МЕЛІТОПОЛЬСКІЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ БОГДАНА ХМЕЛЬНИЦЬКОГО

Факультет фізичної культури, спорту та психології

Кафедра психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА (ДИПЛОМНА) РОБОТА

на здобуття ступеня вищої освіти «Магістр»

на тему: **«Психологічні фактори прояву синдрому «емоційного вигорання» у представників ІТ професії (програмістів)»**

Виконала: здобувачка вищої освіти
групи М323-ф
Спеціальність 053 Психологія
ОП Клінічна та реабілітаційна
психологія
Осінчук Катерина Миколаївна

Керівник: д-р психол. наук,
професор кафедри психології
Ковальова О.В.

Рецензент: канд. психол. наук,
доцент кафедри психології
Чорноморського національного
університету імені Петра Могили
Астремська І.В.

Запоріжжя – 2024

АНОТАЦІЯ

Осінчук Катерина Миколаївна

Психологічні фактори прояву синдрому «емоційного вигорання» у представників ІТ професії (програмістів)

В кваліфікаційній роботі увага спрямована на аналіз психологічних аспектів синдрому «емоційного вигорання» у фахівців ІТ-сфери, зокрема програмістів. Розглядаються концепція та ключові ознаки цього синдрому, психічні визначники та складові аспекти емоційного фону в умовах професійного середовища. Крім того, проводиться практичне дослідження з метою з'ясування особливостей вияву синдрому серед програмістів та розроблення методів його подолання.

Це дослідження є актуальним та важливим з огляду на зростаючу роль технологій у сучасному суспільстві та потребу в збалансованому підході до забезпечення психічного здоров'я фахівців ІТ.

Наукова новизна дослідження полягає в ідентифікації специфічних психологічних чинників, які впливають на розвиток синдрому емоційного вигорання у програмістів, а також у розробці комплексної програми його профілактики та подолання.

Практична значущість полягає у тому, що результати цього дослідження можуть виявитися корисними для практикуючих психологів, керівників компаній та всіх зацікавлених у забезпеченні ефективної підтримки та догляду за працівниками у цій сфері.

Ключові слова: синдром «емоційне вигорання», психологічні фактори, фахівці ІТ-сфери, стресостійкість, мотивація, психологічне благополуччя.

ABSTRACT

Osinchuk Kateryna Mykolaivna

Psychological factors of the manifestation of the syndrome of "emotional burnout" in representatives of the IT profession (programmers)

The qualification work focuses on the analysis of the psychological aspects of the syndrome of "emotional burnout" in IT specialists, in particular programmers. The concept and key signs of this syndrome, mental determinants and component aspects of the emotional background in the conditions of the professional environment are considered. In addition, a practical study is conducted to clarify the features of the manifestation of the syndrome among programmers and develop methods for overcoming it.

This study is relevant and important given the growing role of technology in modern society and the need for a balanced approach to ensuring the mental health of IT specialists.

The scientific novelty of the study lies in the identification of specific psychological factors that influence the development of the syndrome of emotional burnout in programmers, as well as in the development of a comprehensive program for its prevention and overcoming.

The practical significance lies in the fact that the results of this study may be useful for practicing psychologists, company managers and all those interested in providing effective support and care for employees in this area.

Keywords: burnout syndrome, psychological factors, IT specialists, stress resistance, motivation, psychological well-being.

РЕФЕРАТ

до кваліфікаційної роботи

на тему **«Психологічні фактори прояву синдрому «емоційного вигорання» у представників ІТ професії (програмістів)»**

здобувачки вищої освіти спеціальності 053 Психологія

Осінчук Катерини Миколаївни

Науковий керівник – доктор психологічних наук, професор Ковальова Ольга Вікторівна

Тематика психологічного здоров’я в контексті емоційного вигорання серед ІТ-спеціалістів залишається надзвичайно актуальною в сучасному світі. Інформаційні технології змінюють не лише наш спосіб життя, а й взаємодію з навколишнім середовищем, включаючи робочі умови та соціальні взаємодії. Швидкий темп розвитку цієї галузі, постійний стрес та перевантаження можуть призвести до емоційного вигорання, що має серйозний вплив на психологічне та фізичне здоров'я спеціалістів.

Зростання популярності професій, пов'язаних з інформаційними технологіями, збільшує конкуренцію і тиск на працівників у цій галузі. Молодше покоління виявляє все більший інтерес до цих спеціальностей, а зростання числа професіоналів, які переосмислюють свої кар'єрні шляхи, підсилює потребу в управлінні емоційними ресурсами та витримкою у стресових ситуаціях.

Дослідження психологічного здоров'я, зокрема проблем емоційного вигорання, серед ІТ-спеціалістів має велике значення, оскільки воно допоможе зрозуміти та вирішити виклики, що стоять перед цією професійною групою у сучасному інформаційному суспільстві.

У сучасному світі інформаційних технологій професія програміста стала однією з найпопулярніших і затребуваних. Проте, високі вимоги до продуктивності, постійне навчання новим технологіям, тривала робота за комп'ютером і висока відповідальність за результати діяльності часто призводять до психоемоційного перенапруження. Однією з серйозних

проблем, яка виникає внаслідок таких умов праці, є синдром емоційного вигорання. Цей синдром негативно впливає на психічне та фізичне здоров'я програмістів, знижуючи їх продуктивність та якість життя. Тому дослідження психологічних факторів, що сприяють виникненню цього синдрому у представників ІТ-сфери, є надзвичайно актуальним і своєчасним.

У даному дослідженні спрямована увага на аналіз психологічних аспектів синдрому «емоційного вигорання» у фахівців ІТ-сфери, зокрема програмістів. Розглядаються концепція та ключові ознаки цього синдрому, психічні визначники та складові аспекти емоційного фону в умовах професійного середовища. Крім того, проводиться практичне дослідження з метою з'ясування особливостей вияву синдрому серед програмістів та розроблення методів його подолання.

Це дослідження є актуальним та важливим з огляду на зростаючу роль технологій у сучасному суспільстві та потребу в збалансованому підході до забезпечення психічного здоров'я фахівців ІТ. Результати цього дослідження можуть виявитися корисними для практикуючих психологів, керівників компаній та всіх зацікавлених у забезпеченні ефективної підтримки та догляду за працівниками у цій сфері.

Мета дослідження:

- Проаналізувати існуючі теоретичні підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання в ІТ-сфері."
- Визначити професійні фактори, що сприяють розвитку синдрому серед програмістів.
- Дослідити психологічні чинники, що впливають на розвиток синдрому вигорання серед представників ІТ.

Об'єкт дослідження: синдром емоційного вигорання у представників ІТ професії, зокрема програмістів.

Предметом дослідження є психологічні фактори, які впливають на виникнення та розвиток синдрому емоційного вигорання у програмістів.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання.
2. Визначити специфічні фактори професійної діяльності програмістів, що сприяють виникненню емоційного вигорання.
3. Дослідити психологічні фактори, які сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання у представників IT професії.
4. Розробити рекомендації щодо діагностики, профілактики та подолання емоційного вигорання у програмістів.

Методи дослідження. Для досягнення поставлених цілей у роботі були використані методи теоретичного аналізу наукової літератури, емпіричні методи (анкетування, опитування, тестування), а також методи статистичного аналізу отриманих даних.

Наукова новизна дослідження полягає в ідентифікації специфічних психологічних чинників, які впливають на розвиток синдрому емоційного вигорання у програмістів, а також у розробці комплексної програми його профілактики та подолання.

Практична значущість полягає у створенні рекомендацій для керівників та HR-відділів компаній з впровадження програм підтримки психічного здоров'я фахівців IT.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи становить 113 сторінок.

На основі теоретичного та емпіричного дослідження, відповідно до поставлених завдань, були зроблені наступні **висновки:**

Аналіз теоретичних підходів до вивчення синдрому емоційного вигорання (CEB) у фахівців IT-сфери дозволив систематизувати основні підходи до його теоретичного осмислення. Виявлено, що найпоширенішими є концепції, запропоновані Г. Маслач і С. Джексон, які підкреслюють важливість трьох ключових аспектів вигорання: емоційна виснаженість, деперсоналізація та зниження особистісних досягнень. Окрім класичних

концепцій, сучасні дослідження акцентують на психологічних та професійних факторах, які вимагають більш гнучкого підходу до діагностики та профілактики вигорання, зокрема у представників ІТ-сфери. Психологічні показники емоційного фону в умовах професійного середовища, таких як стрес, тривога, невизначеність та надмірне навантаження, визначають основні фактори ризику виникнення СЕВ серед програмістів.

Робота програмістів характеризується високим рівнем інтелектуального навантаження, необхідністю вирішення складних завдань у обмежений час, а також постійним технологічним розвитком, що створює значний стрес і труднощі в адаптації. Високий рівень концентрації, тривалі години роботи перед комп'ютером, а також відсутність можливості швидко змінити діяльність є основними сприяючими факторами виникнення СЕВ у фахівців цієї професії. До того ж, особливості корпоративної культури в ІТ-компаніях, де часто відсутня чітка межа між робочим часом і особистим життям, посилюють ризик вигорання. Визначено, що більшість фахівців, що переживають СЕВ, зазначають низьку підтримку з боку керівництва та колег, що є важливим чинником у розвитку вигорання.

До основних психологічних факторів розвитку СЕВ віднесено недостатній рівень емоційної підтримки, депресивні стани, відсутність контролю над робочим процесом і невизначеність у кар'єрному розвитку. Крім того, соціальні чинники, такі як ізоляція в професійному середовищі, також впливають на загальний психоемоційний стан програмістів. Окрему увагу заслуговує вплив перфекціонізму, високих особистих вимог до себе та страху невдачі, що є характерними рисами багатьох ІТ-фахівців і посилюють ризик вигорання.

Для ефективної діагностики та профілактики СЕВ у програмістів необхідно використовувати інтерв'ю, опитувальники та психологічні тести, спрямовані на визначення рівня стресу, емоційної виснаженості та інших психоемоційних симптомів. Рекомендується впроваджувати інтервенції, орієнтовані на зниження рівня стресу, зокрема через гнучкі робочі графіки,

можливість віддаленої роботи та регулярну психологічну підтримку. Профілактика має включати регулярні перерви в роботі, організацію командних заходів для зниження ізоляції та створення умов для здорового балансу між роботою та особистим життям.

Впровадження психокорекційних методів та технологій доповненої реальності полягає у розробці програми «Психологічна підтримка для фахівців ІТ», що включала традиційні психокорекційні методи, такі як когнітивно-поведінкова терапія, а також новітні технології доповненої реальності, показала свою ефективність у зниженні рівня стресу та вигорання серед фахівців. Результати експерименту, проведеного серед програмістів, підтвердили значну позитивну динаміку в усуненні симптомів вигорання та покращенні емоційного стану учасників, що брали участь у корекційних заходах. Використання гри як частини корекційної програми показало можливість інтерактивного та залучаючого підходу до подолання СЕВ, що підвищує ефективність психологічної підтримки.

Дослідження підтвердило важливість комплексного підходу до вивчення і подолання синдрому емоційного вигорання серед фахівців ІТ-сфери. Визначено, що специфічні професійні умови, психологічні особливості та організаційна культура в ІТ-компаніях потребують розробки адаптованих методів профілактики та корекції вигорання. Практичне впровадження програми психологічної підтримки та інноваційних технологій допомогло значно покращити емоційне самопочуття фахівців, що є важливим кроком у підтримці здоров'я та ефективності працівників у цій галузі.

Рік виконання кваліфікаційної роботи: 2024.

Місце виконання: Мелітопольський державний педагогічний університет імені Богдана Хмельницького, кафедра психології.

ЗМІСТ

ВСТУП……3

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОЯВУ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ…….....6

1.1. Особливості психологічних концепцій та ключові ознаки прояву синдрому «емоційного вигорання» серед фахівців ІТ-сфери……..6

1.2. Психологічні показники та складові аспекти емоційного фону в умовах професійного середовища фахівців ІТ……16

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВИЯВУ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ……...34

2.1. Методики та процедура проведення практичного дослідження психічних чинників, що впливають на синдром «емоційного вигорання» у фахівців ІТ.....34

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричне дослідження вияву синдрому «емоційного вигорання» у фахівців ІТ.....41

РОЗДІЛ 3. ВПРОВАДЖЕННЯ МЕТОДІВ ПОДОЛАННЯ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ: ВИКОРИСТАННЯ ТРАДИЦІЙНИХ ПСИХОКОРЕКЦІЙНИХ МЕТОДІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ ДОПОВНЕНОЇ РЕАЛЬНОСТІ……..69

3.1. Розробка та впровадження програми «Психологічна підтримка для фахівців ІТ»……69

3.2. Оцінка результатів формуючого експерименту з використанням психокорекційних методів та технологій доповненої реальності впровадження гри для фахівців ІТ…….……76

ВИСНОВКИ……85

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ……88

ДОДАТКИ……94

ВСТУП

Тематика психологічного здоров’я, в контексті емоційного вигорання серед ІТ-спеціалістів, залишається надзвичайно актуальною в сучасному світі. Інформаційні технології змінюють не лише наш спосіб життя, а й взаємодію з навколишнім середовищем, включаючи робочі умови та соціальні взаємодії. Швидкий темп розвитку цієї галузі, постійний стрес та перевантаження можуть призвести до емоційного вигорання, що має серйозний вплив на психологічне та фізичне здоров'я спеціалістів.

Зростання популярності професій, пов'язаних з інформаційними технологіями, збільшує конкуренцію і тиск на працівників у цій галузі. Молодше покоління виявляє все більший інтерес до цих спеціальностей, а зростання числа професіоналів, які переосмислюють свої кар'єрні шляхи, підсилює потребу в управлінні емоційними ресурсами та витримкою у стресових ситуаціях.

Дослідження психологічного здоров'я, зокрема проблем емоційного вигорання, серед ІТ-спеціалістів має велике значення, оскільки воно допоможе зрозуміти та вирішити виклики, що стоять перед цією професійною групою у сучасному інформаційному суспільстві.

У сучасному світі інформаційних технологій професія програміста стала однією з найпопулярніших і затребуваних. Проте, високі вимоги до продуктивності, постійне навчання новим технологіям, тривала робота за комп'ютером і висока відповідальність за результати діяльності часто призводять до психоемоційного перенапруження. Однією з серйозних проблем, яка виникає внаслідок таких умов праці, є синдром емоційного вигорання. Цей синдром негативно впливає на психічне та фізичне здоров'я програмістів, знижуючи їх продуктивність та якість життя. Тому дослідження психологічних факторів, що сприяють виникненню цього синдрому у представників ІТ-сфери, є надзвичайно актуальним і своєчасним.

У даному дослідженні спрямована увага на аналіз психологічних аспектів синдрому «емоційного вигорання» у фахівців IT-сфери, зокрема програмістів. Розглядаються концепція та ключові ознаки цього синдрому, психічні визначники та складові аспекти емоційного фону в умовах професійного середовища. Крім того, проводиться практичне дослідження з метою з'ясування особливостей вияву синдрому серед програмістів та розроблення методів його подолання.

Це дослідження є актуальним та важливим з огляду на зростаючу роль технологій у сучасному суспільстві та потребу в збалансованому підході до забезпечення психічного здоров'я фахівців IT. Результати цього дослідження можуть виявитися корисними для практикуючих психологів, керівників компаній та всіх зацікавлених у забезпеченні ефективної підтримки та догляду за працівниками у цій сфері.

Мета дослідження:

- Проаналізувати існуючі теоретичні підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання в IT-сфері.
- Визначити професійні фактори, що сприяють розвитку синдрому серед програмістів.
- Дослідити психологічні чинники, що впливають на розвиток синдрому вигорання серед представників IT.

Об'єкт дослідження: синдром емоційного вигорання у представників IT професії, зокрема програмістів.

Предметом дослідження є психологічні фактори, які впливають на виникнення та розвиток синдрому емоційного вигорання у програмістів.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до вивчення синдрому емоційного вигорання.
2. Визначити специфічні фактори професійної діяльності програмістів, що сприяють виникненню емоційного вигорання.

3. Дослідити психологічні фактори, які сприяють розвитку синдрому емоційного вигорання у представників ІТ професії.
4. Розробити рекомендації щодо діагностики, профілактики та подолання емоційного вигорання у програмістів.

Методи дослідження. Для досягнення поставлених цілей у роботі будуть використані методи теоретичного аналізу наукової літератури, емпіричні методи (анкетування, опитування, тестування), а також методи статистичного аналізу отриманих даних.

Наукова новизна дослідження полягає в ідентифікації специфічних психологічних чинників, які впливають на розвиток синдрому емоційного вигорання у програмістів, а також у розробці комплексної програми його профілактики та подолання.

Практична значущість полягає у створенні рекомендацій для керівників та HR-відділів компаній з впровадження програм підтримки психічного здоров'я фахівців ІТ.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Загальний обсяг роботи становить 113 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ПРОЯВУ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ

1.1 Особливості психологічних концепцій та ключові ознаки прояву синдрому «емоційного вигорання» серед фахівців ІТ-сфери.

Синдром «емоційного вигорання» є складним психологічним явищем, яке вперше було досліджене американським психіатром Гербертом Фрейденбергером у 1974 році. Згодом, у 1981 році, його концепція була розширена психологами К. Маслач і С. Джексон. Ця концепція є однією з найвпливовіших і використовується у дослідженнях професійного вигорання в різних галузях, зокрема серед фахівців ІТ-сфери.

Однак, окрім класичної концепції К. Маслач, існує низка інших підходів до вивчення синдрому вигорання, що підкреслює складність і багатогранність цього феномену. Кожна з концепцій акцентує увагу на різних аспектах цього синдрому, що робить його вивчення ще більш комплексним.

Найпоширеніші концепції вигорання включають:

Концепція К. Маслач. Основу цієї концепції складають три компоненти: (5)

1. **Емоційне виснаження**: відчуття хронічної втоми та знесилення, яке виникає в результаті довготривалої емоційної напруги.
2. **Деперсоналізація (цинізм)**: розвиток байдужості та емоційного відчуження від своєї роботи, колег та клієнтів.
3. **Зниження почуття особистих досягнень**: відчуття недостатньої ефективності та успішності у професійній діяльності.

Модель «збалансованості ресурсів і вимог» (Demerouti & Bakker, 2001). Ця модель акцентує увагу на тому, що вигорання виникає внаслідок дисбалансу між вимогами до працівника і доступними йому ресурсами. У випадку ІТ-сфери, такими вимогами можуть бути висока інтенсивність роботи,

часті дедлайни та інформаційне перевантаження, а ресурсами – підтримка колег, навчання, професійний розвиток.

Теорія «Перерваної професійної ідентичності» (Cherniss, 1993). Відповідно до цієї теорії, вигорання виникає через конфлікт між професійною ідентичністю фахівця та реальними умовами його роботи. У IT-сфері цей конфлікт часто пов'язаний із невідповідністю між очікуваннями щодо кар'єрного розвитку та реальними можливостями на ринку праці.

Для фахівців IT-сфери синдром емоційного вигорання набуває особливого значення через специфіку їхньої роботи, що передбачає високу інтелектуальну навантаженість, необхідність постійного оновлення знань, роботу в умовах жорстких термінів та часто непередбачувані вимоги з боку замовників або користувачів. Ці фактори створюють сприятливе середовище для розвитку вигорання, що може мати серйозні наслідки як для особистого добробуту працівників, так і для ефективності роботи організацій.

Вигорання – це тривала реакція на хронічні емоційні та міжособистісні стресори на роботі, яка визначається трьома вимірами: виснаженням, цинізмом і неефективністю. Останні 25 років досліджень встановили складність конструкції та помістили індивідуальний досвід стресу в більш широкий організаційний контекст ставлення людей до їхньої роботи. Останнім часом робота над синдромом вигорання поширилася на міжнародному рівні та призвела до нових концептуальних моделей. Зосередженість на залученні, позитивна антитеза вигорянню, обіцяє дати нові погляди на втручання для полегшення вигорання. Соціальна спрямованість синдрому вигорання, надійна база досліджень щодо синдрому та його специфічний зв’язок із сферою роботи роблять явний і цінний внесок у здоров’я та благополуччя людей.

За даними досліджень Gallup (4), більшість американських працівників вважають свою роботу посередньою або поганою. У масштабах усього світу картина ще песимістична: лише 20 % людей відчувають зацікавленість у своїй роботі. Здається, що виконання завдань веде більшість працівників до

пригніченості, безнадії та, зрештою, відчаю і цинічного ставлення до роботи. Як стається так, що попри всі зусилля компаній люди втрачають мотивацію і постійно переживають стрес? Чи є вихід з цієї ситуації?

Більшість посад IT сфери сьогодні – це джерело сильного стресу. Причина цього – сукупність соціальних, економічних та політичних чинників. Скажімо, деякі компанії змушені скорочувати витрати і розподіляти той самий обсяг завдань між меншою кількістю працівників. У багатьох IT бізнесах людям потрібно постійно проявляти креативність, що не завжди можливо.

Зрештою, працівники починають відчувати знесилення, зростає цинізм та відчуття неефективності. Саме ця тріада й характеризує вигорання. А синдром вигорання трапляється тоді, коли більшість часу людина має проблеми в усіх цих трьох вимірах. Зазвичай це проявляється так: ми стаємо хронічно втомленими, а ментально, соціально й емоційно – віддаляємося від своєї роботи. Водночас ми втрачаємо впевненість, що спроможні мати конструктивний вплив у межах своїх повноважень і завдань. Вигорання – це наче попіл, який залишається на тому місці, де колись було полум’я . Раніше ми відчували пристрасть до того, чим займалися, а тепер – лише безмірну втому (10).

У 2019 році ВООЗ визнала вигорання феноменом, який має негативний вплив на стан працівників. Цей синдром, на думку організації, є наслідком хронічного стресу, який не отримав адекватної відповіді.

Вигорання народжується із невідповідності між працівниками та робочим середовищем. Якщо компанія належним чином не управляє стресовими чинниками, вони накопичуються, і замість того, щоб задовольняти потреби працівників, робота погіршує їхній стан.(20)

Досліджуючи тему вигорання, автори визначили шість форм вищезгаданої невідповідності: надмірне робоче навантаження, нестача контролю, недостатня винагорода, порушена спільнота, несправедливість та ціннісні конфлікти. Будь-який з цих чинників створює ризики вигорання (21).

Людина та її робота

Кремнієву долину бізнеси часто називали «магазинами вигорання». Що більше компаній виникало, то вищою ставала потреба у нових працівниках. Роботи було багато, інколи – практично цілодобової. Ця робота була цікавою, проте й складною. Люди часто мусили жертвувати особистими справами, що за декілька років призводило до вигорання. Утім «на виході» вони отримували пакет акцій, тому зусилля не були марними.

Отже, «магазин вигорання» в минулому нагадував спринт: біжиш на межі можливого, у складних умовах, але не дуже довго. Сьогодні ж цей спринт перетворився на марафон на високій швидкості. Як пишуть автори, короткострокова стратегія самопожертви та швидкості стала довгостроковою операційною моделлю для багатьох компаній. Однак тут уже закладено протиріччя: спринт не може тривати довго, це призводить до руйнівних наслідків – що ми й відчуваємо, коли вигораємо (22).

Що довше триває дія стресора, то небезпечніший він, адже поступово стрес і втома стають хронічними. А коли стресори також є проявами фундаментальних невідповідностей між потребами людини і тим, що може їй запропонувати компанія, ситуація стає катастрофічною.

Шість видів невідповідності, про які йдеться у книжці, впливають на три основні виміри відносин людини з роботою. Перший – це вимір спроможності (сюди відносять завантаження і контроль). Соціальний вимір включає чинники винагороди та спільноти. А третій – моральний вимір – стосується справедливості та цінностей.

Стрес є важливою частиною життя кожної людини. Він допомагає мобілізувати фізичні та психічні ресурси за для подолання викликів, які постають на нашому життєвому шляху. Ми маємо стрес у кожному дні й він не приносить нам шкоди, допоки його сила та тривалість не виходить за індивідуальні межі витримувати стрес. (23)

Коли ми перебуваємо під дією сильного чи/або тривалого стресу, наші тіло та психіка виснажують та потребують відновлення. Коли відновлення не відбувається, то розпочинаються процеси перевиснаження, вигоряння та

захворювання. Результатом перевиснаження від стресу можуть бути як фізичні хвороби (хронічні захворювання, простуда, мігрені тощо), так і психологічні (депресія, ПТСР, панічні атаки тощо). Тому дуже важливо навчитися регулювати рівень стресу у межах вашої можливості витримувати його, відновлюватися після виснаження від стресу й звертатися до спеціалістів, якщо ви не можете самостійно справитися з наслідками сильного чи тривалого стресу. (24)

Ключові ознаки вияву синдрому «емоційного вигорання»**:**

Емоційне виснаження

Емоційне виснаження є першим і найважливішим компонентом вигорання. Воно проявляється у відчутті крайньої втоми, вичерпаності та неможливості справлятися з професійними вимогами. Фахівці IT-сфери, що відчувають емоційне виснаження, можуть мати труднощі з концентрацією, втрачати інтерес до роботи та відчувати загальну втому, яка не зникає навіть після відпочинку (1).

