

Міністерство освіти і науки України  
Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя

(повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет економіки та менеджменту

(назва факультету)

Кафедра психології

(повна назва кафедри)

**ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА**  
до дипломної роботи

**магістр**

(освітньо-кваліфікаційний рівень)

на тему:

**ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО  
ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ В ІТ СФЕРІ**

Виконала: студентка 5 курсу, групи БМпз-51

напряму підготовки (спеціальності)

053 «Психологія»

(шифр і назва напряму підготовки, спеціальності)

Керівник \_\_\_\_\_ Кутузова Н.В.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Нормоконтроль \_\_\_\_\_ Моначин І.Л.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Рецензент \_\_\_\_\_ Вишньовський В.В.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

\_\_\_\_\_ Кирич Н. Б.  
(підпис) (прізвище та ініціали)

Міністерство освіти і науки України  
 Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя  
 (повне найменування вищого навчального закладу)

Факультет Економіки та менеджменту  
 Кафедра Психології  
 Освітньо-кваліфікаційний рівень магістр  
 Напрямок підготовки \_\_\_\_\_  
 (шифр і назва)  
 Спеціальність 053 «Психологія»  
 (шифр і назва)

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Завідувач кафедри Буняк Н.А.

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2019 р.

## ЗАВДАННЯ

### НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЕКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТЦІ

#### **Кутузовій Наталії Володимирівні**

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту Психологічні особливості емоційного вигорання працівників в ІТ сфері (роботи) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Керівник роботи Моначин Інна Леонідівна, к. психол. н., доцент  
 (прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

Затверджені наказом по університету від 24 вересня 2019 року № 4/7-832

2. Термін подання студентом роботи 5 грудня 2019 р.

3. Вихідні дані до роботи \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень, слайдів)

\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

## 6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
<i>Спеціальна частина</i>	<i>к. психол. н., доц. Моначин І.Л.</i>		
<i>Обґрунтування економічної ефективності</i>	<i>к. психол. н., доц. Періг І.М.</i>		
<i>Охорона праці</i>	<i>к. т. н., доц. Гурик О.Я.</i>		
<i>Безпека в надзвичайних ситуаціях</i>	<i>ст. викл. Клепчик В.М.</i>		
<i>Екологія</i>	<i>к. т. н., доц. Зварич Н.М.</i>		
<i>Нормоконтроль</i>	<i>к. психол. н., доц. Вишньовський В.В.</i>		

7. Дата видачі завдання

01 вересня 2019 р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломної роботи	Термін виконання етапів проекту	Примітка
1	Літературний огляд за напрямком дипломної роботи	01.09.19 – 01.10.19	
2	Підготовка основної частини пояснювальної записки дипломної роботи	01.10.19 – 25.10.19	
3	Підготовка розділу «Спеціальна частина»	25.10.19 – 22.11.19	
4	Підготовка розділу «Обґрунтування економічної ефективності»	22.11.19 – 29.11.19	
5	Підготовка розділу «Охорона праці та безпека в надзв. ситуаціях»	30.11.19 – 05.12.19	
6	Підготовка розділу «Екологія»	05.12.19 – 10.12.19	
7	Складання переліку використаних літературних джерел	11.12.19 – 12.12.19	
8	Підготовка вступу, висновків, змісту, реферату	12.12.19 – 14.12.19	
10	Отримання відгуку та рецензії на дипломну роботу, підготовка доповіді на захист	15.12.19 – 17.12.19	


Студент

\_\_\_\_\_

(підпис)

*Кутузова Н.В.*

\_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

Керівник роботи

\_\_\_\_\_

(підпис)

*Моначин І.Л.*

\_\_\_\_\_

(прізвище та ініціали)

**АНОТАЦІЯ**

Кутузова Н.В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників в ІТ сфері. 053 Психологія. Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя. Факультет економіки та менеджменту.

Кафедра психології, група БМпз-51. – Тернопіль.: ТНТУ, 2019.

Стор. – 137; рис. – 9; табл. – 11; джерел - 88; додатків - 5.

В роботі, на основі здійсненого теоретичного аналізу обґрунтовано поняття “професійне вигорання” у працівників ІТ сфери, виділено емпіричні показники та рівні професійного вигорання. Отримані важливі результати для розуміння причин виникнення професійного вигорання та характеру його впливу на особистість працівника. Обґрунтовано процедуру психодіагностичного дослідження особливостей професійного вигорання. Апробовано соціально-психологічний тренінг, спрямований на профілактику та корекцію професійного вигорання у професійній діяльності працівників ІТ сфери. Отримані результати можуть бути використані у практичній діяльності психологів, які працюють з різним контингентом працівників, схильних до професійного вигорання, і з програмістами зокрема.

**Ключові слова:** ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ПСИХОЛОГО -ДІАГНОСТИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ, СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ.

N. Kutuzova. Psychological features of emotional burnout of workers in the IT sphere. Ternopil Ivan Puluj National Technical University. Faculty of Economics and Management. Department of psychology, group БМпз-51. – Ternopil.: TNTU, 2019. Pages – 137; Illustrations – 9; Tables - 11; Sources – 88; Additions – 5.

In the work, on the basis of theoretical analysis, the concept of «professional burnout» in IT workers is substantiated, empirical indicators and levels of professional burnout are allocated. Important results were obtained to understand the causes of occupational burnout and the nature of its impact on the employee's personality. The procedure of psychodiagnostic study of the features of professional burnout is substantiated. Social-psychological training aimed at prevention and correction of professional burnout in the professional activity of IT workers has been tested. The results obtained can be used in the practical activity of psychologists, who work with a diverse contingent of burnout professionals, and programmers in particular.

**Keywords:** PROFESSIONAL BURNOUT, PSYCHODIAGNOSTIC RESEARCH, PSYCHOLOGICAL TRAINING.

ВСТУП.....	7
1. ТЕОРЕТИЧНО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ	10
1.1 Професійне вигорання, його структура, характеристика та фази формування.	10
1.2 Симптоми та причини синдрому професійного вигорання	16
1.3 Особистісні якості як фактори що спричиняють професійне вигорання у спеціалістів в ІТ сфері	18
Висновки до першого розділу	31
2. ДІАГНОСТИКА ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОГРАМІСТІВ.	30
2.1 Організація та проведення дослідження.	30
2.2 Дослідження сформованості фаз професійного вигорання у програмістів	39
Висновки до другого розділу	49
3. ПСИХОЛОГІЧНА РОБОТА З ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ СИМПТОМІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ	52
3.1 Психологічні шляхи профілактики та подолання симптомів професійного вигорання у програмістів.	52
3.2 Розробка профілактично-корекційної програми психологічних занять з попередження та подолання симптомів професійного вигорання програмістів.	59
3.3 Аналіз ефективності проведеної психологічної роботи з програмістами.	62
Висновки до третього розділу	71
4 СПЕЦІАЛЬНА ЧАСТИНА	74
4.1 Психометричні основи досліджень.	74
5 ПСИХОЛОГО–ЕКОНОМІЧНА ДОЦІЛЬНІСТЬ НАУКОВОГО ДОСЛІДЖЕННЯ	86
6 ЕКОЛОГІЯ	90
6.1 Вплив екологічних чинників на здоров'я людини	90
7 ОХОРОНА ПРАЦІ	85
7.1 Законодавче забезпечення охорони праці молоді	94
7.2 Вплив індивідуальних якостей працівника на безпеку праці	97
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ ДО ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ	98
ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ	99
ДОДАТКИ	122
Додаток А	122
Додаток Б	123
Додаток В	129
Додаток Г	131



## ВСТУП

**Актуальність теми дослідження.** В даний час значно розширюється кількість симптомів та збільшується перелік професій, представники яких схильні до небезпечного синдрому професійного вигорання. Виникненню синдрому вигорання передують перебування у стані психологічного когнітивного напруження, значної інтелектуальної концентрації, необхідності стеження за появою на ринку нових технологій, методик, досліджень, понаднормова праця. Вигорання починається непомітно, але наслідки важкі і непередбачувані.

Кожна людина є членом певного колективу чи членом сім'ї. І для комфортної та продуктивної роботи, яка принесе людині задоволення, а компанії успіх на ринку ІТ технологій, кожен працівник повинен мати позитивний психологічний, емоційний та професійний настрій. Тому, проведення кропіткої роботи психолога з працівниками ІТ компаній виведе компанію на гідний рівень у ІТ бізнесі.

**Мета дослідження** - теоретичне та емпіричне обґрунтування особливостей сформованості професійного вигорання у працівників ІТ сфери.

**Об'єктом дослідження** є рівень професійного вигорання працівників сфери ІТ.

**Предметом дослідження** є особливості виникнення синдрому професійного вигорання у спеціалістів сфери ІТ.

**Наукова новизна отриманих результатів.**

- Здійснений аналіз існуючих підходів до дослідження проблеми професійного вигорання серед працівників різних професій, що відображені у вітчизняній та зарубіжній психологічній літературі.

- Розглянуті особливості впливу особистісних якостей професійного вигорання на особистість спеціалістів сфери ІТ.

- Здійснені емпіричні дослідження сформованості фаз і стадій професійного вигорання серед програмістів та проаналізовані отримані результати.

- Уточнені психологічні шляхи профілактики та подолання симптомів професійного вигорання у працівників сфери ІТ.

**Практична цінність результатів дослідження.**

- Запропоновано рекомендації для попередження та подолання професійного вигорання в опитуваних.

- Розроблено та апробовано профілактично-корекційну програму психологічних занять з попередження та подолання симптомів професійного вигорання у спеціалістів сфери ІТ.

- З'ясовано ефективність профілактично-корекційної програми.

**Апробація.** Окремі результати роботи доповідались на VIII Міжнародній науково-технічній конференції молодих учених та студентів. «Актуальні задачі сучасних технологій», Тернопіль, ТНТУ, 28 – 29 листопада 2019 р.

**Структура роботи.** Розрахунково-пояснювальна записка складається з вступу, 6 частин, висновків, переліку та посилань. Обсяг розрахунково-пояснювальної записки – 110 арк. формату А4.

Виникненню синдрому професійного вигорання передуює перебування у стані психологічного когнітивного напруження, значної інтелектуальної концентрації, необхідності також стежити за появою на ринку нових технологій, методик, досліджень, понаднормова робота. На даний час значно розширюється кількість симптомів та збільшується перелік професій, представники яких схильні до небезпечного синдрому вигорання. Вигорання починається непомітно, але наслідки зовсім непередбачувані.

Кожна людина знаходиться у певному колективі. Чи то в сім'ї чи то на роботі. І для комфортної та продуктивної роботи, яка принесе людині задоволення, а компанії успіх на ринку ІТ технологій, кожен працівник повинен мати позитивний психологічний, емоційний та професійний настрой.

Таким чином, проведення кропіткої роботи психолога з працівниками ІТ компаній виведе компанію на гідний рівень у ІТ бізнесі.

Професійне вигорання - це психологічний стан працівника, який характеризується емоційною байдужістю, хронічною втомою від власної роботи і редукацією професійних досягнень.

Деякі автори вживають терміни «професійне вигорання» і «емоційне вигорання», які вважаються тотожними терміну «психічне вигорання». Даною проблематикою займалися Герберт Фреденберг та Едвард Морроу.

Дослідники які вивчають проблему професійного вигорання, відмічають такі основні пункти:

- відчуття байдужості, емоційного виснаження. Це стосується не тільки хвилювань пов'язаних з професійною діяльністю, але і з

відпочинком, хобі, сімейними відносинами. Вигорівший працівник може почати сприймати улюблені страви як грубі і несмачні.

- дегуманізація, тобто до певної міри цинічне ставлення до колег по роботі, а також до своєї професійної сфери роботи, що призводить до конфліктів у робочому колективі.
- відчуття недостатньої майстерності у роботі, сумнів у позитивних результатах. Проявляється послаблення впевненості у власних результатах.

Проблема професійного вигорання знайшла своє відображення у працях зарубіжних та вітчизняних психологів, присвячених змісту та структурі цього феномена, а саме: М. Буриш, С. Джексон, Г. Сельє, Г. Діон, К. Маслач, В. Бойко, Н. Водоп'янова, Л. Карамушка, Т. Зайчикова, Г. Ложкін, Н. Левицька, В. Орел, Т. Форманюк, С. Максименко. Вивчалися також деякі прояви професійного вигорання у представників різноманітних професійних груп (В.В. Бойко, С. Джексон, Н.Є. Водоп'янова, Г.І. Каплан, К. Маслач, І.П. Куш, Б.Дж. Седок, Г.Е. Робертс, К. Черніс, В.Є. Семеніхіна, А.Є. Юр'єв).

Однак, попри значний обсяг теоретичних досліджень даної проблеми і публікацій, присвячених проблематиці професійного вигорання різних груп працівників, до цього часу залишається малодослідженою тематика професійного вигорання такого специфічного контингенту, як працівники сфери ІТ.

## **1. ТЕОРЕТИЧНО-МЕТОДОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ**

### **1.1. Професійне вигорання, його структура, характеристика та фази формування.**

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

Термін «синдром емоційного вигорання» (СЕВ) (burnout – згорання, вигоряння) вперше був введений в 1974 р. американським психіатром Х. Дж. Фрейденбергером.

Американський психіатр Дж. Фрейденбергер в 1974 р. вивчав характеристики психологічного стану здорових людей, які перебувають у постійному спілкуванні з клієнтами або пацієнтами в емоційно напруженій атмосфері при наданні професійної допомоги. Предметом дослідження психіатричного напрямку були симптоми вигорання та сутність психічного здоров'я особистості.

У 1978 році набуває свого розвитку соціально-психологічний напрямок вивчення феномену вигорання. Професор психології Каліфорнійського університету К. Маслач, одна з провідних спеціалістів з дослідження професійного вигорання, дає таке визначення. «Професійне вигорання» – це не втрата творчого потенціалу, не реакція на нудьгу, а швидше всього - емоційне виснаження, яке виникає на фоні стресу, викликаного міжособистісним спілкуванням. К. Маслач та її колеги досліджують взаємодію людей у ситуаційному контексті та виділяють такі ситуативні чинники вигорання як значна кількість клієнтів, наявність негативного зворотного зв'язку від клієнта та відсутність особистісних ресурсів для подолання стресу (цит. за М. Міщенко [61, с. 212]).

Згідно із дослідженнями синдрому професійного вигорання, розвиток його симптоматики носить стадіальний характер. Воно є результатом внутрішнього накопичення негативних емоцій без відповідної «розрядки» або «звільнення» від них. Це веде до виснаження емоційно-енергетичних і особистісних ресурсів людини.

Емоційна виснаженість - відчуття емоційної перенапруги, спустошеності, втоми й вичерпаності емоційних ресурсів, викликані власною роботою. Людина відчуває, що не може віддаватися роботі, як раніше. Виникає відчуття «приглушеності», «притупленості» емоцій, в особливо важких проявах можливі емоційні зриви.

Цинізм - психологічна захисна реакція, що передбачає негативне, бездушне ставлення до роботи, колег, організації та предмету своєї праці.

Знецінення професійних досягнень - виникнення у працівників почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неуспішності в ній,

знецінення результатів своєї праці, негативне самосприйняття своїх професійних якостей та незадоволеність собою.

Б. Пелман і Е. Хартман, узагальнивши багато визначень «вигорання», виділили три головні компоненти: емоційне і/або фізичне виснаження, деперсоналізація, знижена трудова продуктивність [28, с. 81] (табл. 1.1).

Зазвичай професійне вигоряння починається з тривалого стресу, пов'язаного з трудовою діяльністю, що викликає нервові напруження, роздратування і втому, супроводжується емоційним виснаженням, деперсоналізацією й ослабленням прагнення особи до успіху в професійній діяльності. Процес формування професійного вигоряння закінчується, коли працівник формально справляється з роботою, але стає байдужим, цинічним та ригідним. Цей стан характеризується деякими симптомами у людей, які класифікуються як такі, що «вигоріли» [3; 4].

Таблиця 1.1 - Компоненти професійного вигорання

Компоненти	Характеристика
Емоційне виснаження	Емоційне виснаження проявляється у відчуттях емоційного перенапруження і в почутті спустошеності, вичерпаності своїх емоційних ресурсів. Людина відчуває, що не може віддаватися роботі, як раніше.
Деперсоналізація	Деперсоналізація пов'язана з виникненням байдужого, негативного і навіть цинічного відношення до людей, які обслуговуються по роду роботи. Контакти з ними стають знеособленими і формальними; негативні установки можуть спочатку мати прихований характер і проявлятися у внутрішньо стримуваному роздратуванні, яке з часом проривається назовні і призводить до конфліктів. Деперсоналізація – це зміна самосвідомості, для якої характерне відчуття втрати свого «Я» і тяжке переживання відсутності емоційної залученості в стосунки, до роботи, до близьких. Деперсоналізація можлива при психічних захворюваннях і пограничних станах, а в легкій формі спостерігається і у здорових людей при емоційних перевантаженнях.
Знижена трудова продуктивність	Знижена робоча продуктивність (редукція особистих досягнень) проявляється в зниженні оцінки своєї компетентності (у негативному прийнятті себе як

	професіонала), невдоволенні собою, зменшенні цінності своєї діяльності, негативному ставленні до себе як до особистості, з'являється байдужість до роботи.
--	--

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

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

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

- виснаження, що включає симптоми: емоційний дефіцит, емоційна відстороненість, особистісна відстороненість (деперсоналізація), психосоматичні та психовегетативні порушення (цит. за О. Знанецькою [28, с. 81]).

Більш детально особливості формування професійного вигорання фахівців відображено у статті А. Мудрик [62, с. 238]. Згідно з класифікацією В. Бойка, синдром професійного вигорання розвивається поетапно і кожній стадії характерні своєрідні ознаки, які викликаються певними чинниками. (табл. 1.2):

Таблиця 1.2 - Стадії та симптоми формування професійного вигорання

Стадії	Чинники, симптоми
1. Напруження (утворюється внаслідок хронічної психоемоційної атмосфери, нестабільних, загострених обставин, підвищеної відповідальності, незадовільної	Напруга є передвісником і «пусковим» механізмом у формуванні синдрому емоційного вигорання, має динамічний характер, що зумовлюється постійністю або посиленням негативних чинників: <ul style="list-style-type: none"> <li>- переживання психотравмуючих обставин, що виявляється в усвідомленні психотравмуючих чинників, які важко усунути;</li> <li>- незадоволеність собою (незадоволеність власною діяльністю і самим собою. Починає діяти механізм «емоційного переносу»);</li> <li>- загнаність до клітки (відчуття безвихідності</li> </ul>



взаємодії з оточуючими).	ситуації, бажання змінити вид діяльності взагалі); - <i>тривога й депресія</i> (підвищення рівня тривожності, дратівливість, депресивні настрої тощо).
2. Резистенція (людина намагається певною мірою відгородити себе від неприємних вражень, зовнішніх впливів):	- <i>неадекватне вибіркоче емоційне реагування</i> (неконтрольований вплив настрою на міжособистісні стосунки, економний прояв емоцій і неадекватне вибіркоче емоційне реагування); - <i>емоційно-моральна дезорієнтація</i> (розвиток байдужості у стосунках; постійні думки: «це не той випадок, аби пережити», «такі люди не заслуговують на добре ставлення», «таким не можна співчувати»); - <i>розширення сфери економії емоцій</i> (емоційна замкненість, відчуження, бажання припинити будь-які стосунки); - <i>редукція професійних обов'язків</i> (прагнення якомога менше часу витратити на виконання професійних обов'язків, які вимагають емоційних витрат).
3. Виснаження (втрата всіх психічних ресурсів, зниження емоційного тону, що настають унаслідок того, що виявлений опір був неефективним. Характеризується вираженням зниження загального енергетичного тону і ослабленням нервової системи, емоційний захист у формі «вигорання» стає невід'ємним атрибутом особи):	- <i>емоційний дефіцит</i> (розвиток емоційної нечутливості на тлі виснаження, мінімізація емоційного внеску у професійну діяльність, автоматизм людини при виконанні своїх обов'язків); - <i>емоційне відчуження</i> (створення захисного бар'єру у професійних комунікаціях; особистість майже повністю виключає емоції з сфери професійної діяльності, її майже ніщо не хвилює, майже ніщо не викликає емоційного відгуку — ні позитивні обставини, ні негативні. Однак, ця симптоматика не є порушенням емоційної сфери, не є ознакою ригідності, а є набутим механізмом емоційного захисту); - <i>деперсоналізація</i> (порушення стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні професійних обов'язків); - <i>психосоматичні та психовегетативні порушення</i> (погіршення фізичного самопочуття, розвиток таких психосоматичних і психовегетативних порушень, як розлади сну, головний біль, проблеми з артеріальним тиском, шлункові розлади, загострення хронічних хвороб). Виявляється на рівні фізичного і психічного самопочуття.

Отже, за думкою В. Бойка [3; 4], синдром професійного вигорання розвивається поетапно і для кожного етапу характерні певні ознаки, що їх спричиняють певні чинники.

Згідно концепції М. Burisch, розвиток синдрому професійного вигорання відбувається по стадіях. Спочатку виникають значні енергетичні затрати, потім відчуття втоми, яке поступово змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи. В розвитку синдрому професійного вигорання М. Burisch виділяє наступні фази [8, с. 121] (табл. 1.2.):

Аналізуючи фази розвитку синдрому професійного вигорання працівників, М. Міщенко зауважує очевидну тенденцію до того, що надмірна залежність від роботи призводить до виникнення відчаю і внутрішнього спустошення особистості [58; 59].

Отже, професійне вигорання – один із проявів стресу, з яким стикається людина у власній професійній діяльності. Цей термін – загальна назва наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи. Оскільки дані сучасних досліджень унаочнили, що «професійне вигорання» можна відрізнити від інших форм стресу як концептуально, так і емпірично, виникла необхідність у систематичних наукових дослідженнях цього синдрому.

Таблиця 1.3 - Фази виникнення і розвитку професійного вигорання (за М. Burisch)

Фаза	Характеристика
1. Попереджувальна фаза:	- надмірна участь (надмірна активність, відмова від потреб, не пов'язаних з роботою, витіснення зі свідомості переживань невдач і розчарування, обмеження соціальних контактів); - виснаження (відчуття втоми, безсоння, загроза нещасних випадків).
2. Зниження рівня особистої участі:	- щодо колег та клієнтів (втрата позитивного сприйняття колег, приписування вини за власні невдачі іншим людям, прояв не гуманного підходу до людей); - щодо решти оточуючих (відсутність емпатії, байдужість, цинічне оцінювання); - щодо професійної діяльності (небажання виконувати свої обов'язки, штучне продовження перерв в роботі, запізнення, акцент на матеріальному аспекті при одночасній

	незадоволеності роботою); - вікові вимоги (втрата життєвого ідеалу, концентрація на власних потребах, відчуття, що тебе використовують інші люди, заздрість).
3. Емоційні реакції:	- депресія (постійне відчуття провини, зниження самооцінки, безпідставні страхи, лабільність настрою); - агресія (захисні установки, звинувачення інших, ігнорування своєї участі в невдачах, відсутність толерантності і здатності до компромісу)
4. Фаза деструктивної поведінки:	- сфера інтелекту (зниження концентрації уваги, відсутність здатності виконувати важкі завдання, ригідність мислення, відсутність уяви); - мотиваційна сфера (відсутність власної ініціативи, зниження ефективності діяльності, виконання завдань строго по інструкції); - емоційно-соціальна сфера (байдужість, уникнення неформальних контактів, відсутність участі в житті інших людей або надмірна прив'язаність до конкретної особи, уникнення тем пов'язаних з роботою, самодостатність, самотність, відмова від хобі, нудьга).
5. Психосоматичні реакції	- зниження імунітету, - не здатність до релаксації у вільний час, - безсоння, підвищення тиску, головний біль, розлади травлення, - залежність від нікотину, алкоголю, кофеїну.
6. Розчарування	- негативна життєва установка, відчуття безпорадності та безглузлого життя.

### 1.2. Симптоми та причини синдрому професійного вигорання.

Симптом - ознака, яка відрізняє хвору людину від здорової. Також визначають симптом як будь-яку відчутну зміну в [організмі](#) або його функціях, що виявляється на підставі скарг хворого (суб'єктивний симптом) або під час дослідження лікарем (об'єктивний симптом).

На думку всіх авторів, які досліджують синдром професійного вигорання, розвиток його симптоматики носить стадіальний характер. Однак, в кінцевому рахунку, загальна схема розвитку синдрому професійного вигорання виглядає наступним чином [3;5]:

- спочатку спостерігаються значні енергетичні витрати як наслідок екстремально високої позитивної установки на виконання професійної діяльності;

- потім з'являється почуття втоми;

- і нарешті, розчарування, зниження інтересу до своєї роботи.

На першому етапі, як правило, у працівника спостерігається висока трудова активність. Він дуже хоче досягти поставленої мети, робота доставляє йому радість і приносить задоволення, з'являється почуття незамінності. Людина поступово відмовляється від інших своїх інтересів, що не мають відношення до роботи. Свої невдачі і прорахунки намагається не помічати.

Далі - більше. Глибоке занурення у професійну діяльність ставить питання професійного та особистісного зростання. Виникає необхідність вирішувати все більш серйозні завдання. І тут починаються проблеми. З одного боку, професійний і особистісний ріст працівника може не подобатися кому з оточуючих, а з іншого - інтерес до роботи настільки розростається, що починає деформувати особистість. Набагато частіше виникають протиріччя між результатами і очікуваннями людини, його амбіціями. У такій ситуації почуття втоми не змусить себе довго чекати, навіть якщо людина буде оточена любов'ю клієнтів і повагою колег. Поступово воно змінюється розчаруванням і втратою інтересу до роботи.

