

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

**на тему: СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ
ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ В ОБЛАСТІ
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ**

Виконала: студентка II курсу
групи 8.0530-з
спеціальності: 053 Психологія
освітньої програми: 053 Психологія
Зикова Вікторія Андріївна
Керівник: д.псих.н., професор
Ткалич Маріанна Григорівна
Рецензент: к.псих.н., доцент кафедри
психології Грандт В.В.

Запоріжжя
2021

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології

Кафедра психології

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 053 - Психологія

Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

«_» _____ 2021 року

ЗАВДАННЯ
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

Зиковій Вікторії Андріївні

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи Соціально-психологічні особливості емоційного вигорання спеціалістів в області інформаційних технологій

керівник роботи Ткалич М.Г., д.псих.н., професор

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені наказом ЗНУ від «30» липня 2021 року № 1137-с

2. Строк подання студентом роботи _____

3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.

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

Здійснити загальнотеоретичний аналіз синдрому емоційного вигорання та систематизувати чинники його виникнення в професійній діяльності.

Розкрити особливості появи синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності спеціалістів в області інформаційних технологій.

Визначити методичне забезпечення емпіричного дослідження соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання спеціалістів в області ІТ.

Дослідити соціально-психологічні особливості виникнення емоційного вигорання спеціалістів ІТ.

Розробити практичні рекомендації спрямовані на попередження виникнення синдрому емоційного вигорання спеціалістів ІТ.

5. Перелік графічного матеріалу: 7 рисунків

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
Вступ	Ткалич М.Г., професор		
Розділ 1	Ткалич М.Г., професор		
Розділ 2	Ткалич М.Г., професор		
Розділ 3	Ткалич М.Г., професор		
Висновки	Ткалич М.Г., професор		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Збір та систематизація матеріалу	січень-березень 2021 р.	Виконано
2.	Робота над вступом	березень 2021 р.	Виконано
3.	Робота над першим розділом	квітень-травень 2021 р.	Виконано
4.	Робота над другим розділом	червень-липень 2021 р.	Виконано
5.	Робота над третім розділом	вересень 2021 р.	Виконано
6.	Написання висновків	жовтень 2021 р.	Виконано
7.	Передзахист	листопад 2021 р.	Виконано
8.	Нормоконтроль	листопад 2021 р.	Виконано

Студент _____ В.А. Зикова _____

Керівник роботи _____ М.Г. Ткалич _____

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О.М. Грединарова _____

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 110 сторінок, 14 таблиць, 7 рисунків, 74 джерела, 12 додатків.

Об'єкт: синдром емоційного вигорання.

Предмет: соціально-психологічні особливості емоційного вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій з різною специфікою діяльності.

Мета: теоретично обґрунтувати та здійснити емпіричне вивчення соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання у ІТ-спеціалістів з різною специфікою діяльності.

Гіпотеза дослідження: очікується, що недостатньо сформовані професійні компетентності схильність до переживання негативно забарвлених емоційних станів, незадоволеність працею виступають чинниками виникнення емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери.

Методи дослідження: теоретичні: теоретико-методологічний аналіз, класифікація та систематизація наукових джерел, порівняння й узагальнення даних досліджень; емпіричні: анкетування, тестування.

Наукова новизна полягає у ґрунтовному висвітленні соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання спеціалістів в області інформаційних технологій з різною специфікою діяльності.

Отримані в результаті дослідження, можуть застосовуватися у виробничих колективах з підвищеним ризиком виникнення емоційного вигорання; установах, в яких працюють ІТ-фахівці.

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ПРОФЕСІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ, ТРИВОЖНІСТЬ, ФРУСТРАЦІЯ, ІНТЕГРАЛЬНА ЗАДОВОЛЕНІСТЬ ПРАЦЕЮ

SUMMARY

Zykova V. A. . Socio-psychological features of emotional burnout of IT specialists.

The qualification work consists of an introduction, 3 sections, conclusions, a list of used sources (74 sources, 10 of them in a foreign language), 12 additions on 34 pages. The general volume of the qualification work is 142 pages, 110 pages are the main text. The work contains 14 tables and 7 figures.

The qualification work presents a theoretical justification and empirical study of the socio-psychological features of emotional burnout in IT specialists with different specifics of the activity. The master graduate work consists of 3 sections, each of which covers various aspects of studying the phenomenon of IT employees' burnout.

Object of research: burnout syndrome.

The subject of research: socio-psychological features of emotional burnout among specialists in the field of information technologies with different specifics of the activity.

The purpose of the study: theoretically substantiate and perform an empirical study of the socio-psychological features of IT specialists' emotional burnout with different specifics of the activity.

Research objectives:

- To carry out a general theoretical analysis of burnout syndrome and systematize the factors of its occurrence in professional activity.
- To reveal the features of the appearance of burnout syndrome in the professional activities of specialists in the field of Information Technology.
- To define the methodological support of an empirical study of the socio-psychological features of IT specialists' emotional burnout.
- To explore empirically the socio-psychological features of the occurrence of emotional burnout of IT specialists.
- To develop measures and practical recommendations aimed at preventing the

occurrence of burnout syndrome of IT specialists with different specifics of the professional activity.

In the first chapter "theoretical foundations of scientific research of burnout syndrome of specialists in the field of Information Technologies", a general description of emotional burnout as a specific state of psychological distress is given, socio-psychological factors of the occurrence of burnout syndrome, and the features of its appearance in IT specialists are considered.

The second section "empirical research of socio-psychological features of emotional burnout of information technology specialists" contains a description of the methodological support, plan, organization, procedure for empirical research of factors of IT employees' emotional burnout and its results.

The third chapter "Methods of preventing the occurrence of burnout syndrome in information technology specialists " provides a justification for measures aimed at preventing the occurrence of burnout syndrome, and provides practical recommendations for its prevention in IT specialists. Analysis of the results of the study showed that anxiety, frustration, satisfaction of working conditions, the level of claims in professional activities, and the level of development of communication skills are significant factors of emotional burnout among IT workers.

Keywords: emotional burnout, professional competence, anxiety, frustration, integral work satisfaction.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАУКОВОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ В ОБЛАСТІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ	10
1.1. Загальна характеристика емоційного вигорання як специфічного стану психологічного неблагополуччя.....	10
1.2. Соціально-психологічні чинники виникнення синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності.....	24
1.3. Особливості появи синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності спеціалістів в області інформаційних технологій.....	37
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ В ОБЛАСТІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ.....	49
2.1. Етапи, організація та методичне забезпечення емпіричного дослідження	49
2.2. Вивчення синдрому емоційного вигорання спеціалістів ІТ.....	61
2.3. Результати емпіричного дослідження особливостей синдрому емоційного вигорання спеціалістів ІТ.....	75
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СПЕЦІАЛІСТІВ В ОБЛАСТІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ	88
3.1. Обґрунтування та зміст заходів, спрямованих на попередження виникнення синдрому емоційного вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій	88
3.2. Практичні рекомендації з профілактики емоційного вигорання спеціалістів в області інформаційних технологій.....	93
ВИСНОВКИ.....	96
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	100

ДОДАТКИ.....	108
--------------	-----

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. В сучасному світі праця спеціалістів в області інформаційних технологій все більше ускладнюється, зростає її інтенсивність, характеризується високим ступенем соціальної значущості та відповідальності, що збільшує ризик емоційного вигорання. На тлі незмінної затребуваності та в той же час високих вимог щодо мобільності, ініціативності та інформаційної компетентності ІТ-спеціалістів особливого значення набувають такі їх професійні характеристики як стресостійкість та працездатність.

В сучасних наукових джерелах емоційне вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій висвітлюється як результат інтелектуального виснаження, нервової перевтоми та перенапруження, обумовлених специфікою професійної діяльності, наслідком чого є значне зниження працездатності і ефективності праці, а також соматичні захворювання. Станом на теперішній час можна констатувати поступове збільшення проявів симптомів емоційного вигорання у представників даної сфери професійної діяльності. Високий попит на спеціалістів в області інформаційних технологій зумовлює те, що фахівцям даної галузі суб'єктивно простіше змінити місце роботи, ніж за рахунок особистісних ресурсів долати емоційну напругу. Це в наслідковому результаті призводить до плинності кадрів, організаційної нестабільності, зниження продуктивності ІТ-компаній. Така ситуація зумовлює актуальність досліджень спрямованих на пошук шляхів нормалізації психоемоційного стану ІТ-спеціалістів, зокрема, профілактики та подолання синдрому емоційного вигорання як специфічного стану психологічного неблагополуччя в професійній діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження емоційного вигорання почали проводитись в кінці ХХ ст. та відображені у працях В. Бойка, Н. Водоп'янової, І. Галецької, Т. Зайчикової, Л. Карамушки, Л. Китаєвої-Смик,

С. Максименка, М. Мельника, В. Орла, М. Скугаревської, О. Старченкової, Т. Форманюк та ін.

У соціально-психологічній площині емоційне вигорання розглядається як наслідок інтенсивної, емоційно насиченої та стресогенної професійної взаємодії. Дослідниками констатується також вплив вигорання на зміну ставлення суб'єкта до себе, до інших, до професійної діяльності в цілому. Емоційне вигорання вивчалось переважно у представників різних соціальних професій, в той час як спеціалісти інформаційних технологій, чия професійна діяльність не пов'язана з інтенсивним професійним спілкуванням, менше була у фокусі наукових досліджень.

Передумовами успішної роботи спеціаліста в області інформаційних технологій вважаються такі особистісні характеристики як схильність до віддаленості від інших людей, інтровертованість, занурення у власний інтелектуальний світ.

Можна констатувати, що незважаючи на нагальну необхідність пошуку причин і шляхів профілактики емоційного вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій, а також жвавий інтерес науковців до даної проблеми, вона не отримала належного висвітлення в наукових дослідженнях.

Об'єкт дослідження – синдром емоційного вигорання.

Предмет дослідження – соціально-психологічні особливості емоційного вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій з різною специфікою діяльності.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та здійснити емпіричне вивчення соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання у ІТ-спеціалістів з різною специфікою діяльності.

Гіпотеза дослідження: очікується, що недостатньо сформовані професійні компетентності, схильність до переживання негативно забарвлених емоційних станів, незадоволеність працею виступають чинниками виникнення емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери.

Для досягнення мети кваліфікаційного дослідження необхідно вирішити наступні завдання:

1. Здійснити загальнотеоретичний аналіз синдрому емоційного вигорання та систематизувати чинники його виникнення в професійній діяльності.
2. Розкрити особливості появи синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності спеціалістів в області інформаційних технологій.
3. Визначити методичне забезпечення емпіричного дослідження соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання спеціалістів в області інформаційних технологій.
4. Емпірично дослідити соціально-психологічні особливості виникнення емоційного вигорання спеціалістів ІТ.
5. Розробити заходи та практичні рекомендації спрямовані на попередження виникнення синдрому емоційного вигорання спеціалістів ІТ з різною специфікою професійної діяльності.

Методи дослідження. В процесі роботи над кваліфікаційною роботою було використано теоретичні, емпіричні та математико-статистичні методи дослідження. Серед теоретичних методів дослідження використовувалися вивчення, аналіз, систематизація та узагальнення даних наукової та методичної літератури з досліджуваної проблеми, порівняння та систематизація психологічних чинників виникнення синдрому емоційного вигорання, моделювання, інтерпретація та пояснення отриманих в результаті емпіричного дослідження даних.

В якості емпіричних методів було застосовано:

- авторську анкету для визначення специфіки діяльності різних спеціалістів у сфері інформаційних технологій;
- опитувальник «КОС-2», що дозволяє визначити рівень сформованості комунікативних та організаторських здібностей;
- тест на логічне мислення М. Войнаровського, що дозволяє визначити загальні інтелектуальні здібності, зокрема рівень розвитку логічного мислення;
- діагностичну методику «Самооцінка психічних станів» Г. Айзенка, що

дозволяє визначити рівень психоемоційної напруги під час здійснення професійної діяльності;

- діагностичну методику «Інтегральна задоволеність працею», що дозволить визначити ступінь задоволеності професійною діяльністю ІТ-спеціалістів;

- опитувальник МВІ К. Маслач для діагностики рівня емоційного вигорання.

Обробка результатів дослідження здійснювалась за допомогою математико-статистичних методів, а саме t-критерію Стюдента для визначення статистично достовірних розбіжностей між вибірками ІТ-спеціалістів з різною специфікою діяльності, коефіцієнт кореляції Пірсона для здійснення кореляційного аналізу.

Наукова новизна одержаних результатів дослідження полягає у ґрунтовному висвітленні соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання спеціалістів в області інформаційних технологій з різною специфікою діяльності.

Практичне значення результатів дослідження полягає у тому, що з опорою на результати емпіричного дослідження соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання в ІТ-спеціалістів було розроблено заходи та методичні рекомендації, спрямовані на зниження ризику виникнення емоційного вигорання у працівників даної сфери.

Надійність і достовірність результатів дослідження забезпечувались теоретико-методологічним обґрунтуванням ключових положень кваліфікаційної роботи, використанням надійного та валідного психодіагностичного інструментарію, поєднанням кількісного та якісного аналізу емпіричних даних, застосуванням сучасних методів математичної статистики.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел з 73 найменувань та 12 додатків на 34 сторінках. Загальний обсяг основного тексту складає 96 сторінок. Робота містить 14 таблиць та 7 рисунків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ НАУКОВОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ В ОБЛАСТІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

1.1. Загальна характеристика емоційного вигорання як специфічного стану психологічного неблагополуччя

Не згасає інтерес учених до проблеми подолання труднощів, що виникають на шляху ефективного функціонування фахівців, професійна діяльність яких пов'язана з підвищеним психоемоційним навантаженням, викликаним переважно проблемними ситуаціями соціальної взаємодії. До їх числа належить явище емоційного вигорання, яке залишається досить загадковим та недостатньо вивченим психологічним феноменом.

Проблема емоційного вигорання вперше почала досліджуватися та висвітлюватися у наукових роботах у кінці ХХ століття в США на прикладі професійної діяльності лікарів. Поява самого терміну «емоційне вигорання» датується 1974 роком, коли його вперше використав американський психіатр Дж. Фройденберг та описував як розлад невизначеної природи притаманний працівникам, які стикаються з кризовими, стресогенними ситуаціями на роботі. Описане Дж. Фройденбергом явище викликало жвавий інтерес у науковому співтоваристві та стало предметом ретельної дослідницької роботи [44].

На перших етапах дослідження вигорання науковців виходили з припущення, що ключовим чинником вигорання є такі відносини фахівця та клієнта, що передбачають опіку та турботу з боку працівника. Так, наприклад, Г. Абрамова, Ю. Юдчиц зауважують, що синдром емоційного вигорання виникає у професіоналів, залучених до довгострокового, тісного та емоційно насиченого контакту з іншими людьми [1]. Згодом вигорання почали розглядати як результат поступового розчарування професіонала, невдалий пошук сенсу

життя у професії, що проявляється у фізичному, емоційному та психічному виснаженні. Така модель характерна для всіх професій, однак окремі науковці розглядали її як «хворобу» професій соціономічної спрямованості (педагогів, психологів, психіатрів, соціальних працівників, медичних працівників, політиків тощо), оскільки спеціалістам цього напрямку властивий високий рівень емоціогенності, напруженості умов професійної активності. На думку таких науковців як P. Singh, W. Schaufeli основна причина вигорання полягає в бажанні людини, щоб її життя було значущим та наповненим змістом (осмисленим). Тому, коли вона не може віднайти сенс життя в роботі, з'являється ризик розвитку синдрому емоційного вигорання. [70; 72].

Період цілеспрямованого експериментального вивчення феномену емоційного вигорання припадає на 80-ті роки ХХ ст. В цей час прогресивні наукові ідеї доповнювалися ефективними науковими методами дослідження. Завдяки активному застосуванню стандартизованих вимірювань, зокрема, стандартизованих самозвітів досліджуваних, з'явилася можливість більш чітко визначити феноменологію перебігу професійного вигорання, а також розробити вузькоспеціалізований методичний інструментарій для його подальшого вивчення. Цей період знаменується також значним збільшенням кількості публікацій з даної наукової проблематики та розповсюдженням таких досліджень за межі США. Необхідно зауважити, що такий прогрес у дослідженні явища емоційного вигорання дозволив максимальну операціоналізацію його термінологічного визначення, а також розробку валідних методик його дослідження.

Станом на теперішній час в актуальній версії Міжнародної класифікації хвороб (МКХ-10) синдром вигорання знайшов своє місце під шифром Z.73.0 як «проблеми, пов'язані з труднощами подолання життєвих ускладнень» і як «стан повного виснаження». У людей з синдромом вигорання спостерігають поєднання психопатологічних, психосоматичних, соматичних симптомів і ознак соціальної дисфункції. Хронічна втома, когнітивні дисфункції, порушення сну з труднощами засинання і раннім пробудженням, особистісні зміни – ознаки появи

емоційного вигорання [22; 37].

Доцільно зауважити, що такий науковець як М. Кінг заперечував доцільність використання терміну «вигорання» через його невизначеність та частковий збіг із близькими за значенням поняттями, наприклад, посттравматичним стресовим розладом, депресією, залишковими явищами шизофренії. Інші намагалися встановити зв'язки емоційного вигорання з уже існуючими моделями пояснень емоційних розладів, наприклад теорією загального стресу (Г. Сельє), моделлю самоефективності та компетентності (А. Бандура), «завченою беспорядністю» (М. Селігман), психодинамікою беспорядності у представників «допомагаючих» професій (А. Адлер) тощо. У ракурсі розгляду змісту перебігу стресу, в якому Г. Сельє розрізняв стадії тривоги, резистентності й виснаження, науковець вважав, що вигорання необхідно кваліфікувати як стрес на останній стадії (тобто стадії виснаження), якій передують інтенсивний рівень психоемоційної напруги [3; 49; 50].

У контексті вигорання також розглядається можливість розвитку тривожного, депресивного розладів, залежність від психотропних речовин і навіть саморуйнівна поведінка. Загальними соматичними симптомами цього синдрому є головний біль, гастроінтестинальні (діарея, синдром подразненого шлунку) і кардіоваскулярні (тахікардія, аритмія, гіпертонія) порушення [37].

Не дивлячись на значні зрушення та прогрес у вивченні синдрому емоційного вигорання, єдиного концептуального обґрунтування визначена проблема не має до сьогоднішнього дня. Свідченням цьому є наявність значної кількості різноманітних підходів до визначення, опису, вивчення чинників виникнення та розвитку емоційного вигорання.

На території колишнього радянського союзу поняття «вигорання» з'явилося в 1980-ті роки і в більшості випадків розглядалось як хвороба спілкування, яка є наслідком психічної перевтоми [21]. Також накопичені дані про те, що вигорання в переважній більшості з'являється в представників професій типу «людина-людина». Ознаками вигорання вважають симптоми фізичної втоми та емоційного виснаження.

У вітчизняних теоріях емоційного вигорання мають місце численні протиріччя. Наприклад, привертає увагу той факт, що в літературі вживають різні терміни для позначення цього феномена: «емоційне вигорання», «професійне вигорання», «психічне вигорання» тощо. Такі науковці як Н. Андрущенко, В. Бойко, Т. Шаталова, використовують термін «вигорання», в той час як О. Крапивіна, Є. Романова, П. Форманюк віддають перевагу визначенню «згорання». Відмінності тлумачень цих понять дослідники не уточнюють, тому часто вони використовуються як синонімічні та тотожні за значенням. Однак лексичний аналіз цих схожих на перший погляд термінів дозволяє пересвідчитись, що слово «вигорання» вказує саме на процесуальність, тобто тривалість, незавершеність, поступовість цього явища, в той час як слово «згорання» підкреслює завершеність та незворотність процесу особистісних змін під час емоційно напруженої професійної діяльності. Епітети, що характеризують це поняття та надають йому певного пояснюючого забарвлення також різні за обсягом: «психічне» – охоплює всі аспекти психічної діяльності, «емоційне» – пов'язане зі сферою емоцій та почуттів, «професійне» – вказує на зв'язок із професійною діяльністю [4; 59; 60; 61]. Ґрунтовний аналіз означено термінології дозволяє дійти до висновку про необхідність чіткого розмежування цих схожих на перший погляд понять та віддати перевагу терміну «емоційне вигорання», оскільки воно вказує на зв'язок особистісних змін під час професійної деформації з емоційною сферою, а також акцентує увагу на поступовості та тривалості виникнення даного синдрому.

Аналіз існуючих у вітчизняній та зарубіжній літературі визначень емоційного вигорання дозволив виділити три невід'ємні ознаки цього явища:

- емоційне вигорання – це захисна реакція людини на стресові впливи. При цьому зарубіжні дослідники, зокрема К. Маслач, характеризують його як психологічний стан здорових людей, які знаходяться в емоційно напруженій атмосфері в процесі виконання професійної діяльності [66]. Провідний вітчизняний дослідник цього явища В. Бойко вважає, що емоційне вигорання є відпрацьованим особистістю механізмом психологічного захисту у вигляді

повного або часткового вимкнення емоцій у відповідь на певні психотравмуючі впливи [4];

- емоційне вигорання виникає в умовах інтенсивного спілкування і супроводжується комунікативною втомою, неможливістю співчувати, тобто порушенням механізму ідентифікації – відчуженням;

- емоційне вигорання характерне для соціальних професій, де суб'єкт діяльності постійно залучений до проблем емоційно неблагополучного партнера. Мабуть тому це явище вперше було виявлено в медичних працівників.

Станом на теперішній час в психологічній науці можна виділити 3 моделі опису синдрому емоційного вигорання:

1. «Вигорання» – це просто фізична та емоційна перевтома, що викликається тривалим перебуванням у стресогенних ситуаціях спілкування. В даній моделі вигорання розуміється як хронічна втома (А. Пайнс, Е. Аронсон) [4; 38; 59; 60; 72] (рис. 1.1.).

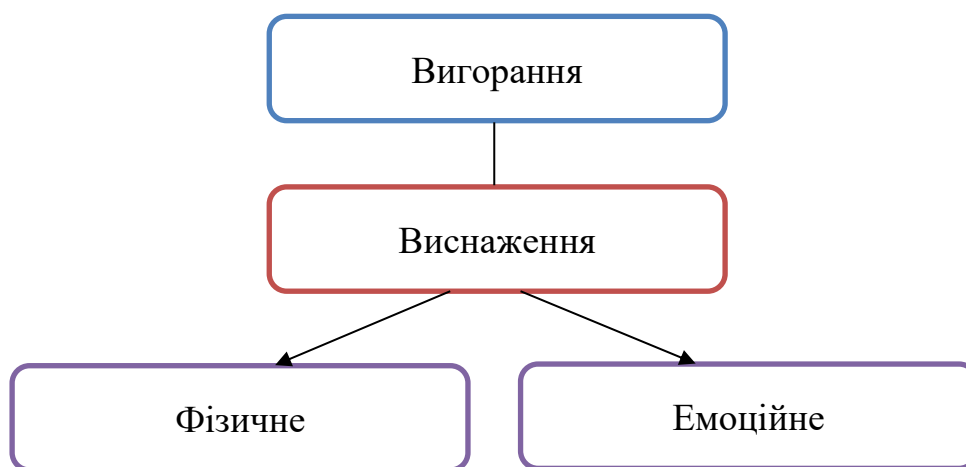


Рис. 1.1. Модель виникнення синдрому емоційного вигорання за А. Пайнс, Е. Аронсон

2. «Вигорання» – це двокомпонентне утворення, що складається з емоційного виснаження і деперсоналізації (Д. Дінердонк, В. Шауфелі). Емоційне виснаження є «афективним» компонентом і проявляється в скаргах на своє здоров'я, фізичне самопочуття та нервові напруження. Під деперсоналізацією розуміється «установчий» компонент, який має під собою погіршення ставлення

до інших та до себе, що може досягати крайніх проявів неповаги та цинізму [64] (рис. 1.2.).

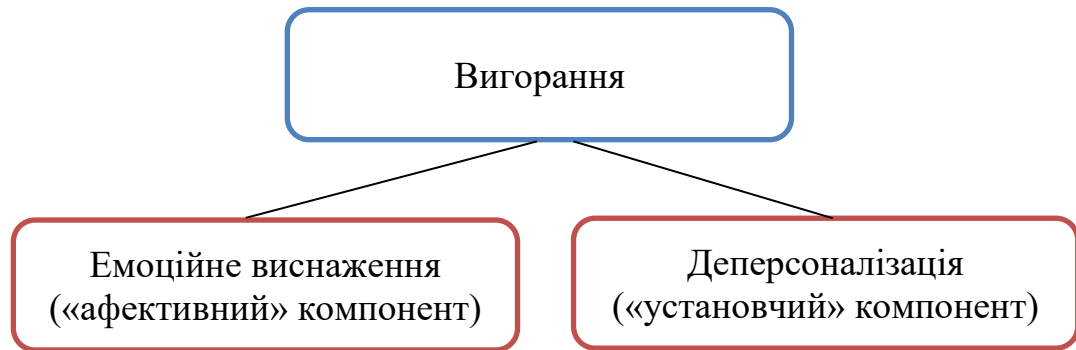


Рис. 1.2. Модель виникнення синдрому емоційного вигорання за Д. Дінердонк, В. Шауфелі

3. «Вигорання» – це явище, в якому чітко розмежовуються три складові: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень. (К. Маслач, С. Джексон, А. Пайнс). Концепція К. Маслач та її колеги посідає центральне місце у розвитку проблеми вигорання та слугує основою для подальшого її дослідження.

Сьогодні в межах концепції К. Маслач та С. Джексона вигорання визначається як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, який проявляється в професіях соціальної сфери та включає в себе три складники: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень, як це показано на рисунку 1.3.

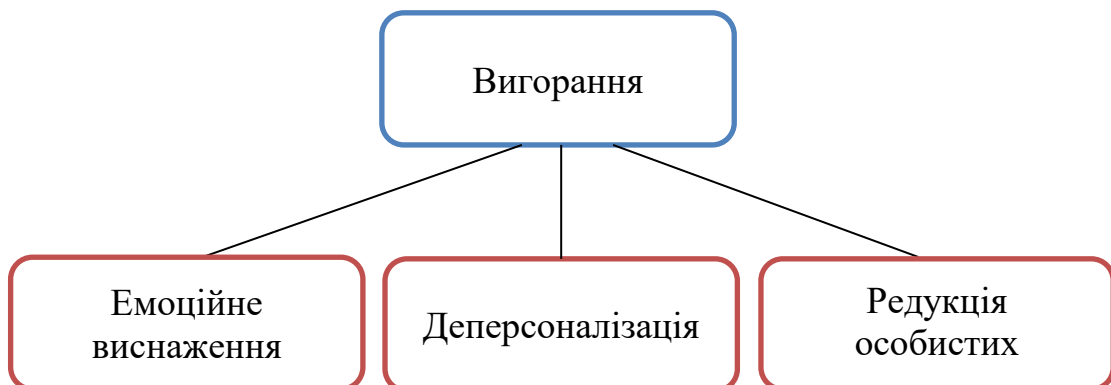


Рис. 1.3. Модель виникнення синдрому емоційного вигорання за К. Маслач

Відповідно до цієї моделі емоційне виснаження розглядається як основна складова частина емоційного вигорання і виявляється в зниженому емоційному фоні, байдужості або емоційному перенасиченні. Другий компонент вигорання – деперсоналізація, що характеризується деформацією відносин професіонала з іншими людьми. Третій складник синдрому вигорання – редукція особистих досягнень – може виявлятися або в тенденції до негативного оцінювання себе, власних професійних досягнень і успіхів, негативізму щодо службових переваг і можливостей, або в знеціненні власної гідності та обмеженні своїх можливостей і обов'язків стосовно інших. Дослідження останніх років не лише підтвердили обґрунтованість цієї структури, але й дозволили істотно розширити коло професій, фахівці яких, хоча їх діяльність і не пов'язана з соціальною сферою, демонструють схильність до вигорання.

У результаті проведеного контент-аналізу описаних у літературі симптомів вигорання Б. Пелман та Е. Хартман запропонували таке визначення явища: вигорання – це реакція на хронічний емоційний стрес, яка включає три компоненти: емоційне або фізичне виснаження; зниження робочої продуктивності; деперсоналізацію чи дегуманізацію міжособистісних стосунків [68].

На підставі описань різних форм прояву синдрому емоційного вигорання було розроблено узагальнені моделі синдрому. К. Маслач з колегами як розробники найбільш популярної з них дають опис послідовності розвитку синдрому емоційного вигорання: представники багатьох професій на роботі стикаються з нестримним потоком проблем, що вимагають від них певної реакції. Тому поступово вони починають уникати надмірного емоційного заглиблення в проблеми клієнта, емоційних відповідей, хронічне стримування емоцій набуває риси своєрідного інструмента захисту фахівця від емоційного перенапруження та перевтоми. Наступним кроком у цьому напрямі стає деперсоналізація, коли професіонал обирає жорсткий та цинічний спосіб спілкування з клієнтами. Це створює своєрідний емоційний буфер. Але, оскільки людина приділяє менше часу та енергії тим обов'язкам, що стосуються

безпосереднього спілкування з клієнтом, вона починає переживати почуття професійної непридатності [66].

Проблема профілактики синдрому емоційного вигорання поки ще залишається не вирішеною, що зумовлено відсутністю диференційованого підходу до визначення чинників вигорання у представників різних типів професій. Складається враження, що проведені дослідження не дали очікуваних результатів для психологічної практики. Навіть стислий огляд великої кількості публікацій з проблеми вигорання розкриває очевидну непослідовність та неузгодженість результатів досліджень, які стосуються ієрархізації чинників вигорання представників різних професій.

Останнім часом з'явилося чимало публікацій, які свідчать про виникнення синдрому як у молодих фахівців, так і навіть у здобувачів вищої освіти, які ще не розпочинали професійної діяльності та професійний досвід яких обмежується виробничою практикою [17]. Рання поява симптомів емоційного вигорання у молодих працівників є вагомою причиною для того, щоб обґрунтувати гостру необхідність ієрархізації чинників вигорання. Численні демографічні, ситуаційні, організаційні і навіть особистісні чинники вигорання, які досить широко обговорюються в літературі (сімейний статус; тривалість стажу роботи; виробниче навантаження; необхідність виконання додаткових обов'язків; взаємовідносини з колегами та клієнтами; кар'єрні орієнтації та амбіції вчителя), потребують окремого змістовного аналізу та ієрархізації.

Є. Ільїн розглядає вигорання як складний багатовимірний конструкт, що виникає внаслідок негативних психічних переживань, виснаження від тривалого впливу напруги у представників професій, діяльність яких пов'язана з міжособистісним спілкуванням і характеризується емоційною насиченістю та когнітивною складністю [19]. Г. Крайг трактує вигорання як стан емоційного виснаження, що розвивається у фахівців будь-якої сфери професійної діяльності [26]. І. Сурніна наводить визначення, відповідно до якого синдром вигорання – «це складний психофізіологічний феномен, що визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження, яке виникає у разі тривалого емоційного

навантаження» [55]. В. Орел трактує вигорання як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, який проявляється у професіоналів соціальної сфери. Він розуміє вигорання як професійну кризу, пов'язану з фаховою діяльністю, а не тільки з міжособистісними стосунками.

Таке розуміння певним чином змінило трактування основних компонентів вигорання, до яких відносять емоційне виснаження, цинізм, професійну неефективність. Унаслідок цього поняття «деперсоналізація» набуло ширшого значення і почало застосовуватися для позначення не лише негативного ставлення фахівця до клієнтів, але й до власної професійної діяльності в цілому.