Деперсоналізація (цини́зм)

Деперсоналізація характеризується відчуженням від роботи та колег, а також розвитком цинічного ставлення до професійних обов'язків. Фахівці IT можуть почати ставитися до своїх проектів та клієнтів з байдужістю або негативом, що негативно впливає на якість виконуваної роботи та командну взаємодію. Це може проявлятися у формі зниження емпатії, зневаги до потреб користувачів або клієнтів, а також у роздратованості по відношенню до колег (2).

Зниження відчуття особистих досягнень

Цей компонент відображає відчуття неефективності і сумнівів у власних здібностях. Фахівці, які страждають від цього симптому, втрачають впевненість у собі, уникають прийняття нових викликів і можуть відчувати, що їхній внесок у проєкт або компанію є недостатнім. У IT-сфері це може виражатися у вигляді невдоволення своїми досягненнями, постійного самокритицизму та сумнівів щодо професійних перспектив. Вони можуть

вважати свої зусилля недооціненими, сумніватися у власних професійних навичках та відчувати відсутність прогресу у кар'єрі. Це може призводити до зниження мотивації, бажання уникати відповідальності та загального сприйняття роботи як безрезультатної.

Таким чином, синдром емоційного вигорання є комплексною проблемою, яка має значний вплив на професійне та особисте життя працівників. З огляду на інтенсивну специфіку роботи в IT-сфері, де високі вимоги до продуктивності і постійного навчання є нормою, важливо вчасно виявляти ознаки вигорання, щоб запобігти його подальшому розвитку та уникнути серйозних наслідків для здоров'я та кар'єри спеціалістів (3).

Специфічні фактори ризику для IT-фахівців

Фахівці IT-сфери піддаються специфічним факторам, що підвищують ризик розвитку емоційного вигорання:(6)

Високий темп роботи та дедлайни: Постійний тиск виконати завдання в обмежені терміни може призводити до стресу та виснаження. Часто проекти вимагають негайного реагування на зміни, що створює додаткову напругу.

Інформаційне перевантаження: Постійний потік нових технологій, інструментів та методологій вимагає від IT-фахівців постійного навчання та адаптації, що може бути виснажливим.

Монотонність завдань та відсутність різноманіття: Виконання схожих завдань протягом тривалого часу може зменшувати мотивацію та збільшувати ризик вигорання. Відсутність творчих викликів також сприяє втраті інтересу до роботи.

Нерівновага між роботою та особистим життям: Часто IT-фахівці працюють понаднормово або мають гнучкий графік, що ускладнює баланс між професійним та особистим життям. Це може призводити до недостатнього відпочинку та зниження якості життя.

Соціальна ізоляція: Багато IT-фахівців працюють віддалено або в умовах обмеженої соціальної взаємодії, що може сприяти відчуженню та почуттю ізольованості.

Наслідки емоційного вигорання

Емоційне вигорання має серйозні наслідки як для самих фахівців, так і для організацій: (7)

Для фахівців: Погіршення психічного та фізичного здоров’я, зниження якості життя, підвищення ризику розвитку депресії, тривожних розладів та інших психічних проблем. Може також впливати на особисті стосунки та загальне задоволення життям.

Для організацій: Зниження продуктивності праці, підвищення плинності кадрів, збільшення витрат на навчання нових співробітників, зниження рівня інновацій та якості виконуваної роботи. Вигорання також може призводити до погіршення корпоративної культури та зниження морального духу команди.

Профілактика та управління емоційним вигоранням

Для зменшення ризику розвитку емоційного вигорання серед IT-фахівців важливо впроваджувати заходи профілактики та управління стресом: (8)

Організація робочого процесу: Забезпечення адекватного розподілу навантаження, встановлення реалістичних дедлайнів, підтримка гнучкого графіка роботи та сприяння здоровому балансу між роботою та особистим життям.

Підтримка професійного розвитку: Надання можливостей для навчання, підвищення кваліфікації та кар'єрного зростання, що сприяє підвищенню відчуття особистих досягнень та мотивації.

Соціальна підтримка: Створення позитивного робочого середовища, де співробітники можуть отримувати підтримку від колег та керівництва. Заохочення командної роботи та взаємодопомоги.

Забезпечення можливостей для відпочинку: Стимулювання співробітників до регулярного відпочинку, відпусток та участі у заходах, спрямованих на зняття стресу, таких як спортивні події, тренінги з управління стресом тощо.

Індивідуальні стратегії управління стресом: Заохочення фахівців до розвитку навичок тайм-менеджменту, медитації, фізичних вправ та інших методів саморегуляції, що допомагають справлятися зі стресом.

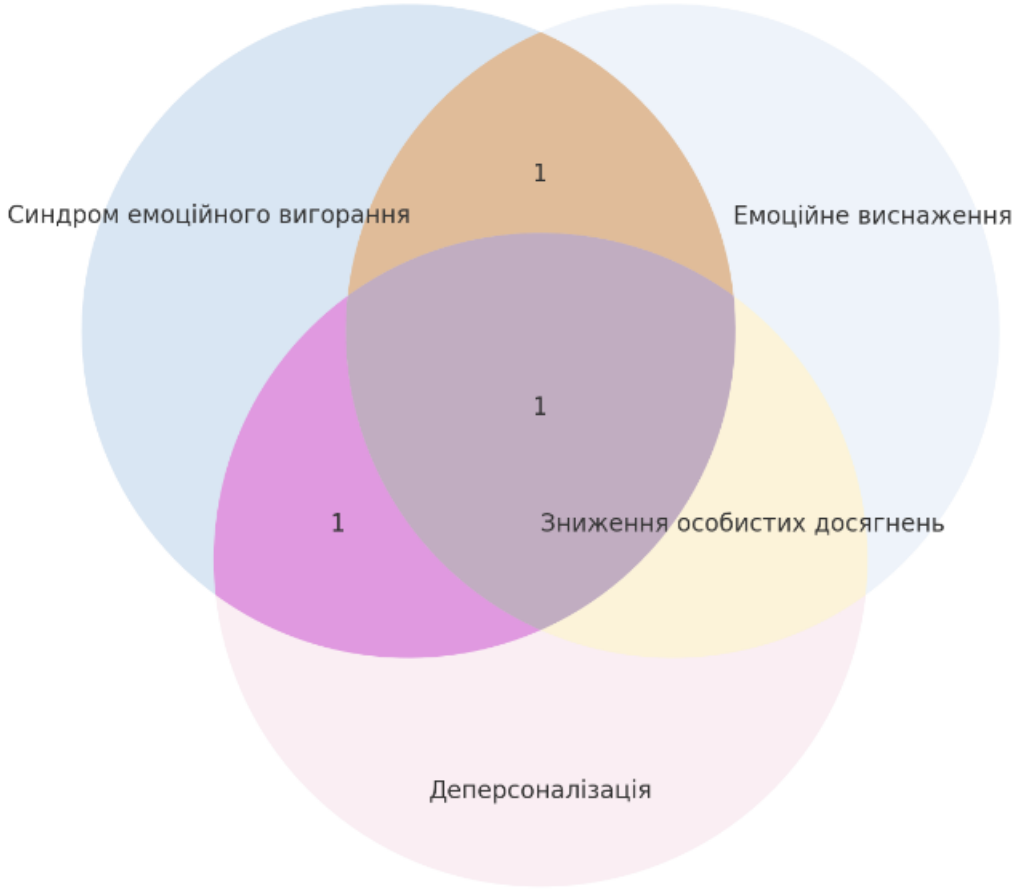


Схема 1 зображає основні компоненти синдрому емоційного вигорання серед фахівців IT-сфери.

Синдром емоційного вигорання (Burnout Syndrome) – центральний елемент, що з’єднує всі компоненти вигорання, символізує сукупність усіх аспектів цього явища. Він позначений світло-блакитним кольором. Це є ядро, яке формується, коли з’єднуються всі інші компоненти.

Емоційне виснаження (Emotional Exhaustion) – світло-фіолетовий колір вказує на відчуття постійної втоми і втрати енергії, яке є основною ознакою

вигорання. Це компонент, що є окремо від інших, але також має вплив на загальну картину вигорання.

Деперсоналізація (Depersonalization) – світло-рожевий колір позначає розвиток цинізму і відчуження від роботи та колег. Цей елемент символізує не лише професійну байдужість, а й відсутність емоційного зв'язку з оточенням.

Зниження особистих досягнень (Reduced Personal Accomplishment) – жовтий колір підкреслює відчуття зниженого самоконтролю та недосягнення особистих цілей на роботі. Це індикатор зниження впевненості у своїх силах і професійній компетентності.

Перетини кольорів і взаємодія компонентів:

- Центральна зона, де всі компоненти перетинаються, представляє **основний синдром емоційного вигорання (Burnout Syndrome)**, який виникає саме через сукупність усіх цих складових. У цьому перетині виразно відображається не тільки окремі симптоми вигорання, але і їхня взаємодія, що веде до глибокого психологічного та емоційного виснаження. Цей перетин забарвлений в **сірий** або **темно-сірий** колір, щоб візуально показати, як ці негативні переживання накладаються одне на одне і ускладнюють становище.

Як це працює:

- Кожен із компонентів вигорання (емоційне виснаження, деперсоналізація, зниження особистих досягнень) самостійно може призвести до розвитку вигорання, але коли вони поєднуються, результат стає більш серйозним. Наприклад, емоційне виснаження може призвести до деперсоналізації через почуття безсилля і відчуження від роботи, а зниження особистих досягнень може погіршити ситуацію, створюючи відчуття невдачі, що поглиблює емоційне виснаження.

Ця схематична подача дозволяє зрозуміти, як ці компоненти переплітаються і що вони взаємно посилюють один одного. Це дає чітке розуміння того, чому емоційне вигорання є таким складним і багатогранним явищем, яке потребує комплексного підходу до лікування і профілактики (44, 45)

Схема 2. Профілактика емоційного вигорання серед IT-фахівців.

Схема профілактики емоційного вигорання серед IT-фахівців включає вісім важливих пунктів: (9)

Регулярні перерви: Заохочуйте співробітників робити короткі перерви під час роботи для відновлення енергії. Це допомагає знизити стрес і підвищити продуктивність.

Баланс роботи та особистого життя: Підтримуйте гнучкий графік роботи, щоб фахівці могли ефективно поєднувати робочі обов'язки та особисте життя.

Навчання та розвиток: Створіть можливості для професійного зростання, такі як тренінги, семінари та онлайн-курси, що допоможуть IT-фахівцям покращити свої навички та залишатися вмотивованими.

Психологічна підтримка: Запровадьте програми психологічної підтримки, такі як консультації з психологом або групи підтримки, щоб фахівці могли обговорити свої переживання.

Командна робота та співпраця: Сприяйте формуванню командного духу через спільні проекти, регулярні наради та неформальні зустрічі, що допоможуть зміцнити взаєморозуміння і підтримку.

Фізична активність: Заохочуйте фізичну активність через організацію спортивних заходів, групових тренувань або підписки на спортзали.

Техніка управління стресом: Навчайте співробітників методам управління стресом, таким як медитація, дихальні вправи або йога.

Регулярний зворотний зв'язок: Впровадьте практику регулярного зворотного зв'язку між керівництвом і співробітниками, щоб виявляти проблеми на ранніх етапах та працювати над їх вирішенням.

1.2. Психологічні показники та складові аспекти емоційного фону в умовах професійного середовища фахівців ІТ.

Стресостійкість безпосередньо пов'язана з продуктивністю на робочому місці, особливо в ІТ-секторі. Згідно з результатами досліджень, високий рівень стресостійкості допомагає працівникам ефективно справлятися з робочими викликами, зменшуючи ризик емоційного вигорання. Наприклад, одне з українських досліджень показало, що фахівці, які володіють кращими навичками управління стресом, здатні зберігати високу продуктивність навіть в умовах багатозадачності та термінових завдань (46).

Водночас, низька стресостійкість є одним з основних факторів, що призводять до вигорання серед ІТ-фахівців. Згідно з дослідженням, проведеним Українським науково-дослідним інститутом психології та соціології, понад 45% працівників ІТ-сфери відзначають, що нестійкість до стресу є однією з головних причин виникнення професійного вигорання. Також, майже 50% респондентів вказали на те, що низький рівень

стресостійкості знижує їхню здатність до виконання задач в умовах високих вимог і коротких термінів (47).

Ці висновки підтверджуються також дослідженнями вітчизняних фахівців, які показують, що здатність справлятися з стресом є однією з основних умов для забезпечення професійної успішності та емоційної стабільності на робочому місці (48).

Когнітивні навантаження та емоційне виснаження

В ІТ-сфері високий рівень когнітивних навантажень є типовим явищем, особливо під час роботи над складними проєктами з обмеженими термінами. Програмісти часто стикаються з необхідністю швидко розв’язувати технічні проблеми, аналізувати великі обсяги інформації та втілювати складні алгоритми. Цей інтенсивний розумовий процес, особливо коли він триває кілька годин або днів без перерви, може призводити до емоційного виснаження. Наприклад, одне з досліджень, проведене у Київському національному університеті, показало, що програмісти, які працюють над складними технічними завданнями без належних перерв, часто відчувають симптоми втоми та зниження мотивації вже через кілька годин роботи. Згодом це може призвести до вигорання, що негативно впливає на ефективність виконання задач (49).

Когнітивне перевантаження сприяє тому, що фахівці стають менш здатними до концентрації, їхня здатність до швидкого прийняття рішень зменшується, а це. в свою чергу, підвищує ймовірність помилок у роботі. Наприклад, у випадку розробки програмного забезпечення програмісти можуть почати робити помилки через знижену уважність, що може привести до затримок в проєкті та додаткового стресу.

Мотивація та віддалена робота

Зміни у мотивації при переході на віддалену роботу — ще один важливий аспект, що впливає на емоційний стан ІТ-фахівців. Під час пандемії COVID-19 багато компаній перевели свої команди на віддалену роботу, і це стало своєрідним випробуванням для багатьох працівників. Як показує

дослідження, проведене в Інституті соціальних наук у Львові, 48% опитаних ІТ-фахівців визнали, що перехід на віддалену роботу спочатку призвів до значного зниження рівня мотивації. Вони зазначали, що без фізичної присутності колег у офісі складно зберігати продуктивність та натхнення, зокрема через відсутність швидкого зворотного зв’язку і підтримки.

Однак, через кілька місяців адаптації багато фахівців почали відзначати позитивні зміни. Відсутність необхідності витрачати час на дорогу до офісу дозволяла їм організовувати робочий день більш гнучко, що виявилося корисним для їхнього емоційного стану. Згідно з результатами дослідження, проведеного Українським центром соціальних досліджень, 36% респондентів підтвердили, що віддалена робота допомогла їм краще збалансувати робоче навантаження та особисте життя, що, в свою чергу, позитивно вплинуло на їхню мотивацію та продуктивність (50).

Але важливо відзначити, що цей процес адаптації був не таким швидким для всіх. Наприклад, працівники, які звикли до сильної командної взаємодії, відчували емоційне виснаження через соціальну ізоляцію, що може призвести до зниження їхньої ефективності. За результатами дослідження, проведеного в Харкові, 22% ІТ-фахівців зазначили, що за час роботи вдома у них зменшилася здатність до ефективної комунікації та співпраці, що негативно впливало на продуктивність (51).

Ці приклади з реальної практики і досліджень чітко демонструють, як когнітивні навантаження та зміни в мотивації можуть впливати на емоційний стан і продуктивність ІТ-фахівців. Важливо пам'ятати, що кожен працівник має індивідуальні потреби у підтримці й адаптації до нових умов роботи, а компанії повинні приділяти увагу створенню сприятливих умов для збереження здоров'я та ефективності своїх співробітників.

1. Психологічні показники емоційного фону:

Стресостійкість. Стресостійкість є одним із ключових психологічних показників, що визначає здатність індивіда успішно справлятися зі стресовими ситуаціями, зберігаючи стабільний емоційний стан. В умовах постійного

тиску, викликаного дедлайнами, швидкими змінами в технологіях і високою відповідальністю, стресостійкість стає критично важливою для IT-фахівців. Вона дозволяє зберігати продуктивність та ефективність навіть в умовах високого робочого навантаження, запобігаючи емоційному виснаженню та вигоранню. Дослідження підтверджують, що високий рівень стресостійкості суттєво знижує ймовірність розвитку синдрому вигорання серед працівників IT-сфери (11).

Саморегуляція. Саморегуляція є важливою навичкою, що дозволяє IT-фахівцям ефективно управляти своїми емоціями та поведінкою в умовах стресу. Під час роботи над складними проєктами або в умовах конфліктів у команді саморегуляція допомагає уникати емоційних перевантажень, підтримуючи стабільний емоційний фон. Ефективна саморегуляція сприяє зниженню рівня тривоги та стресу, що позитивно впливає на загальний емоційний стан працівника (12).

Когнітивні процеси. Когнітивні процеси, такі як мислення, сприйняття та аналіз, грають важливу роль у формуванні емоційного стану. У IT-сфері складність завдань та постійне вирішення технічних проблем вимагають високого рівня когнітивної активності. Негативні думки та переконання можуть підвищувати рівень стресу, тоді як позитивні переконання та конструктивне мислення допомагають підтримувати емоційну стійкість і комфорт (13).

Мотивація. Мотивація визначає внутрішні та зовнішні чинники, що стимулюють активність та впливають на емоційний стан. У сфері IT мотивація відіграє важливу роль у підтримці професійної діяльності, зменшуючи ймовірність вигорання. Внутрішня мотивація, така як особистий розвиток та досягнення, разом із зовнішньою мотивацією, як-от матеріальні винагороди та визнання, значно покращують емоційний фон працівника (14).

2. Складові аспекти емоційного фону:

Емоційна напруга. Постійна емоційна напруга, що включає тривогу, стрес і емоційні перевантаження, є типовим явищем для фахівців IT-сфери.

Високий рівень стресу спричинений короткими дедлайнами, зміною вимог клієнтів та потребою в швидкому освоєнні нових технологій. Ці фактори підвищують загальний рівень емоційної напруги та можуть негативно впливати на ефективність працівника (16, Бех, 2020).

Емоційне виснаження. Це один із найпоширеніших симптомів професійного вигорання серед ІТ-фахівців. Хронічне емоційне виснаження виникає через постійне перевантаження та недостатній відпочинок. Воно призводить до зниження мотивації, продуктивності та загального задоволення роботою, особливо в умовах високого інтенсивного робочого процесу (14).

Позитивні емоції. Позитивні емоції, як-от задоволення від досягнень або підтримка від колег, допомагають підтримувати високий рівень мотивації та зменшувати ризик емоційного вигорання. Позитивний емоційний фон також сприяє збереженню загальної продуктивності та задоволення від роботи (15).

Соціальні взаємовідносини. Соціальна підтримка та взаємодія з колегами значно впливають на емоційний стан працівників ІТ. Підтримка та доброзичливі стосунки у колективі допомагають знижувати рівень стресу та сприяють формуванню позитивного емоційного фону, що важливо для запобігання вигоранню (16).

3. Вплив професійного середовища ІТ на емоційний фон:

Високі вимоги до когнітивних навичок. Інтенсивна когнітивна діяльність в ІТ-сфері, така як концентрація на складних задачах, призводить до підвищеного емоційного навантаження, особливо в умовах обмеженого часу на відпочинок. Це сприяє розвитку емоційного виснаження (Засєкіна та Бондаренко, 2022).

Швидкий темп змін. Постійні технологічні зміни та вимоги клієнтів можуть бути джерелом стресу для ІТ-фахівців. Для деяких людей ці зміни є викликом та мотивацією, однак для інших – фактором додаткового тиску (Піскун, 2020).

Робота на відстані. Дистанційна робота вимагає високої самодисципліни та може спричиняти соціальну ізоляцію. Це може негативно вплинути на емоційний стан, якщо працівник не отримує достатньої підтримки від команди або не має чіткої організації роботи (Чабан, 2021).

Крива вигорання і крива виходу з нього зображена на схемі 1.2.1

Крива вигорання (ліва частина)

1. **Надмірні очікування** – працівник починає свою діяльність із високими амбіціями, очікуючи значних результатів.
2. **Важко працюю, мало отримую** – початковий запал знижується, оскільки зусилля не відповідають очікуваним результатам.
3. **Збільшую зусилля, результат той самий** – замість відпочинку, працівник намагається компенсувати невдачі більшими зусиллями, але це не призводить до покращення.
4. **Не видно кінця** – працівник починає відчувати, що немає виходу зі складної ситуації.
5. **Лють до інших** – з'являються ознаки деперсоналізації, коли працівник стає негативно налаштованим до колег або клієнтів.
6. **Ментальне та фізичне виснаження** – з'являються перші симптоми вигорання: втома, емоційне виснаження.

7. **Падіння в цинізм** – працівник втрачає ентузіазм, починає ставитися до роботи з байдужістю або навіть сарказмом.
8. **Відчуття відчаю і безнадійності** – працівник більше не бачить сенсу у своїй роботі, втрачає мотивацію.
9. **Зневіра у кращому майбутньому** – виникає повна апатія і зниження інтересу до професійного розвитку.
10. **Фізичний та моральний колапс** – це кульмінаційний момент, коли працівник досягає повного вигорання.

Крива виходу з вигорання (права частина)

1. **Відновлення: тайм-аут** – перший крок до відновлення – це зупинитися і дати собі можливість відпочити.
2. **Відчуття розчарованості** – на початку процесу виходу з вигорання працівник може відчувати розчарування через свій стан.
3. **Приняття, що надмірна робота – не є рішенням** – усвідомлення того, що подальше збільшення зусиль не призведе до кращих результатів.
4. **Раціоналізація зусиль** – встановлення меж та фокусування на досяжних цілях.
5. **Визначити кінцеву точку і тримати на ній фокус** – постановка чітких і реалістичних цілей.
6. **Привчити не звинувачувати інших** – вміння брати відповідальність за свій стан і не перекладати провину на оточуючих.
7. **Відновлення спілкування з друзями та сім'єю** – соціальна підтримка відіграє ключову роль у відновленні.
8. **Визначити красу майбутнього** – настання моменту, коли працівник знову відчуває мотивацію і бачить перспективи.

Для підтвердження цієї моделі можна звернутись до досліджень і публікацій з теми емоційного вигорання. Ось кілька джерел, на які можна послатися:(17,18,19).

Інтеграція факторів емоційного фону та вигорання в контексті ІТ-фахівців

Емоційний фон і вигорання — це два ключові аспекти, які безпосередньо взаємопов'язані і можуть значно вплинути на продуктивність і самопочуття фахівців, особливо в таких високоінтенсивних сферах, як ІТ. Психологічні показники, такі як стресостійкість, рівень емоційної стабільності та внутрішня мотивація, можуть відігравати вирішальну роль у розвитку вигорання та в процесі відновлення.

Зниження стресостійкості і емоційне виснаження

Один із основних факторів розвитку вигорання — це зниження рівня стресостійкості. Стресостійкість визначає здатність людини долати стресові ситуації, не втрачаючи емоційної рівноваги. Коли цей показник знижується, людина стає більш вразливою до стресу, що в результаті призводить до емоційного виснаження.

У ІТ-сфері це може проявлятися через збільшення частоти помилок при роботі над проєктами, неефективне управління часом та погіршення здатності до швидкого прийняття рішень. Наприклад, програмісти, які стикаються з постійним стресом через складні технічні завдання, можуть втрачати здатність до креативного мислення, що необхідно для розв’язання нестандартних проблем. Така ситуація призводить до виснаження не тільки інтелектуального, але й емоційного потенціалу.

Зниження стресостійкості також пов’язане з порушенням емоційної регуляції, що веде до стресових розладів, депресії, і, як наслідок, вигорання. В ІТ-фахівців цей процес часто посилюється відсутністю підтримки з боку керівництва або команди, що підвищує відчуття ізоляції й невизначеності. Як показує дослідження Інституту соціальних досліджень у Львові, ІТ-фахівці, які стикаються з постійним стресом, мають на 35% вищі шанси на розвиток симптомів вигорання (52).

Неправильна мотивація та вигорання

Ще одним важливим фактором, який може сприяти розвитку вигорання, є неправильна мотивація. Існує два основних типи мотивації: внутрішня та зовнішня. Внутрішня мотивація пов'язана з прагненням до самовдосконалення, розвитку власних навичок та досягнення особистих цілей. Зовнішня мотивація, натомість, орієнтується на зовнішні стимули, такі як грошові винагороди, статус або похвала з боку керівництва.

Існує чітка кореляція між високим рівнем залежності від зовнішніх факторів мотивації та високим ризиком вигорання. У випадку, коли IT-фахівець орієнтується лише на зовнішні стимулюючі фактори, наприклад, бонуси або кар'єрне зростання, він може зіткнутися з почуттям пустоти і розчарування, коли ці стимули втрачають свою ефективність або не виправдовують очікувань. Як зазначає дослідження, проведене у Київському інституті психології, 45% опитаних IT-фахівців визнали, що відчуття незначності у своїй роботі, спричинене орієнтацією на зовнішні нагороди, стало однією з причин їхнього вигорання (53).