В емоційній сфері прояви професійного вигорання можуть бути дуже різноманітними: від депресії до агресивних реакцій (нетерпіння до чужої думки, нездатність до компромісних рішень, підозрілість, конфліктність). Настрій часто змінюється, виникають безпідставні страхи і почуття провини.

Наступним етапом розвитку синдрому професійного вигорання є фаза деструктивної поведінки. Відзначається зниження концентрації уваги, нездатність виконувати завдання підвищеної складності, відсутність уяви і ослаблення абстрактного мислення. Людина здатна діяти тільки у вузьких рамках заданих інструкцій. В емоційній сфері посилюється прагнення обмежити спілкування з оточуючими виключно формальними контактами,

відсутність інтересу до інших людей. Виникає відчуття самодостатності, яка дуже швидко переходить у почуття самотності.

На останньому етапі розвитку синдрому відбувається руйнування людини і як особистості, і як фізичного тіла. У фізичному плані ми спостерігаємо розквіт психосоматичних захворювань. Спочатку турбують неможливість розслабитися, відчуття постійного внутрішнього напруження. Потім приходять безсоння і сексуальна дисфункція. Людина гостро відчуває потребу в кофеїні, нікотині і алкоголь і швидко впадає в залежність від них.

Розвиваються гіпертонія, виразкова хвороба шлунка, серцеві аритмії, порушення моторики шлунково-кишкового тракту, алергічні реакції та імунodefіцит. Ось тут і починаються довгі, але найчастіше безперспективні ходіння по лікарях. Руйнування особистості супроводжується формуванням виключно негативних життєвих установок, виникненням почуття безпорадності і, в кінцевому рахунку, втратою сенсу життя. За даними П. Сидорова [79], про сформованість синдрому вигорання, свідчать наступні групи симптомів (таблиця 1.4).

Природно, що у кожної людини професійне вигорання протікає з різним ступенем вираженості основних його ознак. Тим не менш всі симптоми, що супроводжують цей процес, можна умовно розділити на три групи [3;8].

Таблиця 1.4 - Групи симптомів, характерних для синдрому вигорання (за П. Сидоровим)

Найменування ключової групи ознак	Конкретна симптоматика (опис ознак «вигорання»)
1. Група фізичних симптомів	Стомленість, фізична втома, виснаження; зміна маси тіла (схуднення або збільшення маси тіла); недостатній сон, безсоння; незадовільний загальний стан здоров'я; важке дихання, задишка; нудота, запаморочення, надмірна пітливість, тремтіння тіла; артеріальна гіпертензія; виразки і запалення на шкірі та слизових оболонках, патологічні вияви хвороб серця та судин.
2. Група	Нестача емоцій; песимізм, цинізм і черствість у роботі та

емоційних симптомів	особистому житті; байдужість, втома; відчуття безпомічності та безнадійності; агресивність, дратівливість; тривога, посилення ірраціонального неспокою; нездатність зосередитися; депресія, відчуття провини; істерики, душевні страждання; втрата ідеалів, надії або професійних перспектив; збільшення деперсоналізації своєї чи інших: люди стають безликими, як манекени; переважає відчуття самотності.
3. Група інтелектуальних симптомів	Зниження інтересу до нових теорій та ідей у роботі, до альтернативних підходів у вирішенні проблем; нудьга, туга, апатія; втрата смаку та інтересу до життя; надання переваги стандартним шаблонам, схемам, рутині, ніж креативно-творчому підходу; цинізм і байдужість до новин; недостатня участь чи відмова від участі у творчих експериментах – тренінгах, освітніх циклах, курсах; формалізм у виконанні роботи.
4. Група поведінкових симптомів	Робочий час – понад 45 годин на тиждень; під час роботи з'являються втома і бажання відпочити; байдужість до їжі; недостатнє фізичне навантаження; виправдання вживання тютюну, алкоголю, ліків; нещасні випадки – падіння, травми, аварії та ін.; імпульсивна емоційна поведінка.
5. Група соціальних симптомів	Низька соціальна активність; зниження інтересу до дозвілля, захоплень; соціальні контакти обмежуються роботою; байдужість у ставленні до співробітників та рідних; відчуття ізоляції, непорозуміння з іншими; відчуття нестачі підтримки з боку сім'ї, родичів, друзів і колег.

#### 1. Симптоми, пов'язані з фізичним станом людини:

- підвищена стомлюваність, апатія;
- фізичне нездужання, часті застуди, нудота, головний біль;
- болі в серці, підвищений або знижений тиск;
- болі в області живота, порушення апетиту і режиму харчування;
- напади задухи, астматичні симптоми;
- збільшення пітливості;
- поколювання за грудиною, м'язові болі;
- порушення сну, безсоння.

2. Симптоми, пов'язані з соціальними відносинами, які проявляються при контакті людини з оточуючими людьми (колегами, клієнтами, друзями, родичами):

- поява тривоги в ситуаціях, де раніше вона не виникала;
- дратівливість і агресивність;
- небажання працювати, перекладання відповідальності;
- відсутність контакту з колегами і клієнтами, небажання поліпшувати якість роботи;
- формалізм у роботі, стереотипність наказу, опір змінам, активне неприйняття будь-якого творчого початку;
- цинічне ставлення до ідей загальної справи, до своєї роботи;
- відраза до їжі або переїдання;
- зловживання хімічними речовинами, що змінюють свідомість (алкоголь, куріння, кава, таблетки та ін);
- втягнення в азартні ігри (казино, ігрові автомати, комп'ютерні ігри).

3. Внутрішньоособистісні симптоми, що характеризують процеси, що відбуваються всередині людини і зумовлені зміною його ставлення до себе, своїх вчинків, думок і почуттів:

- підвищене почуття жалості до себе;
- відчуття власної незатребуваності;
- почуття провини;
- тривога, страх, відчуття загнаності;
- занижена самооцінка;
- відчуття власної пригніченості і безглуздості того, що відбувається, песимізм;
- руйнівний самокопання, програвання в голові ситуацій, пов'язаних із сильними негативними емоціями;
- психічне виснаження;
- сумнів в ефективності роботи.

Протягом довгого часу найбільш вразливими до синдрому професійного вигорання вважалися люди, які багато років пропрацювали в професії соціального типу. Однак ця думка була спростована подальшими дослідженнями. Як виявилось з часом у більшості з цих людей відбувається адаптація до професії і виробляються власні способи профілактики синдрому згоряння. З більшою ймовірністю до групи підвищеного ризику відносяться молоді фахівці.

Професійне вигорання є небезпечним не тільки для самих працівників, але й завдає збитків компанії. Внаслідок вигорання в організації відбуваються наступні зміни :

- збільшується плинність кадрів;
- погіршується соціально-психологічний клімат у колективі;
- знижується задоволеність працею;
- збільшуються витрати на забезпечення здоров'я працівників;
- збільшуються несприятливі емоційні та фізичні симптоми самопочуття працівників;
- погіршуються якісні і кількісні показники роботи.

Вирізняють три аспекти професійного вигорання [17;21].

1. Знижена самооцінка. Наслідком цього є відчуття працівниками, які стали жертвами професійного вигорання, безпорадності та апатії. З часом вони переходять в агресію і відчай.

2. Відчуття самотності. Наслідком професійного вигорання є нездатність встановити нормальний контакт з клієнтами. Такі люди схильні до об'єкт-об'єктних відносин.

3. Емоційне виснаження, соматизація. Професійне вигорання супроводжується втомою, апатією та депресією. З часом це призводить до серйозних фізичних нездужань.

Говорячи про професійне вигорання, ми можемо виділити працівників, які становлять групу ризику. До них відносяться[24;30] :



1. Співробітники, яким по роду служби доводиться багато та інтенсивно спілкуватися із знайомими та незнайомими людьми.

2. Дуже швидко "вигорають" співробітники, які мають інтровертний характер. Їх індивідуально-психологічні особливості не узгоджуються з професійними вимогами комунікативних професій. У них відсутній надлишок життєвої енергії. Характерними рисами є скромність та сором'язливість, схильність до замкнутості. Тому саме у них накопичується емоційний дискомфорт.

3. Працівники, у яких виникає постійний внутріособистісний конфлікт, пов'язаний з роботою.

4. Жінки, які відчувають тиск у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками. Високий професійний обсяг роботи разом з домашніми клопотами, низькою заробітною платою, браком часу для відпочинку ведуть до фізичного і емоційного виснаження. В них виникає внутрішня суперечність між роботою та сім'єю.

5. Працівники, які бояться втратити своє робоче місце. Їхня професійна діяльність проходить в умовах гострої нестабільності.

Виникнення професійного вигорання відбувається під впливом цілком певних факторів. На думку В. В. Бойко найбільш поширеним є їх поділ на два види: зовнішні та внутрішні [3, с.37-57].

1. Серед зовнішніх факторів, пов'язані з особливостями професійної діяльності найбільш значущими є:

- хронічно напружена психоемоційна діяльність, пов'язана з інтенсивним спілкуванням, точніше із цілеспрямованим сприйняттям партнерів і дією на них.

- дестабілізуюча організація (обстановка) діяльності;

- підвищена відповідальність за виконувані функції і операції, підвищена вимогливість керівництва.

- неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності, яка визначається двома основними обставинами: конфліктністю "по вертикалі", тобто між начальником і підлеглими, і конфліктністю "по горизонталі" - між колегами.

2. В. В. Бойко до внутрішніх факторів вигорання, пов'язаних з індивідуальними особливостями людини, відносить:

- схильність до емоційної ригідності;
- інтенсивна сприйняття та переживання обставин діяльності;
- слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності (низький рівень емпатії);
- моральні дефекти і дезорієнтація особистості.

На думку І. Чернописької, Г. Чуйко, до більш швидкого виникнення і розвитку синдрому вигорання закономірно схильні найбільш сумлінні працівники, віддані справи й захоплені роботою, з ідеалістичними уявленнями про неї та її важливість. Руйнування цих уявлень, усвідомлення своєї незначимості приводить таку людину до депресії, зневіри в собі та професії [94, с.431].

Але не можна не враховувати і вплив соціально-культурних чинників. Як показують дослідження, рівень професійного вигорання у людей, що працюють в комунікативних професіях, завжди підвищується в ситуаціях соціально-економічної нестабільності [61, с. 214.].

Розвиток професійного вигорання завжди пов'язаний з наявністю напруженої психоемоційної діяльності: інтенсивне спілкування, що супроводжується емоціями, отримання й обробка великої кількості інформації, прийняття відповідальних рішень. Інші фактори вигорання – дестабілізуюча організація діяльності й неблагополучна психологічна атмосфера, погане планування праці, недостатність технічного оснащення, бюрократичні перепони, наявність конфліктів як між керівником – підлеглим, так і між колегами [85].

У психологічній літературі виділяють ще один фактор, який обумовлює синдром вигорання – наявність психологічно важкого контингенту, з якими доводиться мати справу професіоналу у сфері спілкування [37, с. 25].

М. Меркулова зауважує, якщо фахівцеві не вдається подолати синдром «вигорання», можуть виникнути особистісні деформації, що характеризуються згасанням позитивних установок, посиленням негативного ставлення до себе або до інших [53, с. 236].

За свідченням Н. Водоп'янової, вигорання відбувається поступово. I стадія триває 3–5 років, II стадія – 5–15 років, III стадія від 10 до 20 років, відтак призводить до загострення хронічних захворювань і спричиняє виникнення нових [8, с. 59].

Багато дослідників відзначають зв'язок професійного вигорання з віком фахівця. Так як вік пов'язаний з досвідом роботи, то ризик вигорання проявляється більше на початку кар'єри. Причини такого феномена до кінця не вивчені і, на думку С. Maslach, W.B. Schaufeli, P. Michael, дані твердження повинні прийматися з обережністю, так як ті, хто вигоряє на початку своєї кар'єри, більше схильні йти з роботи, залишаючи позаду тих, хто відповідно відчуває менший рівень вигорання [42].

В. Орел узагальнюючи матеріали по вивченню деяких класифікацій факторів, які сприяють виникненню синдрому вигорання виділяє індивідуальні та організаційні фактори [65, с. 12] (табл. 1.5):

Таким чином, аналізуючи особливості виникнення та поширення професійного вигорання, ми встановили, що переважно дане психологічне явище обумовлюється сукупністю п'яти груп симптомів, характерних для синдрому психоемоційного вигорання: фізичних, емоційних, інтелектуальних, поведінкових, соціальних. Причинами синдрому професійного вигорання є суб'єктивні (індивідуальні) та об'єктивні (ситуаційні). Також існує зв'язок із віком та трудовим стажем працівників.

Індивідуальні фактори	Організаційні фактори
Соціально-демографічні - вік - стать - рівень освіти - сімейний стан - стаж роботи	Умови праці - робоче навантаження - дефіцит часу - тривалість робочого дня
Особистісні особливості - витривалість - локус контроль - стиль опору - самооцінка - екстраверсія - нейротизм (тривожність)	Зміст праці - кількість клієнтів - гострота їхніх проблем - глибина контакту з клієнтом - участь в прийнятті рішень - самостійність у своїй роботі - зворотній зв'язок
Професійна мотивація - ціннісні орієнтації - рівень домагань Когнітивні процеси - здібності та інтелект	Соціально-психологічні - рольовий конфлікт та рольова амбівалентність - соціальна підтримка - зворотній зв'язок

### 1.3. Особистісні якості як фактори що спричиняють професійне вигорання у спеціалістів в ІТ сфері.

Якості особистості - стабільні внутрішні особливості людини, які оцінюються позитивно. Це позитивні риси [характеру](#), [знання](#), [вміння](#) і [навики](#). Більш широка категорія - [риса особистості](#), куди включаються як позитивні, так і інші властивості особистості.

Актуальність дослідження психологічних особливостей працівників у сфері інформаційних технологій (ІТ-спеціалістів) обумовлена зростаючим попитом на цих фахівців у всьому світі, в тому числі в Україні, оскільки ІТ-індустрія є однією із найважливіших у світі, її ріст є сталим і динамічним упродовж останніх десятиліть, а ділянки застосування безупинно розширюються [99, с. 144].

Наукові публікації, що стосуються психологічних особливостей працівників сфери ІТ, поодинокі, при цьому особливості діяльності цих

спеціалістів пов'язані із значним психологічним навантаженням. Працівникам ІТ доводиться весь час перебувати у стані психологічного когнітивного напруження, значної інтелектуальної концентрації, необхідно також стежити за новими технологіями, методиками, дослідженнями, які з'являються на ринку. Частими супутниками діяльності програмістів є понаднормова робота, сидячий режим роботи, гіподинамія [98].

Аналізом специфіки завдань у галузі програмування і питанням професійних та особистісних якостей програмістів у різний час займалися психологи і педагоги Ю. Бабаєва, Ф. Брукс, Г. Вейнберг, Н. Вірт, В. Волконська, А. Войскунский Р. Гебріел, Е. Дейкстра, С. Макконнелл, М. Смульсон, Б. Шнейдерман, та ін. Дослідники стверджують, що професійні програмісти мають свої риси, якості та визначають психологічні і загальнолюдські риси, здібності й особливості мислення, які повинні бути характерними для програмістів [26, с. 24].

За свідченням Н. Панасенко, професія програміста має як свої плюси, так і свої мінуси. До плюсів професії відносять:

- постійне професійне самовдосконалення;
- високий попит на ринку;
- висока заробітна платня;
- працювати можна, не маючи диплома;
- це переважно творча професія.

До мінусів відносять наступне:

- те що зрозуміло програмісту, не завжди зрозуміло користувачеві, тому програмісту доводиться багато йому пояснювати;
- трапляється робота в авральному режимі;
- робота за комп'ютером погано позначається на здоров'ї;
- тут також знаходиться місце рутині;
- професія накладає відбиток на характер людини [68, с. 221].

Дослідники схиляються до думки, що існує набір особливостей мислення, уваги, здібностей, притаманних саме працівникам ІТ-сфери. Так О. Шнайдер ,

опираючись на думку Б. Шнейдермана, таким чином описує психологічний портрет “ідеального” програміста [99]:

- наполегливість/пасивність: наполеглива людина володіє необхідною для виконання роботи ініціативою;
- інтровертність/екстровертність: при колективному співробітництві й при взаємодії з користувачем сприятливим є дружній стиль взаємин;
- внутрішня/зовнішня керованість: особистості з вираженою внутрішньою керованістю намагаються підкорити собі обставини;
- висока/низька збудливість: помірний рівень збудливості сприяє підвищенню продуктивності;
- висока/низька мотивація: особистості з високим рівнем мотивації здатні виконувати дуже складні завдання;
- висока/низька терпимість до невизначеності: розробники повинні вміти працювати в умовах, коли чітко встановлене невелике число фактів або компонентів;
- потрібно приймати рішення при обмежених вхідних даних; для прийняття чергового рішення потрібно мати схильність до деякого ризику;
- вміння бути точним: на завершальних етапах розв’язування завдання необхідні особлива увага до подробиць і готовність перевірити й урахувати кожную деталь;
- скромність: гарний програміст не повинен занадто самовпевнено ставитися до якості своїх програм;
- здатність долати стрес: у випадках відставання від планових строків потрібна здатність добре працювати у стресовій ситуації (цит. за О. Шнайдер [99, с. 147]).

Також за Е. Дейкстрою програмістові повинні бути притаманні також певні психологічні і загальнолюдські риси:

- вміння працювати в колективі, оскільки практично будь-яка серйозна розробка носить колективний характер, при цьому успіх всієї роботи залежить від взаєморозуміння, розподілу функцій і взаємостосунків у колективі;

- вміння працювати з користувачем: професійний програміст повинен розуміти потреби користувача, вміти оцінити зручність конкретних форм інтерфейсу, мати змогу і здатність привчити користувача до нових засобів і систем;
- програміст повинен володіти психологічними знаннями, що допомагають йому при спілкуванні з користувачем;
- володіння інтелектуальними засобами, які застосовуються для розуміння програми;
- дотримання правил загальнолюдської етики;
- здатність чітко бачити дійсні труднощі й відкидати все, що не стосується до справи;
- здатність виявляти всі випадки, де можна застосувати теорію, самостійно зважитися на її застосування чи звернутися за порадою до більш досвідченого програміста;
- здатність при невдачі подолати самолюбство і знайти інший підхід до розв'язування задачі [68, с. 223–224].

Також програміст повинен володіти терпінням і витримкою, оскільки це абсолютно незамінні якості в його роботі. Ще йому потрібно вміти швидко адаптуватися й постійно вивчати щось нове, вміти об'єктивно оцінювати можливості технологій та їх використання в кожному конкретному випадку, бо інакше, через кілька років, його цінність як фахівця може помітно знизитися [68, с. 223–224].

Проте існує і інша думка. Наприклад, російські дослідники М. Некрестьянова та С. Мясникова звертають увагу на те, що спочатку ті, хто здобувають освіту в сфері ІТ, орієнтовані не на взаємодію з людьми, а на роботу зі знаковими системами. Це не лише не вимагає високого рівня розвитку компетентності в емоційній сфері, а і прицільно акцентує увагу на розвитку когнітивних здібностей. При цьому варто зазначити, що в сфері ІТ поширена саме командна робота, ефективність якої багато в чому залежить від ефективності взаємодії її членів, а значить і від їх рівня розвитку емоційної

обізнаності – емоційного інтелекту і особливо від рівня розвитку емоційного інтелекту менеджера. Звідси можна робити припущення, що особи, які добре орієнтуються в знакових системах мають багато шансів досягти успіху, тоді як особи, орієнтовані на емоційну та соціальну сфери, таких шансів мають менше. Більше того, навчання і діяльність в ІТ-сфері повинні негативно впливати на розвиток цих компонентів особистості. К. Кузьміна зазначає, що для успішних програмістів характерний певний тип особистості зі специфічною структурою інтелектуальної діяльності. Автор робить акцент на повній раціоналізації пізнавальної діяльності з певним спрощенням емоційного та міжособистісного компонентів (наприклад, поєднання високого рівня абстрактного мислення з емоційною холодністю та потребою в раціоналізації дозволяє створювати ідеально-логічні алгоритми). Таким чином повний спектр емоційних переживань така особистість отримує лише шляхом інтелектуального задоволення.

Наведеному припущенню суперечать дослідження І. Рогожкіної, яка стверджує, що навчання програмуванню сприяє соціальному та емоційному розвитку дітей, активує їх до групової діяльності, колективного планування та творчості. Автор зазначає певну схильність до конфліктів у таких дітей, щоправда зазначає, що конфлікти мають швидше когнітивне, а не соціальне підґрунтя. Ще одна паралель особливостей емоційної сфери та професійної діяльності програмістів прослідковується в дослідженнях емоційного вигорання. О. Шнайдер, у результаті дослідження емоційного вигорання у програмістів встановив, що здатність керувати своєю поведінкою через керування емоціями пов'язана з емоційним вигоранням. Автор припускає, що в ситуації, коли в процесі діяльності людині не вдається знайти оптимального та адекватного способу вираження своїх емоцій – «страждає» діяльність, емоції виступають не стільки енергетичним ресурсом, скільки гальмують мотивацію [99].

В даному руслі перспективно виглядає досить новий конструкт в системі психологічних досліджень – «емоційний інтелект». Д. Люсин пропонує



розглядати емоційний інтелект, як явище, що має подвійну природу: з одного боку когнітивну (здатність розпізнати емоцію, ідентифікувати її і дати їй вербальну оцінку, здатність розуміти та усвідомлювати процес формування і розвитку емоції, причинно-наслідкові зв'язки), а з другого – особистісну (спрямованість особистості на емоційну сферу, увага до внутрішнього світу як свого, так і інших людей, здатність переживати емоцію і при цьому контролювати її зовнішнє вираження). Для програмістів з їх акцентом уваги на інтелектуальні здібності емоційний інтелект може виступати ланкою, що об'єднує когніцію та емоцію, і є ресурсом для вирішення суперечностей між професійними задачами та умовами діяльності. Емоційний інтелект здатний вирішувати ряд задач в когнітивній, емоційній та комунікативній сферах[46, 48].

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

Професійні програмісти, на переконання О. Волконської, мають чітко сформований образ майбутнього, вони більш самодостатні та реалістичні, ніж фахівці нижчої кваліфікації. Вільні самоописи програмістів виявилися біднішими, ніж у непрофесіоналів [48; 99].

Розвиток синдрому вигорання є індивідуальним та визначається відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері, а також умовами, в яких протікає професійна діяльність людини. Клінічна картина вигорання включає ряд неспецифічних психопатологічних, соматичних симптомів і ознак соціальної дисфункції. Найбільш типовими проявами є хронічна втома, когнітивна дисфункція (порушення пам'яті й уваги), порушення сну й особистісні зміни. Синдром професійного вигорання характерний для представників ІТ.

До чинників, які можуть сприяти виникненню професійного вигорання у інженерів програмістів в ІТ-компаніях, відносять суворий контроль над роботою програміста, часті перевірки стану проекту; надмірно стислі терміни

виконання проектів і завдань; жорсткий розподіл обов'язків зверху між програмістами в команді; відсутність творчої діяльності в роботі програміста, постійне виконання програмістом рутинних операцій; відсутність можливості ведення нормального діалогу всередині команди, з лідером команди розробників.

### **Висновки до першого розділу**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Слід зазначити, що особливості діяльності цих спеціалістів пов'язані із значним психологічним навантаженням. Так, працівникам ІТ доводиться весь

час перебувати у стані психологічного когнітивного напруження, інтелектуальної концентрації, у них найчастіше понаднормова робота, сидячий режим роботи, гіподинамія. Також досить частими виробничими ситуаціями є непорозуміння з клієнтами і керівництвом, які не розуміють особливостей виконання поставлених завдань у сфері програмування.

Важливим у подоланні симптомів професійного вигорання серед програмістів є здатність особи до саморегуляції та керування власними емоціями. Тому варто приділити даному питанню більшу увагу, застосовуючи профілактично-корекційні заходи психологічної допомоги працівникам сфери ІТ, що забезпечать сприятливі умови праці та успішну й продуктивну діяльність.

## **2. ДІАГНОСТИКА ОСОБЛИВОСТЕЙ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРОГРАМІСТІВ.**

### **2.1. Організація та проведення дослідження.**

Для практичного вивчення особливостей професійного вигорання серед програмістів було організовано та проведено емпіричне дослідження. Вибірку опитуваних склали працівники компанії “Yaware”, 40 опитуваних віком від 20 до 41 року. Стаж працівників на момент проведення опитування - 15 молодих

працівників, які працюють від 1 до 3 років у даній сфері діяльності та у даній компанії зокрема. Ще 25 опитаних - працюють більше 5 років ( від 7 до 10 років) у сфері програмування та у даній компанії. Серед респондентів було 11 жінок та 29 чоловіків. Під час організації та проведення дослідження було виконано наступні завдання відповідно до його етапів:

- на початковому підготовчому етапі;
- визначено вибірку опитуваних;
- вибрано методику дослідження.

0. На дослідницькому етапі:

- проведено опитування програмістів за вибраними методиками;
- отримано первинні результати опитування.

1. На аналітичному етапі:

- проаналізовано отримані результати емпіричного дослідження, сформовано висновки;

- визначено потребу надання психологічної допомоги програмістам, які схильні до професійного вигорання та знаходяться на стадії формування його симптомів, проведення з ними психологічної тренінгової роботи.

2. На формувальному етапі:

- розроблено профілактично-корекційну програму психологічних занять з попередження та подолання симптомів професійного вигорання у програмістів;
- проведено заняття розробленої програми у ході тренінгової та консультативної роботи з опитуваними програмістами експериментальної групи.