В. Орел під вигоранням розуміє велику неоднорідну групу психологічних станів, які розвиваються за умов емоційної перенапруги у процесі надання психологічної допомоги [44]. Т. Зайчикова стверджує, що при виникненні синдрому вигорання спостерігається розлад не особистості, а професійної ролі. Це – індивідуальна відповідь людини на ситуацію, у термінах якої описується, коли людина не володіє ресурсами, поведінковими та когнітивними стратегіями, що забезпечують протидію стресу [16].

В. Бойко тлумачить вигорання як відпрацьований організмом механізм психологічного захисту, що проявляється у формі часткового або повного вимкнення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи [4]. В основу цієї концепції покладено теорію стресу Г. Сельє та модель вигорання К. Маслач. У його трикомпонентній моделі синдрому емоційного вигорання виокремлено три фази, що відповідають фазам загального адаптаційного синдрому: напруга, резистенція (опір) та виснаження. В. Бойко так характеризує компоненти синдрому вигорання. Перша фаза – нервова напруга – є пусковим механізмом формування синдрому. Для неї характерні такі ознаки: переживання психотравмуючих обставин, незадоволеність собою, відчуття «загнаності у клітку», тривога і депресія [4]. На першій стадії синдрому виявляються помірні, нетривалі та випадкові ознаки цього процесу. У другій фазі – резистенції (опору) – людина намагається відсторонитися від неприємних вражень. Формування захисту за участю емоційного вигорання відбувається на тлі таких явищ, як

неадекватне вибіркоче емоційне реагування, моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків. На цій стадії симптоми виявляються регулярніше, мають більш затяжний характер і важче піддаються корекції. На перших двох стадіях синдрому людина може відновитися, але для цього необхідно змінити ситуацію або ставлення до неї. Третя фаза – виснаження – характеризується зниженням загального тону й ослабленням нервової системи. Емоційний захист у формі вигорання стає невід'ємним атрибутом особистості. Для фази виснаження характерні такі симптоми як емоційний дефіцит, емоційна відчуженість, особистісна відчуженість чи деперсоналізація, психосоматичні та психовегетативні порушення. Ознаки і симптоми третьої фази вигорання є хронічними. У цій фазі можуть розвиватися фізичні та психологічні проблеми [4].

На думку В. Бойко, емоційне вигорання, з однієї сторони, сприяє економії енергетичних ресурсів особистості та зберігає особистісний потенціал (інтелектуальний, емоційний тощо). Інша ж сторона медалі полягає у тому, що емоційне вигорання негативним чином позначається на соматичному, психічному здоров'ї та діяльності людини. Необхідно підкреслити, що згідно з теорією Г. Сельє фази адаптаційного синдрому поступово перетікають одна в одну за послідовністю, яка представлена на рисунку 1.4.



Рис. 1.4. Фази перебігу адаптаційного синдрому в процесі прогресування емоційного вигорання

У той же час динаміка перебігу емоційного вигорання не передбачає такої тенденції, оскільки його симптоми на кожній з фаз розвитку зумовлені різними явищами, а саме: механізмами психологічного захисту, реакцією на зовнішні та

внутрішні чинники, станом нервової системи. Тобто кожна фаза вигорання у структурі В. Бойко є автономною і тільки їх сукупність дає уявлення про розвиток синдрому вигорання. Підсумковим етапом вигорання науковець вважає психосоматичні та психовегетативні розлади, підкреслюючи, таким чином, тісний взаємозв'язок емоційного вигорання з психофізіологічними особливостями людини.

Здійснюючи порівняльний аналіз концепції К. Маслач та В. Бойка можна знайти багато спільного в поясненні стадій виникнення синдрому емоційного вигорання. Наприклад, емоційне виснаження, яке є початковою фазою синдрому емоційного вигорання у теоретичній моделі К. Маслач за своїми проявами досить схожа на фазу тривожного напруження у теорії В. Бойка. Ці науковці роблять акцент на хронічному характері психоемоційного напруження та виснаження у зв'язку з необхідністю спілкування з великою кількістю представників цільової аудиторії та інтенсивними емоціями, що при цьому переживаються фахівцем. Описаний процес призводить до захисту особистості від психотравмуючого впливу стресогенних чинників з використанням дезадаптивних способів поведінки та емоційного реагування, що на практиці виражаються в емоційній холодності до проблем клієнтів, цинічному та негуманному ставленні до них. Подальше прогресування описуваного синдрому призводить до виникнення відчуття власної малоцінності, загального виснаження організму та психіки [4].

Позитивна сторона концепції В. Бойка полягає в узагальненні та систематизації основних симптомів вигорання, у спробі дати теоретико-методологічне обґрунтування цього феномена. Оскільки емоційне вигорання тлумачать саме як синдром можна стверджувати, що це явище – комплекс органічно пов'язаних між собою симптомів. Адже в науковій літературі синдром визначається як певне поєднання ознак, симптомів будь-якого явища, об'єднаних єдиним механізмом виникнення [52].

Станом на теперішній час виділено більше сотні різноманітних проявів емоційного вигорання. В той же час, оскільки динаміка перебігу синдрому

емоційного вигорання в кожній конкретній людині є процесом індивідуальним, залежним від багатьох чинників, усі його симптоми ніколи не проявляються одночасно [52].

Аналіз зарубіжних та вітчизняних робіт з проблематики емоційного вигорання дозволяє виділити декілька груп його симптомів [1; 2; 4; 8; 10; 14; 16; 27; 35; 44; 59; 63; 66; 67; 72].

1) Фізичні симптоми включають: підвищену чутливість до змін зовнішнього середовища; втому; перевантаження; виснаження; головні болі; розлади шлунково-кишкового тракту; відсутність апетиту або, навпаки, переїдання; психосоматичні та психовегетативні розлади; безсоння; підвищену схильність до інфекційних захворювань тощо.

2) До поведінкових ознак вигорання відносять: негативне ставлення фахівця до клієнтів і своєї професійної діяльності; дистанціювання від клієнтів, пацієнтів чи учнів і тенденцію до зменшення контактів з колегами; негативізм у спілкуванні як з колегами, так і з близькими людьми; втрату почуття гумору; використання мовних кліше; нав'язливе бажання змінити рід занять; обмеженість набору робочих дій; відчуття незмоги ефективно виконувати професійні обов'язки; надмірно ранній прихід на роботу і затримки після кінця робочого дня у поєднанні з прогулами; нездатність приймати рішення; застосування в роботі стереотипних навичок; підміна творчої продуктивної діяльності формальним виконанням обов'язків; небажання підвищувати кваліфікацію; опір інноваціям; зловживання шкідливими або стимулюючими продуктами (тютюном, кавою, алкоголем).

3) Психологічні симптоми вигорання включають: негативну Я-концепцію; наявність нав'язливих думок, сумнівів, страхів, відчуття неусвідомленої тривоги, нудьги, образи, розчарування, безнадії, відчаю, байдужості, невпевненості в собі, відчуття непотрібності або, навпаки, всемогутності, гіпервідповідальності за клієнтів, пацієнтів чи учнів; почуття провини; зниження рівня ентузіазму, професійної самооцінки; підвищення гарячковості, агресивності, дратівливості, педантичності, підозрливості,

ригідності мислення, напруженості, відстороненості, надмірної стриманості, замкнутості, неспокою, схвильованості, фрустрації, цинізму, депресії, песимізму, розсіяності, неуважності; формування ірраціональних переконань; тенденцію до уникнення як життєвої стратегії; загальну негативну установку щодо життєвих перспектив; утрату ціннісних орієнтацій [1; 2; 4; 8; 10; 14; 16; 27; 35; 44; 59; 63; 66; 67; 72].

В. Шауфелі класифікує вищенаведені симптоми як:

- зміни в поведінці;
- зміни в мисленні;
- зміни в почуттях; зміни в здоров'ї [70].

До наслідкових ефектів розвитку емоційного вигорання відносять: звільнення з роботи; зміну ставлення до праці; зниження задоволеності професійною діяльністю; погіршення особистого чи сімейного життя; погіршення стану здоров'я.

В. Орел аналізуючи уявлення про емоційне вигорання в зарубіжній психології доходить до висновку, що серед західних дослідників найчастіше виокремлюються та підкреслюються такі негативні наслідки вигорання як психосоматичне нездужання, безсоння, виснаження, втома, негативне ставлення до клієнтів і своєї професійної діяльності, обмеженість варіативності робочих операцій, відсутність апетиту або переїдання, негативна Я-концепцію, негативно забарвлені емоційні переживання (дратівливість, напруженість, тривожність, неспокій, схвильованість, гнів), сумовитий настрій та пов'язані з цим стійкі диспозиційні риси (цинізм, песимізм, схильність до почуття безнадії, провини) [44].

Л. Куліков до наслідків емоційного вигорання в аспекті «душевних втрат» відносить:

- 1) втрату сили, фізичне виснаження, психосоматичні розлади, безсоння, порушення апетиту, відчуття нездоров'я;
- 2) погіршення настрою й почуття емоційної «свіжості»; зниження самооцінки, пов'язаної з роботою; відчуття спустошеності; вичерпання

позитивної енергії; втрати бажань; незадоволеність своїм настроєм і відсутність життєрадісності; втрату рівноваги (дратівливість, нестриманість, знемога, переживання почуття провини, залежності тощо); порушення в мотиваційно-настановному механізмі професійної поведінки;

3) незадовільну самореалізацію; переживання марності зусиль і безнадійності в здійсненні життєвих планів; втрата віри у власні сили і потенційні можливості; зниження планки особистісного зростання; «втрата себе»;

4) зниження ентузіазму та мотивації до отримання матеріальних здобутків, відчуття втоми від праці; втрата клієнтів;

5) незадовільні стосунки з реципієнтами (клієнтами, пацієнтами), колегами, вищим керівництвом; дегуманізація професійних комунікацій: байдужість та нещирість у спілкуванні, втрата доброзичливості, дбайливості, привітності, інтересу до клієнтів; незадоволеність соціальною й адміністративною підтримкою, переживання відчуженості [30; 40].

Прояви емоційного вигорання вказують на наявність характерних рис переживання тривалого стресу й психічного перевантаження, що може призвести до повної дезінтеграції різних психічних сфер і, насамперед, емоційної. Розвиток синдрому вигорання має стадіальний характер. Спочатку спостерігаються значні енергетичні витрати, зниження мотивації трудової діяльності. З часом з'являється почуття втоми, що поступово замінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї праці. Проте генезис синдрому має індивідуальний характер, зумовлений особливостями емоційно-мотиваційної сфери, особистісними характеристиками фахівця, а також умовами, у яких здійснюється професійна діяльність.

Отже, підводячи підсумки розгляду емоційного вигорання як специфічного стану психологічного неблагополуччя, можна стверджувати, що проблема емоційного вигорання є достатньо теоретично та концептуально розроблена, досить повно розкрито його психологічну сутність та феноменологію, що дозволило розробити досить валідний та надійний

діагностичний інструментарій для визначення його параметрів та динаміки перебігу у конкретної людини. На підставі розглянутих досліджень, можна зробити такі висновки. Чинники, що в наслідковому результаті лежать в основі виникнення синдрому емоційного вигорання у працівників ІТ-індустрії необхідно розглядати диференційовано в залежності від специфіки діяльності різних спеціалістів в області інформаційних технологій. Ґрунтовне дослідження соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання працівників в області інформаційних технологій, зокрема, чинників, що призводять до нерівномірності появи симптомів емоційного вигорання у представників різних професій у галузі ІТ-технологій, дозволяє більш ефективно та вчасно (на початкових стадіях розвитку синдрому) попереджати його виникнення.

1.2. Соціально-психологічні чинники виникнення синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності

Як було визначено в попередньому підрозділі кваліфікаційної роботи нагальною залишається проблема визначення та ранжування за ступенем значущості чинників емоційного вигорання в тій чи іншій професії. Відсутність класифікації чинників емоційного вигорання негативним чином позначається на вирішенні завдання профілактики виникнення синдрому емоційного вигорання. Ґрунтовне дослідження детермінант виникнення емоційного вигорання дасть можливість краще зрозуміти психологічну специфіку цього феномена, в повній мірі розкрити його сутність, а також передбачати та прогнозувати динаміку його перебігу у представників різних професій, зокрема і у працівників ІТ-індустрії.

Огляд психологічної літератури з цієї проблеми у представників різних професійних груп свідчить, що питання щодо чинників виникнення емоційного вигорання в представників соціономічних професій (лікарі, педагоги, психологи, соціальні працівники тощо) постійно поставало як в теоретичному, так і в емпіричному ракурсах. В той же час можна зустріти відносно незначну кількість

досліджень присвячених дослідженню чинників емоційного вигорання серед фахівців професій типу «Людина – техніка», «Людина – знаковий образ» за класифікацією А. Клімова. Можна зробити висновок, що традиційно в поле уваги дослідників потрапляють особи, професійна діяльність яких пов'язана з інтенсивною міжособистісною взаємодією та спілкуванням. В той же час мало хто враховує, що за доволі широкими термінами «спеціаліст в області інформаційних технологій», «ІТ-індустрія» криються різні види діяльності в тому числі і ті, що також передбачають інтенсивне спілкування з клієнтами та мають значний стресогенний потенціал.

Станом на теперішній час розроблено чимало класифікацій чинників емоційного вигорання в професійному середовищі. Відомі класифікації таких науковців як Т. Зайчикова, Г. Нікіфоров, В. Орел, Т. Форманюк та ін. Однак суттєво вони між собою не відрізняються.

Вже стало класичним виділення двох груп чинників, які детермінують емоційне вигорання: індивідуально-особистісні та організаційно-ситуаційні [20; 44]. Окремі науковці в якості самостійного комплексу чинників впливу на появу емоційного вигорання називають також характеристики взаємовідносин у колективі. В такому дискурсі мова вже йде не про дві, а про три групи чинників: індивідуально-особистісні, організаційно-ситуаційні та соціально-психологічні [8; 17; 38; 57].

Однак найбільшою популярністю в силу своєї наукової обґрунтованості та всеосяжності користується класифікація запропонована Т. Зайчиковою [16; 17; 18], в якій було виокремлено три групи чинників емоційного вигорання: індивідуально-психологічні, соціально-психологічні, соціально-економічні.

Індивідуально-психологічні чинники емоційного вигорання. Серед індивідуально-психологічних чинників вигорання науковці називають як такі об'єктивні чинники як соціально-демографічні характеристики індивіда (вік, стать, сімейний стан, освітній та професійний рівень тощо), так і більш суб'єктивні особистісні чинники.

Вплив соціально-демографічних чинників на ризик виникнення синдрому

емоційного вигорання вивчався деякими зарубіжними науковця. Результати цих емпіричних досліджень виявилися неоднозначними та суперечливими. Так, на основі результатів проведених досліджень було зроблено висновок, що чоловіки більш схильні до вигорання, ніж жінки. Однак результати досліджень інших авторів свідчать про протилежну залежність, тобто вказують на те, що саме жінки більш вразливі до виникнення синдрому емоційного вигорання. Примирити певним чином ці протилежні погляди можна розглянувши дану проблему з позиції специфіки впливу статі на компоненти вигорання та з урахуванням опосередковуючих чинників, таких як традиційні гендерно-рольові орієнтації. Так, у дослідженні С. Танг та Б. Лоу встановлено, що чоловіки більш чутливі до впливу стресорів у тих ситуаціях, у яких вони демонструють суто чоловічі якості (фізичні дані, емоційну стриманість, прояв власних досягнень у роботі), тоді як жінки чутливіші до стресових чинників у ході виконання обов'язків, які вимагають від них співчуття, виховних умінь, покірливості [цитуються за 60].

В. Орел наводить дані досліджень, у яких зафіксовано зв'язок між емоційним вигоранням та сімейним положенням особи: працівники, що не перебувають у шлюбі, мають більш високі показники вигорання [43]. Загальновідомо, що сім'я виконує психотерапевтичну функцію. Тому автор пояснює зв'язок відсутності родини з підвищеною вірогідністю появи у самотньої особистості синдрому емоційного вигорання з неможливістю відреагувати власні емоційні переживання.

Викликають інтерес відомості про існування прямого зв'язку між рівнем освіченості та вигоранням, представлені у наукових працях [23; 24]. Причиною цього можуть бути високі запити у людей з більш високим рівнем освіти як щодо оцінки результативності своєї діяльності, так і щодо задоволення собою як її суб'єктом. Проте, така тенденція спостерігається лише стосовно деперсоналізації, а емоційне виснаження не залежить від цього чинника, так само як і редукція особистісних досягнень. Більш високі показники вираженості даних симптомів спостерігаються у людей, які мають середній рівень освіти, ніж у тих,

хто отримав вищу освіту. Так, у дослідженні на вибірці вчителів, які працюють у закладах освіти для дітей з різними психічними вадами, встановлено, що у фахівців з дипломом бакалавра міра вираженості вигорання вища, ніж у магістрів та спеціалістів [19]. Причина такого нерівномірного впливу рівня освіти на компоненти вигорання скоріше за все полягає у наявності зв'язку між цим рівнем і ступенем розвитку когнітивних навичок, які надають можливість показувати більш гарний результат на професійній ниві, що зумовлює задоволеність собою як професіоналом, а також дають змогу більш успішно переоцінювати психотравматичний досвід.

Багато дослідників серед особистісних характеристик, змістовні властивості яких можуть виступати передумовою виникнення синдрому емоційного вигорання зазначають локус контролю. Стверджують наявність позитивного кореляційного зв'язку між екстернальним локусом контролю та такими компонентами вигорання як емоційне виснаження та деперсоналізація, у той час як інтернальний локус контролю знижує ризик вигорання [2; 15; 44].

Встановлено прямий зв'язок ймовірності появи вигорання із схильністю до поведінки типу А, яка характеризується прагненням до конкурентної боротьби у поєднанні з відчуттям дефіциту часу, вираженою мотивацією досягнення, високим рівнем домагань, потребою долати втому, високим рівнем психоемоційного напруження. Зокрема, виявлено позитивний кореляційний зв'язок між поведінкою типу А та емоційним виснаженням [44].

У багатьох дослідженнях встановлено зворотний кореляційний зв'язок між компонентами вигорання та рівнем самооцінки. Як влучно вказує В. Овсяннікова, низька самооцінка, сприяє виникненню емоційного вигорання, хоча й сама по собі може бути відображенням впливу вигорання на суб'єкта діяльності [41].

У значній кількості наукових досліджень виявлено позитивний кореляційний зв'язок між рівнем агресивності та компонентами вигорання, зокрема емоційним виснаженням. Зафіксовано також позитивний кореляційний зв'язок між компонентами емоційного вигорання та рівнем тривожності

особистості [44].

Вищою мірою вигорання відрізняються ті фахівці, які схильні використовувати пасивні, регресивні копінг-стратегії у подоланні стресу [70]. Психодинамічні (пов'язані з типом темпераменту) характеристики особистості такі як сила, лабільність нервових процесів, що фактично виявляється через особистісну витривалість, теж розглядаються у зв'язку з вірогідністю появи вигорання. Так, деякі науковці визначають особистісну витривалість як здатність особистості бути високоефективною щодня, здійснювати контроль за життєвими ситуаціями і гнучко реагувати на різні зміни, що попереджає розвиток емоційного вигорання [55].

Наявність зазначених кореляційних зв'язків між окремими особистісними властивостями та вигоранням, тим не менше, не дає достатніх підстав для ствердження наявності безпосередніх причинно-наслідкових зв'язків. Тому розцінювання будь-яких з описаних індивідуально-психологічних характеристик як причин вигорання потребує ретельної експериментальної перевірки.

Окремим напрямом досліджень чинників синдрому вигорання є вивчення комплексного впливу особистісних характеристик на вірогідність розвитку синдрому. Тобто мова йде про систему індивідуально-психологічних характеристик певне поєднання яких може попереджати, а може, навпаки, стимулювати інтенсивний розвиток синдрому емоційного вигорання. У більшості досліджень цього спрямування використовується 5-факторна модель особистості. Як стверджують зарубіжні дослідники, серед загальновідомих чинників цієї моделі найщільніші зв'язки зі всіма показниками вигорання має чинник нейротизму. Зворотний зв'язок встановлено для відкритості новому досвіду. Так, особи, що схильні до емоційного вигорання, мають високий рівень нейротизму і низький рівень відкритості новому досвіду, що зумовлює, зокрема, редукцію професійних досягнень [12; 46].

Отже, аналіз стану розробки досліджень проблеми вигорання суб'єктів професійної діяльності дає змогу виявити велику кількість протиріч в плані

визначення значущості різних чинників, що зумовлюють виникнення синдрому емоційного вигорання. Перераховані індивідуально-психологічні чинники, що спонукають появу емоційного вигорання можуть виступати другорядними по відношенню до інших, більш вагомих та значущих першопричин.

В той же час необхідно зазначити, що за даними окремих дослідників, незважаючи на загально визнану роль організаційно-економічних чинників, які будуть розглядатися нижче, головну роль у забезпеченні ефективності професійної діяльності фахівця та попередженні виникнення емоційного вигорання відіграють саме особистісні чинники. Наприклад, на думку В. Орла робочі стресори помітно впливають на виникнення емоційного вигорання, проте реально спостерігається сукупний вплив і індивідуальних, і організаційних чинників, який ніколи не буває одночасним та рівнозначним [42; 43]. Н. Шухова вказує на те, що організаційні чинники самі по собі не є безпосередньою причиною емоційного вигорання, їх значення залежить від оцінки образу ситуації, що виникає у працівника [цитуються за 43].

Окремо слід відзначити серію досліджень, в яких незалежною змінною, що впливає на виникнення емоційного вигорання виступала ступінь задоволеності суб'єкта своєю професійною діяльністю. Так, А. Пайнс, аналізуючи вигорання з позицій психодинамічного та екзистенційного підходу, стверджує, що суб'єкти професійної діяльності шукають у своїй роботі відчуття екзистенційної значущості та осмисленості власної професійної діяльності. Вибір професії інколи виявляється пов'язаним з глибинними дитячими переживаннями. Вигорання ж є результатом недосягнення фахівцями екзистенційної значущості своєї праці [69]. Н. Гришина також наголошує на тому, що емоційне вигорання зумовлене не тільки професійними стресами, але й екзистенційними причинами [11]. Можна погодитись з думкою дослідниці про те, що втрата сенсу власних зусиль, розчарування в інших людях, незадоволеність досягнутим результатом, відчуття безглуздості власної активності можуть бути причинами емоційного вигорання. В літературі підкреслюється, що вільний, усвідомлений та відповідальний вибір професійної діяльності є важливою детермінантою

ефективності професійного становлення особистості, ядром професійного самовизначення.

Дослідження зв'язку емоційного вигорання та кар'єрних орієнтацій, проведене О. Шнайдер, виявило високу міру вираженості емоційного вигорання серед суб'єктів професійної діяльності, орієнтованих на кар'єрне зростання. Вони, як зазначає дослідниця, мають найменше задоволення своєю роботою, що може призвести до погіршення стану здоров'я. У тих же працівників, яким надає насолоду сам процес здійснення трудової діяльності та притаманний помірний рівень очікувань від професії, можна діагностувати високий рівень задоволеності працею і відсутність ознак вираженості стресу та емоційного вигорання [62].

Н. Андреева вважає, що синдром емоційного вигорання професіонала слід розглядати в площині «емоційне вигорання / почуття власної гідності». Останнє, на її думку, є джерелом успіху та мотивації активної професійної діяльності. При цьому під почуттям власної гідності розуміється відчуття впевненості та самодостатності, усвідомлення значущості власної діяльності та наявність підстав бути задоволеними результатами. Важливим джерелом розвитку цих почуттів є взаємостосунки з керівництвом та колегами [2].

Важливо відмітити розповсюдженість думки про те, що почуття самоповаги та усвідомлення власної компетентності як професіонала відіграють фундаментальну роль у попередженні розвитку синдрому емоційного вигорання. Синдром емоційного вигорання можна вважати кризою професійної ефективності та корисності людини.

В цьому аспекті досить показові результати були отримані в дослідженні Н. Булатевич, яка в своїй дослідницькій діяльності виходила з того, що крім організаційних та індивідуальних чинників вигорання існує група чинників, що об'єднується у межах узагальнюючого поняття професійної майстерності. Так, дослідницею було емпірично доведено, що інтенсивність прояву емоційного вигорання є меншою в суб'єктів професійної діяльності з високим рівнем професійної майстерності, основними показниками яких є рівень професійної компетентності, зокрема володіння алгоритмами здійснення професійної

діяльності якої вона вважала рівень їх професійної компетентності та рівень педагогічної техніки [6]. Професійна майстерність, як зазначають дослідники, з однієї сторони, є певним показником професійної придатності людини до професійної діяльності, а з іншого – показником самореалізації, самоствердження у своїй професії.

Соціально-психологічні чинники емоційного вигорання. Серед соціально-психологічних чинників, що розглядають у контексті професійного вигорання суб'єкта професійної діяльності, можна назвати наступні: взаємовідносини в організації, що формуються як «по вертикалі» (характер керівництва), так і «по горизонталі» (стосунки з колегами). До цієї групи детермінант деякі дослідники відносять також і рольові чинники, а саме: рольову невизначеність у діяльності фахівця і пов'язаний з нею рольовий конфлікт тощо [23; 24].

Значна кількість дослідників вважають стиль керівництва в організації значущим чинником виникнення професійного вигорання у підлеглих. Наприклад, можна знайти роботи, в яких авторитарний стиль керівництва із застосуванням методів психологічного тиску та погроз розглядається як потужний чинник виникнення стресу, що призводить до вигорання. Так, у дослідженні С. Херман встановлено, що вища міра вираженості деперсоналізації спостерігається у викладачів, безпосередні керівники яких не враховують достатньою мірою людські взаємини і демонструють авторитарно-бюрократичний стиль керівництва [цитуються за 44].

Певну роль у виникненні синдрому емоційного вигорання відводять також різним засобам покарання, що використовують у колективі. Наприклад, встановлено, що вираженість деперсоналізації вища у тих людей, які отримують не заслужене покарання, тоді як отримання заслужених нагород сприяє формуванню почуття власної гідності, компетентності, а, отже, зменшує редукцію професійних обов'язків. М. Томпсон, С. Пейдж, К. Купер вважають, що низький рівень професійної самовпевненості виступає чинником, що призводить до деперсоналізації та емоційного виснаження [74]. Слід зазначити, що в цілому взаємини із вищим керівництвом досить часто є визначальним

чинником у формуванні оцінки власної діяльності конкретним працівником. Оскільки така оцінка може мати негативний характер, виникає ситуація, коли працівник може відчувати емоційний дискомфорт. Тому подібна ситуація є потенційно стресогенною та може підвищувати ризик появи емоційного вигорання.

Для працівника навіть більш травматичною може стати не стільки негативна оцінка з боку керівництва, скільки оцінки з нижчих за рангом колег. Зокрема, дослідники зазначають, що апатія колег чи активна протидія працівнику можуть спричинити емоційне виснаження в останнього [8; 16; 19]. Виявлено також гендерні відмінності в частоті появи емоційного вигорання: у чоловіків вигорання більшою мірою детермінується недостатньою увагою до їх роботи, а у жінок – неповагою до них [23; 24]. Тут можна припустити, що глибинний зміст цих чинників вигорання є подібним – вони спричиняють незадоволення собою як професіоналом.

Серед групи соціально-психологічних чинників найбільш дослідженими є рольові конфлікти, перевантаженість та так звана «двоїстість» функціональних обов'язків окремих професій. Рольовий конфлікт характеризується суперечливими функціями, які доводиться виконувати працівнику. Наприклад, програмісту, окрім написання комп'ютерних програм іноді доводиться виконувати роль консультанта або керівника, що не належить до його безпосередніх функціональних обов'язків. Рольова перевантаженість виникає, коли рольові очікування перевищують індивідуальні можливості та мотивацію.

Рольова невизначеність у випадку виконання ролей виконавця та адміністратора виступає вірогідним чинником емоційного вигорання [23; 24]. Адміністратор вигорає більше ніж виконавець, оскільки він має менше можливостей приділяти увагу успішному виконанню своїх безпосередніх функціональних професійних обов'язків. Зробивши детальний аналіз досліджень, присвячених вивченню подібних чинників, П. Гіл-Монте встановив, що існує тенденція до утворення більш тісного зв'язку між рольовим конфліктом і емоційним виснаженням та деперсоналізацією, тоді як рольова амбівалентність

більш тісно пов'язана з редукцією професійних досягнень [65]. Це дозволяє стверджувати, що рольовий конфлікт запускає розвиток емоційного компоненту та когнітивно-оцінкового компонентів вигорання.

Одним із важливих соціально-психологічних чинників розвитку емоційного вигорання дослідники вважають обмеженість або повну відсутність соціальної підтримки з боку колег, референтних осіб, рідних та друзів, яку отримує працівник. Як зазначає В. Орел, практично в усіх дослідженнях з цієї проблеми відзначається негативний зв'язок між емоційним вигоранням та наявністю соціальної підтримки у представників усіх професій, пов'язаних з наданням допомоги людям [44]. Соціальна підтримка може виступати своєрідним буфером між стресорами, результатами діяльності та самопочуттям особистості. Найбільш значущою для працівників є підтримка супервізорів та адміністрації, за наявності якої підвищується рівень стресостійкості та знижується ризик виникнення емоційного вигорання.

Н. Андрєєва зазначає, що інтерперсональні (горизонтальні) конфлікти психологічно є менш небезпечними, ніж інтраперсональні (вертикальні) [2]. Вплив соціальної підтримки поширюється на всі компоненти емоційного вигорання, але найтісніший зв'язок відмічається з емоційним виснаженням і деперсоналізацією. Інструментальна, інформаційна та емоційна підтримка, особливо в умовах рольового конфлікту й великого обсягу роботи, має найтісніший зв'язок із зниженням емоційного вигорання [21; 27; 35; 41; 47].

Варто зазначити, що соціально-психологічні (організаційні) чинники появи емоційного вигорання не можна тлумачити як провідні детермінанти, що спричиняють розвиток цього деструктивного синдрому, вони скоріше підсилюють дію індивідуально-психологічних чинників емоційного вигорання.

Соціально-економічні чинники емоційного вигорання. Дуже популярною є думка про те, що ключовою «силою», що забезпечує повноцінне функціонування тієї чи іншої організації є рівень її економічної забезпеченості та стабільності. Можливість працівників задовольняти значну частину своїх потреб у процесі професійної діяльності у першу чергу пов'язана з рівнем

доходів, який забезпечує професійна діяльність, що дозволяє уникнути появи багатьох інших стресорів. На сьогодні економічна ситуація України в більшості сфер професійної діяльності досить складна. Особливо це стосується галузей, що знаходяться у безпосередньому державному регулюванні (освіта, медицина). Дещо краще економічна ситуація складається в комерційних організаціях, які не залежать напряду від державного фінансування. Незадовільні соціально-економічні умови не дозволяють здійснювати фінансування галузей в повному обсязі, що позначається на матеріальному становищі їх працівників. Низька оплата праці стає причиною відтоку найбільш кваліфікованих і мобільних кадрів у більш престижні сфери трудової діяльності. Незадовільний фінансовий стан також змушує професіоналів шукати додаткову роботу: фахівці погоджуються працювати з підвищеним навантаженням, внаслідок чого скорочується час на відпочинок, знижується можливість приділяти час родині. Не секретом є те, що в галузі інформаційних технологій працівникам іноді доводиться працювати по 12 годин на день. Доведено, що такі перевантаження можуть призвести до виснаження моральних та фізичних сил, а згодом і до емоційного вигорання [61; 63].

Не дивлячись на те, що останнім часом в Україні апробуються різні системи оплати праці, зокрема, практикується диференційна оплата праці, встановлюються доплати за виконання додаткових обов'язків та за стаж роботи, створюються фонди преміювання та надання матеріальної допомоги, все таки рівень зарплат працівників залишається низьким.

