

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ЛІНГВІСТИКИ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
КАФЕДРА АВІАЦІЙНОЇ ПСИХОЛОГІЇ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач випускової кафедри
_____ Любов ПОМИТКІНА
« _____ » _____ 2022 р.

**ДИПЛОМНА РОБОТА
(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)**

ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВРА
ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 053 «ПСИХОЛОГІЯ»

Тема: **«ОСОБИСТІ ЧИННИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ
СПІВРОБІТНИКІВ ІТ КОМПАНІЙ»**

Виконавець: студент групи ПС-501-Бз Росляков Олександр Михайлович

Керівник: кандидат психологічних наук, доцент кафедри авіаційної психології
Сечейко О.В.

Нормоконтролер: завідувач лабораторії, викладач кафедри авіаційної психології
Гордієнко К.О.

КИЇВ – 2022
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет лінгвістики та соціальних комунікацій
Кафедра авіаційної психології
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач випускової кафедри
_____ Любов ПОМИТКІНА
« ___ » _____ 2021 р.

ЗАВДАННЯ
на виконання дипломної роботи
Рослякова Олександра Михайлович

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Особисті чинники професійного вигорання співробітників ІТ компаній», затверджена наказом ректора № 2624/ст від 30.11.2021р.

2. Термін виконання кваліфікаційної роботи: 03.01.2022 по 28.02.2022р.

3. Вихідні дані роботи: вибірку склали 40 осіб у віці 25-40 років, програмісти і ІТ менеджери коворкінгу «Space» м. Київ; у дослідженні були використані методики:

- 1) «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач.
- 2) Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко.
- 3) «16-факторний опитувальник» Р. Кеттелла.

4. Зміст пояснювальної записки: кваліфікаційна робота складається з 2-х розділів. Перший розділ містить теоретичний аналіз чинників і феномену професійного вигорання працівників ІТ-сфери. У другому розділі представлено результати емпіричного дослідження чинників професійного вигорання працівників ІТ-сфери.

5. Перелік обов'язкового графічного (ілюстративного) матеріалу: 3 рисунки, 8 таблиць.

6. Календарний план-графік

№ з/пор.	Завдання	Термін виконання	Виконано
1.	Вибір теми та формулювання завдань	Листопад	
2.	Тематичний добір та аналіз наукових праць	Листопад	
3.	Оформлення теоретичної частини	Листопад	
4.	Методологічне обґрунтування емпіричного дослідження	Грудень	
5.	Проведення емпіричного дослідження	Грудень	
6.	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Грудень	
7.	Оформлення кваліфікаційної роботи відповідно до ДСТУ	Січень	
8.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	Згідно графіку	
9.	Виправлення зауважень, оформлення рецензії	Лютий	
10.	Подання кваліфікаційної роботи нормоконтролеру та на підпис завідувачу кафедри	За день до захисту	
11.	Захист кваліфікаційної роботи	Згідно графіку	

7. Дата видачі завдання: «__» листопада 2021 р.

Керівник кваліфікаційної роботи _____ Олена СЕЧЕЙКО
(підпис керівника)

Завдання прийняв до виконання _____ Олександр РОСЛЯКОВ
(підпис випускника)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до кваліфікаційної роботи «Особисті чинники професійного вигорання співробітників ІТ компаній»: 55 сторінок, 3 рисунки, 9 таблиць, 48 використаних джерел.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання як психологічний феномен.

Предмет дослідження: особисті чинники професійного вигорання співробітників ІТ компаній.

Мета дослідження: встановити особистісні чинники професійного вигорання у працівників галузі інформаційних технологій та надати рекомендації щодо профілактики та корекції у них синдрому професійного вигорання.

Методи дослідження: теоретичні; психодіагностичні: «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко, «16-факторний опитувальник» Р. Кеттелла.

Виявлено, що вираженість професійного вигорання пов'язана з ціннісно-смысловими орієнтаціями, а також по-різному проявляється у програмістів з різним професійним стажем.

Отримані результати дослідження допомогли розробити практичні рекомендації, які можуть бути використані в роботі організаційних психологів для професійного супроводу спеціалістів ІТ-сфери.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ ІТ КОМПАНІЙ.....	9
1.1. Психологічні особливості синдрому професійного вигорання.....	9
1.2. Фактори, що впливають на розвиток професійного вигорання особистості.....	15
1.3. Особливості професійного вигорання у представників професій ІТ галузі	19
Висновок до розділу 1.....	29
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ ІТ КОМПАНІЙ	31
2.1. Організація та методи дослідження	31
2.2. Аналіз отриманих результатів емпіричного дослідження	34
2.3. Аналіз даних емпіричного дослідження за допомогою методів математичної статистики.....	41
2.4. Рекомендації щодо профілактики та корекції синдрому професійного вигорання у співробітників ІТ галузі	45
Висновок до розділу 2.....	47
ВИСНОВКИ.....	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	52

ВСТУП

Актуальність. В якості ключових фахівців, що забезпечують процеси інформатизації суспільства, виступають спеціалісти ІТ сфери, чия праця стає все більш затребуваним і набуває все більшої соціальної значущості. Разом з тим зростає рівень відповідальності і ризик емоційного вигорання, як наслідок, зниження працездатності та ефективності праці, виникнення соматичних захворювань. Крім того, зважаючи на високий попит на спеціалістів ІТ на ринку праці, при виникненні емоційного вигорання фахівцеві суб'єктивно простіше змінити місце роботи, ніж за допомогою особистісних ресурсів долати емоційне напруження, що в свою чергу призводить до плинності кадрів і зниження продуктивності компаній.

Висока поширеність різних статей і публікацій з проблеми емоційного вигорання, представленої як безпосередньо працівниками ІТ-сфери, так і науковими співробітниками, свідчить про наявність інтересу до даної теми та її актуальності. У подібних публікаціях емоційне вигорання працівниками ІТ-сфери визначається як результат інтелектуального виснаження, нервового перевтоми і перенапруги, обумовлених специфікою професійної діяльності.

Багато дослідників синдрому емоційного вигорання відзначають складний і багаторівневий характер даного психологічного феномена (Т.В. Большакова, М.Буріш, Н. Є. Водоп'янова, А. Б. Серебрякова, Е. С. Старченкова, К. Маслач і ін.). При цьому також виділяють супутні 4 симптоми від втоми і зайвої емоційної напруженості в процесі професійної діяльності до стану глибокого екзистенціального відчаю, відчуття порожнечі і безглуздості життя.

Таким чином, незважаючи на зростаючий інтерес вчених і потребу самих працівників ІТ-сфери, на поточний момент проблема синдрому емоційного вигорання так і не отримала належного висвітлення в наукових дослідженнях.

Як правило, більшість емпіричних досліджень з даної теми проводяться в рамках вивчення представників професій суб'єкт-об'єктного типу, що в повній мірі не розкриває специфіку вигорання безпосередньо у працівниками ІТ-сфери. Відповідно актуальність нашого дослідження полягає в комплексному розгляді емоційного вигорання у працівниками ІТ-сфери, що в подальшому може послужити основою для вирішення практичних проблем.

Об'єкт – професійне вигорання як психологічний феномен.

Предмет – особисті чинники професійного вигорання співробітників ІТ компаній.

Мета – встановити особистісні чинники професійного вигорання у працівників галузі інформаційних технологій та надати рекомендації щодо профілактики та корекції у них синдрому професійного вигорання.

Завдання дослідження:

1. Теоретично дослідити поняття професійного вигорання, його чинників, зокрема, особистісних та особливості професійної діяльності співробітників ІТ галузі
2. Виявити зміст та глибину проявів професійного вигорання у співробітників ІТ галузі в залежності від їх особистісних характеристик
3. Встановити статистично-значущі зв'язки проявів професійного вигорання та особистісних характеристик співробітників ІТ галузі.
4. Надати рекомендації щодо профілактики та корекції синдрому професійного вигорання у співробітників ІТ галузі.

Методи дослідження:

- теоретичний аналіз психолого-педагогічної літератури;
- психодіагностичні («Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко, «16-факторний опитувальник» Р. Кеттелла);

- методи математичної обробки даних дослідження.

Характеристика вибірки. Дослідження проводилися серед програмістів і IT менеджерів коворкінгу «Space» м. Київ. У дослідженні взяли участь 40 осіб від 20 до 40 років, з них 25 чоловіків і 15 жінок.

Практична значимість роботи: результати проведеного дослідження можуть застосовуватися для психологічного консалтингу та професійного супроводу спеціалістів IT-сфери, а також для кар'єрного коучингу, формування та створення тренінгових програм для запобігання та профілактики професійного вигорання.

РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ СИНДРОМУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ ІТ КОМПАНІЙ

1.1. Психологічні особливості синдрому професійного вигорання

У зарубіжній літературі цей синдром відомий як burnout (англ.) – «згорання», «вигорання», «загасання горіння». Вперше цей термін був введений американським психотерапевтом Х. Дж. Фреденбергом (Freudenberger, 1974) у зв'язку з аналізом вимог, що пред'являються до соціальних професій, основний зміст яких становить міжособистісна взаємодія. Сьогодні авторами наукових робіт з психології використовувалися різні варіанти перекладу англійського терміна «burnout»: «емоційне згорання», «емоційне вигорання» і «емоційне перегорання». Вживаються також терміни «психічне вигорання» і «професійне вигорання» [13, с.14]. У нашому розумінні ці поняття є синонімічними, тому що в їх основі лежать подібні механізми.

У спеціальній літературі наводиться велика кількість визначень цього психологічного феномена (А.Р. Фонарьов, Т. Ф. Форманюк та ін.). Суть більшості з них зводиться до перенесення людиною стереотипних форм професійної поведінки у повсякденне соціальне життя. (А.Л. Свенціцький, Р. М. Грановська та ін.). Часто вигорання розглядається як довготривала стресова реакція або синдром, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності.

Перш за все, звернемося до визначень, на які ми спираємося. Синдром емоційного вигорання – це несприятлива реакція на робочі стреси, що включає в себе психологічні, психофізіологічні та поведінкові компоненти [23, с.9.].

Емоційне вигорання – це стан фізичного, емоційного, розумового виснаження, це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій (зниження їх енергетики) у

відповідь на психотравмуючі впливи. «Вигорання» частково функціональний стереотип, оскільки дозволяє людині дозувати та заощадливо витратити енергетичні ресурси. У той же час, можуть виникати його негативні наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності і відносинах з партнерами.

