, щоб розробити рекомендації для профілактики ЕВ у працівників ІТ-сфери нами був здійснений короткий аналіз відповідних досліджень. Було виявлено, що стратегії профілактики можуть бути організаційно-орієнтовані та особистісно-орієнтовані, також профілактику ЕВ можна розділити на:

- первинні заходи (уникнення/усунення факторів, що сприяють розвитку ЕВ);
- вторинні заходи (раннє розпізнавання— усунення симптомів синдрому);
- третинні заходи (боротьба з наслідками вигорання – реабілітація та профілактика повторення).

А. Вебер та А. Джекель-Рейнхард виділяють стратегії запобігання обставини, за яких виникає вигорання є комбінацією первинної та вторинної профілактики. Це можуть бути різні види діяльності, які зосереджують увагу на організації та управлінні роботою, пропозиції спрямовані в першу чергу на цілі групи осіб [20] Наприклад, автори виділяють такі заходи, пов'язані з робочим місцем:

- створення/збереження «здорового робочого середовища» (наприклад, управління часом, стиль спілкування керівництва);
- визнання виконання (похвала, вдячність, гроші);
- навчання менеджерів («ключова роль» керівника в профілактиці вигорання);

- забезпечення того, щоб робота не заважала часу, присвяченого сім'ї та друзям;
- можливість відстояти працівниками свої потреби (надання зворотнього зв'язку менеджерам та керівникові).

Особистісно-орієнтовані стратегії, на думку А. Вебера та А. Джекель-Рейнхарда, передбачають проведення «тестів на придатність» перед роботою, психологічні програми, що супроводжують роботу осіб з груп ризику, регулярний професійно-медичний/психологічний моніторинг (наприклад, встановлення спеціальної перевірки «стресу на роботі» для раннього розпізнавання вигорання) [20].

А. Ліс та Е. Купер також відзначають, що профілактика ЕВ може включати діяльність на організаційному та особистому рівні, що може включати встановлення кордонів з клієнтами, відвідування семінарів з підвищення кваліфікації, відстоювання своїх потреб в організації, забезпечення того, щоб робота не заважала часу, присвяченого сім'ї та друзям, пошук підтримки від колег та керівників, а також регулярне рефлексивне спостереження [90].

І. Олійник вважає що психологічна профілактика ЕВ базується на формуванні самоефективності, упевненості у власних силах, вмінні правильно розрахувати свої ресурси та вчасно поповнити їх, навичок адекватної оцінки результатів власної діяльності та вміння відслідковувати ознаки вигорання у собі [91].

За І. Ющенко та С. Молчановою психологічна профілактика професійного вигорання у працівників ІТ-сфери здійснюється в таких основних напрямках: 1) усвідомлення суті емоційного вигорання та його наслідків; 2) вдосконалення навичок емоційної та поведінкової саморегуляції; 3) розвиток особистісної і професійної самоідентичності [53].

Д. Михаленко пропонує декілька правил, які є універсальними для попередження ЕВ:

1) правило розподілу: чітке розділення професійної діяльності та особистого життя: не брати робочі завдання додому, мати хобі, яке не стосується професійної діяльності, спілкуватися з друзями, які не є колегами по роботі тощо;

2) правило зміни діяльності: чергування своєї професійної діяльності, з особистим професійним вдосконаленням: відвідувати заходи підвищення кваліфікації;

3) правило часу – використання прийомів тайм-менеджменту і врахування індивідуального ритму працівника;

4) правило внутрішньої метафори – змінювати внутрішні переконання на конструктивні, позитивні [92].

Важливо відмітити, що профілактику емоційного вигорання доцільно починати ще під час навчання майбутніх працівників ІТ-сфери у ЗВО, оскільки значна частина з них працює одночасно із навчанням.

Виходячи з вище викладеного огляду праць, присвячених профілактиці ЕВ загалом і в працівників ІТ-сфери зокрема та нашого власного дослідження, ми виявили, що для профілактики емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери доцільно в першу чергу здійснювати просвітницьку роботу, зокрема у вигляді відповідних лекторіїв, семінарів та, особливо, тренінгів. Це сприятиме ознайомленню персоналу щодо питання емоційного вигорання, його причин та симптомів, що дозволить працівникам вчасно виявляти та уникати розвитку емоційного вигорання.