Зовнішня мотивація не забезпечує глибокого емоційного задоволення, що може викликати почуття втоми і розчарування, коли фахівець не відчуває внутрішнього розвитку. Це веде до вигорання, яке настає через відсутність глибинного сенсу в роботі та відсутність самореалізації.

Як допомогти у виході з вигорання.

Взаємозв'язок між стресом, мотивацією та продуктивністю досліджений у багатьох наукових роботах та теоріях. Згідно з результатами досліджень, рівень стресу значно впливає на мотивацію та продуктивність працівників, і важливо знайти баланс для досягнення найкращих результатів. Ось як цей зв'язок розглядається в науковій літературі:

1. **Низький рівень стресу:**

- **Мотивація**: На низьких рівнях стресу мотивація може бути низькою. Психологи зазначають, що відсутність зовнішнього тиску може призводити до відсутності бажання виконувати завдання або до зниження

зацікавленості в роботі (Sonnentag, 2018). Це явище часто називають апатією або недостатньою активацією.

- **Продуктивність**: У таких умовах продуктивність може бути низькою, оскільки людина не відчуває достатнього стимулу до дії. За даними досліджень, низький рівень стресу може призвести до недостатньої концентрації та зниження ефективності роботи (Yerkes & Dodson, 1908).

2. **Помірний рівень стресу (оптимальний рівень):**

- **Мотивація**: Помірний стрес може підвищити мотивацію завдяки відчуттю виклику. Теорія Яркса-Додсона (Yerkes & Dodson, 1908) вказує на те, що зростання стресу в межах оптимального діапазону підвищує активність та стимулює людей до досягнення цілей. Стрес сприяє активації нервової системи, що збільшує енергію та зацікавленість у завданні.
- **Продуктивність**: При оптимальному рівні стресу продуктивність досягає піку. Стрес на цьому рівні допомагає зосередитися на завданнях і досягати високих результатів, оскільки рівень енергії достатній для виконання складних завдань, але не занадто високий, щоб викликати перевантаження (Meyer & Mark, 2002).

3. **Високий рівень стресу:**

- **Мотивація**: При надмірному стресі мотивація починає падати. Це може бути спричинено відчуттям перевантаженості та страхом перед невдачею, що призводить до втрати інтересу до завдань. Згідно з дослідженням Hobfoll (1989), люди в стані високого стресу можуть почати уникати завдань через страх перед негативними наслідками.
- **Продуктивність**: Високий стрес може призводити до зниження продуктивності через емоційну і фізичну виснаженість. Коли стрес перевищує допустимий рівень, це може викликати стресову реакцію, яка знижує когнітивні функції та увагу, що веде до помилок та зниження ефективності (Sonnentag, 2018).

4. **Період вигорання:**

- **Мотивація**: При хронічному високому стресі люди можуть потрапити в стан вигорання. Це характеризується відчуттям апатії, втратами інтересу до роботи і зниженням мотивації (Maslach & Leiter, 2016). Людина може почати відчувати безсилля перед виконанням завдань.
- **Продуктивність:** У цьому стані продуктивність різко знижується, оскільки стрес призводить до емоційного та фізичного виснаження. Це може привести до тривалої невідновлюваної втоми та втрати бажання працювати, що може негативно вплинути на всі аспекти діяльності (Maslach & Leiter, 2016).

5. **Ключові моменти:**

- **Оптимальний рівень стресу** є важливим для підвищення мотивації та продуктивності. Як вказано в роботах Yerkes & Dodson (1908), стимулюючий стрес може підвищити ефективність роботи без перевантаження. Водночас надмірний стрес призводить до емоційного вигорання та зниження продуктивності.
- **Зниження продуктивності** при високому стресі підтверджується багатьма дослідженнями, зокрема, роботи Sonnentag (2018) показують, що довготривалий стрес може серйозно впливати на когнітивні здібності та знижувати ефективність роботи.

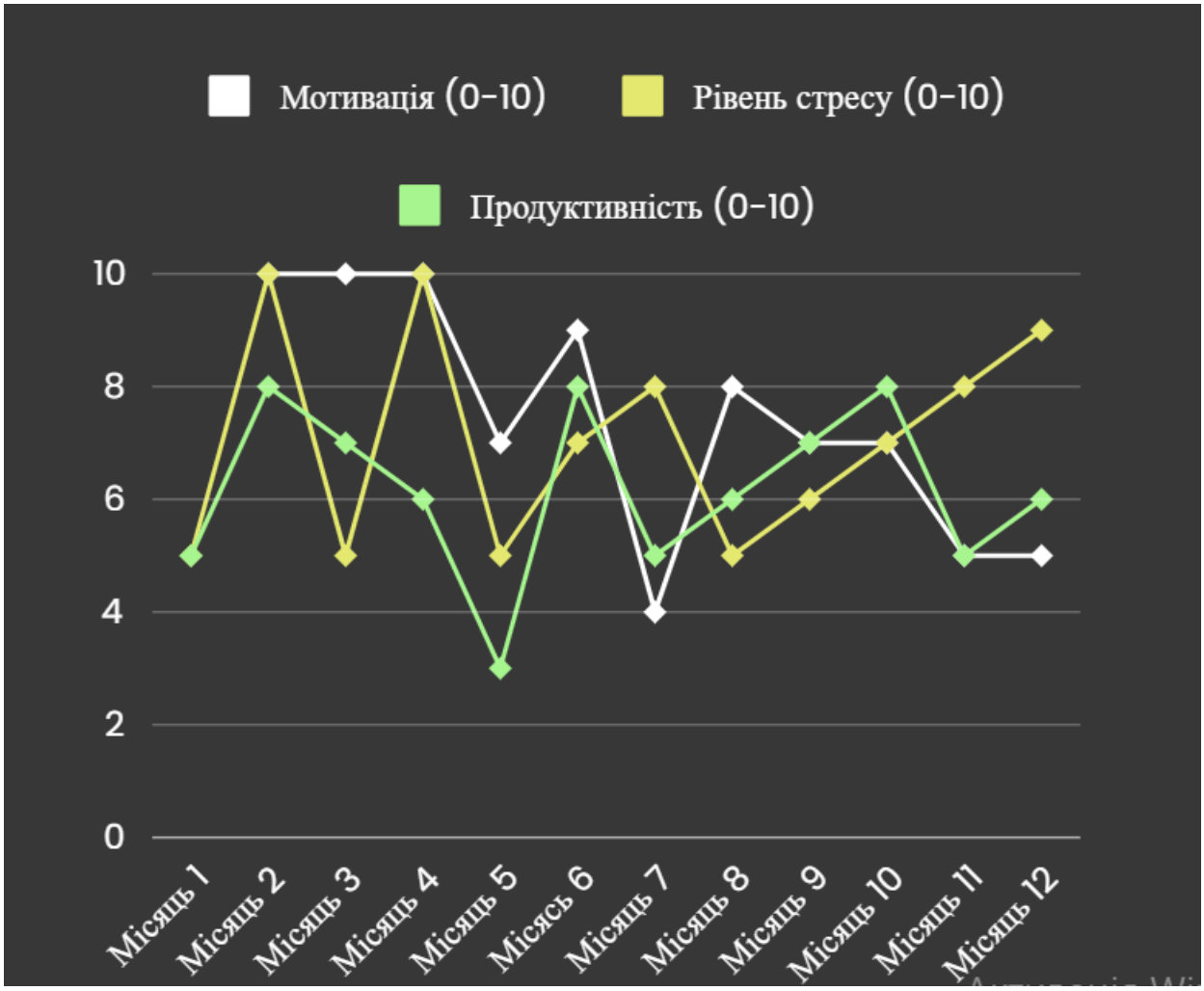
Взаємозв'язок між стресом, мотивацією та продуктивністю

Для даного дослідження можна створити діаграму, яка відображає, як рівень стресу впливає на мотивацію та продуктивність. Наприклад, при високому стресі мотивація може знижуватись, і продуктивність – також, з часом знижується, що призводить до вигорання. Діаграма може показати, як оптимальний рівень стресу підтримує високу мотивацію і продуктивність.

Для створення діаграми, яка відображає взаємозв'язок між стресом, мотивацією та продуктивністю, можна використати криву, що показує, як змінюються ці три фактори при різному рівні стресу.

https://www.canva.com/design/DAGWc2LCwXA/e3MqdDQOGCTi3QffLCLkHQ/edit?utm_content=DAGWc2LCwXA&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=

Крива Взаємозв'язок між стресом, мотивацією та продуктивністю 1.2.2.



1. **Мотивація**: Спочатку зростає з підвищенням стресу (на низьких рівнях стресу мотивація може бути низькою), досягає оптимуму при середньому рівні стресу, а потім знижується при високому рівні стресу.
2. **Продуктивність**: Має схожу форму, з піком на середньому рівні стресу і падінням на високому рівні стресу через вигорання.

Помірний рівень стресу стимулює мотивацію та продуктивність, однак коли стрес стає занадто високим, мотивація та продуктивність падають через перевантаження, що може призвести до вигорання.

Робота над стресостійкістю: Одним з ефективних методів виходу з вигорання є розвиток стресостійкості через техніки релаксації, медитації, фізичні вправи та збалансовану організацію робочого часу. Створення підтримуючого середовища в колективі і регулярний зворотний зв'язок можуть допомогти знизити рівень стресу і посилити емоційну стабільність співробітників.

Зміна мотивації: Важливим кроком у процесі відновлення є перехід від зовнішньої до внутрішньої мотивації. Це можна досягти через фокусування на особистому розвитку, постановку досяжних цілей та визнання досягнень на рівні самооцінки. Наприклад, у компаніях, де застосовують практики гнучкого управління і враховують потреби працівників у розвитку, спостерігається зменшення рівня вигорання завдяки тому, що співробітники мають змогу відчути більшу автономію і контроль над своїми завданнями (54).

Перерви та відпочинок: Ключовим є створення умов для регулярного відпочинку та перерв. Це дозволяє співробітникам відновити свої емоційні ресурси та уникнути перегрузки. Такі заходи можуть включати як короткі перерви протягом робочого дня, так і більш тривалі вихідні, що дозволяють вийти з постійного стресового середовища.

Різні психологічні фактори — від стресостійкості до мотивації — відіграють важливу роль у розвитку вигорання серед IT-фахівців. Порушення цих факторів, зокрема зниження стресостійкості та неправильна мотивація, можуть спричинити емоційне виснаження, яке неминуче призводить до вигорання. Однак зміни у підходах до управління стресом і мотивацією можуть стати ефективним інструментом для профілактики та подолання цього стану.

Соціальна підтримка є важливим чинником, який може значно зменшити рівень стресу та допомогти в подоланні вигорання, особливо в таких

інтенсивних та психічно навантажених сферах, як ІТ. Згідно з дослідженнями, підтримка з боку колег, керівництва та організації в цілому може мати вирішальне значення для емоційного благополуччя співробітників і зниження ризику вигорання. Розглянемо різні форми соціальної підтримки та їх ефективність для фахівців ІТ.

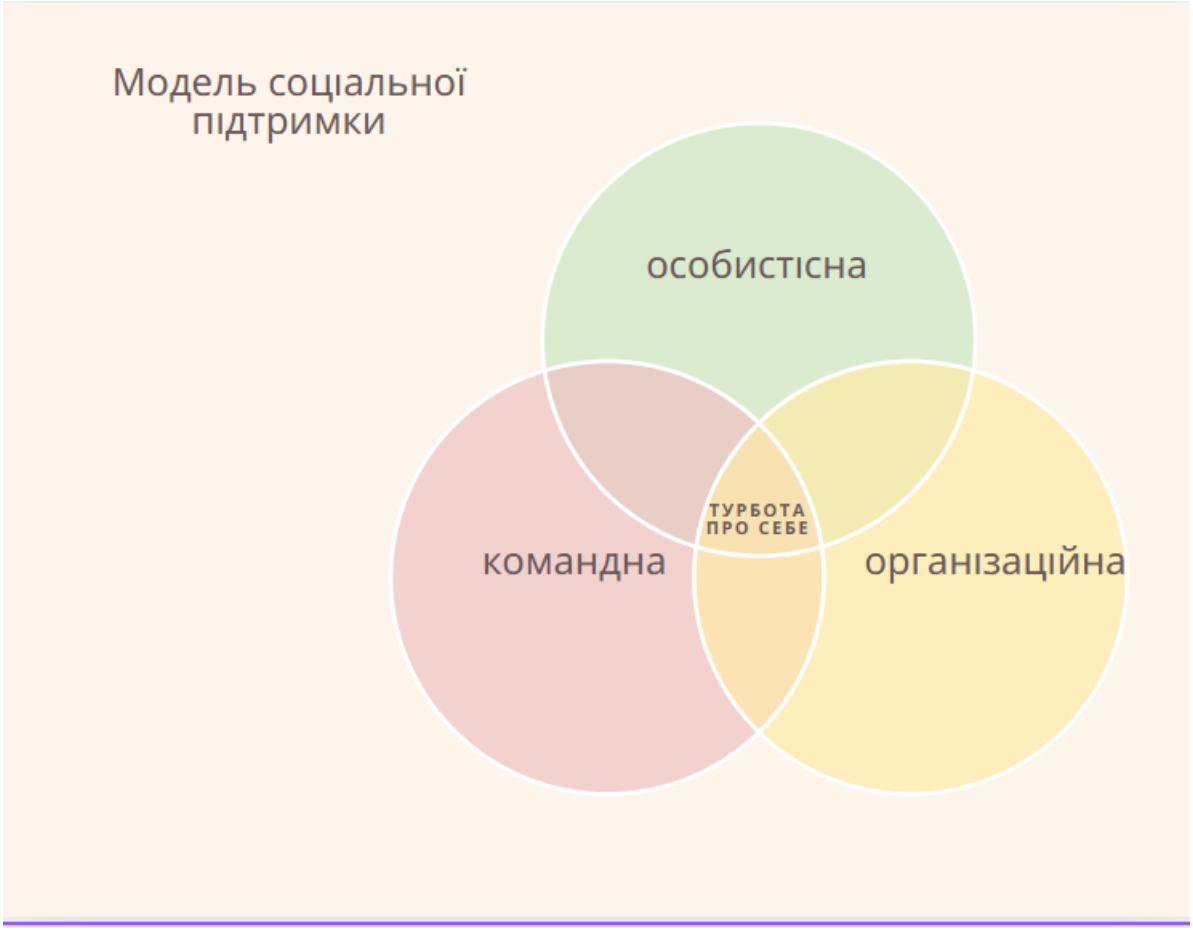


Схема 3 Модель соціальної підтримки

https://www.canva.com/design/DAGWcrLY3Q0/ZQOOCMUVk1ym1UVEe5N5cw/edit?utm_content=DAGWcrLY3Q0&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

1. **Особистісна підтримка**

Особистісна підтримка є безпосередньо пов'язаною з міжособистісними відносинами в колективі, коли один чи кілька колег проявляють увагу та турботу до іншого. Це може включати:

Емпатія та активне слухання: коли колеги або керівники готові слухати проблеми інших, вони можуть не тільки полегшити емоційне навантаження, але й допомогти знайти шляхи вирішення ситуацій. Таке вміння стає особливо важливим в умовах, коли людина відчуває стрес через невизначеність чи складні задачі.

Підтримка через неформальні бесіди: короткі зустрічі, чати або розмови на перервах можуть допомогти зменшити відчуття ізольованості, яке часто виникає у IT-фахівців. Це дає можливість не тільки обговорити професійні питання, але й створити підтримуючу атмосферу у колективі.

2. **Командна підтримка**

Командна підтримка має велике значення для фахівців, які працюють у колективі. В умовах стресу на роботі взаємодія з колегами може бути важливим фактором, що знижує рівень вигорання.

Регулярні зустрічі та командні активності: створення умов для регулярних зустрічей або зборів, де співробітники можуть обговорювати не лише робочі питання, але й ділитися своїми переживаннями, може істотно знизити рівень стресу. Зустрічі не лише сприяють покращенню комунікації в команді, але й дозволяють виразити свої переживання в безпечному середовищі, що є важливим для подолання емоційного виснаження.

Взаємодопомога та колективне вирішення проблем: коли члени команди допомагають один одному, зокрема в складних ситуаціях, це створює відчуття підтримки та меншого тиску. Фахівці IT часто працюють над складними проектами, де потрібно вирішувати технічні задачі, і знання, що у вас є підтримка колег, може значно полегшити стресові моменти.

3. **Організаційна підтримка**

Організаційна підтримка охоплює політики та заходи, які впроваджуються на рівні компанії для допомоги своїм співробітникам у складних ситуаціях. Вона включає:

Менторські програми: програми наставництва, де більш досвідчені працівники можуть передавати свій досвід та давати поради, є важливим

інструментом підтримки, особливо для молодших спеціалістів. Наставники можуть допомогти не тільки в професійному розвитку, але й у психологічному плані, надаючи емоційну підтримку, зменшуючи відчуття стресу в новій ролі або на новому проєкті. Це особливо актуально для IT-фахівців, які можуть відчувати себе невпевнено на старті кар'єри або після переходу на нову роль.

Психологічна підтримка через спеціалізовані програми: деякі організації створюють програми психологічної підтримки, які можуть включати як доступ до консультацій із психологами, так і тренінги з управління стресом. Для IT-фахівців, де стрес є частою складовою роботи, наявність такої підтримки є важливим фактором у профілактиці вигорання.

Гнучкість у роботі та баланс робочого часу: наявність можливості працювати віддалено, встановлення гнучкого графіку, надання вихідних або додаткових днів для відпочинку, а також політика "вікон" для відпочинку можуть істотно знизити рівень стресу та покращити емоційне самопочуття. В умовах, коли фахівці працюють у стресових ситуаціях, гнучкість у роботі дозволяє їм адаптуватися до складних умов і зберігати свою стресостійкість.

4. **Підтримка через корпоративну культуру**

Корпоративна культура, орієнтована на підтримку та доброзичливе ставлення до працівників, є важливим елементом соціальної підтримки. Створення атмосфери, де цінуються довірливі стосунки, спільне вирішення проблем і підтримка між співробітниками, сприяє зменшенню стресу та вигорання.

- **Підтримка інклюзивності та різноманітності**: в умовах, коли працівники відчувають себе частиною єдиної команди, де враховуються їхні потреби та ідеї, вони менш схильні до стресу. Інклюзивність та різноманітність на робочому місці можуть допомогти створити більш здорове робоче середовище, де кожен відчуває себе цінним і підтриманимогічна безпека в команді.

Психологічна безпека — це ще одна форма соціальної підтримки, яка має важливе значення для зменшення стресу в команді. Це створення

середовища, де співробітники можуть вільно висловлювати свої ідеї, задавати питання без страху бути осудженими чи засміяними. Дослідження показують, що створення такого середовища підвищує рівень продуктивності та знижує стрес серед співробітників (55). В IT-командах психологічна безпека є важливою для розвитку креативності та інноваційності, що в свою чергу знижує ризики вигорання.

Соціальна підтримка в IT-сфері є потужним інструментом у зменшенні стресу та вигорання. Вона включає різноманітні форми підтримки: від особистісної та командної підтримки до організаційної та корпоративної. Ключовими чинниками є створення сприятливого середовища для відкритого спілкування, використання менторських програм, організація психоемоційної підтримки та забезпечення психологічної безпеки. Усі ці фактори допомагають не тільки зберегти здоров’я працівників, але й підвищити їх продуктивність та мотивацію (57,56).

Психологічне благополуччя працівників, зокрема в стресових професіях, таких як IT, є важливим фактором для підтримки продуктивності та профілактики вигорання. Організації можуть зменшити ризики вигорання, впроваджуючи комплексні заходи підтримки емоційного стану працівників. Ось кілька ключових рекомендацій:

Впровадження програм психологічної підтримки: регулярні консультації з психологами, тренінги з управління стресом та медитації можуть допомогти співробітникам справлятися з емоційним навантаженням і профілактикою вигорання.

Гнучкий графік роботи та можливість віддаленої роботи: забезпечення гнучкості у робочому часі та місці роботи дозволяє працівникам краще балансувати робочі та особисті потреби, що знижує стрес і ризики вигорання.

Регулярні зустрічі та соціальна підтримка в команді: створення сприятливої атмосфери у колективі, де кожен відчуває себе підтриманим,

сприяє зниженню рівня стресу. Можна організувати регулярні зустрічі для обговорення не тільки робочих питань, але й емоційного стану співробітників.

Навчання керівників - виявляти ознаки вигорання та надавати підтримку: важливо, щоб керівники були навчени виявляти перші ознаки стресу та вигорання у своїх працівників, а також знали, як реагувати, надаючи підтримку та допомогу.

Впровадження цих заходів допоможе організаціям створити здорову робочу атмосферу, знижуючи ризики вигорання та підвищуючи загальну ефективність роботи.

Отже, у цьому розділі було розглянуто теоретико-методологічні аспекти прояву синдрому «емоційного вигорання» серед фахівців ІТ-сфери, зокрема, особливості психологічних концепцій та ключові ознаки цього синдрому. Аналіз різних теорій вигорання показав, що синдром є складним психоемоційним розладом, який виникає внаслідок тривалого стресу, надмірного навантаження та нестабільної професійної ситуації. Особливості ІТ-сфери, зокрема висока інтенсивність роботи, постійна зміна технологій та робота з великими обсягами інформації, суттєво сприяють розвитку емоційного вигорання серед працівників цієї галузі. Ключовими ознаками цього синдрому є емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистої ефективності, що мають специфічні прояви в умовах професійного середовища.

Крім того, розглянуто психологічні показники та складові емоційного фону фахівців ІТ-сфери. Виявлено, що емоційний стан працівників значною мірою залежить від організаційних умов, рівня підтримки в колективі та здатності адаптуватися до професійних викликів. Психологічні аспекти, такі як стресостійкість, саморегуляція та мотивація, мають прямий вплив на виникнення і розвиток вигорання, а також на загальний емоційний фон працівників. Система підтримки, яка включає психоемоційну підтримку на робочому місці, є важливим фактором у запобіганні емоційному вигоранню, що підвищує ефективність роботи фахівців та покращує їхнє самопочуття.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВИЯВУ СИНДРОМУ «ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ» У ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ

2.1. Методики та процедура проведення практичного дослідження психічних чинників, що впливають на синдром «емоційного вигорання» у фахівців ІТ.

Мета практичного дослідження полягає у вивченні особливостей вияву синдрому "емоційного вигорання" серед фахівців ІТ–сфери, а також у визначенні психічних чинників, що сприяють його розвитку. Основними завданнями є:

- Оцінка рівня емоційного вигорання у респондентів.
- Виявлення кореляцій між різними аспектами професійної діяльності та проявами емоційного вигорання.
- Аналіз особистісних та професійних факторів, що впливають на розвиток вигорання.

Вибірка та респонденти

Емпіричне дослідження емоційного вигорання програмістів та його чинників було проведене з червня по листопад 2024 року та складалось з 5 етапів.

На першому етапі на основі проведеного теоретичного аналізу наукових джерел було розроблено план дослідження та підібрано психодіагностичні методики для вимірювання емоційного вигорання та його психологічних чинників. Також відповідно до мети та завдань дослідження було обрано методи математичної статистики.

На другому етапі було проведено тестування групи програмістів у кількості 44 осіб обраними методиками. На жаль, четверо респондентів не повністю пройшли усі методики, тому їх результати не враховувались. До вибірки увійшло 40 осіб, 70%чоловічої статі і 30% жіноча стать. Результати

психодіагностичних методик було оброблено за ключами та обраховано відсотки респондентів з високим, середнім та низьким рівнем за кожною шкалою. Отримані групові результати було представлено у вигляді таблиць та діаграм.

Третій етап включав кореляційний та регресійний аналіз і дозволив встановити значимі зв'язки емоційного вигорання та його симптомів з психологічними характеристиками програмістів та виокремити основні чинники емоційного вигорання.

На четвертому етапі емпіричного дослідження було розроблено та апробовано психокорекційну програму, спрямовану на зниження рівня емоційного вигорання у програмістів. В основу програми було покладено встановлені психологічні чинники вигорання. Також було проведено перевірку ефективності за допомогою порівняння рівня емоційного вигорання до та після її проходження у учасників.

Останнім, п'ятим етапом емпіричного дослідження було узагальнення отриманих результатів та написання висновків.

Методики та інструменти дослідження.