Вигорання – це не науковий конструкт, а загальна назва наслідків тривалого робочого стресу і певних видів професійної кризи. Відзначимо, що даний час він удостоєний діагностичного статусу (МКБ-10:273 – проблеми, пов’язані з труднощами управління своїм життям).

Синдром емоційного вигорання привертає увагу медиків і психологів через те, що володіє специфікою «безповоротності», труднощі надання допомоги, займає велике місце в сучасних наукових дослідженнях, будучи сусідами з такими важкими соціально-психічними явищами як суїцид [20; 21; 23; 26; 27]. Провідні міжнародні компанії розглядають синдром емоційного вигорання як потенційну загрозу ефективності організації, особливо в умовах обмеженості кваліфікованого людського ресурсу [29].

Розвиток синдрому емоційного вигорання розглядається як тривалий процес, що має чотири стадії:

- 1) Перша стадія проявляється в ідеалістичному ставленні до свого місця роботи, цілям і місії своєї компанії, що провокує виникнення надмірних вимог фахівця до себе;
- 2) на другій стадії настає емоційне і психічне виснаження;
- 3) для третьої стадії характерно прояв дегуманізації, що виникає як засіб захисту від стресу;
- 4) на четвертій стадії у людини з’являється і проявляється в поведінці відраза до навколишнього світу і до себе [2].

З часу появи цього поняття дослідження цього феномена було утруднено через його змістовну неоднозначність і багатоконпонентність. З одного боку, сам термін не був ретельно визначений, тому вимірювання вигорання не могло бути достовірним, з іншого боку, через відсутність відповідного вимірювального інструментарію даний феномен не можна було детально описати емпірично [13, с.31].

У наукових дослідженнях встановлений факт впливу особливостей професійної діяльності працівника ІТ галузі на особистість. Синдром вигорання був вперше описаний в 1974 році американським психологом Фрейденбергером для опису деморалізації, розчарування і крайньої втоми, які він спостерігав у працівників психіатричних установ. Зараз час термін «вигорання» прийнято вживати в зв'язку з професіями, пов'язаними з наданням допомоги людині, що відчуває негативні переживання, який опинився в критичній ситуації.

«Синдром емоційного вигорання – синдром фізичних, емоційних і пізнавальних симптомів, які відчуває професіонал, нездатний впоратися ефективно зі стресом, викликаним обмеженнями, що стосуються його мети і особистої кар'єри» [15, с.13]. Синдром емоційного вигорання визначається як почуття емоційного і фізичного виснаження разом з почуттям розладу і невдачі [15, с.14].

Одним з перших вітчизняних дослідників, який впритул зайнявся проблемою вигорання, є В. В. Бойко. На його думку, емоційне вигорання набувається в ході життєдіяльності людини. Цим «вигорання» відрізняється від різних форм емоційної ригідності, яка, визначається органічними причинами – властивостями нервової системи, ступенем рухливості емоції, психосоматичними порушеннями.

Емоційне вигорання В. В. Бойко визначає як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення

емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на психотравмуючі впливи. Для нього вигорання є набутим стереотипом емоційної, найчастіше професійної, поведінки, якій дозволяє людині дозувати і заощадливо витратити енергетичні ресурси.

Саме по собі вигорання, таким чином, В. В. Бойко вважає конструктивним, а негативними – його наслідки, коли «вигорання» негативно позначається на виконанні професійної діяльності та відносинах з партнерами. Тоді ж емоційне вигорання призводить до професійної деформації особистості.

Згідно з авторами опитувальника, синдром вигорання проявляється в трьох складових:

1. Почуття емоційного виснаження або знемоги, неможливість працювати з повною віддачею сил. У міру вичерпання емоційних ресурсів професіонали відчують, що не можуть більше віддавати себе клієнтам так, як вони робили це раніше.

2. Дегуманізація, деперсоналізація як тенденція до цинічності і негативізму по відношенню до залежних осіб (пацієнтам, клієнтам, підлеглим, учням).

3. Розвиток негативного ставлення до себе і своєї роботи – «втрата відчуття особистих досягнень».

У результаті проведеного контент-аналізу описаних у літературі симптомів вигорання, Б. Перлман і Е. Хартман запропонували наступне визначення вигорання:

Вигорання – це відповідь на хронічний, емоційний стрес, що включає три компоненти: емоційне та/або фізичне виснаження; деперсоналізацію або дегуманізацію міжособистісних відносин; зниження робочої продуктивності. Перш ніж перейти до подальшого огляду досліджень синдрому вигорання,

розглянемо компоненти і деякі прояви вигорання в діяльності педагогів[16, с.43].

Емоційне виснаження виявляє себе в переживанні кризового стану: почуттях безпорадності, безнадійності. Емоційне виснаження проявляється у відчуттях емоційного перенапруження і в почутті спустошеності, вичерпаності своїх емоційних ресурсів. У фізичному відношенні фахівець постійно відчуває втому, відсутність сил, знижений енергетичний тонус, у нього падає працездатність, і з'являються різні симптоми фізичних нездужань.

Дотримання дистанції на початку вигорання допомагає підтримувати емоційну рівновагу професіонала та захищає від непотрібного стресу. Однак така «броня» ненавмисно стає настільки грубою, що жодна емоція в неї не проникає.

Професійне вигорання починає проявлятися через порушення сфери взаємин: поступовий розвиток негативного ставлення до себе, роботи, учнів. Взаємодія з оточуючими стає більш бездушною, безособовою, офіційною. Поступово наростає незадоволеність собою, зменшується відчуття особистого успіху, розвивається байдужість і апатія, знижується відчуття цінності своєї діяльності.

Вчений Фрейденберг описує «вигорання» як жалісливе, гуманне, м'яке, ентузіастичне, ідеалістичне, орієнтоване на людей і в той же час нестабільне, інтровертне, одержиме (нав'язливе), «палке». Маскер додає до списку «авторитаризм» (авторитарний стиль керівництва) і низький рівень емпатії. В. Бойко вказує на такі особистісні фактори, що сприяють розвитку емоційного вигорання: схильність до емоційного холоду, схильність інтенсивно переживати негативні обставини професійної діяльності, слабку мотивацію емоційного впливу у професійній діяльності [41, с.30].

Виявлено певний зв'язок між рольовим конфліктом, рольовою невпевненістю та професійним вигоранням. Діяльність в ситуації поділеної відповідальності стримує розвиток професійного вигорання, а при нечітко поділеній відповідальності за свою професійну діяльність цей компонент різко зростає навіть при значно низькому навантаженні. Формуванню професійного вигорання сприяють ті робочі моменти, в яких командні зусилля не узгоджені, відсутня інтеграція дій, є міжособистісна боротьба, а успішний результат залежить від скоординованих дій.

Поміж психічним вигоранням і «місцем контролю» існує міцний зв'язок. Практично в усіх роботах на цю тему спостерігається позитивна кореляція між зовнішнім «локусом контролю» та компонентами вигорання, наприклад з професійним виснаженням та деперсоналізацією [41, с.89].

Головна мета підходу, запропонованого К. Маслахом і М. Лейтером, полягає в тому, що феномен вигорання є результатом невідповідності особистості і діяльності. Збільшення цієї різниці підвищує ймовірність появи професійного вигорання. Даний феномен автори вважають проявом розмивання душі людини в цілому, незалежно від виду професійної діяльності. Також вони визначили шість областей такої невідповідності [17, с. 98]:

1. Невідповідність кадрових вимог і ресурсів. Головне – пред'явити завищені вимоги до індивіда та його здібностей. Синдром вигорання також може призвести до погіршення якості виконуваної діяльності і можливого погіршення взаємовідносин з колегами.

2. Невідповідність між прагненням співробітників мати більший ступінь самостійності в своїй роботі, визначати шляхи досягнення результатів, за які вони відповідають, і жорсткою і нераціональною політикою адміністрації в організації та контролі роботи. Результатом такої діяльності є відчуття марності своєї діяльності та відсутність відповідальності за неї.

3. Невідповідність роботи та особистості через відсутність оплати праці, яку працівник відчуває як невизнання своєї роботи.

4. Невідповідність особистості та роботи через втрату почуття позитивної взаємодії з іншими людьми в робочому середовищі. Люди в суспільстві процвітають і функціонують краще, коли отримують схвалення, запевнення, підтримку, радість і гарний настрій від тих, кого люблять і поважають. На жаль, у деяких видах діяльності працівники ізольовані один від одного або мають офіційні соціальні контакти. Проте найбільш руйнівним елементом у суспільстві є постійні й невирішені конфлікти між людьми. Вони створюють постійне відчуття розчарування та ворожості і знижують ймовірність соціальної підтримки.

5. Невідповідність особистості та роботи може виникнути при відсутності уявлення про справедливість на роботі. Справедливість гарантує визнання та зміцнення власної цінності працівника.

6. Невідповідність етичних та особистісних принципів і вимог до роботи. Наприклад, людина зобов'язана ввести когось в оману, сказати щось, що не відповідає дійсності тощо. [17, с. 88].

Такий підхід є перспективним, оскільки дозволяє знайти сукупну дію різних факторів у кожному випадку вигорання, забезпечити адекватні профілактичні заходи та перейти від розгляду вигорання до його усунення. Розвиток емоційного вигорання, таким чином, пов'язаний із зовнішніми факторами оточення та організацією діяльності, а також з особливостями особистості, що піддається впливу зовнішнього фактора.

1.2. Фактори, що впливають на розвиток професійного вигорання особистості

Синдром професійного вигорання складається з 3 основних компонентів. Характеристика цих компонентів більш детально розглянута в таблиці 1 [33,38].

Таблиця 1.2.1.

Основні компоненти СПВ

Компонент структури СПВ	Характеристика компоненту
<i>Емоційне виснаження</i>	Зниження прояву емоційних реакцій на те, що відбувається, апатія, агресивність, злість, гнів, тривожність, дратівливість, симптоми депресивного стану
<i>Деперсоналізація</i>	Знеособлення інших людей, негативізм, цинічність установок і почуттів по відношенню до навколишнього.
<i>Редуція особистих досягнень</i>	Негативне оцінювання своєї особистості і себе як професіонала, негативізм по відношенню до трудових обов'язків, зниження рівня професійної мотивації

Специфічні особливості багатьох професій здатні призводити до формування у працівників таких симптомів синдрому емоційного вигорання [50]:

- емоційна відстороненість, яка виражається в повному або частковому виключенні переживань, почуттів і емоцій з професійної діяльності;
- дефіцит емоційної сфери, який проявляється у відчутті людиною відсутності можливості до емпатії та емоційної співучасті до подій;
- особистісна відстороненість, яка проявляється у втраті інтересу до інших людей (навколишні починають сприйматися виключно як об'єкти для маніпуляцій з боку людини);
- психосоматичні і психовегетативні порушення, соматизація, що виникає навіть від думок про суб'єктів своєї службової діяльності.