Поряд з фінансовими труднощами спостерігається значна фемінізація багатьох галузей виробництва та надання послуг. Низька престижність окремих видів професійної діяльності призводить до значного збільшення кількості жінок та гендерного дисбалансу в низці сфер суспільної діяльності. Це може породжувати коло проблем, що підвищують вірогідність появи синдрому емоційного вигорання. Жінки у багатьох культурах традиційно виконують велике навантаження, пов'язане із сімейними обов'язками, що залишає їм менше часу, ніж чоловікам для якісної підготовки до виконання професійної діяльності,

що також зумовлює підвищення напруженості праці. Домінування в багатьох сферах професійної діяльності обмежує їхні можливості будувати особисте життя, негативно позначається на морально-психологічному кліматі у колективі організації, погіршує психологічну атмосферу в колективі, що створює додаткову напруженість праці [50; 51].

Ще одним негативним чинником, що створює напруженість у професійній діяльності може бути низьке суспільне визнання певної професійної діяльності. Оцінка суб'єктом професійної діяльності своєї роботи як непотрібної, такої, що не поважається соціумом, призводить до виникнення бажання залишити цю справу. Звичайно ж наявність таких настановлень не підвищує перспективи для вияву прагнення працівника до самореалізації [22].

До одного з важливих соціально-економічних чинників потенційного вигорання фахівців дослідники відносять й деякі особливості їх підготовки під час навчання у вищому закладі освіти. Як зазначає В. Кремень, послідовний перегляд процесу освіти, іспитів і очікуваних результатів навчання показав, що підготовка майбутніх фахівців до професійної діяльності не достатньо орієнтована на реальну роботу, яку їм доводиться виконувати, що не сприяє формуванню відданості професії, підвищенню морального стану, здоров'я й ентузіазму. Отримані у ВНЗ теоретичні знання у ході професійної діяльності дуже повільно трансформуються у певну специфічну систему вмінь, побудовану відповідно до логіки практичного виконання функціональних обов'язків. А за умов відсутності такої трансформації неможливе й повноцінне професійне становлення фахівця своєї справи [28; 29].

Крім того, майбутні працівники часто не усвідомлюють, що їхні успіхи й помилки зрештою зумовлені рівнем їх власного особистісного залучення у контекст професійної взаємодії. Фахівці, які відійшли від реальної практики, мають схильність стверджувати, що всі проблеми легко вирішити. Студентам пропонують ідеалістичні, а не реалістичні моделі їхньої професійної діяльності. Можливо, приховане уявлення про те, що стрес рівнозначний слабкості, невдачі, неадекватності, викликає заперечення або приховування стресу, що призводить

до неминучого швидкого вигорання [19].

Отже, низький соціальний статус працівника, низька заробітна платня, нереалістичні моделі підготовки працівників і, як наслідок, неминуча фрустрація в подальшій професійній діяльності, безумовно, можуть спричиняти появу вигорання.

Як зазначає О. Ярошенко, існуючі станом на сьогоднішній день соціально-психологічні моделі емоційного вигорання мають спільні базові складові: зовнішнє середовище, індивідуальний рівень, захисні механізми особистості [63]. Автор, посилаючись на К. Маслач та інших зарубіжних дослідників, розглядає медіативну (посередницьку) модель емоційного вигорання, у відповідності до якої воно виникає в результаті невідповідності між особистісними даними професіонала та робочим середовищем. В даній моделі виділяються шість конфліктних зон робочого середовища:

- 1) надмірна кількість вимог, що пред'являються працівнику та перевищують можливості психофізіологічних ресурсів людини;
- 2) відсутність у співробітника суб'єктивного контролю над роботою, що виконується;
- 3) недостатня винагорода;
- 4) конфліктні стосунки з колективом;
- 5) почуття несправедливості, що виникає тоді, коли відсутня система правосуддя та легітимних процедур;
- 6) конфлікт цінностей, який виникає, коли існує невідповідність між вимогами роботи та особистими принципами особистості [63].

О. Ярошенко також наводить сукупність чинників, що зумовлюють стійкість особистості по відношенню до емоційного вигорання, а саме:

- 1) високий рівень автономії у роботі, вільний прояв ініціативи та прийняття рішень;
- 2) внутрішній локус контролю;
- 3) підтримка зі сторони керівництва [63].

Вірогідність ризику виникнення синдрому емоційного вигорання нижче у

працівників, які ідентифікують себе з роботою, володіють більш високим рівнем самооефективності та мають позитивні емоційні стосунки з керівництвом. Передумовами виникнення емоційного вигорання виступають жорсткі вимоги, що пред'являються до персоналу, несприятливі умови трудової діяльності, напружені стосунки в колективі, індивідуально-психологічні особливості особистості. Під впливом негативних чинників в умовах професійного середовища у суб'єкта трудової діяльності відбуваються особистісні зміни, що здійснюють на нього дезадаптаційний вплив [63].

Отже, в результаті огляду та розкриття можливих чинників емоційного вигорання суб'єктів професійної діяльності було зроблено спробу визначення ролі кожної групи детермінант у виникненні емоційного вигорання. Зважаючи на значні відмінності, що існують в показниках емоційного вигорання представників одних і тих же професій, що знаходяться в приблизно однакових умовах можна стверджувати, що на перший план в аспекті підвищення ризику виникнення емоційного вигорання виходять індивідуально-психологічні, особистісні чинники. При цьому соціально-економічні виступають в ролі фонових, додаткових ефектів впливу та можуть ще більше погіршити ситуацію. Розглянуті чинники емоційного вигорання були згруповані та представлені у вигляді схеми в додатку А.

1.3. Особливості появи синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності спеціалістів в області інформаційних технологій

Попередній розгляд феномену емоційного вигорання з виділенням його змістовних характеристик та детермінант дозволив визначити це явище як специфічний стан психологічного неблагополуччя, емоційного виснаження, що настає внаслідок постійної емоційно насиченої та енергетично затратної комунікативної діяльності на робочому місці, пов'язаною з необхідністю прийняття відповідальних рішень, проникненням у сутність проблем іншої

людини в тому чи іншому аспекті. Важливим підсумком розгляду синдрому емоційного вигорання з опорою на дані численної кількості вітчизняних та зарубіжних науковців стало розкриття того факту, що він може виникати та розвиватися не тільки у представників соціономічних професій, функціональні обов'язки яких передбачають емоційно напружене спілкування та необхідність впливу на інших людей, але і багатьох інших професій, які можуть бути безпосередньо не пов'язані зі спілкуванням, але мають значний стресогенний потенціал та передбачають значне психоемоційне навантаження під час виконання фахівцем своїх професійних обов'язків.

Існує протиріччя між потенційною можливістю виникнення емоційного вигорання у представників несоціономічних професій (технічних, економічних, пов'язаних з обробкою інформації) та відносно малою кількістю досліджень присвячених вивченню соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання у представників даних професій. При цьому, як ми побачили вище, дослідження емоційного вигорання професій типу «Людина – людина» (за класифікацією Є. Клімова) мають лавиноподібний характер та їх кількість щорічно зростає.

Згідно з загально визнаною класифікацією професій Є. Клімова [25], в основу якої покладено чотири ознаки будь-якої суспільно корисної праці (особливості предмета, цілей, засобів та умов професійної діяльності), а також різновиди об'єктних систем розглядається 5 типів професій:

1. Людина – жива природа: представники даного типу професій мають справу з рослинними та тваринними організмами, мікроорганізмами та умовами їх існування (зоотехнік, ветеринар, мікробіолог тощо);

2. Людина – техніка: працівники мають справу з неживими, технічними об'єктами праці (слюсар, механік, інженер, технолог тощо);

3. Людина – людина: фахівці, зусилля яких спрямовані на обслуговування, вплив перетворення соціальних систем, співтовариств, груп населення, людей різного віку (лікар, вчитель, соціальний працівник, маркетолог тощо);

4. Людина – знакова система: предметом діяльності представників цієї групи професій є природні та штучні мови, умовні знаки, символи, цифри, формули (програміст, редактор, математик, лінгвіст тощо);

5. Людина – художній образ: ці спеціалісти спрямовують свої зусилля на художнє, символічне перетворення дійсності шляхом різних видів творчості (музикант, літератор, поет, танцівник, реставратор, артист, актор тощо) [25].

Зважаючи на інтелектуально насичену, складну, розгалужену, пов'язану з високим ступенем відповідальності професійну діяльність представників груп професій типу «Людина – знакова система» можна припустити, що саме вони будуть піддаватися значному ризику виникнення синдрому емоційного вигорання, характер перебігу та психологічні детермінанти якого, зважаючи на специфічний зміст їх професійної діяльності, будуть мати свій власний та своєрідний обрис, відмінний від представників соціономічних професій. Тим більше, що вузька спеціалізація в рамках професій, пов'язаних з ІТ-індустрією, передбачає не тільки роботу зі створення, апробації та впровадження комп'ютерних програм, але і виконання керівних, організаційних, комунікативних видів діяльності. Дійсно існує розповсюджена думка, що ті хто працює у сфері ІТ першочергово, від самого початку орієнтовані на роботу зі знаковою системою у вигляді мови програмування та технічних засобів, що забезпечують можливість роботи з нею, та зовсім виключають з цього процесу взаємодію з іншими людьми. Така позиція автоматично призводить до неналежної уваги до розвитку компетентності даних фахівців в емоційній сфері на противагу постійному тренуванню своїх когнітивних функцій. Але, як зазначає І. Забара в сфері ІТ поширена саме командна робота, ефективність якої часто залежить від ефективної взаємодії групи ІТ-фахівців та відповідно від рівня їх емоційної обізнаності та компетентності [14]. М. Стасюк підкреслює, що професійна діяльність в ІТ-сфері передбачає не лише програмування та написання кодів: з одного боку, програмісти є основною ланкою діяльності всієї ІТ-сфери, а з іншого – вся ця система включає в себе багато інших спеціалістів, які також є працівниками в області інформаційних технологій (інженери,

дизайнери, працівники HR-відділів, тестувальники, проектні менеджери) [54]. Все це, а також значний попит на таких фахівців у всьому світі і зумовлює необхідність пильної уваги та дослідження соціально-психологічних особливостей синдрому емоційного вигорання спеціалістів в області інформаційних технологій.

Специфіка діяльності IT-спеціаліста, зокрема розробника програмного забезпечення, як зазначає Ф. Брукс полягає у тому, що такий працівник працює з дуже гнучким «матеріалом», що передбачає інтенсивну інтелектуальну працю – працює виключно головою. На думку науковця, метафорично роботу програміста можна порівняти з побудовою замків у повітрі силою власної уяви. Матеріал для віртуальної творчості допускає таку гнучкість, таку можливість постійного вдосконалення продукту своєї праці, що це дозволяє реалізовувати глобальні проекти, що можуть змінити цілий світ [5]. На думку А. Єршова програмування є найбільш складною з усіх масових професій, оскільки ці фахівці постійно стикаються з межами людського пізнання у вигляді алгоритмічно невирішуваних проблем та глибоких таємниць роботи головного мозку [13]. Е. Орел зазначає, що комп'ютер як засіб інтелектуальної діяльності пред'являє особливі вимоги до організації мислення користувача, оскільки успішність його дій під час роботи за комп'ютером можлива тільки у випадку врахування логіки технічного засобу, що використовується [45]. До негативних чинників роботи в IT-сфері можна віднести постійну роботу в авральному режимі, складність роботи пов'язана з посиленою тривогою та страхом допустити помилку.

Як вже зазначалось досліджень особливостей виникнення, перебігу, детермінант емоційного вигорання спеціалістів в області інформаційних технологій відносно небагато. Серед дослідників, які займались окресленою проблематикою, можна назвати М. Андрющенко, С. Джанерьян, І. Забару, М. Стасюка, К. Твердоступ, К. Ткаченко, О. Шнайдера, I. Arason, L. Gren, C. Kadlec, E. Mellblom, J. Shropshire, R. Torkar [8; 14; 15; 54; 62; 67; 71; 72].

Серед зарубіжних дослідників науковці С. Kadlec та J. Shropshire вивчали вплив стресу, почуття незахищеності, емоційного вигорання на виникнення

намірів покинути сферу ІТ спеціалістів в області інформаційних технологій [71]. При цьому автори підкреслюють специфічність та вузькість залежної змінної свого емпіричного дослідження – намір покинути саме сферу ІТ. Ключовим результатом проведеного багатовимірного дослідження стало те, що виникнення бажання покинути сферу інформаційних технологій ІТ-спеціалістами мають широкий спектр детермінант, а роль стресу та емоційного вигорання були раніше недооціненими, тобто стрес та вигорання виступають більш важливими детермінантами для прийняття рішення про зміну професії, ніж вважалося раніше. С. Kadlec та J. Shropshire встановлено, що серйозне, відповідальне та доленосне рішення про зміну сфери діяльності фахівцями в області інформаційних технологій безпосередньо пов'язано з дією стресогенних чинників та робочому місці [71]. Дані чинники, породжуючи страждання працівників від негативно забарвлених емоційних переживань, невпевненості у роботі, професійного вигорання, підвищують вірогідність появи думок та намірів про зміну сфери діяльності і призводять в кінцевому результаті до реальних дій щодо побудови працівником іншої кар'єри. Цікаво, що результати дослідження засвідчили невисоку значущість віку у завершенні кар'єри у сфері ІТ, тобто вік в даному аспекті великої ролі не відіграє [71]. Отримані дані дослідження С. Kadlec та J. Shropshire підтверджуються і спостереженням А. Савельєвої, яка зазначає, що іноді програмісти не просто розглядають інші варіанти розвитку своєї кар'єри, а готові навіть займатися фрілансом або повністю змінити сферу та вид діяльності [48].

Робота I. Arason, L. Gren, E. Mellblom, R. Torkar [67] присвячена розкриттю зв'язку емоційного вигорання з різними типами особистості у розробників програмного забезпечення. Для визначення типу особистості працівників ІТ-сфери використовувалась широко відома п'ятифакторна модель особистості, в якій виділено 5 універсальних особистісних рис, різна вираженість яких утворює специфічний тип особистості, а саме відкритість досвіду, сумлінність, екстраверсія, доброзичливість, нейротизм [67]. Організоване зазначеними науковцями емпіричне дослідження показало, що розробники програмного

забезпечення, які отримали високі бали за шкалою нейротизму також мають більш високий рівень емоційного вигорання. Отже, рівень нейротизму пов'язаний з вигоранням та виступає потужним предиктором емоційного вигорання серед працівників у сфері інформаційних технологій. В той же час інші особистісні риси п'ятифакторної моделі особистості не мають впливу на ризик виникнення емоційного вигорання та прогностичної цінності для передбачення його появи і розвитку (рис. 1.5).

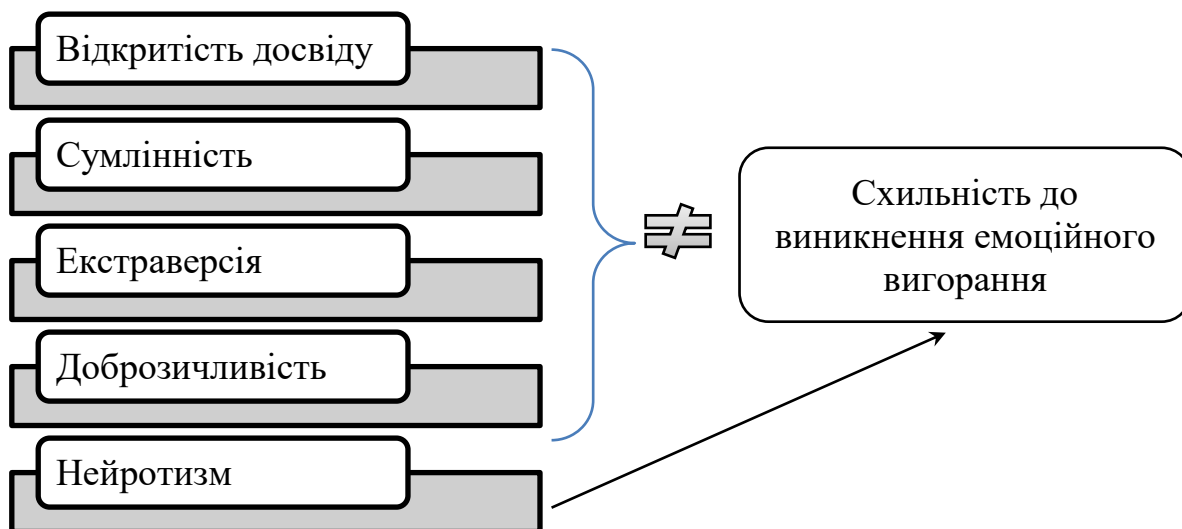


Рис. 1.5. Характер зв'язку ризику виникнення емоційного вигорання з універсальними особистісними рисами

На основі результатів проведеного дослідження I. Arason, L. Gren, E. Mellblom, R. Torkar закликають працедавців надавати необхідну підтримку розробникам програмного забезпечення з підвищеним рівнем нейротизму [67].

Отже, можна стверджувати, що дослідження емоційного вигорання ІТ-спеціалістів в зарубіжній психології мають виражений прикладний характер та покликані розкрити вузькі практичні аспекти наслідків впливу емоційного вигорання на професійну поведінку фахівців в області інформаційних технологій, а також його окремі детермінанти. В той же час залишаються не розкритими фундаментальні психологічні закономірності виникнення та перебігу синдрому емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери. Розкриття цих психологічних закономірностей передбачає ґрунтовний аналіз специфіки та

змісту діяльності розробників програмного забезпечення. Такі спроби були зроблені у вітчизняних дослідженнях емоційного вигорання ІТ-спеціалістів.

С. Джанерьян та І. Забара розкривають особливості емоційного вигорання у програмістів через призму їх ціннісно-сміслового ставлення до власної професійної діяльності [8]. При цьому визначено зміст когнітивного, мотиваційного, емоційно-оцінкового та поведінкового компонентів ціннісно-сміслового ставлення до професійної діяльності, що дозволяє здійснити якісний аналіз специфіки виконання своїх функціональних обов'язків на робочому місці. На основі виділених критеріїв автори виділили декілька типів ціннісно-сміслового ставлення програмістів до професійної діяльності, серед яких можна назвати наступні: ціннісний, потребово-технологічний, засібний та дифузний. В результаті дослідження було встановлено, що існує специфічний взаємозв'язок між ступенем вираженості фаз емоційного вигорання у програмістів і змістом компонентів того чи іншого типу ціннісно-сміслового ставлення програмістів до професійної діяльності. Зокрема, у розробників програмного забезпечення з ціннісним типом ставлення до професійної діяльності вираженість стадій «Напруга» та «Резистенція» збільшується під впливом посилення установки «Альтруїзм» та зменшується під впливом посилення цінностей матеріальної забезпеченості та друзів, а також мотива конкуренції. У програмістів з потребово-технологічним типом ставлення вираженість кожної з фаз збільшується під впливом посилення установки «Свобода», а зменшується під впливом посилення цінностей творчості та сім'ї, а також грошей (в останньому випадку мова йде виключно про фазу «Резистенція») [8]. У програмістів із засібним типом ставлення до професійної діяльності вираженість фаз емоційного вигорання збільшується під впливом посилення цінностей пізнання й творчості, а також мотиву кооперації, а зменшується завдяки інтенсифікації цінностей свободи та сім'ї, а також утилітарного мотиву. Дифузний тип ставлення у програміста зумовлює те, що вираженість фаз емоційного вигорання збільшується під впливом усвідомлення професійної діяльності як цінності, посилення комунікативного мотиву та необхідності допомоги іншим людям.

Зменшується вираженість фаз емоційного вигорання при дифузному ставленні до професійної діяльності, якщо у розробника програмного забезпечення посилюється усвідомлення професійної діяльності як засобу та мотиву конкуренції [8]. Отже, зазначеними науковцями було встановлено значущий психологічний чинник виникнення та перебігу емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери у вигляді особливостей ставлення до власної професійної діяльності.

В результаті емпіричного дослідження взаємозв'язку між особистісними особливостями та емоційним вигоранням у програмістів викладеного в роботі І. Забари та К. Твердоступ встановлено, що виразність емоційного вигорання у програмістів з ціннісним ставленням до професійної діяльності взаємопов'язана з такими особистісними особливостями як висока его-напруженість, почуття провини, висока тривожність; у програмістів з потребово-технологічним ставленням – з такими особливостями як стриманість, низька нормативність, нерішучість, інтроверсія; з засібним ставленням – з такими особливостями як стриманість, підозрілість, прямолінійність, низький самоконтроль; з дифузним ставленням – з такими особливостями як замкнутість, високий інтелект, слабкість Я, нерішучість, почуття провини, висока его-напруженість, висока тривожність [15, 138].

В якості важливих особистісних чинників протидії ризику виникнення емоційного вигорання можна також розглядати толерантність до невизначеності, що багатьма дослідниками розглядається як професійно важлива якість фахівця в області інформаційних технологій, а також готовність до ризику та раціональність [8; 14; 15; 62].

О. Шнайдер, розглядаючи психологічні особливості емоційного вигорання працівника сфери інформаційних технологій в якості важливих чинників, що впливають на нього, виділяє алекситимію як знижену здатність до вираження власних емоційних переживань та рівень сформованості емоційного інтелекту [62]. В результаті проведеного емпіричного дослідження було встановлено, що знижений рівень емоційного інтелекту виступає більш значущим чинником

виникнення емоційного вигорання у представників професій ІТ-сфери, ніж алекситимія. Отже, особливості самоконтролю професійної поведінки зумовлені здібністю до керування власними емоціями тісно пов'язані з емоційним вигоранням спеціалістів в області інформаційних технологій. Особливо явно цей зв'язок простежується між редукцією професійних обов'язків, бажанням їх обмежити та недостатньо розвиненим вмінням керувати власною поведінкою. Отже, емоції не знаходять свого оптимального та адекватного вираження в поведінці, від чого страждає діяльність ІТ-працівника: йому складно мотивувати себе, емоційно налаштувати на роботу [62].

І. Забара, посилаючись на емпіричне дослідження О. Рудницького, доводить, що емоційне вигорання у програмістів пов'язано зі зниженням різноманітних показників творчої активності: критичності, здатності перетворювати структуру об'єкта, спрямованості на творчість з урахуванням та без урахування самооцінки, почуття новизни, загального підсумкового показника творчої активності. Автор називає наступні передумови виникнення емоційного вигорання у програмістів:

1) відсутність творчої діяльності в роботі програміста, постійне виконання рутинних обов'язків, що призводить до зниження мотивації, згасання інтересу до праці, накопичення стресу;

2) надмірно стислі терміни виконання проектів та задач, що призводить до позаурочної роботи, накопиченню стресу, а також до виникнення помилок;

3) жорсткий розподіл обов'язків між програмістами без урахування думки працівника, що негативним чином позначається на продуктивності праці та психологічній атмосфері колективу;

4) відсутність можливості ведення нормального діалогу всередині команди. Комунікація з колегами є важливим джерелом професійної інформації, відстеження нових тенденцій на ринку інформаційних технологій, допомоги у вирішенні проблем, що виникають, можливості поділитися досвідом, отримати пораду. Важливу роль відіграє спілкування з лідером команди розробників програмного забезпечення для отримання зворотного зв'язку, своєчасного

вирішення можливих труднощів, що виникають у роботі;

5) занадто суворий контроль за роботою програміста, часті перевірки стану проекту, що свідчить про негативну зовнішню мотивацію та ставить розробника програмного забезпечення в стресові умови [14].

М. Стасюк зазначає, що діяльність у сфері ІТ, яка динамічно розвивається станом на теперішній час, «супроводжується постійним підвищеним рівнем уваги та її концентрації, пошуковою діяльністю, тривогою невідомості та постійно активністю», що пов'язане з необхідністю швидкого та постійного оновлення знань, які дуже швидко стають застарілими та неактуальними [54, 82]. Це викликає значне емоційне напруження та підвищує ризик виникнення емоційного вигорання. Тому на думку дослідника актуальним є аналіз особливостей структури емоційної сфери осіб, що обрали ІТ-сфери, в якості предмету застосування своїх професійних зусиль. В результаті теоретичного аналізу автор виділяє декілька властивостей емоційності працівника ІТ-сфери, що відіграють важливу роль для його самореалізації як професіонала та, відповідно, знижують ризик виникнення емоційного вигорання: наполегливість, гармонійне поєднання екстраверсії та інтроверсії, помірний рівень емоційної збудливості, висока толерантність до невизначеності, здатність долати стрес [54]. Підсумовуючи проведені дослідження науковець приходять до висновку, що дані характеристики емоційності можливі, якщо у працівника ІТ-сфери добре розвинений емоційний інтелект. Отже, емоційний інтелект виступає системотвірним чинником збереження емоційного благополуччя та протидії виникненню емоційного вигорання.

Визначна особливість прояву емоційного вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій на думку І. Забари полягає у тривалому латентному періоді його виникнення, коли перші ознаки вигорання не розпізнаються ні самим працівником, ні його оточенням. В результаті синдром емоційного вигорання проявляється гостро, дуже часто вже на стадії виснаження, супроводжується різким падінням працездатності та зменшенням ефективності в звичайних робочих справах, що вимагає здійснення екстрених

заходів. Однак цей стан може мати зворотний характер та минає після тривалого відпочинку або зміни виду діяльності [14].

Завдяки дослідженню Д. Галича були визначені чинники емоційного вигорання фахівців у сфері ІТ, які були названі самими працівниками. Серед найвпливовіших чинників вони назвали недолугий менеджмент, неможливість налагодження конструктивної комунікації, неефективність взаємодії з замовниками [9]. На думку А. Савельєвої синдром емоційного вигорання у спеціалістів ІТ-сфери може виникати внаслідок постійних перевірок, втручання в процес створення програмного продукту непрофесійних менеджерів; таке особистісне залучення до проекту, коли робота займає і особистий час, торкається особистого життя, що призводить до проблем у родинних стосунках [48].

Доречно також буде зупинитися на іншій класифікації чинників емоційного вигорання у спеціалістів, які працюють в області інформаційних технологій, яку запропонував В. Станкевич. Серед стресогенних чинників, що провокують виникнення емоційного вигорання ним було виділено наступні:

- гігієнічні чинники – малорухливий режим праці, постійне напруження очей, несприятливі умови праці (задуха, холод тощо);
- чинники, пов'язані зі специфікою професійної діяльності – необхідність постійного безперервного навчання внаслідок розвитку нових технологій та знецінювання знань;
- організаційні чинники – понаднормова робота, обмежені строки виконання проектів тощо [53].

Важливим чинником, що збільшує вірогідність виникнення емоційного вигорання, є невідповідність провідних, діючих та актуальних мотивів здійснення професійної діяльності ІТ-спеціалістом з конкретними умовами праці та її змістом. Так, наприклад, талановитий програміст з яскраво вираженою спрямованістю на створення творчого та якісного програмного продукту буде страждати, якщо йому доведеться виконувати виключно рутинні та стандартні задачі.

Отже, здійснений теоретичний аналіз дозволив пересвідчитись, що спеціалісти в обласні інформаційних технологій в силу інтелектуально-емоційної складності, а також значного стресогенного потенціалу їх професійної діяльності виступають групою ризику, у якої з великою часткою вірогідності може виникнути емоційне вигорання. При цьому чинники виникнення та динаміка перебігу синдрому емоційного вигорання у представників ІТ-сфери мають свій власний, відмінний від представників соціономічних професій обрис, що, зважаючи на наявність лише поодиноких досліджень даної проблематики, зумовлює необхідність подальшого емпіричного вивчення та розкриття психологічних особливостей емоційного вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ В ОБЛАСТІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

2.1. Етапи, організація та методичне забезпечення емпіричного дослідження

Загальна мета планування та організації емпіричного дослідження, досягнення якої дозволить розширити уявлення про специфіку перебігу синдрому емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери, полягала у перевірці припущення про вагомі психологічні чинники виникнення в них емоційного вигорання. В загальному ракурсі очікується, що вираженість синдрому емоційного вигорання буде вищою у тих ІТ-фахівців, які мають недостатньо розвинену професійну компетентність, схильні до таких негативних переживань як тривожність та фрустрація, незадоволені своєю роботою. В той же час передбачається, що достатній розвиток комунікативних та організаторських здібностей працівників ІТ-індустрії керівного складу, достатній рівень сформованості логічного мислення безпосередніх виконавців задач системного адміністрування, програмування, тестування програмного забезпечення, емоційна стійкість, задоволеність своєю працею виступають важливими чинниками попередження виникнення синдрому емоційного вигорання у цих представників ІТ-сфери.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні, що до виникнення тріади симптомів емоційного вигорання будуть в більшій мірі схильні ті фахівці ІТ-сфери, у яких недостатньо сформовані професійні компетентності у відповідності до специфіки їх діяльності в області інформаційних технологій, які мало задоволені своєю професійною діяльністю та мають стійку схильність до переживання таких негативно забарвлених емоційних станів як тривожність та

фрустрація. Передбачається тісний зв'язок рівня розвитку професійних вмінь спеціалістів в області інформаційних технологій з вірогідністю виникнення у них синдрому емоційного вигорання.

Викладені загальні припущення були покладені в основу наступних експериментальних гіпотез:

1) якщо в працівника ІТ-сфери зафіксовано наявність синдрому емоційного вигорання, то вірогідно найбільш вираженими симптомами в нього буде емоційне виснаження та редукція особистих досягнень, що зумовлено специфікою професійної діяльності;

2) якщо в працівників ІТ діагностується високий рівень вираженості синдрому емоційного вигорання, то можна очікувати, що в них є труднощі формування комунікативних та організаторських здібностей, недостатньо розвинене логічне мислення, знижений рівень задоволеності відносинами з колегами та керівництвом, задоволеності умовами праці, а також підвищений рівень тривожності та фрустрації.

Експериментальні гіпотези сформульовано з опорою на особливості змісту діяльності працівників ІТ-індустрії та вимоги професії до їх психологічних особливостей та здібностей.

Для проведення емпіричного дослідження та перевірки експериментальних гіпотез було використано авторську анкету для визначення специфіки діяльності різних спеціалістів у сфері інформаційних технологій, опитувальник «КОС-2», що дозволяє визначити рівень сформованості комунікативних та організаторських здібностей [58]; тест на логічне мислення М. Войнаровського, що дозволяє визначити загальні інтелектуальні здібності, зокрема рівень розвитку логічного мислення [56]; діагностичну методику «Самооцінка психічних станів» Г. Айзенка, що дозволяє визначити рівень психоемоційної напруги під час здійснення професійної діяльності [58]; діагностичну методику «Інтегральна задоволеність працею», що дозволить визначити ступінь задоволеності професійною діяльністю ІТ-спеціалістів [58]; опитувальник МВІ К. Маслач для діагностики рівня емоційного вигорання [58].

Текст розробленої нами анкети для визначення специфіки діяльності різних спеціалістів у сфері інформаційних технологій наведено у додатку Б. Мета проведення анкетування – отримання загальної інформації про учасників дослідження, а також диференціація досліджуваних фахівців у сфері ІТ-технологій за змістом їх професійної діяльності. Анкета дозволяє конкретизувати виконувані ними професійні обов'язки з оцінкою їх специфіки, а також визначенням ступеню психоемоційного навантаження, яке відчують на собі ці суб'єкти праці. Це досягається за рахунок включення до змісту анкети питань про посадові обов'язки респондентів, умови їх праці, вміння, навички, особистісні якості, які забезпечують ефективність діяльності конкретного спеціаліста, необхідність здійснення комунікативної активності (наявність / відсутність командної роботи), характер рішень, які необхідно приймати під час здійснення професійних обов'язків тощо.

