

Мащак С. О.

*кандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри теоретичної та практичної психології
Національного університету «Львівська політехніка»*

Олійник А. І.

*магістр психології
Інституту права, психології та інноваційної освіти
Національного університету «Львівська політехніка»*

ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПЕЦІАЛІСТІВ ІТ-СФЕРИ

PSYCHOLOGICAL SUPPORT OF PROFESSIONAL BURNOUT OF IT SPECIALISTS

В статті здійснено теоретичний аналіз проблеми професійного вигорання спеціалістів в галузі інформаційних технологій. Констатовано, що професійне вигорання спеціалістів ІТ-сфери супроводжується напруженістю, тривожністю, негативними емоційними переживаннями. Складні завдання, одноманітні, рутинні операції, вплив штучного інтелекту, швидкий темп професійної діяльності, контроль якості виконання проекту, відсутність творчої діяльності, високий рівень конкуренції та необхідність постійного самовдосконалення змушує фахівців цієї сфери підвищувати емоційний тон життя, вживаючи енергетичні напої, каву, алкоголь, а бо ж навпаки, дбати про фізичне здоров'я. Визначено чинники синдрому професійного вигорання: зовнішні (умови середовища та оточення) та внутрішні (індивідуально-психологічні особливості людини). Взаємодія цих чинників

Негативно позначається на працездатності фахівців іт-сфери. Знижується працездатність або проявляється надмірна емоційність, здатність до самопожертви, підвищена відповідальність, неадекватні емоційні реакції ситуаціях професійної діяльності та спілкування.

Синдром професійного вигорання – це стан, який виникає як відповідна реакція на дію хронічних стресорів, що пов'язані з професійною діяльністю та проявляються в різних сферах життя особистості. Проведено аналіз результатів емпіричного дослідження проблеми. Виявлено рангування симптомів «напруження»: незадоволеність собою, переживання психотравмуючих обставин, тривога і депресія, «загнаність у клітку» (34% респондентів не тільки не впевнені у власних силах, але і незадоволені професійною діяльністю). Дія механізму «емоційного переносу» супроводжується страхом, тривогою спробувати щось нове у сфері інформаційних технологій, проявляється незадоволення собою, професією, а матеріальна компенсація виснажує і не приносить бажаної винагороди.

З огляду на це, психологічний супровід професійної діяльності фахівці іт-сфери є необхідною умовою збереження професійного довголіття засобами психології. Методики тренінгової роботи та різноманітні її форми сприяють зниженню напруги фахівців, підвищують трудовий потенціал, підвищують мотивацію здорової та ефективної діяльності айтивців.

Ключові слова: професійне, емоційне вигорання, напруження, психологічне виснаження, психологічний супровід, інформаційні технології.

The article provides a theoretical analysis of the problem of professional burnout of specialists in the field of information technologies. It was established that professional burnout of IT specialists is accompanied by tension, anxiety, and negative emotional experiences. Complex tasks, monotonous, routine operations, the influence of artificial intelligence, a fast pace of professional activity, quality control of project execution, lack of creative activity, a high level of competition and the need for constant self-improvement forces specialists in this field to raise the emotional tone of life by consuming energy drinks, coffee, alcohol, but on the contrary, take care of physical health. The factors of the syndrome of professional burnout are determined: external (environmental conditions and surroundings) and internal (individual and psychological characteristics of a person). Interaction of these factors. It negatively affects the working capacity of IT specialists. Work capacity decreases or excessive emotionality, self-sacrifice, increased responsibility, inadequate emotional reactions to situations of professional activity and communication are manifested. In view of this, psychological support of the professional activity of IT specialists is a necessary condition for maintaining professional longevity by means of psychology. Professional burnout syndrome is a condition that occurs as an appropriate reaction to the action of chronic stressors associated with professional activity and manifested in various spheres of an individual's life. An analysis of the results of the empirical study of the problem was carried out. The ranking of «tension» symptoms was revealed: dissatisfaction with oneself, experiencing psycho-traumatic circumstances, anxiety and depression, «caging». An analysis of the results of the empirical study of the problem was carried out. The ranking of «tension» symptoms was revealed: dissatisfaction with oneself, experiencing psycho-traumatic circumstances, anxiety and depression, «cagedness» (34% of respondents are not only not confident in their own abilities, but are also dissatisfied with their professional activities). The action of the mechanism of «emotional transfer» is accompanied by fear, anxiety to try something new in the field of information technologies, dissatisfaction with oneself and the profession is manifested, and material compensation is exhausting and does not bring the desired reward.