Крім ознак синдрому емоційного вигорання як механізму психологічного захисту, дослідники виділяють також характерні для нього загальні ознаки [3]:

1. *Фізичні симптоми*: стомлення, зміна ваги, порушення режиму сну і неспання, порушення дихання, нудота і блювота, запаморочення, надмірна пітливість, тремтіння, підвищення артеріального тиску, запальні захворювання шкіри, хвороби серцево-судинної системи і шлунково-кишкового тракту.

2. *Емоційні симптоми*: убогість або бідність проявів емоцій і почуттів, песимізм, апатія, цинізм і черствість, агресія, злість, тривожність, труднощі концентрації уваги, втрата інтересів і ідеалів, надій, планів і професійних перспектив, виражене відчуття самотності.

3. *Поведінкові симптоми*: робочий час перевищує 45 годин на тиждень, байдужість до їжі, мінімальне фізичне навантаження, шкідливі звички (алкоголізм, тютюнопаління), підвищується частота і ймовірність виникнення нещасних випадків – падінь, травм, аварій.

4. *Інтелектуальні симптоми*: виражене зниження інтересу до різних нововведень у професійній сфері фахівця і до альтернативних підходів у вирішенні трудових завдань, проблем, перевагу шаблонних рішень творчому підходу до вирішення виникаючих проблем.

5. *Соціальні симптоми*: значне зниження рівня соціальної активності, контактів з оточуючими, зниження інтересу до хобі, дозвілля, інтересів, відчуття ізольованості і самотності, нерозуміння з боку інших людей [3].

Дослідники, які займаються вивченням формування і розвитку синдрому емоційного вигорання (Н.А. Амінов, В. В, Бойко та інші) виявили і описали 3 головних фактори, які роблять найбільш сильний вплив на виникнення СЕВ. До цих факторів відносяться особистісний, рольовий та організаційний. Далі опишемо кожен фактор більш докладно.

1. Особистісний фактор. Підсумки проведених досліджень взаємозв'язку особистісних особливостей і синдрому емоційного вигорання дозволяють

говорити про те, що такі характеристики особистості, як вік, сімейний статус, а також стаж професійної діяльності не впливають на формування СЕВ [8,36].

Дослідник Х. Фрейденберг, який вперше звернув увагу на вивчення РЕВ, характеризує тих осіб, які схильні до його виникнення як співчуваючих, схильних до компромісу, емпатичних, гуманних, м'яких, захоплюються, ідеалістів, з яскраво вираженою спрямованістю на людей, і, разом з тим, нестійких, інтровертованих, схильних до самоаналізу і одержимих нав'язливими думками [50].

В.В. Бойко, у свою чергу, виділяє інші особливості особистості фахівця, які сприяють формуванню та розвитку синдрому емоційного вигорання: схильність до емоційної холодності, схильність до надмірного переживання негативних обставин трудової діяльності, низька мотивація емоційної віддачі у професійній діяльності [72].

2. Рольовий фактор. На сьогоднішній день доведено існування взаємозв'язків між рольовою конфліктністю, рольовою невизначеністю і проявами синдрому емоційного вигорання. Важливо, що службова діяльність в ситуації розподіленої між співробітниками відповідальності перешкоджає розвитку синдрому емоційного вигорання, і навпаки, в умовах недиференційованого і нерівномірного розподілу відповідальності ймовірність розвитку синдрому емоційного вигорання значно підвищується, навіть якщо при робоче навантаження вкрай низька [1,5].

3. Організаційний фактор. Виникнення синдрому емоційного вигорання тісно пов'язане з умовами напруженої психоемоційної діяльності, яка визначається через інтенсивність емоційного міжособистісного спілкування на роботі, навантаження на сприйняття, увагу і пам'ять, а також на всі системи переробки та інтерпретації одержуваної інформації, через ситуацію прийняття відповідальних рішень. В якості організаційних факторів, що підвищують ризик

формування і розвитку синдрому емоційного вигорання, виділяють також неефективну організацію трудової діяльності і несприятливу психологічну атмосферу в робочому колективі [5].

Таким чином, синдром емоційного вигорання визначається як один з аспектів професійної деформації особистості і розглядається психологами як механізм психологічного захисту особистості від психічного перенапруження. Різні автори наводять різні визначення терміна СЕВ, але всі ці визначення пов'язують СЕВ з психічним і емоційним виснаженням, фізичною втомою, викликаним надмірними психоемоційними перевантаженнями, які виникають в результаті виконання професійної діяльності [44, 45].

1.3. Особливості професійного вигорання у представників професій ІТ галузі

Якщо раніше проблема вигорання фахівців в основному вивчалася в контексті професій соціального кола [1-3], то сьогодні все частіше і частіше дослідники говорять про вигорання в такій професії, як програміст [4-6]. В сучасних умовах повсюдної технологізації і цифровізації суспільства кількість представників цієї професії зростає в геометричній прогресії.

Сама професія видозмінюється, набуваючи багатогранний характер і, як наслідок, пред'являючи до фахівців підвищені вимоги. Необхідно постійно самовдосконалюватися професійно, вчитися і переучуватися, освоювати нові мови програмування, прийоми роботи, розвивати прогностичні здібності (наприклад, для програміста необхідно вміти передбачити, чи буде зручний користувачам новий інтерфейс, які функції будуть необхідні в подальшому тощо).

Крім зростання технічних вимог, зростають вимоги до комунікативної компетентності спеціалістів ІТ. Сьогодні спеціалісти ІТ працюють спільно

цілими командами над реалізацією спільних проектів, активно взаємодіючи з посередниками і замовниками. Все це служить джерелами напруги для професіонала, який повинен ефективно вирішувати поставлені завдання в умовах повної самовіддачі і підвищеної концентрації уваги. Очевидно, що напруга може сприяти негативним психологічним проявам у фахівця, які в кінцевому підсумку можуть позначитися на роботі організації в цілому. Найбільш поширеним психологічним порушенням у професійній діяльності є конструкт вигорання.

Відзначимо, що проблема вигорання спеціалістів ІТ в останні кілька років активно вивчається зарубіжними вченими, українські ж дослідники фактично тільки приступають до неї, про що говорять і нечисленна кількість публікацій, і їх характер: це або пілотні дослідження з недостатньою кількістю вибірки, або спеціалісти ІТ в них не фігурують як окрема професійна група, а виступають у якості представників «суб'єкт-об'єктної» сфери, таких, наприклад, як працівники офісу.

При цьому спостерігається яскраво виражений запит у професійному середовищі спеціалістів ІТ на практичні дослідження вигорання. На більшості форумів (Habr) професійних програмістів та ІТ-спільнот активно обговорюються психологічні проблеми, які виникають у цих фахівців у зв'язку з виконанням професійної діяльності. Програмісти описують випадки вигорання з власного життя [12, 15, 16] і можливі способи виходу з такого стану. Враховуючи дані обставини і той факт, що ця професія має складний і багатогранний характер, ми вважаємо обґрунтованим звернутися до дослідження проблеми вигорання в професійному середовищі спеціалістів ІТ.

Аналіз наукових публікацій, а також статей, представлених співробітниками ІТ-компаній (безпосередньо програмістами, менеджерами проектів, HR-менеджерами та ін.), продемонстрував високу актуальність щодо

теми емоційного вигорання у програмістів. Однак разом з цим, варто відзначити, що кількість досліджень синдрому емоційного вигорання на вибірці ІТ спеціалістів серед як вітчизняних, так і зарубіжних вчених не така велика, що говорить нам, про необхідність подальшого вивчення даного питання.

Згідно науковій літературі, передумовам вигорання у програмістів, з одного боку, виступають певні умови, як соціально-психологічні, так і організаційні, призводять до незадоволення і відчуття безвиході, з іншого боку, особливості самої професійної діяльності, що призводять до психоемоційному напрузі (К. Дементьєва, А. Савельєва, Л. Олександр, Н. Макаллістер). Дослідження, спрямоване на співвіднесення передумов емоційного вигорання у ІТ спеціалістів з нематеріальними мотиваційними факторами, продемонструвало, що емоційне вигорання пов'язане з нереалізованістю у професійній діяльності значущих мотивів, що визначають творчу спрямованість, прагнення до самореалізації, емоційне задоволення від роботи.

Крім того, емпірично було доведено, що емоційне вигорання пов'язане зі зниженням показників творчої активності спеціалістів сфери ІТ, отже, можна зробити висновок про взаємовплив ставлення до професійної діяльності та вигорання [23]. У дослідженнях, де в якості об'єкта виступають спеціалісти сфери ІТ, акцент робиться на відношенні, яка зближується з розумінням ціннісного ставлення до професійної діяльності, оскільки підкреслюється творче ставлення, особистісна значущість трудової діяльності, емоції радості, які по відношенню до неї [4, 5].

Таке ставлення виступає фактором успішності в професійній діяльності, воно притаманне професіоналом високого класу, тому часто є предметом вивчення вчених. Варто відзначити, що в публікаціях самих співробітників ІТ-сфери представлені й інші види ставлення, наприклад, прагнення до швидкого

отримання результату і винагороди або прагнення до вивчення нових технологій і мов програмування.

У своєму дослідженні І. В. Забара, ґрунтуючись на роботах С. Т. Джанерьян і І. Г. Кокуріної, виділила наступні групи спеціалістів сфери ІТ з різним типом ставлення до професійної діяльності: ціннісним, споживацько-технологічним, дифузним (несформованим). Результати досліджень І. В. Забара продемонстрували, що прояв емоційного вигорання у спеціалістів сфери ІТ з ціннісним ставленням до професійної діяльності взаємопов'язана з особистісними особливостями:

- висока его-напруженість, почуття провини, висока тривожність;
- у програмістів з потребностно-технологічним ставленням виявлено взаємозв'язок з такими особливостями як стриманість, низька нормативність, нерішучість, інтроверсія;
- з середнім ставленням – зі стриманістю, підозрілістю, прямолінійністю, низьким самоконтролем;
- з дифузним ставленням – із замкнутістю, високим рівнем інтелекту, слабкістю «Я», нерішучістю, почуттям провини, високою его-напруженістю і високою тривожністю [10].