Методика КОС-2 В. Синявського та В. Федорошина (додаток В). Опитувальник призначений для виявлення комунікативних та організаторських схильностей особистості, а саме вміння чітко та швидко встановлювати ділові та товариські контакти з людьми, прагнення розширювати коло ділового спілкування, участь у групових заходах, вміння впливати на людей та ін. Опитувальник складається з 40 тверджень, з якими респондент може погодитися, поставивши знак «+» у бланку відповідей або не погодитись – «-». Вираженість комунікативних та організаторських здібностей визначається кількістю збігів відповідей досліджуваного з ключем. Тестові норми за методикою КОС-2 наведено у додатку В.

Тест на логічне мислення М. Войнаровський (додаток Г). Методика призначена для експрес-діагностики здатності респондентів відрізнити правильний логічний наслідок від неправильного та дозволяє оцінити загальний рівень розвитку вміння мислити логічно. Зміст діяльності респондентів під час проходження тесту полягає в оцінці за критерієм вірності та правдивості ряду логічних наслідків з певної умови. Діагностична методика включає 30 пунктів, що включають такі структурні компоненти: умова, перший наслідок, другий

наслідок, третій наслідок. «Умова» – це лаконічний та довільний опис деяких обставин, правдивість та вірність яких вважається доведеною та має тлумачитись як беззаперечна істина. Наслідок – це твердження, яке може витікати з умови. З трьох наслідків тільки один є правильним, два інших - помилкові. Під час попереднього інструктування перед респондентом ставиться мета перевірити свою здатність відокремлювати правильні логічні наслідки від неправильних.

Особливістю методики М. Войнаровського є використання в процесі викладу умови вигаданих героїв з їх досить специфічними та незвичайними найменуваннями, що носять доволі гумористичний характер. Така манера конструювання стимульного матеріалу тесту не дає можливості респонденту спиратися на власний життєвий досвід та наявні знання, а тому його вибір певного наслідку обумовлюється виключно результатом «чистого» логічного розмірковування. Для підтвердження цього можна навести частину тексту інструкції до методики: «У тесті ви можете виявити незнайомі слова, такі, як «куздра». Ці слова призначені для того, щоб оцінити вашу здатність до логічного мислення, відокремивши її від інших ваших знань про навколишній світ. Вважайте, що ці слова можуть означати все, що завгодно, але так, щоб фраза в умові була правдивою за змістом. Наприклад, якщо написано, що «куздра біжить», це означає, що куздра дійсно вміє бігати і, мабуть, має ноги або лапки, це може бути наприклад людина, тварина або крокуючий механізм» [56]. Крім цього тест не вимагає спеціальних математичних знань, а всі використані вихідні дані в кожному з 30-ти тверджень необхідно тлумачити буквально. Іноді в тесті зустрічаються протилежні за змістом слова та вирази, наприклад «вміють» і «не вміють», «великий» і «маленький» тощо.. У всіх таких випадках передбачається, що проміжні варіанти («вміє, але погано», «середній») не розглядаються.

Обробка результатів за методикою М. Войнаровського є дуже простою та полягає у порівнянні відповідей досліджуваного з тестовим «ключем» (додаток Г). За кожний збіг нараховується 1 бал. Чергова цікава особливість діагностичної методики полягає у тому, що на етапі постановки психологічного діагнозу, тобто порівняння отриманого балу конкретного респондента з тестовими нормами самі

низькі бали оцінюються як високий рівень розвитку логічного мислення, оскільки припускається, що досліджуваний навмисне відповідав на питання навпаки. В той же час загальний результат в 6-13 балів розцінюється як незадовільний рівень розвитку логічного мислення. Тестові норми детально описані в додатку Г.

Опитувальник «Самооцінка психічних станів особистості» Г. Айзенка (додаток Д). Методика дозволяє визначити наявність та вираженість декількох негативно забарвлених психоемоційних станів – тривожності, фрустрації, агресії та ригідності. Сутність проведення методики полягає у тому, що кожному респонденту пропонується опитувальник з 40 стандартних тверджень, з якими він повинен виразити згоду або незгоду. Обробка результатів за методикою відбувається за допомогою ключа. Після стандартної обробки зібраних у досліджуваних відповідей по кожному з них будується профіль схильності до переживання кожного з 4-х зазначених негативно забарвлених станів.

Під час проведення опитувальника «Самооцінка психічних станів особистості» Г. Айзенка було запропоновано твердження, що містили опис різних психічних станів. Відповіді респондентів передбачають шкалювання. Якщо цей стан часто спостерігається, то респондент ставить 2 бали, якщо цей стан буває, але зрідка, то 1 бал, якщо зовсім не підходить – 0 балів. У досліджуваних, кінцевий результат яких за тією чи іншою шкалою методики Г. Айзенка коливається від 0 до 7 балів – низькі показники. У респондентів, чії бали складають від 8 до 14 – середній показник вираженості відповідного стану, при показниках від 15 до 20 діагностується високий рівень.

Діагностичні показники методики:

1) тривожність – це індивідуальна властивість особи, риса характеру, що проявляється схильністю до надмірного хвилювання, стану тривоги в ситуаціях, які загрожують, на думку цієї особи, неприємностями, невдачами, фрустрацією;

2) фрустрація – це психологічний стан зростаючого емоційно-вольового напруження, що виникає в конфліктній ситуації;

3) агресивність – це ситуативний стан, який характеризується афективними спалахами гніву чи злоби та імпульсивними проявами поведінки, спрямованими на об'єкт фрустрації, що став причиною конфлікту;

4) ригідність – це тенденція до збереження стереотипів, способів мислення, нездатність змінити власну точку зору.

Ці стани є важливими елементами для визначення загальних адаптивних можливостей людини.

Методика «Інтегральна задоволеність працею» Н. Фетіскіна, В. Козлова та Г. Мануйлова (додаток Е). Даний діагностичний інструмент дозволяє визначити наявний в працівника ступінь задоволеності різними аспектами своєї професійної діяльності, що виступає важливим чинником загального психологічного благополуччя людини на робочому місці, в трудовому колективі. Участь в тестуванні передбачає вибір одного з 3-х варіантів відповідей (від повної згоди до повної незгоди) на кожне з 18 тверджень методики, зміст яких стосується різних аспектів здійснення трудової діяльності та емоційних станів, що мають при цьому місце.

На етапі обробки даних за методикою «Інтегральна задоволеність працею» обрані респондентом відповіді переводяться в бали за допомогою таблиці, представленої в другій частині додатку Г та підраховується кількість балів за шкалами: «Інтерес до роботи»; «Задоволеність досягненнями у роботі»; «Задоволеність взаємовідносинами з колегами», «Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом», «Задоволеність професійним статусом»; «Задоволеність змістом роботи порівняно із заробітком», «Задоволеність умовами праці», «Професійна відповідальність», «Загальна задоволеність працею». Таким чином, отримується повна картина стану задоволеності працівника різними аспектами своєї професійної діяльності. Середній рівень задоволеності працею визначається у 45-55% діапазоні від загальної суми балів; низький – у 1-44% діапазоні, а високий – понад 56%.

Опитувальник вигорання Маслач (англ. Maslach Burnout Inventory, скор. МВІ) – діагностична тестова методика, призначена для діагностики

професійного вигорання (додаток Ж). Створена у 1986 році К. Маслач та С. Джексон. Даний опитувальник призначений для визначення ступеня вираженості і поширеності синдрому вигорання серед різноманітного професійного контингенту. Зокрема, методика може бути використана в практиці охорони здоров'я, освіти, бізнесі та управлінні для своєчасної і всебічної діагностики синдрому вигорання з подальшим визначенням мішеней і рівнів профілактичного впливу як у напрямку оптимізації терапевтичного середовища, так і по відношенню до профілактики накопичення емоційної напруги. Отримані дані можуть бути рекомендовані при підготовці керівних кадрів з інформуванням і тренінгом побудови програм профілактичної санації виробничої обстановки в колективі. Також методика широко використовується в процесі проведення професійного відбору.

Внутрішня структура опитувальника К. Маслач та С. Джексон містить 22 твердження, за якими можливе обчислення значень 3-х шкал: «Емоційне виснаження», «Деперсоналізація», «Редукція професійних досягнень». Емоційне виснаження проявляється в переживаннях зниженого емоційного тону, підвищеної психічної виснаженості і афективної лабільності, втрати інтересу і позитивних почуттів до оточуючих, відчутті «перенасиченості» роботою, незадоволеністю життям в цілому. Деперсоналізація проявляється в емоційному відстороненні і байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включеності і співпереживання, а в окремих випадках – в негативізмі і цинічному ставленні. На поведінковому рівні деперсоналізація проявляється в зарозумілій поведінці, використанні професійного сленгу, гумору, ярликів. В контексті синдрому вигорання деперсоналізація передбачає формування особливих, деструктивних взаємин з оточуючими людьми. Редукція професійних досягнень відображає ступінь задоволеності працівника собою як особистістю та професіоналом. Незадовільне значення цього показника відображає тенденцію до негативної оцінки своєї компетентності і продуктивності і, як наслідок, – зниження професійної мотивації, наростання негативізму стосовно службових обов'язків, тенденцію до зняття з себе

відповідальності, до ізоляції від оточуючих, відстороненість і неучасть, уникнення роботи спочатку психологічно, а потім фізично.

Процедура проведення діагностичної методики К. Маслач та С. Джексон полягає в ознайомленні досліджуваних з 22 твердженнями методики та наступною фіксацією ступеню своєї згоди з кожним із них на спеціальному бланку відповідей за наступною шкалою: 0 балів – «ніколи»; 1 бал – «дуже рідко»; 2 бали – «рідко»; 3 бали – «іноді»; 4 бали – «часто»; 5 балів – «дуже часто»; 6 балів – «кожен день». На наступному етапі відповіді респондента за допомогою ключа (додаток Ж) переводяться у відповідну кількість балів за кожною шкалою, що надає можливість точно визначити рівень сформованості та вираженості кожного з 3-х симптомів емоційного вигорання.

Організація емпіричного дослідження полягала у вирішенні наступних завдань:

- визначення експериментального плану та ходу проведення емпіричного дослідження;
- формування контрольної та експериментальної вибірки дослідження за рівнем сформованості синдрому емоційного вигорання;
- підбір та інструментальна підготовка відповідних психодіагностичних методик, що відповідали б меті та гіпотезам дослідження;
- здійснення психодіагностичного обстеження експериментальної та контрольної групи за обраними методиками;
- статистичний та якісний аналіз отриманих даних;
- інтерпретація результатів, формулювання висновків.

В першому розділі кваліфікаційної роботи було доведено, що синдром емоційного вигорання формується протягом певного часу, виникає не раптово, не миттєво, а поступово. Для дослідження подібних психологічних феноменів фахівці з експериментальної психології рекомендують звертатися до квазіекспериментальних дослідницьких стратегій, що відрізняються від експериментальних тим, що в них відсутня процедура попереднього вирівнювання груп. Вони використовуються у тих випадках, коли незалежна

змінна не може бути об'єктом маніпулювання дослідника, а обирається шляхом відбору нееквівалентних груп [32].

Оскільки метою нашого кваліфікаційного дослідження є розгляд соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання у ІТ-спеціалістів з різною специфікою діяльності вибірку дослідження було сформовано із залученням працівників ІТ-сфери з різною професійною спеціалізацією: адміністратори системи, інженери-програмісти, спеціалісти технічної підтримки, тестувальники, керівники різних підрозділів ІТ-організації. При цьому до контрольної групи було включено досліджуваних з низьким рівнем сформованості синдрому емоційного вигорання. Очікується, що представники контрольної групи будуть характеризуватися високими показниками сформованості професійної компетентності й задоволеності працею та низьким рівнем схильності до негативних емоційних переживань. Експериментальну групу характеризували більш високі показники вираженості синдрому емоційного вигорання та очікувалось, що даній групі досліджуваних будуть притаманні низькі показники професійної компетентності та задоволеності працею, а також виражена схильність до переживання негативно забарвлених емоцій.

Використання квазіекспериментального плану для реалізації емпіричного дослідження повністю відповідає поставленим завданням кваліфікаційної роботи та дозволить у повній мірі перевірити висунуте припущення. Тому дослідження соціально-психологічних особливостей емоційного вигорання у працівників ІТ-індустрії буде здійснюватися за квазіекспериментальним планом для двох нееквівалентних груп. Аналогами незалежної змінної в емпіричному дослідженні буде виступати рівень сформованості професійної компетентності у відповідності до специфіки професійної діяльності досліджуваних у сфері ІТ-технологій (керівний склад або виконавець), рівень їх схильності до переживання негативно забарвлених емоційних станів, ступінь задоволеності професійною діяльністю. В якості залежної змінної виступить показник сформованості синдрому емоційного вигорання. Необхідно зауважити, що до

складу працівників ІТ, які виконують адміністративні функції належать керівники відділів, менеджери проектів, архітектори ПЗ, керівники команди, технічні керівники. До виконавського складу фахівців ІТ-індустрії можна віднести інженерів-програмістів, адміністраторів системи, адміністраторів бази даних, інженерів-техніків, адміністраторів системи, спеціалістів технічної підтримки, тестувальників програмного забезпечення.

Накопичення діагностичних даних здійснювалось з використанням мережі Інтернет. Збір діагностичної інформації відбувався за допомогою активного використання сервісів дистанційного зв'язку Google. У дослідженні взяли участь 67 працівників ІТ-сфери, які працюють в установах: КП Кривбасводоканал та Gransoft. Це 6 адміністраторів системи, 27 інженерів-програмістів, 14 спеціалістів технічної підтримки, 4 тестувальники програмного забезпечення, 16 керівників різних ІТ-підрозділів. Вік досліджуваних коливався від 19 до 66 років. Стаж роботи учасників емпіричного дослідження у сфері ІТ: від 1 до 41 року. Гендерний склад вибірки дослідження: 54 респонденти чоловічої статі та 13 жіночої статі.

Дослідницьку взаємодію з учасниками емпіричного дослідження можна умовно розподілити на декілька етапів: установчий та етап збору діагностичної інформації. На установчому етапі майбутнім респондентам повідомлялася мета дослідження та досягалася попередня згода на участь в експерименті. На цьому ж етапі досліджувані були ознайомлені з інструкцією до кожної з обраних діагностичних методик та порядком їх проходження, а також надані відповіді на питання організаційного характеру. Інструкції та порядок виконання кожної діагностичної методики було детально описано в попередньому підрозділі. На етапі збору діагностичної інформації респонденти заповнювали свої відповіді по кожній з діагностичних методик в Google-формах та, таким чином, автоматично формувалися зведені таблиці емпіричних даних. В цілому за рахунок активного використання Інтернет технологій вдавалося підтримувати досить високу мотивацію та відповідальне ставлення досліджуваних до участі в експерименті, а діагностичну інформацію, зважаючи на значний об'єм вибірки дослідження,

було зібрано досить оперативно. Також можна констатувати досить високий рівень інтересу учасників експерименту до індивідуальних діагностичних даних, що спонукало до проведення додаткових он-лайн зустрічей для інформування бажаючих про результати їх тестування.

Обробка отриманої діагностичної інформації відбувалася за наступною покроковою схемою:

1. робота з результатами авторської анкети – якісний аналіз відповідей досліджуваних та підрахунок відсоткових часток респондентів, які погодились / не погодились з ключовими питаннями запропонованої анкети;

2. загальний аналіз показників емоційного вигорання за результатами тестування за методикою К. Маслач з урахуванням спеціальності та змісту діяльності досліджуваних працівників ІТ: підрахунок відсоткових часток досліджуваних з різними рівнями емоційного вигорання, підрахунок середніх балів за шкалами методики К. Маслач;

3. перевірка наявності статистично достовірних відмінностей в показниках емоційного вигорання в керівників та виконавців сфери ІТ;

4. перевірка наявності зв'язку віку та стажу роботи досліджуваних працівників ІТ з вираженістю синдрому емоційного вигорання;

5. порівняння показників професійної компетентності, емоційних станів, задоволеності професійною діяльністю у представників контрольної та експериментальної групи. Вибірка досліджуваних була розділена на 2 частини за критерієм вираженості симптомів емоційного вигорання: до експериментальної групи увійшли досліджувані, сумарний результат яких за методикою МВІ К. Маслач та С. Джексон перевищує 69 балів ($N = 16$); до контрольної групи було включено респондентів з сумарним балом за методикою К. Маслач та С. Джексон, що не перевищує 69 балів ($N = 51$);

6. здійснення кореляційного аналізу між такими змінними дослідження як професійна компетентність та емоційне вигорання, схильність до негативно забарвлених емоційних станів та емоційне вигорання, задоволеність працею та емоційне вигорання;

7. з метою оцінки ступеню значущості рівня розвитку логічного мислення та розвитку комунікативних й організаторських здібностей для виконавців та керівників у сфері ІТ здійснення кореляційного аналізу за схемою, наведеною в таблиці 2.1. Такий аналіз дозволить визначити силу впливу кожної конкретної професійної компетентності та визначити її факторну вагу окремо для керівного складу працівників ІТ-індустрії та окремо для виконавців, які працюють в цій сфері.

Таблиця 2.1

Схема здійснення кореляційного аналізу показників професійної компетентності та синдрому емоційного вигорання у різних категорій працівників ІТ-сфери

Рівень вираженості синдрому емоційного вигорання	Виконавці у сфері ІТ		Керівники у сфері ІТ	
	Рівень розвитку			
	логічного мислення	комунікативних та організаторських здібностей	логічного мислення	комунікативних та організаторських здібностей
у виконавців	+	+		
у керівників			+	+

Для статистичної обробки отриманих емпіричних даних використовувався пакет статистичного аналізу в програмі Microsoft Excel 2010, а також комп'ютерну програму для статичної обробки даних IBM SPSS Statistics 19. Для встановлення відмінностей показників емоційного вигорання між експериментальною та контрольною вибірками досліджуваних використовувався t-критерій Стьюдента для незалежних вибірок. Для встановлення можливих зв'язків між показниками професійної компетентності, характеристиками емоційного стану, задоволеності працею з вираженістю синдрому емоційного вигорання було використано кореляційний аналіз із застосуванням коефіцієнту кореляції Пірсона.

Отже, для реалізації емпіричного дослідження соціально-психологічних

особливостей емоційного вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій з різним змістом діяльності було підбрано діагностичний комплекс надійних та валідних методик, що дозволить гарантувати достовірність отриманих результатів. Надійність та вірогідність результатів дослідження забезпечувались репрезентативністю вибірки, застосуванням методів, адекватних меті і завданням дослідження, поєднанням кількісного та якісного аналізу отриманих даних.

2.2. Вивчення синдрому емоційного вигорання спеціалістів ІТ

Аналіз відповідей досліджуваних в результаті використання авторської анкети дозволив визначити ключові особливості роботи працівників сфери ІТ з різною специфікою професійної діяльності, що можуть позначатись на їх емоційному комфорті та підвищувати ризик виникнення синдрому емоційного вигорання. Було встановлено, що з загальної вибірки дослідження 51 (76,12%) досліджуваних працюють 8 годин на день, 8 (11,94%) працівників мають 9-годинний робочий день, 1 (1,49%) респондент зазначив, що працює по 10 годин на день, 4 (5,97%) досліджуваних вказали в анкеті про 12-годинний робочий день, 1 (1,49%) – 13 годин, 2 (2,99%) – 14 годин (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Результати визначення тривалості робочого дня вибірки дослідження

Тривалість робочого дня	Кількість (відсоткова частка досліджуваних)
8 год.	51 (76,12%)
9 год.	8 (11,94%)
10 год.	1 (1,49%)
12 год.	4 (5,97%)
13 год.	1 (1,49%)
14 год.	2 (2,99%)

Отже, 16 (23,88%) респондентів вибірки дослідження мають робочий день тривалістю, що не відповідає фізіологічній нормі.

Досить показовим є те, що 6 (37,50%) працівників керівного складу (з загальної кількості в 16 осіб) працюють більше, ніж 8 годин на день, в той час як тільки 11 (21,57%) фахівців ІТ-сфери, на яких не покладено управлінських повноважень (загальна кількість – 51 особа), мають тривалість робочого дня, що перевищує 8 годин (мова йде переважно про інженерів-програмістів та спеціалістів технічної підтримки). Це дозволяє зробити висновок про більшу завантаженість працівників керівного складу функціональними обов'язками, порівняно невелику кількість часу на відпочинок та більшу стресогенність їх професійної діяльності.

Проведене анкетування дозволило визначити типові посадові обов'язки працівників сфери інформаційних технологій в залежності від їх посади. Так, наприклад, типовим переліком функціональних обов'язків працівника, який працює на посаді адміністратора системи є:

- 1) обслуговування комп'ютерної мережі;
- 2) контроль за роботою операційних систем та іншого програмного забезпечення;
- 3) налаштування та ремонт комп'ютерного обладнання;
- 4) модернізація комп'ютерного обладнання.

Типовими посадовими обов'язками інженера-програміста за результатами анкетування є:

- 1) розробка програмного забезпечення;
- 2) оцінка працездатності програмного забезпечення;
- 3) створення технічної документації;
- 4) вдосконалення математичних алгоритмів програм;
- 5) створення інструкцій по роботі з програмами.

Спеціалісти технічної підтримки в переважній більшості займаються наступними видами діяльності:

- 1) обслуговування комп'ютерної мережі;

- 2) контроль за роботою операційних систем та іншого програмного забезпечення;
- 3) налаштування та ремонт комп'ютерного обладнання;
- 4) модернізація комп'ютерного обладнання;
- 5) прийом та розподіл заявок від користувачів.

Типовий перелік посадових обов'язків тестувальника виглядає наступним чином:

- 1) оцінка працездатності програмного забезпечення;
- 2) створення технічної документації;
- 3) створення інструкцій по роботі з програмами;

Працівники керівного складу за результатами проходження анкетування вказали, що виконують наступні посадові обов'язки:

- 1) керівництво діяльністю підлеглих;
- 2) оцінка та відбір персоналу компанії;
- 3) стратегічне планування діяльності компанії;
- 4) створення технічної документації;
- 5) створення інструкцій по роботі з програмами;
- 6) обслуговування комп'ютерної мережі;
- 7) контроль за роботою операційних систем та іншого програмного забезпечення;
- 8) налаштування та ремонт комп'ютерного обладнання;
- 9) модернізація комп'ютерного обладнання;
- 10) купівля обладнання та його облік.

Необхідно зауважити, що типові функціональні обов'язки керівників доповнюються специфічними обов'язками в залежності від очолюваного відділу. Так, наприклад, керівники з відділів інженерів-програмістів, окрім адміністративних функцій, також займаються розробкою програмного забезпечення, оцінюють його працездатність, вдосконалюють математичні алгоритми програм тощо.

Аналіз змісту та кількості посадових обов'язків кожного конкретного

спеціаліста дозволяє створити уявлення про об'єм його навантаження на робочому місці та, спираючись на це робити припущення про рівень стресогенності тієї чи іншої спеціальності у сфері інформаційних технологій. Так, можна побачити, що найбільш напруженою в плані інтелектуальних та емоційних витрат серед виконавського складу є робота інженера-програміста, чим обґрунтовується досить високий рівень оплати праці таких спеціалістів. На порядок вищим є робоче навантаження керівного складу представників індустрії інформаційних технологій, які окрім адміністративних функцій, виконують задачі виконавців в залежності від своєї спеціалізації.

Досить цікавою та показовою щодо вірогідності виникнення синдрому емоційного вигорання є думка респондентів щодо значущих здібностей, які необхідні працівнику сфери інформаційних технологій для успішної та ефективною реалізації своєї професійної діяльності. По вказаним учасниками експерименту здібностям було зроблено результати ранжування за критерієм частоти вибору та представлено в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Результати ранжування представлених в анкеті здібностей, важливих для фахівців ІТ-сфери за критерієм їх значущості

Ранг	Здібності	Кількість
1.	Логічність мислення	59 (88,06%)
2.	Оперативність мислення	56 (83,58%)
3.	Аналітичні здібності	55 (82,09%)
4.	Високий рівень розвитку уважності (стійкість, концентрація уваги)	52 (77,61%)
5.	Комунікативні здібності, вміння контактувати з різними людьми	48 (71,64%)
6.	Вольові здібності, терплячість та наполегливість	45 (67,16%)
7.	Технічні здібності	45 (67,16%)
8.	Вміння формулювати власні думки, грамотність мови	44 (65,67%)

Продовження табл. 2.3

Ранг	Здібності	Кількість
9.	Високий розвиток організаторських здібностей	29 (43,28%)
10.	Високий рівень розвитку пам'яті	27 (40,30%)
11.	Високий рівень розвитку математичних здібностей	15 (22,39%)
12.	Гарна моторика рук	11 (16,42%)

Як видно з таблиці на перших місцях за критерієм затребуваності знаходяться когнітивні здібності (логічність та оперативність мислення, аналітичні здібності, уважність). Тому можна зробити висновок, що блок когнітивних здібностей є найбільш значущим для працівників у галузі інформаційних технологій. Дещо у меншій мірі, але все одно значущими на думку респондентів є такі характеристики представників ІТ-професій як комунікативні здібності, вміння контактувати з різними людьми, вольові здібності на кшталт терплячості та наполегливості, технічні здібності, вміння формулювати свої думки та грамотність мови. Якщо в загальному вигляді оцінювати отриманий результат ранжування, то можна помітити чітку межу, що проходить між значущими та менш значущими здібностями за оцінками респондентів: вміння формулювати власні думки та грамотність мови було обрано 44 (65,67%) респондентів, в той час як наступне місце посідає така якість як високий рівень організаторських здібностей 29 (43,28%). Видно значне падіння частоти вибору якостей після 8-го рангу. Можна припустити, що ці якості є менш значущими для працівників ІТ-сфери. Цікаво, що значне падіння частоти вибору респондентів починається саме з організаторських здібностей. Це можна пояснити тим, що у загальній вибірці дослідження представники керівного складу перебувають у меншості. Тому дана якість, будучи важливою саме для керівників, в загальній картині ранжування виявилася не дуже популярною серед респондентів, хоча також займає в ній досить гідне місце.

На противагу широко розповсюдженій думці про важливість розвитку математичних здібностей у майбутніх працівників ІТ-сфери дані здібності в

загальній картині ранжування займають передостаннє місце. За відповідями досліджуваних прослідковується чітка відмінність між логічністю мислення та математичними здібностями, які за їх оцінками не можна ототожнювати. Ще одна важлива особливість, яку необхідно відмітити, полягає в тому, що як працівники керівного складу, так і виконавці в якості значущих для представників ІТ-сфери обрали приблизно однакові здібності.

Подібну процедуру аналізу результатів було застосовано по відношенню до думок респондентів щодо важливих для працівника сфери ІТ особистісних якостей (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Ранжування особистісних якостей, які за оцінками респондентів є обов'язковими для успішних фахівців ІТ-сфери

Ранг	Позитивні особистісні якості	Кількість
1.	Відповідальність	61 (91,04%)
2.	Уважність	60 (89,55%)
3.	Вміння приймати самостійні рішення	55 (82,09 %)
4.	Схильність до інтелектуальних видів діяльності	50 (74,63%)
5.	Терплячість	47 (70,15%)
6.	Вміння прогнозувати	40 (59,70%)
7.	Наполегливість	40 (59,70%)
8.	Ретельність	40 (59,70%)
9.	Посидючість	38 (56,72%)
10.	Цілеспрямованість	36 (53,73%)
11.	Впевненість у собі	34 (50,75%)
12.	Вміння передбачати ситуацію	32 (47,76%)
13.	Акуратність	29 (43,28%)
14.	Незалежність у прийнятті рішень	21 (31,34%)

Також, згідно кількісної та відсоткової частки було здійснено ранжування по відношенню особистісних якостей, які можуть перешкоджати ефективній професійній діяльності працівників сфери інформаційних технологій (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

**Ранжування особистісних якостей, які за оцінками респондентів є
небажаними для ефективної діяльності фахівця в області ІТ**

Ранг	Негативні особистісні якості	Кількість
1.	Неуважність	58 (86,57 %)
2.	Недостатній розвиток логічного мислення	48 (71,64 %)
3.	Нездатність приймати рішення	47 (70,15 %)
4.	Невміння / небажання змінюватися	40 (59,70 %)
5.	Невміння керувати собою	39 (58,21 %)
6.	Безініціативність	36 (53,73 %)
7.	Невпевненість у собі	33 (49,25 %)
8.	Нетерплячість	30 (44,78 %)
9.	Ригідність розумових процесів	29 (43,28 %)
10.	Недостатньо розвинені технічні здібності	29 (43,28 %)
11.	Відсутність організаторських здібностей	23 (34,33 %)
12.	Порушення зору	5 (7,46 %)

Отримані в результаті ранжування переліки потрібних та непотрібних для працівників ІТ-індустрії особистісних якостей проливають світло на можливі психологічні чинники підвищеної ймовірності виникнення емоційного вигорання у представників даної сфери діяльності. Так, на перших місцях серед важливих та значущих особистісних якостей знаходяться риси, що мають відношення до інтелектуальної та вольової сфер особистості та свідчать про їх прогресивний розвиток. Особливе значення суб'єкти праці у сфері ІТ надають відповідальності та уважності, що виступають універсальними для успішності людини в багатьох сферах професійної діяльності, а в сфері ІТ фактично

визначаються особистісними чинниками для формування успішного інженера-програміста, адміністратора систем, спеціаліста технічної підтримки тощо. Цікаво, що впевненість у собі не входить до першочергового переліку бажаних особистісних рис працівника ІТ-сфери. На перший план виходять скоріше риси, які безпосередньо позначаються на стилі виконуваної професійної діяльності та безпосередньо визначають її безпомилковість та результативність, тобто входять до психологічної структури професійної компетентності. Потрапляння такої риси як «Незалежність у прийнятті рішень» на останнє місце в ранжованому списку свідчить про командний характер роботи працівників ІТ-сфери та необхідність обов'язково враховувати думку колег, що дозволяє більш швидко та результативно вирішувати логічні задачі в процес здійснення професійної діяльності.

Серед неприйнятних для фахівця у сфері ІТ були названі такі риси як неухважність, недостатній розвиток логічного мислення, нездатність приймати рішення, невміння (небажання змінюватись, невміння керувати собою, безініціативність). Кожна з цих рис була обрана більш, ніж в 50% випадків як небажана та шкідлива. В цілому такий результат узгоджується з оцінкою бажаних для ІТ-фахівця особистісних рис та свідчить про досить високі вимоги до інтелектуального розвитку, пізнавальної та комунікативної активності, вольових якостей, що пред'являються бажаним працювати у сфері ІТ. Важливим є те, що оцінка бажаних та небажаних для працівника у сфері ІТ особистісних рис співпадає у виконавців та представників керівного складу досліджуваної вибірки.

Серед об'єктивних умов праці, які характеризують перебування учасників емпіричного дослідження на робочому місці можна назвати наступні: робота в приміщенні (50/74,63%), наявність окремого робочого місця (34/50,75%), необхідність постійного використання комп'ютера (20/29,85%), малорухлива робота (19/28,36%), наявність понаднормової праці у вихідні, вночі або у інший час (8/11,94%), високий рівень розумового навантаження (4/5,97%), віддалена робота, із щоденними онлайн-зустрічами з членами команди для синхронізації

роботи над задачами (4/5,97%), регулярне спілкування з підлеглими та колегами (4/5,97%), необхідність максимальної концентрації (1/1,49%). Загалом, характеризуючи умови праці представники вибірки дослідження підкреслювали, що мають таку роботу, яка передбачає динамічний стиль життя, ініціативність, комунікабельність, постійну концентрацію на вирішенні професійних задач з досить високими вимогами до інтелектуального розвитку людини та емоційної стійкості.

На пряме питання про те чи потребує професійна діяльність досліджуваних командної роботи, постійних контактів з колегами 67 (100%) респондентів відповіли ствердно, що розвінчує загальновідомий стереотип про низьку інтенсивність спілкування працівників ІТ-сфери, переважання в них інтровертованості та відсутність жорсткої вимоги щодо їх комунікативної активності. Насправді, можемо спостерігати зворотний стан речей.