Для оцінки рівня емоційного вигорання у фахівців IT було використано комплекс методик, що дозволяють всебічно дослідити цей феномен. Ось опис використовуваних інструментів:

Таблиця 2.1.1

Психологічні чинники емоційного вигорання у програмістів

Чинники емоційного вигорання	Методики	Шкали
1 Емоційне виснаження, деперсоналізація,	Опитувальник вигорання К. Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI	1. Емоційне виснаження – відчуття

редукція професійних досягнень		енергетичної виснаженості. 2. Деперсоналізація – дистанційоване ставлення до колег. 3. Редукція професійних досягнень – зниження продуктивності, відчуття неефективності в роботі.
2 Робоча напруженість, психологічний клімат в організації, управління стресом на роботі	Індекс організаційної напруженості(модифікація Л. М. Карамушки, К. В. Терещенко)	1. Напруженість від робочого навантаження. 2. Взаємодія по вертикалі та горизонталі (відносини з керівниками і колегами). 3. Напруженість через організаційні умови, побутові та соціально-економічні аспекти роботи.
3 Фізичне, емоційне та когнітивне виснаження	Тест на вигорання HR IT	Вимірює рівень загального вигорання, що проявляється у фізичному та емоційному виснаженні, а також зниженні мотивації та продуктивності.
4 Робоча та особиста рівновага, баланс у різних сферах життя	Колесо балансу	1. Оцінка задоволеності різними сферами життя: кар’єра, фінанси, здоров'я, особисті відносини.

		2. Визначення дисбалансу між сферами. 3. Показники необхідних змін для поліпшення загальної якості життя.
5 Збалансованість між робочими вимогами та ресурсами (робочі ресурси, підтримка, розвиток)	Модель «збалансованості ресурсів і вимог»(JD-R Model)	1. Робочі вимоги (фізичне та когнітивне навантаження, тиск часу, стрес). 2. Робочі ресурси (підтримка колег, керівництва, можливість розвитку). 3. Баланс між вимогами та ресурсами для запобігання вигорання та підвищення ефективності.

1 Адаптований опитувальник на основі шкали Maslach Burnout Inventory (MBI): Шкала Maslach Burnout Inventory є однією з найвідоміших методик для вимірювання емоційного вигорання. В адаптованому варіанті опитувальник включав 22 питання, що охоплюють три основні компоненти:

Емоційна виснаженість: Оцінює рівень емоційної виснаженості респондентів наприкінці робочого тижня або дня.

Цинізм та деперсоналізація: Вимірює рівень байдужості та дистанціювання від роботи і підлеглих.

Професійне задоволення: Оцінює ступінь задоволення від професійної діяльності та досягнень.

2 Методика «Індекс організаційної напруженості» (модифікація Л.М. Карамушки, К.В. Терещенко тесту Р.Л. Кана). Методика призначена для діагностики тих аспектів професійної діяльності в організаціях, які

викликають у співробітників напруження та незадоволення. Відповідно, ці фактори можуть знижувати ефективність діяльності та задоволеність працею у співробітників. Діагностика окремих аспектів, що викликають напруження, дозволяє звернути увагу керівництва саме на ці проблемні моменти та сприяти їх корекції. Методика містить 30 питань, які описують різні прояви організаційної напруженості. Досліджуваному пропонується оцінити частоту цих проявів від 1 до 5 балів, де 1 – ніколи, 5 – завжди. Під час обробки результатів кожна відповідь співставляється з ключем і отримує від 1 до 5 балів. Обраховується загальний показник організаційної напруженості та 5 шкал:

- Напруженість щодо робочого навантаження та рівня інформованості персоналу;

- Напруженість персоналу у взаємодії по «вертикалі» та по «горизонталі»;

- Напруженість щодо організаційно-психологічних умов роботи в організації;

- Напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу в управлінні організацією;

- Напруженість щодо соціально-економічних та побутових умов [21].

3 Тест на вигорання з індивідуальними рекомендаціями: Цей тест включає набір питань, що дозволяють оцінити рівень вигорання та надати індивідуальні рекомендації для зменшення стресу і покращення емоційного стану. Він базується на результатах інших опитувальників і надає конкретні поради для покращення ситуації.

4 Колесо балансу (Wheel of Life): Колесо балансу є інструментом самодіагностики, що допомагає оцінити рівень задоволення в різних життєвих сферах. Цей інструмент дозволяє респондентам відзначити своє задоволення в таких аспектах, як кар'єра, фінанси, здоров'я, особисте життя тощо. Виявлення дисбалансу у цих сферах може допомогти виявити фактори ризику для емоційного вигорання.

5 Модель «збалансованості ресурсів і вимог» (Job Demands-Resources Model або JD-R Model), розроблена Еванджелою Демеруті та Арнольдом Баккером у 2001 році, є популярним підходом для дослідження стресу та вигорання на робочому місці. Вона використовується для оцінки взаємодії між вимогами до працівника та ресурсами, які він має для виконання своїх обов'язків. Основна ідея моделі полягає в тому, що на робочому місці існує два основні фактори:

Робочі вимоги (Job Demands): Це аспекти роботи, які вимагають від працівника значних фізичних, емоційних або когнітивних зусиль. До них можуть належати:

1. Високе навантаження.
2. Тиск часу.
3. Негативна взаємодія з клієнтами або колегами.
4. Потреба вирішувати складні завдання.

Якщо вимоги надмірно високі і тривалий час перевищують можливості працівника, це може призвести до емоційного та фізичного виснаження, що є основною передумовою емоційного вигорання.

Ресурси (Job Resources): Це фактори, які допомагають працівнику справлятися з вимогами роботи. Ресурси можуть бути на різних рівнях:

Організаційний рівень: підтримка від керівництва, кар'єрні можливості, безпечне робоче середовище.

Соціальний рівень: підтримка від колег, довіра в команді.

Особистий рівень: почуття компетентності, мотивація, особистісний ріст.

Важливо зазначити, що ресурси не лише допомагають працівникам впоратися з вимогами, але й стимулюють їх залучення в роботу, що знижує ймовірність вигорання і підвищує продуктивність.(27)

Основні положення моделі JD-R:

Дисбаланс: Якщо робочі вимоги високі, а ресурси низькі, це призводить до стресу і вигорання. Наприклад, високі навантаження без належної підтримки або можливостей для розвитку.

Баланс: Якщо працівник має достатні ресурси, щоб справлятися з вимогами роботи, це може зменшити негативний вплив стресу та сприяти більшому задоволенню від роботи.

Залучення в роботу: Модель також вказує, що достатні ресурси сприяють високій залученості працівників до роботи. Це позитивний результат, що може зменшити ризики вигорання.

Переваги моделі:

Гнучкість: Модель може застосовуватись у різних професіях і галузях, зокрема в IT, оскільки вона враховує як загальні вимоги і ресурси, так і специфічні для конкретної сфери.

Практичне застосування: Вона дозволяє організаціям і керівникам виявляти дисбаланси на робочому місці та вживати заходів для їх корекції, такі як збільшення ресурсів або зменшення вимог (26).

Ця модель залишається одним із ключових інструментів для розуміння та запобігання емоційному вигоранню в сучасних умовах.

Процедура збору даних

Процедура збору даних включала наступні етапи:

Підготовка опитування: Опитувальник був адаптований для специфіки IT-сфери, включаючи питання, що стосуються особливостей роботи в IT-компаніях.

Розповсюдження: Опитування було розповсюджене серед працівників компанії через електронну пошту, google docs. Респондентам було надано інформацію про анонімність опитування та можливість отримання результатів при вказанні контактних даних.

Збір відповідей: Відповіді були зібрані протягом місяця, після чого було здійснено первинну обробку даних.

Аналіз: Всі отримані дані були проаналізовані з використанням статистичних методів для виявлення закономірностей та кореляцій між різними показниками емоційного вигорання.

Етика дослідження

Дослідження проводилося з дотриманням етичних норм. Усі респонденти були проінформовані про мету дослідження та забезпечені конфіденційністю їхніх відповідей. Анонімність була гарантувана, а результати використовувалися без ідентифікації особистостей.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів практичного дослідження вияву синдрому "емоційного вигорання" у фахівців ІТ.

Для встановлення рівня емоційного вигорання у програмістів нами було застосовано:

1 **Опитувальник вигорання К. Маслач** (Maslach Burnout Inventory, MBI), варіант для інженерно-технічних працівників. Методика дозволяє оцінити рівень вигорання за такими шкалами: емоційне виснаження, деперсоналізація (цинізм) та редукція персональних досягнень. Також був обрахований інтегральний показник вигорання за формулою, запропонованою Н. Водоп’яновою та співавт., яка дозволяє виміряти рівень вигорання як сукупності трьох вище зазначених шкал. Результати діагностики рівня вигорання у програмістів представлено в табл. 2.2.1.

Таблиця 2.2.1

Розподіл показників вигорання у програмістів

Шкали	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
1Емоційне виснаження	10 осіб (25%)	20 осіб (50%)	10 осіб (25%)
Деперсоналізація	15 осіб (37.5%)	15 осіб (37.5%)	10 осіб (25%)

Професійна успішність (редукція професійних досягнень)	8 осіб (20%)	22 осіб (55%)	10 осіб (25%)
Інтегральний показник вигорання	12 осіб (30%)	18 осіб (45%)	10 осіб (25%)

Пояснення:

Емоційне виснаження:

Деперсоналізація:

Професійна успішність (редукція професійних досягнень):

Інтегральний показник вигорання:

Це свідчить про те, що загальний рівень вигорання серед програмістів є тривожним, і потребує уваги з боку роботодавців.

https://www.canva.com/design/DAGWdP1qSCQ/L1iiyLaqudixDneIQ3Ckaw/edit?utm_content=DAGWdP1qSCQ&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Результати опитування вказують на високий рівень емоційного виснаження серед співробітників, що потребує уваги, оскільки воно може призвести до зниження продуктивності та збільшення кількості лікарняних. Деперсоналізація також є однією з проблем, що свідчить про відчуження працівників від роботи та колег, що впливає на командну атмосферу. Професійна успішність співробітників на середньому рівні вказує на труднощі у досягненні професійних цілей, що може бути результатом вигорання. Інтегральний показник вигорання на середньому рівні свідчить про загрози для загального психологічного клімату в організації. Це підкреслює необхідність вжиття заходів щодо психологічної підтримки та поліпшення робочих умов для запобігання подальшому розвитку вигорання.

Рекомендації:

Зменшення робочого навантаження та впровадження стратегій для покращення балансу між роботою та особистим життям співробітників.

Психологічна підтримка та тренінги для розвитку навичок управління стресом та емоційним вигоранням.

Поліпшення комунікації між керівництвом та співробітниками для запобігання деперсоналізації та підвищення відчуття підтримки.

Мотивування та розвиток професійних досягнень для збільшення рівня професійної успішності і підтримки позитивного психологічного клімату в колективі.

2. **Індекс організаційної напруженості (модифікація Л.М. Карамушки, К В. Терещенко)**

Таблиця 2.2.2

Показники	Індекс організаційної напруженості (модифікація Л. М. Карамушки, К. В. Терещенко)	1. Напруженість від робочого навантаження	2. Взаємодія по вертикалі та горизонталі (відносини з керівниками і колегами)	3. Напруженість через організаційні умови, побутові та соціально-економічні аспекти роботи
Робоча напруженість	Вимірюється за шкалою 1-10, де 1 – низька напруженість, 10 – висока.	Визначається за рівнем завантаженості (наприклад, кількість завдань, терміни виконання)	Оцінюється через зворотній зв’язок, конфлікти, рівень підтримки з боку керівництва	Оцінюється через умови праці, наявність ресурсів, соціальні пільги та загальний добробут працівників
Психологічний клімат в організації	Оцінюється за шкалою 1-10, де 1 – негативний клімат, 10 – позитивний.	Визначається на основі ставлення працівників до роботи, їхнього емоційного стану	Оцінюється через відгуки працівників про взаємовідносини, рівень комунікації	Оцінюється через загальний настрій працівників, рівень стресу, соціальну підтримку
Управління стресом на роботі	Оцінюється за шкалою 1-10, де 1 – відсутність управління, 10 – ефективне	Визначається за наявністю технік управління стресом (наприклад, тайм-	Оцінюється через наявність підтримки з боку колег і керівництва у стресових ситуаціях	Оцінюється через впровадження програм підтримки (тренінги, психологічні консультації)

	управління стресом.	менеджмент, релаксація)		

Індекс організаційної напруженості (модифікація Л.М. Карамушки, К.В. Терещенко)

Таблиця 2.2.3

Використання в дослідженні:

Показники	Індекс організаційної напруженості (модифікація Л. М. Карамушки, К. В. Терещенко)	1. Напруженість від робочого навантаження	2. Взаємодія по вертикалі та горизонталі (відносини з керівниками і колегами)	3. Напруженість через організаційні умови, побутові та соціально-економічні аспекти роботи
Робоча напруженість	6	7	5	6
Психологічний клімат в організації	8	6	7	5
Управління стресом на роботі	5	6	7	4

Методика «Індекс організаційної напруженості» була застосована для визначення рівня стресу серед фахівців IT-сфери. Результати дозволили виявити основні проблеми в організаційному середовищі та визначити області, що потребують покращення для зменшення рівня емоційного вигорання.

Аналіз результатів оцінювання професійного виснаження та умов роботи.

Таблиця 2.2.4

Вимога (проблема)	Часто	Іноді	Рідко	Ніколи/ Не відчуваю ть	Коментар
1. Відчуття недостатності повноважень	12.50%	25.00%	50.00%	12.5%	Загалом позитивне сприйняття повноважень, але є відчуття недостатності у деяких.
2. Нерозуміння обсягу роботи	25.00%	25.00%	50.00%	0.0%	Є проблеми з чіткою комунікацією завдань.
3. Невідомість можливостей для зростання	25.00%	25.00%	50.00%	0.0%	Потреба в кращій комунікації щодо можливостей для розвитку.
4. Надмірне робоче навантаження	50.00%	0.00%	0.00%	50.0%	Високий рівень стресу та перевантаження.
5. Нездатність задовольнити конфліктуючі вимоги	25.00%	25.00%	50.00%	0.0%	Проблеми у внутрішній комунікації.
6. Недостатня кваліфікація для виконання роботи	25.00%	50.00%	0.00%	25.0%	Потреба в додаткових тренінгах.
7. Невідомість оцінки діяльності від керівника	0.00%	0.00%	75.00%	25.0%	Важливе питання для мотивації і професійного розвитку.
8. Недостатність інформації для роботи	25.00%	25.00%	50.00%	0.0%	Проблеми в організації інформаційних потоків.

9. Відчуття неприємності з боку колег	0.00%	0.00%	25.00%	75.0%	Позитивний соціальний клімат в організації.
10. Нездатність вплинути на рішення керівника	25.00%	50.00%	25.00%	0.0%	Обмежена участь у прийнятті рішень.
11. Невизначеність щодо очікувань від колег	25.00%	50.00%	25.00%	0.0%	Потреба в кращій чіткості очікувань від колег.
12. Вплив великого обсягу роботи на якість	50.00%	0.00%	50.00%	0.0%	Високий стрес, вплив на якість роботи.
13. Суперечність роботи з особистими переконаннями	0.00%	25.00%	75.00%	0.0%	Позитивний етичний клімат на роботі.
14. Вплив роботи на сімейне життя	25.00%	50.00%	0.00%	25.0%	Можливий дисбаланс між роботою та особистим життям.
15. Надмірні та необґрунтовані реформи	25.00%	50.00%	0.00%	25.0%	Потреба в аналізі реформ і змін.
16. Відсутність умов для інновацій	25.00%	50.00%	0.00%	25.0%	Проблеми з умовами для інновацій.
17. Потреба в поліпшенні умов для професійного здоров'я	75.00%	0.00%	25.00%	0.0%	Потреба в поліпшенні умов для психологічного добробуту.
18. Висока заробітна плата	50.00%	0.00%	50.00%	0.0%	Можливість перегляду системи винагороди.

для виконання роботи					
19. Потреба в поліпшенні житлових умов	50.00%	0.00%	50.00%	0.0%	Вплив житлових умов на професійне благополуччя.
20. Зміни в порядку атестації працівників	25.00%	50.00%	0.00%	25.0%	Стабільність у порядку атестації або відсутність мотивації для змін.
21. Невідповідність між вимогами до підвищення кваліфікації і умовами	25.00%	50.00%	0.00%	25.0%	Потрібно покращити умови для підвищення кваліфікації.
22. Протиріччя між потребою в управлінні та реальною участю	25.00%	50.00%	0.00%	25.0%	Проблеми в делегуванні обов'язків.
23. Протест проти авторитаризму керівників	0.00%	0.00%	25.00%	62.5%	Позитивне ставлення до стилю управління.
24. Невідповідність умов роботи інноваційним вимогам	25.00%	50.00%	0.00%	25.0%	Необхідність покращення ресурсного забезпечення для інновацій.
25. Скорочення працівників і реалізація освітніх реформ	25.00%	50.00%	0.00%	25.0%	Потрібно аналізувати вплив скорочень на освітні реформи.
26. Неактивність	50.00%	0.00%	0.00%	50.0%	Потреба в посиленні соціального захисту.

профспілкового комітету					
27. Напруженість на роботі і інші сфери життя	50.00%	0.00%	50.00%	0.0%	Висока стресогенність робочого середовища.
28. Поєднання основної роботи з роботою за сумісництвом	50.00%	0.00%	50.00%	0.0%	Проблеми з управлінням часом і ресурсами при роботі за сумісництвом.
29. Наявність мобінгу в організації	0.00%	0.00%	0.00%	75.0%	Позитивний клімат у відношенні до співпраці.
30. Недостатні умови для професійної мобільності	25.00%	50.00%	0.00%	25.0%	Потреба в покращенні умов для кар'єрного зростання.

В організації існує ряд проблем, пов'язаних з недостатньою комунікацією, неоптимальним розподілом робочого навантаження та відсутністю чітких можливостей для зростання.

Потрібно зосередитись на покращенні умов роботи, зокрема у плані психологічного здоров'я та забезпечення можливостей для професійного розвитку.

Рішення, такі як регулярна зворотна зв'язка, гнучкий підхід до робочого часу та поліпшення соціального клімату, допоможуть зменшити рівень стресу та запобігти вигоранню.

Аналіз умов для інновацій та покращення умов для мобільності також мають стати пріоритетами для покращення загального робочого середовища.

3 Тест на визначення фізичних, емоційних, поведінкових, інтелектуальних, соціальних та професійних симптомів вигорання

Тест розроблено на основі відомих теорій професійного вигорання, зокрема теорій Крістіни Маслач (Maslach) та її інструменту **Maslach Burnout Inventory (MBI)**. Окрім Маслач, для розробки було використано роботи інших дослідників, що вивчають багатогранність вигорання (Schaufeli, Leiter, та ін.), які доповнюють класичну модель аналізом фізичних та соціальних симптомів.

Додатково, в опитуванні було враховано специфіку роботи фахівців IT-сфери, для яких характерне розмежування фізичних та інтелектуальних симптомів вигорання, з акцентом на симптоми, пов'язані з перевантаженням, недостатнім фізичним навантаженням та емоційним вигоранням (36,37,38,39,40)

Тест складається з 6 блоків, кожен з яких аналізує різні аспекти вигорання:

Таблиця 2.2.5

Блок	Опис	Симптоми
Фізичні симптоми	Оцінка стану фізичного здоров'я та рівня втоми	Фізична втома, Безсоння, Ускладнене дихання,

		Нудота, Підвищення тиску, Зміни ваги
Емоційні симптоми	Аналіз емоційної стабільності, агресивності, рівня стресу	Безпорадність, Агресивність, Цинізм, Провина, Втрата ідеалів, Самотність
Поведінкові симптоми	Пов'язані з робочим навантаженням та способом життя	Робота понад 45 годин, Байдужість до їжі, Вживання алкоголю, Прокрастинація
Інтелектуальні симптоми	Прояви, що впливають на концентрацію та прийняття рішень	Відсутність інтересу до нових практик, Рутинна робота, Проблеми з концентрацією
Соціальні симптоми	Оцінка взаємодії з оточуючими та соціальної активності	Відсутність зацікавленості у дозвіллі, Погані відносини на роботі, Страх уваги
Професійні симптоми	Прояви професійного вигорання та незадоволення кар'єрою	Відсутність задоволення від роботи, Проблеми з кар'єрою, Дистанція з керівниками

Методика оцінки

0 б — відсутність симптомів;

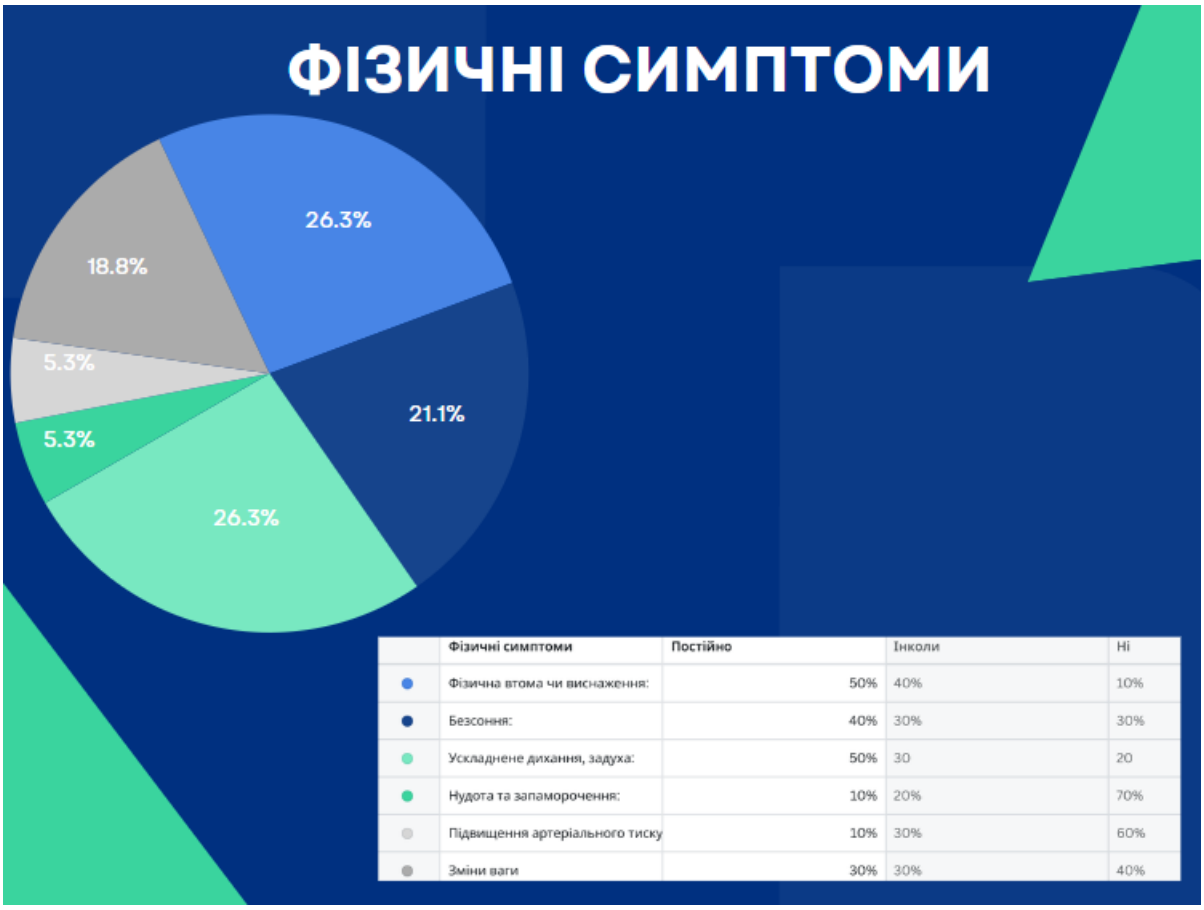
2 б — інколи;

4 б — це про мене (часті прояви).