У якості прикладу психопрофілактичного тренінгу ми пропонуємо загальний опис нашої авторської розробки, яка була створена та проведена під час переддипломної практики для здобувачів освітньо-професійної програми «Комп'ютерна інженерія та програмування» другого (магістерського) рівня, організований за сприяння доцентки кафедри комп'ютерної інженерії Єлизавети Гнатчук. На тренінгу також були присутні і здобувачі освітньо-професійних програм «Комп'ютерна інженерія та програмування», «Інформаційні системи та технології» першого (бакалаврського) рівня.

Оскільки, безпосередня причина вигорання – порушення рівноваги між витратами енергії та відновленням енергетичних ресурсів особистості у розробленому нами тренінгу ми використали елементи підходу позитивної психотерапії Н. Пезешкіана.

До основних принципів даного напрямку відносяться:

Принцип надії: кожна людина наділена здібностями, а отже має шанс змінити існуючий стан речей на краще. Концентрація на ресурсах клієнта передбачає спрямованість аналізу не лише конфлікту, в нашому випадку емоційного вигорання (невідповідності між особистими здатностями людини зовнішнім\внутрішнім вимогам до неї), але, більшою мірою, на розуміння ресурсів, що проявляються в симптомі або конфлікті, наприклад емоційне вигорання як захисний механізм. Така спрямованість допомагає людині відчути свої здібності та прийняти на себе відповідальність за зміну, уникнення\усунення факторів, що лежать в основі ЕВ.

Принцип балансу та гармонізації: проблеми, конфлікти та неприємні ситуації, якими ми наповнюємо своє життя, в тому числі й професійне, виникають внаслідок дисбалансу між певними дієвими факторами різної природи; якщо ми реагуємо на проблему/конфлікт/негаразд дисгармонійно (невідповідними ситуації здібностями), то цим лише підживлюємо проблему; і навпаки: у нас є можливість реагувати таким чином, такими здібностями і з таких позицій, які відновлять баланс і покращать ситуацію.

Принцип консультування та самопомоги: задача Позитивної психотерапії не лише у тому, щоб вирішити поточну проблему людини, але й щоб показати їй як вирішувати інші свої проблеми і бути до них повсякчас готовими як до одного з аспектів життя [93].

Далі ми наводимо анотацію до тренінгу та його сценарій:

Мета: профілактика емоційного вигорання у фахівців ІТ-сфери.

Завдання:

– надання інформації щодо емоційного вигорання;

– визначення чинників, які можуть провокувати емоційне вигорання та чинників, які його можуть попередити;

– формування психологічної компетентності щодо попередження емоційного вигорання.

Адресна група: працівники сфери ІТ.

Тривалість тренінгу: 80 хв.

Матеріали: засоби для малювання, папір, ручка.

Методи проведення: міні-лекція, інфографіка, індивідуальна робота.

Сценарій тренінгу:

Вступна частина: привітання та представлення тренерів; повідомлення про мету, зміст і завдання тренінгу; ознайомлення із правилами роботи.

Знайомство: ім'я та дослідження наявних знань про ЕВ в учасників.

Основна частина складалась з таких елементів: міні-лекція «Причини та симптоми вигорання»; ознайомлення учасників тренінгу з балансною моделлю чотирьох сфер життя Н. Пезешкіана; модифікована вправа «Батарейка»; мозковий штурм на тему «Екологічні способи вивільнити негативні емоції пов'язані з роботою»; практичні вправи і рекомендації для формування навичок психологічного відновлення.

Завершальна частина: обговорення тренінгу, отриманих результатів, зворотній зв'язок від учасників.

У міні-лекції «Причини та симптоми вигорання», була подана інформація про зміст поняття і структуру ЕВ. Для її розробки були використані матеріали відповідної лекції доцента кафедри психології та педагогіки Хмельницького національного університету В. Гаврилькевича;

Далі ми ознайомили учасників тренінгу з балансною моделлю чотирьох сфер життя Н. Пезешкіана, відповідно до якої людина живе та реалізується у чотирьох сферах, які прагнуть до балансу:

– тіло;

– діяльність;

– контакти;

– фантазії.