3. На контрольному етапі:

- проведено повторне опитування програмістів за обраними методиками дослідження;
- на основі аналізу отриманих результатів та порівняння їх з даними констатувального етапу визначено ефективність проведення профілактично-корекційної програми психологічних занять з

попередження та подолання симптомів професійного вигорання програмістів.

У ході проведення емпіричного дослідження було використано наступні методики;

- “Діагностика рівня емоційного вигорання” за В.В.Бойко (Додаток А).
- Опитувальник на вигорання МВІ (К.Маслач, С.Джексон, адапт. Н.Водоп’янової) (Додаток Б);
- “Визначення психічного вигорання” (А.Рукавішніков) (Додаток В);
- Опитувальник САН: самопочуття, активність, настрої (В.А Доскін, Н.А. Лаврентьева, В.Б. Шарай, М.П. Мірошніков) (Додаток Г).

Методика дослідження емоційного вигорання (за В.В.Бойко) призначена для виміру рівня прояву емоційного вигорання - механізму психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на окремі психотравмуючі впливи.

Методика складається з опитувальника , що вкладає 84 твердження. Після заповнення результати обробляються відповідно до ключа. Внесок включених у симптоми ознаку визначенні ваги емоційного вигорання різний, тому кожен варіант відповіді попередньо оцінюється різною кількістю балів. Максимальну оцінку - 10 балів має ознака, найбільш доказова для даного симптому.

За кожен відповідь, що збігається із ключем - зараховується зазначена в таблиці кількість балів. Бали сумуються. Підрахунки результатів проводяться в такій послідовності: визначається сума балів по кожному з 12 симптомів; підраховується сума балів для кожної із трьох стадій; і підраховується підсумковий показник синдрому емоційного вигорання.

Інтерпретація результатів проводиться за трьома стадіями, що включають в себе по чотири симптоми:

- Стадія напруги (симптом переживання психотравмуючих обставин; симптом незадоволеності собою; симптом «загнаності в клітку»; симптом тривоги й депресії);

- Стадія резистенції (симптом неадекватного вибіркового емоційного реагування; симптом емоційно-моральної дезорієнтації; симптом розширення сфери економії емоцій; симптом редукції професійних обов'язків);

- Стадія виснаження (симптом емоційного дефіциту; симптом емоційної відстороненості; симптом особистісної відстороненості, або деперсоналізації; симптом психосоматичних і психовегетативних порушень).

При аналізі результатів насамперед потрібно звернути увагу на показники за окремо взятими симптомами. Їх значення може варіюватися у межах від 0 до 30 балів: 0–9 балів – симптом не склався; 10–15 балів – складається; 16–30 балів – симптом склався. Симптоми з показниками 20 і більше балів є домінуючими – для відповідної стадії або для всього синдрому. Важливо виявити, до якої стадії формування стресу вони відносяться, і в якій стадії проявляється найбільша кількість балів. Наступний крок – визначення ступеня сформованості стадій розвитку стресу: напруження, резистенція й виснаження. Ступінь сформованості стадії визначається залежно від суми балів (може варіюватися в межах від 0 до 120), набраних за вхідними до неї симптомами: 0–36 балів – стадія не сформувалася; 37–60 балів – стадія формується; 61–120 балів – стадія сформувалася.

На підставі отриманих результатів можна намітити заходи профілактики й корекції емоційного вигорання працівників ІТ сфери.

Методика МВІ «Maslach burnout inventory», розроблена К. Маслач, дозволяє діагностувати й вимірювати емоційне вигорання. Даний варіант адаптований Н. Водоп'яною. Методика може використовуватися для діагностики професійної деформації, у рамках системи профілактики негативних наслідків, пов'язаних із професійною діяльністю. Опитувальник має три шкали:

- «емоційне виснаження» (9 тверджень) – розглядається як основна складова «професійного вигорання» і проявляється в зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченні;

- «деперсоналізація» (5 тверджень) – проявляється у деформації відносин з іншими людьми. В одних випадках це може бути підвищення залежності від інших. В інших випадках – підвищення негативізму, цинічності установок і почуттів стосовно клієнтів, підлеглих й ін.;

- «редукція особистих досягнень» (8 тверджень) – може проявлятися або в тенденції до негативного оцінювання себе, своїх професійних досягнень і успіхів, негативізмі щодо службових достоїнств і можливостей, або в редукуванні власного достоїнства, обмеженні своїх можливостей, обов'язків стосовно інших. Відповіді опитуваного оцінюються: 0 балів – «ніколи», 1 бал – «дуже рідко», 3 бали – «іноді», 4 бали – «часто», 5 балів – «дуже часто», 6 балів – «щодня» і співвідносяться із ключем методики по кожній шкалі. Чим більшою є сума балів по кожній шкалі окремо, тим більше в обстежуваного виражені різні сторони «вигорання».

«Визначення психічного вигорання» (А. А. Рукавішніков). Дана методика націлена на інтегральну діагностику психічного «вигорання», що включає різні підструктури особистості.

Методика має три шкали: психоемоційного виснаження (ПВ), особистісного віддалення (ОВ) та професійної мотивації (ПМ):

- Психоемоційне виснаження – процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів професіонала, який працює з людьми. Виснаження проявляється в хронічному емоційному і фізичному стомленні, байдужості і холодності щодо оточуючих з ознаками депресії і дратівливості.

- Особистісне віддалення – специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, який працює з людьми. Особистісне віддалення проявляється у зменшенні кількості контактів з оточуючими, підвищенні дратівливості і нетерпимості в ситуаціях спілкування, негативізмі щодо інших людей.



- Професійна мотивація – рівень трудової мотивації та ентузіазму щодо роботи альтруїстичного змісту. Стан мотиваційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм і зацікавленість у роботі, самооцінка професійної компетентності та ступеня успішності в роботі з людьми.

Для визначення психічного «вигорання» в межах зазначених шкал користуються спеціальним ключем. Кількісна оцінка психічного «вигорання» за кожною шкалою здійснюється шляхом переведення відповідей в трибальну систему («часто» – 3 бали, «звичайно» – 2 бали, «рідко» – 1 бал, «ніколи» – 0 балів) і сумарного підрахунку балів. Обробка проводиться за «сирими» балами. Потім за допомогою нормативної таблиці визначається рівень психічного «вигорання» за кожною шкалою.

Норми для компонента «психоемоційне виснаження» (ПВ): 9 і нижче – вкрай низькі значення; 10–20 – низькі значення; 21–39 – середні; 40–49 – високі; 50 і вище – вкрай високі значення.

Норми для компонента «особистісне віддалення» (ОВ): 9 і нижче – вкрай низькі значення; 10–16 – низькі значення; 17–31 – середні; 32–40 – високі; 41 і вище – вкрай високі значення.

Норми для компонента «професійна мотивація» (ПМ): 7 і нижче – вкрай низькі значення; 8–12 – низькі значення; 13–24 – середні; 25–31 – високі; 32 і вище – вкрай високі значення.

Норми для індексу психічного «вигорання» (ПВ): 31 і нижче – вкрай низькі значення; 32–51 – низькі значення; 52–92 – середні; 93–112 – високі; 113 і вище – вкрай високі значення.

Бланкова методика САН, розроблена в Першому Московському медичному інституті ім. ІМ. Сеченова, призначена для оперативної оцінки самопочуття, активності і настрою (за першими літерами цих функціональних станів і названий опитувальник).

Сутність оцінювання полягає в тому, що піддослідних просять співвіднести своє самопочуття складаючись з рядом ознак за багато

ступеневою шкалою. Шкала ця складається з індексів (32101 23) і розташована між тридцятьма парами слів протилежного значення, що відображають рухливість, швидкість і темп протікання функцій (активність); силу, здоров'я, стомлення (самопочуття); а також характеристики емоційного стану (настрій). Випробуваний повинен вибрати і позначити цифру, яка найбільш точно відображає його стан у момент обстеження.

При обробці ці цифри перекодовуються наступним чином: індекс 3, що відповідає незадовільному самопочуттю, низькій активності і поганому настрою, приймається за 1 бал; наступний за ним індекс 2 - за 2; індекс 1 - за 3 бали і так до індексу 3 з протилежного боку шкали, який відповідно приймається за 7 балів (врахуйте, що полюса шкали постійно змінюються). Отже, позитивні значення складаючись завжди отримують високі бали, а негативні - низькі.

По «наведеним» балам розраховується середнє арифметичне - як у цілому, так і окремо по активності, самопочуттю і настрою. Наприклад, середні оцінки для вибірки рівні: самопочуття - 5,4; активність - 5,0; настрою - 5,1.

Слід згадати, що при аналізі функціонального стану важливі не тільки значення окремих його показників, але і їх співвідношення. Справа в тому, що у відпочилої людини оцінки активності, настрою і самопочуття зазвичай приблизно рівні. А ось у міру наростання втоми співвідношення між ними змінюється за рахунок відносного зниження самопочуття і активності порівняно з настроєм.

Кожний працівник по-різному ставиться до одних і тих самих подій, а один і той же стимул у несхожих людей може викликати різну відповідну реакцію. Таким чином, підбір різноманітних методик, що доповнюють одна одну, дозволить комплексно дослідити рівні розвитку вигорання програмістів, а також їх вплив на особистість програміста та його взаємовідносини з колективом.

## **2.2. Дослідження сформованості фаз професійного вигорання у програмістів**

Після проведення опитування програмістів за вищевказаними методиками проаналізуємо отримані результати та з'ясуємо особливості сформованості у них стадій професійного вигорання.

Крім того, у ході дослідження відповідно до зазначеного положення про можливі відмінності у проявах емоційного вигорання серед працівників із різним стажем трудової діяльності було проаналізовано особливості сформованості симптомів емоційного вигорання серед програмістів із стажем 1–3 роки (І група опитуваних) і програмістів із стажем трудової діяльності 7–10 років (ІІ група опитуваних).

Відповідно до методики дослідження емоційного вигорання за В. Бойко було отримано наступні результати опитування програмістів з різним стажем трудової діяльності (табл. 2.1):

Таблиця 2.1 - Стадії й симптоми емоційного вигорання програмістів за методикою В. Бойко

Результати, %		Програмісти І групи (стаж 1-3 роки)			Програмісти ІІ групи (стаж 7-10 років)		
		Не склався	Симптом складається	Симптом склався	Не склався	Симптом складається	Симптом склався
С т а д і я  н а п р у ж е н н я	Переживання психотравмуючих обставин	60	25	15	60	30	10
	Незадоволеність собою	60	20	20	70	20	10
	“Загнаність в клітку”	55	25	20	70	20	10
	Тривога й депресія	55	25	20	75	15	10
С т а д і	Неадекватне вибіркове емоційне реагування	55	20	25	65	20	15
	Емоційно-моральна	60	20	20	65	25	10

я	дезорієнтація						
	Розширення сфери економії емоції	65	20	15	70	15	15
р	Редукція професійних обов'язків	50	25	25	70	20	10
е	Емоційний дефіцит	50	20	30	65	25	10
	Емоційна відстороненість	55	20	25	70	15	15
з	Особистісна відстороненість, або деперсоналізація	55	25	20	65	20	15
	Психосоматичні і психовегетативні порушення	65	20	15	70	20	10
и	Синдром емоційного вигорання	58	22	20	70	20	10
с							
т							
а							
д							
і							
я							
в							
и							
с							
н							
ж							
е							
н							
н							
я							

Беручи до уваги результати дослідження, ми бачимо, що у незначній частини працівників спостерігається повна або часткова сформованість фаз професійного вигорання

Перший компонент – «напруження» – вказує на відчуття емоційної виснаженості, втоми, викликаної власною професійною діяльністю. Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

1.1 переживання психотравмуючих обставин (І група- 15%, ІІ група- 10%) –спричинений напруженими стосунками з партнерами, поганими стосунками з керівництвом, роботою з конфліктними клієнтами ;

1.2 незадоволеність собою (I група–20%, II група-10%) – незадоволеність професією, важко працювати з людьми, результати роботи здаються не вартими затрачених зусилль;

1.3 «загнаність у кут» (I група – 20%, II група- 10%) – ситуація на роботі здається безвихідною, виникає бажання змінити роботу;

1.4 тривога й депресія(I група – 20%, II група- 10%)- виникає страх допустити помилку в роботі, невпевненість у власних силах, втрачається спокій.

Другий компонент «резистенція» – характеризується надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою. На такому тлі будь-яке емоційне залучення до професійних справ та комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми.

Це знаходить вияв у таких симптомах, як:

2.1 неадекватне вибіркоче емоційне реагування (I група -25%, II група-15%)- настрій впливає на стосунки з колегами та клієнтами ,з'являються скарги з боку колег та клієнтів. ;

2.2 емоційно-моральна дезорієнтація (I група -20%, II група-10%) – відсутність переживання через негаразди у стосунках із діловими партнерами, байдужість до їх проблем, зневага до партнерів;

2.3 розширення сфери економії емоцій (I група-15%, II група-15%) – відсутність бажання спілкуватися з кимось поза роботою, небажання займатися домашніми справами ;

2.4 редукція професійних обов'язків (I група-25%, II група-19%) – емоційний стан відображається на результатах роботи, зводиться до мінімуму взаємодія з партнерами.

Третій компонент «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.

Тут виявляються такі симптоми, як:

3.1 емоційний дефіцит (І група-30%, ІІ група-10%) – дратівливість у звичайних ситуаціях, нездатність співчувати;

3.2 емоційне відчуження (І група-25%, ІІ група-15%) – притуплення емоцій, байдужість до критики ;

3.3 особистісне відчуження (деперсоналізація)(І група-20%, ІІ група-15%) –виникає бажання уникати людей, небажання йти на роботу, розчарування в ній, злість ;

4.4 психосоматичні та психовегетативні порушення (І група-15%, ІІ група-10%) – стає погано при згадці про роботу, погіршення стану здоров'я, необхідність вживати ліки .

Отже, узагальнюючи отримані результати, помічаємо перевищення кількості програмістів із сформованими симптомами і стадіями емоційного вигорання. За узагальненим показником встановлено, що 20% програмістів І групи (із стажем 1–3 роки) та 10% програмістів ІІ групи (із стажем 7–10 років) мають сформовані показники емоційного вигорання і потребують корекційної діяльності психолога з ними для подолання негативних наслідків вигорання для працівників. Але також варто звернути увагу на 22% І групи та 20% ІІ групи опитуваних, які мають показники симптомів, що складаються і відповідно – у них формуються стадії вигорання. З цими працівниками варто проводити профілактичну роботу для попередження емоційного вигорання під час виконання професійних обов'язків.

За методикою МВІ (К. Маслач, С. Джексон) було отримано результати опитування програмістів обох груп відповідно до рівнів сформованості емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень як показників професійного вигорання (табл. 2.2):

Таблиця 2.2

Рівні сформованості показників емоційного вигорання програмістів за  
методикою К. Маслач, С. Джексон

Шкали та рівні сформованості, результати, %	Програмісти I групи (стаж 1-3 роки)			Програмісти II групи (стаж 7-10 років)		
	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
	Емоційне виснаження	50	22	28	60	25
Деперсоналізація	55	25	20	65	20	15
Редукція особистих досягнень	50	25	25	35	50	15

Згідно результатів дослідження бачимо, що у 28% програмістів I групи та 15% програмістів II групи високий рівень сформованості емоційного виснаження. Це проявляється у відчутті втоми й небажанні йти на роботу, бажанні усамітнитися, апатії, розчаруванні у роботі, байдужості до неї.

Деперсоналізація є характерною для 20% опитаних I групи та 15% опитаних II групи. Характерними для цього симптому є дратівливість, байдужість до співробітників.

Редукція особистих досягнень – властива 25% програмістів I групи та 15% програмістів II групи. Вона супроводжується позитивним ставленням до роботи та колег, задоволенням роботою.

Середні рівні сформованості всіх вказаних показників емоційного вигорання властиві для половини опитуваних програмістів (від 22% до 37%).

Зважаючи на вказане, третина опитуваних мають потребу у корекційній роботі, а з частиною опитуваних програмістів слід проводити профілактичні заходи для попередження формування у них симптомів емоційного вигорання.

За наступною методикою «Визначення психічного вигорання» (А. Рукавішніков) отримано результати щодо проявів психічного вигорання за такими основними показниками:

- психоемоційне виснаження (ПВ);

- особистісне віддалення (ОВ);
- професійна мотивація (ПМ)

. При цьому дані, що свідчать про крайню межу низького та високого рівнів прояву було отримано дуже рідко, що дозволило поєднати всі результати за трьома рівнями їх прояву – високим, середнім та низьким.

Представимо отримані результати опитування програмістів відповідно до поділу працівників за стажем трудової діяльності за даною методикою за допомогою табл. 2.3:

Таблиця 2.3 - Рівні сформованості симптомів психічного вигорання програмістів за методикою А. Рукавішнікова

Рівні сформованості	Програмісти I групи (стаж 1-3 роки)						Програмісти II групи (стаж 7-10 років)					
	Низький		Середній		Високий		Низький		Середній		Високий	
	Осіб	%	Осіб	%	Осіб	%	Осіб	%	Осіб	%	Осіб	%
“Психоемоційне виснаження” (ПВ)	7	45	5	35	3	20	12	50	11	35	2	15
“Особистісне віддалення” (ОВ)	8	55	4	25	3	20	16	65	7	20	2	15
“Професійна мотивація” (ПМ)	8	55	4	25	3	20	17	70	7	20	1	10
Індекс психічного “вигорання” (ПВ)	7	50	5	30	3	20	15	60	9	25	1	15

Психоемоційне виснаження – процес вичерпання емоційних, фізичних, енергетичних ресурсів. Виснаження проявляється в хронічній емоційній і фізичній втомі, байдужості і холодності у ставленні до оточуючих з ознаками депресії і дратівливості.

Особистісне віддалення – специфічна форма соціальної дезадаптації професіонала, що працює з людьми; проявляється у зменшенні кількості контактів з оточуючими, підвищенні дратівливості і нетерплячості в ситуаціях спілкування.



Професійна мотивація – рівень робочої мотивації та ентузіазму у ставленні до роботи альтруїстичного змісту. Стан мотиваційної сфери оцінюється таким показником, як продуктивність професійної діяльності, оптимізм і зацікавленість у роботі, самооцінка професійної компетентності та рівня успішності в роботі з людьми.

Результати діагностування показали, що немає жодного працівника, у якого не були б виявлені ті чи інші симптоми емоційного вигорання. Найвищі значення одержано за показниками шкали «психоемоційне виснаження», середні- «особистісне віддалення»; низькі показники – за шкалою «індекс психічного вигорання». Це пояснюється тим, що під впливом підвищеного емоційного і соціального навантаження спостерігаються зміни в першу чергу в особистісній і психоемоційній сферах сферах. У професійному плані у програмістів може спостерігатися небажання працювати, контактувати з людьми, байдужість до кар'єри, до трудових обов'язків, підвищена значущість своєї правоти тощо.

Аналіз показав, що виснаження і незадоволеність собою більшою мірою властиві тим працівникам, які завжди відчують інтелектуальні навантаження, ніж тим, які ніколи їх не відчують.

Результати, одержані за методикою О.Рукавішнікова (Табл.2.3), показали, що ті чи інші симптоми емоційного вигорання мають місце практично в усіх досліджуваних працівників. Зокрема, у 30% досліджуваних I групи та у 25% II групи показник «індексу професійного вигорання» знаходиться на середньому рівні, 50-60% – на низькому, але у 20% - на вкрай високому рівні.

Ці результати підтверджуються високими 20% та 10% значеннями показника «професійної мотивації». Це свідчить про те, що для більшості працівників характерна незадоволеність роботою і стосунками в колективі; занижена самооцінка; незадоволеність собою як професіоналом; відчуття низької професійної ефективності та віддачі; зниження потреби в досягненнях.

На рівні середніх значень знаходяться показники «особистісне віддалення» та «психоемоційне виснаження». Це пояснюється тим, що під

впливом підвищеного емоційного і соціального навантаження спостерігаються зміни в першу чергу в особистісній і професійній сферах. У професійному плані у програмістів може спостерігатися небажання працювати, контактувати з людьми, байдужість до кар'єри, до трудових обов'язків, підвищена значущість своєї правоти тощо.

Таким чином, за всіма шкалами методики більш оптимальні показники психічного вигорання, тобто його відсутності або незначного вияву, властиві для програмістів II групи, що мають стаж трудової діяльності 7–10 років. Серед опитаних програмістів I групи переважають високо сформовані симптоми та показники психічного вигорання на стадії формування.

За методикою самооцінки функціонального стану САН: самопочуття, активність, настрої (В.А Доскін, Н.А. Лаврентьєва, В.Б. Шарай, М.П. Мірошніков) отримано результати щодо самопочуття, активності та настрою опитуваних. Отримані результати опитування представимо у вигляді таблиці 2.4.

Як видно з таблиці 2.4. для програмістів I та II групи характерний високий відсоток працівників із хорошим самопочуттям –40-55% .Тобто вони почуваються відпочившими, свіжими,здоровими, працездатними. Не менш високими є показники активності та настрою – 30-45% та 45-50%. Ці показники характеризуються активністю, рухливістю, швидкістю, діяльністю, бажанням працювати, уважністю, гарним настроєм, відчуттям щастя.

Таблиця 2.4 - Рівні сформованості симптомів самопочуття програмістів за методикою опитування САН

Результати, %	Програмісти I групи (стаж 1-3 роки)			Програмісти II групи (стаж 7-10 років)		
	Погане	Середнє	Хороше	Погане	Середнє	Хороше
Самопочуття	20	25	55	15	45	40
Активність	15	40	45	20	50	30
Настрої	15	40	45	15	35	50

Згідно розробленої анкети проведено опитування серед двох груп програмістів (відповідно до стажу роботи в даній компанії) та отримано наступні результати:

- в компанії працюють 40 працівників, з яких 29 чоловіків та 11 жінок. Вік респондентів коливається від 22 до 38 років;
- стаж роботи в даній компанії коливається від 2 до 12 років;
- про зміну місця роботи частіше думають представники I групи опитаних (стаж 1-3 роки) та рідко -опитувані з II групи (стаж 7-10 років);
- тільки у незначній частки опитуваних виникають непорозуміння з керівництвом (5% - I групи та 12% - II групи);
- більшість працівників задоволена результатами своєї роботи (70 %);
- незначна частка працівників скаржиться на погіршення стану здоров'я (10%), проте причини цього не пов'язані з роботою;
- серед рекомендацій керівництву для покращення психоемоційного клімату в колективі переважають побажання зробити більш зручною зону для відпочинку та збільшити кількість психологічних тренінгів.

Порівнюючи результати анкети для працівників із результатами, отриманими за попередніми тестами, відмінностей не виявлено.

Отже, з усього вищесказаного можна зробити висновок, що професійне вигорання особистості починає формуватися вже у співробітників із невеликим стажем роботи і, переходячи від фази до фази, стає невід'ємним атрибутом особистості як емоційна захист, але воно безпосередньо залежить від особистісних якостей самого співробітника, які або дозволяють сформуватися " вигорання ", або ні і відповідно впливає на міжособистісні відносини.

Таким чином, можна стверджувати, що професійне вигорання програмістів визначається як особистісними якостями, так і організаційними умовами професійної діяльності.

### **Висновки до другого розділу**

З метою практичного вивчення особливостей сформованості фаз професійного вигорання програмістів було організовано та проведено дослідження. Вибірку опитуваних склали 40 працівників компанії «Yaware» віком від 22 до 38 років (15 працівників із стажем 1-3 роки та 25 працівників із стажем 7-10 років) у сфері програмування та у даній компанії.

За методикою В. Бойко за узагальненим показником сформованості емоційного вигорання 15% опитаних програмістів мають сформований симптом, для 21% властиве формування симптомів, і тільки 64% опитаних не мають симптомів емоційного вигорання. Також з'ясовано, що для програмістів I групи (із стажем 1–3 роки) помітні більші прояви емоційного вигорання, що проявляється у більшій кількості опитуваних на сформованій стадії. За узагальненим показником встановлено, що 20% програмістів I групи (із стажем 1–3 роки) та 10% програмістів II групи (із стажем 7–10 років) мають сформовані показники емоційного вигорання і потребують корекційної діяльності психолога з ними для подолання негативних наслідків вигорання для працівників. також варто звернути увагу на 22% I групи та 20% II групи опитуваних, які мають показники симптомів, що складаються і відповідно – у них формуються стадії вигорання. З цими працівниками варто проводити профілактичну роботу для попередження професійного вигорання під час виконання професійних обов'язків.

За методикою К. Маслач, С. Джексон емоційне виснаження як компонент емоційного вигорання властивий для 22% опитаних програмістів, відсутність даного показника проявляється тільки у 55% респондентів. Деперсоналізація як показник емоційного вигорання властивий для 18% опитаних, і ще 60% не мають його прояву. Редукція особистих, а також і професійних досягнень сформована на високому рівні у 21% опитаних програмістів, низький рівень навіть відсутність даного показника виявлено у 37% та 42% респондентів. Середні рівні сформованості всіх вказаних показників емоційного вигорання властиві для половини опитаних програмістів (від 23% до 37%).

Відповідно до особливостей професійної діяльності у програмістів I групи спостерігається перевищення кількості працівників із сформованими стадіями емоційного вигорання (на 5–10%) у порівнянні програмістами II групи (із стажем 7–10 років). Зважаючи на вказане, третина опитуваних мають потребу у корекційній роботі для попередження формування у них симптомів емоційного вигорання.