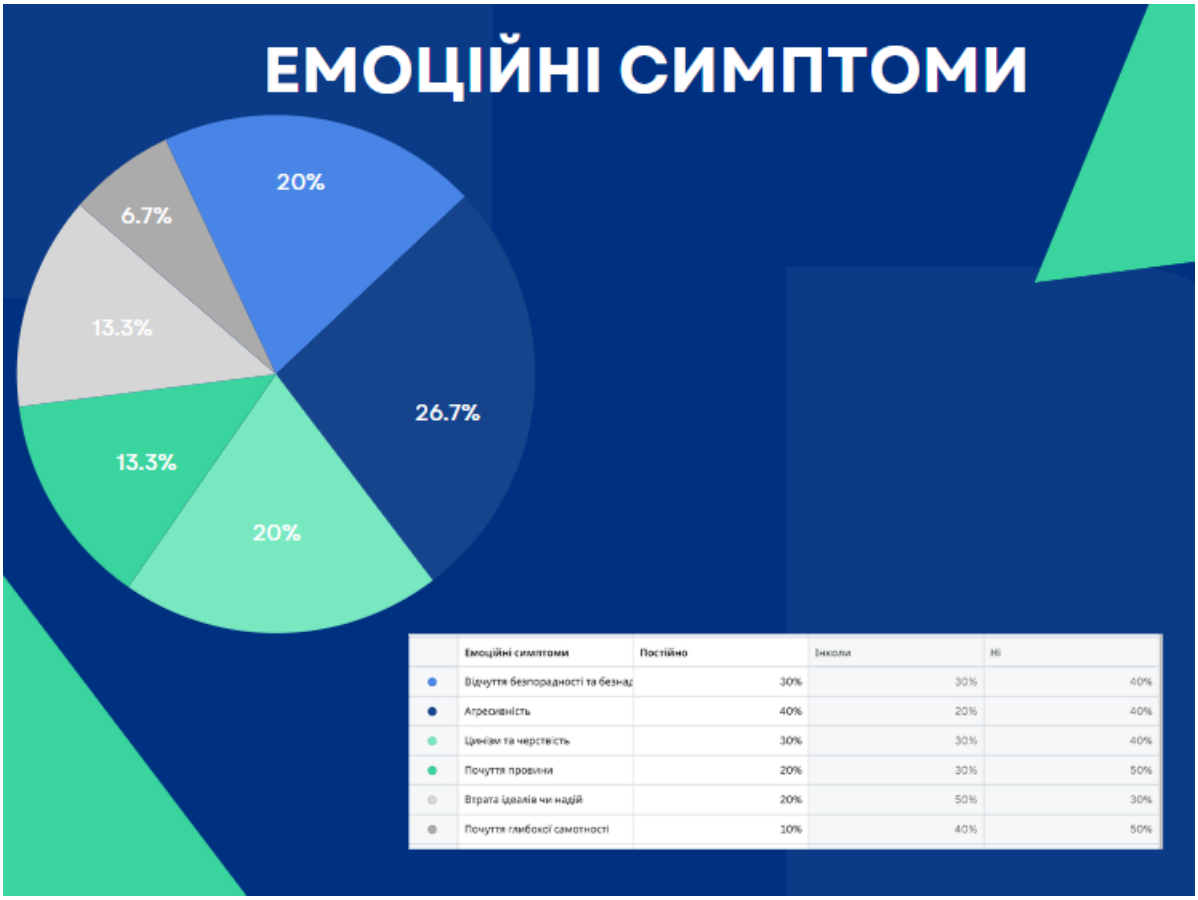
Сумарні бали за кожну категорію дозволяють визначити рівень вигорання. Високі показники у будь-якій категорії свідчать про необхідність втручання та відпочинку для запобігання професійному вигоранню.

Цей тест є комплексним інструментом для оцінки вигорання фахівців IT-сфери. На основі отриманих результатів можна виявити критичні фактори, що сприяють вигоранню, і розробити індивідуальні рекомендації для кожного респондента.

Аналіз опитувальника за категоріями симптомів вигорання

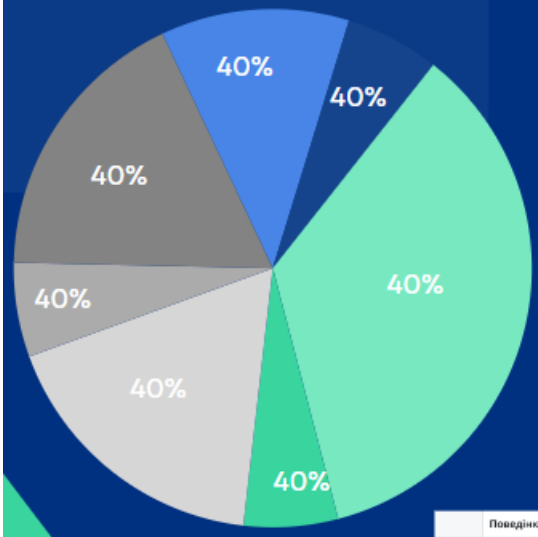


	Фізичні симптоми	Постійно	Інколи	Ні
●	Фізична втома чи виснаження:	50%	40%	10%
●	Безсоння:	40%	30%	30%
●	Ускладнене дихання, задуха:	50%	30	20
●	Нудота та запаморочення:	10%	20%	70%
●	Підвищення артеріального тиску	10%	30%	60%
●	Зміни ваги	30%	30%	40%



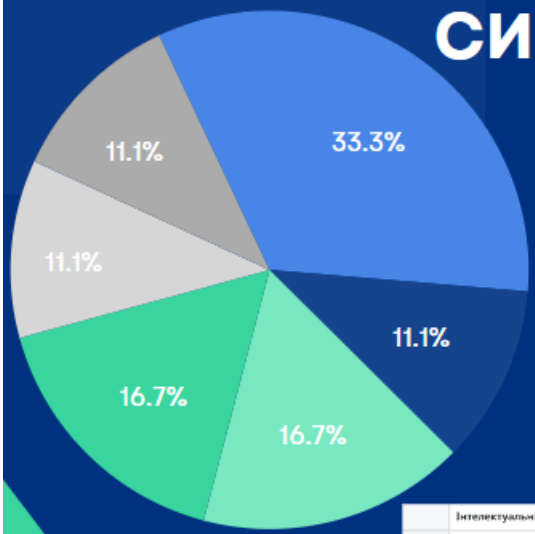
	Емоційні симптоми	Постійно	Інколи	Ні
●	Відчуття безпорадності та безнад	30%	30%	40%
●	Агресивність	40%	20%	40%
●	Цинізм та черствість	30%	30%	40%
●	Почуття провини	20%	30%	50%
●	Втрата ідеалів чи надій	20%	50%	30%
●	Почуття глибокої самотності	10%	40%	50%

ПОВЕДІНКОВІ СИМПТОМИ

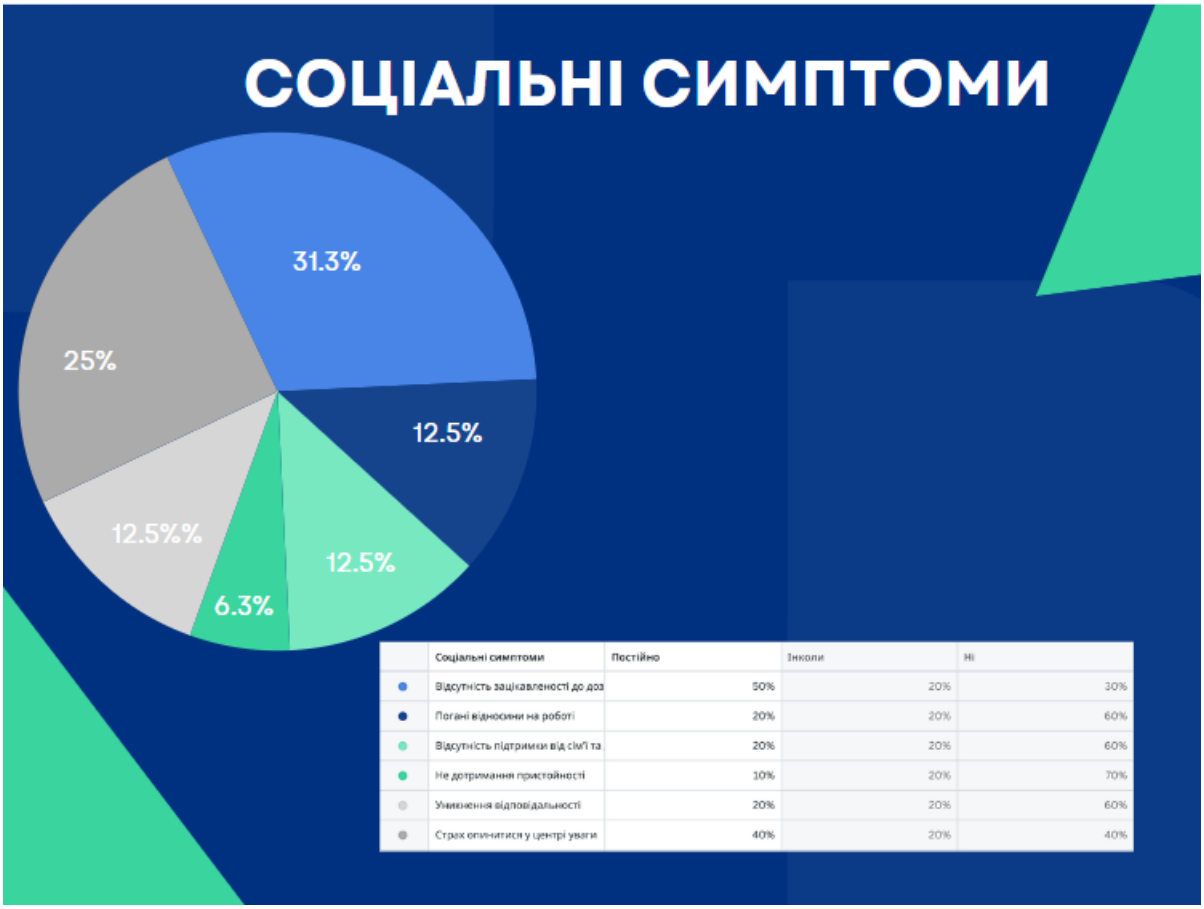


	Поведінкові симптоми	Постійно	Інколи	Ні
●	Робочий час понад 45 годин на т	20%	50%	30%
●	Байдужість до їжі	10%	30%	40%
●	Недостатнє фізичне навантаженн	60%	20%	20%
●	Виправдання вживання алкоголі	10%	20%	70%
●	Нещасні випадки	30%	30%	40%
●	Почуття глибокої самотності	10%	40%	50%
●	Прокрастинація	30%	30%	40%

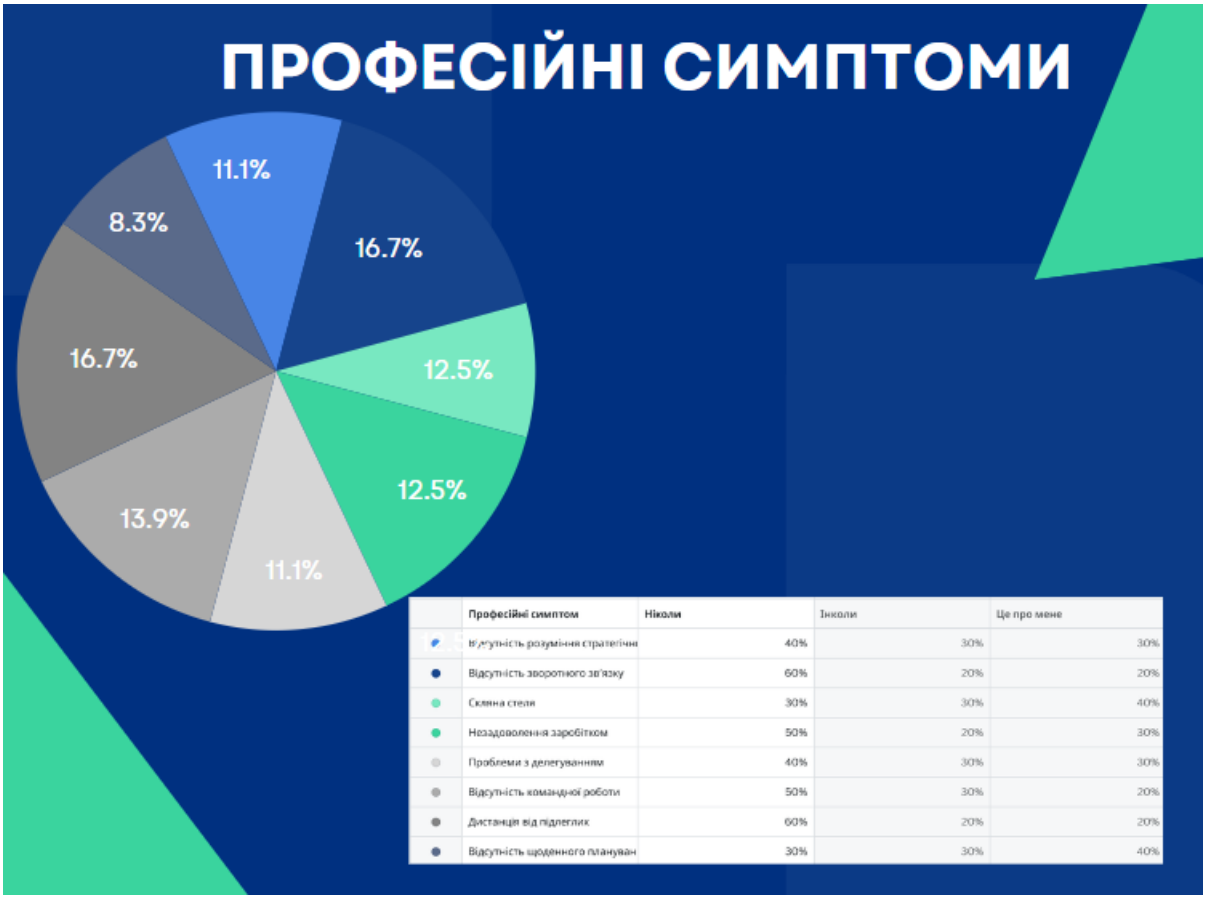
ІНТЕЛЕКТУАЛЬНІ СИМПТОМИ



	Інтелектуальні симптоми	Постійно	Інколи	Ні
●	Відсутність зацікавленості до нов	60%	20%	20%
●	Перевага шаблонів над творчіст	20%	50%	30%
●	Проблеми з концентрацією	30%	50%	20%
●	Нездатність приймати рішення	30%	40%	30%
●	Недовірливість	20%	30%	50%
●	Забудькуватість	20%	70%	10%



	Соціальні симптоми	Постійно	Інколи	Ні
●	Відсутність зацікавленості до доз	50%	20%	30%
●	Погані відносини на роботі	20%	20%	60%
●	Відсутність підтримки від сім'ї та	20%	20%	60%
●	Не дотримання пристойності	10%	20%	70%
●	Уникнення відповідальності	20%	20%	60%
●	Страх опинитися у центрі уваги	40%	20%	40%



	Професійні симптом	Ніколи	Інколи	Це про мене
●	Відсутність розуміння стратегічни	40%	30%	30%
●	Відсутність зворотного зв'язку	60%	20%	20%
●	Скляна стеля	30%	30%	40%
●	Незадоволення заробітком	50%	20%	30%
●	Проблеми з делегуванням	40%	30%	30%
●	Відсутність командної роботи	50%	30%	20%
●	Дистанція від підлеглих	60%	20%	20%
●	Відсутність щоденного плануван	30%	30%	40%

Аналіз даних опитування свідчить про наявність вигорання серед респондентів, яке проявляється в різних сферах: фізичній, емоційній, поведінковій, інтелектуальній та соціальній. Найбільш поширеними симптомами є фізична втома, безсоння, емоційна самотність, прокрастинація та проблеми з концентрацією уваги.

План корекції на основі результатів тестування

На основі результатів тестування, які були проаналізовані за шкалою оцінювання, було визначено стадію емоційного вигорання кожного респондента. Важливо відзначити, що цей опитувальник не був анонімний, тому результати були прив'язані до конкретних осіб.

Відповідно до набраних балів і визначеної стадії, надані рекомендації для корекції стану:

Стадія 0: Загорання не виявлено (0-12 балів) Респонденти, які набрали від 0 до 12 балів, знаходяться на нульовій стадії вигорання. Їх стан свідчить про хороший баланс між роботою та особистим життям. Однак для підтримання такого стану рекомендовано:

Регулярно переглядати власні відчуття та контролювати можливі зміни.

Впроваджувати практики для підтримання емоційного і фізичного благополуччя, такі як медитація, фізичні вправи, здоровий сон і харчування.

Стадія 1: Потроху горить (13-34 бали) Респонденти, які набрали від 13 до 34 балів, перебувають на першій стадії вигорання. Важливо виявити увагу до власного емоційного стану і здійснити кілька корекційних заходів:

Спробувати техніки зняття стресу, такі як відволікання, самопіклування, навчання новим навичкам і творчі заняття.

Впровадити розподіл праці, включаючи перерви та зменшення навантаження на роботі.

Стадія 2: Горить та пахне димом (35-54 бали) Респонденти, які набрали від 35 до 54 балів, знаходяться на другій стадії вигорання. Важливо вжити комплексних заходів для покращення стану:

Висловлювати емоції, відновити баланс між роботою та особистим життям, і звертати увагу на фізичну активність.

Спробувати знизити важливість подій, зайнятися творчістю та відпочивати від роботи.

Стадія 3: Викликайте пожежників (55-74 бали) Респонденти, які набрали від 55 до 74 балів, перебувають на третій стадії вигорання. Їм потрібна термінова допомога і професійна корекція:

Рекомендується взяти тривалу відпустку і почати вести щоденник.

Прислухатися до інтуїції, піклуватися про харчування, забезпечити якісний сон і при необхідності звернутися до психолога для професійної допомоги.

Цей план корекції спрямований на покращення загального стану і підтримання психологічного благополуччя респондентів на різних стадіях вигорання. Важливо своєчасно реагувати на зміни у власному стані та вжити необхідних заходів для запобігання подальшому погіршенню. Оскільки опитувальник не був анонімний, особливу увагу слід приділити конфіденційності інформації та чутливому підходу до кожного індивідуального випадку.

4 Методика Колесо балансу

Загальна характеристика методики "Колесо балансу"

Колесо балансу — це інструмент для оцінки рівня задоволеності життям у різних його аспектах, який широко застосовується в психологічних дослідженнях і коучингу. Основна мета цієї методики полягає у візуалізації життєвого балансу респондента та виявленні сфер, які потребують корекції. Колесо являє собою круг, поділений на сегменти, кожен з яких відповідає за певну життєву сферу (соціальне життя, кар'єра, здоров'я тощо). Респонденти оцінюють свою задоволеність кожною із сфер за шкалою від 0 до 10 балів. Сума оцінок дозволяє отримати загальну картину життєвого балансу людини, а також виявити дисбаланси в конкретних сферах.

Мета та завдання дослідження полягала в тому, щоб оцінити рівень задоволеності життям ІТ-спеціалістів за допомогою методики "Колесо балансу", а також виявити зв'язок між рівнем життєвого балансу та емоційним вигоранням.

Основні завдання:

Оцінити рівень задоволеності респондентів у ключових життєвих сферах.

Виявити сфери з найвищим і найнижчим рівнем задоволеності.

Проаналізувати, як рівень життєвого балансу пов'язаний із рівнем емоційного вигорання.

Вибірка та проведення дослідження

У дослідженні взяли участь 40 ІТ-спеціалістів різного віку, статі та професійного досвіду. Вибірка складалася з працівників ІТ-сфери, які працювали в компанії зі значними професійними навантаженнями.

Аналіз результатів дослідження за методикою "Колесо балансу" (2024 рік).

У цьому дослідженні кожен респондент оцінював свій рівень задоволеності у 10 сферах життя за 10-бальною шкалою, де 0 балів — повна незадоволеність, а 10 балів — максимальна задоволеність. Результати дозволяють оцінити загальний емоційний стан респондентів та виявити області, що потребують покращення.

Кореляційний аналіз виявив кілька важливих тенденцій:

- **Позитивна кореляція** між високими оцінками в сферах "Оточення, друзі", "Саморозвиток" і загальним емоційним станом респондентів, що підтверджує важливість соціальної підтримки та можливостей для особистого розвитку для зниження стресу.
- **Негативна кореляція** між низькими оцінками в сферах "Хобі, розваги" та "Здоров'я, спорт" і проявами емоційного вигорання, що показує, що брак часу для дозвілля та недостатня увага до фізичного здоров’я можуть сприяти розвитку стресу та вигорання.

Отримані результати показують, що IT-фахівці загалом задоволені своїми професійними та соціальними сферами життя, проте мають проблеми з підтриманням фізичного та психологічного здоров'я, а також з часом для дозвілля. Це вказує на необхідність розробки заходів для покращення балансу між роботою та особистим життям, а також впровадження програм для зменшення стресу та профілактики вигорання.

	Сфера життя	Оцінка 2022
●	Оточення, друзі	5.00%
●	Саморозвиток	7.00%
●	Кар'єра, бізнес	8.00%
●	Хобі, розваги	7.00%
●	Гроші	5.00%
●	Духовність	5.00%
●	Любов, сім'я, діти	8.00%
●	Здоров'я, спорт	8.00%
●	Психологічне здоров'я	4.00%

Порівняння результатів 2022 та 2024 років

Таблиця 2.2.6

Сфера життя	Оцінка 2022	Оцінка 2024	Зміна
Оточення, друзі	5	7,4	2,4
Саморозвиток	7	7,3	0,3
Кар'єра, бізнес	8	6,6	-1,4
Хобі, розваги	7	5	-2
Гроші	5	6	1
Духовність	5	7,35	2,35
Любов, сім'я, діти	8	9	1
Здоров'я, спорт	8	6,12	-1,88
Психологічне здоров'я	4	6,39	2,39

Результати дослідження показують, що IT-фахівці за останні два роки досягли значного покращення в таких сферах, як соціальні зв'язки, саморозвиток, духовність та сімейні стосунки. Однак все ще спостерігаються проблеми з дозвіллям, фізичним здоров'ям і психологічним станом, що потребують додаткової уваги.

Ці результати підтверджують необхідність розробки програм, спрямованих на покращення фізичного та психологічного здоров'я, а також на зменшення стресу і вигорання серед IT-фахівців, особливо в умовах високих вимог і стресових навантажень на роботі.

5 Опитування за JD-R моделлю

У моделі JD-R (Job Demands-Resources) для підрахунку результатів зазвичай оцінюються дві категорії: **вимоги роботи (job demands)** і **ресурси роботи (job resources)**. Щоб підрахувати результати, треба:

Крок 1: Оцінка питань

Для кожного питання респонденти обирають варіант, наприклад:

- Ніколи = 1
- Рідко = 2
- Іноді = 3
- Часто = 4
- Завжди = 5

Питання мають бути розподілені між двома категоріями:

Вимоги роботи (Job Demands) — це аспекти роботи, які потребують фізичних чи психічних зусиль.

Ресурси роботи (Job Resources) — це фактори, які допомагають ефективно виконувати роботу і зменшують стрес.

Крок 2: Визначення підсумкових балів для кожної категорії

Після оцінки всіх питань, необхідно підсумувати бали окремо для кожної категорії:

Вимоги роботи: Сума всіх балів за питання, що стосуються вимог.

Ресурси роботи: Сума балів за питання, що стосуються ресурсів.

Крок 3: Інтерпретація результатів

- **Високі вимоги роботи** у поєднанні з **низькими ресурсами роботи** можуть вказувати на високий ризик професійного вигорання або стресу.
- **Низькі вимоги роботи** та **високі ресурси роботи** зазвичай свідчать про позитивну робочу атмосферу, сприятливу для продуктивності та благополуччя працівників.

1. Розподіл питань по категоріях :

Таблиця 2.2.7

Категорія	Питання
Вимоги роботи (Job Demands)	1. Я відчуваю, що моє робоче навантаження занадто велике. 2. Я відчуваю постійну емоційну напругу через спілкування з клієнтами або колегами. 3. У мене не вистачає часу для завершення усіх своїх робочих обов'язків. 4. Робота вимагає від мене фізичних зусиль або довгого сидіння за робочим місцем. 5. Я змушений(а) вирішувати декілька задач одночасно. 6. Моя робота вимагає від мене високого рівня концентрації та уваги до деталей.
Ресурси роботи (Job Resources)	1. Я відчуваю підтримку від моїх колег. 2. Мій керівник забезпечує мене всіма необхідними ресурсами для виконання моєї роботи. 3. Я маю можливість навчатися та розвиватися в рамках моєї роботи.

	4. У мене є автономія у прийнятті рішень на роботі. 5. Я відчуваю, що можу контролювати своє робоче навантаження. 6. Моя робота надає мені відчуття сенсу та задоволення.

Підсумкові результати

Після підрахунку загальної суми балів для кожної категорії, можна оцінити, де знаходяться сильні і слабкі місця в робочому середовищі, а також визначити ризики професійного вигорання.