Переважає більшість учасників дослідження (51/76,12%) відмічають, що їх діяльність передбачає прийняття відповідальних рішень, які можуть позначитись на роботі відділу або навіть всієї компанії, що зумовлює досить високий рівень стресогенності та напруженості їх професійної діяльності. Як бачимо відповідальні рішення приймаються не тільки працівниками, що обіймають керівні посади, але і виконавцями з різною професійною спеціалізацією.

14 (20,90%) досліджуваних зазначили, що досить часто стикаються з несправностями комп'ютерної техніки під час виконання посадових обов'язків, що виступає додатковим джерелом емоційного напруження.

На питання про те, чи пов'язана робота учасників емпіричного дослідження з підвищеним рівнем психоемоційного напруження 46 (68,66%) досліджуваних відповіли ствердно, що остаточно підтверджує отримані дані про високий рівень стресогенності роботи працівника ІТ-сфери та високу потенційну можливість виникнення в них синдрому емоційного вигорання.

Виявлені в результаті анкетування умови праці, відмінності посадових обов'язків фахівців різної спеціалізації, характер оцінок окремих аспектів своєї професійної діяльності, ключові вимоги до фахівців ІТ-індустрії є важливими

для розуміння соціально-психологічних чинників виникнення в них синдрому емоційного вигорання.

На етапі обробки результатів емпіричного дослідження для визначення схильності працівників сфери інформаційних технологій до виникнення синдрому емоційного вигорання та формування уявлення про актуальний стан вираженості у них симптомів цього специфічного стану психологічного неблагополуччя було підраховано середні показники всієї вибірки дослідження за методикою МВІ К. Маслач (додаток К). Оскільки максимально можливий бал за кожною шкалою в даному діагностичному інструменті є неоднаковим, для того, щоб середні показники досліджуваних можна було співставляти між собою, було підраховано відсоткову частку спільного середнього балу досліджуваних за кожною шкалою від максимально можливого балу за відповідною шкалою (табл. 2.6).

Таблиця 2.6

Середні показники вибірки дослідження за методикою вивчення емоційного вигорання МВІ К. Маслач

	Шкали методики К. Маслач			
	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Загальний рівень емоційного вигорання
Середній бал усіх досліджуваних	20,43	7,04	30,48	57,96
Максимально можливий бал за методикою	54	30	48	132
% середнього балу від максимально можливого балу	37,83%	23,47%	63,50%	43,91%

Побудована діаграма для більшої виразності відсотку середнього балу від максимально можливого балу за кожною шкалою за методикою МВІ К. Маслач (рис. 2.6).

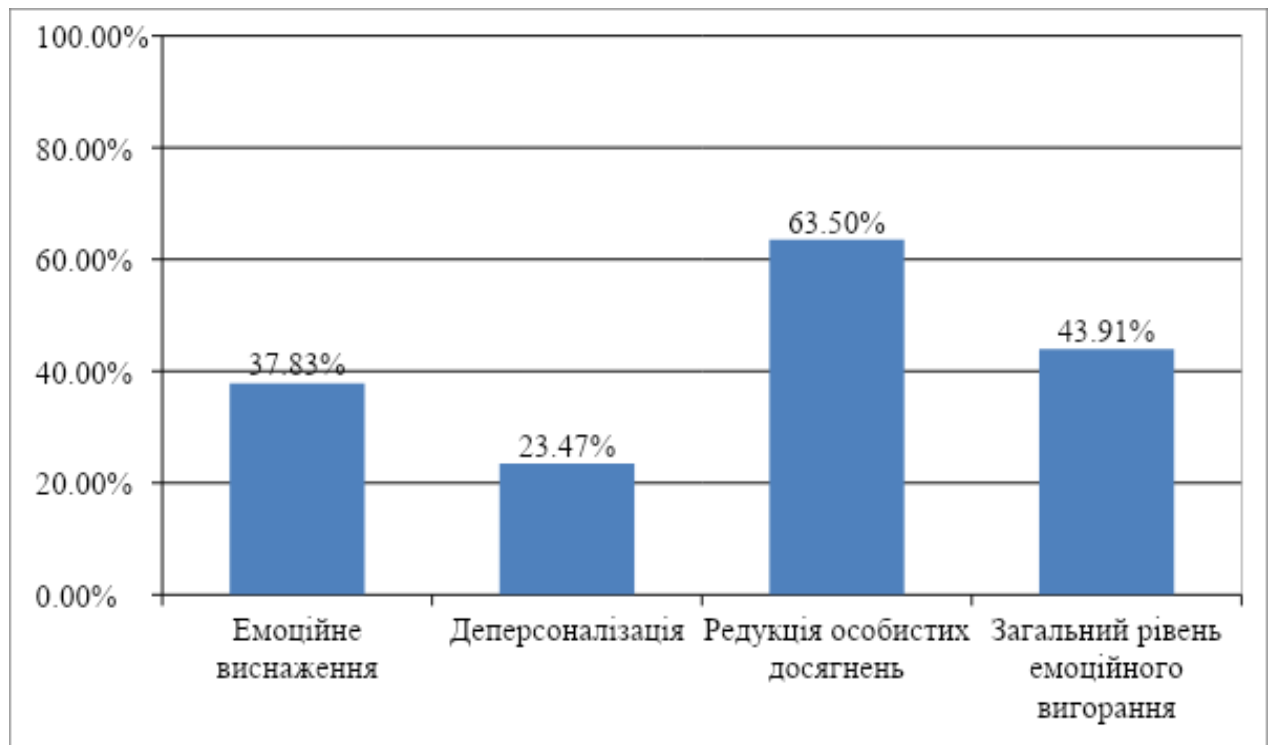


Рис. 2.6. Середні показники вираженості синдрому емоційного вигорання по вибірці дослідження

Отримані середні показники дають змогу зробити висновок про помірний рівень вираженості синдрому емоційного вигорання серед досліджуваної групи працівників ІТ ($\bar{x} = 57,96$). При цьому найбільш вираженим симптомом є редукція особистих досягнень, яка становить 63,50%. Редукція особистих досягнень виявляється в тенденції до негативного оцінювання себе, власних професійних досягнень і успіхів, негативізму щодо службових переваг і можливостей, в можливому знецінюванні власної гідності та обмеженні своїх можливостей і обов'язків стосовно інших.

Це може бути пов'язано з підвищеними вимогами до кінцевих результатів праці та сформованою внаслідок цього підвищеною уважністю та критичністю до своїх професійних досягнень. Тим більше, що в колективах ІТ-працівників завжди знаходиться колега, який може вирішити поставлену задачу ефективніше

та швидше. Досить показовим є порівняно низький бал за шкалою «Деперсоналізація», яка становить 23,47%. Такий результат можна пояснити тим, що предметом праці в представників ІТ-індустрії є не інші люди, а знакові системи.

Також було підраховано відсоткові частки досліджуваних з різним рівнем вираженості синдрому емоційного вигорання. Враховуючи те, що діапазон рівня сформованості синдрому емоційного вигорання за методикою МВІ К. Маслач коливається від 0 до 132 балів, а конкретні тестові норми в інструктивних матеріалах до тесту відсутні, умовно можна виділити наступні рівні його вираженості у досліджуваних:

- 0-44 балів – низький рівень вираженості синдрому емоційного вигорання;
- 45-90 – середній рівень вираженості синдрому емоційного вигорання;
- 91-132 бали – високий рівень вираженості синдрому емоційного вигорання.

Спираючись на виділені рівні, можна констатувати, що з загальної вибірки дослідження тільки 10 (14,93%) досліджуваних мають низький рівень вираженості синдрому емоційного вигорання. В 56 (83,58%) зафіксовано середній рівень вираженості цього синдрому (з них 2 перебувають на межі переходу від середнього рівня сформованості синдрому до високого). 1 (1,49%) досліджуваний має високий рівень сформованості емоційного вигорання. Це жінка 28 років, яка обіймає посаду інженера-програміста та працює по 10 годин на день.

У відповідності до викладеної в підрозділі 2.1 покрокової схеми обробки результатів дослідження на наступному етапі роботи за отриманими діагностичними даними шляхом застосування t-критерію Стьюдента було перевірено наявність статистично достовірних відмінностей в показниках емоційного вигорання в керівників та виконавців сфери ІТ, що склали вибірку дослідження. Зафіксовано наявність статистично достовірних відмінностей за такими шкалами як «Емоційне виснаження» ($t = 2,112$; $p \leq 0,05$),

«Деперсоналізація» ($t = 4,433$; $p \leq 0,01$), «Загальний рівень емоційного вигорання» ($t = 2,112$; $p \leq 0,01$) (табл. 2.7).

Таблиця 2.7

Результати порівняння показників вираженості симптомів емоційного вигорання у виконавців та керівників, які працюють у сфері ІТ

Шкали методики МВІ К. Маслач	Середнє значення		t-критерій Стьюдента	Рівень значущості
	виконавці (N=51)	керівники (N=16)		
Емоційне виснаження	18,8431	25,5	2,112	0,045 $p \leq 0,05^*$
Деперсоналізація	5,8824	10,75	4,433	0,000 $p \leq 0,01^*$
Редукція особистих досягнень	30,5098	30,375	0,068	0,946 $p > 0,05$
Загальний рівень емоційного вигорання	55,2353	66,625	2,979	0,006 $p \leq 0,05^*$

* - відмінності статистично достовірні

Необхідно зауважити, що середні значення за шкалами, показники яких на статистично достовірному рівні відрізняються у виконавців та керівників, серед керівників є значно вищими, ніж у виконавців. Тобто працівники керівного складу, які працюють у сфері ІТ, в значно більшій мірі схильні до виникнення синдрому емоційного вигорання та характеризуються більшою вираженістю відповідних симптомів, ніж виконавці. Такий результат уявляється досить закономірним та очікуваним, оскільки проведений вище аналіз умов праці та розподілу функціональних обов'язків показав, що працівники керівного складу мають більшу кількість посадових обов'язків, працюють в постійному режимі дефіциту часу, несуть персональну відповідальність за роботу відділу, а отже частіше підпадають під вплив емоційно несприятливих чинників на робочому місці.

Найбільш виражені відмінності між виконавцями та керівниками зафіксовано за шкалою «Деперсоналізація», що яскраво демонструє специфіку діяльності працівників керівного складу. Симптом деперсоналізації проявляється в емоційному відстороненні і байдужості, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включеності і співпереживання, а у крайніх варіантах – в негативізмі і цинічному ставленні. Інтенсивне виникнення цього симптому у працівників керівного складу легко пояснюється тим, що вони вимушені активно впливати на інших людей, досить часто перебувають в ситуаціях емоційно напруженого спілкування, приймають рішення, які позначаються на подальшій долі значної кількості людей. Тому виникнення деперсоналізації виступає своєрідним неконструктивним механізмом захисту від емоційно насичених та травмуючих епізодів спілкування з колегами та підлеглими.

Досить значні відмінності спостерігаються і за шкалою загального рівня емоційного вигорання, з чого можна зробити висновок про більшу схильність керівників у сфері ІТ до виникнення цього синдрому.

Відсутність відмінностей між вибіркою виконавців та вибіркою керівників за шкалою «Редукція особистих досягнень» свідчить про приблизно однакову схильність як в перших, так і в других, до знецінювання власних професійних досягнень.

Отже, в переважної більшості досліджуваних працівників ІТ-сфери зафіксовано середній рівень вираженості синдрому емоційного вигорання. Порівняння показників вираженості симптомів емоційного вигорання показало, що працівники керівного складу в значно більшій мірі схильні до виникнення синдрому емоційного вигорання та характеризуються більшою вираженістю відповідних симптомів, ніж виконавці.

2.3. Результати емпіричного дослідження особливостей синдрому емоційного вигорання спеціалістів ІТ

Зібрані за допомогою авторської анкети та методики МВІ К. Маслач емпіричні дані надали змогу перевірити чи залежить вираженість синдрому емоційного вигорання від віку та стажу роботи досліджуваних працівників ІТ-сфери, тобто чи є між цими змінними зв'язок (табл. 2.8).

Таблиця 2.8

Результати кореляційного аналізу між стажем, віком досліджуваних та ступенем вираженості в них синдрому емоційного вигорання

	Загальний рівень сформованості синдрому емоційного вигорання	Рівень значущості коефіцієнта кореляції
Стаж роботи досліджуваних	$r = 0,1197$	$p > 0,05$ Статистично достовірного зв'язку немає
Вік досліджуваних	$r = 0,1306$	$p > 0,05$ Статистично достовірного зв'язку немає

Отримані коефіцієнти кореляції красномовно свідчать, що рівень сформованості синдрому емоційного вигорання не залежить від віку та стажу роботи досліджуваних. Як ми побачили вище, виражені симптоми емоційного вигорання можуть бути притаманні навіть доволі молодим працівників віком до 30 років з порівняно невеликим стажем роботи. Тому можна стверджувати, що на перший план виходять скоріше психологічні особливості та здібності працівників, умови праці, зокрема, ступінь їх робочого навантаження та емоційного напруження під час виконання функціональних обов'язків.

Наступним етапом обробки отриманого діагностичного матеріалу стало порівняння особливостей емоційної сфери, визначених за допомогою методики

«Самооцінка емоційних станів» Г. Айзенка у досліджуваних з більш менш сформованими симптомами емоційного вигорання (експериментальна група) та досліджуваних, які не страждають від цього синдрому (контрольна група). Для реалізації цього етапу вибірка досліджуваних була розділена на 2 частини за критерієм вираженості симптомів емоційного вигорання: до експериментальної групи увійшли досліджувані, сумарний результат яких за методикою МВІ К. Маслач та С. Джексон перевищує 69 балів ($N = 16$); до контрольної групи було включено респондентів з сумарним балом за методикою К. Маслач та С. Джексон, що не перевищує 69 балів ($N = 51$). Потім за допомогою t-критерія Стьюдента порівнювалися між собою характеристики емоційності, виявлені у представників експериментальної та контрольної групи за методикою «Самооцінка психічних станів» Г. Айзенка (табл. 2.9).

Таблиця 2.9

Результати порівняння показників методики «Самооцінка емоційних станів» Г. Айзенка у представників контрольної та експериментальної групи

Шкали методики МВІ К. Маслач	Середнє значення серед досліджуваних контрольної групи (N=51)	Середнє значення серед досліджуваних експериментальної групи (N=16)	t-критерій Стьюдента	Рівень значущості
Тривожність	7,0980	10,1250	4,350	0,000 $p \leq 0,01^*$
Фрустрація	4,7059	8,6250	4,635	0,000 $p \leq 0,01^*$
Агресивність	6,8824	9,8750	2,357	0,027 $p \leq 0,05^*$
Ригідність	8,3333	11,8125	2,657	0,015 $p \leq 0,01^*$

* - відмінності статистично достовірні

Для більш наглядного порівняння середніх показників тривожності, фрустрації, агресивності та ригідності побудована діаграма (рис. 2.7).

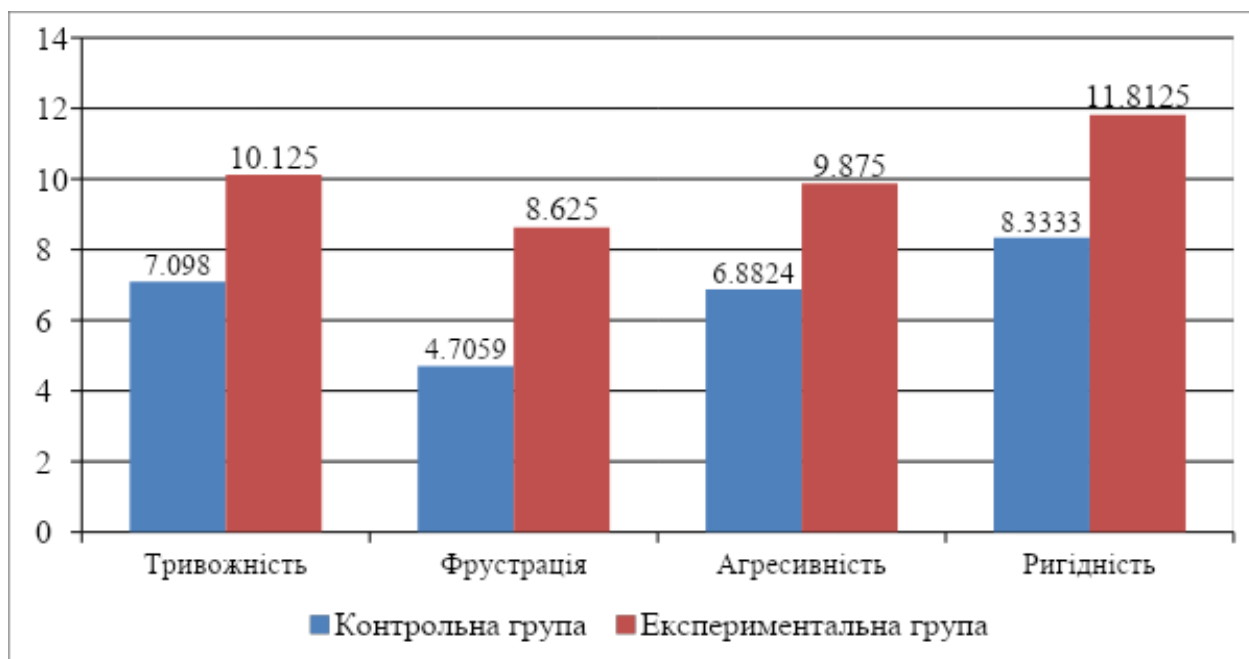


Рис. 2.7. Середні значення за шкалами методики «Самооцінка психічних станів» Г. Айзенка в контрольній та експериментальній групі

Діагностична цінність методики «Самооцінка психічних станів» Г. Айзенка полягає у тому, що вона дозволяє визначити диспозиційну (стійку) схильність особистості до переживання певних емоційних станів. Тобто в результаті діагностики було виявлено стійкі характеристики емоційності досліджуваних, а не просто актуальний психоемоційний стан, в якому вони перебували на момент тестування.

В результаті порівняння зафіксовано статистично достовірні відмінності між досліджуваними експериментальної та контрольної групи за шкалами «Тривожність» ($t = 4,350$; $p \leq 0,01$), «Фрустрація» ($t = 4,635$; $p \leq 0,01$), «Агресивність» ($t = 2,357$; $p \leq 0,05$), «Ригідність» ($t = 2,657$; $p \leq 0,01$). Представники експериментальної групи з вираженими симптомами емоційного вигорання мають значно більший середній бал за відповідними шкалами, а значить характеризуються більш вираженою схильністю до переживання негативно забарвлених емоційних станів. Особливо це стосується таких характеристик

емоційної сфери як тривожність та схильність до фрустрації. Отриманий результат є переконливим підтвердженням гіпотези кваліфікаційної роботи в частині про стійку схильність до переживання негативно забарвлених емоційних станів як значущого чинники виникнення синдрому емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери.

В той же час можна констатувати не настільки однозначне підтвердження гіпотези про вплив ступеню задоволеності суб'єктом праці своєю професійною діяльністю як психологічний чинник формування синдрому емоційного вигорання (табл. 2.10).

Таблиця 2.10

Результати порівняння показників методики «Інтегральна задоволеність працею» Н. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Мануйлова у представників контрольної та експериментальної групи

Шкали методики «Інтегральна задоволеність працею»	Середнє значення серед досліджуваних контрольної групи (N=51)	Середнє значення серед досліджуваних експериментальної групи (N=16)	t-критерій Стьюдента	Рівень значущості
Інтерес до роботи	3,6078	3,8750	1,283	0,211 p>0,05
Задоволеність досягненнями в роботі	3,3137	3,5000	0,803	0,430 p>0,05
Задоволеність взаєминами з співробітниками	4,4314	4,8125	1,322	0,197 p>0,05
Задоволеність взаєминами з керівництвом	3,9804	3,7500	0,770	0,448 p>0,05

Продовження табл. 2.10

Шкали методики «Інтегральна задоволеність працею»	Середнє значення серед досліджуваних контрольної групи (N=51)	Середнє значення серед досліджуваних експериментальної групи (N=16)	t-критерій Стьюдента	Рівень значущості
Рівень домагань у професійній діяльності	1,7843	2,1250	1,233	0,229 p>0,05
Перевага виконуваної роботи високому заробітку	1,8431	1,4375	1,411	0,169 p>0,05
Задоволеність умовами праці	3,2549	2,5000	2,259	0,036 p≤0,05*
Професійна відповідальність	0,8824	0,6875	1,121	0,273 p>0,05
Загальна задоволеність працею	17,5686	18,2500	1,097	0,283 p>0,05

* - відмінності статистично достовірні

В результаті порівняння різних складових інтегральної задоволеності працею за методикою Н. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Мануйлова було зафіксовано відмінність між контрольною та експериментальною групою тільки за шкалою «Задоволеність умовами праці» ($t = 2,259$; $p \leq 0,05$). Досліджувані з більш вираженими симптомами емоційного вигорання менше задоволені умовами праці, ніж досліджувані, яким такі симптоми не притаманні. Виявилось, що всі

інші структурні складові інтегральної задоволеності працею не є значущими чинниками виникнення синдрому емоційного вигорання, а їх усереднені показники у представників експериментальної та контрольної групи мають відносно однаковий рівень вираженості.

Отже, характер суб'єктивної оцінки працівниками ІТ сфери умов своєї праці виступає важливим психологічним чинником виникнення синдрому емоційного вигорання. Можна стверджувати, що для представників професій, пов'язаних з інформаційними технологіями, безумовну цінність представляють комфортні, зручні умови праці. В той же час як представники контрольної, так і представники експериментальної групи досить високо оцінили свою задоволеність від спілкування з колегами та керівництвом, інтерес до роботи, однак це не стало чинником попередження виникнення синдрому емоційного вигорання, адже досліджувані експериментальної групи, не дивлячись на високі оцінки за даними шкалами, все одно мають виражені симптоми даного психологічного розладу. Цікаво, що працюючи в одній і тій же організації та перебуваючи в порівняно однакових умовах, члени контрольної та експериментальної групи дуже по-різному оцінюють умови праці. Тому мова йде, в першу чергу, про суб'єктивну оцінку та суб'єктивну задоволеність умовами праці, що може свідчити про більшу вимогливість в цьому аспекті серед осіб з вираженими симптомами емоційного вигорання, а також про можливе невміння самостійно змінювати умови своєї праці на краще.

Звертають на себе увагу досить низькі оцінки досліджуваних як контрольної, так і експериментальної групи за шкалою «Професійна відповідальність», що може свідчити про недостатнє усвідомлення персональної відповідальності за виконання виробничих завдань, низькою оцінкою окремим працівником значущості своєї діяльності, сприйняття працівником своїх професійних обов'язків як дрібних, малопомітних та рутинних, схильність до розподілу, розповсюдження відповідальності на всю команду ІТ-розробників.

В результаті порівняння рівнів сформованості комунікативних та організаторських здібностей, а також логічного мислення встановлено

відсутність статистично достовірних відмінностей між респондентами контрольної та експериментальної групи за даними параметрами (табл. 2.11).

Таблиця 2.11

**Результати порівняння показників опитувальника КОС-2 та теста
М. Войнаровського**

Шкали КОС-2	Середнє значення серед досліджуваних контрольної групи (N=51)	Середнє значення серед досліджуваних експериментальної групи (N=16)	t-критерій Стьюдента	Рівень значущості
Комунікативні здібності	10,4510	8,9375	1,039	0,310 p>0,05
Організаторські здібності	11,3333	10,2500	1,215	0,236 p>0,05
Логічне мислення	21,3137	22,7500	0,894	0,378 p>0,05

Слід зауважити, що на даному етапі обробки емпіричних даних до контрольної та експериментальної вибірки було включено як виконавців, так і керівників. Для того, щоб остаточно пересвідчитись в тому, чи виступають професійні здібності важливими психологічними чинниками виникнення емоційного вигорання необхідно провести кореляційний аналіз, що буде зроблено на наступному етапі обробки результатів дослідження.

В таблиці 2.11 можна помітити тільки певні тенденції впливу високого рівня розвитку комунікативних та організаційних здібностей на попередження виникнення емоційного вигорання. Однак на статистично достовірному рівні вони не підтвердились, тому залишаються лише тенденціями. Пояснення такого положення речей криється, скоріше за все, в невисокій зацікавленості цих конкретних досліджуваних в досягненні високих результатів своєї професійної діяльності. В такому випадку зазначені професійні компетентності не

виступають бажаною цінністю, а їх недостатній розвиток не сприймається гостро як щось негативне. Такий результат узгоджується з низькими показниками наших досліджуваних за шкалою «Професійна відповідальність» за методикою Н. Фетіскіна, В. Козлова, Г. Мануйлова. Для розуміння глибинних причин отриманого результату необхідно проаналізувати організаційну структуру установи, в якій працюють наші респонденти, а також систему мотивації їх праці, що може стати предметом майбутніх досліджень. Однак, вже зараз, спираючись на одержані та проаналізовані дослідницькі дані, можна стверджувати наявність тісного зв'язку психологічних чинників виникнення стану психологічного неблагополуччя з такими об'єктивними сторонами здійснення професійної діяльності як організаційна та соціальна.

Для перевірки наявності безпосереднього впливу незалежних змінних дослідження на залежну та більш точної перевірки висунутих гіпотез кваліфікаційного дослідження було здійснено кореляційний аналіз, який полягав у підрахунку коефіцієнтів кореляції між показниками професійної компетентності (комунікативні та організаторські здібності, логічне мислення) та вираженістю емоційного вигорання, між схильністю до негативно забарвлених емоційних станів (тривожність, фрустрація, агресивність, ригідність) та емоційним вигоранням, між показниками інтегральної задоволеності працею та емоційним вигоранням (табл. 2.12).

Таблиця 2.12

Результати кореляційного аналізу між незалежними та залежною змінними емпіричного дослідження

Діагностичні показники	Емоційне вигорання	Наявність/відсутність кореляційного зв'язку
Тривожність	$r = 0,429511$	$p \leq 0,01^*$
Фрустрація	$r = 0,456171$	$p \leq 0,01^*$
Агресивність	$r = 0,167966$	$p > 0,05$

Продовження табл. 2.12

Діагностичні показники	Емоційне вигорання	Наявність/відсутність кореляційного зв'язку
Ригідність	$r = 0,272145$	$p \leq 0,03^*$
Інтерес до роботи	$r = 0,131833$	$p > 0,05$
Задоволеність досягненнями в роботі	$r = -0,00266$	$p > 0,05$
Задоволеність взаєминами з колегами	$r = -0,03333$	$p > 0,05$
Задоволеність взаєминами з керівництвом	$r = -0,13345$	$p > 0,05$
Рівень домагань у професійній діяльності	$r = 0,26755$	$p \leq 0,03^*$
Надання переваги роботі, що виконується, а не високому заробітку	$r = -0,10489$	$p > 0,05$
Задоволеність умовами праці	$r = -0,42293$	$p \leq 0,01^{**}$
Професійна відповідальність	$r = -0,14066$	$p > 0,05$
Загальна задоволеність працею	$r = -0,01911$	$p > 0,05$
Комунікативні здібності	$r = -0,25129$	$p \leq 0,04^{**}$
Організаторські здібності	$r = -0,01254$	$p > 0,05$
Логічне мислення	$r = 0,142661$	$p > 0,05$

* - наявний прямий статистично достовірний зв'язок

** - наявний зворотний статистично достовірний зв'язок

Зафіксовано ряд статистично достовірних прямих та зворотних кореляційних зв'язків, які переконливо підтверджують висунуті експериментальні гіпотези. Так, встановлено наявність прямих кореляційних

зв'язків між рівнями тривожності, фрустрації, ригідності та рівнем сформованості емоційного вигорання, що говорить на користь того, що ці особливості емоційності працівників ІТ виступають важливими чинниками виникнення у них синдрому емоційного вигорання. Крім цього, зафіксовано наявність прямого зв'язку між рівнем домагань у професійній діяльності та ризиком виникнення емоційного вигорання. Прямий зв'язок між цими змінними свідчить про те, що чим вищим є рівень домагань суб'єкта праці в професійній діяльності, тим вищим є ризик виникнення у нього такого специфічного стану психологічного неблагополуччя як емоційне вигорання, що тісно пов'язано з незадоволеністю собою, підвищеною вимогливістю. Високий рівень домагань пов'язаний з підвищеним рівнем стресового навантаження, людина занадто «вкладається» в роботу, щоб досягти професійних та кар'єрних висот. Це повністю узгоджується з висловленою раніше думкою про більш високу вимогливість представників експериментальної групи до умов праці.

Встановлено наявність статистично значущих зворотних кореляційних зв'язків між задоволеністю умовами праці та емоційним вигоранням, а також між комунікативними здібностями та емоційним вигоранням. Тому можна стверджувати, що низький рівень задоволеності працівників ІТ умовами праці виступає потужним чинником виникнення синдрому емоційного вигорання. Те ж саме можна сказати і про наявність у них комунікативних здібностей, які як показали результати нашого дослідження виступають важливим чинником попередження у фахівців ІТ-сфери виникнення цього негативного психологічного феномена. Об'єктивним підґрунтям такого положення речей є те, що робота ІТ-фахівця передбачає інтенсивну командну роботу, вміння взаємодіяти з колегами.

Як видно з таблиці 2.12 статистично достовірних зв'язків рівня емоційного вигорання з іншими незалежними змінними не зафіксовано. В цьому випадку мова може йти тільки про їх можливий опосередкований вплив та зв'язок, що може стати предметом подальших досліджень.

З метою оцінки ступеню значущості для зменшення ризику виникнення

синдрому емоційного вигорання рівня розвитку логічного мислення та розвитку комунікативних й організаторських здібностей окремо для виконавців та керівників у сфері ІТ вибірку дослідження знову було поділено на групу виконавців (N = 51) та групу керівників (N = 16). Потім в кожній групі окремо було здійснено кореляційний аналіз між такими змінними як комунікативні/організаторські здібності та емоційне вигорання, а також між рівнем розвитку логічного мислення та рівнем сформованості емоційного вигорання. Результати кореляційного аналізу для виконавців у сфері інформаційних технологій наведені в таблиці 2.13.

Таблиця 2.13

Результати кореляційного аналізу між компонентами професійної компетентності та рівнем емоційного вигорання серед виконавців ІТ-сфери

Діагностичні показники	Емоційне вигорання	Наявність/відсутність кореляційного зв'язку
Комунікативні здібності	$r = -0,34167$	$p \leq 0,01$ Зворотний зв'язок
Організаторські здібності	$r = -0,17264$	$p > 0,05$
Логічне мислення	$r = 0,155408$	$p > 0,05$

В групі виконавців зафіксовано наявність зворотного кореляційного зв'язку між рівнем розвитку комунікативних здібностей та рівнем сформованості емоційного вигорання. Тобто можна стверджувати, що високий рівень розвитку комунікативних здібностей, комунікативна компетентність є важливим чинником попередження виникнення синдрому емоційного вигорання. Такий результат повністю узгоджується з інформацією, отриманою за допомогою анкетування, про необхідність постійної комунікації, командної роботи серед працівників, які працюють у сфері ІТ. В цьому аспекті можна констатувати підтвердження гіпотези дослідження. Однак попри очікування та результати анкетування, в яких респонденти підкреслювали значущість логічного мислення

для ефективності своєї роботи, не зафіксовано статистично достовірного зв'язку між рівнем розвитку логічного мислення та емоційного вигорання серед досліджуваних виконавців. Можна припустити, що це не означає об'єктивну відсутність такого зв'язку, а скоріше свідчить про недостатні діагностичні можливості цієї методики, за допомогою якої оцінювався рівень розвитку логічного мислення в процесі емпіричного дослідження.