Людина намагається реалізувати себе у кожній із цих сфер. Конфлікти, дискомфорт і захворювання виникають саме в тих сферах, де спостерігається дисбаланс (дефіцит або гіперкомпенсація)[94].

Для закріплення розуміння балансної моделі ми пропонуємо модифіковану вправу «Батарейка» [95], мета якої визначити сфери, які «вигорають», визначити, що виснажує, і що підживлює;

Для виконання цієї вправи необхідно намалювати Балансну модель та батарейку біля кожної сфери. Потім зафарбувати кожну батарейку, відповідно до того наскільки вони «заряджені» і відштовхуючись від цього, написати список, що у кожній сфері забирає енергію та поповнює її.

У рамках тренінгової роботи ми також пропонуємо проводити мозковий штурм на тему «Екологічні способи вивільнити негативні емоції пов'язані з роботою» дозволить виявити копінг-стратегії учасників, які допомагають справитись із психотравмуючими професійними умовами.

Оскільки під час вигорання вимоги до людини (внутрішні\зовнішні) протягом тривалого часу домінують над ресурсами (зовнішніми\внутрішніми), це породжує дисбаланс у сфері діяльності людини. Тож для дотримання балансу рекомендується розвиток навичок психологічного відновлення [96]: «Вирішення проблем», «Заохочення позитивної діяльності», «Управління реакціями», «Розвиток конструктивного мислення», «Встановлення здорових соціальних зв'язків. Далі йдеться більш детально про кожну навичку окремо:

Таблиця 2.8 – Навичка 1: «Вирішення проблем»

Крок	Запитання	Примітка
Визначте проблему	З якою проблемою хочеться попрацювати в першу чергу? А. Це відбувається зі мною? Б. Це відбувається між мною кимось ще?	Якщо ви відповіли «так» у питаннях А чи Б, ця проблема підлягає опрацюванню. Якщо «так» на питання В чи Г, можливо, ви не в

	В. Це відбувається з кимось іншим? Г. Це відбувається між двома і більше іншими людьми?	зможі вирішити цю проблему, і хтось інший має нею зайнятись.
Поставте мету	Чого ви хочете чого потребуєте? На що ви сподіваєтесь? Як ви будете знати, що проблема вже вирішена?	
Мозковий штурм	Що можна зробити, щоб досягнути вашої цілі?	Сформууйте 5-10 варіантів
Оберіть найкраще рішення	Яке рішення зараз видається найреалістичнішим та найможливішим?	Співставте свої можливості з рішенням. Складіть план дій того як ви будете дотримуватись цього рішення найближчими днями.

Навичка 2: «Заохочення позитивної діяльності».

Під час емоційного вигорання люди часто перестають займатись тим, що їх наповнює, що раніше любили, що було цінним та значущим. Проте не варто забувати, що поза професійною діяльністю є ще багато занять, які можуть «дозаправити» та «зарядити» людину, тим самим поповнивши необхідні ресурси.

Таблиця 2.9 – Перелік занять для позитивної діяльності

Домашні заняття	Заняття на відкритому	Соціальні заняття	Відновлювальні заняття
-----------------	-----------------------	-------------------	------------------------

	повітрі		
Читання	Прогулянка	Дзвінок другу	Відновлення
Малювання	Біг Відвідування	Зустріч з	парка або
Слухання	парка	друзями	дитячого
музики Перегляд	Вигулювання	Спілкування з	майданчика Дії в
кіно Ведення	собаки (чи іншої	членами родини	пам'ять жертв
щоденника	домашньої	Знайомство з	катастрофи
Комп'ютерні	тварини)	новими людьми	допомога сусіду
ігри або	Догляд за	Освоєння нового	з роботою по
інтернет-серфінг	садом/городом	хобі Електронне	двору
В'язання	Плавання Піший	листування,	Допомога у
Створення	туризм	ведення блогу,	зборі коштів
колажу	Їзда на	спілкування в	Допомога літнім
	велосипед	чатах та на	людям
		форумах	Волонтерство у
		Командні види	школі/
		спорту, танці	установі/
		Настільні гри,	притулку
		шахмати	

Варто наголосити, що наведений у Таблиці перелік занять є орієнтовним та для кожної людини може відрізнитись власними ресурсними справами, для опрацювання цієї навички можна користуватись списком того, що «заряджає», попередньо складеним при ознайомленні з Балансною моделлю Н. Пезешкіана.