The methods of training work and its various forms contribute to reducing the tension of specialists, increase the labor potential, and increase the motivation of healthy and effective activities of the people of IT.

Key words: professional, emotional burnout, stress, psychological exhaustion, psychological support, information technologies.

Вступ. В умовах стрімкого розвитку інформаційних технологій, досягнень в розробках штучного інтелекту особливої актуальності набуває проблема взаємодії у системі «людина-технічна система» в галузі ІТ. Спеціаліст цієї сфери дуже часто виконує професійні завдання вдома, а його професійна діяльність займає значну частину часу. Зануреність у завдання викликає активну діяльність довільної, після довільної уваги, а фахівець дуже часто не помічає, скільки часу провів за комп'ютером чи гайдже-том. Сучасні умови професійної діяльності в галузі інформаційних технологій вимагають від особи не тільки володіння мовою технологій, але й особистісних якостей та вмінь швидко відповідати на професійні виклики. З огляду на це, існує необхідність досліджень емоційного вигорання та професійного вигорання в професійній суб'єкт-об'єктного типу та надання психологічного супроводу для ефективної особистісної та професійної діяльності

Виклад основного матеріалу. Синдром «професійного вигорання» – це складний психофізіологічний феномен, що розглядають як емоційне, розумове, фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Синдром проявляється у депресивному стані, почутті втоми і спустошеності, втраті здатності бачити позитивні наслідки своєї праці, негативній настанові щодо роботи і життя в цілому.

Професійне вигорання розвивається на тлі хронічного стресу внаслідок накопичення негативних емоцій, які виникають в процесі взаємодії з проблемними клієнтами і вимагають великих душевних витрат з підвищеним емоційним реагуванням. Це явище можна описати трьома факторами: почуття виснаження або втрати енергії; збільшена ментальна віддаленість від своєї роботи або почуття негативізму чи цинізму, пов'язані з монотонною діяльністю; зниження професійної ефективності.

Дослідження фахівців в галузі загальної, вікової та педагогічної психології, а зокрема, В. Богуша, О. Крушельницької, Д. Мельничука, В. Орла, В. Н. Р. Blossfeld, W. Bos, H. D. Daniel, H. Freudenberg, B. Hannover, S. Jackson, C. Maslach, M. Leiter, H. G. Rosbach, A. Shirom, R. Toppelt, S. Toker визначили та емпірично описали феномен емоційного та професійного вигорання, психологічні чинники та вікові особливості професійних криз [1, 14, 15, 18].

Мета дослідження – вивчити специфіку професійного вигорання спеціалістів ІТ сфери та засоби психологічного супроводу.

Для розв'язання поставлених завдань застосовувався комплекс методів:

теоретичний аналіз, порівняння, узагальнення наукової літератури з проблематики дослідження; діагностичні стандартизовані методи: «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка, методика «Визначення психічного вигорання», тест «Аналіз стилю життя» (Бостонський тест на стресостійкість), методика визначення домінуючого стану, методи кількісної та якісної обробки кореляційний, описовий аналіз. Дослідження ще триває. Проте, можемо описати деякі його результати.

Група досліджуваних: 60 студентів Національного університету «Львівська політехніка» віком від 18 до 21 років, 20 респондентів 2-ого курсу (18–19 років), 20 респондентів 3-ого курсу (19–21 років) та 20 респондентів 4-ого курсу (20–21 років), та 60 працівників ІТ-сфери віком від 22 до 50-ти років.

На основі огляду досліджень вигорання серед представників даної сфери, ми можемо визначити наступні стресори, чинники професійного та емоційного вигорання: довгі невизначені години праці; нескінченні вимоги та короткі терміни виконання; багато (офіційних або неофіційних) звернень цілодобово та без вихідних; очікування, що на помилки системи будуть реагувати в будь-яку годину або допоможуть користувачам вирішити проблеми, коли виникне потреба; швидке переключення між декількома проектами; технологічні досягнення, що швидко розвиваються, вимагають постійного навчання та тону; постійно зростаючий тиск на ринку, через збільшення кількості фахівців; майже відсутність кордонів між роботою та домашнім життям; бюджетні обмеження, які часто призводять до недоотримання персоналу (надмірна робота та політика управління, які часто не мають розуміння ІТ) [9, с. 184].