Результати кореляційного аналізу для працівників керівного складу у сфері інформаційних технологій наведені в таблиці 2.14.

Таблиця 2.14

Результати кореляційного аналізу між компонентами професійної компетентності та рівнем емоційного вигорання серед працівників керівного складу ІТ-сфери

Діагностичні показники	Емоційне вигорання	Наявність/відсутність кореляційного зв'язку
Комунікативні здібності	$r = -0,18876$	$p > 0,05$
Організаторські здібності	$r = 0,346712$	$p > 0,05$
Логічне мислення	$r = -0,19005$	$p > 0,05$

В групі працівників керівного складу не було виявлено жодних статистично достовірних зв'язків між зазначеними незалежними та залежною змінною. З представлено в таблиці 2.14 інформації можна простежити тільки тенденції прямих та зворотних зв'язків, що намітилися. Однак доказів їх наявності в результаті кореляційного аналізу ми не отримали. Поясненням такого положення речей може бути порівняно мала вибірка керівників (16 осіб). Тому для остаточного підтвердження або спростування гіпотези про важливість комунікативних та організаторських здібностей для керівників, що працюють в ІТ-сфері, необхідно збільшити об'єм їх дослідницької вибірки, що може стати завданням подальших досліджень.

Отже, в результаті проведення емпіричного дослідження було отримано ряд статистично достовірних даних, що проливають світло на соціально-

психологічні особливості емоційного вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій з різною специфікою діяльності, зокрема найбільш значущі соціально-психологічні чинники, що впливають на вірогідність формування у них синдрому емоційного вигорання. Мова йде про такі характеристики емоційності як тривожність та фрустрація, значну роль відіграє також задоволеність умовами праці, рівень домагань в професійній діяльності, розвиток комунікативних здібностей. Дані соціально-психологічні чинники є важливими як для виконавців, так і для керівників. Сумарний результат реалізованого емпіричного дослідження свідчить про досить високі вимоги до інтелектуального розвитку, пізнавальної та комунікативної активності, волевих якостей, що пред'являються бажаним працювати у сфері ІТ. Робота в ІТ-сфері за оцінками респондентів має виражений стресогенний характер та передбачає динамічний стиль життя, ініціативність, комунікабельність, постійну концентрацію на вирішенні професійних задач з досить високими вимогами до інтелектуального розвитку людини та емоційної стійкості. При цьому працівники керівного складу, які працюють у сфері ІТ, в значно більшій мірі схильні до виникнення синдрому емоційного вигорання та характеризуються більшою вираженістю відповідних симптомів, ніж виконавці. Найбільш сприйнятливими фахівці, які працюють в ІТ-сфері, виявились до виникнення такого симптому емоційного вигорання як редукція особистих досягнень, що переконливо підтверджує гіпотезу кваліфікаційної роботи.

РОЗДІЛ 3

ПСИХОЛОГІЧНІ ТЕХНОЛОГІЇ ПРОФІЛАКТИКИ СИНДРОМУ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ У СПЕЦІАЛІСТІВ В ОБЛАСТІ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

3.1. Обґрунтування та зміст заходів, спрямованих на попередження виникнення синдрому емоційного вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій

Підготовка заходів, спрямованих на попередження виникнення синдрому емоційного вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій ґрунтувалася на отриманих результатах емпіричного дослідження, які показали, що важливими психологічними чинниками виникнення цього синдрому є схильність до тривожності, фрустрації, надмірно високий рівень професійних домагань, незадоволеність умовами праці, недостатній розвиток комунікативних навичок. Результати проведеного емпіричного дослідження також дозволили переконатись, що виникнення синдрому емоційного вигорання є наслідком сукупної дії об'єктивних (стресори на робочому місці, умови праці, організаційні аспекти) та суб'єктивних чинників (характеристики емоційності та когнітивної сфери особистості).

Розробка заходів попередження емоційного вигорання, які передбачають зміну системи мотивації праці, покращення умов здійснення трудової діяльності оптимізації організаційної структури установи відносяться до сфери компетентності її керівництва. Збільшення випадків вияву в працівників синдрому емоційного вигорання – це сигнал для керівника про необхідність зважати на індивідуально-психологічні характеристики своїх підлеглих, вивчити психологічний клімат у професійній групі, вдосконалити та покращити умови їх праці та відпочинку, вивчити характер професійних деформацій та особливості спілкування у професійній групі, переважаючі мотиви професійної діяльності

тощо [36].

Нам же необхідно в більшій мірі сконцентруємося на заходах оптимізації психологічних чинників, які, як було доведено, мають вплив на вірогідність виникнення синдрому емоційного вигорання в ІТ-працівників. С. Мащак зазначає, що профілактичні, лікувальні, реабілітаційні заходи психологічного характеру, що спрямовані на вияв 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» [36, 450]. На думку Л. Мальця вигорання посилюється тоді, коли межі між особистим та професійним життям стають невизначеними, розмиваються, а професійна діяльність забирає майже увесь час (у тому числі і вільний час [33, 101].

Заходи цілеспрямованої профілактики емоційного вигорання в ІТ-фахівців мають передбачати розвиток навичок швидкого переключення з одного виду діяльності на інший, формування відповідального ставлення до рівномірного розподілу свого робочого навантаження, розумного обмеження професійної діяльності з недопущенням її розповсюдження на сімейне життя, взаємодію з близькими людьми тощо. Для попередження виникнення емоційного вигорання досить важливим є оволодіння вміннями і навичками саморегуляції, релаксації, розширення кола спілкування за межі професійного, підтримка гарної фізичної форми, періодичне та гармонійне чергування професійних видів діяльності з непрофесійними [36]. Спираючись на цю думку та результати проведеного емпіричного дослідження, можна сформулювати наступні завдання, які мають вирішуватися за допомогою заходів спрямованих на виникнення синдрому емоційного вигорання:

- гармонізація компонентів самоствавлення в аспекті покращення ставлення до себе, позитивної реконструкції «Я-образу, підвищення рівня самоцінності;
- оптимізація самооцінки, зменшення розриву між рівнем домагань та

наявними можливостями досягти бажаного;

- формування готовності до прийняття на себе відповідальності за своє життя, інтерналізація локусу контролю;
- плекання реалістичного рівня домагань та очікувань від роботи;
- формування вмінь самовираження та мотивації успіху;
- налагодження міжособистісних стосунків з оточуючими та їх реалістичне сприйняття;
- формування навичок емоційної саморегуляції;
- розвиток вміння самотійно піклуватися про себе;
- сприяння розвитку конструктивних стратегій реагування у фрустраційних ситуаціях;
- формування комунікативних вмінь [7, 30, 36].

Знання проблемних психологічних зон працівників ІТ-сфери, що підвищують ризик виникнення синдрому емоційного вигорання, та аналіз літературних джерел дозволили визначити методи та заходи психологічної допомоги, які найбільш ефективно зарекомендували себе в боротьбі з цим психологічним недугом. Для подолання симптомів емоційного вигорання успішно використовуються техніки когнітивної та раціональної психотерапії, аутогенне тренування, вправи на виявлення внутрішніх ресурсів та особистісного потенціалу, техніки арт- та казкотерапії, психогімнастичні та візуалізаційні вправи, техніки роботи з Я-концепцією, розроблені у рамках гуманістичної психології. Техніки когнітивної та раціональної психотерапії дозволяють оптимізувати сприйняття працівника своєї робочої ситуації, раціонально оцінити всі недоліки та переваги своєї професії, відпрацювати навички позитивного мислення. Техніки виявлення внутрішніх ресурсів та особистісного потенціалу дозволяють віднайти запас внутрішніх здібностей і можливостей для проживання різноманітних проблемних ситуацій, пов'язаних з роботою, а також віднайти стан психоемоційної рівноваги та спокою шляхом підвищення впевненості у собі. Заняття аутогенним тренуванням формують навички емоційної саморегуляції та термінової релаксації в емоційно

напружених ситуаціях. За допомогою технік арт- та казкотерапії можна в символічній формі пропрацювати та відреагувати психологічні травми працівників, знайти шляхи вирішення скрутних життєвих ситуацій. Психогімнастичні та візуалізаційні вправи дозволяють оперативно покращити актуальний емоційний стан працівників. Техніки роботи з Я-концепцією оптимізують самооцінку, формують адекватне, реалістичне уявлення про самого себе [39].

Особливий інтерес в аспекті профілактики виникнення синдрому емоційного вигорання викликають такі підходи психологічної допомоги як когнітивна терапія А. Бека та раціонально-емотивна А. Елліса. Загальною ідеєю підходів є припущення про те, що спосіб тлумачення і суб'єктивного пояснення світу визначає як настрій, так і поведінку людини. Дисфункціональні оцінки людиною різноманітних життєвих ситуацій, що лягають в основу психологічного неблагополуччя та дезадаптації в рамках даних підходів визначаються як негативні моделі або «схеми». Ці негативні конструкти грають роль своєрідного фільтра, через який певні аспекти пережитих подій сприймаються та інтерпретуються. Тому працівнику необхідно їх ретельно розглянути з метою оцінки адекватності та реалістичності таких інтерпретацій [39]. Когнітивна терапія дозволяє виявити, усвідомити і модифікувати так звані «автоматичні думки», іншими словами дисфункціональні думки і переконання, які призводять до хворобливих станів і неадекватних реакцій, частина яких може бути сформована на підставі минулого досвіду. Використання методів даних теорій дозволяє піддати корекції ірраціональні судження, засновані на суб'єктивній інтерпретації, віруваннях учасників тренінгу, і «автоматичними» образами та думками, які проявляються як реакція людини на ситуацію зараз, а також з глибинними переконаннями і уявленнями людини про себе і світ, його установками і правилами, що виникли в результаті минулого досвіду [39].

Прикладами конкретних заходів когнітивного та раціонально-емотивного підходів, що можуть бути застосовані до працівників з метою профілактики в них емоційного вигорання, можуть послужити такі вправи як «Базове

перцептивне зрушення» А. Елліса та «Корекція автоматичних думок та переконань» А. Бека.

Вправа «Базове перцептивне зрушення» полягає у тому, що працівник заповнює спеціальний бланк, де в першій колонці перераховуються всі думки/переконання, які в певній ситуації викликають у нього негативні емоції. У другій колонці вказуються корисні вони чи ні. У третій наводяться аргументи на користь їх корисності. А в четвертій, навпаки, аргументи проти цього переконання. У заключній п'ятій колонці фахівцю пропонується привести докази з особистого досвіду, які б підтримували кращий аргумент на користь цього переконання [39].

Вправа «Корекція автоматичних думок та переконань» проводиться у формі діалогу з працівником, під час якого його просять розповісти про будь-якої міжособистісної ситуації, що викликають у нього емоційний дискомфорт. Потім необхідно програти з ним цю ситуацію, в процесі чого працівнику необхідно спостерігати за думками, що виникають під час такої взаємодії, та промовляти їх вголос. В результаті вправи визначаються автоматичні думки, пов'язані з напруженим психоемоційним станом або дисфункціональною поведінкою. Всі вони мають бути обговорені з працівником з використанням наступних допоміжних запитань, що задає консультант: 1) що промайнуло у вашій голові в цей момент?; 2) Про що ви подумали?; 3) що ця ситуація означає для вас? [39]

Отже, станом на теперішній час психологічна наука має в своєму арсеналі цілий спектр дієвих заходів допомоги працівникам ІТ, схильних до виникнення синдрому емоційного вигорання, терапевтична дія яких спрямована на оптимізацію якраз тих психологічних чинників, які за результатами нашого емпіричного дослідження, безпосередньо впливають на формування цього психологічного недуга.

3.2. Практичні рекомендації з профілактики емоційного вигорання спеціалістів в області інформаційних технологій

Викладені в різних літературних джерелах рекомендації з профілактики емоційного вигорання умовно можна згрупувати у декілька профілактичних комплексів: 1) покращення стану здоров'я (повноцінний сон, здорове та регулярне харчування, помірні фізичні навантаження); 2) оптимізація режиму праці (оптимізація кількості робочих годин, регулярні перерви у роботі, усунення надмірних навантажень); 3) формування навичок конструктивного мислення (зниження рівня очікувань, переосмислення поведінки колег, визначення ключових життєвих цілей); 4) використання соціальних ресурсів (професійна підтримка колег, підтримка зі сторони близьких людей); 5) переорієнтація способу життя (захоплення, інтереси та хобі поза роботою); 6) регулярний самоаналіз (усвідомлення власних потреб та мотивів, зниження впливу внутрішніх стресорів, визначення ступеню взаємодії між власними ідеями, переконаннями, поглядами й робочими умовами, врегулювання надмірно високих особистісних стандартів та очікувань) [2, 6, 7, 17, 40].

Спираючись на отримані результати дослідження можна сформулювати наступні практичні рекомендації спрямовані на профілактику виникнення синдрому емоційного вигорання в працівників у галузі інформаційних технологій:

- переглянути результативність власної роботи, частіше аналізувати та брати до уваги позитивні зрушення в професійній сфері;
- частіше згадувати про те, що кожна професія є значущою для суспільства та передбачає виконання благородної місії;
- проявляти гнучкість в стресових ситуаціях, намагатися бути толерантним до позиції інших людей.
- усунути в процесі спілкування з колегами моменти знецінення їх діяльності, що також може впливати на схильність до редукції професійних досягнень;

- пам'ятати, що власний особистісний та інтелектуальний розвиток являє собою тривалий процес. Не слід очікувати швидкого результату;
- надавати емоційну підтримку в середовищі працівників;
- цілеспрямовано виховувати у собі уважність та терплячість;
- ставитися до себе без зайвої критики, адекватно оцінювати свої можливості та обмеження. Для формування і підтримки адекватної самооцінки необхідно не забувати про свої успіхи, а також не акцентувати увагу тільки на поразках;
- за можливістю не перенавантажувати себе роботою, пов'язаною з виконанням професійних обов'язків, вдома;
- частіше проявляти турботу про своє здоров'я і фізичну форму, вчасно відпочивати та дотримуватись режиму харчування;
- використовувати техніки тайм-менеджменту для звільнення особистого часу для відпочинку, зайняття улюбленою справою;
- приділяти час не тільки роботі, а й своїм особистим захопленням, інтересам та потребам; робота не повинна стати самоціллю і не повинна займати весь життєвий простір;
- працівникам з підвищеним рівнем емоційного вигорання бажано проконсультуватись з психологом на предмет подолання окремих симптомів професійної деформації;
- зберігати ясність в спілкуванні з колегами і клієнтами. Дотримуватись емоційної гігієни в спілкуванні;
- використовувати техніки аутогенного тренування для відновлення емоційної сфери, покращення психоемоційного стану;
- інвестувати в якісне робоче обладнання, попіклуватись про забезпечення себе зручних інструментів для роботи – потужний персональний комп'ютер, який буде швидко працювати, якісний монітор для уникнення перевтоми очей, зручний стіл та стілець [73].

Підсумовуючи даний розділ кваліфікаційної роботи, необхідно підкреслити первинну роль суб'єктивного сприйняття фахівцем умов своєї

професійної діяльності, а також характеру та спрямованості когнітивних оцінок різноманітних ситуацій, що відбуваються на робочому місці. Саме тому одним з найбільш ефективних стратегічних напрямів профілактики емоційного вигорання є постійна робота суб'єкта праці над своїм особистісним вдосконаленням, розширенням свого кругозору, плеканням реалістичного рівня домагань та очікувань, збагаченням ціннісної сфери, формуванням емоційного інтелекту, що дозволить ефективно вирішувати складні проблемні ситуації, займати по відношенню до них конструктивну позицію, успішно долати дію несприятливих виробничих чинників, що мають місце на будь-якому робочому місці.

ВИСНОВКИ

Здійснене теоретико-емпіричне дослідження проблеми емоційного вигорання спеціалістів в області інформаційних технологій з різною специфікою діяльності дозволяє зробити ряд важливих висновків та узагальнень.

1. Проблема емоційного вигорання є достатньо теоретично та концептуально розроблена, досить повно розкрито його психологічну сутність та характерні ознаки. Вигорання визначається як стан фізичного, емоційного та розумового виснаження, який проявляється в професіях соціальної сфери та включає в себе три складники: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень. Вигорання являє собою складний багатовимірний конструкт, що виникає внаслідок негативних психічних переживань, виснаження від тривалого впливу напруги у представників професій, діяльність яких пов'язана з міжособистісним спілкуванням і характеризується емоційною насиченістю та когнітивною складністю. Серед соціально-психологічних чинників виникнення емоційного вигорання можна назвати наступні: обмеженість або повну відсутність соціальної підтримки з боку колег, референтних осіб, рідних та друзів; засоби покарання, що використовуються в колективі; стиль керівництва в організації; численні горизонтальні та вертикальні конфлікти в організації; низьке суспільне визнання професійної діяльності. соціально-психологічні (організаційні) чинники появи емоційного вигорання не можна тлумачити як провідні детермінанти, що спричиняють розвиток цього деструктивного синдрому, вони скоріше підсилюють дію індивідуально-психологічних чинників емоційного вигорання. Серед індивідуально-психологічних чинників вигорання науковці називають такі об'єктивні чинники як соціально-демографічні характеристики індивіда (вік, стать, сімейний стан, освітній та професійний рівень тощо), так і більш суб'єктивні особистісні чинники (самооцінка, локус контролю, рівень нейротизму, фрустрації, агресивності, темпераментні особливості тощо).

2. Ключові особливості появи синдрому емоційного вигорання в професійній діяльності спеціалістів в області ІТ зумовлені специфікою їх професійної діяльності, яка полягає в інтенсивній інтелектуальній праці та когнітивній складності (постійна зосередженість та концентрація), значному дефіциті часу, що відводиться на виконання складних та відповідальних завдань, тісній та систематичній командній роботі з колегами. Професії, пов'язані з ІТ-індустрією, передбачають не тільки роботу зі створення, апробації та впровадження комп'ютерних програм, але і виконання складних керівних, організаційних, комунікативних видів діяльності, що зумовлюють, підвищений рівень нейротизму, значне психоемоційне навантаження, сприяють виникненню специфічного стану психологічного неблагополуччя та лежать в основі виникнення думок про зміну професії, бажання будувати кар'єру в іншій професійній сфері.

Визначна особливість прояву емоційного вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій полягає у тривалому латентному періоді його виникнення, коли перші ознаки вигорання не розпізнаються ні самим працівником, ні його оточенням. В результаті синдром емоційного вигорання проявляється гостро, дуже часто вже на стадії виснаження, супроводжується різким падінням працездатності та зменшенням ефективності в звичайних робочих справах, що вимагає здійснення екстрених заходів. Особливості перебігу синдрому емоційного вигорання в ІТ-фахівців полягають також у досить швидкому формуванні та значній вираженості таких симптомів як напруга та резистенція.

3. Гарна теоретично-концептуальна розробленість феномену емоційного вигорання дозволила науковцям створити досить якісні діагностичні методики для визначення його параметрів та особливостей перебігу. Для проведення емпіричного дослідження було підібрано комплекс валідних та надійних психодіагностичних методик: опитувальник КОС-2, тест на логічне мислення М. Войнаровського, методика «Самооцінка психічних станів» Г. Айзенка, методика «Інтегральна задоволеність працею», опитувальник МВІ К. Маслач.

Для визначення специфіки діяльності респондентів, умов їх праці було використано спеціально підготовлену авторську анкету.

4. З метою дослідження соціально-психологічних особливостей та чинників виникнення емоційного вигорання у спеціалістів ІТ протягом квітня-червня 2021 р. за допомогою мережі Інтернет було проведено емпіричне дослідження, в якому взяли участь 67 працівників ІТ-сфери різної професійної спеціалізації. В результаті проведеного дослідження було отримано ряд важливих емпіричних даних:

- найбільш значущим для ефективної роботи ІТ-працівників є блок когнітивних здібностей (логічність та оперативність мислення, аналітичні здібності, стійкість та концентрація уваги), а також такі особистісні якості як відповідальність та уважність ;

- діяльність працівників ІТ-сфери потребує постійних контактів з колегами, робота носить переважно командний характер та пов'язана з прийняттям відповідальних рішень, що можуть позначитись на діяльності відділу або організації в цілому;

- діяльність працівників ІТ-сфери пов'язана з високим рівнем психоемоційного напруження, носить виражений стресогенний характер;

- найбільш вираженим симптомом емоційного вигорання серед досліджуваних ІТ-фахівців виявилася редуція особистих досягнень;

- рівень сформованості синдрому емоційного вигорання не залежить від віку та стажу роботи досліджуваних;

- працівники керівного складу, що працюють у сфері ІТ, в значно більшій мірі схильні до виникнення синдрому емоційного вигорання та характеризуються більшою вираженістю відповідних симптомів, ніж виконавці. Проведений аналіз умов праці та розподілу функціональних обов'язків показав, що працівники керівного складу мають більшу кількість посадових обов'язків, працюють в постійному режимі дефіциту часу, несуть персональну відповідальність за роботу відділу, а отже частіше підпадають під вплив емоційно несприятливих чинників на робочому місці;

- схильність працівників ІТ-сфери до таких негативно забарвлених емоційних станів як тривожність, фрустрація виступає значущим чинником виникнення у них синдрому емоційного вигорання;

- досліджувані з вираженими симптомами емоційного вигорання характеризуються меншою задоволеністю умовами праці, ригідністю оцінок та підвищеною вимогливістю до комфорту робочого місця. Зафіксовано наявність прямого зв'язку між рівнем домагань у професійній діяльності та ризиком виникнення емоційного вигорання;

- комунікативні здібності та комунікативна компетентність виступають важливим чинником попередження у працівників сфери ІТ виникнення синдрому емоційного вигорання.

Отже, в результаті проведення емпіричного дослідження було отримано ряд статистично достовірних даних, що проливають світло на соціально-психологічні особливості емоційного вигорання у спеціалістів в області інформаційних технологій з різною специфікою діяльності та підтверджують висунуту гіпотезу.

5. В результаті проведеного емпіричного дослідження було розроблено практичні рекомендації з профілактики емоційного вигорання, які умовно можна згрупувати у 6 профілактичних комплексів: 1) покращення стану здоров'я; 2) оптимізація режиму праці; 3) формування навичок конструктивного мислення; 4) використання соціальних ресурсів; 5) переорієнтація способу життя; 6) регулярний самоаналіз.

Мету кваліфікаційної роботи досягнуто. Можна констатувати підтвердження висунутої гіпотези. Перспективи подальших досліджень означеної проблематики можуть бути пов'язані з дослідженням можливого опосередкованого впливу рівня розвитку логічного мислення та організаторських здібностей ІТ-працівників на рівень їх емоційного вигорання (зокрема, керівного складу), виявлення інших значущих психологічних чинників його виникнення.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Абрамова Г. С., Юдчиц Ю. А. Синдром «эмоционального выгорания» у медицинских работников. *Психология в медицине*. Москва : Наука, 1998. С. 231-244.
2. Андреева Н. Ю. Особенности профессионального выгорания как нарушенной идентичности. *Среднее профессиональное образование*. 2009. №9. С. 65-69.
3. Бандура А. Теория социального научения. Санкт-Петербург : Евразия, 2000. 320 с.
4. Бойко В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. Москва : Информ. издат. дом Филин, 1996. 210 с.
5. Брукс Ф. П. Мифический человеко-месяц или как создаются программные системы. Санкт-Петербург : «Символ-Плюс», 2000. 304 с.
6. Булатевич Н. М. До проблеми психічного вигорання. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. Серія «Соціологія. Психологія. Педагогіка». 2002. Вип.12-13. С.121-124.
7. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. Санкт-Петербург : Питер, 2008. 336 с.
8. Джанерьян С. Т., Забара И. В. Особенности эмоционального выгорания у программистов с различными типами ценностно-смыслового отношения к профессиональной деятельности. *Педагогика и просвещение*. 2019. №2. С. 32-40.
9. Галич Д. Мотивация профессиональной деятельности программистов. *DOU – сообщество программистов*: веб-сайт. URL: <https://dou.ua/lenta/articles/motivation/> (дата звернення: 22.05.2021).
10. Гончаренко Н. В., Білоус М. В. Психологічні особливості прояву синдрому «емоційного вигорання» у провізорів-інтернів. *Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка*,

Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. 2018. Випуск 40. С. 62-80.

11. Гришина Н. В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы. *Психологические проблемы самореализации личности* / Под ред. А. А. Крылова и Л. А. Коростылевой. Санкт-Петербург, 2002. 248 с.

12. Егорова М. С., Паршикова О. В. Психометрические характеристики Короткого портретного опросника Большой пятерки (B510). *Психологические исследования. 2016. Т. 9, № 45. С. 9.*

13. Ершов А. П. О человеческом и эстетическом факторах в программировании. *Кибернетика. 1972. №5. С. 95-99.*

14. Забара И. В. Эмоциональное выгорание у программистов с различным ценностно-смысловым отношением к профессиональной деятельности : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01 / Южный федеральный университет. Ростов-на-Дону, 2019. 144 с.

15. Забара И. В., Твердоступ К. Г. Взаимосвязь между личностными особенностями и эмоциональным выгоранием у программистов с различным ценностно-смысловым отношением к профессиональной деятельности. *Международный научно-исследовательский журнал. № 11 (101). 2020. Часть 2. С. 135-139.*

16. Зайчикова Т. В. Передумови розвитку синдрому професійного вигорання у працівників закладів середньої освіти. Актуальні проблеми психології. Т. 1. : Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. Київ : Ін-т психології ім. Г. С. Костюка АПН України, 2001. Ч. 1. С. 136-141.

17. Зайчикова Т. В. Психологічні особливості прояву синдрому емоційного вигорання у студентів. *Психологічна теорія і технологія навчання. Актуальні проблеми психології* / за ред. С. Д. Максименка, М. Л. Смульсон. Т. 8, вип. 2. Київ : Міленіум, 2006. С. 212-214.

18. Зайчикова Т. В. Синдром «професійного вигорання» в роботі

практичних психологів. *Психологічній службі системи освіти України 10 років: здобути проблеми і перспективи* : матеріали Всеукраїнської ювілейної наук.-практ. конф. (22-23 жовтня 2020 р.). Київ : Ніка-Центр. 2020. С. 168-169.

19. Ильин Е. П. Изменения свойств личности педагогов в связи со стажем их деятельности. *Известия Российского государственного педагогического университета им. А. И. Герцена*. 2009. №100. С. 157-165.

20. Ильин Е. П. Мотивация и мотивы. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 512 с.

21. Китаев-Смык Л. А. Психология стресса. Москва : Наука, 1983. 368 с.

22. Коваль І. Синдром емоційного вигорання в лікарів онкологічного профілю та шляхи його подолання. *Нейро News: психоневрологія та нейропсихіатрія*. 2018. № 1. С. 35-37.

23. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Проблема синдрому «професійного вигорання» в педагогічній діяльності в зарубіжній та вітчизняній психології. *Актуальні проблеми психології* : наукові записки Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. Київ : Нора-Друк, 2001. Вип. 21. С. 210-217.

24. Карамушка Л. М., Зайчикова Т. В. Синдром «професійного вигорання» у вчителів: гендерні аспекти. Київ : Міленіум, 2003. 40 с.

25. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения : учеб. пособие для студ. высш. пед. учеб. заведений. Москва : Издательский центр «Академия», 2004. 304 с.

26. Крайг Г. Психология развития. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 992 с.

27. Красенкова С. А. Социально-психологические особенности эмоционального выгорания личности пенитенциарных психологов. *Сборник материалов Всероссийского симпозиума психологов «Психология XXI века: вызовы, поиски, векторы развития»*. Под общ. ред. Д. В. Сочивко. Рязань : издательство академии права и управления Федеральной службы исполнения наказаний, 2019. С. 103-111.

28. Крeмiнь В. Г. Новi вимоги до якостi освiти. *Освiта України*. 2006. №45-46. С. 6-7.
29. Крeмiнь В. Г. Трансформацiї особистостi в освiтньому просторi сучасної цивiлiзацiї. *Педагогiка i психологiя*. 2008. №2. С. 5-14.
30. Куликов Л. В. Психогигиена личности. Вопросы психологической устойчивости и психопрофилактики : учеб. пособие. Санкт-Петербург : Питер, 2004. 464 с.
31. Лазарева Е. Ю., Николаев Е. Л. Психологические особенности эмоционального выгорания у среднего медицинского персонала психиатрического учреждения. *Вестник психиатрии и психологии Чувашии*. 2013. №9. С. 69-78.
32. Максименко С. Д., Носенко Е. Л. Експериментальна психологiя : пiдручник. Київ : Центр учбової лiтератури, 2008. 360 с.
33. Малец Л. Внимание: выгорание. *Персонал*. №5. 2000. С. 99-102.
34. Манжосова В. Ю., Гурьянова И. В. Специфика проявления синдрома эмоционального выгорания в системе профессий «Человек - знаковая система». *Материалы международной студенческой научно-практической конференции «Студент и наука (гуманитарный цикл) – 2020»* (Магнитогорк, 16-20 марта 2020 года). Под ред. Н. Н. Макаровой. Магнитогорск : Издательство Магнитогорского государственного технического университета им. Г. И. Носова. 2020. С. 981-989
35. Марийчук Е.О. Социально-психологические факторы профессионального выгорания молодых специалистов педагогических профессий. *Психологическая наука и образование psyedu.ru*. 2016. Том 8. №1. С. 1-10.
36. Машак С. О. Професiйне вигорання особистостi як соцiально-психологiчна проблема. *Науковий вiсник Львiвського державного унiверситету внутрiшнiх справ*. 2012. № 2 (1). С. 444-452.
37. Мiжнародний класифiкатор хвороб десятого перегляду (МКХ -10).
URL:

Klasyfikator_xvorob_ta_sporidnenykh_problem_oxorony_zdorovya_NK_0252019.pdf (nszu.gov.ua) (дата звернення: 26.04.2021).

38. Міщенко М. С., Бойко В. В. Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «діагностика рівня емоційного вигорання». *Young Scientist*. 2015. № 4 (19). С. 103-105.

39. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. Санкт-Петербург : Питер, 2001. 464 с.

40. Никифоров Г. С. Психология здоровья : учебное пособие для высшей школы. Москва : Академический проект, 2003. 192 с.

41. Овсяннікова В. В. Особливості синдрому професійного вигорання у викладачів вищого навчального закладу. *Проблеми сучасної психології*. 2012. № 1. С. 113-118.

42. Орел В. Е. Особенности проявления психологического выгорания в мотивационной сфере личности. *Вестник ТГПУ*. 2005. Вып. 1 (45). Серия: ПСИХОЛОГИЯ. С. 55-62.

43. Орел В. Е. Синдром «психического выгорания» и стилевые особенности проведения и деятельности профессионала. *Сибирский психологический журнал*. 2006. №23. С. 33-39.

44. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы. *Психологический журнал*. 2001. Т. 22. № 1. С. 90-101.

45. Орел Е. А. Исследование способности к усвоению искусственных языков у программистов. *Организационная психология*. 2012. Т2. №2. С. 36.

46. Первин Л., Джон О. Психология личности: Теория и исследования. Москва : Аспект Пресс, 2000. 607 с.

47. Ровенська В. В., Саржевська Є. О. Особливості розвитку та проявів синдрому емоційного вигорання у лікарів. *Економічний вісник Донбасу*. 2020. №1 (59). С. 123-129.

48. Савельева А. Когда каждый день похож на предыдущий: что делать программисту с профессиональным выгоранием. *Vs.ru – бизнес, технологии*,

идеи, модели роста, стартапы: веб-сайт. URL: <https://vc.ru/flood/18144-exhausted-it> (дата звернення: 22.05.2021).

49. Селигман Мартин Э. П. Новая позитивная психология: Научный взгляд на счастье и смысл жизни. Москва : Издательство «София», 2006. 368 с.