Крім того, автором було встановлено, що прояв емоційного вигорання у спеціалістів ІТ обумовлена типом їх ціннісно-сміслового ставлення до професійної діяльності. Однак слід зазначити, що при емоційному вигоранні у спеціалістів ІТ найбільший прояв має фази «резистенція», ніж «напруга» і «виснаження» незалежно від типу ціннісно-сміслового відношення [8].

Т. Ю. Шликова, Є. І. Бараєва, В. В. Кулиба, розглядаючи в своїй роботі взаємозв'язок емоційного вигорання і емоційного інтелекту, виявили значущу негативний зв'язок між досліджуваним явищами, як за окремими симптомами, так і в цілому.

Вчені Гетеборського університету, Е.Мелблом і Л. Грен, у своїй роботі досліджували взаємозв'язок особистісних факторів і прояву професійного вигорання; для цього вони використовували п'ятифакторний опитувальник особистості (5PFQ) і методику «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач (МВІ).

Результати дослідження продемонстрували, що розробники з високими показниками нейротизму (риса особистості, що характеризується емоційною нестійкістю, тривогою, низькою самоповагою) мають більш високий рівень вигорання. Як стверджують шведські вчені, ІТ-компаніям, діагностуючи особистості співробітників, як нових, так і поточних, слід використовувати отримані результати для профілактики вигорання, в тому числі проводити проміжні тестування рівня емоційного вигорання, причому більш часто діагностувати співробітників з більш високим ризиком вигорання. Е. Мелблом і Л. Грен також відзначають, що в процесі прийому на роботу не слід орієнтуватися виключно на результати особистісного опитувальника і відмовляти кандидатам з високим показником нейротизму, з тієї причини, що схильність до вигорання не визначається виключно нейротизмом, крім того, вона може бути знижена іншими факторами, наприклад, такими як свобода прийняття рішень на роботі [13].

Сутнісними ознаками професійної діяльності ІТ фахівця є: єдність мотиваційних, емоційно-вольових, інтелектуальних, фізичних, біоенергетичних і практичних компонентів у професійній діяльності; обумовленість проблемною ситуацією професійної творчості; використання нестандартних, оригінальних, оптимальних, раціональних прийомів, засобів та їх поєднання. Спрямованість, націленість, зосередженість суб'єкта професійної діяльності на пошук нового способу, прийняття рішень виникаючих творчих спеціальних завдань та їх реалізацію у професійній діяльності [35, с.112].

Розгляд особистісно становлення фахівців ІТ пояснюється, з одного боку, тим, що індивідуальні характеристики людини (установки, потреби, інтереси, рівень домагань, особливості інтелекту та ін.) роблять значний вплив на вибір професії і хід професійної адаптації. Вони можуть, як сприяти формуванню професійної майстерності і творчому підходу до трудової діяльності, так і перешкоджати професійному становленню (наприклад, у разі відсутності загальних професійних здібностей – активності, саморегуляції, завадостійкості та ін.), призводити до швидшого професійного старіння і деформації [3, с.78]. З іншого боку, професійна діяльність надає зворотний вплив (позитивний або негативний) на особистісний онтогенез, наприклад на формування самооцінки, самоствавлення.

А. К. Марковою [32, с.112] запропоновано шляхи подолання професійних змін особистості у процесі виконання навчальних вправ, які полегшують усвідомлення наявних у професійній діяльності відхилень, прогнозування можливих змін моделювання змін діяльності оновлюються умовах управлінської праці, усунення стереотипів і штампів, освоєння прийомів перетворення і самостійного коригування складу діяльності, використання прийомів інтеграції минулого досвіду, осмислення перспектив подальшого професійного розвитку. При цьому виявлено нерівномірність усунення негативних змін різних компонентів професійної діяльності, що доцільно враховувати в ході їх подолання, показана роль керівника і практичного психолога в подоланні негативних змін професійної діяльності. Крім того, профілактика негативних змін в ході професійної діяльності ІТ спеціалістів, на думку А.К. Маркової, полягає у психологічно обґрунтованому проектуванні професійного розвитку кадрів.

Професіонал у людині молодший за особистість. На початку (у ранньому та дошкільному) віці визначаються: універсальні навички (уміння вчитися,

мислити, спілкуватися, навички до початкових форм роботи), потім на їх основі (часто в шкільному віці) виникають спеціальні навички (гуманітарні, технічні тощо) , пізніше (зазвичай у підлітковому віці) починають розвиватися загальнопрофесійні вміння (для різних видів професій), у дорослому віці формуються спеціальні професійні навички (як людина спеціалізується за професією) [19, С. 98].

Як правило, особистість людини позитивно впливає на вибір професії, хід професійної адаптації, підтримує професійну майстерність, спонукає до професійної творчості, заохочує до зміни професії, захищає від професійного старіння та деформацій. Особистість також може перешкоджати формуванню в людині професіонала (відсутність працьовитості, універсальних здібностей, добрих мотивів тощо). Проте професійні якості людини починають надавати ретроактивний (позитивний чи негативний) вплив на особистість: успіхи в професії підбадьорюють і стимулюють індивіда, а не професіонала – він часто є особистістю, що слабшає [32, с.89].

У сучасному суспільстві професіоналу допомагають такі якості особистості, як: професійна етика, індивідуальна соціальна та економічна відповідальність, внутрішнє місце контролю (бажання бачити причини свого життя в собі, а не в зовнішніх обставинах), стійкість і конкурентоспроможність, гнучкість та ефективність; пошук смислу (як уміння знаходити нові позитивні сенси у своєму житті та роботі), внутрішнього діалогу особистості, відповідної самооцінки та готовності до диференційованої оцінки рівня свого професіоналізму тощо. [55]

Психологічний розвиток професіонала означає появу в психіці людини нових якостей, які раніше були відсутні або були, але в іншій формі (наприклад, ряд професійних здібностей виростає з універсальних якостей), а також поява нових професійних якостей діяльності та професійного спілкування, котрих

раніше не було. Можна виділити такі лінії особистісного та професійного розвитку: мотиваційну, емоційну та творчу.

Показниками мотиваційного критерію попередження негативних проявів особистісно-професійного становлення ІТ-спеціаліста є: стійка і усвідомлена професійна мотивація, що включає в себе мотивацію професійних досягнень (висхідна мотивація), мотивацію самоактуалізації.

Показниками творчого критерію попередження негативних проявів особистісно становлення ІТ спеціаліста є: свідома, стійка, висока і якісна загальна життєздатність, що передбачає мобільність життєвих цілей, планів і переключення при їх реалізації; стійка здатність до побудови та реалізації індивідуальної стратегії свого поступального розвитку; адекватна здатність ставити ускладнюються завдання свого розвитку та ін. [50]

Негативними змінами особистісно становлення ІТ спеціаліста можна назвати деструктивні зміни психічної структури, якостей особистості керівника в мотиваційній, емоційній і творчій сферах розвитку особистості військовослужбовців під впливом виконання професійних обов'язків, часто виникають важко прогнозовані складні ситуації. Причини, які перешкоджають особистісно-професійному становленню пов'язані з тривалою психічною напруженістю, складними умовами праці, кризами професійного розвитку, раптовими нештатними ситуаціями, віковими змінами, монотонією, професійною втомою, професійними деформаціями [40].

Особистісний фактор включає в себе:

- усвідомлений облік суб'єктного досвіду особистості (почуття, установки, мотиви, очікування), в тому числі і негативного, використання прийомів інтеграції минулого досвіду;
- стійке і усвідомлене знання своїх індивідуальних особистісних особливостей: схильності до інтроверсії, реактивності, жорсткості,

м'якості, авторитарності, рівня самоповаги, «трудоголізму», захопливості, інтровертованості, ідеалізованості, фанатичності, гуманності, реакції на стрес, емпатії, мотивації успіху, самооцінки, локус контролю і почуття значущості себе на робочому місці; професійний стаж; вік та ін.;

- подолання незадоволеності професійним і особистісним зростанням (самоактуалізацією);
- осмислення перспектив подальшого професійного розвитку та обґрунтування проектування професійного розвитку управлінських кадрів;
- розвиток почуттів власної значущості, причетності іншим людям, схвалення і поваги колег; і робота над подоланням заздрості до процвітаючим колегам, розчаруванням в професії та ін.

У літературі є три фактори, які відіграють важливу роль в професійному вигоранні: особистісний, рольовий та організаційний.

Серед рис особистості, які сприяють емоційному вигоранню, можна відзначити наступні. Х.Дж. Фрейденберг розрізняє емпатію, людяність, захопленість, ідеалізацію, замкнутість, фанатизм. В. І. Ковальчук зазначає, що до емоційного вигорання більш схильні люди з низькою самооцінкою та зовнішнім контролем [28, с. 57].

В.В. Бойко вказує на такі особистісні фактори, які сприяють розвитку професійного вигорання: схильність до емоційного холоду, схильність до інтенсивного переживання негативних обставин у професійній діяльності, слабку мотивацію емоційного впливу у професійній діяльності.

Роджерс і Добсон виділяють такі чинники особистості: схильність до інтроверсії (низька соціальна активність і адаптивність), реактивність, ригідність і авторитаризм по відношенню до інших, низька самооцінка, занадто

висока або низька мотивація досягнення успіху, трудоголізм, висока емпатія, вік, професійна практика [26, с.752].

М. Фрідман, Р. Розенман описали тип особистості «А», що характеризується надзвичайно високою суб'єктивною цінністю професійної діяльності, низькою стійкістю до фрустрацій і стресів, високим темпом життя, конкуренцією, прагненням до визнання оточуючих, агресивністю, лідерством. Високий рівень негативних емоцій, що виникають внаслідок психічного перевантаження, прагнення до досконалості і пов'язане з цим невдоволення ефективністю своєї діяльності, відсутність соціальної підтримки дозволяють віднести цей тип до ризикованого з ймовірністю швидкого розвитку вигорання. Несприятливими наслідками такого типу поведінки можуть бути різні психосоматичні розлади з високим ризиком розвитку ішемічної хвороби серця [56, с.24-27].

Є професійний, особистий стрес, стрес-відповідальність. Робочий стрес включає входження в нове професійне середовище, ситуації інновацій і конфліктів у цій сфері, ситуації зміни професійних вимог, внутрішні кризи, професійне зростання, кар'єру. Таким чином, інноваційні та конфліктні ситуації у професійній сфері можуть сприяти виникненню стресових проявів: безпорадності, емоційної напруженості, зниження працездатності, рівня самокритичності [17].