За методикою А. Рукавішнікова отримано узагальнені показники психічного вигорання та встановлено, що для 47% програмістів властивий низький рівень сформованості його симптомів, для 35% – середній, і 18% працівників мають високий рівень психічного вигорання, що вказує на їх зниження активності у досягненні професійних та особистісних результатів, низьку успішність у виконанні професійних обов'язків, та значне психоемоційне виснаження, втрату інтересу до професійної діяльності, фізичну та психічну втому. За узагальненим показником – індексом психічного вигорання – 20% програмістів I групи мають високий рівень сформованості його симптомів, що на 5% більше, ніж серед програмістів II групи. Низький рівень сформованості симптомів психічного вигорання властивий для 60% опитаних програмістів II групи, що в цілому на 10% більше, ніж серед програмістів I групи. Відповідно з опитуваними програмістами варто проводити психологічну роботу не тільки щодо подолання проявів емоційного вигорання, профілактики його наслідків, а й спрямовувати психологічний вплив на формування психічної та емоційної стійкості.

За даними методики самооцінки функціонального стану САН: самопочуття, активність, настрої встановлено, що у значної частини опитаних (38-48%) дані показники знаходяться на високому рівні. Для програмістів I групи показники по даній методиці дещо нижчі, ніж у програмістів II групи. Це пов'язано з тим, що вони все ще адаптуються до заданого ритму роботи.

Результати проведеного емпіричного дослідження дозволили зробити висновки про те, що працівники ІТ сфери мають різноманітні прояви синдрому «професійного вигорання» і потребують подальшої серйозної та планомірної соціально-психологічної роботи з їх попередження та профілактики, що є необхідним для удосконалення їх професійної діяльності.

### **3. ПСИХОЛОГІЧНА РОБОТА З ПОПЕРЕДЖЕННЯ ТА ПОДОЛАННЯ СИМПТОМІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ІТ СФЕРИ**

**3.1. Психологічні шляхи профілактики та подолання симптомів професійного вигорання у програмістів.**

Загальновідомим є факт, що будь-яке негативне явище легше попередити, ніж подолати. Саме тому профілактика є одним із головних напрямків запобігання виникненню професійного вигорання.

Аналізуючи праці К. Лаврової, А. Левіна, А. Павлової та А. Фірсової, помічаємо, що існує чимало конкретних способів припинити шлях синдрому професійного вигорання:

- культивування інших інтересів, не пов'язаних з професійною діяльністю;
- внесення різноманітності в свою роботу;
- підтримання свого здоров'я, дотримання режиму сну і харчування;
- оволодіння технікою медитації;
- відкритість новому досвіду;
- вміння не поспішати і давати собі достатньо часу для досягнення позитивних результатів у роботі і житті;
- обдумані зобов'язання;
- читання не тільки професійної, а й іншої хорошої літератури;
- участь у семінарах, конференціях, де надається можливість зустрітися з новими людьми і обмінятися досвідом;
- періодична спільна робота з колегами, яка значно відрізняється професійно і особистісно;
- участь у роботі професійної групи, що дає можливість обговорити виниклі особистісні проблеми, пов'язані з роботою;
- хобі, що приносить задоволення.

За твердженням М. Гриньової, форми допомоги особам, схильним до синдрому професійного вигорання, можуть бути індивідуальними, груповими – у формі лекцій, пам'яток, статей, семінарів, практик, професійних тренінгів. Із метою збереження й оптимізації «людського капіталу» спеціалізовані програми «анти-вигорання» слід включити в загальну стратегію управління і професійно-особистісного вдосконалення персоналу.



С. Мащак зауважує, що система консультацій, семінарів і тренінгів – це цілеспрямована профілактика професійного вигорання, діагностика наявних психічних станів, підбір дієвих психологічних прийомів, які може самостійно використовувати кожен фахівець, допомагати друзям, знайомим [52, с. 450].

До методів групової роботи з профілактики та подолання симптому професійного вигорання відносять:

- Т-групи;
- Психодраму;
- Тілесно орієнтовану психотерапію;
- Арт-терапію.

*Т-групи* – Т-група (від англ. training - group - тренінг - група) - форма психотерапії, орієнтована на відпрацьовування чутливості стосовно своїх мотивів і емоцій, до мотивів інших людей, до подій соціальної взаємодії, до групової динаміки. Основним психотерапевтичним прийомом виступає груповий аналіз, що виробляється учасниками, які один з одним не знайомі. Теми для обговорення вибираються довільно, головним є ретельний аналіз власної поведінки й поведінки інших учасників групи й вільне обговорення їх.

*Психодрама* – груповий психотерапевтичний процес (Я. Морено), що являє собою рольову гру, у процесі якої ефективно використовують елементи драматичної імпровізації життєвих ситуацій, призначені для більш повного розкриття внутрішнього світу людини. Обрані сюжети, задані ролі та способи їхнього виконання визначаються спонтанно самою людиною, а не задаються ззовні. З цією метою широко використовують рольову гру, причому ті форми рольової поведінки, які спочатку реалізуються у грі, потім стають звичними для людини і входять до структури її особистості, допомагаючи краще адаптуватися до різних життєвих ситуацій. Експериментальне входження у різні ролі упродовж психодрами допомагає людині краще розкритися й усвідомити саму себе.

*Тілесно-орієнтована терапія* – група психотерапевтичних методів, орієнтованих на вивчення тіла, усвідомлення клієнтом тілесних відчуттів,, на

дослідження того, як потреби, бажання і відчуття проявляються в різних тілесних станах, і на навчання реалістичним способам вирішення проблем в цій гадузі.

Більшість груп практикують фізичний контакт. Всі системи прагнуть навчити людину бути більш розслабленою, більш природною як відпочинку, так і в дії. Всі вони спрямовані на усунення непотрібних напруг і сходяться в тому, що нам не потрібно вчитися чогось абсолютно нового або розвивати нові м'язи.

*Арт-терапія* - це напрям психології призначений допомогти клієнту усвідомити свій внутрішній стан шляхом створення ним візуального образу, метафор, символів (арт-терапевтичного продукту). Вона одночасно вирішує діагностичні та терапевтичні завдання.

Мета арт терапії – це навчити клієнта бачити сенс у власній арт-терапевтичній продукції, вербалізувати його, і розуміти взаємозв'язок між зображенням і власним внутрішнім досвідом.

Сеанси арт терапії мають проходити у безпечному середовищі (кабінет психолога, художня студія) та з використанням образотворчих матеріалів (фарби, крейда, глина, пластилін, тканини, природні матеріали тощо). Спеціалісти арт терапії виступають у ролі посередників між клієнтом та арт-терапевтичним продуктом, вони володіють знанням можливостей художньої творчості, мають професійні навички невербальної, символічної комунікації і здатні оцінки змісту образотворчої продукції і поведінку клієнта. Арт терапія проводиться у індивідуальній та груповій формах. Методики арт терапії активно використовують у інших психотерапевтичних напрямках.

Профілактичні, лікувальні, реабілітаційні заходи вияву та подолання професійного вигорання особистості повинні сприяти обмеженню дії чинників стресу: зняття психічної напруги, підвищення професійної мотивації, вирівнювання балансу між витраченими зусиллями, матеріальною, моральною винагородою, соціальним схваленням [52, с. 450].

З метою подолання професійного вигорання С. Мащак пропонує фахівцям:

- використовувати технічні перерви, тайм-аути, ділові ігри для збереження психічного і фізичного здоров'я;
- оволодіти вміннями і навичками саморегуляції, релаксації, розширити коло спілкування за межі професійного, підтримувати хорошу фізичну форму, змінювати види діяльності на непрофесійні [52, с. 450].

Цілеспрямована профілактика професійного вигорання, на думку С. Мащак, тісно пов'язана із професійною сферою життєдіяльності людини і передбачає:

- розвиток умінь і навичок рівномірного розподілу професійних навантажень;
- швидке перелаштування з одного виду діяльності на інший;
- конструктивне вирішення конфліктів;
- підвищення професійної майстерності та кваліфікації шляхом самоосвіти та короткострокового навчання, вивчення досвіду успішних фахівців [52, с. 450–451].

На думку Л. Малец, однією із важливих умов також є сформованість умінь адекватно розподіляти обов'язки у професійному та приватному житті. Вигорання посилюється лише тоді, коли межі між професійним та власним життям розпочинають стиратися, а професійна діяльність потребує значної частини часу [49, с. 100].

Відповідно до вказаного С. Мащак зауважує, що для збереження психологічного здоров'я фахівця слід обмежувати професійну діяльність і не поширювати її на життя у сімейному чи родинному колі, взаємодію із друзями [52, с. 451].

За свідченням О. Ходаківської, психопрофілактична робота з подолання та попередження професійного вигорання спрямована на зняття напруження, яке виникає у зв'язку з емоційно навантаженою професійною діяльністю.

Перший напрямок роботи полягає у формуванні навичок ефективної саморегуляції, навчання технікам розслаблення і контролю власного фізичного та психічного стану, підвищенні стресостійкості й емоційної стабільності.

Другий напрямок – це розвиток вербального та невербального спілкування, які необхідні для налагодження сприятливих взаємовідносин із колегами і керівництвом (засобами групових тренінгових занять).

Третій напрямок – нівелювання негативного впливу низки професійних та особистісних чинників, що сприяють «вигоранню». Для цього може бути використано тренінги розвитку впевненості в собі, саморозкриття, особистісного зростання, здатності для прийняття рішень [91, с. 144].

Зауважимо, що під час психопрофілактичної роботи надзвичайно важливо вчасно розпізнати ознаки посилення психоемоційного напруження і зняти його. Для цього необхідно знати про сутність методів психічного самовпливу та вміти фахово-грамотно користуватись ними кожному фахівцеві соціономічного профілю. Зокрема, О. Ходаківська до них відносить: аутоаналіз особистісного стану, релаксаційні техніки: медитація, аутогенне тренування, прогресивна релаксація, когнітивне реструктурування – усі ці методи здатні попередити розвиток посилення емоційного напруження і не допустити «вигорання» [91, с. 145].

В цілях спрямованої профілактики професійного вигорання програмістів П. Сидоров рекомендує:

- намагатися розраховувати й обдуманно розподіляти свої навантаження;
- вчитися переключатися з одного виду діяльності на інший;
- простіше ставитися до конфліктів на роботі;
- не намагатися бути кращим завжди і у всьому [79].

З метою запобігання вигорання М. Міщенко вказує поради, рекомендовані лікарем Д. Лейком, які названі звичками, що дозволяють піклуватися про своє психосоматичне здоров'я [59, с. 33].

1. Звички правильного харчування:

- регулярний прийом збалансованої, багатой на вітаміни їжі;

- включення в раціон фруктів та овочів;
- обмеження жирної їжі, рослинного масла і білків.

2. Багато рухатися та фізично тренуватися по 20-30 хвилин три рази на тиждень. Регулярні фізичні вправи сприяють виведенню із організму хімічних речовин, які утворюються під час стресу.

3. Правильне дихання. Якщо воно рівне і глибоке, то діє заспокійливим чином.

4. Засвоєння та щоденне використання прийомів релаксації, спрямованих на зниження фізичної, розумової та емоційної напруженості.

5. Жити цікаво. Хобі, розвивати різносторонні вподобання, не замикатися тільки на роботі.

6. Робити перерви в роботі і активно відпочивати, влаштовувати дні розвантаження з перемінною діяльністю, екскурсіями, прогулянками на природі, організувати свята для себе, для своєї сім'ї, близьких людей.

7. Сказати «Ні» шкідливим звичкам.

8. Піклуватися про позитивний настрій на цілий день. Розвивати звички позитивного самонавіювання та мислення, формувати позитивні установки і побажання.

9. Спілкуватися з домашнім улюбленцем.

10. Знаходити час для турботи про себе, слухати музику, дивитися улюблені передачі, фільми, читати книги.

11. Культивувати в собі відчуття спокою. Не дозволяти похмурих думкам і поганому настрою руйнувати душевну рівновагу і благополуччя. Використовувати техніки для саморегуляції психічного стану.

Важливим аспектом в професійній діяльності є саморегуляція та аутогенне тренування. Психологічні основи саморегуляції включають в себе керування як пізнавальними процесами, так і особистісними: поведінкою, емоціями та діями. Аутогенне тренування використовується в таких видах діяльності, які викликають у людини підвищене емоційне напруження. Аутотренінг являє собою систему вправ для саморегуляції психічного та

фізичного стану. Він ґрунтується на свідомому використанні людиною різних засобів психологічного впливу на власний організм і нервову систему з метою релаксації та активізації.

В результаті саморегуляції можуть виникнути три основні ефекти:

1. Ефект заспокоєння (усунення емоційної напруги);
2. Ефект відновлення (ослаблення проявів втоми);
3. Ефект активізації (підвищення психофізіологічної реактивності) [59, с. 33].

За ствердженням М. В. Гриньової, використовувані у ході профілактики професійного вигорання працівників методики саморегуляції дозволяють:

- усвідомити можливості власного організму;
- намагатися розраховувати і свідомо розподіляти свої навантаження;
- навчитися переключатися з одного виду діяльності на інший;
- помірковано сприймати життєві та виробничі конфлікти;
- не намагатися завжди бути кращим за всіх;
- навчитися керувати, застосовуючи аутогенні тренування – систему прийомів свідомої психологічної саморегуляції людини [15, с. 84].

Завдяки саморегуляції та аутогенному тренуванню людина зможе керувати своїм психоемоційним станом в будь-яких ситуаціях, які можуть призвести до виникнення синдрому емоційного вигорання [59, с. 33].

Ефективним шляхом зниження і подолання симптомів професійного вигорання програмістів є участь у тренінгових заняттях, призначених для оптимізації їх психоемоційного стану та профілактики формування симптомів професійного вигорання у працівників.

Навчання програмістів засобам регуляції емоцій, зниження напруження, зняття стресових переживань та наслідків переживання стресових ситуацій сприяє підвищенню їх опірності професійному вигоранню та формуванню стресостійкості, що важливо для попередження симптомів вигорання працівників.

### **3.2. Розробка профілактично-корекційної програми психологічних занять з попередження та подолання симптомів професійного вигорання програмістів.**

Зважаючи на вищевказане та потребу проведення з опитуваними учасниками психологічної роботи ми, використовуючи напрацювання Т.П. Гречко [13, О.М. Зарицької [27], Н.В. Пелех [70], О. Є. Фальової [88], І. І. Шабелян [96], Т. В. Шеремети [97] запропонували розробку профілактично-корекційної програми психологічних занять з попередження та подолання симптомів професійного вигорання у програмістів.

Мета: знайти внутрішні ресурси для профілактики та подолання професійного вигорання; визначити рівень емоційного вигорання в учасників, навчити прийомам і технікам самодопомоги, вирішення стресових ситуацій; сприяти оптимізації психоемоційного стану.

Завдання:

1. Надати можливість проаналізувати свій емоційний стан, усвідомити приховані емоції, усунути емоційну напруженість;
2. Продіагностувати наявність або відсутність в учасників ознак професійного вигорання;
3. Визначити особисті якості та зовнішні фактори, які можуть сприяти виникненню і профілактиці професійного вигорання;
4. Сприяти пошуку внутрішніх ресурсів для подолання стресових ситуацій;
5. Навчити працювати із власним емоційним станом та реакціями на подразники, познайомити з основними інструментами і техніками;
6. Підняти самооцінку, самоконтроль, прийняття учасників тренінгу, розвивати навички самостереження та рефлексії.

Основний зміст занять профілактично-корекційної програми психологічних занять з попередження та подолання симптомів емоційного вигорання у спеціалістів сфери ІТ наведено у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1 - Основний зміст занять профілактично-корекційної програми психологічних занять з попередження та подолання симптомів емоційного вигорання у спеціалістів сфери ІТ

Заняття, назва	Мета	Структура
<p>ЗАНЯТТЯ № 1. «ПРОФІЛАКТИКА СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ»</p>	<p>Мета: уточнити й розширити знання працівників про синдром професійного вигорання, причини виникнення; ознайомити з ознаками синдрому професійного вигорання та методами його профілактики; проаналізувати прояви ознак професійного вигорання, виявити джерела незадоволення професійною діяльністю; зняти емоційну напругу; сприяти підвищенню самооцінки; згуртувати учасників.</p>	<p>1. Привітання, налаштування на роботу. Вправа «Робота з актуальним емоційним станом» Правила роботи групи 2. «Мозковий штурм» 3. Інформаційне повідомлення «Синдром професійного вигорання» Вправа «Швидка допомога при стресі» Прийоми швидкого реагування при стресі: Вправа «Подаруйте усмішку» Релаксація «Тихе озеро» Підведення підсумків. Рефлексія заняття.</p>
<p>ЗАНЯТТЯ № 2. «ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ НА РОБОТІ: ШЛЯХИ ПРОФІЛАКТИКИ ТА ПОДОЛАННЯ»</p>	<p>Мета: продовжити ознайомлювати із симптомами професійного вигорання, вчити прийомам і технікам подолання наслідків професійного вигорання, вчити надавати самопомогу у стресових випадках.</p>	<p>1. Привітання, налаштування на роботу. Вправа «Привітання по колу» 2. Вправа «Баланс реальний та бажаний» 3. Фізхвилинка «Сніговик» 4. Ознайомлення із спеціальними техніками для профілактики та усунення професійного вигорання 5. Вправа Пригнічення небажаних (ригідних) думок 6. Вправа на релаксацію «Веселка» 7. Вправа «Дружня долоня» 8. Рефлексія заняття.</p>
<p>ЗАНЯТТЯ № 3. «РЕГУЛЯЦІЯ ЕМОЦІЙНОГО СТАНУ»</p>	<p>Мета: пошук ресурсів для подолання професійного вигорання; профілактика загострень емоційного напруження, згуртування групи для надання взаємодопомоги.</p>	<p>1. Привітання, налаштування на роботу. Вправа «Приємні спогади» Вправа «Просипайся, третє око» 2. Вправа «Дихай і думай красиво» 3. Вправа «Опануй себе»</p>



		4. Вправа «Скинь утому» 5. Вправа на релаксацію «Море» Підведення підсумків . Рефлексія заняття.
ЗАНЯТТЯ № 4. «ПОШУК РЕСУРСІВ ДЛЯ ПОДОЛАННЯ ЕМОЦІЙНИХ НЕГАРАЗДІВ»	<b>Мета:</b> знайти внутрішні ресурси для профілактики та подолання професійного вигорання; зняти емоційну напругу; навчити способам регуляції емоційного стану та зниження впливу наслідків професійного вигорання.	1. Привітання, налаштування на роботу. Вправа «Хто на яку квітку схожий» Вправа «Малюємо настрої». Вправа «Камінь з плечей» Інформаційне повідомлення «Формула успіху» Вправа «Неслухняні кульки» Вправа «Емоційна регуляція» Вправа «Внутрішній промінь» Підведення підсумків. Рефлексія заняття.

Розроблена програма тренінгових занять, на мою думку, сприяє не тільки зниженню рівня емоційного напруження у житті програмістів, на роботу з якими розрахована, а й дозволить налагодити гармонійну взаємодію між членами виробничого колективу, надасть можливість засвоїти та відпрацювати техніки і прийоми саморегуляції, подолання наслідків професійного вигорання, а також буде сприяти попередженню симптомів професійного вигорання на різних фазах його формування.

Опис тренінгової програми представлено у додатку Г.

### **3.3. Аналіз ефективності проведеної психологічної роботи з програмістами.**

Відповідно до результатів опитування програмістів та визначених переважних сформованих показників емоційного вигорання на різних фазах у молодих працівників (стаж трудової діяльності у програмуванні та в даній компанії 1-3 роки), дану підгрупу опитуваних обрано як експериментальну.

Таким чином, склад експериментальної групи – 15 молодих програмістів (стаж роботи від 1 до 3 років), контрольну групу склали 25 програмістів із стажем трудової діяльності (від 7 до 10 років).

У ході контрольного етапу дослідження було приділено увагу аналізу результатів повторного опитування програмістів та їх порівнянню з попередньо отриманими даними щодо сформованості фаз емоційного вигорання працівників компанії «Yaware».

Відобразимо узагальнені результати опитування програмістів експериментальної групи за методикою В. Бойко «до» та «після» участі в тренінговій роботі за допомогою рис. 3.1.

### Експериментальна група (програмісти I групи (стаж 1-3 роки))

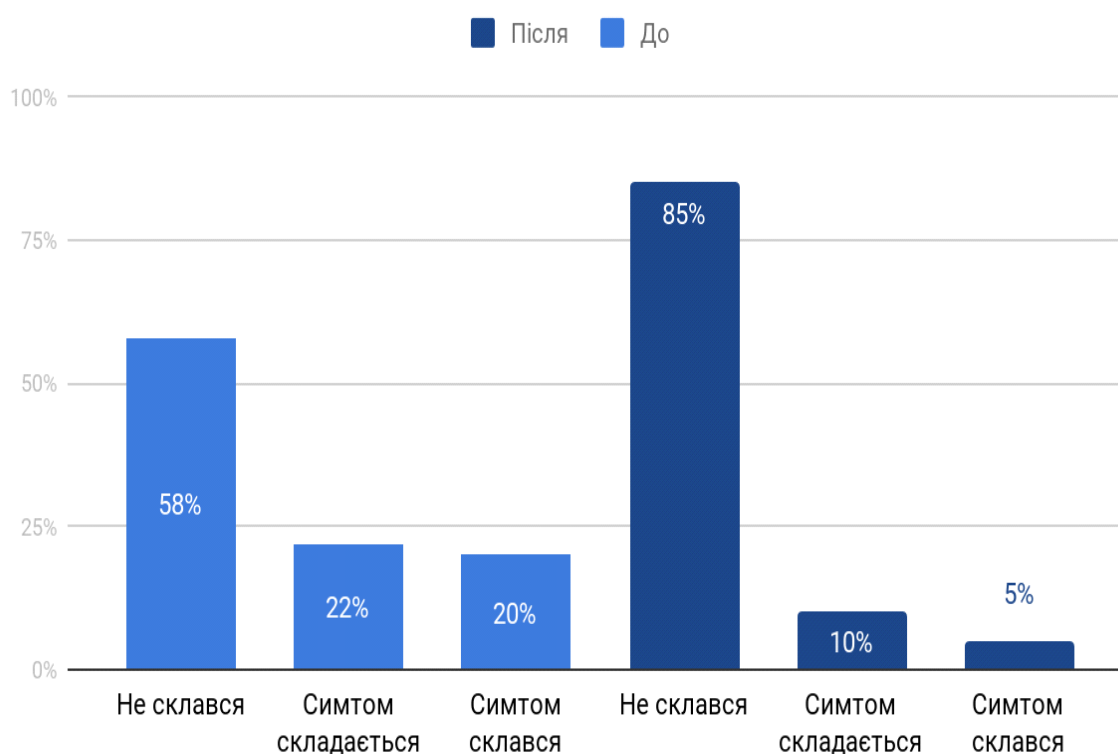


Рис. 3.1. Стадії й симптоми емоційного вигорання програмістів експериментальної групи за методикою В. Бойко «до» та «після».

Як бачимо, після проведення тренінгової програми з учасниками експериментальної групи серед них на 15% стало менше опитаних із

показником «симптоми емоційного вигорання склалися». На 27% стало більше програмістів із не сформованими показниками емоційного вигорання, а середній показник сформованості його симптомів («складається») став проявлятися у 10% опитаних.

На основі встановленої позитивної динаміки змін у сформованості симптомів емоційного вигорання серед програмістів експериментальної групи підтверджено ефективність проведеної психологічної роботи з ними.

Представимо наочно результати опитування програмістів експериментальної групи за методикою визначення показників емоційного вигорання К. Маслач, С. Джексон «до» та «після» участі в програмі занять щодо попередження та подолання симптомів емоційного вигорання (рис. 3.2., рис 3.3.):

Експериментальна група(програмісти I групи (стаж 1-3 роки))

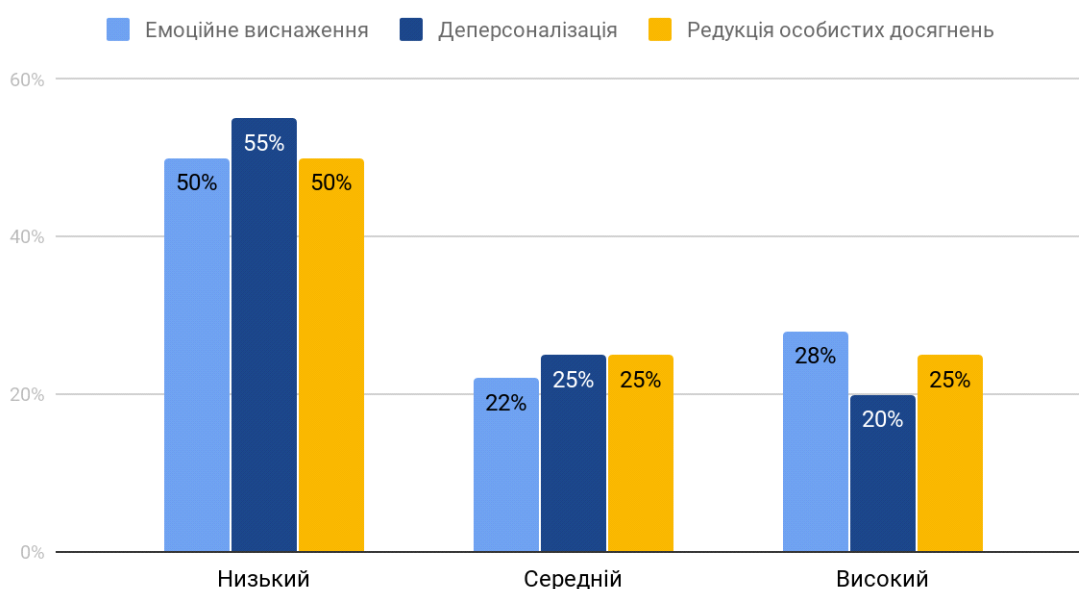


Рис. 3.2. Рівні сформованості показників емоційного вигорання програмістів експериментальної групи за методикою К. Маслач, С. Джексон «до» участі в програмі занять щодо попередження та подолання симптомів професійного вигорання.