50. Селье Г. Стресс без дистресса. Общ. ред. Е. М. Крепса. Москва : Прогресс, 1979. 124 с.

51. Сидоренко О., Яновська Е. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання у менеджерів комерційних організацій. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. 2020. Випуск 9 (54). Серія 12. Психологічні науки. С. 143-152.

52. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій: гендерні аспекти : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. та слухачів ін-тів післядипломної освіти / за наук. ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки, Т. В. Зайчикової. Київ : Міленіум, 2004. 264 с.

53. Станкевич В. IT-специалисты и выгорание. *High-Tech Club KV.by*: веб-сайт. URL: <https://www.kv.by/content/328940-it-spetsialisty-i-vygoranie> (дата звернення: 22.05.2021).

54. Стасюк М. М. Особливості емоційної сфери IT-спеціалістів. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*. V (59). Issue: 134, 2017. С. 82-86.

55. Сурнина И. В. Психосоматические заболевания – следствие стресса в работе педагога. *Психология XXI века : тезисы Междунар. межвузовской науч.-практ. студ. конф. «Психология XXI века»* / под ред. А. А. Крылова. Санкт-Петербург : Изд-во СПб. 2001. С. 369-371.

56. Тест на логічне мислення М. Войнаровського. *Psiukrearth* : веб-сайт. URL: <https://psiukrearth.ru/psihologija-vihovannja/1746-test-na-logichne-mislennja-m-vojnarovskij.html> (дата звернення 22.06.2021).

57. Трунов Д. Г. Еще раз о «синдроме сгорания»: экзистенциальный подход. *Журнал практической психологии и психоанализа*. 2001. №4. С. 75-81.

58. Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп : учебное пособие. Москва : «Психотерапия», 2009. 544 с.
59. Форманюк Т. В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя. *Вопросы психологии*. 1994. №6. С. 54-67.
60. Харламова Т. М. О некоторых аспектах проблемы психического выгорания в профессиональной сфере. *Современные проблемы образования*. 2006. №5. С. 45.
61. Хван Н. В. К исследованию содержательного аспекта понимания синдрома профессионального выгорания. *Сибирский психологический журнал*. 2008. №30. С. 51-52.
62. Шнайдер О. В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. Серія «Психологія і педагогіка». 2014. Вип. 26. С. 144-148.
63. Ярошенко Е. И. Социально-психологическая модель эмоционального выгорания личности. *Ученые записки. Электронный научный журнал Курского государственного университета*. 2019. №1 (49). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialno-psihologicheskaya-model-emotsionalnogo-vygoraniya-lichnosti> (дата обращения: 15.04.2021).
64. Dierendonck, D. Burnout among general practitioners: a perspective from equity theory / D. Dierendonck, W.B. Schaufeli, H.J. Sixma // *Journal of Social and Clinical Psychology*. – 1994. – № 13(1). – P. 86-100.
65. Gil-Monte P. R., Piero J. M. A study of significant sources of the «burnout syndrome» in workers at occupational centers for the mentally disabled. *Psychology in Spain*. 1998. V. 2. № 1. P. 116-123.
66. Maslach, C., Jackson, S. E. *The Maslach-Burnout-Inventory*. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press. 1986. 286 p.
67. Mellblom E., Arason I., Gren L., Torkar R. The Connection Between

Burnout and Personality Types in Software Developers. June 25. 2019. URL: https://www.researchgate.net/publication/333993642_The_Connection_Between_Burnout_and_Personality_Types_in_Software_Developers (дата звернення: 16.04.2021).

68. Perlman B., Hartman E. A. Burnout: summary and future research. II Human relations. 1982. V. 35. P. 4.

69. Pines A. M. Burn-out an existential perspective. *Professional burnout: recent developments in theory and research*. London : Taylor and Francis, 1993. P. 35-51.

70. Schaufeli W.B. Burnout: a short socio-cultural history, in: Burnout, fatigue, exhaustion (Ed. S. Neckel). Springer international publishing, 2017. P. 105-127.

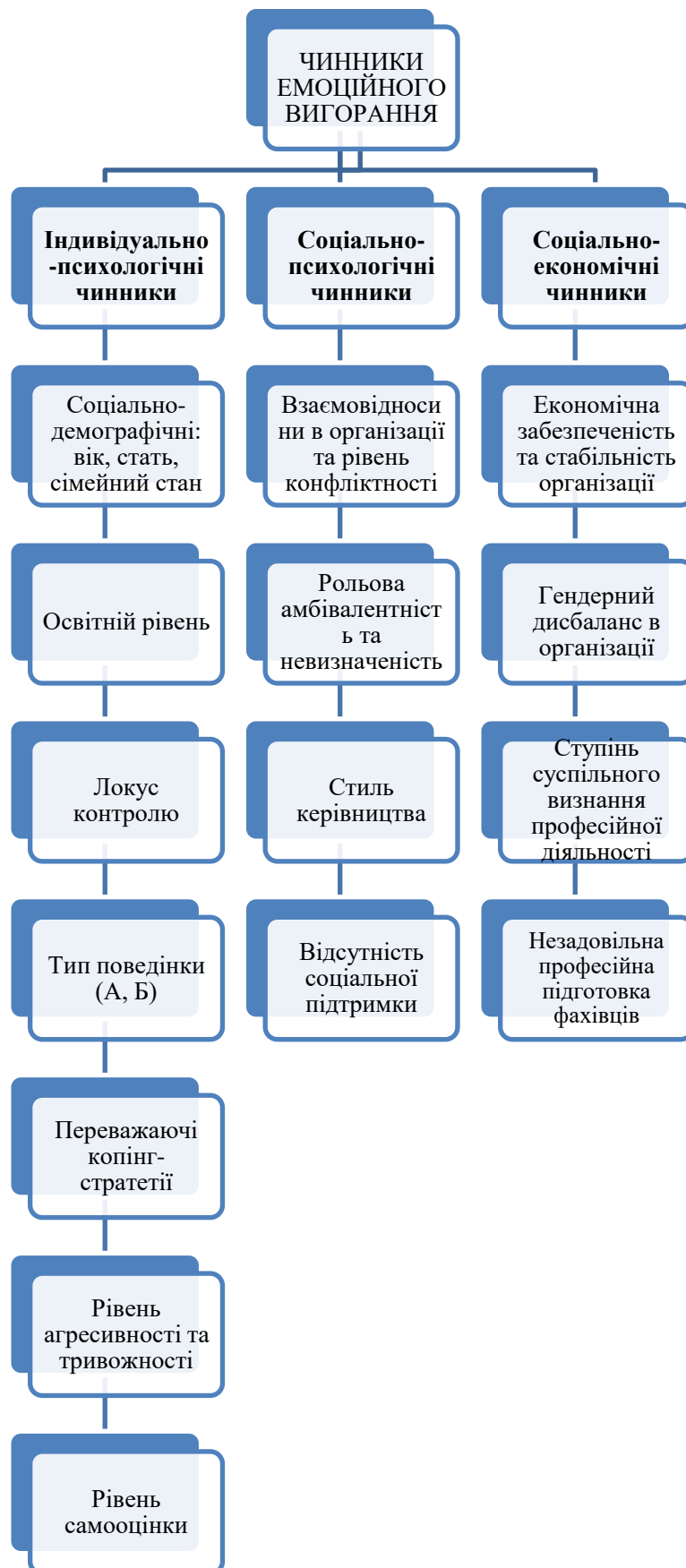
71. Shropshire J., Kadlec C. I'm Leaving the IT Field: the Impact of Stress, Job Insecurity, and Burnout on IT Professionals. *International Journal of Information and Communication Technology Research*. Volume 2. No. 1. January. 2012. P. 6-16.

72. Singh P., Suar D. Health consequences and buffers of job burnout among software developers. *Psychological Studies*. 2013. P. 20–32.

73. Tkachenko K.A., Andrushchenko M.O. How to prevent emotional burnout for programmers. *Інноватика в сучасній освіті та науці: теорія і практика*. Матеріали науково-практичної конференції. Херсон : Видавництво «Молодий вчений», 2019. 128 с.

74. Thompson M. S., Page S. L., Cooper C. L. A test of Caver and Scheiers self-control model of stress in exploring burnout among mental health nurses. *StressMedicine*. 1993. № 9. P. 221-235.

Детермінанти синдрому емоційного вигорання у професійній діяльності



Анкета
для визначення специфіки діяльності фахівця, який працює у сфері
інформаційних технологій

Інструкція. Шановні колеги, просимо вас взяти участь в анкетуванні, яке дозволить конкретизувати зміст Вашої професійної діяльності та розробити рекомендації щодо покращення психоемоційного стану під час виконання посадових обов'язків. У питаннях з множинним вибором, можна обирати одразу декілька відповідей.

Вік _____ Стать _____ Стаж роботи у сфері ІТ _____

1. Вкажіть, будь ласка, яку посаду Ви обіймаєте _____
2. Вкажіть, будь ласка, скільки годин включає Ваш робочий день _____
3. Оберіть з наданого переліку пункти, які відповідають Вашим посадовим обов'язкам.

- a) керівництво діяльністю підлеглих;
- b) оцінка та відбір персоналу компанії;
- c) стратегічне планування діяльності компанії;
- d) розробка програмного забезпечення;
- e) оцінка працездатності програмного забезпечення;
- f) створення технічної документації;
- g) вдосконалення математичних алгоритмів програм;
- h) створення інструкцій по роботі з програмами;
- i) обслуговування комп'ютерної мережі;
- j) контроль за роботою операційних систем та іншого програмного забезпечення;
- k) налаштування та ремонт комп'ютерного обладнання;
- l) модернізація комп'ютерного обладнання;
- m) ваш варіант _____

4. Які на Вашу думку здібності необхідні працівнику Вашої посади для того, щоб бути ефективним у своїй професійній діяльності?

- a) оперативність мислення;
- b) високий розвиток організаторських здібностей;
- c) комунікативні здібності, вміння контактувати з різними людьми;
- d) високий рівень розвитку математичних здібностей;
- e) аналітичні здібності;
- f) логічність мислення;
- g) високий рівень розвитку уважності (стійкість, концентрація уваги);
- h) високий рівень розвитку пам'яті;
- i) вольові здібності, терплячість та наполегливість;
- j) вміння формулювати власні думки, грамотність мови;
- k) технічні здібності;
- l) гарна моторика рук;
- m) ваш варіант _____

5. Які особистісні якості мають обов'язково бути у представника Вашої професії (підкресліть необхідне)?

Уважність, вміння прогнозувати, передбачати ситуацію, терплячість, наполегливість, цілеспрямованість, відповідальність, впевненість в собі, вміння приймати самостійні рішення, схильність до інтелектуальних видів діяльності, незалежність в прийнятті рішень, посидючість, ретельність, акуратність.

Ваш варіант _____

6. Назвіть якості, що можуть перешкоджати ефективності професійної діяльності за Вашою професією (підкресліть необхідне).

Відсутність організаторських здібностей, невпевненість в собі, невміння керувати собою, безініціативність, нездатність приймати рішення, невміння / небажання змінюватися, неухважність, нетерплячість, недостатній розвиток логічного мислення, ригідність розумових процесів, порушення зору, недостатньо розвинені технічні здібності

Ваш варіант _____

7. Коротко охарактеризуйте умови Вашої праці (наприклад, робота в приміщенні, наявність окремого робочого місця, кабінету, чи є необхідність використання комп'ютера або іншої техніки, відрядження, робота в нічний час, ділові зустрічі, рухлива або малорухлива робота, рівень фізичного / розумового навантаження під час праці тощо)

8. Чи потребує Ваша професійна діяльність командної роботи, постійних контактів з колегами?

- a) Так
- b) Ні

9. Чи потребує Ваша діяльність прийняття відповідальних рішень, що можуть позначитись на роботі відділу або всієї компанії?

- a) Так
- b) Ні

10. Наскільки часто в своїй роботі Ви стикаєтесь з несправностями роботи комп'ютерної техніки?

- a) Часто
- b) Рідко.

11. Чи пов'язана Ваша робота з підвищеним рівнем психоемоційного навантаження?

- a) Так
- b) Ні

Дякуємо за співпрацю!

Додаток В**Методика КОС-2 (В. В. Синявський та В. А. Федоришина)**

Дана методика призначена для виявлення комунікативних та організаторських схильностей особистості (вміння чітко і швидко встановлювати ділові і товариські контакти з людьми, прагнення розширювати контакти, участь у групових заходах, вміння впливати на людей, прагнення проявляти ініціативу і т. д.).

Методика містить 40 питань, на кожне з яких обстежуваний повинен дати відповідь «так» або «ні». Час виконання методики 10-15 хв. При цьому окремо визначається рівень комунікативних та організаторських схильностей.

Стимульний матеріал методики

1. Чи є у Вас прагнення до вивчення людей та встановлення знайомств з різними людьми?
2. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
3. Чи довго Вас турбує почуття образи, заподіяної Вам будь-ким з Ваших товаришів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації?
5. Чи багато у Вас друзів, з якими Ви постійно спілкуєтеся?
6. Чи часто Вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?
7. Чи вірно, що Вам приємніше і простіше проводити час з книгами або за яким-небудь іншим заняттям, ніж з людьми?
8. Якщо виникли деякі перешкоди у здійсненні ваших намірів, то чи легко Вам відмовитися від своїх намірів?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші Вас за віком?
10. Чи любите Ви придумувати або організовувати зі своїми товаришами різні ігри та розваги?
11. Чи важко Вам включатися в нові для Вас компанії (колективи)?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні справи, які потрібно було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти, спілкуватися з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви домогтися, щоб Ваші товариші діяли відповідно з Вашою думкою?
15. Чи важко Ви освоюєтеся в новому колективі?
16. Чи вірно, що у Вас не буває конфліктів з товаришами через невиконання ними своїх обіцянок, зобов'язань, обов'язків?
17. Чи прагнете Ви при слушній нагоді познайомитися і поговорити з новою людиною?
18. Чи часто у вирішенні важливих справ Ви приймаєте ініціативу на себе?
19. Чи дратують Вас оточуючі люди, і хочеться Вам побути одному?
20. Чи правда, що Ви зазвичай погано орієнтуєтеся в незнайомій для Вас

обстановці?

21. Чи подобається Вам постійно знаходитися серед людей? |

22. Чи виникає у Вас роздратування, якщо Вам не вдається закінчити розпочату справу?

23. Чи відчуваєте Ви утруднення, якщо доводиться проявляти ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?

24. Чи правда, що Ви втомлюєтеся від частого спілкування з товаришами?

25. Чи любите Ви брати участь у колективних іграх?

26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси Ваших товаришів?

27. Чи правда, що Ви відчуваєте себе невпевнено серед незнайомих людей?

28. Чи вірно, що ви рідко прагнете довести свою правоту?

29. Чи вважаєте, що Вам не становить особливих труднощів внести пожвавлення в малознайому групу?

30. Чи приймаєте ви участь у громадській роботі?

31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих?

32. Чи вірно, що Ви не прагнете відстоювати свою думку або рішення, якщо воно не було відразу прийняте товаришами?

33. Чи відчуваєте Ви себе невимушено, потрапивши в незнайомий колектив?

34. Чи охоче Ви приступаєте до організації різних заходів для своїх товаришів?

35. Чи правда, що Ви не відчуваєте себе досить упевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групі людей?

36. Чи часто Ви спізнюєтеся на ділові зустрічі, побачення?

37. Чи вірно, що у Вас багато друзів?

38. Чи часто Ви опиняєтеся в центрі уваги своїх товаришів?

39. Чи часто Ви соромитесь, відчуваєте незручність при спілкуванні з малознайомими людьми?

40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено відчуваєте себе в оточенні великої групи своїх товаришів?

Ключ для обробки даних за методикою «КОС-2»

Комунікативні схильності

(+) Так 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37

(-) Немає 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39

Організаторські схильності

(+) Да 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38

(-) Немає 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

Сума балів	1-4	5-8	9-12	13-16	17-20
Рівень	Дуже низький	Низький	Середній	Високий	Дуже високий

Тест на логічне мислення М. Войнаровського

Тест складається з 30 пунктів. Кожен пункт має наступний вигляд:

Умова

- a. перший наслідок;
- b. другий наслідок
- c. третій наслідок

«Умова» – це умова завдання, деякі обставини, які вважаються раніше якимось чином доведеними і завжди правдивими.

«Наслідок» – це логічний наслідок з умови. З трьох наслідків одне і тільки одне правильно. Ваше завдання – перевірити свою здатність відокремлювати правильні логічні наслідки від неправильних.

Тест не вимагає спеціальних математичних знань. Всі слова в тесті треба тлумачити так, як це робиться в звичайному повсякденному житті, а не так, як в математиці чи іншій спеціальній галузі знань. Всі слова в в методиці необхідно тлумачити буквально, ніяких метафор чи натяків в ній не передбачено. Стимульний матеріал містить незнайомі слова, такі, наприклад, як «куздра». Ці слова призначені для того, щоб оцінити здатність респондента до логічного мислення, відокремивши її від інших знань про навколишній світ. Ці слова можуть означати все, що завгодно і в той же час фраза в умові має бути прийнята як правда за змістом. Наприклад, якщо написано, що «куздра біжить», це означає, що куздра дійсно вміє бігати і, мабуть, має ноги або лапки, це може бути наприклад людина, тварина або крокуючий механізм

Іноді в тесті зустрічаються протилежні за змістом слова та вирази, наприклад «вміють» і «не вміють», «великий» і «маленький» і т.п. У всіх таких випадках передбачається, що проміжні варіанти («вміє, але погано», «середній») не розглядаються.

Текст опитувальника

1. Шмурдік боїться як мишей, так і тарганів.
 - a. шмурдік не боїться тарганів;
 - b. шмурдік боїться мишей;
 - c. шмурдік боїться мишей більше, ніж тарганів, а й тарганів боїться теж.
2. Відомо, що гримзик обов'язково або смугастий, або рогатий, або те й інше разом.
 - a. гримзик не може бути безрогим;
 - b. гримзик не може бути однотонним і безрогим одночасно;
 - c. гримзик не може бути смугастим і безрогим одночасно.
3. Якщо запирку отруїти, то вона відразу почне пускати бульбашки.
 - a. якщо запирка пускає бульбашки, то вона була отруєна;
 - b. якщо запирка не отруїлася, то вона не буде пускати пузири;
 - c. якщо запирка не пускає бульбашки, то вона не отруєна.

4. Все охлотушкі вміють грати в шашки
 - a. не буває охлотушек, які не вміють грати в шашкі;
 - b. всі, хто вміє грати в шашки, є охлотушками;
 - c. не буває охлотушек, які вміють грати в шашки.

5. Дубаратори бувають або хорошими, або поганими. Неправда, що цей дубаратор не поганий.;
 - a. цей дубаратор гарний;
 - b. цей дубаратор середній;
 - c. цей дубаратор поганий.

6. У природі виявлено більше десятка тіалей. Всі виявлені тіалі суцільно червоного кольору.
 - a. принаймні деякі з тіалей червоного кольору;
 - b. принаймні деякі з тіалей зелені;
 - c. деякі тіалі (з тих, що вже виявлені) можуть виявитися не червоними.

7. Існують шакали з хворою мухропендією;
 - a. не всякий шакал може похвалитися здорової мухропендією;
 - b. не всякий шакал може похвалитися хворою мухропендією;
 - c. існують шакали зі здоровою мухропендією.

8. Неправда, що наша тумельніца велика і кругла.
 - a. наша тумельніца маленька і некругла;
 - b. наша тумельніца маленька, або некругла, або те й інше разом;
 - c. наша тумельніца маленька, або некругла, але не те й інше разом.

9. Джон завжди або урдіт або мурліт.
 - a. Джон іноді урдіт;
 - b. Джон іноді урдіт, а іноді мурліт;
 - c. Джон ніколи не займається одночасно і урдінням, і мурлінням.

10. Журналісти набрехали, що бздиш болотний безграмотний і нахабний.
 - a. насправді бздиш болотний освічений і тактовний;
 - b. насправді бздиш болотний безграмотний, але не нахабний
 - c. ті журналісти збрехали.

11. Якщо труснути бурдилькой, то почнеться стрілянина. Бурдилькой труснули.;
 - a. стрілянина вже почалась;
 - b. стрілянина почнеться коли-небудь;
 - c. стрілянина почнеться коли-небудь або вже почалася.

12. Якщо труснути перпельку, то негайно почнеться стрілянина. За останню

годину стрілянини не було.

- a. протягом останньої години перпелькою не трясли;
- b. протягом останньої години перпелькою трясли;
- c. а нічого було трясти чим попало.

13. Величезний бутряк налякав сільського старосту.

- a. старості наснилося нічне жахіття
- b. староста спробував неякісної випивки;
- c. староста був наляканий.

14. Якщо почухати угубку за вухом, він почне завдоволено шипіти. Якщо угубок задоволено зашипить, то молоко поблизу скисне.

- a. якщо не чесати угубка за вухом, то молоко поблизу не скисне;
- b. якщо почухати угубка за вухом, молоко поблизу скисне;
- c. молоко далеко ніколи не скисає від чесання угубків.

15. Всіх, хто голосно обуріває, обов'язково з'їдають. Все ухмирки постійно голосно обурівають

- a. всі, хто голосно обуріває – ухмирки;
- b. всіх ухмирок обов'язково з'їдають
- c. деяких ухмирок не з'їдаються.

16. У річках поблизу Тімуграда мешкає і вобла, і щука.

- a. в річках поблизу Тімуграда не буває вобли;
- b. в річках поблизу Тімуграда мешкає щука;
- c. в річках поблизу Тімуграда мешкає тільки вобла і щука.

17. Всі пуфелки радують розумом чи красою, а іноді навіть і тим, і іншим.;

- a. пуфелка не може бути глупою;
- b. не буває дурних некрасивих пуфелок;
- c. не буває розумних красивих пуфелок.

18. Коли ви спите, ви завжди мухряєте.

- a. якщо ви мухряєте, значить, ви спите;
- b. якщо ви не спите, ви не мухряєте.
- c. якщо ви не мухряєте, значить, ви не спите.

19. Усі вболівальники люблять ігу.

- a. не буває вболівальників, які не люблять ігу;
- b. всі, хто любить ігу, вболіває за кого-небудь;
- c. не буває вболівальників, які люблять ігу.

20. Є тільки два види здунців: червоні і сині. Що стосується цього конкретного здунца, то він виявився зовсім не синім.

- a. цей здунець синій;
 - b. цей здунець синьо-червоний;
 - c. цей здунець червоний.
21. Знайдено безліч останків бидлозаврів. Але всі вони дуже погано збереглися.
- a. деякі останки бидлозаврів дуже погано збереглися;
 - b. принаймні деякі останки бидлозаврів у відмінному стані;
 - c. деякі знайдені останки бидлозаврів збереглися добре.
22. Деякі лапухондрії не стабільні.
- a. не всяка лапухондрія не стабільна;
 - b. існують стабільні лапухондрії;
 - c. не всяка лапухондрія стабільна.
23. Говорили, що дукні і гострі, і тверді. Виявляється, це зовсім не так.
- a. насправді дукні тупі і м'які;
 - b. насправді дукні тупі або м'які або те й інше відразу;
 - c. насправді дукні тупі або м'які, але не те і інше відразу.
24. Кафли завжди або бігає, або дихає.
- a. кафли дихає на бігу;
 - b. кафли не дихає стоячи;
 - c. кафли не дихає на бігу.
25. Інформація про те, що завтрашня нарада буде присвячена альним каченятам, виявилася помилковою.
- a. інформація виявилася неправдивою;
 - b. нараду буде присвячено не каченятам;
 - c. нараду буде присвячено каченятам, але зовсім не альним.
26. Якщо облили уузку водою, вона зіпсується відразу ж. Ця уузка не зіпсована. Зараз я обіллю її водою.
- a. не треба ображати уузку;
 - b. уузка зіпсується;
 - c. уузка не зіпсується.
27. Якщо облили уузку водою, вона зіпсується відразу ж. Ця уузка була зіпсована.
- a. уузку не обливали;
 - b. уузку обливали;
 - c. та відчепіться ви від уузки.
28. Вася кинув проходити цей тест, відповівши тільки на 28 питань.
- a. Вася втомився, проходячи тест;

- b. Вася завагався, проходячи тест;
- c. Вася не закінчив тест.

29. Якщо погодувати бушку, вона заспокоїться. Спокійну бушку можна доїти.
- a. якщо бушку не годувати, її не можна буде доїти;
 - b. бушку можна доїти, але не годувати, вона сама щось знайде та з'їсть;
 - c. після годування бушку можна доїти.
30. Якщо порадувати бушку, вона дасть молока. Бушка зрадіє, якщо смикнути її за хвіст;
- a. якщо смикнути бушку за хвіст, вона дасть молока;
 - b. ніхто не зрадіє, якщо смикнути його за хвіст;
 - c. якщо не смикнути бушку за хвіст, вона не дасть молока.

Обробка результатів та інтерпретація

За кожний збіг – 1 бал.

1b, 2b, 3c, 4a, 5c, 6a, 7a, 8b, 9c, 10c, 11c, 12a, 13c, 14b, 15b, 16b, 17b, 18c, 19a, 20c, 21a, 22c, 23b, 24c, 25a, 26b, 27a, 28c, 29c, 30a.

Тестові норми

26-30 балів: відмінно розвинене логічне мислення. Якщо такою людиною і робляться помилки в спілкуванні, то в основному завдяки випадку або від втоми, але не через невміння.

20-25 балів: добре розвинене логічне мислення. Однак в нестандартних або заплутаних випадках можуть виникати помилки. Тому таким людям радять, отримавши певний висновок в результаті міркування, не поспішати приймати його за істину. Необхідно взяти за правило перевіряти ще раз свої висновки, шукати в них помилки і просто слабкі місця.

14-19 балів: такий результат респондент може отримати внаслідок нестачі терпіння пройти увесь тест якісно або внаслідок того, що логічне мислення є нерозвиненим. В останньому випадку, якщо така людина буде публічно розмірковувати, то, цілком можливо, що її будуть висміювати. Рекомендується під час ситуації, коли потрібно когось в чомусь переконати або дізнатися, звертатися до інших сильних сторін своєї особистості або прикласти зусилля для навчання, щоб покращити свою здатність до логічного мислення.

6-13 балів: отриманий результат є наслідком або випадкового вибору відповідей на питання, або відсутністю логічного мислення. Не варто намагатися «міркувати логічно», особливо прилюдно.

3-5 балів свідчить про відсутність бажання проходити тестування.

1-2 бали: результат свідчить про відмінно розвинене логічне мислення. У вас відмінно розвинене логічне мислення. Якщо такою людиною і робляться помилки в спілкуванні, то в основному завдяки випадку або від втоми. В даному випадку респондент вирішив відповідати на питання навмисно неправильно.

Методика «Самооцінка психічних станів» Г. Айзенка

Інструкція до тесту. Пропонуємо вам опис різних психічних станів. Якщо вам цей стан часто притаманний, поставте 2 бали, якщо цей стан буває, але зрідка, поставте 1 бал, якщо зовсім не буває - 0 балів.

Тестовий матеріал

1. Не відчуваю в собі впевненості.
2. Часто через дрібниці червонію.
3. Мій сон неспокійний.
4. Легко засмучуюся.
5. Непокоюся про лише уявні неприємності.
6. Мене лякають труднощі.
7. Люблю копатися в своїх недоліках.
8. Мене легко переконати.
9. Я недовірливий.
10. Я насилу переносю час очікування.
11. Нерідко мені здаються безвихідними положення, з яких все-таки можна знайти вихід.
12. Неприємності мене сильно засмучують, я падаю духом.
13. При великих неприємностях я схильний без достатніх підстав звинувачувати себе.
14. Нещастя і невдачі нічому мене не вчать.
15. Я часто відмовляюся від боротьби, вважаючи її безплідною.
16. Я нерідко відчуваю себе беззахисним.
17. Іноді в мене буває стан відчаю.
18. Я відчуваю розгубленість перед труднощами.
19. У важкі хвилини життя іноді поводжуся по-дитячому, хочу, щоб пожаліли.
20. Вважаю недоліки свого характеру невиправними.
21. Залишаю за собою останнє слово.
22. Нерідко в розмові перебиваю співрозмовника.
23. Мене легко розсердити.
24. Люблю робити зауваження іншим.
25. Хочу бути авторитетом для інших.
26. Не задовольняюсь малим, хочу найбільшого.
27. Коли розгніваюся, погано себе стримую.
28. Волю краще керувати, ніж підкорятися.
29. У мене різка, грубувата жестикуляція.
30. Я мстивий.
31. Мені важко змінювати звички.
32. Нелегко переключати увагу.
33. Дуже насторожено ставлюся до всього нового.

34. Мене важко переконати.
35. Нерідко у мене не виходить з голови думку, від якої слід було б звільнитися.
36. Нелегко зближуються з людьми.
37. Мене засмучують навіть незначні порушення плану.
38. Нерідко я проявляю впертість.
39. Неохоче йду на ризик.
40. Різко переживаю відхилення від прийнятого мною режиму дня.

Обробка результатів тесту

Підрахуйте суму балів за кожен групу питань:

- I. Питання №1-10 - тривожність
- II. Питання №11-20 - фрустрація;
- III. Питання №21-30 - агресивність;
- IV. Питання №31-40 - ригідність.

Інтерпретація результатів тесту

I. Тривожність:

- 0-7 балів - тривожність відсутня;
- 8-14 балів - тривожність середня, допустимого рівня;
- 15-20 балів - висока тривожність.

II. Фрустрація:

- 0-7 балів - має високу самооцінку, стійкі до невдач, чи не боїться труднощів;
- 8-14 балів - середній рівень, фрустрація має місце;
- 15-20 балів - низька самооцінка, уникає труднощів, боїться невдач.

III. Агресивність:

- 0-7 балів - спокійний, витриманий;
- 8-14 балів - середній рівень агресивності;
- 15-20 балів - агресивний, не витриманий, є труднощі при спілкуванні і роботі з людьми.

IV. Ригідність:

- 0-7 балів - ригідності немає, легке переключення;
- 8-14 балів - середній рівень;
- 15-20 балів - сильно виражена ригідність, незмінність поведінки, переконань, поглядів, навіть якщо вони розходяться, не відповідають реальній обстановці, життя.

Опитувальник «Інтегральна задоволеність роботою»
(Н. П. Фетіскін, В. В. Козлов, Г. М. Мануйлов)

Інструкція. Прочитайте кожне із запропонованих тверджень та оцініть, наскільки воно є правильним для Вас. Обведіть відповідну літеру.

1. Те, чим я займаюся на роботі, мене цікавить:

- а) так;
- б) частково;
- в) ні.

2. За останні роки я досяг успіху в своїй професії

- а) так;
- б) частково;
- в) ні.

3. У мене склалися хороші стосунки з членами нашого колективу:

- а) так;
- б) не з усіма;
- в) ні.

4. Задоволення, яке я отримую від роботи, важливіше ніж висока зарплата

- а) так;
- б) не завжди;
- в) ні.

5. Моє службове становище не відповідає моїм здібностям:

- а) так;
- б) частково;
- в) ні.

6. У роботі мене насамперед приваблює можливість дізнатися щось нове

- а) так;
- б) частково;
- в) ні.

7. З кожним роком я відчуваю, як зростають мої професійні знання

- а) так;
- б) не впевнений;
- в) ні.

8. Люди, з якими я працюю, поважають мене

- а) так;
- б) щось середнє;

в) ні.

9. У житті часто бувають ситуації, коли неможливо виконати всю покладену на Вас роботу:

- а) так;
- б) частково;
- в) ні.

10. В останній час керівництво не раз висловлювало задоволення з приводу моєї роботи

- а) так;
- б) рідко;
- в) ні.

11. Роботу, яку я виконую, не може виконувати людина з більш низькою кваліфікацією

- а) так;
- б) середнє;
- в) ні.