Емоційне вигорання у ІТ фахівця може бути викликане не тільки його психологічними якостями. Дуже багато спеціалістів мають справу і з іншими чинниками, певними професійними особливостями: нестача часу і високий темп роботи через стислі терміни для виконання проектів; виконання рутинних операцій; постійний контроль над роботою та часті перевірки стану проекту; відсутність творчої діяльності, перенасичення монотонними операціями; нечесне відношення керівництва; високий рівень конкуренції та тенденція до постійного навчання.

Найчастіше, професійне вигорання асоціюється з інтенсивною працею, яка вимагає від людини зосередження уваги та надмірних зусиль, що у короткостроковій перспективі призводить до виснаження і втоми, а у довгостроковій – до загострення існуючих та появи нових фізіологічних розладів.

Зауважимо, що «професійне вигорання» як термін ввів американський психіатр Х. Дж. Фрейденбергер ще у 1974 році. Він характеризував психічний стан здорових людей, які інтенсивно спілкуються з клієнтами, пацієнтами, постійно перебувають в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги [5, с. 62].

Синдром «професійного вигорання» – складний психофізіологічний феномен, що визначається як емоційне, розумове і фізичне виснаження через тривале емоційне навантаження. Синдром проявляється у депресивному стані, почутті втоми і спустошеності, втраті здатності бачити позитивні наслідки своєї праці, негативній настанові щодо роботи і життя в цілому.

Професійне вигорання розвивається на тлі хронічного стресу внаслідок накопичення негативних емоцій, які виникають в процесі взаємодії з проблемними клієнтами і вимагають великих душев-

них витрат з підвищеним емоційним реагуванням [11, с. 141]. Дослідження синдрому розпочалося зі співробітників медичних установ та різних громадських організацій (Ф. Сторлі професор Школи догляд проводила дослідження цього феномену на медсестрах, які працюють у відділеннях кардіології). Вона зробила висновок, що цей синдром виникає в результаті конфронтації з реальністю, коли пацієнт викликає співчуття бажання допомогти йому, але можливості працівника допомогти йому є обмеженими. Це може привести до втрати віри в ефективність та сенс своєї діяльності.

Синдром вигорання умовно можна розділити на два види: синдром професійного вигорання та синдром емоційного вигорання.

В науковій літературі представлено декілька підходів до визначення синдрому «професійного вигорання». Так, В. В. Бойко вважає, що професійне вигорання – це: «сформований людиною механізм психологічного захисту у вигляді повного або часткового вилучення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи, набутий стереотип емоційної професійної поведінки» [5, с. 165].

Вигорання є функціональним стереотипом, оскільки дозволяє дозувати та економно витратити емоційний потенціал. В той же час, дисфункціональним його наслідком є неякісне, байдуже виконання професійних обов'язків, професійний аутизм, зниження мотиваційного потенціалу. Частина дослідників розглядає «професійне вигорання» як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, викликаного довготривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях спілкування. Професійне вигорання на ранніх стадіях супроводжується високим рівнем тривожності, тоді як подальша активна поведінка, зазвичай, тягне за собою високий рівень збудження. І якщо поведінкові реакції не дають очікуваного ефекту й вигорання продовжується, особа може повністю зануритися в емоційну відстороненість. Тобто, вигорання є саме динамічним процесом, а не фіксованим станом, і його можна як прискорити, так і сповільнити, що відкриває можливості як для превенції, так і для терапії цього явища [7, с. 16].

Синдром вигорання – це своєрідна стрес-реакція у відповідь на складні виробничі і емоційні вимоги, що походять від зайвої відданості людини своїй роботі з супутньою цьому зневагою до сімейного життя або відпочинку.

Синдром вигорання як фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження характеризується порушенням продуктивності в роботі і втому, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також, вживанням алкоголю або інших психоактивних речовин з метою отримання тимчасового полегшення, що має тенденцію до розвитку фізіологічної залежності і (у багатьох випадках) – суїцидальної поведінки [4, с. 57].