### Еспериментальна група (програмісти I групи (стаж 1-3 роки))

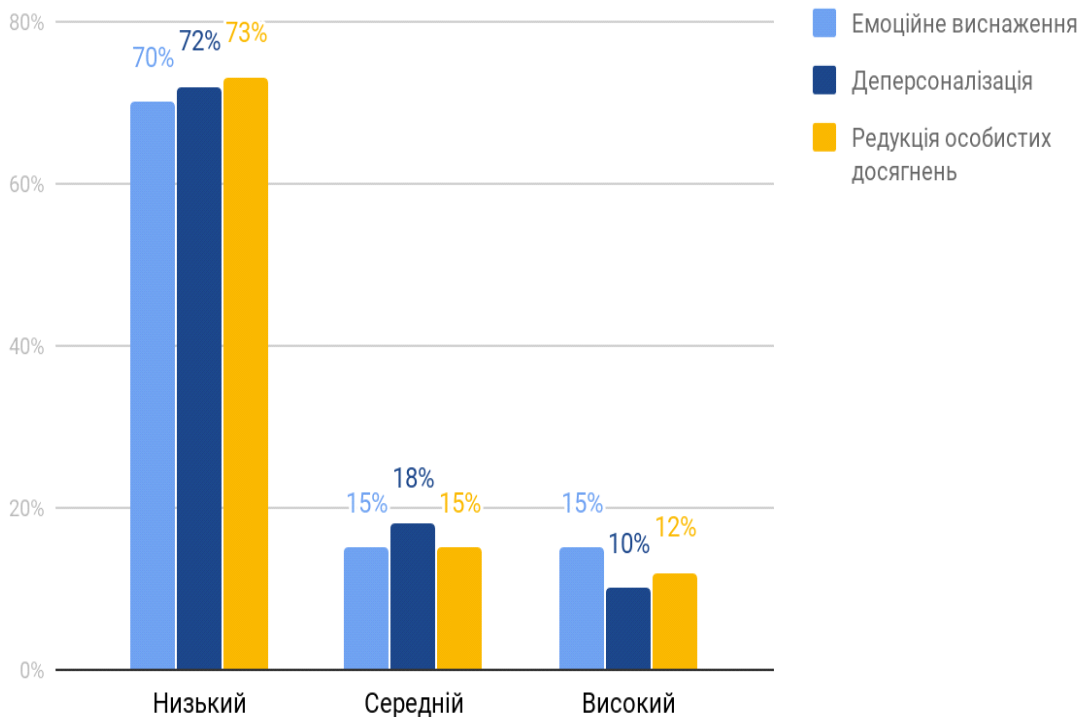


Рис. 3.3 - Рівні сформованості показників емоційного вигорання програмістів експериментальної групи за методикою К. Маслач, С. Джексон «після» участі в програмі занять щодо попередження та подолання симптомів професійного вигорання.

За даними рис. 3.3. помітно, що після проведення тренінгової роботи із опитуваними експериментальної групи серед них стало набагато менше осіб із високим рівнем сформованості показників емоційного вигорання (на 5-20% за різними шкалами).

В цілому, серед опитуваних експериментальної групи на 20% стало більше осіб із низьким рівнем сформованості показників емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень. На основі позитивної динаміки змін встановлено ефективність проведеної тренінгової програми занять, що дозволяє використовувати її для зниження наслідків емоційного вигорання та профілактики формування симптомів емоційного вигорання.

За допомогою рис. 3.4., рис 3.5. відобразимо результати опитування учасників експериментальної групи щодо проявів індексу психічного вигорання за методикою А. Рукавішнікова.

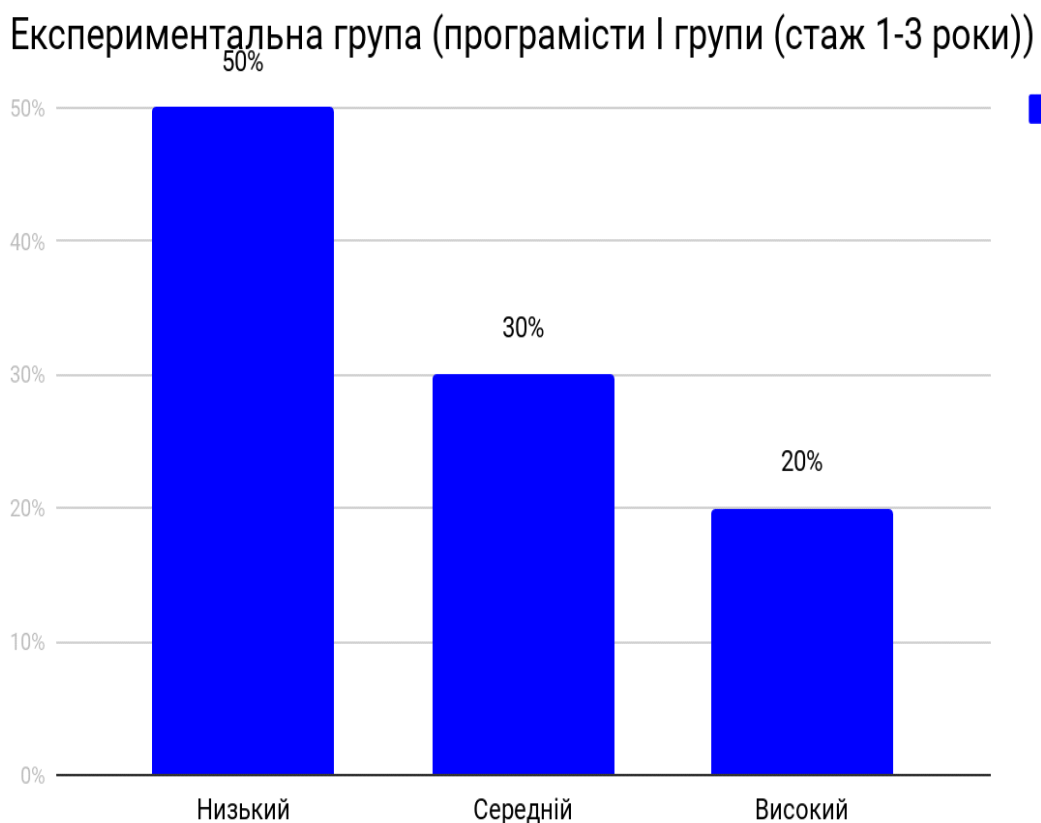


Рис. 3.4 - Рівні сформованості симптомів психічного вигорання програмістів експериментальної групи за методикою А. Рукавішнікова «до» участі в програмі занять щодо попередження та подолання симптомів професійного вигорання.

### Експериментальна група (програмісти I групи(стаж -3 роки))

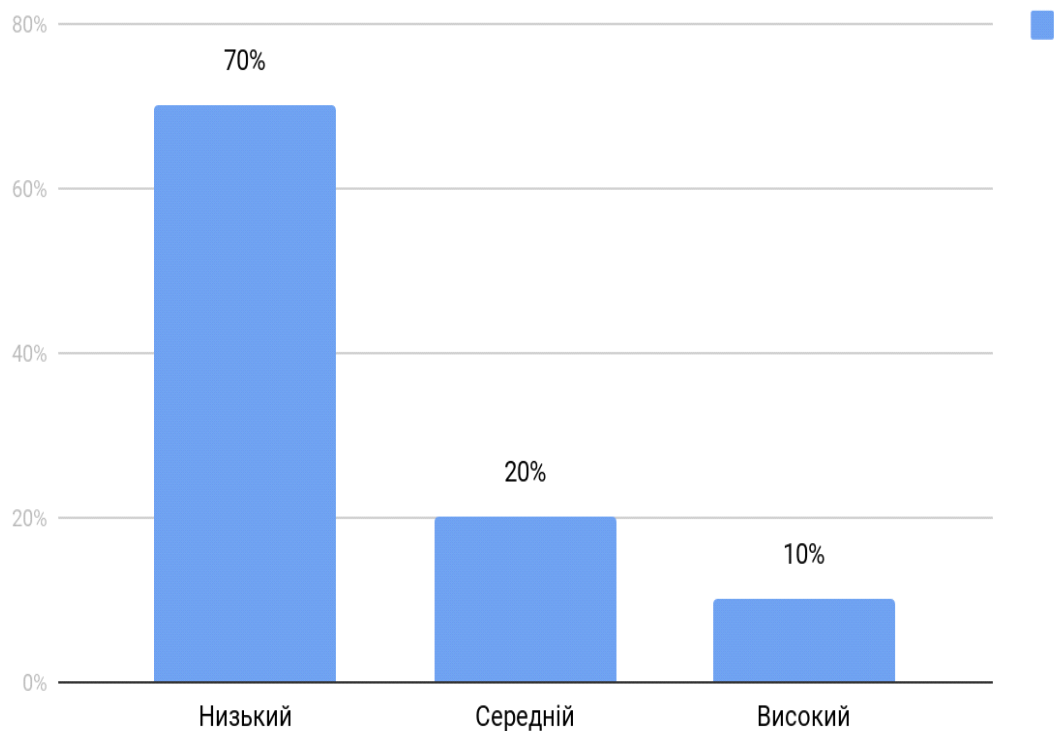


Рис. 3.5 - Рівні сформованості симптомів психічного вигорання програмістів експериментальної групи за методикою А. Рукавішнікова «після» участі в програмі занять щодо попередження та подолання симптомів професійного вигорання.

За даними рис. 3.5. помітно, що після проведення психологічної роботи з опитуваними програмістами експериментальної групи серед них стало на 20% більше учасників із низьким рівнем сформованості психічного вигорання. На 10% стало менше опитаних із високим рівнем сформованості симптомів психічного вигорання. Таким чином, встановлено ефективність проведеної психологічної роботи з програмістами експериментальної групи.

Крім того, було проаналізовано зміни у психічному стані програмістів експериментальної та контрольної групи. За допомогою рис. 3.6.-рис 3.9. відобразимо результати опитування учасників експериментальної та контрольної групи щодо показників психічного стану згідно методики САН:

### Програмісти експериментальної групи (I група (стаж 1-3 роки))

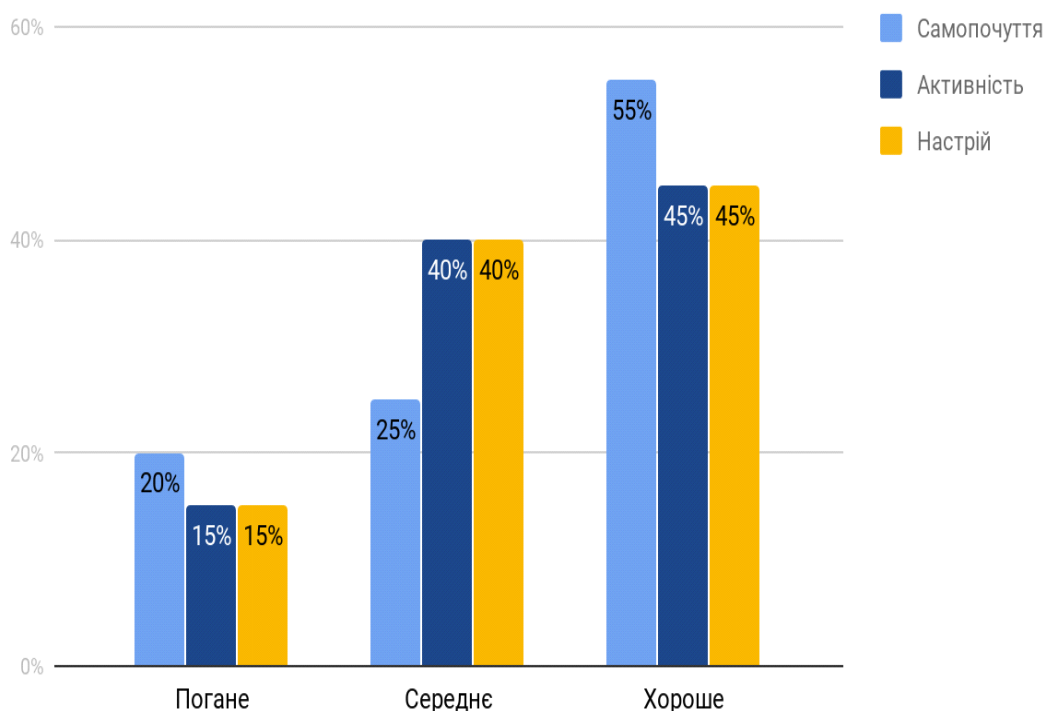


Рис. 3.6 - Рівні сформованості психічного стану програмістів експериментальної групи за методикою САН «до» участі в програмі занять щодо попередження та подолання симптомів професійного вигорання

### Програмісти контрольної групи (II група (стаж 7-10 років))

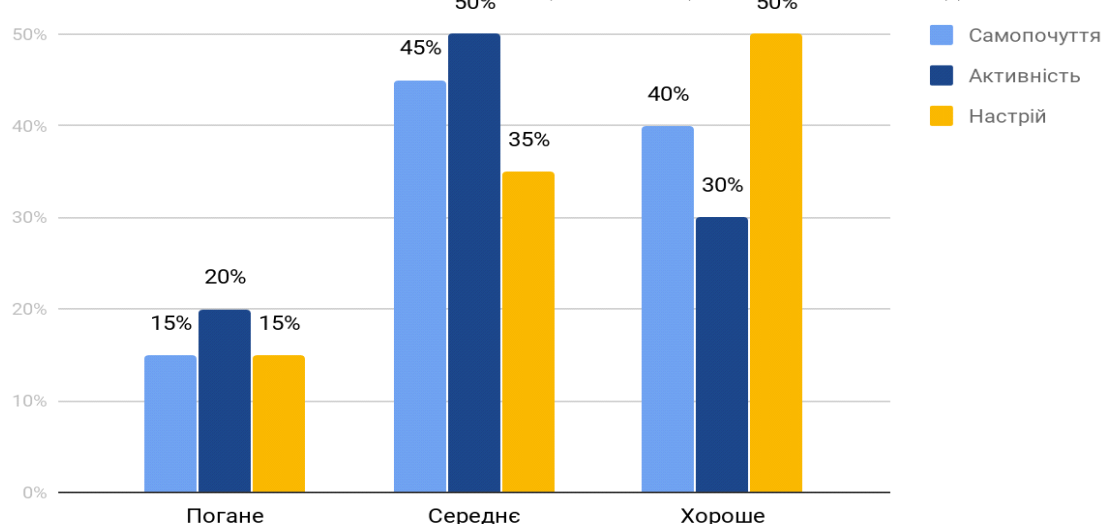


Рис. 3.7. Рівні сформованості психічного стану програмістів контрольної групи за методикою САН «до» участі в програмі занять щодо попередження та подолання симптомів професійного вигорання

### Програмісти експериментальної групи (I група (1-3 роки стажу))

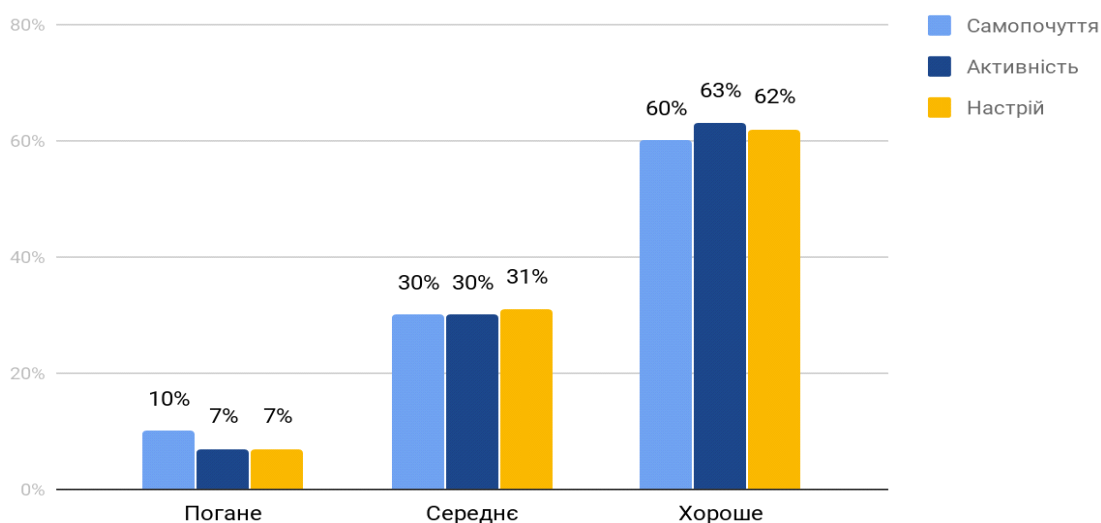


Рис. 3.8 - Рівні сформованості психічного стану програмістів експериментальної групи за методикою САН «після» участі в програмі занять щодо попередження та подолання симптомів професійного вигорання

### Програмісти контрольної групи (II група (стаж 7-10 років))

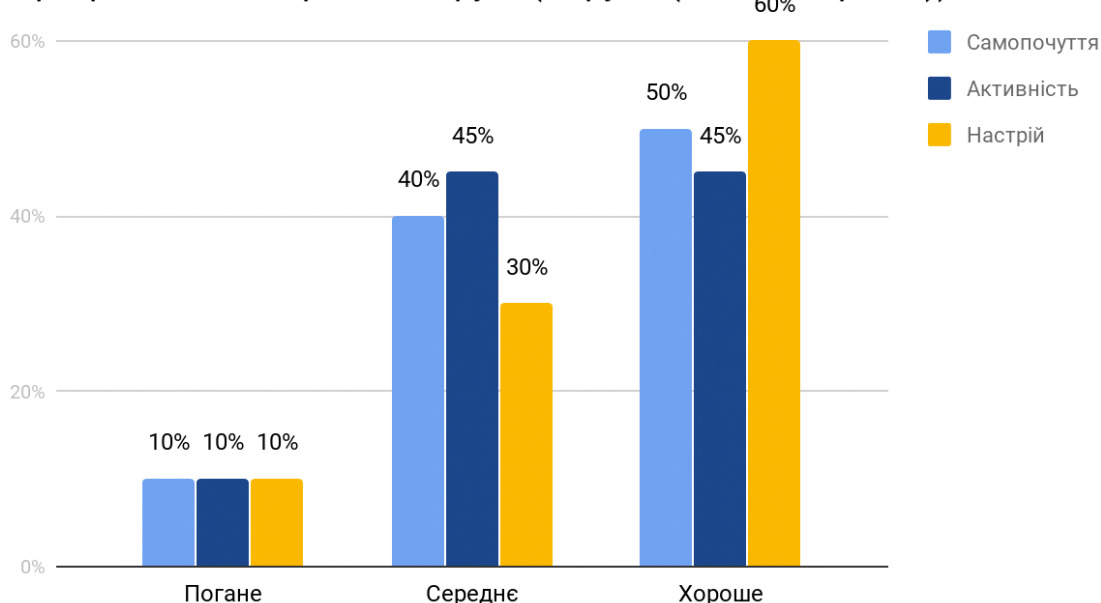


Рис. 3.9 - Рівні сформованості психічного стану програмістів контрольної групи за методикою САН «після» участі в програмі занять щодо попередження та подолання симптомів професійного вигорання

За даними рис.3.6. – 3.9. помітно, що після проведення психологічної програми занять зміни в психічному стані відбулися в обох групах опитуваних



– в експериментальній та контрольній. Зменшилася кількість працівників із поганим самопочуттям ( на 5-10% у I та II групах). Покращилося самопочуття та активність працівників (на 10-20% у I та II групах).

Провівши повторне опитування згідно розробленої анкети у експериментальній та контрольній групах суттєвих змін у результатах не виявлено.

Таким чином, на основі позитивної динаміки змін підтверджено ефективність проведеної профілактично-корекційної програми психологічних занять з попередження та подолання симптомів професійного вигорання програмістів.

Відповідно до отриманих результатів встановлено ефективність проведеної психологічної роботи із опитуваними експериментальної групи, що підтверджує дієвість тренінгової програми психологічних занять з попередження та подолання симптомів професійного вигорання програмістів.

## Висновки до третього розділу

Відповідно до встановлених результатів дослідження виявлено потребу проведення психологічної роботи з програмістами. Для цього було проаналізовано особливості профілактики та подолання симптомів професійного вигорання у програмістів.

Розроблено профілактично-корекційну програму психологічних занять з попередження та подолання симптомів професійного вигорання програмістів.

Мета програми занять: знайти внутрішні ресурси для профілактики та подолання професійного вигорання; визначити рівень професійного вигорання в учасників, навчити прийомам і технікам самодопомоги, вирішення стресових ситуацій; сприяти оптимізації психоемоційного стану.

Завдання програми:

- надати можливість проаналізувати свій емоційний стан, усвідомити приховані емоції, усунути емоційну напруженість;
- продіагностувати наявність або відсутність в учасників ознак професійного вигорання;
- визначити особисті якості та зовнішні фактори, які можуть сприяти виникненню і профілактиці професійного вигорання;
- сприяти пошуку внутрішніх ресурсів для подолання стресових ситуацій;
- навчити працювати із власним емоційним станом та реакціями на подразники, познайомити з основними інструментами і техніками;
- підняти самооцінку, самоконтроль, прийняття учасників тренінгу, розвивати навички самостереження та рефлексії.

Структурно програма включає 4 заняття: «Профілактика синдрому професійного вигорання», «Професійне вигорання на роботі: шляхи профілактики та подолання», «Регуляції емоційного стану», «Пошук ресурсів для подолання емоційних негараздів».

Впровадження даної програми занять з профілактики подолання симптомів професійного вигорання програмістів відбувалося у процесі психологічної роботи із учасниками експериментальної групи (15 осіб із стажем трудової діяльності 1-3 роки). До контрольної групи ввійшли 25 досвідчених працівників компанії «Yaware» із стажем від 7 до 10 років.

Після контрольного опитування змін у проявах професійного вигорання серед учасників контрольної групи не виявлено, серед учасників експериментальної групи помітно позитивну динаміку змін.

Відповідно до методики дослідження емоційного вигорання за В. Бойко серед них на 15% стало менше опитаних із показником «симптоми емоційного вигорання склалися». На 27% стало більше програмістів із не сформованими показниками емоційного вигорання.

За методикою визначення показників емоційного вигорання К. Маслач, С. Джексон серед учасників експериментальної групи стало набагато менше осіб із високим рівнем сформованості показників емоційного вигорання (на 20-30% за різними шкалами). Зокрема, на 20% стало більше осіб із низьким рівнем сформованості показників емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень.

За методикою А. Рукавішнікова помітно, що після проведення психологічної роботи з опитуваними програмістами експериментальної групи серед них стало на 20% більше учасників із низьким рівнем сформованості психічного вигорання, і на 10% стало менше опитаних із високим рівнем сформованості його симптомів.

За методикою САН встановлено, що після проведеної психологічної програми занять із учасниками експериментальної групи серед них стало менше тих, в кого спостерігалися низькі показники по самопочутті, активності та настрою (на 10%), стало більше учасників із високими показниками по даних критеріях (на 5-20%).

На основі позитивної динаміки змін встановлено ефективність проведеної тренінгової програми занять, що дозволяє використовувати її для зниження

наслідків професійного вигорання та профілактики формування симптомів професійного вигорання у працівників.

Отже, дуже важливим для профілактики є володіти навичками саморегуляції, самоусвідомлення, самодопомоги, сформувати вміння застосовувати техніки регулювання власного самопочуття, фізичного і психічного здоров'я.

## 4. СПЕЦІАЛЬНА ЧАСТИНА.

### 4.1. Психометричні основи досліджень.

Психометрія — це розділ [психології](#), що вивчає застосування математичних методів, тестів у психологічних дослідженнях.

Психометрія — це науковий напрям теоретичних і практичних досліджень вимірювання та оцінювання якісних характеристик людини методом [тестування](#).

Доцільно розділяти психометрію на "загальну" і "диференціальну". Перша встановлює числові відповідності між якимось властивостями стимулу (наприклад, інтенсивністю світла, звуку) і відповідним відчуттям певної сили (яскравістю, гучністю і т.п.).

Диференціальна психометрія висловлює в кількісній формі індивідуальні психологічні відмінності між людьми. Поняття "психометрія" вперше було використано в першій половині XVII ст. німецьким філософом Х. Вольфом. Християн Вольф вперше вказав на можливість виміру в психології. В області диференціальної психології психометрія є технологічною основою для вимірювальної психодіагностики.

Метою диференціальної психометрії є розробка вимог до вимірювальних психодіагностичних методів. Ці вимоги відносяться до адаптації методів, інтерпретації одержуваних даних, до процедури розробки методів, розробки і застосування математичного апарату для аналізу отриманих даних. У цій другій області психометрії, розроблені основні критерії якості психологічного виміру - такі властивості психологічних тестів, як надійність, валідність, репрезентативність.

Для психології, як і для інших наук про людину, особливе місце займає питання про якість, що отримується в процесі застосування різних методів і засобів. У зв'язку з цим можуть бути виділені два види параметрів якості інформації: об'єктивні і суб'єктивні.

Таке припущення впливає з тієї особливості психології, що джерелом інформації в ній завжди є людина. Значить, не рахуватися з цим фактом не

можна і слід лише забезпечити максимально можливий рівень надійності «суб'єктивних» параметрів. Для цього вводиться ряд психометричних вимог. Ці вимоги, в першу чергу стосуються якості того інструменту (тесту), за допомогою якого збираються дані, і, перш за все точності, достовірності та адекватності методики вимірювання.