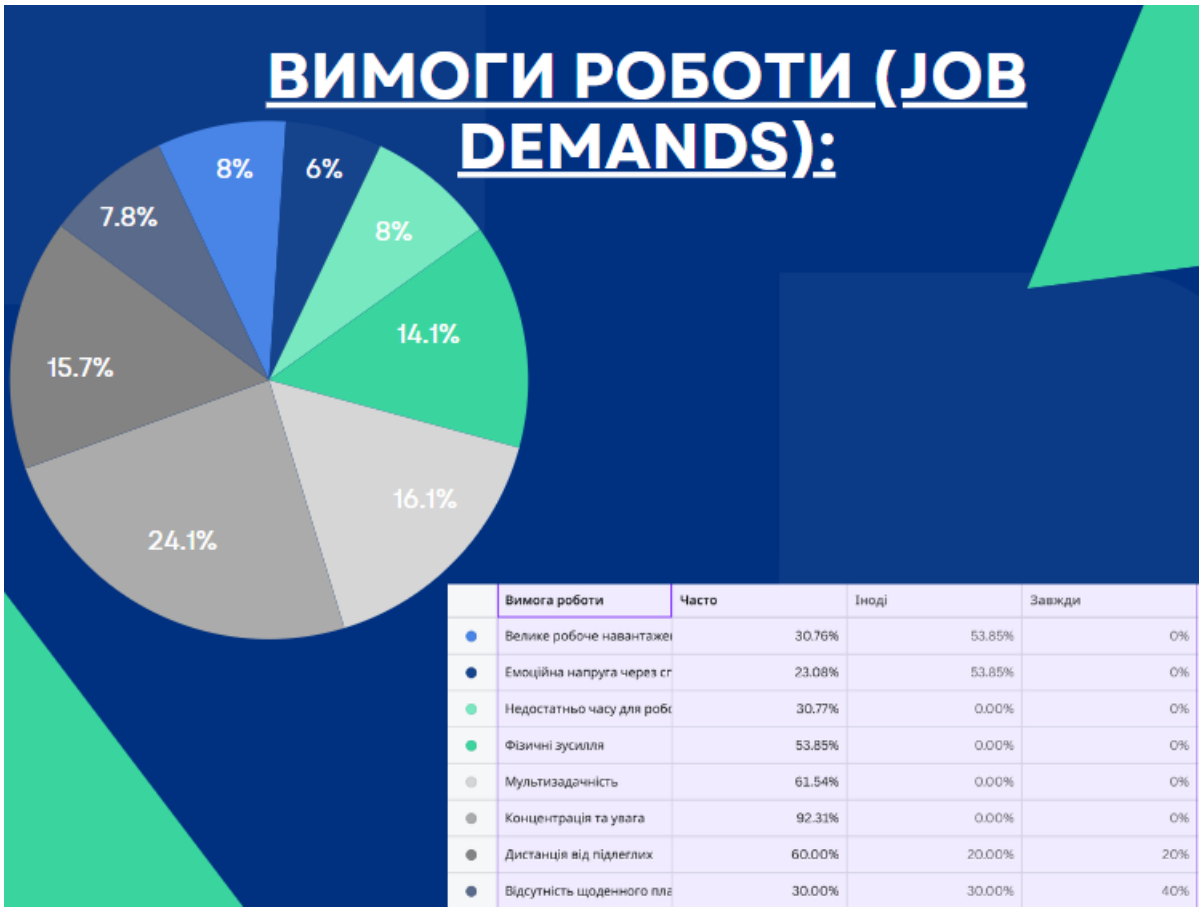
Формування таблиці підсумків

Таблиця 2.2.8

Категорія	**Питання**	**Ніколи (%)**	**Рідко (%)**	**Іноді (%)**	**Часто (%)**	**Завжди (%)**
Job Demands	1. Я відчуваю, що моє робоче навантаження занадто велике.	7.69	7.69	53.85	15.38	15.38
	2. Я відчуваю постійну емоційну напругу через спілкування з клієнтами або колегами.	15.38	53.85	7.69	23.08	
	3. У мене не вистачає часу для завершення усіх своїх робочих обов'язків.	7.69	38.46	23.08	30.77	
	4. Робота вимагає від мене фізичних зусиль або довгого сидіння за робочим місцем.	7.69	15.38	23.08	30.77	23.08

	5. Я змушений(а) вирішувати декілька задач одночасно.		7.69	30.77	38.46	23.08
	6. Моя робота вимагає від мене високого рівня концентрації та уваги до деталей.			7.69	30.77	61.54
Job Resources	1. Я відчуваю підтримку від моїх колег.			18.18	27.27	54.55
	2. Мій керівник забезпечує мене всіма необхідними ресурсами для виконання моєї роботи.	09.09		18.18	45.45	27.27
	3. Я маю можливість навчатися та розвиватися в рамках моєї роботи.		09.09	36.36	45.45	09.09
	4. У мене є автономія у прийнятті рішень на роботі.			18.18	63.64	18.18
	5. Я відчуваю, що можу контролювати своє робоче навантаження.	8.33	16.67	25.00	41.67	8.33
	6. Моя робота надає мені відчуття сенсу та задоволення.			50.00	25.00	25.00

Вимоги роботи (Job Demands):



	Вимога роботи	Часто	Іноді	Завжди
●	Велике робоче навантажен	30.76%	53.85%	0%
●	Емоційна напруга через сг	23.08%	53.85%	0%
●	Недостатньо часу для робо	30.77%	0.00%	0%
●	Фізичні зусилля	53.85%	0.00%	0%
●	Мультизадачність	61.54%	0.00%	0%
●	Концентрація та увага	92.31%	0.00%	0%
●	Дистанція від підлеглих	60.00%	20.00%	20%
●	Відсутність щоденного пла	30.00%	30.00%	40%

Ресурси роботи (Job Resources):

●	Підтримка колег	81.82%	0.00%	0.00%
●	Ресурси для роботи від кер	72.72%	9.09%	0.00%
●	Можливості для навчання	45.45%	0.00%	9.09%
●	Автономія у прийнятті ріш	81.82%	0.00%	0.00%
●	Контроль робочого навант	50.00%	0.00%	0.00%
●	Задоволення від роботи	50.00%	50.00%	0.00%

Робоче навантаження та емоційний стрес потребують уваги, оскільки частина співробітників відчуває високий рівень вимог.

У сфері ресурсів ситуація краща, зокрема щодо підтримки колег та автономії. Проте є простір для покращення у навчанні та контролі навантаження.

Можливо, варто розглянути програми для підвищення мотивації та зниження емоційного стресу, як було запропоновано у відкритих коментарях (впровадження мотиваційних заходів, клубів і семінарів).

Дослідження показало, що більшість фахівців ІТ відчувають ознаки емоційного виснаження, а близько половини респондентів мають певний рівень деперсоналізації. Найважливіші фактори, що сприяють вигоранню, включають надмірне робоче навантаження і недостатні соціальні взаємини. Виявлено, що професійний досвід і роль у компанії впливають на рівень вигорання: керівники мають вищий рівень емоційного вигорання, ніж технічні спеціалісти.

Отже, у другому розділі кваліфікаційної роботи представлено емпіричне дослідження, яке було спрямоване на вивчення психічних чинників, що впливають на розвиток синдрому «емоційного вигорання» у фахівців ІТ-сфери. Для цього були обрані відповідні методики, які дозволяють оцінити рівень стресу, емоційного вигорання, а також особливості психоемоційного стану працівників. До основних інструментів дослідження належали стандартизовані опитувальники, такі як шкала вигорання М. Маслач та додаткові методи оцінки психологічних характеристик, що включають рівень стресостійкості та індикатори саморегуляції. Процедура проведення дослідження передбачала проведення анонімних анкетувань серед фахівців ІТ-сфери, що дозволило отримати різнобічну інформацію про психоемоційний стан учасників і визначити основні чинники, що впливають на розвиток вигорання.

Після збору даних було проведено ретельний аналіз результатів, що дозволило виявити основні закономірності у прояві синдрому «емоційного вигорання» серед фахівців ІТ. Отримані результати показали, що основними психічними чинниками, які сприяють вигоранню, є високий рівень професійного навантаження, недосконала система підтримки на робочому місці, а також низька ефективність саморегуляції емоційного стану у стресових ситуаціях. Виявлено, що найбільший ризик розвитку вигорання спостерігається серед фахівців, які працюють у великих командах із високими вимогами до результатів, а також у тих, хто має обмежену можливість для професійного розвитку та самореалізації. Результати дослідження дають підстави для розробки рекомендацій щодо покращення умов праці та психоемоційної підтримки працівників ІТ-сфери.

РОЗДІЛ 3. МЕТОДИ ПОДОЛАННЯ СИНДРОМУ "ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ" У ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ: ВИКОРИСТАННЯ ТРАДИЦІЙНИХ ПСИХОКОРЕКЦІЙНИХ МЕТОДІВ ТА ТЕХНОЛОГІЙ ДОПОВНЕНОЇ РЕАЛЬНОСТІ

3.1. Розробка та впровадження програми "Психологічна підтримка для фахівців ІТ"

Мета та завдання програми

Мета: Програма "Психологічна підтримка для фахівців ІТ" має на меті зменшити рівень емоційного вигорання, покращити психологічний стан та підвищити загальну ефективність роботи фахівців ІТ шляхом застосування традиційних психокорекційних методів та інноваційних технологій доповненої реальності.

Завдання:

- Оцінити актуальний рівень емоційного вигорання серед фахівців ІТ.
- Розробити індивідуальні та групові програми психологічної підтримки.
- Впровадити технології доповненої реальності для підвищення ефективності психокорекційних заходів.
- Організувати регулярні командні ігри з мотиваційними нагородами для зміцнення командного духу та підвищення загальної моральної підтримки.
- Оцінити ефективність програми через формуючий експеримент.

Розробка програми

Аналіз потреб та цілей:

Проведення початкового опитування для визначення рівня емоційного вигорання, джерел стресу та потреб фахівців ІТ.

Визначення основних аспектів, на які слід звернути увагу: управління стресом, баланс між роботою та особистим життям, покращення комунікації, розвиток навичок адаптації.

Створення програми психологічної підтримки:

Індивідуальне консультування: Регулярні сеанси з психологом, де фахівці можуть обговорити свої проблеми, отримати підтримку і рекомендації.

Групові тренінги: Заняття на тему управління стресом, технік релаксації, розвитку емоційного інтелекту, командної роботи.

Навчальні модулі: Вебінари та семінари з питань психологічного здоров'я, способів подолання вигорання, методів покращення загального благополуччя.

Практичні завдання та вправи: Техніки релаксації, вправи на самоусвідомлення, стратегії для підвищення стресостійкості.

Інтеграція технологій доповненої реальності (AR):

AR-тренінги: Використання додатків доповненої реальності для створення віртуальних середовищ, де фахівці можуть тренувати навички управління стресом і розвивати емоційний інтелект.

Віртуальні релаксаційні кімнати: Створення віртуальних середовищ для медитації та релаксації, що дозволяють фахівцям IT знижувати рівень стресу та відновлювати психологічний баланс.

Інтерактивні сценарії: Сценарії, що дозволяють відпрацьовувати стратегії вирішення стресових ситуацій в інтерактивному форматі.

Авторська схема проведення психокорекційних занять

Таблиця 3.1.1

Етап/Захід	Опис
Аналіз потреб та цілей	Проведення опитування для виявлення рівня вигорання та потреб співробітників
Лекція по вигоранню (1 частина)	https://www.canva.com/design/DAFtAfk28DI/w5Zrw7y-nGTq_SNwxiqhGA/edit

Казкотерапія (1 частина)	Проведення першої частини казкотерапії для емоційного розвантаження
Казкотерапія (2 частина)	Завершення казкотерапії з акцентом на інтеграцію отриманих знань в повсякденне життя
Арт-терапія	Терапевтична сесія з використанням малювання для аналізу емоційного стану (Сад мого здоров'я)
Лекція по вигоранню (2 частина)	Перша лекція про симптоми та профілактику професійного вигорання https://www.canva.com/design/DAGAzHrhmPA/9NT2IPxIFG_NP8DSEJNFPg/edit
Лекція по вигоранню (3 частина)	Продовження теми вигорання, з акцентом на техніки управління стресом та відновлення ресурсів https://www.canva.com/design/DAGIAKM38TE/wyqm-ytu46H3ih6orzJuaw/edit
Розробка індивідуальних програм підтримки	Створення індивідуальних програм консультування та психокорекції
Розробка групових програм підтримки	Створення групових тренінгів для покращення комунікації та розвитку емоційного інтелекту https://www.canva.com/design/DAFyE9KPpnc/lLd_Cn5IFwOPuQOHS1xJig/edit
Впровадження технологій доповненої реальності	Використання AR для тренування навичок управління стресом і релаксації https://play.quest-room.online/jumanji.php
Регулярні командні ігри	Організація командних ігор з мотиваційними нагородами для підвищення командного духу

	https://kahoot.com/home/kahoot-quiz-games/ Еліас Мафія Онлайн ігри
Психологічний тренінг «як подолати негативні переживання»	Вправа «Лист, який ти ніколи не отримаєш» Вправа «Камінчик в черевику» Вправа «Розгнівані кульки» Рефлексія. Підведення підсумків
Соціально-психологічний тренінг «Методи саморегуляції: дихальні вправи»	Міні-лекція та дискусія «Дихальні техніки саморегуляції» Вправа «Заспокійливе дихання» Вправа «Мобілізуюче дихання» Рефлексія. Підведення підсумків
Соціально-психологічний тренінг «Методи саморегуляції: тілесні практики»	Міні-лекція та дискусія «Тілесні техніки саморегуляції» Техніка нервово-м’язової релаксації: активний варіант Техніка нервово-м’язової релаксації: пасивний варіант Рефлексія. Підведення підсумків
Соціально-психологічний тренінг «Методи саморегуляції: техніки пов’язані зі словом»	Міні-лекція та дискусія «Вербальні техніки саморегуляції» Вправа «Зеркало» Техніка «Самонавіювання за методом Кує» Рефлексія. Підведення підсумків
Соціально-психологічний тренінг «Мандала як ресурс та спосіб	Міні-лекція та дискусія «Арттерапія та її роль у житті особистості» Вправа «Мандала моєї рівноваги» Презентація та аналіз мандал

подолання стресу»	Рефлексія. Підведення підсумків
Соціально-психологічний тренінг «Методи саморегуляції: аутогенне тренування та методи уявлення»	Міні-лекція та дискусія «Аутогенне тренування: слабкі та сильні сторони» Вправа «Квітка» Рефлексія. Підведення підсумків
Соціально-психологічний тренінг «Асертивна поведінка як спосіб зниження конфліктності»	Міні-лекція та дискусія «Асертивна поведінка: особливості та показання для використання» Вправа «Складні випадки з практики» Вправа «Подарунки» Рефлексія. Підведення підсумків
Гра «Підклади свиню»	Пояснення правил гри Гра Аналіз стратегій поведінки Рефлексія. Підведення підсумків
Соціально-психологічна робота «Що робити якщо…»	Вислуховування колективного запиту Вправа «Мозговий штурм» Рефлексія. Підведення підсумків
Психологічний тренінг «Колесо життя»	Вправа «Колесо життя» Рефлексія. Підведення підсумків
Програма профілактики і корекції симптомів емоційного вигорання	https://www.canva.com/design/DAGTpvprBrE/WpRfr7ShwiFWhUqmu34zSw/edit?utm_content=DAGTpvprBrE&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton
Оцінка ефективності програми	Проведення формуючого експерименту для оцінки ефективності програми психологічної підтримки

Основні форми роботи, що використовувалися – це бесіда, міні-лекція, дискусія, мозговий штурм та психокорекційні вправи. Також було використано техніки з кінотерапії, арттерапії.

Структура кожного заняття включала в себе:

- організаційну частину (ритуал привітання, рефлексію минулого заняття,

- основну частину (підготовка до сприйняття інформації, введення нової інформації з її апробацією),

- заключна частини (рефлексія, підведення підсумків, ритуал прощання)

Впровадження програми:

Пілотний запуск: Тестування програми на обмеженій групі фахівців для оцінки її ефективності та виявлення можливих недоліків.

Збір зворотного зв’язку: Оцінка результатів пілотного запуску, коригування програми на основі зворотного зв’язку від учасників.

Широке впровадження: Запуск програми для всіх фахівців ІТ, включаючи регулярні тренінги, консультації та використання AR-технологій.

Організація командних ігор:

Щомісячні ігри: Організація командних ігор раз на місяць, що дозволяє фахівцям ІТ розслабитися, зміцнити командний дух і отримати задоволення від спільного проведення часу.

Мотиваційні винагороди: Нагородження команд і окремих учасників за активну участь та перемогу в іграх. Винагороди можуть включати сертифікати, подарункові карти, або інші матеріальні та нематеріальні призи.

Командні платні ігри: Організація платних ігор, де учасники можуть змагатися за призи, що сприяє більшій мотивації і залученню.

Моніторинг і оцінка ефективності:

Збір даних: Регулярний моніторинг прогресу учасників, використання опитувальників і тестів для оцінки змін у рівні емоційного вигорання.

Аналіз результатів: Оцінка ефективності програми на основі отриманих даних, визначення впливу традиційних психокорекційних методів і технологій доповненої реальності.

Очікувані результати

Зменшення рівня емоційного вигорання серед фахівців ІТ.

Покращення загального психологічного стану та підвищення ефективності роботи.

Вдосконалення навичок управління стресом та розвитку емоційного інтелекту.

Підвищення командного духу та соціальної згуртованості через регулярні ігри та мотиваційні винагороди.

Впровадження інноваційних методів підтримки з використанням технологій доповненої реальності.

Теоретичне обґрунтування

Для розробки ігор та активностей, включених у програму "Психологічна підтримка для фахівців ІТ", були використані ідеї та концепції з книг Еріка Берна, зокрема "Ігри, в які грають люди" та "Хомо Люденс". Ці роботи надали глибоке розуміння ігрової діяльності як важливого аспекта людської психології та взаємодії в соціальних групах.

"Хомо Люденс" (Homo Ludens) - у цій книзі досліджується роль гри в культурному та соціальному розвитку людства, підкреслюючи важливість ігрової діяльності для розвитку особистості та колективної згуртованості.

"Ігри, в які грають люди" (Games People Play) - ця книга Еріка Берна розглядає різні типи соціальних ігор, які люди грають у своїх міжособистісних стосунках, що допомогло врахувати соціально-психологічні аспекти у створенні командних ігор і активностей.

Розробка ігор на основі теоретичних концепцій

Використання концепцій з цих книг дало можливість створити ігри та активності, що не тільки стимулюють мотивацію та командний дух, але й

сприяють розкриттю внутрішніх конфліктів і емоційних бар'єрів через ігровий процес. Основна мета полягала у створенні ігор, які б дозволили фахівцям ІТ:

Зменшити стрес: Завдяки іграм, що дозволяють розслабитися та зняти напругу.

Покращити командну взаємодію: Ігри, що сприяють побудові довірливих стосунків і командної згуртованості.

Розвинути соціальні навички: Активності, які допомагають удосконалити комунікаційні та соціальні навички.

Програма також включала регулярні командні заходи, такі як ігри, що проводяться раз на місяць, з мотиваційними винагородами за кращі результати у тематичних іграх. Впроваджені платні командні ігри сприяли підвищенню командного духу і зниженню стресу.

3.2. Оцінка результатів формуючого експерименту з використанням психокорекційних методів та технологій доповненої реальності впровадження гриі для фахівців ІТ

Мета та завдання оцінки

Мета: Оцінка ефективності впровадженої програми "Психологічна підтримка для фахівців ІТ", що включає психокорекційні методи та технології доповненої реальності, а також регулярні командні ігри. Основна мета оцінки полягає у визначенні впливу цих заходів на рівень емоційного вигорання, психологічний стан, командний дух і загальну ефективність роботи фахівців ІТ.

Завдання:

- ✓ Визначити рівень зменшення симптомів емоційного вигорання після впровадження програми.
- ✓ Оцінити зміну в психологічному стані учасників та їхній задоволеність від впроваджених заходів.

- ✓ Визначити ефективність використання технологій доповненої реальності для психокорекції.
- ✓ Оцінити вплив регулярних командних ігор на командний дух і мотивацію.

Процедура оцінки

Методика збору даних:

Попередня оцінка: Збір даних про рівень емоційного вигорання, психологічний стан та командний дух до впровадження програми за допомогою анкети, опитувальників та тестів, таких як шкала Maslach Burnout Inventory (MBI) та інші відповідні інструменти.

Проміжна оцінка: Проведення оцінки через певний проміжок часу після початку впровадження програми (наприклад, через 3-6 місяців) для виявлення початкових змін.

Фінальна оцінка: Збір даних після завершення програми для оцінки кінцевих результатів.

Методи оцінки ефективності:

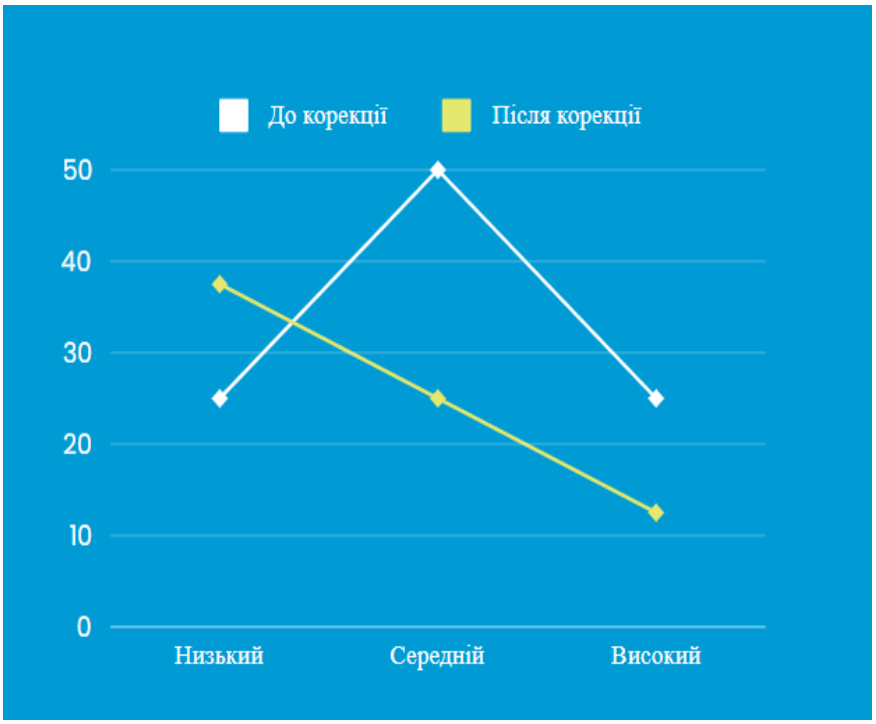
Аналіз результатів опитувань: Порівняння результатів опитувальників до і після впровадження програми, включаючи шкалу Maslach Burnout Inventory (MBI).