Висновок до розділу 1

Виходячи з вищевикладеного, доцільно зробити висновок, що перша глава була присвячена розкриттю такого поняття як «синдром професійного вигорання», аналізу наукових досліджень з питання особливостей професійного вигорання у спеціалістів сфери інформаційних технологій. Аналіз різноманіття теоретичних підходів в психології до феномену синдрому професійного вигорання дозволив зробити наступні висновки.

Під професійним вигоранням розуміють певний захисний механізм психіки людини, іншими словами, процес повного або часткового виключення емоційного реагування у відповідь на ситуації травмуючого характеру. В результаті досліджень вигорання були запропоновані різні моделі, що відображають компоненти і структуру даного феномена, умовно їх можна розділити на дві групи:

- факторні моделі, де професійне вигорання розглядається як структура, що складається з деяких компонентів;
- процесуальні моделі, що визначають вигорання як динамічний процес, що має фази.

Питання професійного вигорання у спеціалістів сфери інформаційних технологій вельми актуальне, і розглядається як самими професіоналами ІТ-сфери, так і науковими співробітниками.

Сутнісними ознаками професійної діяльності ІТ фахівця є: єдність мотиваційних, емоційно-вольових, інтелектуальних, фізичних, біоенергетичних і практичних компонентів у професійній діяльності; обумовленість проблемною ситуацією професійної творчості; використання нестандартних, оригінальних, оптимальних, раціональних прийомів, засобів та їх поєднання. Спрямованість, націленість, зосередженість суб'єкта професійної діяльності на пошук нового

способу вирішення практичної задачі, прийняття рішень виникаючих творчих спеціальних завдань та їх реалізацію у професійній діяльності

Таким чином, професійне вигорання є фактором зниження емоційного інтелекту у спеціалістів ІТ в ІТ-компаніях в період одночасного вирішення професійних і навчальних завдань; низькі показники творчої активності в тісному зв'язку з професійним вигоранням є достовірною ознакою зниження емоційного інтелекту програмістів.

РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБИСТІСНИХ ЧИННИКІВ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ СПІВРОБІТНИКІВ ІТ КОМПАНІЙ

2.1. Організація та методи дослідження

Дослідження проводилися серед програмістів і ІТ менеджерів коворкінгу «Space» м. Київ. Дослідження були проведені з дотриманням біоетичних норм і за згодою самих респондентів. У дослідженні взяли участь 40 осіб від 20 до 40 років, з них 25 чоловіків і 15 жінок.

У роботі були використані наступні методи дослідження:

1. В якості методики з вивчення синдрому професійного вигорання була використана методика «**Діагностика професійного вигорання**» К. Масlach. Опитувальник розробили американські психологи К. Масlach і С.Джексон в 1981 р, адаптувала на україномовній вибірці. Масlach розробляла підхід до емоційного вигорання як до особливого психологічного синдрому, який включається в себе три симптоми: емоційне виснаження, деперсоналізація і редукція професійних досягнень.

Таким чином, методика включає в себе 3 шкали:

1. «Емоційне виснаження»: переживання зниженого емоційного тону, підвищена психічна виснаженість і афективна лабільність, втрата інтересу і позитивних почуттів до оточуючих, відчуття «пересиченості» роботою, незадоволеність життям в цілому;

2. «Деперсоналізація»: емоційне відсторонення і байдужість, формальне виконання професійних обов'язків без особистісної включеності і співпереживання, іноді – негативізм і цинічне ставлення;

3. «Редукція професійних досягнень»: відчуття власної некомпетентності і нестачі професійної майстерності, як наслідок, зниження професійної

мотивації, наростання негативізму щодо службових обов'язків, тенденція до зняття з себе відповідальності, до ізоляції від оточуючих, уникнення роботи спочатку психологічно, а потім фізично [6].

Обробка результатів являє собою підрахунок суми балів по кожній з 3 шкал відповідно до ключа, після чого оцінюється ступінь вигорання по кожному окремому показнику згідно тестовим нормам. Про тяжкість професійного вигорання можна судити за інтегральним показником, тобто за сумою балів усіх трьох шкал.

2. Методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко. На думку автора методики, емоційне вигорання – це вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі дії. Методика дозволила діагностувати провідні симптоми «емоційного вигорання» і визначити, до якої фази розвитку стресу вони відносяться: «напруги», «резистенції», «виснаження». Оперуючи смисловим змістом і кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «вигорання», можна дати досить об'ємну характеристику особистості, оцінити адекватність емоційного реагування в конфліктній ситуації, намітити індивідуальні заходи.

Методика складалася з 84 суджень, що дозволяють діагностувати три симптоми «емоційного вигорання»: напруга, резистенція і виснаження. Кожна фаза стресу, діагностувалася на основі чотирьох, характерних для неї симптомів. Випробуваний прочитавши судження і, в разі згоди відповідав «так», а в разі незгоди – «ні».

Обробка та інтерпретація даних:

1. Визначали суму балів, окремо для кожного з 12 симптомів «вигорання». Для цього випробуваний виписував назву чотирьох шкал по кожному із симптомів. Виявивши збіг відповідей з ключем, оцінював тією кількістю балів,

яка вказана поруч з номером питання в графі «Б». Кожна шкала включала сім питань і максимальна кількість балів дорівнювала 30.

2. Підраховували суму показників симптомів для кожної з 3-х фаз формування симптому «вигорання». Для цього складали результати по чотирьох шкалах кожної фази окремо.

3. Знаходили підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання», підраховавши суму показників всіх 12 симптомів.

3. Методика Кеттелла (Sixteen Personality Factor Questionnaire, 16 PF) призначена для вимірювання 16 факторів особистості. Автор методики повідомляє про її високу валідності і надійності, отриманої шляхом розщеплення і ретестування (від 0.36 до 0.91). Методика зручна в обігу, як правило, викликає інтерес у випробовуваних, досить інформативна, працює на великому віковому діапазоні і дає можливість зіставляти результати дітей різних вікових груп. Але, як зазначає ряд вітчизняних дослідників, методика вимагає подальшої адаптації для україномовної вибірки, так як ряд факторів не є гомогенними.

Для аналізу даних використовувалися наступні статистичні методи:

1. Коефіцієнт кореляції Пірсона. У психології використовується кілька різних коефіцієнтів кореляції, вибір яких визначається в першу чергу типом шкали, який формує досліджувана змінна величина. У нашому випадку змінні формують інтервальну шкалу, тому для пошуку кореляції між змінними був узятий коефіцієнт кореляції Пірсона. Сам коефіцієнт характеризує наявність тільки лінійного зв'язку між ознаками. Величина коефіцієнта лінійної кореляції Пірсона не може перевищувати +1 і бути менше ніж -1.

2. Критерій Стьюдента для незалежних вибірок. Критерій Стьюдента спрямований на оцінку відмінностей величин середніх X і Подвух вибірок X і

У, які розподілені за нормальним законом. Одним з головних достоїнств критерію є широта його застосування. Він може бути використаний для зіставлення середніх у зв'язкових і незв'язних вибірок, причому вибірки можуть бути не рівні за величиною.

3. Однофакторний дисперсійний аналіз. Однофакторний дисперсійний аналіз використовується в тих випадках, коли потрібно вивчити одноразову або повторну дію одного фактора, тобто фактор представлений декількома градаціями, (пр: перший рік навчання, другий рік). Для проведення дисперсійного аналізу не обов'язково проводити вимірювання на одній і тій же вибірці, тобто немає необхідності піддавати одних і тих же суб'єктів впливу всіх досліджуваних градацій фактора. Навпаки, для кожного з рівнів градації фактора береться n незалежних спостережень.

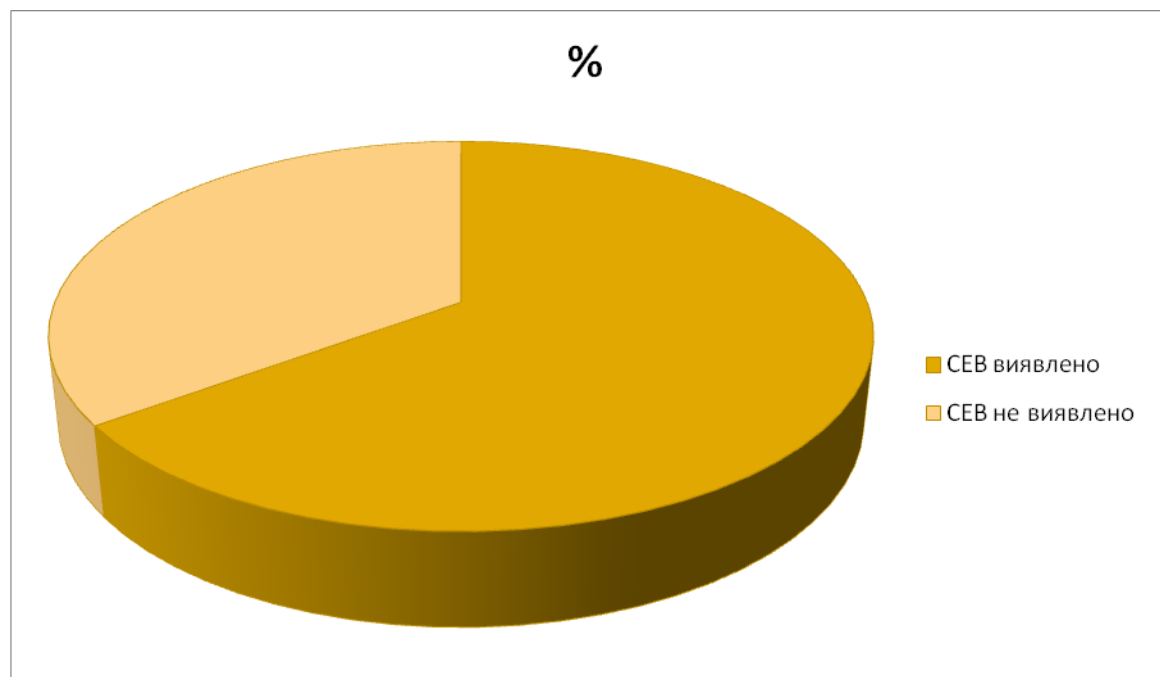
2.2. Аналіз отриманих результатів емпіричного дослідження

Розглянемо результати, які були отримані за кожною з методик окремо.