Ось основні з них:

- 1) використання шкали інтервалів;
- 2) надійність;
- 3) валідність;
- 4) дискримінативність;
- 5) наявність нормативних даних.

*Шкала інтервалів* - це така шкала, в якій зафіксовані величини інтервалів, але відсутня величина, що відповідає початку шкали. У ній можна виражати відмінність одного об'єкта від іншого в певних умовних одиницях, єдиних для всієї шкали. Результатами вимірювання в такій шкалі є інтервали між певними значеннями, хоч самі значення можуть бути умовними. У ній є незмінними відношення двох інтервалів незалежно від того, які умовні одиниці були вибрані.

*Надійними* вважаються дані виміру змінних, які при повторному їх отриманні в тих же процедурних умовах дають незначущі відхилення від попередньо отриманих показників. Перевірка надійності передбачає ймовірнісні оцінки на основі статистичних рішень. При цьому ненадійність даних може визначатися самою психологічною реальністю (наприклад, ефект втоми), опосередкованістю їх суб'єктивним світом дослідника, а також ненадійністю психодіагностичних методик. Тут слід зважити на те, що залежності, які встановлюються у психології, не завжди відтворюються (наприклад, можна створити умови для творчості, але не можна гарантувати творчий результат, оскільки він залежить від активності досліджуваного суб'єкта творчості).

*Валідність* методики означає відповідність її тому, що з її допомогою вивчається. "Валідність тесту - найважливіший критерій його доброякісності, що характеризує точність вимірювання досліджуваної властивості, а також наскільки тест відображає те, що він повинен оцінювати; наскільки окремі складові його проби адекватні досліджуваній проблемі". Іншими словами, валідність означає відповідність того, що вимірюється, тому, що передбачається виміряти.

Існують різні типи і види валідності, в яких відображені ці відомості. Нижче наведені деякі типи.

1) Практична валідність характеризує тест не стільки з боку його психологічного змісту, скільки з точки зору його цінності відносно досягнення певної практичної мети (прогнозування, діагностики). Виділяють підтипи практичної валідності: прогностична і збігається. Тест з високою прогностичною валідністю дозволяє зробити прогноз, наскільки успішно випробуваний буде виконувати певну діяльність згодом. Тест з високою збігається валідністю дозволяє відповісти на питання: "Яка ймовірність того, що індивід X має властивість Y в даний момент часу?"

2) Валідність за обсягом відображає ступінь, в який обсяг тесту вибірково репрезентує той клас ситуацій або навчального матеріалу, щодо якого повинні бути зроблені висновки. Валідність за обсягом показує, в якому обсязі, в якій мірі психічне властивість відображено в методиці.

3) Оціночна валідність виражає ступінь кореляції (відповідності) між показниками, отриманими випробовуваними за цим методом, і оцінками вимірювальної властивості з боку експертів. Наприклад, при валідації (перевірці тесту на валідність) тестів оцінки розумових здібностей школярів в якості експертів зазвичай виступають вчителі.

4) Зовнішня валідність означає, що враження, яке створюється у неспеціалістів при знайомстві з стимульним матеріалом і суто зовнішньою стороною тестування, відповідає заявленому змісту методу.

Ефективна методика може бути створена, якщо вона пройшла всі етапи валідації, тобто коли вжито заходів для надання їй як змістовної валідності так і практичної.

*Дискримінативність* - це здатність окремих завдань тесту і тесту в цілому диференціювати обстежуваних щодо "максимального" і "мінімального" результатів тесту.

Точність інформації вимірюється тим, наскільки дробовою шкалою будуть діючі метрики, або, іншими словами, наскільки чутливий інструмент. Таким чином, це ступінь наближення результатів вимірювання до істинного значення вимірюваної величини.

Звичайно, кожен дослідник повинен прагнути отримати найбільш точні дані. Однак створення інструменту, що володіє необхідним ступенем точності, в ряді випадків досить важка справа. Завжди необхідно вирішити, яка міра точності є допустимою. При визначенні цього заходу дослідник користується всім арсеналом теоретичних уявлень про об'єкт. За допомогою ретельного конструювання тесту можна забезпечити відповідний рівень дискримінативності, а це саме те, в чому тести значно виграють в порівнянні з іншими формами випробувань.

*Наявність нормативних даних.* Такими нормами вважають репрезентативні середні показники за тестом - показники, що репрезентують велику кількість людей, завдяки яким можна порівнювати показники певного індивіда, оцінюючи рівень його психологічного розвитку. Нормою тесту є середній рівень розвитку великої кількості людей, подібних на досліджуваного за певними соціально-демографічними характеристиками. Ця норма визначається у результаті тестування великої вибірки випробовуваних певного віку і статі та усереднення отриманих оцінок з їхньою наступною диференціацією за віком, статтю та іншими релевантними показниками. Нормальним вважається те, що належить до середини розподілу. Його "хвостові" частини вказують на сферу низьких (субнормальних) або високих (супернормальних) значень. Для оцінювання якості співвідносять отриманий



показник з іншими й у такий спосіб визначають його місце на кривій нормального розподілу.

Таблиця 4.1 - Основні види психодіагностичних методик

Назва методики	Види
Тести	<p>За формою:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- індивідуальні та групові;</li> <li>- усні та письмові;</li> <li>- бланкові, предметні, апаратурні, компютерні;</li> <li>- вербальні і невербальні.</li> </ul> <p>За змістом:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- тести інтелекту;</li> <li>- тести здібностей;</li> <li>- тести досягнень;</li> <li>-тести особистості.</li> </ul>
Опитувальники	<p>Особистісні опитувальники.</p> <p>За формою:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- групові;</li> <li>- індивідуальні.</li> </ul> <p>За характерами відповідей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- з запропонованими відповідями (закриті);</li> <li>- з вільними відповідями (відкриті)</li> </ul> <p>Опитувальники-анкети.</p> <p>За змістом і конструкцією заданих питань:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- з відкритими питаннями (опитуваний висловлюється у вільній формі);</li> <li>- анкети із закритими питаннями (всі варіанти відповідей заздалегідь передбачені);</li> <li>- анкети з напівзакритими питаннями</li> </ul>
Проективна	- методики структурування;

техніка	<ul style="list-style-type: none"> <li>- методики конструювання;</li> <li>- методики інтерпретації;</li> <li>- методики доповнення;</li> <li>- методики катарсису;</li> <li>- методики вивчення експресії;</li> <li>- методики вивчення імпресією.</li> </ul>
Психо- фізіологічні методики	<ul style="list-style-type: none"> <li>- апаратурні;</li> <li>- бланкові</li> </ul>
Спостере- ження	<ul style="list-style-type: none"> <li>- усвідомлене і неусвідомлене;</li> <li>- зовнішнє і внутрішнє;</li> <li>- суцільне і вибіркоче;</li> <li>- систематичне і несистематичне.</li> </ul> <p>За об'єктами дослідження:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- вербальна поведінка;</li> <li>- невербальна поведінка;</li> <li>- переміщення людей.</li> </ul>
Опитування	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анкетування;</li> <li>- особистісні тести;</li> <li>- метод сходи;</li> <li>- інтерв'ю</li> </ul>
Аналіз продуктів діяльності	<ul style="list-style-type: none"> <li>- кількісний;</li> <li>- якісний</li> </ul>

Розрізняють два види психодіагностичних методик:

- Методики високого рівня формалізації: тести, опитувальники, проективна техніка, психофізіологічні методики. Для них характерна жорстка регламентація процедури обстеження, стандартизація, надійність, валідність.

- Методики малоформалізовані: спостереження, опитування, аналіз продуктів діяльності. Дуже трудомісткі, але погано піддаються об'єктивізації

або є надзвичайно мінливими. Поділ даних методик на підвиди наведено у таблиці 4.1.

*Тести* - це стандартизовані короткі і найчастіше обмежені в часі випробування, призначені для встановлення кількісних (і якісних) індивідуально-психологічних відмінностей.

*Опитувальники* - група психодіагностичних методик, в якій завдання представлені у вигляді питань і тверджень. Вони призначені для отримання даних зі слів обстежуваного. Особистісні опитувальники можна розглядати як стандартизовані самозвіти, які за формою бувають груповими і індивідуальними. Найчастіше письмовими, бланковими або комп'ютерними. За характером відповідей на питання вони діляться на запитальники з запропонованими відповідями (закриті опитувальники «так», «ні», «не знаю») і з вільними відповідями (відкриті). Опитувальники-анкети служать для отримання будь-якої інформації про людину, яка не має безпосереднього відношення до його психологічних особливостей (наприклад, для отримання даних про історію його життя). Вони припускають жорстко фіксований порядок, зміст і форму запитань, чітко зазначення форм відповідей. Відповіді можуть давати опитуваним наодинці з самим собою (заочне опитування), або в присутності експериментатора (пряме опитування). Опитувальники-анкети класифікуються за змістом і конструкцією заданих питань. Розрізняють анкети з відкритими питаннями (опитуваний висловлюється у вільній формі), анкети із закритими питаннями (всі варіанти відповідей заздалегідь передбачені) та анкети з напівзакритими питаннями (відповідач може вибрати відповідь з числа наведених або дати свою власну). Питання часто комбінують.

*Проективна техніка* -це група методик, призначених для діагностики особистості. Для них характерний глобальний підхід в оцінці особистості, а не виділення окремих рис. Найбільш суттєвою ознакою проективних методик є використання в них невизначених символів, які випробовуваний повинен сам доповнювати, інтерпретувати, розвивати і т.д. Випробовуваному пропонується інтерпретувати зміст сюжетних картинок, завершувати незакінчені пропозиції,

давати тлумачення невизначених обрисів і т.п. на відміну від інтелектуальних тестів відповіді на завдання проєктивних методик не можуть бути правильними або неправильними; можливий широкий діапазон різноманітних рішень. При цьому передбачається, що характер відповідей визначається особливостями особистості випробуваного, які «проєктуються» на відповіді

Групи:

- методики структурування: формування стимулів, надання їм сенсу;
- методики конструювання: створення з оформлених деталей осмисленого цілого;
- методики інтерпретації: тлумачення якої-небудь події, ситуації;
- методики доповнення: завершення предложном, розповіді, історії;
- методики катарсису: здійснення ігрової діяльності в особливо організованих умовах;
- методики вивчення експресії: малювання на вільну або задану тему;
- методики вивчення імпресією: перевагу одних стимулів (як найбільш бажаних) іншим.

*Психофізіологічні методики.* Вони діагностують природні особливості людини, зумовлені основними властивостями її нервової системи.. На відміну від тестів вони мають чітке теоретичне обґрунтування: психофізіологічну концепцію індивідуальних відмінностей, властивостей нервової системи і їх проявів. Індивідуальні відмінності, зумовлені властивостями нервової системи, вони передбачають утримання психічного розвитку. Вони знаходять свій прояв у формально-динамічних особливостях психіки і поведінки людини (в швидкості, темпі, витривалості, працездатності, завадостійкості та ін.). Позбавлені оціночного підходу до індивіда. При визначенні діагностичної значущості результатів використовуються всі ті критерії, які розроблені в рамках традиційної тестології (стандартизація, надійність, валідність). Ці методики є апаратними: використовуються ЕЕГ і інша спеціальна апаратура. Але останнім часом були розроблені методики типу «олівець і папір» (бланкові методики).

*Метод спостереження.* Спостереження (в психології) - описовий психологічний дослідницький метод, що полягає в цілеспрямованому і організованому сприйнятті та реєстрації поведінки досліджуваного об'єкта. Незамінний там, де не розроблені або невідомі стандартизовані процедури.

Спостереження застосовується там, де втручання експериментатора порушить процес взаємодії людини із середовищем. Цей метод незамінний у випадку, коли необхідно отримати цілісну картину того, що відбувається і відобразити поведінку індивідів у всій повноті.

Головними особливостями методу спостереження є:

- безпосередній зв'язок спостерігача і спостережуваного об'єкта;
- упередженість (емоційна окрашенность) спостереження;
- складність (часом - неможливість) повторного спостереження.

У природничих науках спостерігач, як правило, не впливає на досліджуваний процес (явище). В психології існує проблема взаємодії спостерігача і спостережуваного. Якщо випробуваний знає, що за ним спостерігають, то присутність дослідника впливає на його поведінку.

Предметами спостереження виступають різні особливості поведінки. Тобто об'єктом спостереження здатне виступати лише те, що можливо об'єктивно зареєструвати. Таким чином, дослідник не спостерігає властивості психіки, він реєструє лише ті прояви об'єкта, які доступні для фіксації. І тільки виходячи з припущення про те, що психіка знаходить свій прояв у поведінці, психолог може будувати гіпотези про психічні властивості, ґрунтуючись на даних, отриманих при спостереженні.

*Опитування.* Збір первинних даних на основі вербальної комунікації. Мистецтво використання цього методу полягає в тому, щоб знати, як питати, як задавати питання, як переконатися в тому, що можна вірити отриманим відповідям. Опитування можуть проводитися усно або письмово, індивідуально або в групі, питання можуть формулюватися в прямій формі або непрямої, вони можуть мати відкритий або закритий характер.

При створенні опитувань спочатку формулюють програмні питання, відповідні задачі рішення, але які доступні для розуміння лише фахівцям. Потім ці питання переводяться в анкетні, які сформульовані на доступному неспеціалісту мовою.

Відповідно до вирішуваних завдань запитання поділяють на:

-закриті (структуровані) питання припускають вибір відповіді зі списку. Закриті питання можуть бути дихотомическими («так/ні») або ж з множинним вибором, тобто надавати більше двох варіантів відповіді. Відповіді на закриті питання легко піддаються обробці; недоліком можна вважати високу ймовірність необдуманності відповідей, випадковий вибір, автоматизм у респондента.

-відкриті (неструктуровані) питання не містять жодних заготовлених відповідей, а респондент відповідає в довільній формі. Дані, отримані з відповідей на такі питання, обробляти важче, ніж у випадку з закритими питаннями.

-суб'єктивні питання респондента запитують про його ставлення до чого-небудь або про його поведінку в певній ситуації.

-проективні питання запитують про третю особу, не вказуючи на респондента.

Аналіз продуктів діяльності (контент-аналіз). Кількісно-якісний аналіз документальних джерел (листи, малюнки, щоденники), що дозволяють вивчати продукти людської діяльності. Для того щоб при вивченні документів можна було подолати суб'єктивізм дослідника, був розроблений спеціальний метод «контент-аналіз».

Основна процедура контент-аналізу пов'язана з перекладом якісної інформації на мову рахунку.

З цією метою виділяються два типи одиниць: смислові, або якісні, одиниці аналізу і одиниці рахунку, або кількісні одиниці. Основні труднощі при роботі з документальними джерелами - вміння провести якісний аналіз, тобто

виділити смислові одиниці. Це багато в чому залежить від особистої компетентності дослідника, рівня його творчих можливостей.

Так як контент-аналіз заснований на принципі повторюваності, частоти використання різних смислових одиниць (наприклад, певних понять, суджень, образів і т.п.), його слід застосовувати тільки тоді, коли є достатня кількість матеріалу для аналізу.

Виділяють два основних типи контент-аналізу: кількісний і якісний.

Кількісний контент-аналіз має обов'язково включати стандартизовані процедури підрахунку виділених категорій. Для формулювання висновків вирішальне значення мають кількісні величини, які характеризують ту чи іншу категорію. Наприклад, якщо дослідник прагне отримати уявлення про те наскільки значиме поняття «мирне врегулювання» для лідерів ворогуючих сторін і згоден з допущенням, що воно приблизно визначається частотою згадування цього поняття в офіційних промовах, то тоді, після відповідних арифметичних підрахунків, він отримає певні кількісні показники. Показники можуть відрізнятися або, навпаки, бути близькі за абсолютним значенням, яке буде враховуватися при інтерпретації результатів обробки. Завдання можна ускладнити поставивши як попередню умову виділення всіх змістовних у смислового відношенні одиниць відповідних текстів, а потім підрахувавши відносну значимість даного вираження в порівнянні з іншими. Примітно, що в обох випадках основна частина підрахунків може бути виконана із застосуванням простих [комп'ютерних програм](#).

Якісний контент-аналіз націлений на поглиблене змістовне вивчення текстового матеріалу, в тому числі з точки зору контексту, в якому представлені виділені категорії. Підсумки формулюються тут з урахуванням взаємозв'язків змістовних елементів і їх відносної значущості (рангом) у структурі тексту. Так, для того щоб порівняти ставлення різних політиків до проблеми мирного врегулювання, дослідник повинен прагнути не просто виділити відповідне поняття, а й визначити чи є його проблематика головною в системі декларованих позицій, варіанти її конотації, ступінь деталізації,

емоційне забарвлення і т.д . Залежно від завдань дослідження якісний контент-аналіз може бути доповнений деякими елементами кількісного контент-аналізу.



## 5. ПСИХОЛОГО–ЕКОНОМІЧНА ДОЦІЛЬНІСТЬ НАУКОВОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

Економічна ефективність науки – досить широке поняття. Воно включає високий науковий рівень отриманих результатів, які суттєво впливають на розвиток суспільства і людини в цілому.

Фундаментальні наукові дослідження починають давати корисний ефект лише через значний період після апробації їх результатів. Ці результати застосовують у різних галузях наукового знання та народного господарства, Тому, іноді вкрай нелегко планувати очікувані результати й економічну ефективність таких досліджень.

Наукові дослідження важко оцінити кількісними показниками ефективності й тому часто використовують лише якісні показники оцінки: новизна досліджуваних явищ та можливість широкого застосування результатів проведених досліджень у різних галузях науки та народного господарства країни. Це дає великий поштовх для принципового розвитку найбільш актуальних наукових досліджень та визначення пріоритетності вітчизняної науки і в подальшому – широке міжнародне визнання наукових досягнень.

Економічну доцільність наукових робіт виражену в грошовому еквіваленті називають економічним ефектом. Економічний ефект наукових досліджень залежно від стадії завершення роботи може бути: попереднім, очікуваним, фактичним, потенційним. Економічний ефект наукових досліджень визначається зменшенням сукупних затрат на виробництво продукції в тій галузі, де впроваджено наукові дослідження.

Попередній економічний ефект визначається на стадії техніко–економічного обґрунтування доцільності наукового дослідження, в загальних показниках на очікувальний об'єкт впровадження.

Очікуваний економічний ефект визначається в процесі проведення наукового дослідження на основі прогнозування термінів впровадження отриманих результатів у виробництво. Очікуваний ефект розраховується для

визначення періоду використання отриманих результатів, які можуть бути від 5-ти до 10-ти років від початку їх впровадження.

Попередній і очікуваний економічний ефекти є певною мірою прогнозованими. Це обумовлено тим, що наукові дослідження використовуються протягом певного часу (3-5 років) і початково результати, які будуть одержані, точно визначити неможливо. Попередній і очікуваний ефект розраховують і при виборі перспективних тем досліджень.

Перспективність теми визначається двома методами - математичним і експертних оцінок. Математичний метод ґрунтується на використанні системи показників, що визначають перспективність дослідження.

У прикладних темах застосовують показник перспективності ( $\Pi$ ), в основу якого покладено економічні показники:

$$\Pi = \frac{VCP_n P_g \sqrt{T}}{Z_n + Z_d + Z_p}$$

де -  $V$  - обсяг продукції після впровадження результатів теми;

$C$  - вартість досліджуваної одиниці продукції, грн;

$P_n$  - імовірність наукового успіху в розробці теми;

$P_g$  - імовірність впровадження наукових розробок;

$T$  - тривалість виробничого впровадження в роках;

$Z_n$  - затрати на наукове дослідження, грн;

$Z_d$  - затрати на дослідне і промислове освоєння;

$Z_p$  - щорічні затрати на виробництво продукції, грн.

Чим вищий показник перспективності ( $\Pi$ ), тим перспективніша тема, що планується до розробки.

Показник перспективності теми можна визначити і за формулою:

$$\Pi = E_o / Z_n(1-P_p),$$

де:

$E_o$  - загальний очікувальний економічний ефект;

$P_p$  - імовірність ризику.

Фактичний ефект визначається після впровадження наукових результатів у виробництво і має конкретний характер. Розрахунок економічного ефекту ведеться за фактичними витратами на дослідження і впровадження з урахуванням економічних показників галузі, де ці результати впроваджено.

Потенціальний економічний ефект – це сума, визначена за загальними показниками на можливий обсяг впровадження. Цей ефект виступає як інформація і обґрунтування доцільності широкого впровадження результатів у виробництво. Ефективність закінчених наукових досліджень оцінюється науковою значимістю, економічним результатом і соціальним ефектом.

Існує багато методик визначення економічної ефективності в різних галузях, але всі вони зводяться до того, що основною оцінкою реальної економічної ефективності наукових досліджень за рік виступає коефіцієнт економічної ефективності, який визначається за формулою:

$$K_{\text{еф}} = E/V$$

де E, V – відповідно сума реального економічного ефекту від впровадження результатів наукових досліджень за рік і загальна сума затрат V за цей же період.

Швидке освоєння і розповсюдження результатів наукових досліджень - основа ефективного використання наукових розробок і важлива умова зниження витрат.

Ефективність науково–дослідної роботи колективу (відділу, кафедри) і окремого працівника оцінюють по-різному. Ефективність науково–дослідної роботи колективу, організації оцінюється кількома показниками:

- кількістю впроваджених тем;
- кількістю отриманих авторських свідоцтв і патентів;
- економічною ефективністю від впровадження результатів наукових досліджень;
- показником продуктивності праці, який визначається відношенням кошторисної вартості наукових досліджень за рік до середньоспискового числа працівників основного та допоміжного персоналу.

Загалом, фундаментальні наукові дослідження починають давати корисний ефект лише після певного періоду початку робіт, коли їхні результати застосовують у різних галузях народного господарства, іноді в тих, де їх зовсім не очікували. Про економічну ефективність будь-яких досліджень можна судити лише після їхнього впровадження, тобто тоді, коли вони починають давати віддачу для народного господарства. В зв'язку з цим тривалість розробки наукових тем за можливістю повинна бути оптимальною.

Підвищення ефективності й економічної доцільності наукових досліджень може бути досягнуто такими способами: поліпшенням планування й організації наукових досліджень; раціоналізацією використання отриманих даних; застосуванням наукової організації праці; покращенням психологічного клімату під час проведення наукових досліджень та написання наукових робіт; стимулюванням наукової праці.

## **6. ЕКОЛОГІЯ**

### **6.1. Вплив екологічних чинників на здоров'я людини**

Середовище, яке оточує живі істоти, складається з багатьох елементів. Вони по-різному впливають на життєдіяльність організмів. Останні неоднаково реагують на різні фактори середовища. Окремі елементи середовища, що взаємодіють з організмами, називають екологічними факторами. Організм, як елементарна частка живого світу в середовищі свого існування перебуває під одночасним постійним впливом абіотичних, біотичних, антропогенних факторів, які сукупно називають екологічними.

Ніколи раніше здоров'я людини так не залежало від екологічних факторів як в індустріальну і постіндустріальну епохи розвитку цивілізації. Спричинено це прогресуючим техногенним навантаженням на природу, порушенням рівноваги, тотальним погіршенням стану довкілля, загостренням суперечностей між результатами діяльності людини і законами розвитку природи. Проблеми взаємовідносин між живими істотами та умовами їхнього життя вивчає наука екологія.

Рівновага людини з навколишнім світом - це насамперед її комфортне відчуття себе в ньому. Такий стан передбачає сприятливе поєднання умов життя, як природних, так і соціальних. Активна трудова діяльність упродовж багатьох тисяч років розвинула й ускладнила взаємозв'язок людини і природи. Лише шляхом пристосування до навколишнього середовища людина залишається жити на Землі. Природне середовище, в якому діє людина, змінюється швидше порівняно з адаптивністю людини, що негативно відбивається на її здоров'ї. Нині вся сукупність факторів діяльності людини, які негативно впливають на її здоров'я, вимагає іншого підходу до проблеми формування здоров'я.

Сьогодні люди живуть у режимі виробничого циклу, однаково в будь-яку пору року. Умови життя та праці сучасної людини, безперечно, покращились,

але наслідки цього далеко не однозначні. Екологічні фактори є елементами середовища, що надають прямий вплив на живий організм на будь-якій стадії його розвитку. Один і той же фактор середовища неоднаково впливає на різні організми, що співіснують разом. Екологічні фактори, що впливають на людину, можуть мати позитивний або негативний ефект. Більшість екологічних факторів постійно змінюється в просторі і часі. Екологічні фактори можуть впливати на організми як подразники, зумовлюючи пристосувальні зміни функцій організму, як обмежувачі - унеможливають існування за даних умов, як сигнали про зміни інших факторів середовища.

Отже, фактори середовища - це будь-які властивості або компоненти зовнішнього середовища, які впливають на організми. У сучасному світі утверджується переконання, що подолання екологічних ризиків неможливе без гармонізації взаємодії людини з довкіллям, гуманізації всіх сфер суспільного життя. Оскільки людина - біологічна істота, то всі природні фактори та умови, у яких вона живе, впливають на її здоров'я. Активна трудова діяльність упродовж багатьох тисяч років розвинула й ускладнила взаємозв'язок людини і природи. Лише шляхом пристосування до навколишнього середовища людина залишається жити на Землі. Сьогодні природне середовище, в якому діє людина, змінюється швидше порівняно з адаптивністю людини, що негативно відбивається на її здоров'ї.