12. Процес роботи дає мені задоволення:

- а) так;
- б) час від часу;
- в) ні.

13. Мене не влаштовує організація праці в нашому колективі:

- а) так;
- б) не зовсім;
- в) ні.

14. У мене часто бувають розбіжності з колегами по роботі:

- а) так;
- б) іноді;
- в) ні.

15. Мене рідко заохочують за роботу:

- а) так;
- б) важко сказати;
- в) ні.

16. Навіть якби мені запропонували більш високий заробіток, я не змінив би місце роботи:

- а) так;
- б) можливо;

в) ні.

17. Мій безпосередній керівник часто не розуміє або не хоче зрозуміти мене:

- а) так;
- б) важко сказати;
- в) ні.

18. У нашому колективі створені сприятливі умови праці:

- а) так;
- б) не зовсім;
- в) ні.

Опрацювання та інтерпретація результатів

Слід перевести обрані відповіді а), б) чи в) перевести в бали за допомогою таблиці:

Твердження	Варіанти відповідей			Твердження	Варіанти відповідей		
	а	б	в		а	б	в
1	2	1	0	10	2	1	0
2	2	1	0	11	2	1	0
3	2	1	0	12	0	1	2
4	2	1	0	13	0	1	2
5	2	1	0	14	0	1	2
6	2	1	0	15	0	1	2
7	2	1	0	16	2	1	0
8	2	1	0	17	0	1	2
9	0	1	2	18	2	1	0

Підрахувати кількість балів за шкалами:

- 1) Інтерес до роботи: 1; 6; 12.
- 2) Задоволеність досягненнями у роботі: 2; 7.
- 3) Задоволеність взаємовідносинами з колегами: 3; 8; 14.
- 4) Задоволеність взаємовідносинами з керівництвом: 10; 15; 17.
- 5) Задоволеність професійним статусом: 5; 11.
- 6) Задоволеність змістом роботи порівняно із заробітком: 4; 16.
- 7) Задоволеність умовами праці: 3; 18.
- 8) Професійна відповідальність: 9.
- 9) Загальна задоволеність працею: сума балів за пп. 1-14.

Середній рівень задоволеності працею визначається у 45-55% діапазоні від загальної суми балів; низький – у 1-44% діапазоні, а високий – понад 56%.

Методика діагностики професійного вигорання К. Маслач та С. Джексон (МВІ)

Інструкція

Будь ласка, дайте відповідь, як часто Ви відчуваєте емоції, перераховані в кожному з пунктів опитувальника. Обрану відповідь позначте в бланку відповідей. Над відповідями довго не замислюйтесь. Відповідайте, керуючись першим враженням.

1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним.
2. Після роботи я відчуваю себе як «вичавлений лимон».
3. Вранці я відчуваю втому і небажання йти на роботу.
4. Я добре розумію, що відчувають мої підлеглі і колеги, і намагаюся враховувати це в інтересах справи.
5. Я відчуваю, що спілкуюся з деякими підлеглими і колегами як з предметами (без теплоти і розташування до них).
6. Після роботи на деякий час хочеться усамітнитися від усіх і всього.
7. Я вмію знаходити правильне рішення в конфліктних ситуаціях, що виникають при спілкуванні з колегами.
8. Я відчуваю пригніченість і апатію.
9. Я впевнений, що моя робота потрібна людям.
10. Останнім часом я став більш «черствим» по відношенню до тих, з ким працюю.
11. Я помічаю, що моя робота робить жорстоким мене.
12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їх здійснення.
13. Моя робота все більше мене розчаровує.
14. Мені здається, що я занадто багато працюю.
15. Буває, що мені дійсно байдуже те, що відбувається з деякими моїми підлеглими і колегами.
16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього і всіх.
17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості та співпраці в колективі.
18. Під час роботи я відчуваю приємне поживлення.
19. Завдяки своїй роботі я вже зробив у житті багато дійсно цінного.
20. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу до чого, що радувало мене в моїй роботі.
21. На роботі я спокійно справляюся з емоційними проблемами.
22. Останнім часом мені здається, що колеги і підлеглі все частіше перекладають на мене вантаж своїх проблем і обов'язків.

Обробка результатів методики «Професійне вигорання» МВІ
(К. Маслач, С. Джексон)

Опитувальник має три шкали:

- 1) «емоційне виснаження» (9 тверджень);
- 2) «деперсоналізація» (5 тверджень);
- 3) «редукція особистих досягнень» (8 тверджень).

«Ніколи» - 0 балів; «Дуже рідко» - 1 бал; «Іноді» - 3 бали; «Часто» - 4 бали;
«Дуже часто» - 5 балів; «Кожен день» - 6 балів.

Ключ до тесту

1. «Емоційне виснаження» - підраховуються бали за пунктами 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20 (максимальна сума балів - 54). Відповідь «ніколи» - 0 балів; «Дуже рідко» - 1 бал; «Іноді» - 3 бали; «Часто» - 4 бали; «Дуже часто» - 5 балів; «Кожен день» - 6 балів.

2. «Деперсоналізація» - відповіді «так» по пунктах 5, 10, 11, 15, 22 (максимальна сума балів - 30). Відповідь «ніколи» - 0 балів; «Дуже рідко» - 1 бал; «Іноді» - 3 бали; «Часто» - 4 бали; «Дуже часто» - 5 балів; «Кожен день» - 6 балів.

3. «Редукція особистих досягнень» - відповіді «так» по пунктах 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21 (максимальна сума балів - 48). Відповідь «ніколи» - 6 балів; «Дуже рідко» - 5 бал; «Іноді» - 4 бали; «Часто» - 3 бали; «Дуже часто» - 1 балів; «Кожен день» - 0 балів.

Чим більша сума балів за кожною шкалою окремо, тим більше у обстеженого виражені різні сторони «вигорання». Про тяжкість «вигорання» можна судити за сумою балів усіх шкал.

Додаток К

**Зведена таблиця балів вибірки дослідження за методикою визначення
емоційного вигорання МВІ К. Маслач**

№ з/п	Стать	Вік	Посада	Стаж роботи	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень	Загальний рівень емоційного вигорання
1.	Чол.	26	Адміністратор системи	1	6	0	31	37
2.	Чол.	33	Адміністратор системи	5	24	12	25	61
3.	Чол.	26	Адміністратор системи	2	6	0	31	37
4.	Чол.	34	Адміністратор системи	5	24	12	25	61
5.	Чол.	26	Адміністратор системи	3	6	0	31	37
6.	Чол.	33	Адміністратор системи	5	24	12	25	61
7.	Жін.	29	Інженер-програміст	4	33	14	19	66
8.	Жін.	28	Інженер-програміст	3	18	6	21	45
9.	Чол.	27	Інженер-програміст	3	7	1	23	31
10.	Жін.	28	Інженер-програміст	6	41	14	40	95
11.	Жін.	29	Інженер-програміст	2	24	5	20	49
12.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	4	1	28	33
13.	Чол.	24	Інженер-програміст	1	0	0	46	46
14.	Чол.	19	Інженер-програміст	1	6	0	27	33
15.	Чол.	19	Інженер-програміст	1	34	9	31	74
16.	Чол.	28	Інженер-програміст	2	18	7	30	55
17.	Чол.	25	Інженер-програміст	2	8	4	34	46
18.	Чол.	60	Інженер-програміст	24	15	4	29	48
19.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	0	3	48	51
20.	Чол.	25	Інженер-програміст	3	19	5	34	58
21.	Жін.	66	Інженер-програміст	41	18	3	20	41
22.	Чол.	22	Інженер-програміст	2	18	4	20	42
23.	Чол.	26	Інженер-програміст	8	28	15	24	67
24.	Чол.	21	Інженер-програміст	1	32	3	27	62
25.	Жін.	24	Інженер-програміст	3	21	1	33	55
26.	Чол.	25	Інженер-програміст	6	19	5	35	59

27.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	20	2	34	56
28.	Жін.	23	Інженер-програміст	3	34	17	22	73
29.	Чол.	30	Інженер-програміст	9	22	4	34	60
30.	Чол.	28	Інженер-програміст	7	20	8	38	66
31.	Чол.	31	Інженер-програміст	9	20	0	26	46
32.	Чол.	27	Інженер-програміст	5	39	21	12	72
33.	Чол.	29	Інженер-програміст	8	15	6	37	58
34.	Чол.	42	Спеціаліст технічної підтримки	18	19	6	36	61
35.	Чол.	43	Спеціаліст технічної підтримки	22	16	1	28	45
36.	Жін.	26	Спеціаліст технічної підтримки	6	18	4	27	49
37.	Жін.	34	Спеціаліст технічної підтримки	3	24	7	39	70
38.	Чол.	29	Спеціаліст технічної підтримки	8	23	11	26	60
39.	Чол.	32	Спеціаліст технічної підтримки	4	33	7	27	67
40.	Чол.	24	Спеціаліст технічної підтримки	1	0	0	46	46
41.	Чол.	45	Спеціаліст технічної підтримки	15	19	6	36	61
42.	Чол.	43	Спеціаліст технічної підтримки	20	16	1	28	45
43.	Жін.	25	Спеціаліст технічної підтримки	3	18	4	27	49
44.	Жін.	34	Спеціаліст технічної підтримки	3	24	7	39	70
45.	Чол.	29	Спеціаліст технічної підтримки	8	23	11	26	60
46.	Чол.	32	Спеціаліст технічної підтримки	4	33	7	27	67
47.	Чол.	24	Спеціаліст технічної підтримки	1	0	0	46	46
48.	Чол.	33	Тестувальник	6	28	13	30	71
49.	Чол.	31	Тестувальник	4	8	2	39	49
50.	Чол.	30	Тестувальник	6	28	13	30	71
51.	Чол.	31	Тестувальник	5	8	2	39	49

52.	Чол.	27	Керівник	4	36	6	22	64
53.	Чол.	40	Керівник	5	30	10	30	70
54.	Чол.	26	Керівник	4	30	18	29	77
55.	Чол.	51	Керівник	30	11	9	34	54
56.	Чол.	39	Керівник	20	14	11	38	63
57.	Чол.	47	Керівник	26	41	12	31	84
58.	Чол.	35	Керівник	10	36	6	22	64
59.	Чол.	40	Керівник	15	30	10	30	70
60.	Чол.	28	Керівник	5	30	18	29	77
61.	Чол.	50	Керівник	25	11	9	34	54
62.	Чол.	39	Керівник	20	14	11	38	63
63.	Чол.	47	Керівник	26	41	12	31	84
64.	Чол.	28	Керівник	7	12	10	20	42
65.	Жін.	34	Керівник	11	30	10	39	79
66.	Чол.	28	Керівник	7	12	10	20	42
67.	Жін.	34	Керівник	11	30	10	39	79
Середній бал					20,43	7,04	30,48	57,96
Максимально можливий бал за методикою					54	30	48	132
% середнього балу від максимально можливого балу					37,83%	23,47%	63,50%	43,91%

Додаток Л

Зведена таблиця балів вибірки дослідження за методикою «Самооцінка психічних станів» Г. Айзенка

№	Стать	Вік	Посада	Стаж роботи	Тривожність	Фрустрація	Агресивність	Ригідність
1.	Чол.	26	Адміністратор системи	1	4	3	9	10
2.	Чол.	33	Адміністратор системи	5	5	1	2	6
3.	Чол.	26	Адміністратор системи	2	4	3	9	10
4.	Чол.	34	Адміністратор системи	5	5	1	2	6
5.	Чол.	26	Адміністратор системи	3	4	3	9	10
6.	Чол.	33	Адміністратор системи	5	5	1	2	6
7.	Жін.	29	Інженер-програміст	4	11	12	6	11
8.	Жін.	28	Інженер-програміст	3	6	2	7	10
9.	Чол.	27	Інженер-програміст	3	10	4	6	13
10.	Жін.	28	Інженер-програміст	6	5	4	7	4
11.	Жін.	29	Інженер-програміст	2	10	8	16	10
12.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	6	2	6	8
13.	Чол.	24	Інженер-програміст	1	3	0	0	2
14.	Чол.	19	Інженер-програміст	1	8	3	2	6
15.	Чол.	19	Інженер-програміст	1	11	6	14	5
16.	Чол.	28	Інженер-програміст	2	13	9	5	17
17.	Чол.	25	Інженер-програміст	2	6	3	6	13
18.	Чол.	60	Інженер-програміст	24	5	2	6	6
19.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	2	0	4	0
20.	Чол.	25	Інженер-програміст	3	12	5	11	9
21.	Жін.	66	Інженер-програміст	41	7	2	3	4
22.	Чол.	22	Інженер-програміст	2	7	8	9	13
23.	Чол.	26	Інженер-програміст	8	8	13	6	12
24.	Чол.	21	Інженер-програміст	1	14	13	5	5

25.	Жін.	24	Інженер-програміст	3	7	2	5	6
26.	Чол.	25	Інженер-програміст	6	7	2	6	15
27.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	10	6	10	13
28.	Жін.	23	Інженер-програміст	3	13	10	2	14
29.	Чол.	30	Інженер-програміст	9	11	4	6	6
30.	Чол.	28	Інженер-програміст	7	7	4	9	6
31.	Чол.	31	Інженер-програміст	9	5	6	9	6
32.	Чол.	27	Інженер-програміст	5	13	16	9	20
33.	Чол.	29	Інженер-програміст	8	12	6	3	6
34.	Чол.	42	Спеціаліст технічної підтримки	18	6	3	7	9
35.	Чол.	43	Спеціаліст технічної підтримки	22	4	6	6	9
36.	Жін.	26	Спеціаліст технічної підтримки	6	9	8	7	7
37.	Жін.	34	Спеціаліст технічної підтримки	3	11	9	8	9
38.	Чол.	29	Спеціаліст технічної підтримки	8	9	8	14	8
39.	Чол.	32	Спеціаліст технічної підтримки	4	11	3	0	8
40.	Чол.	24	Спеціаліст технічної підтримки	1	3	0	0	2
41.	Чол.	45	Спеціаліст технічної підтримки	15	6	3	7	9
42.	Чол.	43	Спеціаліст технічної підтримки	20	4	6	6	9
43.	Жін.	25	Спеціаліст технічної підтримки	3	9	8	7	7
44.	Жін.	34	Спеціаліст технічної підтримки	3	11	9	8	9
45.	Чол.	29	Спеціаліст технічної підтримки	8	9	8	14	8
46.	Чол.	32	Спеціаліст технічної підтримки	4	11	3	0	8
47.	Чол.	24	Спеціаліст технічної підтримки	1	3	0	0	2
48.	Чол.	33	Тестувальник	6	12	10	10	13

49.	Чол.	31	Тестувальник	4	6	4	13	8
50.	Чол.	30	Тестувальник	6	12	10	10	13
51.	Чол.	31	Тестувальник	5	6	4	13	8
52.	Чол.	27	Керівник	4	11	10	8	13
53.	Чол.	40	Керівник	5	10	8	8	9
54.	Чол.	26	Керівник	4	10	7	19	18
55.	Чол.	51	Керівник	30	6	5	8	5
56.	Чол.	39	Керівник	20	2	3	8	10
57.	Чол.	47	Керівник	26	10	11	12	16
58.	Чол.	35	Керівник	10	11	10	8	13
59.	Чол.	40	Керівник	15	10	8	8	9
60.	Чол.	28	Керівник	5	10	7	19	18
61.	Чол.	50	Керівник	25	6	5	8	5
62.	Чол.	39	Керівник	20	2	3	8	10
63.	Чол.	47	Керівник	26	10	11	12	16
64.	Чол.	28	Керівник	7	7	6	15	11
65.	Жін.	34	Керівник	11	7	6	6	8
66.	Чол.	28	Керівник	7	7	6	15	11
67.	Жін.	34	Керівник	11	7	6	6	8

Додаток М

Зведена таблиця балів вибірки дослідження за методикою «Інтегральна задоволеність працею» Н. Фетіскіна, В. Козлова та Г. Мануйлова

№	Статус	Вік	Посада	Стаж роботи	Інтерес до роботи	Задоволеність досягнень в роботі	Задоволеність взаємини співробітниками	Задоволеність взаєминами з керівництвом	Рівень домагань у професійній діяльності	Певага виконуваної роботи високо заробітку	Задоволеність умов праці	Професійна відповідальність	Загальна задоволеність працею
1.	Чол.	26	Адміністратор системи	1	4	3	6	4	1	1	4	1	19
2.	Чол.	33	Адміністратор системи	5	3	2	3	4	3	0	3	1	14
3.	Чол.	26	Адміністратор системи	2	4	3	6	4	1	1	4	1	19
4.	Чол.	34	Адміністратор системи	5	3	2	3	4	3	0	3	1	14
5.	Чол.	26	Адміністратор системи	3	4	3	6	4	1	1	4	1	19
6.	Чол.	33	Адміністратор системи	5	3	2	3	4	3	0	3	1	14

7.	Жін.	29	Інженер-програміст	4	2	2	5	2	1	0	4	0	13
8.	Жін.	28	Інженер-програміст	3	3	2	6	5	1	2	3	0	17
9.	Чол.	27	Інженер-програміст	3	4	2	4	5	1	2	4	1	17
10.	Жін.	28	Інженер-програміст	6	5	3	5	5	2	1	2	0	17
11.	Жін.	29	Інженер-програміст	2	3	3	5	4	1	1	3	1	16
12.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	4	4	5	4	2	2	4	1	20
13.	Чол.	24	Інженер-програміст	1	3	2	3	3	2	2	3	1	14
14.	Чол.	19	Інженер-програміст	1	4	4	5	6	1	2	4	1	20
15.	Чол.	19	Інженер-програміст	1	4	4	6	6	2	1	3	2	22
16.	Чол.	28	Інженер-програміст	2	4	4	4	4	1	2	4	0	17
17.	Чол.	25	Інженер-програміст	2	4	3	5	4	3	2	3	1	21
18.	Чол.	60	Інженер-програміст	24	5	3	3	4	2	2	2	1	17
19.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	4	4	5	6	1	3	4	2	22
20.	Чол.	25	Інженер-програміст	3	4	4	3	2	4	2	2	1	18
21.	Жін.	66	Інженер-програміст	41	3	4	5	5	1	3	4	1	18
22.	Чол.	22	Інженер-програміст	2	4	4	3	4	3	2	3	1	18
23.	Чол.	26	Інженер-програміст	8	4	3	3	6	1	3	3	0	15
24.	Чол.	21	Інженер-програміст	1	3	3	6	3	1	3	4	2	19
25.	Жін.	24	Інженер-програміст	3	2	2	6	4	3	2	4	2	20
26.	Чол.	25	Інженер-програміст	6	5	4	5	5	2	4	3	0	21
27.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	3	4	6	4	2	2	3	1	20
28.	Жін.	23	Інженер-програміст	3	3	2	5	3	2	0	3	1	15
29.	Чол.	30	Інженер-програміст	9	4	4	6	3	2	3	4	1	21
30.	Чол.	28	Інженер-програміст	7	4	3	5	4	1	1	3	1	18
31.	Чол.	31	Інженер-програміст	9	3	4	6	6	0	3	4	2	21
32.	Чол.	27	Інженер-програміст	5	4	3	3	4	2	1	2	0	14
33.	Чол.	29	Інженер-програміст	8	4	4	5	4	1	3	4	2	20
34.	Чол.	42	Спеціаліст технічної	18	4	3	3	2	4	0	3	1	16

			підтримки										
35.	Чол.	43	Спеціаліст технічної підтримки	22	2	2	4	3	2	1	4	1	13
36.	Жін.	26	Спеціаліст технічної підтримки	6	4	4	4	2	1	3	4	0	17
37.	Жін.	34	Спеціаліст технічної підтримки	3	3	4	6	3	1	1	4	1	19
38.	Чол.	29	Спеціаліст технічної підтримки	8	4	4	5	2	2	4	3	0	18
39.	Чол.	32	Спеціаліст технічної підтримки	4	4	3	5	4	1	1	4	1	17
40.	Чол.	24	Спеціаліст технічної підтримки	1	3	4	5	5	1	1	3	1	17
41.	Чол.	45	Спеціаліст технічної підтримки	15	4	3	3	2	4	0	3	1	16
42.	Чол.	43	Спеціаліст технічної підтримки	20	2	2	4	3	2	1	4	1	13
43.	Жін.	25	Спеціаліст технічної підтримки	3	4	4	4	2	1	3	4	0	17
44.	Жін.	34	Спеціаліст технічної підтримки	3	3	4	6	3	1	1	4	1	19
45.	Чол.	29	Спеціаліст технічної підтримки	8	4	4	5	2	2	4	3	0	18
46.	Чол.	32	Спеціаліст технічної підтримки	4	4	3	5	4	1	1	4	1	17
47.	Чол.	24	Спеціаліст технічної підтримки	1	3	4	5	5	1	1	3	1	17
48.	Чол.	33	Тестувальник	6	5	4	5	2	2	0	2	0	17
49.	Чол.	31	Тестувальник	4	3	4	5	5	1	1	3	1	17
50.	Чол.	30	Тестувальник	6	5	4	5	2	2	0	2	0	17
51.	Чол.	31	Тестувальник	5	3	4	5	5	1	1	3	1	17
52.	Чол.	27	Керівник	4	4	4	3	4	3	3	2	0	18
53.	Чол.	40	Керівник	5	4	4	4	4	2	2	2	1	19
54.	Чол.	26	Керівник	4	4	4	4	4	4	2	3	1	21
55.	Чол.	51	Керівник	30	5	3	3	4	1	1	1	1	16
56.	Чол.	39	Керівник	20	3	4	4	6	2	2	3	2	19
57.	Чол.	47	Керівник	26	4	2	4	4	3	2	0	1	17
58.	Чол.	35	Керівник	10	4	4	3	4	3	3	2	0	18
59.	Чол.	40	Керівник	15	4	4	4	4	2	2	2	1	19
60.	Чол.	28	Керівник	5	4	4	4	4	4	2	3	1	21

61.	Чол.	50	Керівник	25	5	3	3	4	1	1	1	1	16
62.	Чол.	39	Керівник	20	3	4	4	6	2	2	3	2	19
63.	Чол.	47	Керівник	26	4	2	4	4	3	2	0	1	17
64.	Чол.	28	Керівник	7	4	4	4	4	3	3	3	0	19
65.	Жін.	34	Керівник	11	3	4	6	4	1	3	4	0	19
66.	Чол.	28	Керівник	7	4	4	4	4	3	3	3	0	19
67.	Жін.	34	Керівник	11	3	4	6	4	1	3	4	0	19

Додаток Н

Зведена таблиця балів вибірки дослідження за методикою КОС-2

№	Стать	Вік	Посада	Стаж роботи	Шкала комунікативних здібностей	Шкала організаторських здібностей	Кк	Ок
1.	Чол.	26	Адміністратор системи	1	13	12	0,65	0,6
2.	Чол.	33	Адміністратор системи	5	8	11	0,4	0,55
3.	Чол.	26	Адміністратор системи	2	13	12	0,65	0,6
4.	Чол.	34	Адміністратор системи	5	8	11	0,4	0,55
5.	Чол.	26	Адміністратор системи	3	13	12	0,65	0,6
6.	Чол.	33	Адміністратор системи	5	8	11	0,4	0,55
7.	Жін.	29	Інженер-програміст	4	8	10	0,4	0,5
8.	Жін.	28	Інженер-програміст	3	4	9	0,2	0,45
9.	Чол.	27	Інженер-програміст	3	8	8	0,4	0,4
10.	Жін.	28	Інженер-програміст	6	6	14	0,3	0,7
11.	Жін.	29	Інженер-програміст	2	14	11	0,7	0,55
12.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	13	12	0,65	0,6
13.	Чол.	24	Інженер-програміст	1	16	15	0,8	0,75
14.	Чол.	19	Інженер-програміст	1	14	16	0,7	0,8
15.	Чол.	19	Інженер-програміст	1	12	11	0,6	0,55
16.	Чол.	28	Інженер-програміст	2	3	6	0,15	0,3
17.	Чол.	25	Інженер-програміст	2	4	9	0,2	0,45
18.	Чол.	60	Інженер-програміст	24	8	11	0,4	0,55
19.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	17	14	0,85	0,7
20.	Чол.	25	Інженер-програміст	3	14	12	0,7	0,6
21.	Жін.	66	Інженер-програміст	41	9	7	0,45	0,35
22.	Чол.	22	Інженер-програміст	2	4	9	0,2	0,45
23.	Чол.	26	Інженер-програміст	8	1	6	0,05	0,3
24.	Чол.	21	Інженер-програміст	1	14	13	0,7	0,65

25.	Жін.	24	Інженер-програміст	3	9	9	0,45	0,45
26.	Чол.	25	Інженер-програміст	6	10	11	0,5	0,55
27.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	5	14	0,25	0,7
28.	Жін.	23	Інженер-програміст	3	2	2	0,1	0,1
29.	Чол.	30	Інженер-програміст	9	12	15	0,6	0,75
30.	Чол.	28	Інженер-програміст	7	11	15	0,55	0,75
31.	Чол.	31	Інженер-програміст	9	3	7	0,15	0,35
32.	Чол.	27	Інженер-програміст	5	1	5	0,05	0,25
33.	Чол.	29	Інженер-програміст	8	15	12	0,75	0,6
34.	Чол.	42	Спеціаліст технічної підтримки	18	9	14	0,45	0,7
35.	Чол.	43	Спеціаліст технічної підтримки	22	13	8	0,65	0,4
36.	Жін.	26	Спеціаліст технічної підтримки	6	12	13	0,6	0,65
37.	Жін.	34	Спеціаліст технічної підтримки	3	8	9	0,4	0,45
38.	Чол.	29	Спеціаліст технічної підтримки	8	9	13	0,45	0,65
39.	Чол.	32	Спеціаліст технічної підтримки	4	5	6	0,25	0,3
40.	Чол.	24	Спеціаліст технічної підтримки	1	16	15	0,8	0,75
41.	Чол.	45	Спеціаліст технічної підтримки	15	9	14	0,45	0,7
42.	Чол.	43	Спеціаліст технічної підтримки	20	13	8	0,65	0,4
43.	Жін.	25	Спеціаліст технічної підтримки	3	12	13	0,6	0,65
44.	Жін.	34	Спеціаліст технічної підтримки	3	8	9	0,4	0,45
45.	Чол.	29	Спеціаліст технічної підтримки	8	9	13	0,45	0,65
46.	Чол.	32	Спеціаліст технічної	4	5	6	0,25	0,3

			підтримки					
47.	Чол.	24	Спеціаліст технічної підтримки	1	16	15	0,8	0,75
48.	Чол.	33	Тестувальник	6	13	10	0,65	0,5
49.	Чол.	31	Тестувальник	4	17	13	0,85	0,65
50.	Чол.	30	Тестувальник	6	13	10	0,65	0,5
51.	Чол.	31	Тестувальник	5	17	13	0,85	0,65
52.	Чол.	27	Керівник	4	7	13	0,35	0,65
53.	Чол.	40	Керівник	5	16	12	0,8	0,6
54.	Чол.	26	Керівник	4	15	14	0,75	0,7
55.	Чол.	51	Керівник	30	15	13	0,75	0,65
56.	Чол.	39	Керівник	20	17	15	0,85	0,75
57.	Чол.	47	Керівник	26	4	10	0,2	0,5
58.	Чол.	35	Керівник	10	7	13	0,35	0,65
59.	Чол.	40	Керівник	15	16	12	0,8	0,6
60.	Чол.	28	Керівник	5	15	14	0,75	0,7
61.	Чол.	50	Керівник	25	15	13	0,75	0,65
62.	Чол.	39	Керівник	20	17	15	0,85	0,75
63.	Чол.	47	Керівник	26	4	10	0,2	0,5
64.	Чол.	28	Керівник	7	7	6	0,35	0,3
65.	Жін.	34	Керівник	11	5	11	0,25	0,55
66.	Чол.	28	Керівник	7	7	6	0,35	0,3
67.	Жін.	34	Керівник	11	5	11	0,25	0,55

Додаток П

Зведена таблиця балів за тестом М. Войнаровського

№	Стать	Вік	Посада	Стаж роботи	Бал
1.	Чол.	26	Адміністратор системи	1	8
2.	Чол.	33	Адміністратор системи	5	11
3.	Чол.	26	Адміністратор системи	2	8
4.	Чол.	34	Адміністратор системи	5	11
5.	Чол.	26	Адміністратор системи	3	8
6.	Чол.	33	Адміністратор системи	5	11
7.	Жін.	29	Інженер-програміст	4	22
8.	Жін.	28	Інженер-програміст	3	28
9.	Чол.	27	Інженер-програміст	3	25
10.	Жін.	28	Інженер-програміст	6	30
11.	Жін.	29	Інженер-програміст	2	25
12.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	27
13.	Чол.	24	Інженер-програміст	1	10
14.	Чол.	19	Інженер-програміст	1	25
15.	Чол.	19	Інженер-програміст	1	28
16.	Чол.	28	Інженер-програміст	2	24
17.	Чол.	25	Інженер-програміст	2	24
18.	Чол.	60	Інженер-програміст	24	25
19.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	12
20.	Чол.	25	Інженер-програміст	3	27
21.	Жін.	66	Інженер-програміст	41	26
22.	Чол.	22	Інженер-програміст	2	11
23.	Чол.	26	Інженер-програміст	8	22
24.	Чол.	21	Інженер-програміст	1	21
25.	Жін.	24	Інженер-програміст	3	14
26.	Чол.	25	Інженер-програміст	6	27
27.	Чол.	22	Інженер-програміст	1	30
28.	Жін.	23	Інженер-програміст	3	22
29.	Чол.	30	Інженер-програміст	9	28
30.	Чол.	28	Інженер-програміст	7	24
31.	Чол.	31	Інженер-програміст	9	27
32.	Чол.	27	Інженер-програміст	5	30
33.	Чол.	29	Інженер-програміст	8	24
34.	Чол.	42	Спеціаліст технічної підтримки	18	25
35.	Чол.	43	Спеціаліст технічної підтримки	22	16
36.	Жін.	26	Спеціаліст технічної підтримки	6	24
37.	Жін.	34	Спеціаліст технічної підтримки	3	20
38.	Чол.	29	Спеціаліст технічної підтримки	8	28
39.	Чол.	32	Спеціаліст технічної підтримки	4	15
40.	Чол.	24	Спеціаліст технічної підтримки	1	25
41.	Чол.	45	Спеціаліст технічної підтримки	15	25

42.	Чол.	43	Спеціаліст технічної підтримки	20	16
43.	Жін.	25	Спеціаліст технічної підтримки	3	24
44.	Жін.	34	Спеціаліст технічної підтримки	3	20
45.	Чол.	29	Спеціаліст технічної підтримки	8	28
46.	Чол.	32	Спеціаліст технічної підтримки	4	15
47.	Чол.	24	Спеціаліст технічної підтримки	1	25
48.	Чол.	33	Тестувальник	6	14
49.	Чол.	31	Тестувальник	4	25
50.	Чол.	30	Тестувальник	6	14
51.	Чол.	31	Тестувальник	5	25
52.	Чол.	27	Керівник	4	22
53.	Чол.	40	Керівник	5	20
54.	Чол.	26	Керівник	4	19
55.	Чол.	51	Керівник	30	24
56.	Чол.	39	Керівник	20	18
57.	Чол.	47	Керівник	26	26
58.	Чол.	35	Керівник	10	22
59.	Чол.	40	Керівник	15	20
60.	Чол.	28	Керівник	5	19
61.	Чол.	50	Керівник	25	24
62.	Чол.	39	Керівник	20	18
63.	Чол.	47	Керівник	26	26
64.	Чол.	28	Керівник	7	29
65.	Жін.	34	Керівник	11	28
66.	Чол.	28	Керівник	7	29
67.	Жін.	34	Керівник	11	28