1. Визначте та заплануйте одну або більше активностей (важливо щоб була хоча б одна справа якою можна зайнятись самостійно та одне соціальне заняття).

2. Внесіть обрану діяльність до календаря. Виберіть день та час, коли можна зайнятись однією або декількома з обраних активностей та запишіть усе, що може знадобитись для реалізації (принести матеріали, домовитись із другом, перевірити час роботи закладу тощо)

Навичка 3: «Управління реакціями».

Поєднання тригерів та затяжного стресу може запустити інтенсивні фізичні та емоційні реакції, які не дозволяють зберігати спокій. Якщо навчитись управляти цими реакціями – можна зменшити їх негативний вплив на прийняття рішень, стосунки, сон та фізичне здоров'я.

1. Визначіть стресові ситуації (тригери) та реакції, які турбують найбільше
2. Вирішіть, що можна зробити, щоб почуватись краще (наприклад, розмова з близькою людиною, дихальні вправи, письмові практики тощо).
3. Створіть власний план з управління реакціями. Зразок в таблиці 2.9.

Таблиця 2.9 – План з управління реакціями

Конкретна ситуація	Що я можу зробити до, під час або після стресової ситуації

Навичка 4: «Розвиток конструктивного мислення».

Те, як ми думаємо про себе і про те, що стається з нами, визначає те, що ми відчуваємо і як поведимось. Хоча важко змінити якісь події чи, наприклад, організаційну ситуацію на роботі, проте можна змінити свої думки таким чином, що відчувати більше надії і менше перевантаженості. Зосередивши свою увагу на конструктивних думках замість неконструктивних, можна поліпшити емоційний стан та ефективніше справлятися з вирішенням актуальних завдань.

1. Визначіть неконструктивні думки. Напишіть короткий опис ситуації, в якій у Вас виникають неконструктивні думки та занотуйте почуття, які виникають при цьому.
2. Визначіть конструктивні думки.
3. Повторюйте конструктивні думки. Вирішіть як вибудете практикувати зосередження на нових корисних думках. Наприклад, спробуйте уявити ситуацію, і практикувати промовляння конструктивних думок вголос.

Навичка 5: «Встановлення здорових соціальних зв'язків».

Наявність здорових зв'язків з сім'єю, друзями та іншими людьми необхідне для попередження ЕВ.

1. Розробіть карту соціальних зв'язків.

Напишіть своє ім'я в центрі кола, поруч напишіть імена людей, домашніх улюбленців, фахівців та організацій, які входять до вашої соціальної системи.

2. Розгляньте карту соціальних зв'язків.

Різні люди і стосунки надають різні типи підтримки. Визначте, яку підтримку отримуєте ви, а якої не вистачає. Типи соціальної підтримки представлені на таблиці 2.10.

Таблиця 2.10 – Типи соціальної підтримки

Назва	Опис	Як надати та отримати	Потребую чи можу надати?
Емоційний комфорт	Відчуття, що тебе чують, розуміють, приймають, люблять та піклуються про тебе.	Слухати (без надання порад або оцінок), обійняти тощо.	
Соціальна приналежність	Відчуття, що ти вписуєшся у суспільство, належиш до нього, що у тебе є спільне з іншими людьми.	Проаодити час з друзями та членами родини, брати участь у приємних активностях або відпочинку спільно з іншими людьми.	
Відчуття потребності	Відчуття, що ви вадливі й цінні	Говорити слова визнання та	

	для оточуючих.	поляки, показувати людині, що вам приємна її компанія.	
Самоцінність	Відчуття, що ви значимий та цінний член сім'ї, групи або організації, і що ваш внесок має значення.	Говорити слова визнання вмінь та талантів, питати думку або просити взяти участь в чмусь; давати зворотній зв'язок про те, з чим людина стикнулася та з якими викликами впоралась.	
Надійна підтримка	Відчуття, що у вас є люди, на яких можна покластися, які допоможуть у разі необхідності.	Бути доступним для того, щоб хтось міг попросити вас про допомогу.	
Порада, інформація та вирішення проблем	Наявність когось, хто може запропонувати гарну пораду, показати, як щось зробити, надати	Надати інформацію про те, як отримати певну послугу або допомогу, допомогти	