Проблеми взаємовідносин між живими істотами та умовами їхнього життя вивчає екологія. Рівновага людини з навколишнім світом - це насамперед її комфортне відчуття себе в ньому. Такий стан передбачає сприятливе поєднання умов життя, як природних, так і соціальних.

Покоління наших предків жили в тісному спілкуванні з природою. Уклад життя та праці був синхронним із природними режимами. Кожна пора року мала притаманні тільки їй трудову налаштованість і режим життя. Проблема здоров'я людини вирішувалась досить ефективно і просто. Це пояснюється тим, що культура здоров'я складалась в індивідуальній свідомості особистості

поступово, під впливом природних умов життя і була важливим елементом загальної культури людини.

Нині вся сукупність факторів діяльності людини, які негативно впливають на її здоров'я, вимагає іншого підходу до проблеми формування здоров'я. Сьогодні люди живуть у режимі виробничого циклу, однаково в будь-яку пору року. Умови життя та праці сучасної людини, безперечно, покращились, але наслідки цього далеко не однозначні.

Забрудненість навколишнього середовища, поряд із токсичними ефектами, таїть у собі небезпеку генетичних змін (на потреби промисловості спалюється 10 млрд. т. палива, у повітря потрапляє біля 20 млрд. т. вуглекислого газу, 300 млн. т. чадного газу, 50 млн. т. окису азоту, сотні млн. т. пилу, велика кількість шкідливих та канцерогенних речовин). Забруднення атмосфери стало великою проблемою для міст. Осідання викидів на крапельках води зумовлює появу димних туманів — смогу. Л. Батонн писав: “Станеться одне з двох, або люди зроблять так, що у повітрі стане менше диму, або дим зробить так, що на Землі стане менше людей”.

Надходження великої кількості окисів азоту та сірки зумовлює появу кислотних дощів, які забруднюють територію на великих відстанях від джерел їхнього викиду. Такі дощі знищують рослини та тварин, пошкоджують людські споруди та конструкції. Промислові викиди в атмосферу фреонів зменшують товщину озонового шару навколо Землі, який захищає живу природу від губної дії ультрафіолетових променів із космосу.

Особливо негативно позначилась на стані здоров'я населення нашої країни аварія на Чорнобильській атомній станції.

Конституційне право на безпечне для життя і здоров'я довкілля (право на екологічну безпеку) тісно пов'язане з правом на життя й охорону здоров'я.

Екологічна ситуація потребує мобілізації всіх урядових та неурядових організацій, усього суспільства на вирішення існуючих проблем. Основні шляхи для цього:

- перехід до матеріало- та енергозберігаючих технологій, а в перспективі до замкнутих, безвихідних циклів виробництва;

- раціональне природовикористання з урахуванням особливостей окремих регіонів;

- розширення природно-заповідних територій;

- екологічна освіта та виховання населення.

Вирішення проблеми здоров'я людини закладено в самій людині, у знанні та розумінні нею низки проблем, а також в умінні дотримуватись правил здорового способу життя.



## **7. ОХОРОНА ПРАЦІ**

### **7.1. Законодавче забезпечення охорони праці молоді**

Правовою основою охорони праці молоді на сучасному етапі розвитку України є: Конституція України від 28 червня 1996 року;

КЗпП України; Закон України "Про охорону праці" в редакції від 21 листопада 2002 р.;

- Закон України "Про сприяння соціальному становленню та розвитку молоді в Україні" від 6 лютого 1993 р. у редакції від 23 березня 2000 р.;

- Закон України "Про охорону дитинства" від 26 квітня 2001 р.;

- Постанова Кабміну України від 22 серпня 1996 р, № 992 "Про Порядок працевлаштування випускників вищих навчальних закладів, підготовка яких здійснювалась за державним замовленням";

- Наказ Міністерства освіти України від 31 березня 1994 р., № 46 "Про затвердження Переліку важких робіт і робіт із шкідливими і небезпечними умовами праці, на яких забороняється застосування праці неповнолітніх" тощо.

Найголовніша сутність зазначених правових норм у тому, що вони враховують психофізіологічні особливості ще не повністю сформованого організму та характеру неповнолітніх.

Правоохоронну сутність мають й інші норми права, що сприяють залученню молоді до праці - це, зокрема, норми, які встановлюють порядок прийняття на роботу осіб, яким виповнилось 16 років. Саме з цього віку громадяни України набувають статусу повної правової правосуб'єктності, що дає право на самостійну реалізацію права на працю. Законом передбачається також можливість прийняття на роботу осіб, які досягли 14-річного та 15-річного віку, але за умови дотримання чітко визначених умов:

- згода одного з батьків, або особи, що його замінює (опікуни);

- робота має бути легкою і не повинна завдавати шкоди молодому працівникові;

- робота повинна виконуватись у вільний від навчання час і не порушувати процесу навчання.

Особливості охорони праці молоді відображені і в нормах, що визначають підвищені гарантії залучення неповнолітніх і молоді у сферу трудової діяльності. Перш за все, це законодавче встановлення для всіх підприємств і організацій броне прийняття на роботу і професійне навчання на виробництві молоді, яка закінчила загальноосвітні школи, професійні навчально-виховні заклади, а також інших осіб, молодших вісімнадцяти років.

На охорону праці молоді спрямовані і норми, що забезпечують права молодих працівників безпосередньо в процесі трудової діяльності. Перш за все, чинне законодавство чітко визначає конкретні види робіт, на яких забороняється застосування праці осіб, молодших 18-ти років, зокрема,: важкі роботи, роботи в шкідливих або небезпечних умовах праці, а також підземні роботи. Не можуть залучатися особи молодші 18-ти років до виконання робіт, що пов'язані виключно з підніманням, утриманням або переміщенням речей, маса яких перевищує встановлені для них граничні норми. Граничні норми важких речей визначені й затверджені Міністерством охорони здоров'я України від 22 березня 1996 р., № 59. Всі працівники, молодші 18-ти років і до досягнення ними 21 року, проходять обов'язковий медичний огляд, основною метою якого є виявлення придатності молодого працівника до виконання ним майбутньої роботи, а також здійснення постійного контролю за станом його здоров'я та з'ясування впливу виробничого середовища на організм і в разі виявлення негативного впливу на здоров'я молодого працівника при виконанні відповідної роботи.

Мають місце певні особливості і щодо тривалості і порядку надання молодим працівникам відпустки. Тривалість щорічної основної оплачуваної відпустки для працівників віком до 18-ти років встановлена 31 календарний

день, незалежно від тривалості безперервної роботи на конкретному підприємстві, в установі, організації.

Підвищена охорона праці молоді має реальний вияв і в обмежених можливостях звільнення неповнолітніх працівників з ініціативи роботодавця. Тут є дві характерні особливості. Перша - вимагає від власника отримати згоду від районної (міської) комісії в справах неповнолітніх, а якщо неповнолітній працівник є членом профспілки, то додатково і її згоду на звільнення. Друга особливість полягає в тому, що звільнення з ініціативи власника з підстав, чітко визначених законом, можливе лише у виняткових випадках і з обов'язковим працевлаштуванням. Це стосується таких підстав, як:

- зміни в організації виробництва праці, у тому числі, ліквідації, реорганізації, банкрутства, перепрофілювання підприємства, скорочення чисельності або штату працівників;

- виявлення невідповідності працівника займаній посаді або виконуваній роботі внаслідок недостатньої кваліфікації або стану здоров'я, які перешкоджають продовженню даної роботи;

- поновлення на роботі працівника, який раніше виконував цю роботу. За відсутності погодження комісії у справах неповнолітніх на звільнення із зазначених вище підстав, звільнення кваліфікується як безпідставне і спричиняє поновлення неповнолітнього на роботі.

Отже, правові особливості охорони праці молоді спрямовані, перш за все, на реальне здійснення нею свого права на працю, підвищення своєї кваліфікації, поєднання роботи з навчанням, на охорону ще не повністю сформованого організму неповнолітніх працівників, захист їх від виробничих несприятливих впливів.

## **7.2 Вплив індивідуальних якостей працівника на безпеку праці**

На безпеку праці значною мірою впливають індивідуальні якості працівника. Серед психофізіологічних якостей слід виділити такі: недостатня здатність до розподілу і концентрації уваги, мислення; низькі якості щодо обережності, спостережливості, кмітливості, розсудливості; недостатня установка до трудової діяльності; надмірна критичність до керівництва і менша до себе; гордовитість, самовпевненість, неповага до інших тощо. Основними соціальними якостями працівника, які необхідно враховувати при створенні безпечних умов праці, є: ставлення до роботи; контакти з товаришами, керівництвом та іншими людьми; соціально-політичні, соціально-економічні та побутові фактори; рівень спілкування; рівень освіти і культури; стан здоров'я; рівень задоволеності своєю працею; інше. Найбільш важливими виробничими якостями працівника, які впливають на безпеку праці, є стаж та досвід роботи. Стаж роботи взагалі пов'язаний із віком працівника. На основі аналізу різних досліджень зроблено висновок: найбільш значний вплив на безпеку праці справляє стаж роботи, а не вік працівника. Безпечні дії працівника, створення небезпечних ситуацій можуть бути обумовлені недостатністю знань, роботою не за спеціальністю, зміною характеру або умов праці добре знаної професії. Для зменшення дії психофізіологічних чинників небезпеки в процесі праці необхідно враховувати індивідуальні якості працюючого, оскільки помилки на виробництві, а також нещасні випадки є наслідком зіткнення якостей людини з особливостями конкретної професійної діяльності. З метою поліпшення безпеки і захисту здоров'я працівників під час роботи необхідно проводити професійний психофізіологічний відбір для широкого кола професій. Одним із напрямів підвищення безпеки праці є організація безпечної поведінки працівника в процесі праці. Для цього необхідно:

- створювати психологічний настрій на безпечну поведінку;
- стимулювати безпечну поведінку;
- навчати безпечній діяльності;
- виконувати та контролювати правила безпеки праці;
- виховувати безпечну поведінку;

- створювати психологічний клімат у колективі.

Для створення психологічного настрою працівника на безпеку праці необхідна загальна політика керівництва у галузі охорони праці. Ставлення керівництва і, особливо, керівника організації, установи, підприємства до питань охорони праці проявляється в тому, яке значення надають вони цим питанням в загальному процесі праці та в якій мірі показник безпеки враховується при оцінці її ефективності. Працівник вірить у небезпеку тільки в тій мірі, в якій вірить у неї його безпосередній керівник. Тому всі ланки управління виробництвом повинні постійно проявляти інтерес до забезпечення безпеки праці, проявляти підвищену увагу та турботу щодо безпеки та благополуччя працівників. Причому працівники повинні це постійно відчувати. Настрій на безпечну роботу з'явиться у працівника тоді, коли він буде бачити, що на підприємстві, в організації та установі існує суворий контроль за виконанням правил безпеки. На жаль, сьогодні у невиробничій сфері й недержавному секторі економіки стан охорони праці викликає тривогу. Більшість керівників у цих сферах не мають спеціальної підготовки і досвіду роботи з охорони праці. Вони проявляють байдужість до проблем охорони праці і небажання серйозно займатися їхнім вирішенням. Першочерговим завданням охорони праці у невиробничій сфері є формування у роботодавців думки про те, що охороні праці необхідно приділяти пріоритетну увагу. Тоді працівник повірить, що безпека його праці є однією з ключових цінностей підприємства, а це є одним із мотивів його безпечної поведінки. Безпечній поведінці в процесі праці сприяє стимулювання як засіб мотивації безпеки праці. Термін «стимул» визначається як спонукальна причина активізації дій людини, особливо у тих випадках, коли є прагнення одержати винагороду. Застосування стимулів для мотивації як робітників, так і керівників підприємств, установ, організацій – загальноприйнята практика в усьому світі. Як свідчить міжнародний досвід, чергове підвищення заробітної плати (матеріальне стимулювання) працівникові здійснюється з урахуванням роботи без порушень норм охорони праці. Працівники, які порушують норми охорони

праці, не мають шансів до професійного росту і є першими кандидатами на звільнення з роботи. На підприємствах малого та середнього бізнесу невиробничої сфери повинна розроблятися та застосовуватися ефективна система стимулювання працівників за безпечну поведінку в процесі праці. Зазвичай, для виховання безпечної поведінки в процесі праці використовується як негативне стимулювання – покарання за порушення правил безпеки (штрафи, позбавлення премії, дисциплінарне покарання), так і позитивне – заохочування за безпечну роботу (грошові надбавки до заробітної плати, моральне стимулювання). В Україні найчастіше застосовується негативне стимулювання за порушення правил безпеки праці. Найбільш типовою причиною навмисних порушень правил техніки безпеки є прагнення за рахунок цього досягти будь-яких вигод (полегшення, прискорення, спрощення роботи). Незважаючи на покарання, за таких умов працівник все одно буде продовжувати ці порушення, доки вони не перестануть бути джерелом вигод. У таких випадках при застосуванні негативного стимулювання слід зробити так, щоб витрати від порушення правил безпеки перевищували отримані за рахунок цього вигоди. Тоді їх буде не вигідно порушувати. Покарання за ненавмисне порушення правил безпеки праці, як свідчать психологічні дослідження, мають незначну ефективність. Такі покарання корисно застосовувати у процесі навчання, при формуванні навичок до безпечного поводження в процесі праці. У таких випадках покарання, по-перше, будуть перешкоджати закріпленню недоцільних і небезпечних навичок в роботі і, по-друге, будуть сприяти створенню мотивів до обережного типу поведінки. Найбільш доцільно та ефективно використовувати позитивне стимулювання. Застосування заохочень за безпечну роботу, як свідчить міжнародний досвід, є найбільш дієвим засобом підвищення безпеки праці. Стимулювання охорони праці має бути індивідуальним. Для організації стимулювання повинні бути розроблені критерії оцінки рівня безпеки праці кожного робітника. Треба періодично підводити підсумки безпечної роботи. Показники, умови, форми та розміри стимулювання охорони праці конкретизуються в колективних договорах,

положеннях про оплату праці, трудових договорах (контрактах) з урахуванням особливості організації праці на підприємстві, в установі, організації. Практичне застосування системи стимулювання безпечної праці показує, що вона сприяє суттєвому зменшенню нещасних випадків, підвищує продуктивність праці, а отриманий прибуток значно перевищує витрати, пов'язані з таким стимулюванням. Значне місце у підвищенні безпеки праці, в організації безпечної поведінки займає процес навчання працівників з питань охорони праці. Недостатній рівень знань працівника виявляє його некомпетентність з питань охорони праці. В процесі праці він не може точно визначити, що є небезпечним, а що безпечним; де наслідки помилки малі, а де великі. Крім того, він не може швидко орієнтуватися і знаходити рішення в складних і небезпечних ситуаціях. Такий працівник розуміє, що він може легко допустити небезпечну помилку, усвідомлює, що у нього малі можливості протидіяти небезпеці. Все це породжує тривогу, невпевненість у собі, у безпеці своєї праці і призводить до його небезпечних дій. Перераховані фактори визначаються як прояв недосвідченості. Навчання безпечній праці повинно бути органічно пов'язане з навчанням професії. Найбільш придатним і цілеспрямованим шляхом трудового навчання є вироблення таких навичок, за яких спосіб досягнення мети праці органічно відповідатиме умовам безпеки праці. Під час навчання безпечній праці велику увагу слід приділяти розвитку здібностей мислити, умінню критично оцінювати різні трудові завдання, готовності до дій в нових, спонтанно виникаючих небезпечних ситуаціях. Належна кваліфікація й обізнаність працівників з питань охорони праці зменшує ризик отримати травму чи професійне захворювання. Тому одним з найбільш пріоритетних напрямів зменшення травматизму є підвищення рівня знань працівників з цих питань, яке має забезпечуватися закладами освіти і безперервно шляхом навчання працівників у процесі їх трудової діяльності. Всі розглянуті вище методи організації безпечної праці (створення психологічного настрою, стимулювання, навчання правилам безпеки), крім основного призначення, виконують функції виховання. Виховання – це направлена дія на

психіку людини з метою розвинути у неї якості, які сприяють її безпечній роботі (позитивне ставлення до правил безпеки, уважність, ретельність, старанність тощо). Засобами впливу на працівника в процесі виховання є:

- нормативні видання (інструкції, правила);
- плакати з безпеки праці;
- аудіовізуальні засоби (телебачення, кіно, бесіди);
- колективне обговорення з працівниками однакових професій випадків;
- порушення правил безпеки праці, шляхів підвищення рівня безпеки та умов праці.

Ключовим напрямом процесу виховання є формування у кожного працівника, особливо керівного складу підприємств, установ, організацій, нового працезохоронного мислення (пріоритетне значення охорони праці), ідеології безпеки та законслухняності. Важливим аспектом виховної роботи щодо охорони праці є:

- підготовка кваліфікованих спеціалістів у цій галузі;
- підвищення авторитету служби охорони праці.

Важливу роль у створенні безпечних умов праці відіграє трудовий колектив і його керівник. Під терміном колектив розуміють групу людей, яка досягла в процесі спільної діяльності високої ефективності завдяки спрацьованості, сумісності, характеру міжособистісних стосунків.

Визначальними в регуляції спільної діяльності є такі фактори, як специфіка і складність завдань, тривалість спільної діяльності, кількісний склад групи, взаємозв'язок між членами групи, функціональна структура групи, ступінь ізольованості й автономності групи. Внутрішню єдність працівників групи визначає рівень їх сумісності та спрацьованості.

Сумісність – це ефект взаємодії працівників, який означає максимальне суб'єктивне задоволення членів групи один одним. Суб'єктивна задоволеність – це головна ознака сумісності.

Спрацьованість – це результат взаємодії конкретних учасників діяльності. Вона визначається продуктивністю, емоційно-енергетичними витратами та



задоволеністю собою, партнером та змістом діяльності. Спрацьованість характеризується задоволенням змістом діяльності, сумісність – задоволенням спілкування. Психологічний клімат можна розглядати як результат групової сумісності, що характеризується психологічними показниками об'єднаності групи людей, яка забезпечує узгодженість і безконфліктність спілкування. Психологічний клімат виявляється у формуванні спільної думки, оцінки людей і подій, дій і настроїв, ставлення до безпеки праці. Комфортний психологічний клімат сприяє збереженню здоров'я членів трудового колективу, забезпечує почуття відповідальності та обов'язку, товариську взаємодопомогу, самокритичність, вимогливість до себе та іншого в інтересах колективу. Людина може зрозуміти власну цінність тільки тоді, коли її справи набувають значущості, мають певну цінність для інших. Самооцінка зростає на підставі стосунків з оточуючими і є однією з форм прояву психологічного клімату. Психологічний клімат можна визначати через задоволеність міжособистісними стосунками по вертикалі (керівник - підлеглі) та горизонталі (виконавці).

Слід зазначити, що проблему безпеки праці, захисту працівника від дії шкідливих та небезпечних виробничих чинників необхідно вирішувати не тільки шляхом створення безпечної техніки, покращення технічних засобів захисту та удосконалення їх використання в процесі праці, але й з урахуванням „людського чинника”. У сучасному виробництві, коли істотно змінився зміст і характер праці багатьох спеціалістів, обумовлений впровадженням у практику передових технологій, вирішення проблем безпеки праці без урахування психофізіологічних чинників неможливе.

## ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ ДО ДИПЛОМНОЇ РОБОТИ

В роботі теоретично проаналізовано особливості визначення професійного вигорання, його стадії, причини виникнення та передумови поширення серед працівників різних професій, які відображені у психологічній літературі.

Відзначено, що професійне вигорання проявляється як процес поступової втрати емоційної, когнітивної та фізичної енергії, появи відчуття виснаження, особистої відстороненості та зниження рівня задоволення виконанням роботи. У результаті вигорання людина втрачає енергію, у неї розвивається психосоматична втома (виснаження), емоційне виснаження, з'являються невмотивована тривога, дратівливість, знижується самооцінка, втрачається сенс власної професійної діяльності.

До основних організаційних факторів, які сприяють вигоранню, відносять: високе навантаження; відсутність чи брак підтримки з боку колег чи керівництва, недостатню винагороду за роботу чи брак визнання; невизначеність в оцінці виконання роботи; неможливість впливати на прийняття рішень; двозначні та/ або невизначені вимоги до роботи; постійний тиск з боку керівництва; необхідність виконувати монотонну та неперспективну роботу; конфліктна атмосфера в колективі; недостатній час для відпочинку.

Суб'єктивні фактори виникнення і поширення професійного вигорання пов'язані: з особливостями особистості, віком, системою життєвих цінностей, переконаннями, способами і механізмами індивідуального психологічного захисту, з особистим ставленням до виконуваних видів діяльності, взаєминами з колегами по роботі, учасниками виробничого процесу, членами своєї сім'ї.

У ході аналізу особливостей професійного вигорання визначено три його головні компоненти: емоційне і/або фізичне виснаження, деперсоналізація, знижена трудова продуктивність (редукція професійних досягнень).

Вказано, що структура синдрому професійного вигорання являє собою послідовність трьох фаз: напруження; резистенції; виснаження. Крім того, професійне вигорання визначається як п'ятиступінчастий прогресуючий процес, що включає: стадія «медовий місяць»; «недолік палива»; «хронічні симптоми»; «криза»; «пробиття стіни».

2. Розглянуто особистісні якості як фактори що впливають на розвиток синдрому професійного вигорання. Вказано, що у програмістів як представників професії інформаційної сфери надмірно напружена робота, постійне перебування у стресових ситуаціях та значні вимоги як до професійної діяльності, так і до самої особистості програміста. Саме тому у програмістів спостерігається велика загроза перевантаження, та як наслідок, їм загрожує поява симптому професійного вигорання при тривалому напруженні.

Спеціалісту в галузі інформаційних технологій (програмісту) повинні бути притаманні також певні психологічні і загальнолюдські риси: вміння працювати в колективі, вміння працювати з користувачем: професійний програміст повинен розуміти потреби користувача, вміти оцінити зручність конкретних форм інтерфейсу, мати змогу і здатність привчити користувача до нових засобів і систем; програміст повинен володіти психологічними знаннями, що допомагають йому при спілкуванні з користувачем. Також програміст повинен володіти терпінням і витримкою, оскільки це абсолютно незамінні якості в його роботі.

Крім того, на програмістів можуть впливати й професійні деформації. Так, наприклад, у програмістів професійні деформації можуть з'явитися у напрямку до формування прагнення алгоритмізації життя, акцентуванні уваги на помилках, постійному очікуванні загрози вторгнення у особистісний простір, підміні в свідомості фахівця реальності віртуальним світом тощо.

Встановлено, що професійне вигорання може бути наслідком впливу стресових ситуацій та хронічного напруження, яке супроводжує професійну діяльність програмістів. Також відзначено вплив вигорання на зростаючу конфліктність та дратівливість працівників, їх деперсоналізацію та схематичне

виконання обов'язків. Поступово хронічна втома, що супроводжує професійне вигорання, викликає у програмістів стан апатії та депресії, спалахи роздратування, почуття напруги, дискомфорту.

3. Практично досліджено сформованість фаз і стадій професійного вигорання серед програмістів, проаналізовано отримані результати.

Вибірку опитуваних склали 40 програмістів – працівників компанії «Yaware», віком від 20 до 41 років. Серед опитуваних було виділено дві групи – до I групи входили 15 молодих працівників, які мають стаж трудової діяльності програміста від 1 до 3 років. Ще 25 опитаних входили до II групи – ці опитувані мають стаж від 7 до 10 років у даній сфері діяльності та у даній компанії зокрема.

У ході проведення емпіричного дослідження використано наступні психодіагностичні методики: «Діагностика рівня емоційного вигорання» (за В. Бойко); Опитувальник на «вигорання» МВІ (К. Маслач, С. Джексон, адапт. Н. Водоп'янової); «Визначення психічного вигорання» (А. Рукавішніков).

У ході аналізу результатів опитування програмістів щодо сформованості симптомів професійного вигорання та фаз його протікання встановлено наступне:

-15% опитаних програмістів мають сформований симптом емоційного вигорання, для 21% властиве формування симптомів, і тільки 64% опитаних не мають симптомів, і навпаки вказують, що симптом емоційного вигорання не склався.

-емоційне виснаження як компонент емоційного вигорання властивий для 22% опитаних програмістів, відсутність даного показника проявляється тільки у 55% респондентів. Деперсоналізація як показник емоційного вигорання властивий для 18% опитаних, і ще 60% не мають його прояву. Редукція особистих досягнень сформована на високому рівні у 21% опитаних програмістів, низький рівень або навіть відсутність даного показника виявлено у 42% респондентів. Середні рівні сформованості всіх вказаних показників

емоційного вигорання властиві для половини опитуваних програмістів (від 22% до 37%).

-за узагальненим індексом психічного вигорання – для 55% програмістів властивий низький рівень сформованості його симптомів, для 28% – середній, і 17% опитаних працівників мають високий рівень психічного вигорання, що вказує на їх зниження активності у досягненні професійних та особистісних результатів, низький показник успішності у виконанні професійних обов'язків, та значне психоемоційне виснаження, втрату інтересу до професійної діяльності, фізичну та психічну втому.

-найчастіше в опитуваних такі показники як самопочуття, активність та настрої знаходяться на досить високому рівні- 38-48%, тільки у незначній кількості ці показники низькі - 15-17%.

-крім того, незначна більшість опитуваних програмістів мають помірний ступінь прояву депресії (21%), ще для 45% характерний легкий рівень, і у 34% депресія відсутня.

Зважаючи на вказане, третина опитуваних мають високий рівень сформованості симптомів професійного вигорання на різних фазах його формування, при цьому більшість з них складають саме молоді спеціалісти із стажем 1–3 роки трудової діяльності. Половина опитуваних (приблизно порівну серед програмістів I та II групи) мають показники того, що симптоми професійного вигорання формуються.