Шкали для оцінки рівня вигорання до і після корекції

Емоційне виснаження

Таблиця 3.2.1

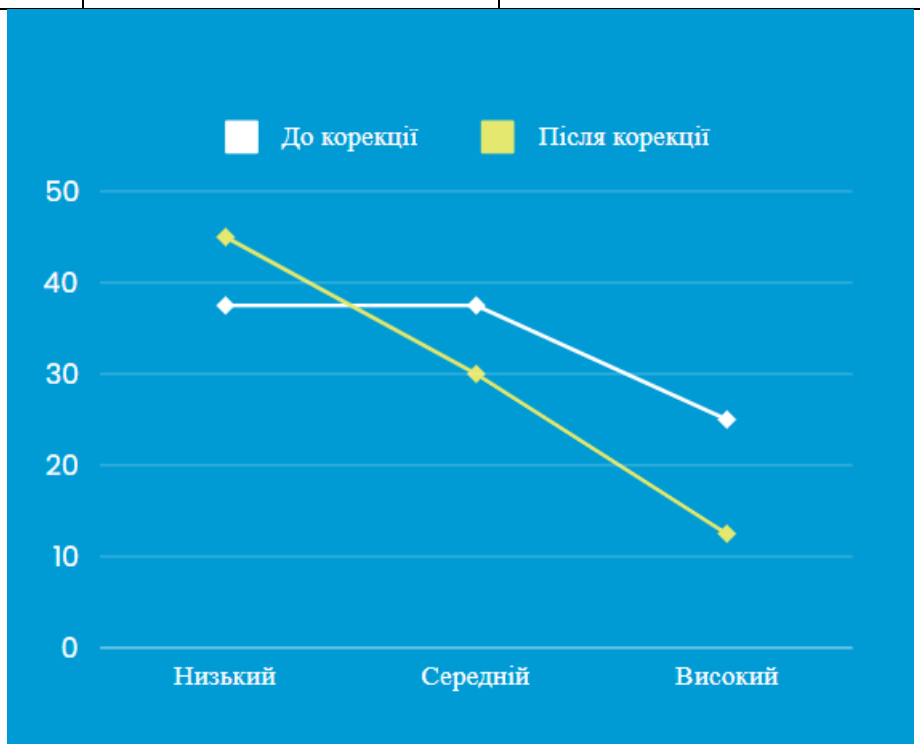
Рівень	До корекції	Після корекції
Низький	10 осіб (25%)	15 осіб (37.5%)
Середній	20 осіб (50%)	10 осіб (25%)
Високий	10 осіб (25%)	5 осіб (12.5%)



Деперсоналізація

Таблиця 3.2.2

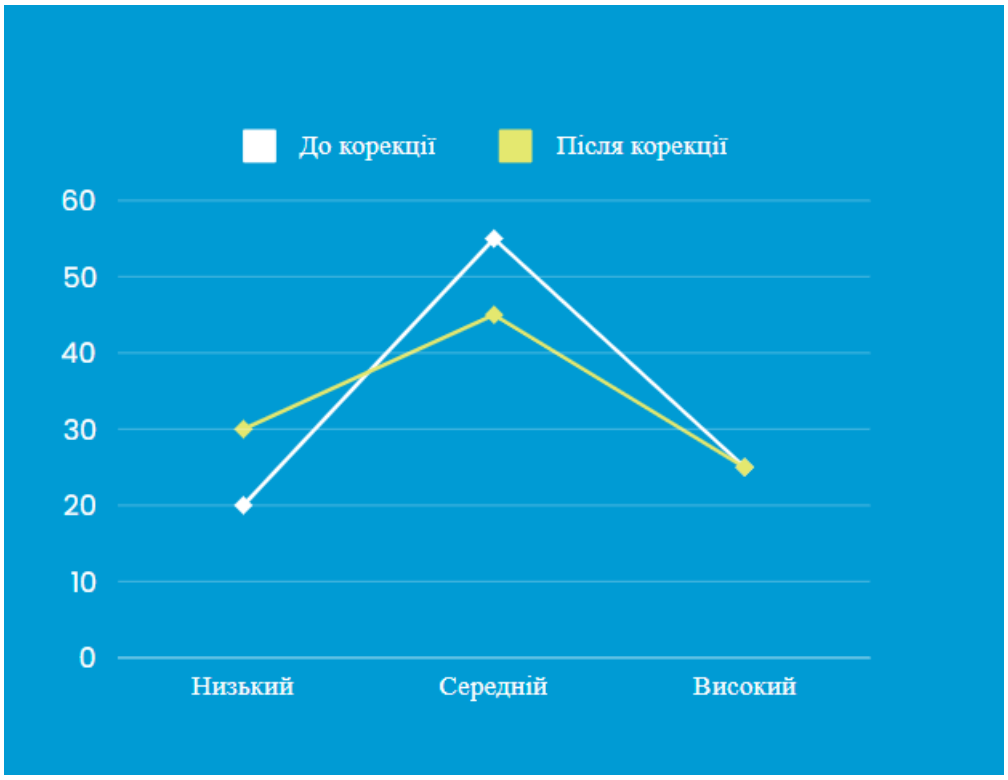
Рівень	До корекції	Після корекції
Низький	15 осіб (37.5%)	18 осіб (45%)
Середній	15 осіб (37.5%)	12 осіб (30%)
Високий	10 осіб (25%)	5 осіб (12.5%)



Професійна успішність (редукція професійних досягнень)

Таблиця 3.2.3

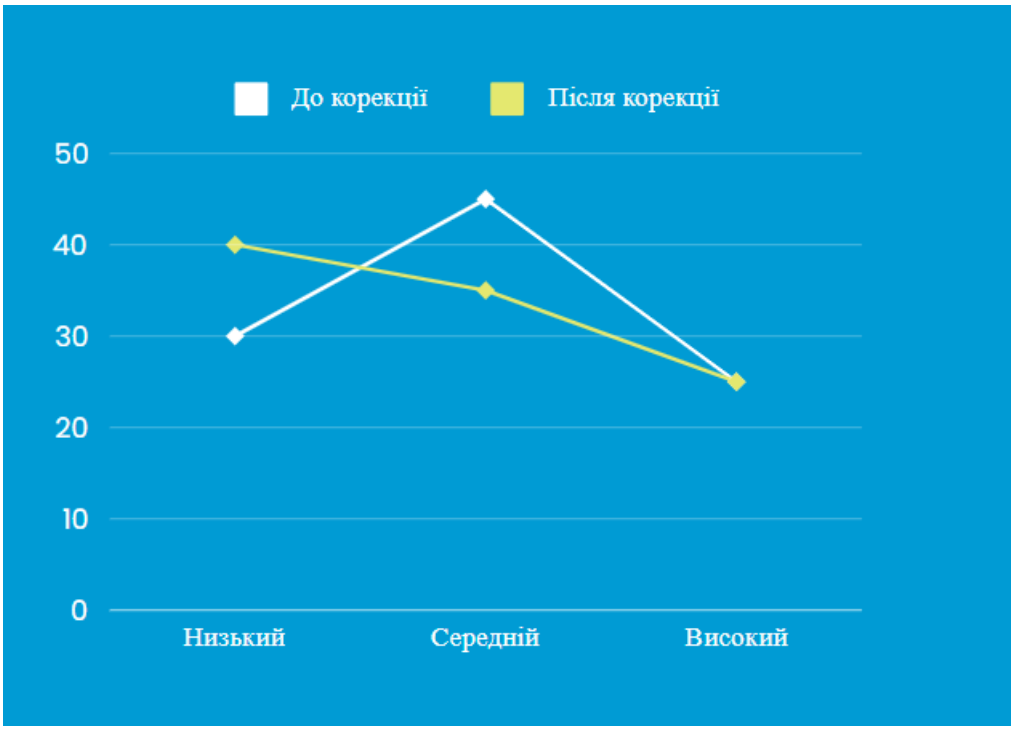
Рівень	До корекції	Після корекції
Низький	8 осіб (20%)	12 осіб (30%)
Середній	22 осіб (55%)	18 осіб (45%)
Високий	10 осіб (25%)	10 осіб (25%)



Інтегральний показник вигорання

Таблиця 3.2.4

Рівень	До корекції	Після корекції
Низький	12 осіб (30%)	16 осіб (40%)
Середній	18 осіб (45%)	14 осіб (35%)
Високий	10 осіб (25%)	10 осіб (25%)



Емоційне виснаження зменшилося після корекційної програми: кількість осіб, які мають високий рівень, знизилася на 12,5%, а тих, хто перебуває на середньому рівні, стало менше на 25%.

Деперсоналізація також знизилася: зменшення кількості осіб з високим рівнем і дещо зросла кількість осіб із низьким рівнем.

Професійна успішність не змінилася кардинально, але спостерігається деяке зменшення в середньому рівні.

Інтегральний показник вигорання показує позитивні зміни, зокрема зменшення осіб із високим рівнем та збільшення осіб із низьким рівнем вигорання.

Ці результати вказують на те, що психокорекційна програма сприяла зниженню рівня емоційного вигорання у програмістів, що підтверджується змінами в показниках до та після тренінгу

Аналіз психологічних тестів: Оцінка змін у психологічному стані учасників через тести на стресостійкість, емоційний інтелект та загальне благополуччя.

Оцінка ефективності AR-технологій: Аналіз впливу доповненої реальності на управління стресом і емоційний стан через зворотний зв’язок учасників та аналіз результатів специфічних AR-інтервенцій.

Оцінка командних ігор: Аналіз змін у командному дусі та мотивації через опитування учасників, зворотний зв’язок, а також результати участі в іграх і мотиваційних конкурсах.

Аналіз результатів:

Зменшення рівня вигорання: Визначення зміни в рівні емоційного вигорання за допомогою статистичного аналізу результатів опитувальників.

Зміни в психологічному стані: Оцінка покращень у психологічному стані на основі тестів та опитувальників.

Вплив AR-технологій: Оцінка ефективності використання технологій доповненої реальності на основі зворотного зв’язку та оцінки результатів тренінгів.

Вплив командних ігор: Аналіз змін у командному дусі та мотивації, а також ефективності мотиваційних нагород і командних ігор.

Звітування про результати:

Формування звіту: Підготовка детального звіту про результати оцінки, що включає статистичний аналіз даних, висновки про ефективність програми, а також рекомендації для подальшого вдосконалення програми.

Презентація результатів: Проведення презентації результатів для керівництва компанії та учасників програми з обговоренням основних висновків та рекомендацій.

Очікувані результати

Зменшення рівня емоційного вигорання: Очікується зниження симптомів вигорання, таких як емоційна виснаженість, цинізм та деперсоналізація.

Поліпшення психологічного стану: Підвищення загального психологічного благополуччя, зниження рівня стресу та покращення самооцінки.

Ефективність AR-технологій: Позитивний вплив доповненої реальності на управління стресом і розвиток емоційного інтелекту.

Покращення командного духу: Збільшення командної згуртованості, підвищення мотивації та загального задоволення від роботи завдяки регулярним командним іграм і мотиваційним винагородам.

Після проведення програми "Психологічна підтримка для фахівців IT" спостерігаються позитивні зміни:

Зниження рівня емоційного вигорання: За результатами формуючого експерименту учасники показали покращення показників емоційного благополуччя. Зменшилися симптоми вигорання, такі як емоційне виснаження, апатія та почуття незадоволеності від роботи.

Покращення психологічного стану: Завдяки індивідуальним та груповим консультаціям учасники стали краще справлятися з емоційними труднощами, навчилися контролювати стресові реакції та покращили загальний емоційний стан.

Підвищення рівня мотивації та залученості: Регулярні командні ігри та тренінги сприяли зміцненню командного духу та покращенню атмосфери в колективі. Учасники стали більше залучатися до роботи та краще спілкуватися між собою.

Розвиток навичок саморегуляції: Дихальні техніки, техніки релаксації та тілесні практики дозволили фахівцям краще управляти стресом та знижувати негативний вплив робочих навантажень.

Підвищення рівня емоційного інтелекту: Учасники програми оволоділи навичками самопізнання, що допомогло їм краще розуміти власні емоції та ефективніше спілкуватися з колегами.

Покращення роботи та продуктивності: Зниження рівня вигорання та покращення психологічного стану безпосередньо вплинули на продуктивність праці, адже працівники стали більш зосередженими, менш схильними до помилок та швидше виконували свої завдання.

Позитивний вплив технологій доповненої реальності: AR-тренінги сприяли кращому засвоєнню технік управління стресом та релаксації, що позитивно позначилося на емоційному фоні учасників.

Програма довела свою ефективність у покращенні психологічного стану ІТ-фахівців, що дозволило не тільки знизити рівень вигорання, а й підвищити загальну продуктивність і задоволеність роботою.

Отже, у третьому розділі дипломної роботи розглянуто впровадження методів подолання синдрому «емоційного вигорання» у фахівців ІТ-сфери з використанням як традиційних психокорекційних методів, так і новітніх технологій, зокрема доповненої реальності. Важливим етапом стало розроблення та впровадження програми «Психологічна підтримка для фахівців ІТ», яка включала в себе комплекс психотерапевтичних та профілактичних заходів. Програма передбачала використання різних психокорекційних методів, таких як когнітивно-поведінкова терапія, арт-терапія, релаксаційні техніки та тренінги з розвитку емоційної стійкості. Програма була орієнтована на покращення психоемоційного стану фахівців, зменшення рівня стресу та вигорання, а також на розвиток навичок ефективної саморегуляції в умовах професійної діяльності. Крім того, у програмі було передбачено використання технологій доповненої реальності для створення інтерактивних ігор та тренувань, які допомогли учасникам ефективніше справлятися з емоційними перевантаженнями.

Для оцінки результатів впровадження програми було проведено формуючий експеримент, під час якого використовувались як традиційні психокорекційні методи, так і інноваційні технології доповненої реальності. В рамках експерименту фахівці ІТ брали участь у спеціально розроблених іграх та тренінгах, які сприяли розвитку їхніх навичок з управління стресом і емоціями, а також покращенню їхнього психологічного благополуччя. Оцінка результатів показала позитивний вплив на емоційний стан учасників: спостерігалося зниження рівня вигорання, покращення здатності до саморегуляції та підвищення загальної задоволеності роботою. Ігри та

тренінги, що використовували доповнену реальність, продемонстрували високий рівень залучення учасників і ефективність у розвитку емоційної стійкості, що дозволяє рекомендувати їх як додаткові інструменти в боротьбі з професійним вигоранням.

ВИСНОВКИ

Аналіз теоретичних підходів до вивчення синдрому емоційного вигорання

Дослідження синдрому емоційного вигорання (СЕВ) у фахівців ІТ-сфери дозволило систематизувати основні підходи до його теоретичного осмислення. Виявлено, що найпоширенішими є концепції, запропоновані Г. Маслач і С. Джексон, які підкреслюють важливість трьох ключових аспектів вигорання: емоційна виснаженість, деперсоналізація та зниження особистісних досягнень. Окрім класичних концепцій, сучасні дослідження акцентують на психологічних та професійних факторах, які вимагають більш гнучкого підходу до діагностики та профілактики вигорання, зокрема у представників ІТ-сфери. Психологічні показники емоційного фону в умовах професійного середовища, таких як стрес, тривога, невизначеність та надмірне навантаження, визначають основні фактори ризику виникнення СЕВ серед програмістів.

Специфічні фактори професійної діяльності програмістів, що сприяють виникненню СЕВ

Робота програмістів характеризується високим рівнем інтелектуального навантаження, необхідністю вирішення складних завдань у обмежений час, а також постійним технологічним розвитком, що створює значний стрес і труднощі в адаптації. Високий рівень концентрації, тривалі години роботи перед комп'ютером, а також відсутність можливості швидко змінити діяльність є основними сприяючими факторами виникнення СЕВ у фахівців цієї професії. До того ж, особливості корпоративної культури в ІТ-компаніях, де часто відсутня чітка межа між робочим часом і особистим життям, посилюють ризик вигорання. Визначено, що більшість фахівців, що переживають СЕВ, зазначають низьку підтримку з боку керівництва та колег, що є важливим чинником у розвитку вигорання.

Психологічні фактори, що сприяють розвитку СЕВ

До основних психологічних факторів розвитку СЕВ віднесено недостатній рівень емоційної підтримки, депресивні стани, відсутність контролю над робочим процесом і невизначеність у кар'єрному розвитку. Крім того, соціальні чинники, такі як ізоляція в професійному середовищі, також впливають на загальний психоемоційний стан програмістів. Окрему увагу заслуговує вплив перфекціонізму, високих особистих вимог до себе та страху невдачі, що є характерними рисами багатьох IT-фахівців і посилюють ризик вигорання.

Рекомендації щодо діагностики, профілактики та подолання СЕВ

Для ефективної діагностики та профілактики СЕВ у програмістів необхідно використовувати інтерв'ю, опитувальники та психологічні тести, спрямовані на визначення рівня стресу, емоційної виснаженості та інших психоемоційних симптомів. Рекомендується впроваджувати інтервенції, орієнтовані на зниження рівня стресу, зокрема через гнучкі робочі графіки, можливість віддаленої роботи та регулярну психологічну підтримку. Профілактика має включати регулярні перерви в роботі, організацію командних заходів для зниження ізоляції та створення умов для здорового балансу між роботою та особистим життям.

Впровадження психокорекційних методів та технологій доповненої реальності

Розробка програми «Психологічна підтримка для фахівців IT», що включала традиційні психокорекційні методи, такі як когнітивно-поведінкова терапія, а також новітні технології доповненої реальності, показала свою ефективність у зниженні рівня стресу та вигорання серед фахівців. Результати експерименту, проведеного серед програмістів, підтвердили значну позитивну динаміку в усуненні симптомів вигорання та покращенні емоційного стану учасників, що брали участь у корекційних заходах. Використання гри як частини корекційної програми показало можливість інтерактивного та залучаючого підходу до подолання СЕВ, що підвищує ефективність психологічної підтримки.

Дослідження підтвердило важливість комплексного підходу до вивчення і подолання синдрому емоційного вигорання серед фахівців IT-сфери. Визначено, що специфічні професійні умови, психологічні особливості та організаційна культура в IT-компаніях потребують розробки адаптованих методів профілактики та корекції вигорання. Практичне впровадження програми психологічної підтримки та інноваційних технологій допомогло значно покращити емоційне самопочуття фахівців, що є важливим кроком у підтримці здоров'я та ефективності працівників у цій галузі.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1 Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behavior, 2(2), 99-113. Read the article.

2 Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco: Jossey-Bass. View on Amazon.

3 Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). "Burnout: 35 years of research and practice." Career Development International, 14(3), 204-220..

4 Дослідження Gallup "State of the Global Workplace" (2024), tps://harkn.com/blog/key-findings-from-gallup-s-2024-state-of-the-global-workplace-report/).

5 Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). "Job burnout." Annual Review of Psychology, 52(1), 397-422.

6 Сидоренко, І. (2021). Профілактика емоційного вигорання у працівників: сучасний підхід до дослідження. Журнал психологічних досліджень, 13(1), 45-60.

7 Бондаренко, Л. (2020). Емоційне вигорання: причини, наслідки та шляхи подолання. Вісник Національного університету "Львівська політехніка". Серія "Психологія", 52, 34-42.

8 Зінченко, Т. (2023). Стратегії управління стресом для ІТ-фахівців: профілактика емоційного вигорання. Практична психологія та соціальна робота, 15(2), 78-88.

9 Ткаченко, А. (2022). Емоційне вигорання: психологічні аспекти та профілактика. Київ: Видавництво "Наукова думка".

10 Медведєва, О. (2023). Вплив стресу на професійну діяльність: дослідження у сфері ІТ. Журнал психічного здоров'я, 5(3), 12-20.

11 Тимченко, О.В. (2019). Психологічні особливості стресостійкості працівників у сфері інформаційних технологій. // Актуальні проблеми психології, №4, 2019.

12 Засєкіна, Л.В., & Бондаренко, О.О. (2022). Емоційний інтелект і саморегуляція як чинники успішності професійної діяльності ІТ-спеціалістів. // Сучасна психологія, №2, 2022.

13 Піскун, О.О. (2020). Стрес і стресостійкість в умовах інформаційного перевантаження ІТ-фахівців. // Психологічний журнал Національної академії педагогічних наук України, №3, 2020.

14 Денисенко, А.С. (2021). Особливості емоційного вигорання серед працівників ІТ-сфери та методи його профілактики. // Вісник психології та педагогіки, №5, 2021.

15 Чабан, О.С. (2021). Психологічні аспекти організації віддаленої роботи ІТ-фахівців в умовах соціальної ізоляції. // Психологічні дослідження, №4, 2021.

16 Бех, В.П. (2020). Вплив професійного середовища на емоційний стан ІТ-фахівців в умовах пандемії COVID-19. // Наукові праці Національного університету «Острозька академія». Серія: психологія, №15, 2020.

17 Maslach, C., & Leiter, M.P. (1997) – класична робота з вивчення емоційного вигорання та шляхів його подолання.

18 Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2001) – модель «Job Demands-Resources Model» (JD-R), яка описує баланс між вимогами до роботи та ресурсами.

19 Грибан, Г. А., Маслак, О. А. (2019) – "Психологічні аспекти емоційного вигорання працівників ІТ-сфери".

20 Дослідження Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), 2019 рік.

21 Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It. San Francisco: Jossey-Bass.

22 Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. Journal of Organizational Behavior, 25(3), 293–315.

23 Kira, M., & van Eijnatten, F. M. (2008). Socially sustainable work organizations: A critical evaluation of job redesign experiments. Human Relations, 61(4), 497-533.

24 Sapolsky, R. M. (2004). Why Zebras Don't Get Ulcers. New York: Holt Paperbacks.

25 Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout. In P. L. Perrewé & D. C. Ganster (Eds.), Research in Occupational Stress and Well-being (Vol. 3, pp. 91–134). Emerald Group Publishing Limited.

26 Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. Journal of Applied Psychology, 86(3), 499-512.

27 Hakanen, J.J., Schaufeli, W.B., & Ahola, K. (2008). "The Job Demands-Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement"

28 Карамушка, Л. М. (2003). Психологія управління: Навчальний посібник. Київ: Либідь.

29 Карамушка, Л. М., Терещенко, К. В. (2009). Психологічні чинники професійного стресу у працівників освітніх організацій. Наукові записки Інституту психології імені Г. С. Костюка АПН України, 31, 120–129.

30 Терещенко, К. В. (2011). Психологічні засади формування сприятливого соціально-психологічного клімату в трудових колективах. Київ: Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАПН України.

31 Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout. Research in Occupational Stress and Well-being, 3, 91–134.

32 Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis. London: CRC Press.

33 Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). Maslach Burnout Inventory Manual (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

34 Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement. Journal of Organizational Behavior, 25, 293–315.

35 Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout. In Research in Occupational Stress and Well Being (Vol. 3, pp. 91–134).

36 Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. Journal of Occupational Behavior, 2(2), 99-113.

37 Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. Annual Review of Psychology, 52, 397-422.

38 Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. Journal of Organizational Behavior, 25(3), 293–315.

39 Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of Worklife: A Structured Approach to Organizational Predictors of Job Burnout. Research in Occupational Stress and Well-being, 3, 91–134.

40 Shirom, A., & Melamed, S. (2006). A comparison of the construct validity of two burnout measures in two groups of professionals. International Journal of Stress Management, 13(2), 176–200.

41Булах В. Синдром професійного вигорання як складний психофізіологічний феномен. Медсестринство. 2015. № 4. С. 47–51.

42 Погрібна А. Семінар-тренінг як форма групової психокорекції для вчителів з емоційним вигоранням (на матеріалі педагогів спеціальних шкіл-інтернатів для дітей з вадами інтелекту). Проблеми екстремальної та кризової психології. 2016. № 20. С. 206–214.

43 Ahola K., Toppinen-Tanner S., Seppanen J. (2017) Interventions to alleviate burnout symptoms and to suppor treturn to work among employees with burnout: Systematic review and meta-analysis. Burnout Research, 4, 1–11.

44 Iserson K.V. (2018) Burnout Syndrome: Global Medicine Volunteering as a Possible Treatmen. Journal of Emergency Medicine, 2, 516–521.

45 Maslach, C. (2017). Finding solutions to the problem of burnout. Consulting Psychology Journal: Practice and Research, 69(2), 143–152.

46 Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. Journal of Occupational Behavior, 2(2), 99-113.

47 Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. Journal of Organizational Behavior, 25(3), 293-315.

48 Бондаренко, І. О. (2021). Психологічні аспекти стресостійкості в професійній діяльності фахівців ІТ-сфери. Журнал прикладної психології, 10(2), 45-57.

49 Кравченко, В. С., & Слободян, Н. М. (2019). Стрес, вигорання та адаптація в умовах інтенсивної роботи: дослідження серед українських ІТ-фахівців. Психологія праці та організаційний розвиток, 12(4), 78-91.

50 Литвиненко, Т. М. (2020). Вплив стресостійкості на професійне вигорання та продуктивність працівників. Науковий вісник психології та соціальних наук, 15(1), 102-114.

51 Петрівна, М. І. (2021). Психологічні аспекти когнітивного перевантаження в роботі ІТ-фахівців. Психологія праці та соціальних відносин, 10(3), 44-55.

52 Коваленко, С. В. (2022). Мотивація та адаптація працівників ІТ-сектору до віддаленої роботи в умовах пандемії. Журнал психології та соціальних досліджень, 15(1), 112-123.

53 Шевченко, В. Ю. (2021). Вплив соціальної ізоляції на ефективність роботи ІТ-фахівців в умовах віддаленого режиму. Соціальна психологія в Україні, 7(2), 97-108.

54 Коваленко, С. В. (2021). Стресостійкість у фахівців ІТ-сектору: вплив на вигорання. Психологія праці та соціальних відносин, 10(4), 78-89.

55 Семенова, О. І. (2022). Вплив мотивації на емоційне виснаження фахівців ІТ. Журнал соціальних досліджень, 14(2), 55-64.

56 Тимошенко, В. Ю. (2021). Вихід з вигорання в ІТ-сфері: шляхи та методи. Український журнал психології, 12(3), 142-153.

57 Edmondson, A. C. (1999). Psychological safety and learning behavior in work teams. Administrative Science Quarterly, 44(2), 350-383.

58 Сидоренко, Т. В. (2022). Соціальна підтримка як фактор профілактики вигорання у фахівців ІТ-сфери. Психологія праці та соціальних відносин, 15(1), 52-65.

59 Кудлай, В. О. (2021). Соціальна підтримка в умовах стресу: вплив на емоційне благополуччя фахівців ІТ. Журнал психології організацій, 10(3), 112-124.

60 Ларіонова, О. (2016). Вплив стресу на працездатність і мотивацію працівників. Психологія і управління, 5(2), 33-45.

61 Кривонос, В. (2014). Стрес і його вплив на продуктивність праці. Соціальна психологія, 3, 22-29.

62 Гребенюк, І. (2018). Стрес і мотивація: теорія і практика. Психологічний журнал, 44(1), 15-28.

63 Корнійчук, І. (2019). Продуктивність і стрес: оптимальний рівень впливу. Психологічні дослідження, 10(3), 78-89.

64 Козак, О. (2017). Психологія стресу в організаціях. Київ: Наукова думка.

65 Ковальчук, Н. (2020). Психофізіологія стресу та її вплив на продуктивність праці. Наукові записки, 8(1), 92-105.

66 Шевченко, В. (2016). Вигорання як наслідок стресу: діагностика та превенція. Український психологічний журнал, 50(2), 101-113.

67 Бойко, Т. (2018). Емоційне вигорання в професійній діяльності. Практична психологія, 27(4), 45-58.