Після проведення діагностики за методикою «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач (рис. 1, таблиця 2.2.1.) випробовуваних бланки були оброблені відповідно до ключів, а також була проведена статистична обробка даних.

**Співвідношення випробовуваних по вираженості синдрому
емоційного вигорання за методикою К. Маслач**

Показники емоційного вигорання	
Емоційне вигорання виявлено	65%
Емоційне вигорання не виявлено	35%



**Рис. 1. Співвідношення випробовуваних по вираженості синдрому
емоційного вигорання за методикою К. Маслач**

Темний сектор – 1-група – респонденти, у яких не виявлено синдром професійного вигорання, і світлий сектор – 2- група – це респонденти з явним синдромом професійного вигорання. Таким чином, більшість респондентів перебували в стані вираженого емоційного стресу. Подальший аналіз проводили, порівнюючи результати двох груп.

У 1-ї групи випробовуваних показник «емоційне виснаження» склав 27.30 ± 0.06 балів, що відповідає середньому рівню емоційного виснаження, а у

2-ї групи цей показник дорівнює 37.40 ± 0.02 балів ($p < 0.05$), що є показником високого рівня емоційного виснаження (рисунок 3, таблиця 2.2.2.).

Таблиця 2.2.2.

Виразність провідних сторін емоційного вигорання за методикою К.

Маслач

	Рівень вираженості (група 1/2)		
	Низький	Середній	Високий
Емоційне виснаження	38%/28%	40%/50%	22%/22%
Деперсоналізація	62%/58%	33%/30%	5%/12%
Редукція особ. досягнень	39%/33%	46%/48%	15%/29%

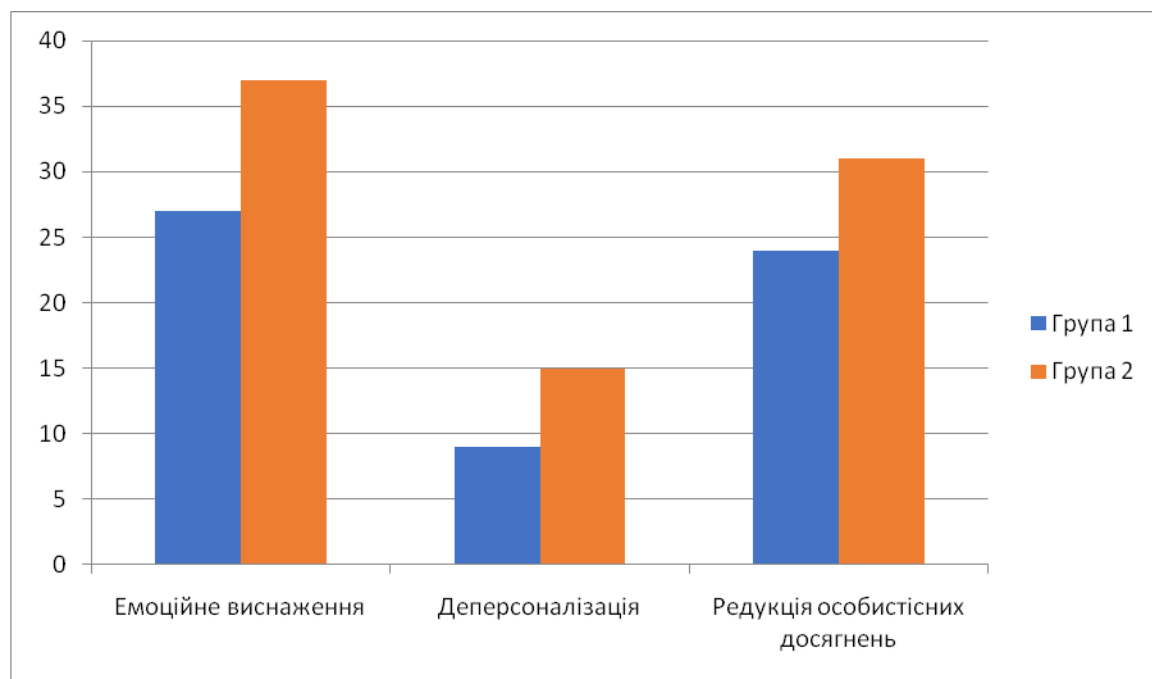


Рис 2. Виразність провідних сторін професійного вигорання по К.Маслач і С. Джексон. По осі абсцис позначені різні прояви емоційного вигорання, по осі ординат показник в балах.

З рис. 2 видно, що у 1-ї групи показник деперсоналізації дорівнював 9.10 ± 0.04 балів, що відповідає низькому рівню, а у 2-ї групи цей показник склав 15.0 ± 0.05 балів ($p < 0.05$), що відповідає середньому рівню. Показник редукції особистих досягнень у 1-групи дорівнював 24.70 ± 0.01 балів, а у 2-групи 30.90 ± 0.06 балів ($p < 0.05$), що відповідає високому рівню. Чим менше сума балів за третьою шкалою, тим менше професійне «вигорання». Таким чином, чим більше сума балів за першою і другою шкалою окремо, тим більше у обстежуваних виражені різні сторони «вигорання». Можна говорити про наявність ознак емоційного вигорання у 2-ї групи респондентів, що підтверджують показники високого рівня емоційного виснаження і середній рівень деперсоналізації, а також низькі показники професійної ефективності.

На підставі результатів за проявом емоційного вигорання ми розділили всіх респондентів на дві групи. До 1-ї групи увійшли програмісти, у яких не був виявлений синдром емоційного вигорання (35%), у другу – з вираженим синдромом емоційного вигорання (65%).

Результати методики «діагностики емоційного вигорання» В.В. Бойко показали, що у 1-ї групи показник фаза «напруга» склав 25.20 ± 0.01 балів, що свідчить про несформованість фази. У 2-ї групи показник склав 43.40 ± 0.02 бали, що свідчить про те, що фаза перебувати в стадії формування ($p < 0.05$) (Рис. 3, таблиця 2.2.3.)

Результати за методикою діагностики емоційного вигорання В.В.

Бойко

	Рівень вираженості емоційного вигорання у %					
	Низький		Середній		Високий	
	1 група	2 група	1 група	2 група	1 група	2 група
Фаза напруги	44	28	46	39	10	33
Фаза резистенції	49	23	44	54	7	23
Фаза виснаження	47	25	46	50	7	25

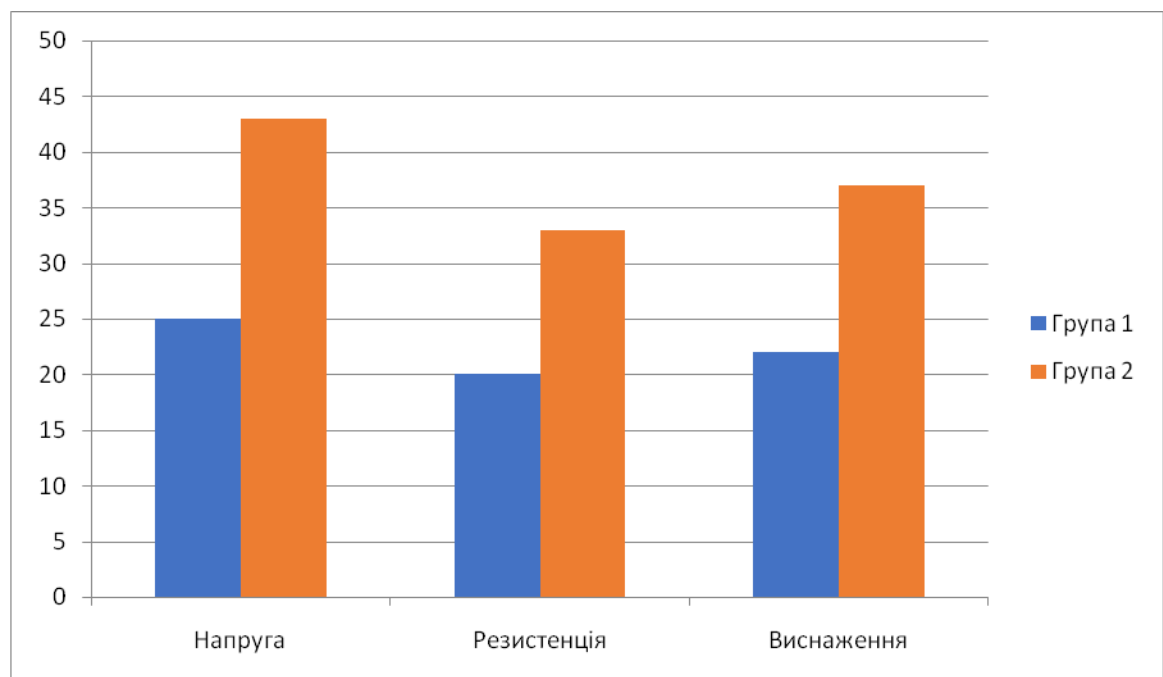


Рис.3. фази розвитку емоційного вигорання у випробовуваних (по В.В. Бойко). По осі абсцис позначені фази емоційного стресу, по осі ординат-прояву фаз в балах. Лінією позначена межа сформованості фази: нижче 36 балів-фаза не сформованого симптому, вище 37 балів - фаза в стадії формування; * - відмінність між групами - $p < 0.05$.

Фаза «резистенція». У 1-ї групи показник склав 19.10 ± 0.04 балів, а у 2 - ї групи 32.0 ± 0.05 балів ($p < 0.05$) - фаза не сформувалася. Фаза «виснаження» не сформувалася у 1-ї групи, показник дорівнює 21.20 ± 0.01 балів, а у 2-ї групи на прикордонній точці між не сформованою фазою і в стадії формування, показник склав 37.90 ± 0.06 балів ($p < 0.05$). Таким чином, проведені дослідження показали, що більшість програмістів знаходяться в стані стресу, що характеризуються формуванням напруги і виснаженням нервової системи. Як наголошується в літературі, таке формування фаз емоційного вигорання може супроводжуватися більш-менш вираженим падінням загального енергетичного тону і ослабленням нервової системи.

Результати, отримані за методикою «16-факторний опитувальник» Р. Кеттелла. Дані, отримані за опитувальником р. Кеттелла, представлені в табл. 2.2.4

Таблиця 2.2.4

Результати, отримані за методикою «16-факторний опитувальник» Р.