	інформацію або навчити вас.	подумати про існуючі можливості або шляхи вирішення проблеми.	
--	-----------------------------	---	--

У тренінгу ми надали учасникам ряд рекомендацій щодо встановлення та підтримання психологічного балансу та засвоєння навичок психологічного відновлення. Використані у тренінгу рекомендації, зокрема за балансною моделлю, можуть бути використані й окремо від тренінгу.

Цей тренінг отримав схвальні відгуки від учасників. Перевірка ефективності цього тренінгу не входила у завдання нашого дослідження.

Окрім рекомендацій, поданих у вище описаному тренінгу «Профілактика емоційного вигорання», нами були розроблені низка загальних рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери.

Проаналізувавши джерела за темою профілактики ЕВ та результати власного дослідження ми рекомендуємо наступні способи, прийоми, заходи та стратегії, що можуть допомогти вчасно розпізнати симптоми вигорання та допомогти самому собі:

- 1) усвідомлення, визначення ціннісних компонентів та значущості професійної діяльності;
- 2) аналіз своїх почуттів та відчуттів;
- 3) усвідомлення симптомів стресу та вміння керувати ним;
- 4) оволодіння прийомами та навичками саморегуляції на подолання перших симптомів стресу на роботі;
- 5) усвідомлення процесу роботи, своїх обов'язків та участі у ньому;
- 6) вміння розділяти свій робочий та особистий час;
- 7) усвідомлення своїх внутрішніх конфліктів та розуміння того, як вони впливають на професійну діяльність;
- 8) знання своїх можливостей та обмежень.

- 9) встановлення кордонів з клієнтами (вміння говорити «ні»);
- 10) пошук підтримки від колег та керівників;
- 11) знання технік релаксації;
- 12) делегування відповідальності, яка невідповідає вашим обов'язками;
- 13) підтримання власних захоплень, хобі та справ які наповнюють ресурсом;
- 14) підтримування стабільних партнерських/соціальних відносини;
- 15) профілактика фрустрації (зменшення помилкових очікувань). 4

Оскільки проведений нами кореляційний аналіз виявив, що рефлексія, зокрема інтроспекція, може сприяти розвитку ЕВ у працівників ІТ-сфери, нами були запропоновані і такі рекомендації, які мають сприяти зменшенню інтроспекції у цих працівників. Нагадаємо, що за Д. Леонтєвим, інтроспекція – це фокус направленості свідомості на самого суб'єкта, внутрішні переживання та стани. Відповідно для запобігання емоційного вигорання необхідно спрямовувати фокус уваги працівників ІТ назовні. Звертати увагу на стани та переживання інших людей, розвивати емпатію та комунікативні навички.

Задіяння зовнішніх ресурсів частково врахований і в розробленому нами тренінгу зокрема в навичках «Заохочення позитивної діяльності» та «Встановлення здорових соціальних зв'язків».

Грунтуючись на відповідях учасників нашого дослідження під час анкетування та узагальнюючи їх, ми розробили ще одну групу рекомендації з профілактики емоційного вигорання для працівників ІТ:

- більше спілкуватися з колегами, друзями та сім'єю;
- частіше робити собі фізичні навантаження, займатися спортом;
- регулярно працювати з психологом, психотерапевтом, коучем;
- частіше подорожувати та міняти обстановку;
- мати хобі, захоплення;
- переключатися на інші задачі та види діяльності;
- робити невеликі перерви під час робочого дня;

- розмежовувати особисте життя і роботу: окремий робочий простір для професійної діяльності та окрема зона чи місце для відпочинку;
- відпочивати у позаробочий час тощо;
- робити стабільну відпустку кілька разів на рік;
- не надавати роботі глобального значення;
- ставити перед собою цілі, що потребують розвитку;
- брати участь у соціальних подіях: фестивалі, концерти тощо;
- проводити час на природі;
- адекватно оцінювати свою працю (як матеріально, так і психологічно);
- вести відкритий діалог із клієнтами.