ДОДАТКИ

Додаток А

Назва гри або активності	Мета	Опис
Віртуальні Ролі та Сценарії	Виявити ролі і сценарії у віртуальному середовищі	Використовуючи відеоконференції, учасники отримують ролі (наприклад, "Менеджер", "Тимлідер", "Скептик") і розігрують короткі сценки відповідно до цих ролей. Після кожної сцени проводиться обговорення.
Рольова Гра Онлайн	Розширити розуміння ролей і сценаріїв через віртуальну рольову гру	Використовуючи платформи для віртуальних ігор (наприклад, Roll20, Zoom з інтеграцією з ігровими додатками), учасники грають в онлайн-рольову гру, де кожен має певну роль і сценарій, який потрібно реалізувати.
Віртуальні Креативні Челенджі	Підвищити креативність і командну співпрацю онлайн	Учасники поділяються на команди в Zoom або іншій відеоконференційній платформі. Кожна команда отримує завдання створити щось креативне за допомогою онлайн-інструментів (наприклад, Canva або Google Slides).
Віртуальні Ігрові Ситуації	Розвивати навички адаптації та комунікації в онлайн-середовищі	Учасники використовують платформи для онлайн-ігор або відеоконференції, щоб розіграти різні сценарії. Це можуть бути імітовані робочі ситуації або інші сценарії, що допоможуть тренувати комунікативні та вирішення проблем.
Віртуальний Змагання з Гумору	Зменшити стрес і підвищити мораль онлайн	Учасники по черзі розповідають жартівливі історії або виконують смішні завдання під час відеоконференції. Використовуються платформи, такі як Kahoot!, для проведення вікторин і конкурсу жартів.
Віртуальний Escape Room	Розвивати командну співпрацю і критичне мислення	Учасники розподіляються на команди і мають вирішувати різноманітні головоломки у віртуальному кімнаті втечі. Ігри адаптуються під різні тематики та рівні складності.

Віртуальні Картки Сценаріїв	Виявити та обговорити різні сценарії і ролі	Використовуючи онлайн інструменти для створення карток (наприклад, Trello або Miro), учасники отримують картки з різними сценаріями та ролями. Вони обговорюють і грають ці сценарії.
Емоційні карточки	Розвивати емоційне усвідомлення онлайн	Використання цифрових карточок з різними емоціями (з книг "Ігри, в які грають люди" Єріка Берна). Гравці отримують картки з описами емоцій і повинні вгадати, яка емоція описується.
Детективний квест	Виконання завдань на основі загадок, пов'язаних з вигоранням	Онлайн-гра, де учасники вирішують різні завдання, пов'язані з аспектами професійного вигорання, у віртуальному просторі.
Віртуальна історія	Створення спільної історії, що пов'язана з вигоранням	Гравці створюють спільну історію, де кожен додає свій шматок на основі тематичних питань, що стосуються вигорання.
Віртуальне обговорення книг	Розгляд книг, які вплинули на розробку ігор	Онлайн-сесії, де учасники обговорюють книги, що містять концепції для інтеграції в ігри (наприклад, "Хомо Люденс").
Майстер-клас з арт-терапії	Малювання і створення колажів для візуалізації емоцій	Проведення онлайн-сесій арт-терапії, де учасники малюють або створюють колажі, щоб візуалізувати свої емоції.
Рольові ігри	Розробка навичок комунікації та емоційного реагування	Створення рольових сценаріїв, де учасники повинні грати ролі в ситуаціях, пов'язаних з робочими стресами і вигоранням.

Додаток Б

Порада	**Опис**
1. Використовуйте ресурси компанії	Зверніться до HR-спеціаліста або менеджера, який відповідає за добробут. Обговоріть доступні ресурси, як медитаційні простори чи корпоративний психолог. Також розгляньте перерозподіл завдань для зменшення робочого навантаження.
2. Знайдіть хобі	Знайдіть час для занять, які не пов'язані з роботою. Розподіляйте особистий час і роботу, уникайте перевантаження завданнями, особливо при роботі віддалено.
3. Поговоріть з людиною, якій довіряєте	Розмови з другом чи колегою можуть бути дуже корисними. Відкритість у проблемах допоможе подолати ізоляцію, яка часто супроводжує вигорання, та надасть емоційну підтримку.
4. Слідкуйте за оточенням та розслабляйте м’язи	Визначте, як ваше тіло реагує на стрес. Слідкуйте за своїми звичками (стиснуті щелепи, нервове бовтання ногою) і вчасно усвідомлюйте, що вас тривожить. Практикуйте розслаблення м'язів.
5. Практикуйте спокій	Використовуйте медитацію та майндфулнес. Почніть з 10-15 хвилин на день, концентруючись на відчуттях тіла, щоб досягти спокою та знизити рівень стресу.

Психодіагностичні методики емпіричного дослідження

Опитувальник вигорання К. Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI) Інструкція: Вам пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов’язані з роботою. Уважно прочитайте кожне твердження та вирішіть, чи почуваєте Ви себе таким чином на вашій роботі. Якщо у вас ніколи не було такого почуття, у аркуші для відповідей відзначте позицію 0 - "ніколи". Якщо у вас було таке почуття, вкажіть, як часто ви відчували його, позиція 6 – "щодня". Для цього закресліть або обведіть кружком бал, який відповідає частоті переживань того чи іншого почуття.

Інструкція: Вам пропонується 22 твердження про почуття та переживання, пов’язані з роботою. Уважно прочитайте кожне твердження та вирішіть, чи почуваєте Ви себе таким чином на вашій роботі. Якщо у вас ніколи не було такого почуття, у аркуші для відповідей відзначте позицію 0 - "ніколи". Якщо у вас було таке почуття, вкажіть, як часто ви відчували його, позиція 6 – "щодня". Для цього закресліть або обведіть кружком бал, який відповідає частоті переживань того чи іншого почуття.

Додаток В

Твердження	Ніколи	Дуже рідко	Рідко	Іноді	Часто	Дуже часто	Кожен день
1. До кінця робочого тижня я почуваюся емоційно спустошеним. 2. До кінця робочого дня я почуваюся як вичавлений лимон. 3. Я почуваюся втомленим, коли встаю вранці і повинен йти на роботу. 4. Результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю. 5. Мене дратують підлеглі, які скаржаться чи висловлюють свої претензії (невдоволення). 6. Я почуваюся енергійною та емоційно наснаженою людиною. 7. При розмові з агресивними чи конфліктними працівниками я вмію домовитись та уникнути конфліктів. 8. Я відчуваю пригніченість та апатію. 9. Я легко можу вплинути на продуктивність роботи моїх підлеглих. 10. Останнім часом я став більш черствим (нечутливим) у взаєминах з підлеглими. 11. Люди, з якими мені доводиться працювати, є нецікавими для мене. Вони швидше втомлюють, ніж тішать мене.							

12. У мене багато планів на майбутнє, і я вірю в їхнє здійснення. 13. У мене багато життєвих розчарувань. 14. Я відчуваю байдужість і втрату інтересу багато до чого, що тішило мене раніше. 15. Мені байдуже, що відбувається з моїми підлеглими. Я віддаю перевагу формальному спілкуванню з ними, без зайвих емоцій і прагну звести спілкування з ними до мінімуму. 16. Мені хочеться усамітнитися і відпочити від усього та всіх. 17. Я легко можу створити атмосферу доброзичливості та співробітництва у колективі. 18. Я легко спілкуюся на роботі з усіма (підлеглими, колегами, технічним персоналом), незалежно від їхніх амбіцій, емоційного стану та манери спілкування. 19. Я задоволений (задоволена) своїми життєвими успіхами (досягненнями). 20. Я почуваюся на межі можливостей. 21. Я зможу ще багато зробити у своєму житті. 22. Я виявляю до підлеглих більше уваги та турботи, ніж одержую від них подяки та вдячності.							

Індекс організаційної напруженості(модифікація Л.М. Карамушки, К.В. Терещенко)

Опис методики:

Методика «Індекс організаційної напруженості», модифікована Л.М. Карамушкою та К.В. Терещенко, дозволяє оцінити рівень стресу та напруження, що виникає в організаційних умовах, і вплине на загальний психологічний стан працівників.

Цілі та завдання:

Основною метою є визначення рівня організаційної напруженості та її впливу на психологічний стан працівників. Методика спрямована на виявлення ступеня стресу, що пов'язаний з організаційними факторами.

Процедура проведення:

Методика включає анкету з низкою запитань, на які респонденти відповідають, оцінюючи ситуацію за шкалою від 1 до 5 балів. Кожне питання в анкеті має такі оцінки:

Обробка та інтерпретація результатів:

Для оцінки рівня організаційної напруженості підсумовуються бали, отримані за всі питання анкети. Загальний бал визначає ступінь стресу та напруженості:

1-8 балів: Низький рівень організаційної напруженості

9-16 балів: Помірний рівень організаційної напруженості

17-24 балів: Високий рівень організаційної напруженості

25-30 балів: Критичний рівень організаційної напруженості

Інструкція: Поставте позначку напроти кожного пункту, обираючи одну з п’яти відповідей: ніколи, рідко, іноді, часто, завжди.

Додаток Г

Твердження	ніколи	рідко	іноді	часто	завжди
1. Ви відчуваєте, що у вас недостатньо повноважень для виконання своїх робочих обов'язків. 2. Ви не розумієте обсяг роботи та власні робочі обов'язки. 3. Ви не знаєте, які існують для вас можливості для зростання та просування по службі. 4. Ви відчуваєте занадто велике робоче навантаження, з яким не можете впоратися протягом звичайного робочого дня. 5. Ви відчуваєте, що не можете задовольнити конфліктуючі вимоги різних людей, що займають вищу посаду. 6. Ви відчуваєте, що недостатньо кваліфіковані, щоб впоратися з роботою. 7. Ви не знаєте того, що ваш начальник думає про вас, як він оцінює вашу діяльність. 8. Ви констатуєте, що не можете отримати інформацію, необхідну для роботи. 9. Ви відчуваєте, що вас можуть не любити і не приймати люди, з якими працюєте. 10. Ви відчуваєте, що не здатні вплинути на рішення та дії вашого безпосереднього керівника щодо вас. 11. Ви не знаєте, що очікують від вас люди, з якими працюєте. 12. Ви маєте відчуття, що завеликий обсяг роботи, яку ви виконуєте, може впливати на її якість. 13. Ви відчуваєте, що на роботі маєте виконувати речі, що суперечать вашим переконанням.					

14. Ви відчуваєте, що ваша робота заважає вашому сімейному життю. 15. Ви відчуваєте, що ваша робота пов'язана з постійним введенням необґрунтованих та непідготовлених реформ. 16. Ви відчуваєте, що ваша робота вимагає введення інноваційних змін (нових напрямків роботи, нових технологій, методів роботи та ін.), однак у вашій організації не створюються необхідні для цього умови. 17. Ви відчуваєте, що ваша робота потребує поліпшення професійного здоров'я (створення умов для відпочинку, профілактики та подолання професійного стресу, синдрому професійного вигорання тощо). 18. Ви відчуваєте, що робота, яку ви виконуєте, потребує значно вищої заробітної плати. 19. Ви відчуваєте, що потребуєте поліпшення житлових умов. 20. Ви відчуваєте необхідність зміни порядку атестації працівників та присвоєння вищої категорії. 21. Ви відчуваєте, що у вашій організації існує невідповідність між вимогами щодо підвищення кваліфікації працівників (проходження стажування в інших організаціях, участь в дистанційних курсах навчання, в міжнародних семінарах, конференціях тощо) та наявними умовами для її здійснення. 22. Ви відчуваєте протиріччя між вашою потребою в управлінні організацією (визначення політики організації, введення інноваційних напрямків					

діяльності тощо) та реальною вашою участю в цьому процесі. 23. Ви відчуваєте протест проти авторитаризму керівників вашої організації. 24. Ви відчуваєте, що умови вашої роботи (забезпечення канцтоварами, комп'ютерною технікою, періодичними виданнями, книгами та ін.) не відповідають інноваційним вимогам, які висуваються до вашої роботи. 25. Ви відчуваєте, що скорочення працівників у вашій організації не дає можливість успішно реалізувати освітні реформи та негативно позначається на ефективності роботи. 26. Ви відчуваєте, що профспілковий комітет вашої організації не сприяє захисту ваших професійних інтересів і не створює достатньо умов для вашого соціального забезпечення. 27. Ви відчуваєте, що напруженість на роботі не дає вам розвиватися в інших сферах вашого життя (турбота про ваше здоров'я, хобі, подорожі тощо). 28. Ви відчуваєте, що поєднання основної роботи з роботою за сумісництвом (в одній або в кількох організаціях) обумовлює високий рівень вашої професійної напруженості і негативно позначається на інших сферах вашого життя. 29. Ви відчуваєте, що у вашій організації присутнє явище мобінгу (психологічного терору, агресивної поведінки окремих працівників до інших працівників тощо). 30. Ви відчуваєте, що у вашій організації не достатньо умов для професійної					

мобільності працівників, оскільки діяльність працівників жорстко підпорядкована певним правилам і нормам.					

Тест на визначення фізичних, емоційних, поведінкових, інтелектуальних, соціальних та професійних симптомів вигорання

Тест розроблено на основі відомих теорій професійного вигорання, зокрема теорій Крістіни Маслач (Maslach) та її інструменту **Maslach Burnout Inventory (MBI)**. Окрім Маслач, для розробки було використано роботи інших дослідників, що вивчають багатогранність вигорання (Schaufeli, Leiter, та ін.), які доповнюють класичну модель аналізом фізичних та соціальних симптомів.

Додатково, в опитуванні було враховано специфіку роботи фахівців IT-сфери, для яких характерне розмежування фізичних та інтелектуальних симптомів вигорання, з акцентом на симптоми, пов'язані з перевантаженням, недостатнім фізичним навантаженням та емоційним вигоранням.

Додаток Д

Твердження	ні	інколи	це про мене
Фізичні симптоми — оцінка стану фізичного здоров'я та рівня втоми:			
Фізична втома чи виснаження			
Безсоння			
Ускладнене дихання			
Нудота та запаморочення			
Підвищення артеріального тиску			
Зміни ваги			
Емоційні симптоми — аналіз емоційної стабільності, агресивності, рівня стресу:			
Відчуття безпорадності та безнадійності			
Агресивність			
Цинізм та черствість			
Почуття провини			
Втрата ідеалів			
Почуття глибокої самотності			
Поведінкові симптоми — поведінкові прояви вигорання, пов'язані з робочим навантаженням та способом життя:			
Робочий час понад 45 годин			
Байдужість до їжі			
Недостатнє фізичне навантаження			
Вживання алкоголю, тютюну, ліків			
Нещасні випадки			
Прокрастинація			
Інтелектуальні симптоми — прояви вигорання, що впливають на здатність до концентрації та прийняття рішень:			
Відсутність зацікавленості до нових практик			
Перевага рутинної роботи			
Проблеми з концентрацією			
Нездатність приймати рішення			
Недовірливість			
Забудькуватість			
Соціальні симптоми — оцінка взаємодії з оточуючими та соціальної активності:			

Відсутність зацікавленості до дозвілля			
Погані відносини на роботі та вдома			
Відчуття нестачі підтримки			
Не дотримання правил пристойності			
Уникнення відповідальності			
Страх опинитися у центрі уваги			
Професійні симптоми — прояви професійного вигорання та незадоволення кар'єрою:			
Відсутність задоволення від роботи			
Проблеми з кар'єрним зростанням			
Дистанція між керівниками та підлеглими			

4 Колесо балансу

Посилання на автоматичну побудову графіку https://docs.google.com/spreadsheets/d/1TkThW8ZRP0IiUTpWLEZqWZt0eGOM3v1cG7X01XgjV1w/edit?gid=0#gid=0

5 Опитування за JD-R моделлю

Розрахунок результатів за моделлю "збалансованості ресурсів і вимог"

Для оцінки рівня вимог роботи та ресурсів роботи було використано анкетування, яке містило питання, що відображають ці аспекти. Кожне питання оцінювалося за п'ятибальною шкалою:

- **Ніколи** - 1 бал
- **Рідко** - 2 бали
- **Іноді** - 3 бали
- **Часто** - 4 бали
- **Завжди** - 5 балів

1. Розподіл запитів за категоріями

Усього було визначено дві категорії питань:

- **Вимоги роботи (Job Demands)**
- **Ресурси роботи (Job Resources)**

2. Розрахунок середніх балів

Для кожного питання в категорії було підраховано середній бал відповідей за формулою:

$$\text{Середній бал} = \frac{\sum(\text{Кількість відповідей} \times \text{Бал})}{\text{Загальна кількість відповідей}}$$

Загальний результат для кожної категорії був визначений шляхом підрахунку середніх балів усіх питань у категорії. Формула для обчислення виглядає наступним чином:

$$\text{Загальний результат} = \frac{\sum \text{Середні бали}}{\text{Кількість питань}}$$

Отримані результати були проаналізовані наступним чином:

- **Вимоги роботи (Job Demands)**: Високий середній бал вказує на значне робоче навантаження та емоційну напругу, що може свідчити про ризик вигорання серед співробітників.
- **Ресурси роботи (Job Resources)**: Високий середній бал відображає достатню підтримку та ресурси, що сприяють задоволенню від роботи та зменшенню стресу.

Результати були представлені у вигляді таблиць та графіків, що дозволило краще сприйняти інформацію та виявити ключові проблеми, пов'язані з робочими вимогами та ресурсами.

На основі отриманих результатів були розроблені висновки та рекомендації для покращення робочого середовища, зменшення стресу та підвищення ефективності роботи. Це може включати в себе заходи для зменшення робочого навантаження, покращення комунікації в команді та забезпечення додаткових ресурсів для підтримки співробітників.

Додаток Е

Опитування за JD-R моделлю	**Ніколи**	**Рідко**	**Іноді**	**Часто**	**Завжди**
Вимоги роботи (Job Demands)					
1. Я відчуваю, що моє робоче навантаження занадто велике.	☐	☐	☐	☐	☐
2. Я відчуваю постійну емоційну напругу через спілкування з клієнтами або колегами.	☐	☐	☐	☐	☐
3. У мене не вистачає часу для завершення усіх своїх робочих обов'язків.	☐	☐	☐	☐	☐
4. Робота вимагає від мене фізичних зусиль або довгого сидіння за робочим місцем.	☐	☐	☐	☐	☐
5. Я змушений(а) вирішувати декілька задач одночасно.	☐	☐	☐	☐	☐
6. Моя робота вимагає від мене високого рівня концентрації та уваги до деталей.	☐	☐	☐	☐	☐
Ресурси роботи (Job Resources)					
7. Я відчуваю підтримку від моїх колег.	☐	☐	☐	☐	☐
8. Мій керівник забезпечує мене всіма необхідними ресурсами для виконання моєї роботи.	☐	☐	☐	☐	☐
9. Я маю можливість навчатися та розвиватися в рамках моєї роботи.	☐	☐	☐	☐	☐
10. У мене є автономія у прийнятті рішень на роботі.	☐	☐	☐	☐	☐

11. Я відчуваю, що можу контролювати своє робоче навантаження.	☐	☐	☐	☐	☐
12. Моя робота надає мені відчуття сенсу та задоволення.	☐	☐	☐	☐	☐

Домашнє завдання :

Щоденник почуттів

https://docs.google.com/document/d/14OK4Ot-xXxxpOffopfR0igrErnKmcaOq/edit

Домашнє завдання: Формування техніки упевненої поведінки.

Додаток Є

	Опис завдання	**Мета**
1. Ведення щоденника	Ведення щоденника, у якому фіксуються: 1) Ситуації, у яких проявляється невпевненість у собі; 2) Особи, у присутності яких виникає невпевненість; 3) Форма прояву невпевненості на тілесному рівні.	Визначити тригери невпевненості та усвідомити власні реакції.
2. Упорядкування ієрархії ситуацій	Учасники створюють список ситуацій і людей, враховуючи: 1) Ситуації без референтних осіб; 2) Ситуації з референтними особами.	Визначити найбільш значущі тригери невпевненості та їх ієрархію.
3. Варіанти бажаної поведінки	Для кожної ситуації учасники розробляють кілька варіантів бажаної поведінки або реакції.	Створити альтернативні сценарії поведінки, які допоможуть зменшити невпевненість.
4. Програвання бажаної ситуації	Учасники практикують програвання бажаної ситуації, використовуючи займенник "Я" для вираження своїх бажань. Аналізують, яка роль викликає дискомфорт.	Закріплення бажаної моделі поведінки.

5. Постійне тренування	Учасники практикують навички впевненої поведінки в різних ситуаціях.	Поступове зростання впевненості через повторення та практику.
Рефлексія	Обговорення учасниками, що сподобалося та не сподобалося на тренінгу, і що вони планують застосувати у повсякденному житті.	Закріплення отриманих знань та формування плану дій для подальшого розвитку впевненості.

Додаток Ж

Посилання на додаткові інструменти .
https://tellme.com.ua/ ❖платформа “Розкажи мені” від Institute of Cognitive Modeling, яка надає підтримку у разі депресії та тривоги; https://www.facebook.com/razom.s.p/ ❖ (посилання на сторінку в FB), дає можливість отримати 3 безкоштовні онлайн-консультації по 30 хвилин; https://psyaid.center/ ❖національний центр підтримки у скорботі; https://t.me/PsihologDopomogaWarInUa2022 ❖групи у Telegram “Психологічна допомога українцям під час війни” https://t.me/pomoshukrainaa ❖“Психологічна допомога Україна”, які налічують більш ніж 6 тисяч профільних спеціалістів. https://t.me/dopomoga2022ukr ❖ “Психологічна самодопомога” https://t.me/+n4XJqAVgAeswN2I6 ❖ Допомога коучей/психологів Перемогти Вигорання: Натхнення від гри Alan Wake: https://www.youtube.com/watch?v=uNqAQxpSL-E ТОП-методи нематеріальної мотивації колективу: https://performia.com.ua/ua/top-metodyi-nematerialnoy-motivatsii-kollektiva/?utm_source=email&utm_medium=1904 Як уникнути вигорання: https://www.youtube.com/watch?v=92xpWAfBAuU Вплив корпоративної культури на визорання співробітників : https://www.youtube.com/watch?v=X7V6t9FVgbk Виклик вигорання. Управління стосунками людей із роботою Джерело: https://hub.kyivstar.ua/reviews/vyklyk-vygorannya?utm_source=eSputnik_promo&utm_medium=email&utm_campaign=Digest_2023_cherven_&utm_content=119929660 Чи може «вигоріти» пожежник? Розпитуємо в людей складних професій про емоційне вигорання:

https://www.platfor.ma/topic/chy-mozhe-vygority-pozhezhnyk-rozpytuyemo-v-lyudej-skladnyh-profesij-pro-emotsijne-vygorannya/

Синдром емоційного вигорання офіційно визнали хворобою: https://www.platfor.ma/syndrom-emotsijnogo-vygorannya-ofitsijno-vyznaly-hvoroboyu/

Робота – вогонь: як пережити емоційне вигорання: https://www.platfor.ma/topic/robota-vogon-yak-perezhyty-emotsijne-vygorannya/

Айтівці — про власний досвід вигоряння: https://dou.ua/lenta/articles/it-specialists-about-burnout/?from=comment-digest_post&utm_source=digest-comments&utm_medium=email&utm_campaign=12072022

Техніки та методи для заспокоєння: https://www.platfor.ma/topic/ty-sya-vspokoyish-chy-ni-prosti-tehniky-ta-metody-dlya-zaspokoyennya-nerviv/

Презентація емоційного вигорання Гасанової: https://docs.google.com/presentation/d/1hfGZpZFQpIFUNAqvo1P4MJSEEXgtxfqB/edit#slide=id.p10

Практика майндфулнес для зменшення стресу і покращення ментального здоров’я https://mail.google.com/mail/u/0/#search/%D0%BC%D0%B0%D0%B9%D0%BD%D0%B4%D1%84%D1%83%D0%BB%D0%BD%D0%B5%D1%81/FMfcgzGtwzvBKsXXXfMHpWRwCkcNXbzj?projector=1

Прості техніки та методи для заспокоєння https://docs.google.com/document/d/15NiIkh3ipmmiNsuw47ed_O9OmwzeSEHPt17l_SE1EXQ/edit?tab=t.0

Розвиток емоційного інтелекту https://www.canva.com/design/DAGTuRuJxYU/iX5QDnMnUwc0HJGrs60GCQ/edit?utm_content=DAGTuRuJxYU&utm_campaign=designshare&utm_medium=link2&utm_source=sharebutton

Звіт не був оцінений.

Звіт подібності

метадані

Заголовок
Осінчук К_магістерська робота

Автор
Осінчук К

Науковий керівник / Експерт
Олександр Непша

підрозділ
Melitopol State Pedagogical University named after B.Khmelnytskyi

Тривога

У цьому розділі ви знайдете інформацію щодо текстових спотворень. Ці спотворення в тексті можуть говорити про МОЖЛИВІ маніпуляції в тексті. Спотворення в тексті можуть мати навмисний характер, але частіше характер технічних помилок при конвертації документа та його збереженні, тому ми рекомендуємо вам підходити до аналізу цього модуля відповідально. У разі виникнення запитань, просимо звертатися до нашої служби підтримки.

Заміна букв	ß	1
Інтервали	A→	0
Мікропробіли	·	0
Білі знаки	¶	0
Парафрази (SmartMarks)	a	28

Обсяг знайдених подібностей

Коефіцієнт подібності визначає, який відсоток тексту по відношенню до загального обсягу тексту було знайдено в різних джерелах. Зверніть увагу, що високі значення коефіцієнта не автоматично означають плагіат. Звіт має аналізувати компетентна / уповноважена особа.

25
Довжина фрази для коефіцієнта подібності 2

13304
Кількість слів

104697
Кількість символів