Традиційно чинники синдрому вигорання розподіляються на дві великі категорії: зовнішні чинники (умови середовища та оточення, що впливають на

людину) та внутрішні чинники (індивідуально-психологічні особливості людини). Найчастішими зовнішніми чинниками, що впливають на виникнення синдрому вигорання, є: хронічно напружена психоемоційна діяльність; психологічно складний контингент пацієнтів (клієнтів); перенавантаження та надмірні вимоги до працівників; велика кількість «зайвої паперової роботи»; неефективна система мотивування і стимулювання, як матеріального так і нематеріального; невідповідні умови праці; нестабільність робочого графіку.

До внутрішніх чинників в більшості випадків зараховуються: схильність до надмірної емоційної включеності, надмірно інтенсивне сприйняття і переживання подій; схильність до самопожертви; підвищена відповідальність; неадекватне емоційне реагування в конфліктних ситуаціях; слабка мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності; низька самооцінка, невпевненість у собі; невміння планувати свій час; етичні дилеми [10, с. 81].

Нами проведено емпіричне дослідження щодо особливостей професійного вигорання спеціалістів ІТ сфери. Вік досліджуваних – від 21 до 50-ти років. Аналіз результатів дослідження за методикою «Діагностика рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка демонструє, що першим компонентом дослідження є «напруження», яке характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, викликаного власною професійною діяльністю. Аналіз отриманих результатів показав рангування симптомів «напруження»: незадоволеність собою; переживання психотравмуючих обставин; тривога і депресія; «загнаність у клітку» (рис. 1).

Показники незадоволеності собою становлять 34% експериментальної вибірки (фахівці не тільки не впевнені у власних силах, але й є незадоволеними власною професійною діяльністю). На цьому етапі починає діяти механізм «емоційного переносу». Бездіяльність, страх спробувати щось нове та метушливість заважають фахівцю впевнено рухатися до своєї професійної мети (вивчення англійської мови чи нової мови програмування). На цьому фоні яскраво проявляється незадоволення тим, що особистість робить, тим що відчуває. Матеріальні здобутки, заохочення, висока оплата праці часто не приносять морального задоволення. Самотність та брак спілкування чи спілкування в професійній мережі виснажує і дратує.

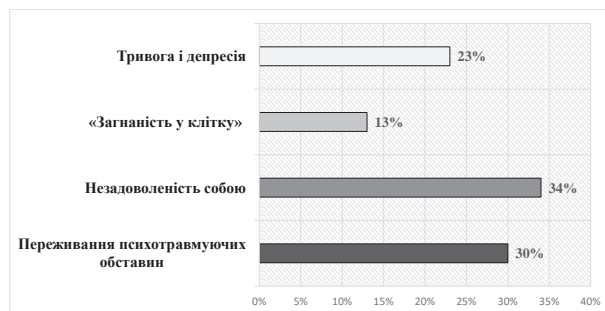


Рис. 1. Показники «напруження» у спеціалістів ІТ сфери

Базовими методиками та ефективними для тренінгу є: рольові та сюжетні ігри, метод незавершених речень (із подальшим груповим обговоренням); метод «мозкового штурму»; виконання творчих завдань та їх представлення у вигляді схем, малюнків тощо; дискусійні методи; психологічний практикум (виконання діагностичних завдань; їх аналіз та обговорення в групі); рефлексія заняття; анкетування. Також інтерактивні форми та методи навчання фахівців розкривають можливості для актуалізації здатності до самоаналізу, самоуправління, саморегуляції діяльності й поведінки, а групові дискусії передбачають вільний обмін думками, ідеями або знаннями між учасниками з метою зменшення опору прийняття нової інформації через групову рефлексію, що усуває упередженість в оцінці проблем шляхом відкритих висловлювань, надає можливість учасникам виявити свою компетентність, задовольняючи потребу у визнанні й повазі [7, с. 16].

Дискусії покращують соціально-психологічний клімат у групі, роблячи учасників більш толерантними і менш залежними від наявних стереотипів.

Застосування в ході тренінгу «мозкового штурму» стимулює творчу фантазію групи й сприяє виробленню максимальної кількості ідей при спільній взаємодії. Групові дискусії можуть супроводжуватися міні-лекціями діалогічної природи, можуть здійснюватися на основі виконання вправ проєктивного характеру, зокрема таких, як: продовження незакінчених речень; малювання проєктивних пси-

хомалюнків; складання усних творів з наступним обговоренням результатів [11, с. 101].