На нашу думку, психологічним антиподом рефлексії, є спонтанність. Відповідно, ми вважаємо, що працівники ІТ можуть її розвивати наступними творчими методами:

1) контактна імпровізація – техніка, що використовується танцювально-руховими терапевтами, основою якої є фізичний контакт як відправна точка для імпровізації і дослідження руху людського тіла; це вид взаємодії, за якої «танцювальні фігури» будуються відносно точки дотику з партнером [97].

2) інтуїтивне малювання – малювання, що не потребує образотворчої компетентності, передбачає завдання малювати, виплескуючи на папір почуття. Найчастіше малюнок створюється без пензлів і олівців, пальцями, зануреними у фарбу [98].

3) плейбек-театр (буквальний переклад з англійської «театр відтворення») – різновид сучасного театру імпровізації, у якому інсценізуються індивідуальні історії присутніх на виставі глядачів; при цьому розповідання цих історій є обов'язковою складовою плейбек-театрального ритуалу [97, с. 211].

Отже, на основі аналізу психологічної літератури та даних власного дослідження нами були розроблені рекомендації з профілактики емоційного вигорання для працівників ІТ.

Ці рекомендації можуть бути використані психологами під час консультативної і психопрофілактичної роботи із працівниками ІТ.

Висновки до розділу 2

У другому розділі нами проаналізовано наявний психодіагностичний інструментарій за темою та обрано найбільш підходящі нашій меті та завданням методики: методика діагностики рівня рефлексивності А. Карпова, тест Д. Леонт'єва «Диференціальний тип рефлексії», методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко та методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон в адаптації Н. Водоп'янової, а також була розроблена авторська анкета.

За результатами емпіричного дослідження виявлено:

– рівень рефлексії досліджених працівників ІТ-сфери знаходиться на середньому рівні; кількість досліджених з низькими показниками рефлексії більша за кількість з високими показниками. За типами рефлексії, за Д. Леонт'євим, у вибірці переважають квазірефлексія та інтроспекція, за спрямованістю, за А. Карповим – ретроспективна рефлексія. Найменше виражені системна рефлексія і рефлексія майбутньої діяльності;

– у 40,7% досліджених працівників ІТ виявили високий рівень сформованості емоційного вигорання; найбільш вираженими серед усіх симптомів ЕВ за методикою В. Бойко є «особистісне відчуження (деперсоналізація)», «неадекватне вибіркове емоційне реагування», «емоційний дефіцит», найбільш сформованою фазою є фаза «Резистенції»; серед компонентів вигорання за К. Маслач переважає високий рівень сформованості емоційного виснаження та редукції особистих досягнень, компонент деперсоналізації знаходиться на середньому рівні. Найбільш вираженою є редукція особистих досягнень;

– найбільш проявлена пряма кореляція між компонентами емоційного вигорання та інтроспекцією, що може свідчити про те, що самозаглиблення у власний внутрішній світ працівників ІТ, може виступати фактором розвитку емоційного вигорання. Між показниками системної рефлексії та деякими компонентами емоційного вигорання виявлена тенденція до непрямого кореляційного зв'язку, що може свідчити про те, що розвиток цього типу рефлексії може попереджати емоційне вигорання в працівників ІТ. Цей зв'язок виявився слабкого характеру, тому потребує подальшого дослідження на більшій вибірці досліджуваних.

Проведено літературний огляд щодо профілактики вигорання, зокрема, в працівників ІТ. Виходячи з цього огляду та нашого власного емпіричного дослідження виявлено, що для профілактики емоційного вигорання у працівників ІТ доцільно, в першу чергу, здійснювати просвітницьку роботу, зокрема у вигляді відповідних лекторіїв, семінарів та, особливо, тренінгів.

Представлено приклад тренінгу для профілактики ЕВ в працівників ІТ. Вправи та рекомендації використані в тренінгу можуть використовуватись окремо від тренінгу. Розроблено два блоки загальних рекомендацій щодо способів, прийомів, заходів та стратегій, які можуть допомогти вчасно розпізнати симптоми вигорання та запобігти йому подальшому розвитку. Також, оскільки за даними нашого дослідження, високий рівень рефлексії є можливим чинником розвитку емоційного вигорання, запропоновано розвиток спонтанності, як протилежної якості для попередження емоційного вигорання в працівників ІТ.