Кеттелла

Рівень вираженості	Нижче середнього		Середній		Високий	
	1 група	2 група	1 група	2 група	1 група	2 група
	К-сть респондентів у%					
Фактор А замкнутість-товариськість	7	4	57	50	36	46
Фактор В інтелект	4	6	56	52	40	42
Фактор С емоційна нестійкість - емоційна стійкість	8	6	65	60	27	34
Фактор Е підпорядкованість - домінантність	5	10	53	63	42	27
Фактор F стриманість - експресивність	7	4	55	51	38	45
Фактор G підвласність почуттям - висока нормативність поведінки	6	4	55	52	39	44
Фактор Н нерішучість - сміливість	11	9	63	57	26	34
Фактор І жорстокість - чутливість	3	5	53	49	44	46
Фактор L довірливість - підозріливість	7	5	62	57	31	38
Фактор М практичність - розвинута уява	12	11	48	55	40	34
Фактор N прямолінійність - дипломатичність	14	16	43	38	43	46
Фактор О	8	13	54	44	38	43

впевненість у собі - тривожність						
----------------------------------	--	--	--	--	--	--

Продовження таблиці 2.2.4

Фактор Q1 консерватизм - радикалізм	5	4	54	54	41	42
Фактор Q2 конформізм - нонконформізм	11	9	58	50	31	41
Фактор Q3 низький самоконтроль - високий самоконтроль	10	6	48	55	42	39
Фактор Q4 розслаблення - напруженість	11	11	47	49	42	40

У таблиці ми бачимо, що більшість показників респондентів за дано методикою знаходяться в межах середнього та дещо більше середнього, так як вибірка достатня, а розподіл відповідає нормальному типу.

2.3. Аналіз даних емпіричного дослідження за допомогою методів математичної статистики

Дані, отримані за всіма тестами, показали нормальний розподіл, тому для їх аналізу ми використовували параметричні критерії статистики. Результати, отримані за допомогою кореляційного аналізу за критерієм Пірсона:

1) виявлена обернена кореляція Фактору В «інтелект» по тесту Кеттелла з критерієм «редукція особистісних досягнень» по тесту К.Маслач і С.Джексон, рівень значущості 0,05. Даний результат ми не змогли достовірно інтерпретувати. (таблиця 2.3.1.).

Таблиця 2.3.1.

Показники кореляції між шкалами Фактор В та «редукція особистісних досягнень»

За критерієм Пірсона		Фактор В
Редукція особистісних досягнень	Показник значимості	0,005
	Показник кореляції	0,814

2) виявлена пряма кореляція Фактору І «жорстокість-чутливість» критерієм «деперсоналізація» в тесті К. Маслач і С. Джексон. Кореляція значима на рівні 0,01 (таблиця 2.3.2.). Респонденти, з високим показником фактора «І» дуже чутливі, схильні до художнього сприйняття світу і люблять фантазувати. Такі люди дуже емоційно чутливі, тому рівень їх деперсоналізації при емоційному вигоранні зазвичай вище, ніж у стресостійких та емоційно не чутливих.

Таблиця 2.3.2.

Показники кореляції між шкалами Фактор І та «Деперсоналізація»

За критерієм Пірсона		Фактор І
Деперсоналізація	Показник значимості	0,010
	Показник кореляції	0,493

3) виявлена пряма кореляція Фактору «Q4» «низька его-напруженість» з 3 критеріями тесту Бойка (таблиця 2.3.3.):

Респонденти з високим показником за фактором «Q4» дуже напружені і не можуть залишатися без діла, навіть в обстановці, сприятливою для відпочинку. При проведенні тесту в інструкції було сказано, що необхідно зробити максимально докладний малюнок, тому, можливо, респонденти з високою напруженістю були більш схильні до впливу інструкції і намагалися відповідати очікуванням дослідника. Дана причина так само могла посприяти зв'язку фактора «Q4» з критеріями «абстрактність назв» і «опір замикання».

Таблиця 2.3.3

Показники кореляції між шкалами Фактор Q4 та тесту В.В.Бойко

За критерієм Пірсона		Фактор Q4
Фаза напруги	Показник значимості	0,009
	Показник кореляції	0,563
Фаза виснаження	Показник значимості	0,012
	Показник кореляції	0,437
Фаза резистенції	Показник значимості	0,013
	Показник кореляції	0,399

4) виявлена пряма кореляція Фактору О «спокійність-тривожність» зі шкалами «фаза напруги» та емоційне виснаження (таблиця 2.3.3.). Тривожність, як особистісна характеристика людини, має безпосередній вплив на емоційний стан індивіда. Перебуваючи в стані постійної тривоги та напруги, емоційний ресурс психіки виснажується, на цьому тлі і починає свій розвиток професійне та емоційне вигорання.

Таблиця 2.3.4

Показники кореляції між шкалами Фактор О та «фаза напруги» і «емоційне виснаження»

За критерієм Пірсона		Фактор О
Фаза напруги	Показник значимості	0,007
	Показник кореляції	0,685
Фаза виснаження	Показник значимості	0,08
	Показник кореляції	0,641

Статистичний аналіз відмінностей полягає в зіставленні відповідей на одне і те ж питання, отриманих для двох або більше незалежних груп респондентів. У нашому дослідженні для вирішення гіпотези про існування відмінностей в рівні емоційного вигорання у програмістів з різними

особистісними чинниками застосовувався коефіцієнт відмінностей Манна-Уїтні.

Даний критерій відноситься до групи непараметричних і був обраний нами з огляду на те, що розподіл значень в аналізованих змінних не відрізняється від нормального (розраховувався критерій Колмогорова-Смирнова). Для розрахунку коефіцієнта відмінностей Т-Ст'юдента для незалежних вибірок в якості критерію поділу професійного стажу було прийнято значення 12 років (середнє значення).

За методикою «діагностика рівня емоційного вигорання» Бойко були виявлені значущі відмінності. Отримані значення Т-критерія Ст'юдента: $T=0,049$ при $p \leq 0.05$, $T=0,034$ при $p \leq 0.05$, свідчать про те, що відмінності між значеннями таких параметрів як «напруга» і «виснаження», відповідно, достовірні для груп з високим і низьким рівнем професійного вигорання.

Важливо відзначити, що середній бал за показником «напруга» в групі з високим рівнем професійного вигорання більше (52,7), ніж в групі з низьким рівнем професійного вигорання (39,1), середній бал за показником «виснаження» також більше в групі з високим рівнем професійного вигорання (38,8), ніж в групі з низьким рівнем професійного вигорання (28,7).

2.4. Рекомендації щодо профілактики та корекції синдрому професійного вигорання у співробітників ІТ галузі

В ході дослідження була розроблена програма тренінгу з профілактики емоційного вигорання у менеджерів з продажу та керівників початкового рівня. В процесі роботи були вивчені різні методи діяльності психолога з профілактики емоційного вигорання. Розроблена програма тренінгу заснована на роботі з трьома основними аспектами професійного вигорання: зниження

самооцінки клієнта, відчуття самотності, емоційне виснаження і прояви соматизації.

Таким чином, діяльність психолога в рамках даного тренінгу проводиться одночасно в трьох напрямках – вирівнювання самооцінки клієнта, робота з його почуттям самотності і корекція емоційної сфери. Така комплексна підтримка фахівця здатна привести до найбільш сприятливих результатів. Розроблена тренінгова програма призначена для менеджерів з продажу та керівників початкового рівня. Заняття проводяться в груповій формі, «в колі».

Головна основа занять – емпатія, довірче спілкування фахівців з психологом, активність учасників у тренінговому процесі. Далі наведемо більш детально опис програми тренінгу. Опис конкретних тренінгових завдань представлено в додатку а. мета програми: профілактика синдрому емоційного вигорання.

Завдання програми:

1. Розширення можливостей встановлення контакту в різних ситуаціях спілкування;
2. Вирівнювання самооцінки і формування позитивного образу-Я, прийняття себе;
3. Розвиток здатності до емпатії;
4. Відпрацювання навичок розуміння інших людей, себе, а також взаємин між людьми;
5. Розширення діапазону творчих здібностей;
6. Розвиток навичок зняття напруги і саморегуляції;
7. Аналіз можливих точок особистісного зростання;
8. Активізація процесу самопізнання, розвиток навичок саморефлексії.

Програма тренінгу розрахована на 2 заняття. Тривалість тренінгу: 2 дні по 12 годин з обідніми перервами тривалістю по 1,5 години. Методичне

забезпечення: стільці і столи, листи А4 і А3, ручки, кольорові олівці, клубок ниток. За підсумками тренінгового заняття менеджери з продажу та керівники початкового рівня повинні придбати уявлення про методи профілактики емоційного вигорання.

Висновок до розділу 2

1. Більшість респондентів знаходяться в стані стресу, формуванням напруги і виснаження нервової системи. У респондентів виражений прояв професійного виснаження і деперсоналізації.

У 1-ї групи випробовуваних показник «емоційне виснаження» склав 27.30 ± 0.06 балів, що відповідає середньому рівню емоційного виснаження, а у 2-ї групи цей показник дорівнює 37.40 ± 0.02 балів ($p < 0.05$), що є показником високого рівня емоційного виснаження

2. Незалежно від стану стресу у респондентів знижений рівень адаптивності і низький рівень депресії.

Результати методики «діагностики емоційного вигорання» В.В. Бойко показали, що у 1-ї групи показник фаза «напруга» склав 25.20 ± 0.01 балів, що свідчить про несформованість фази. У 2-ї групи показник склав 43.40 ± 0.02 бали, що свідчить про те, що фаза перебувати в стадії формування ($p < 0.05$)

3. Прояв синдрому професійного вигорання у респондентів супроводжується помірним рівнем ситуативної та особистісної тривожності, високим рівнем загальної тривожності.

За методикою «діагностика рівня емоційного вигорання» Бойко були виявлені значущі відмінності. Отримані значення Т-критерія Стьюдента: $T = 0,049$ при $p \leq 0.05$, $T = 0,034$ при $p \leq 0.05$, свідчать про те, що відмінності між

значеннями таких параметрів як «напруга» і «виснаження», відповідно, достовірні для груп з високим і низьким рівнем професійного вигорання.

Важливо відзначити, що середній бал за показником «напруга» в групі з високим рівнем професійного вигорання більше (52,7), ніж в групі з низьким рівнем професійного вигорання (39,1), середній бал за показником «виснаження» також більше в групі з високим рівнем професійного вигорання (38,8), ніж в групі з низьким рівнем професійного вигорання (28,7).