Відповідно до цього – із третиною опитуваних програмістів слід провести корекційну роботу, спрямовану на подолання симптомів професійного вигорання, а з половиною програмістів, які приймали участь у нашому дослідженні – доцільно провести профілактичну роботу з попередження формування показників та симптомів вигорання.

4. Уточнено психологічні шляхи профілактики та подолання симптомів професійного вигорання у програмістів, запропоновано рекомендації для попередження та подолання професійного вигорання в опитуваних. Так, зокрема вказано, що форми допомоги особам, схильним до синдрому

професійного вигорання, можуть бути індивідуальними та груповими, а система консультацій, семінарів і тренінгів – це цілеспрямована профілактика професійного вигорання. Зауважено, що профілактичні, лікувальні, реабілітаційні заходи вияву та подолання професійного вигорання особистості повинні сприяти обмеженню дії чинників стресу.

Психопрофілактична робота з подолання та попередження професійного вигорання спрямована на зняття напруження, що реалізується за допомогою трьох напрямків роботи психолога з клієнтом, що передбачають: формування навичок ефективної саморегуляції, навчання технікам розслаблення і контролю власного фізичного та психічного стану, підвищенні стресостійкості й емоційної стабільності; розвиток вербального та невербального спілкування, які необхідні для налагодження сприятливих взаєностосунків із колегами і керівництвом (засобами групових тренінгових занять); нівелювання негативного впливу низки професійних та особистісних чинників, що сприяють «вигоранню» (доцільне використання тренінгів розвитку впевненості в собі, саморозкриття, особистісного зростання, здатності для прийняття рішень);

5. Розроблено профілактично-корекційну програму психологічних занять з попередження та подолання симптомів професійного вигорання у спеціалістів сфери ІТ, та визначено ефективність її проведення.

6. Запропоновано профілактично-корекційну програму психологічних занять з попередження та подолання симптомів професійного вигорання у програмістів. Метою даної програми було: знайти внутрішні ресурси для профілактики та подолання професійного вигорання; визначити рівень професійного вигорання в учасників, навчити прийомам і технікам самопомоги, вирішення стресових ситуацій; сприяти оптимізації психоемоційного стану.

До основних завдань програми занять належать: надати можливість проаналізувати свій емоційний стан, усвідомити приховані емоції, усунути емоційну напруженість; продіагностувати наявність або відсутність в учасників ознак професійного вигорання; визначити особисті якості та зовнішні фактори,

які можуть сприяти виникненню і профілактиці професійного вигорання; сприяти пошуку внутрішніх ресурсів для подолання стресових ситуацій; навчити працювати із власним емоційним станом та реакціями на подразники, познайомити з основними інструментами і техніками; підняти самооцінку, самоконтроль, прийняття учасників тренінгу, розвивати навички самостереження та рефлексії.

Структурно програма включає 4 заняття: «Профілактика синдрому професійного вигорання», «Професійне вигорання на роботі: шляхи профілактики та подолання», «Регуляції емоційного стану», «Пошук ресурсів для подолання емоційних негараздів».

Вважаємо доцільним використання даної розробки, як профілактично-корекційну програму психологічних занять з опитаними програмістами для профілактично-корекційної допомоги з метою попередження та подолання симптомів професійного вигорання учасників.

Після проведення занять профілактично-корекційної програми попередження та подолання симптомів професійного вигорання у програмістів було організоване контрольне опитування учасників дослідження та визначено ефективність виконаної роботи.

До експериментальної групи входили 40 осіб із стажем трудової діяльності 1-3 роки. До контрольної групи ввійшли 25 досвідчених працівників компанії «Yaware» із стажем від 7 до 10 років.

Після контрольного опитування у проявах професійного вигорання серед учасників контрольної групи змін не виявлено, серед учасників експериментальної групи помітно позитивну динаміку змін.

Відповідно до методики дослідження емоційного вигорання за В. Бойко серед них на 10% стало менше опитаних із показником «симптоми емоційного вигорання склалися». На 27% стало більше програмістів із не сформованими показниками емоційного вигорання.

За методикою визначення показників емоційного вигорання К. Маслач, С. Джексон серед учасників експериментальної групи стало набагато менше осіб

із високим рівнем сформованості показників емоційного вигорання (на 10-13% за різними шкалами). Зокрема, на 20% стало більше осіб із низьким рівнем сформованості показників емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень.

За методикою А. Рукавішнікова помітно, що після проведення психологічної роботи з опитуваними програмістами експериментальної групи серед них стало на 20% більше учасників із низьким рівнем сформованості психічного вигорання, і на 10% стало менше опитаних із високим рівнем сформованості його симптомів.

За методикою САН встановлено, що після проведеної психологічної програми занять із учасниками експериментальної групи серед них стало менше тих, у кого показники знаходилися на низькому рівні (на 10%), на 5-20% стало більше тих, у кого самопочуття, активність та настрої покращилися.

На основі позитивної динаміки змін встановлено ефективність проведеної тренінгової програми занять, що дозволяє використовувати її для зниження наслідків професійного вигорання та профілактики формування симптомів професійного вигорання у працівників.

Вважаємо, що навчання спеціалістів сфери ІТ засобам регуляції емоцій, зниження напруження, зняття стресових переживань та наслідків переживання стресових ситуацій сприяє підвищенню їх опірності професійному вигоранню та формуванню стресостійкості, що важливо для попередження симптомів вигорання працівників.



## ПЕРЕЛІК ПОСИЛАНЬ

1. Безносков С. П. Психология профессиональной деформации личности / С. П. Безносков. – СПб. : Речь, 2004. – 245 с.
2. Березовская Л. Г. К вопросу критериев риска развития синдрома «эмоционального выгорания» / Л. Г. Березовская, В. Ю. Слабинский, С. А. Подсадный / Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий: сборник научн. статей / под ред. В. В. Лукьянова, С. А. Подсадного. – КГУ, 2007. – С. 17–19.
3. Бойко В. В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении / В.В. Бойко. – СПб. : Питер, 1999. – 434 с.
4. Бойко В. В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других / В. В. Бойко. – М. : ИИД Филин, 1996. – 472 с.
5. Брусенцев А. Е. К вопросу об осознаваемости синдрома выгорания / А. Е. Брусенцев // Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий: сборник научн. статей / под ред. В. В. Лукьянова, С. А. Подсадного. – КГУ, 2007. – С. 27–30.
6. Бусовикова О. П. Исследование формирования синдрома эмоционального выгорания в профессиональной деятельности социальных работников / О. П. Бусовикова, Т. Н. Мартынова // Сборник научных трудов «Сибирская психология сегодня». – [Вып. 2]. – Кемерово : Кузбассвуиздат, 2003. – 410 с.
7. Василенко А. Ю. Личностные факторы профилактики эмоционального выгорания в процессе профессиональной самоактуализации: автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01 «Общая психология, психология личности, история психологии» / А. Ю. Василенко. – Хабаровск, 2008. – 22 с.
8. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова. – СПб. : Питер, 2005. – 336 с.

9. Водопьянова Н. С. Психическое «выгорание». Пути преодоления / Н. Е. Водопьянова, Е. С. Старченкова // Мир медицины. – 2001. – № 9–10. – С. 44–45.
10. Волкова Т. И. Об организации психологической профилактики синдрома профессионального выгорания у педагогов / Т. И. Волкова, М. В. Бородкина // Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий: сборник научн. статей / под ред. В. В. Лукьянова, С. А. Подсадного. – КГУ, 2007. – С. 33–35.
11. Галецька І. Критерії психологічного здоров'я / І. Галецька // Вісник ЛНУ. Сер. Філософ. 2007. – [Вип. 10]. – С. 317–328.
12. Галецька І. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації / І. Галецька, М. Мельник // Актуальні проблеми психології. [Т. V]: Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія. [Вип. 6]. – К. : ІВІ Держкомстату України, 2007. – С. 89–95.
13. Гречко Т. П. Програма психокорекції негативних емоційних станів особистості водіїв автотранспорту після перебування їх в особливих умовах професійної діяльності. Практичні рекомендації психологам щодо її реалізації [Електронний ресурс] / Т. П. Гречко // Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України (Електронне наукове фахове видання). – № 4/2011. – Режим доступу : [http://www.nbu.gov.ua/e-journals/Vnadps/2011\\_4/11gtppsr.pdf](http://www.nbu.gov.ua/e-journals/Vnadps/2011_4/11gtppsr.pdf).
14. Гринберг Д. С. Управление стрессом / Д. С. Гринберг. – 7-е изд. – СПб. : Питер, 2002. – 496 с.
15. Гриньова М. Синдром емоційного вигорання у майбутніх педагогів та шляхи запобігання його проявам / М. Гриньова, Н. Беляєва // Психолого-педагогічні проблеми сільської школи : наук. зб. Вип. 29 / Уман. держ. пед. ун-т ім. Павла Тичини ; [редкол.: Н. С. Побірченко (голов. ред.), О. М. Коберник (заст. голов. ред.) та ін.]. – Умань : Жовтий, 2009. – С. 81–87.
16. Гриньова М.В. Саморегуляція. Навчально-методичний посібник / М. В. Гриньова. – Полтава : АСМІ. – 2008. – 268 с.

17. Грицук О. В. Психологічні чинники емоційного вигорання вчителів [Електронний ресурс] / О. В. Грицук // Матеріали VIII Міжнародної науково-практичної конференції «Наука в інформаційному просторі – 2012» (4–5 жовтня 2012 р.). WEB-ресурс науково-практичних конференцій. – Режим доступу : [http://www.confcontact.com/2012\\_10\\_04/ps6\\_gricuk.htm](http://www.confcontact.com/2012_10_04/ps6_gricuk.htm).
18. Громкова М. Т. Психологія і педагогіка професійної діяльності / М. Т. Громкова. – М. : ЮНІТИ-ДАНА, 2003. – 415 с.
19. Громыхалова Е. В. Неадекватна самооцінка як фактор ризику розвитку синдрому вигорання у керівників / Е. В. Громыхалова // Проблеми дослідження синдрому «вигорання» і шляхи його корекції у фахівців «допоміжних» професій: збірник наукових статей / під ред. В. В. Лук'янова, С. А. Подсадного. – КГУ, 2007. – С. 44–47.
20. Діагностика професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Е. Водоп'янової) / Н. П. Фетискін, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов // Соціально-психологічна діагностика розвитку особистості і малих груп. – М., 2002. – С. 368–369.
21. Діагностика емоційного вигорання особистості (В. В. Бойко) / Фетискін Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. // Соціально-психологічна діагностика розвитку особистості і малих груп. – М. : Вид-во Інституту Психотерапії. 2002. – С. 394–399.
22. Добровольська Л. Умови та чинники збереження психологічного здоров'я майбутніх педагогів / Л. Добровольська, О. Фурсова // Український науковий журнал «Освіта регіону». 2013. – Вип. 2. – С. 235.
23. Доценко О. Емоційна спрямованість як фактор «вигорання» у представників соціально-економічних професій / О. Доценко // Психологічний журнал. – 2008. – Т. 29. – № 5. – С. 92–101.
24. Дроздова А. Р. Психологічні чинники прояву синдрому «емоційного вигорання» у представників різних типів професій і безробітних : Автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.01 – загальна психологія, історія психології / А. Р. Дроздова. – Харків, 2013. – 22 с.

25. Дудяк В. Емоційне вигорання. / В. Дудяк. – К. : Главник, 2007. – 128 с.
26. Ершов А. П. О человеческом и эстетическом факторах в программировании / А. П. Ершов. – Новосибирск : Наука, 1994. – 316 с.
27. Зарицька О. М. Тренінгове заняття з профілактики емоційного вигорання «Запрошення в хороше самопочуття» [Електронний ресурс] / О. М. Зарицька. – Режим доступу : <http://ped-kopilka.com.ua/blogs/olga-nikolaevna-zarickaia/treningovoe-zanjatie-po-profilaktike-yemocionalnogo-vygoranija-priglaszenie-v-horoshe-samochuvstvie.html>.
28. Знанецька О. М. Психологічні особливості розвитку синдрому емоційного вигорання у медичних працівників / О. М. Знанецька / Вісник Дніпропетровського університету. Серія «Педагогіка і психологія». – 2013. – Вип. 19. – С. 80–87.
29. Иноземцева О. В. Синдром выгорания и увлеченность работой / О. В. Иноземцева // Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий: сборник научн. статей / под ред. В. В. Лукьянова, С. А. Подсадного. – КГУ, 2007. – С. 68–71.
30. Калінкіна Л. М. Соціально-психологічні детермінанти синдрому „професійного вигорання” у різних сферах діяльності / Л. М. Калінкіна // Соціально-педагогічні аспекти збереження та зміцнення здоров'я дітей та молоді в Україні: матеріали Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (12-13 квітня 2007 р.). – Мелітополь, 2007. – С. 30–37.
31. Кальбрус О. Попередження професійного вигорання педагогів професійної освіти / О. Кальбрус // Педагогіка і психологія професійної освіти. – 2012. – № 2. – С. 67–73.
32. Кіяшко О. О. Емоційне вигорання та його вплив на процес професійного становлення студентів майбутніх практичних психологів / О. О. Кіяшко, О. В. Царькова // Науковий часопис НПУ ім. М. П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки. – К. : Вид-во НПУ, 2014. – Вип. 45 (69). – С. 144–149.

33. Ковровський Ю. Г. Чинники професійного вигорання персоналу оперативно-рятувальної служби МНС України / Ю. Г. Ковровський // Актуальні проблеми психології. – К. : Ін-т психології, 2013. – Вип. 37. – С. 262–264.
34. Кононенко О. І. Феномен вигорання у телефонних консультантів як прояв їх особистісного перфекціонізму / О. І. Кононенко // «Молодий вчений». – 2015. – № 2 (17), лютий. – С. 403–406.
35. Корнеева Л. Н. Профессиональная психология личности / Л. Н. Корнеева // Психологическое обеспечение профессиональной деятельности / Под ред. Г. С. Никифорова. – СПб. : Изд-во С.-Петербургского университета, 2003. – С. 61–84.
36. Костюк А. В. Превентивні заходи в профілактиці професійного вигорання співробітників органів внутрішніх справ / А. В. Костюк // Вісник Одеського національного університету. – Т. 14. – Вип. 5, Психологія. – 2009. – С. 56–63.
37. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочюнас. – М. : Академический проект, 1999. – 240 с.
38. Кошкина О. П. Синдром эмоционального выгорания в профессиональной деятельности медицинской сестры / О. П. Кошкина // Главная медицинская сестра. – 2008. – № 6. – С. 125–127.
39. Куваева И. О. История изучения „синдрома выгорания” в американской психологии / И. О. Куваева // Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий: сборник научн. статей / под ред. В. В. Лукьянова, С. А. Подсадного. – КГУ, 2007. – С. 85–88.
40. Лаврова К. Синдром выгорания: профилактика и управление: пособие для сотрудников, работающих в программах снижения вреда / К. Лаврова, А. Левин. – Сеть снижения вреда Центральной и Восточной Европы (ССВЦВЕ). 2006. – 69 с.
41. Лаврова М. Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання» / М. Г. Лаврова // Сучасні підходи та технології соціально-психологічної та корекційної роботи з різними віковими групами населення: збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції (20-22 червня 2014 р.). – Одеса : Одеський нац. ун-т, 2014. – С. 116–125.

42. Лазарева Е. Психологические особенности эмоционального выгорания [Электронный ресурс] / Е. Лазарева. – Режим доступа :<https://www.b17.ru/article/16438/>.
43. Лазебная Е. О. Травматический психологический стресс и его последствия / Е. О. Лазебная // Прикладная психология. – 2000. – № 2. – С. 32–34.
44. Леонова А. Б. Основные подходы к изучению профессионального стресса / А. Б. Леонова // Вестник психосоциальной и коррекционно- реабилитационной работы. – 2001. – № 11. – С. 2–16.
45. Логинова А. А. Особенности психического выгорания педагогов общеобразовательных школ / А. А. Логинова, В. В. Онуфриева // Молодой ученый. – 2014. – № 21. – С. 582–584.
46. Лужецкая А. М. Особенности проявления синдрома эмоционального выгорания у представителей различных профессий системы «человек-человек» / А. М. Лужецкая // Сибирский психол. – 2005. – № 21. – С. 150–153.
47. Лэнгле А. Эмоциональное выгорание с позиции экзистенциального анализа / А. Лэнгле // Вопросы психологии. – 2008. – № 2. – С. 5–16.
48. Максимова Н. Ю. Синдром емоційного та професійного вигорання у лікарів / Н. Ю. Максимова, С. Д. Максименко // Здоров`я Укр. – 2007. – №23. – С. 68–69.
49. Малец Л. Внимание: выгорание / Л. Малец // Персонал. – 2000. – № 5. – С. 99–102.
50. Малишева К. О. Синдром емоційного вигорання психолога- консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція : автореф. канд. психол. наук. 19.00.04 – мед. психологія / К. О. Малишева. – К. : КНУ ім. Т. Шевченка, 2003. – 16 с.
51. Матвієнко О. Культура здоров`я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання / О. Матвієнко, М. Пересадін, Є. Андросов // Соціально-педагогічні аспекти збереження та зміцнення здоров`я дітей та молоді в Україні: матеріали Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (12–13 квітня 2007 р.). – Мелітополь, 2007. – С. 30–37.

52. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально- психологічна проблема / С. О. Мащак // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. – 2012. – Вип. 2 (1). – С. 444–452.
53. Меркулова М. Н. Индивидуально-психологические особенности личности социального работника в условиях синдрома эмоционального выгорания / М. Н. Меркулова // Вестник Тамбовского университета. Серия: Гуманитарные науки. – 2012. – Вып. № 11 (115). – С. 234–242.
54. Методичні рекомендації для спеціалістів соціальних служб «Профілактика подолання професійного та емоційного вигорання» / К. О. Балакірева // Київ, 2004. – С.7- 45.
55. Методика исследования эмоционального выгорания (по В. Бойко) / Ильин Е. П. Психофизиология состояний человека. – СПб. : Питер, 2005. –С. 359–369.
56. Михайлова В. П. Проблема эмоционального «выгорания» и свойства личности / В. П. Михайлова, Н. И. Корытченкова, Т. И. Кувшинова // Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий: сборник научн. статей / под ред. В. В. Лукьянова, С. А. Подсадного. – КГУ, 2007. – С. 111–113.
57. Мілорадова Н. Е. Особливості прояву емоційного вигорання у працівників органів внутрішніх справ з різним стажем професійної діяльності / Н. Е. Мілорадова // Вісник Національної Академії Оборони. – 2009. – Вип. 2 (10). – С. 106–110.
58. Міщенко М. С. Особливості синдрому емоційного вигорання / М. С. Міщенко // Актуальні проблеми психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – Т. 11 : Соціальна психологія, Вип. 6, Кн. 2 / [голов. ред. С. Д. Максименко]. – К., 2013. – С. 103–113.
59. Міщенко М. С. Профілактика та корекція емоційного вигорання у практичних психологів / М. С. Міщенко // Вісник Харківського національного університету. Серія Психологія. – № 1150. – Харків, 2015. – С. 30–34.
60. Міщенко М. С. Теоретичний аналіз феномену емоційного вигорання особистості / М. С. Міщенко // «Тенденції розвитку вищої освіти в Україні:

європейський вектор» : Матеріали міжнародної науково-практичної конференції, Ялта (15-16 березня 2012 року). – Ялта: РВНЗ КГУ, 2012. – Ч. 3. – С. 84–87.

61. Міщенко М. С. Феномен емоційного вигорання особистості – теоретичний аналіз проблеми / М. С. Міщенко // Проблеми сучасної педагогічної освіти : зб. наук. праць. – Вип. 36, ч. 2 : Серія: Педагогіка і психологія. – Ялта : РВВ КГУ, 2012. – С. 212–216.

62. Мудрик А. Особливості розвитку та прояву синдрому емоційного вигорання у студентів-психологів / А. Мудрик // Український науковий журнал «Освіта регіону». – 2013. – Вип. 3. – С. 238.

63. Никифоров Г. С. Психология здоровья : учебник для вузов. / Г. С. Никифоров. – СПб. : Питер, 2006. – 607 с.

64. Определение психического выгорания (А. А. Рукавишников) / Н. П. Фетискин, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов // Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002. – С. 357–360.

65. Орел В. Е. Синдром психического выгорания как дезадаптивный процесс / В. Е. Орел // Ежегодник Российского психологического общества: Материалы 3-го Всероссийского съезда психологов. – В 8 Т. – СПб. : Изд-во С.- Петерб. Ун-та, 2003. – Т. 6. – С. 180–184.

66. Орел В. Е. Синдром психического выгорания личности / В. Е. Орел. – М. : Изд-во «Институт психологии РАН», 2005. – 330 с.

67. Орел В. Е. Феномен «выгорания» как проявление воздействия профессиональной деятельности на личность / В. Е. Орел, А. А. Рукавишников // Психология субъекта профессиональной деятельности. Ярославль, 2002. – С. 49–65.

68. Панасенко Н. М. Теоретичний аспект проблеми розвитку професійної самосвідомості спеціалістів в галузі інформаційних технологій (програмістів) / Н. М. Панасенко // Актуальні проблеми психології. – 2013. – Т. V. – Вип. 13. – С. 219–227.



69. Папанова О. А. Психолого-педагогические условия профилактики синдрома эмоционального выгорания у студентов, будущих социальных работников: Автореф. дис. канд. психол. наук: 19.00.07 / О. А. Папанова. – Курск, 2008. – 21 с.
70. Пелех Н. В. Профілактика та подолання емоційного вигорання» в педагогів [Електронний ресурс] / Н. В. Пелех. – Режим доступу: <http://romny-dzvinochok.com.ua/download/емоційного вигорання» в педагогів.docx>.
71. Перегончук Н. В. Програма тренінгу розвитку особистості педагога в умовах “Професійного вигорання” / Н. В. Перегончук // Збірник наукових праць КПНУ ім. І. Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. – Проблеми сучасної психології. – 2011. – [Вип. 11]. – С. 615–624.
72. Петрович В. С. Шляхи попередження й подолання професійного вигорання фахівців соціально-педагогічної сфери / В. С. Петрович // Науковий вісник ВНУ ім. Лесі Українки. Серія „Педагогічні науки”. – Луцьк : В-цтво ВНУ ім. Лесі Українки, 2011. – № 17. – С. 130–135.
73. Полякова О. Б. Психогигиена и профилактика профессиональных деформаций личности / О. Б. Полякова. – М. : НОУ ВПО Московский психологосоциальный институт, 2008. – 304 с.
74. Помиткіна Л. Проблема емоційного вигорання студентів / Л. Помиткіна, Т. Ковалькова // Соціальна психологія. – 2008. – №6. – С. 97.
75. Психология менеджмента: Учебник для вузов / Под ред. Г. С. Никифорова. – СПб.: Питер, 2004. – 639 с.
76. Редько С. І. До проблеми дослідження синдрому емоційного вигорання керівників загальноосвітніх навчальних закладів / С. І. Редько // Педагогічний процес: теорія та практика. – 2015. – Вип. 1-2. – С. 142–147.
77. Самоукина Н. В. Синдром профессионального выгорания / Н. В. Самоукина // «Медицинская газета». – № 43. – 8 июня 2005. – С. 1–5.
78. Сергєєнкова О. П. Вікова психологія : [навч. посіб.] / О. П. Сергєєнкова, О. А. Столярчук, О. П. Коханова, О. В. Пасека. – К.: Центр учбової літератури, 2012. – 376 с.

79. Сидоров П. Синдром эмоционального «выгорания» / П. Сидоров //Новости медицины и фармации. – 2005. – № 13. – С. 7–8.
80. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів інститутів післядипломн. освіти / За наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. – К. : Міленіум, 2004. – 264 с.
81. Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания / М. М. Скугаревская // Медицинские новости. – 2002. – № 7. – С. 3–9.
82. Скугаревская М. М. Синдром эмоционального выгорания и основные этапы его развития / М. М. Скугаревская, С. А. Игумнов, В. Н. Склема // Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий: сборник научн. статей / под ред. В. В. Лукьянова, С. А. Подсадного. – КГУ, 2007. – С. 146–148.
83. Слабинский В. Ю. К вопросу групповой позитивной психодинамической психотерапии синдрома «эмоционального выгорания» / В. Ю. Слабинский, С. А. Подсадный // Проблемы исследования синдрома «выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий: сборник научн. статей / под ред. В. В. Лукьянова, С. А. Подсадного. – КГУ, 2007. – С. 148–151.
84. Слостенин В. А. Педагогика : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений / В. А. Слостенин, И. Ф. Исаев, Е. Н. Шиянов; Под ред. В. А. Слостенина. – М. : Издательский центр “Академия”, 2002. – 576 с.
85. Соколовський С. І. Професійне емоційне вигорання державних службовців: діагностика проблеми [Електронний ресурс] / С. І. Соколовський // Режим доступу: <http://www.dridu.dp.ua/zbirnik/2010-01/10ssisdg.pdf>.
86. Тест-опросник А. В. Зверькова и Е. В. Эйдмана «Исследование волевой саморегуляции» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://psylist.net/praktikum/00417.htm>
87. Усанина С. В. К вопросу синдрома эмоционального выгорания / С. В. Усанина, В. Ю. Слабинский // Позитум. – 2002. – № 3. – С. 63–67.

88. Фальова О. Є. Психологічні ігри та вправи, що сприяють саморегуляції та самовдосконалюванню жінки / О. Є. Фальова // Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія. – 2013. – Вип. 46(2). – С. 252–261.