ВИСНОВКИ

У процесі проведеної роботи було теоретично та емпірично досліджено особливості зв'язку між рефлексією та емоційним вигоранням працівників ІТ. Результати проведеного дослідження дають підстави зробити такі висновки.

Здійснено теоретичний аналіз особливостей зв'язку між рефлексією та емоційним вигоранням працівників ІТ, що носить досить суперечливий характер у роботах дослідників. З одного боку, в деяких роботах цей феномен зазначається як детермінанта емоційного вигорання працівників ІТ, а з іншого – рефлексія є важливим компонентом професійної компетентності та саморегуляції, що попереджає розвиток емоційного вигорання.

Емпірично досліджено рівень емоційного вигорання та рефлексії у працівників ІТ під час якого виявлено, що рівень рефлексії досліджених працівників ІТ знаходиться на середньому рівні; кількість досліджених з низькими показниками рефлексії більша за кількість з високими показниками. За типами рефлексії, за Д. Леонтєвим, у вибірці переважають квазірефлексія та інтроспекція, за спрямованістю, за А. Карповим – ретроспективна рефлексія. Найменше виражені системна рефлексія і рефлексія майбутньої діяльності;

Виявлено, що у 40,7% досліджених працівників ІТ виявлено високий рівень сформованості емоційного вигорання; найбільш вираженими серед усіх симптомів емоційного вигорання, за методикою В. Бойко, є «особистісне відчуження (деперсоналізація)», «неадекватне вибіркове емоційне реагування», «емоційний дифіцит», найбільш сформованою фазою є фаза «Резистенції». Серед компонентів вигорання, за К. Маслач, переважає високий рівень сформованості емоційного виснаження та редукції особистих досягнень, компонент деперсоналізації знаходиться на середньому рівні.

Проведено кореляційний аналіз для з'ясування особливостей зав'язку між типом рефлексії та емоційним вигоранням у працівників ІТ і виявлено, що у дослідженій вибірці найбільш вираженою є пряма кореляція між компонентами

емоційного вигорання та інтроспекцією. Це може свідчити про те, що самозаглиблення у власний внутрішній світ працівників ІТ, може виступати чинником розвитку емоційного вигорання. Між показниками системної рефлексії та деякими компонентами емоційного вигорання виявлена тенденція до непрямого кореляційного зв'язку, що може свідчити про те, що розвиток цього типу рефлексії може попереджати емоційне вигорання в працівників ІТ. Цей зв'язок виявився слабкого характеру, тому потребує подальшого дослідження на більшій вибірці досліджуваних.

Таким чином, за даними нашого дослідження гіпотеза щодо того, що рефлексія є чинником профілактики емоційного вигорання в працівників ІТ підтвердилась частково: різні типи рефлексії по-різному впливають на емоційне вигорання, одні можуть йому сприяти, а інші – попереджати розвиток. частково підтвердилась.

Відповідно до огляду психологічної літератури та нашого власного емпіричного дослідження виявлено, що для профілактики емоційного вигорання у працівників ІТ доцільно, першочергово, здійснювати просвітницьку роботу, зокрема у вигляді відповідних лекторіїв, семінарів, тренінгів.

Розроблено рекомендації щодо профілактики емоційного вигорання у працівників ІТ з урахуванням їхнього рівня рефлексії. Представлено приклад тренінгу для профілактики емоційного вигорання в працівників ІТ, що містить відповідні вправи та рекомендації, які можуть бути використані окремо від тренінгу. Розроблено два блоки загальних рекомендацій щодо профілактики емоційного вигорання, зокрема надані рекомендації зі зменшення інтроспекція як типу рефлексії, що може сприяти розвитку емоційного вигорання.

Перспективи подальших досліджень: виявлення впливу спонтанності на ЕВ, перевірка ефективності розроблених нами тренінгу «Профілактика емоційного вигорання» та рекомендацій з психологічної профілактики емоційного вигорання у працівників ІТ.