Висновки. Отже, синдром професійного вигорання – це особливий стан, який виникає як відповідна реакція на дію хронічних стресорів, які пов'язані з професійною діяльністю. Але прояви цього стану не обмежуються тільки професійною сферою, а проявляються в різних сферах життєдіяльності людини. Виникає хворобливе розчарування в професійній діяльності як способі здобуття і розуміння сутності життя, яке забарвлює усі життєві ситуації. Професійне вигорання фахівців сфери інформаційних технологій є наслідком професійних стресів, що виникають у тих випадках, коли адаптаційні можливості чи ресурси людини в подоланні стресової ситуації перевищені. Професійне та емоційне вигорання у працівників IT-сфери зумовлюється низкою психологічних чинників, серед яких – необізнаність або заперечення проблеми професійного вигорання, схильність до емоційної ригідності, відсутність навичок подолання робочого стресу, слабка мотивація професійної віддачі, негативна професійна та особистісна ідентичність, моральні дефекти і дезорієнтація особистості. Тому, тісна взаємодія психолога компанії розкриває можливості для збереження потенціалу фахівця. Перспективи дослідження вбачаємо у проведенні та аналізі результатів формувального експерименту щодо подолання професійного вигорання фахівців сфери інформаційних технологій.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Вовк О.В. Особливості синдрому професійного вигорання в працівників сфери інформаційних технологій. URL : <http://maup.com.ua/assets/files/psychologz/2019-1/02.pdf>.
2. Зайчикова Т.В. Чинники прояву та передумови формування синдрому «професійного вигорання» у вчителів. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки* : зб. наук. праць. Київ, 2020. Вип. 11 (56), С. 57–56.
3. Ільїна Н. М. Загальна психологія. Навчальний посібник: підготовка до екзамену. Суми: ВТД «Університетська книга», 2005. 122 с.
4. Калошин В.Ф. Як долати стрес у педагогічній діяльності. *Практична психологія та соціальна робота*. 2004, № 9. С. 60–66.
5. Колтунович Т. Синдром професійного вигорання в історичній ретроспективі: період наукового осмислення феномена. *Гуманітарний Вісник ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди»*. К.: Гнозис, 2013. Вип. 29. С. 160–167.
6. Коновчук Н.С. Основні причини та профілактика професійного вигорання у менеджерів. *Правничий вісник університету «КРОК»*. 2012. Вип. 14. С. 91-95.
7. Кутішенко В. П. Вікова та педагогічна психологія (курс лекцій): навч. посібник для студентів ВНЗ: Центр навчальної літератури, 2010. 128 с.
8. Малько Т. Навчимося не «горіти». *Психолог*. 2013. № 8. С. 29–31.
9. Малишева К.О. Синдром емоційного вигорання психолога-консультанта: психологічні чинники, профілактика та корекція : автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2003, 16 с.
10. Матвієнко О. Культура здоров'я та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання [Електронний ресурс]. <http://www.personal.in.ua/>
11. Молчанова С.В. Особливості професійного стресу IT-фахівців. Десять Сіверянські соціально-психологічні читання: матеріали Міжнародної наукової конференції (29 листопада 2019 року, м. Чернігів). Чернігів, 2020. С. 226–229.
12. Професійне/емоційне вигорання в IT (опитування DOU). 2018. URL : <https://dou.ua/forums/topic/25060>.
13. Синдром емоційного вигорання: фактори, що сприяють його виникненню і попередженню [Електронний ресурс L. A. Stadniuk, O. V. Davydovych, V. J. Prichodko та ін.]. *Вісник наукових досліджень*. 2017 Режим доступу до ресурсу: <https://ojs.tdmu.edu.ua/index.php/visnyk-nauk-dos/article/view/7339>.
14. Філоненко Д.В. Особистісний портрет представника IT-сфери. *Науковий вісник ХДУ. Серія «Психологічні науки»*. 2017. Вип. 4. Том 1. С. 101–107.
15. Хоріна О.І., Ходієнко Л.В. Ситуаційні і середовищні чинники професійного вигорання працівників комунальної сфери. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2013. Вип. 32. С. 184–196.
16. Шевчук В.В. Сучасні підходи до визначення категорії «емоційне вигорання». *Habitus*, 2020. Вип. 17. С. 141–145.
17. Шнайдер О.В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. 2014. Вип. 26. С. 144–148.
18. Casserley T., Megginson D. Learning from burnout. Developing sustainable leaders and avoiding career derailment, Jordan Hill, Oxford: Elsevier, 2009. 233 pp.