ВИСНОВКИ

В результаті проведеного дослідження особистісних чинників професійного вигорання співробітників ІТ компаній, ми дійшли наступних висновків:

1) Велика кількість різних статей і публікацій з проблеми емоційного вигорання, представленої як безпосередньо працівниками ІТ-сфери, так і науковцями, свідчить про наявність інтересу до даної теми та її актуальності; вигорання в даних роботах визначається як результат інтелектуального виснаження, нервового перевтоми і перенапруги, обумовлених специфікою професійної діяльності. Однак, важливо відзначити, що велика частина емпіричних досліджень по темі вигорання проводяться в рамках вивчення або представників допомагають професій, або професій суб'єкт-об'єктного типу, що не розкриває специфіку вигорання безпосередньо у програмістів, в тому числі в контексті ціннісно-сислової сфери особистості.

В ході теоретичного аналізу, ми прийшли до висновку, що смислові орієнтації особистості складаються з двох компонентів: цінностей і особистісного сенсу. Цінності і смисли багато в чому визначають ставлення професіонала до характеру, процесу, спрямованості і результатами своєї трудової діяльності. Вітчизняними вченими проводилися дослідження взаємозв'язку емоційного вигорання і ціннісно-сислових орієнтацій особистості, проте вибірку склали представники виключно допомагають професій. Таким чином, найімовірніше, в ситуації, коли людина відчуває труднощі з переживанням емоцій, відчуває марність своєї професійної діяльності, вищенаведені цінності йдуть на другий план в умовах сформованої життєвої ситуації, а наявність цілей і задоволення при їх досягненні сприймається як марне. Додаткова висунута нами гіпотеза про те, що існують відмінності у прояві емоційного вигорання у програмістів з різним професійним

стажем і сімейним станом була підтверджена часткова. Аналіз відмінностей виявив, що існують достовірні відмінності між такими показниками емоційного вигорання, як «напруга» і «виснаження» у програмістів з різним професійним стажем (нижче і понад 12 років), таким чином, найбільш схильні до емоційного вигорання співробітники з відносно невеликим стажем роботи. При цьому важливо відзначити, що значущі відмінності між показниками емоційного вигорання і сімейним станом у програмістів виявлені не були. Ґрунтуючись на отриманих емпіричних даних, що вираженість професійного вигорання, по-перше, пов'язана з ціннісно-смысловими орієнтаціями, а по-друге, по-різному проявляється у програмістів з різним професійним стажем, можна висунути припущення про наявність відмінностей у вираженості ціннісно-смыслових орієнтацій у програмістів з різним професійним стажем.

2. Виявлені зміст та глибина проявів професійного вигорання у співробітників ІТ галузі. Так, в результаті нашого дослідження було виявлено, що значна кількість респондентів (65%) має виражені ознаки професійного вигорання. Це підтверджують показники високого рівня емоційного виснаження і середній рівень деперсоналізації, а також низькі показники професійної ефективності. Таким чином, більшість респондентів перебували в стані вираженого емоційного стресу. Подальший аналіз проводили, порівнюючи результати двох груп.

У 1-ї групи випробовуваних показник «емоційне виснаження» склав 27.30 ± 0.06 балів, що відповідає середньому рівню емоційного виснаження, а у 2-ї групи цей показник дорівнює 37.40 ± 0.02 балів ($p < 0.05$), що є показником високого рівня емоційного виснаження.

3) Встановлені статистично-значущі зв'язки проявів професійного вигорання та особистісних характеристик співробітників ІТ галузі. В результаті математико-статистичної обробки даних, ми виявили наступні прямі

кореляційні зв'язки: між фактором жорстокості-чутливості та показником деперсоналізації; між фактором розслабленість-напруженість та фазами напруги, виснаження й резистенції; між фактором спокою-тривожності та фазою напруги і показником емоційного виснаження і обернені між фактором інтелекту та редукцією особистісних досягнень і обернені кореляційні зв'язки між фактором інтелекту та редукцією особистісних досягнень.

4) Розроблені практичні рекомендації щодо профілактики та корекції професійного вигорання співробітників ІТ-компаній.

Розроблена програма тренінгу заснована на роботі з трьома основними аспектами професійного вигорання: зниження самооцінки клієнта, відчуття самотності, емоційне виснаження і прояви соматизації.

Таким чином, діяльність психолога в рамках даного тренінгу проводиться одночасно в трьох напрямках – вирівнювання самооцінки клієнта, робота з його почуттям самотності і корекція емоційної сфери. Така комплексна підтримка фахівця здатна привести до найбільш сприятливих результатів. Розроблена тренінгова програма призначена для менеджерів з продажу та керівників початкового рівня. Заняття проводяться в груповій формі, «в колі».

Головна основа занять – емпатія, довірче спілкування фахівців з психологом, активність учасників у тренінговому процесі. Далі наведемо більш детально опис програми тренінгу. Опис конкретних тренінгових завдань представлено в додатку а. мета програми: профілактика синдрому емоційного вигорання.

Отже, мета дипломної роботи досягнена, завдані виконані повністю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агаджанян, Н.А. Изучение образа жизни, состояния здоровья и успеваемости при интенсификации образовательного процесса [Текст] / Н.А. Агаджанян, Т.Ш. Маннибаев, А.Е. Северин и др. // Гигиена и санитария. – 2005. – Т.3. – С. 48–52.
2. Баевский, Р. М. Оценка адаптационных возможностей организма и риска развития заболеваний / Р. М. Баевский, А. П. Берсенева [Электронный ресурс]. – 1997. - Режим доступа: <http://www.ecg.ru/books/book02/content.html>
3. Баевский, Р. М. Кибернетический анализ процессов управления сердечным ритмом [Текст] / Р. М. Баевский – М.: Наука, - 1974. – С. 221.
4. Барабанова, М.В. Изучение психологического содержания синдрома «эмоционального сгорания» [Текст] / М.В. Барабанова // Вестник МГУ. – 2000. – ISBN 978-5-94723-732-0.
5. Бойко, В.В. Охрана психического здоровья [Текст] /В.В. Бойко – М.: Академия, 2004. – 348 с. – ISBN 5-7695-1726-3.
6. Бойко, В.В. Правила эмоционального поведения [Текст] / В.В. Бойко – СПб.: Речь, 1997. – 286 с. – ISBN 978-5-9524-3122-5.
7. Бойко, В.В. Психоэнергетика [Текст] / В.В. Бойко – Пб.: Питер, 2008. - 416 с. - ISBN: 978-5-91180-760-3.
8. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении [Текст] / В.В.Бойко - СПб.: Сударья, 1999. – 28с.
9. Виткин, Дж. Женщина и стресс. Мужчина и стресс [Текст] / Дж. Виткин – СПб.: Речь, 1995. – 196 с. – ISBN 5-88782-046-2.
10. Водопьянова, Н.Е. Психическое «выгорание» и качество жизни [Текст] / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова – СПб.: Питер, 2002. – 424 с. – ISBN 978-5-88313-641-1.

11. Водопьянова, Н.Е. Синдром выгорания: диагностика и профилактика [Текст] / Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова – СПб.: Питер, 2008. – 363 с. – ISBN 978-5-91180-891-4.

12. Водопьянова, Н.Е. Профессиональное выгорание и ресурсы его преодоления [Текст] / Н.Е. Водопьянова – СПб.: Питер, 2003.-264 С. – ISBN 978-5-388-00542-7.

13. Геворкян, Э.С. Влияние экзаменационного стресса на психофизиологические показатели и ритм сердца студентов [Текст] / Э.С. Геворкян, А.В. Даян // Высшая нервная деятельность. — 2003. — Т. 53. – С. 46-50.

14. Гришина, Н.В. Помогающие отношения: профессиональные и экзистенциальные проблемы. Под ред. А.А. Крылова и Л.А. Коростылевой [Текст] / Н.В. Гришина – СПб.: Питер, 1997. – 218 с. – ISBN 978-5-9270-0196- 5.

15. Дерманова, И.Б. Личностная шкала проявлений тревоги (Дж.Тейлор, адаптация Т.А.Немчина); Диагностика эмоционально нравственного развития [Текст] / И.Б. Дерманова – СПб.: , 2002. С.126-128. – ISBN 978-5-91180-445-9.

16. Дрегало А.А. Студенты-медики: социальный портрет [Текст] / А.А. Дрегало, В.И. Ульяновский // Экология человека. – 2007. – Т.3. – С. 53– 58.

17. Ефимова, И. В. Психофизиологические основы здоровья студентов / И. В. Ефимова, Р. Ф. Проходовская [Электронный ресурс]. - 2004. - Режим доступа: http://ellib.library.isu.ru/docs//psycholog/psy_efimova_prohodovskaya_psyhifiz_osnovy_zdorovia_studentov_078.pdf.

18. Зарипов, В.Н. Изменения показателей кардиоинтервалографии и variability ритма сердца у студентов с разным уровнем психоэмоционального напряжения и типом темперамента на зачетной неделе [Текст] / В.Н. Зарипов, М.О. Барина // Физиология человека. — 2008. — Т. 34. – С. 73.

19. Косицкий, Г.И. Физиология человека, 3-е издание перераб. и доп. / Г.И. Косицкий – М.:, 1985. – 544с. - ISBN 5-06-000651-4.
20. Косолапов, А. Б. Проблемы изучения, сохранения и развития здоровья студентов / А. Б. Косолапов [Электронный ресурс]. – 2003. - Режим доступа: http://geoclub.sitecity.ru/ltxt_2405070324.phtml
21. Кочюнас, Р. Основы психологического консультирования [Текст] / Р. Кочюнас. – М.: Академический проект, 1999. - 240с. - ISBN 5- 8291-0002-9.
22. Куликов, Л.В. Здоровье и субъективное благополучие [Текст] / Л.В. Куликов – СПб.: Ресь, 2000. –182 с. – ISBN 978-5-94321-171-3.
23. Кутепов, Е.Н. Факторы, влияющие на психологический статус населения [Текст] / Е.Н. Купетов, Ж.К.Чарыева, И.В. Варфоломеева // Гигиена и санитария. – 1999. – Т.5. – С. 70–73.
24. Лучинин, А.С. Психофизиология. Конспект лекций [Текст] /А. С. Лучинин – Ростов н/Д.: Феникс, 2004. – 320 с.
25. Маклаков, А.Г. Оценка уровня адаптационных способностей личности [Текст] / А.Г. Маклаков – СПб.:Питер,2001-204 с. – ISBN 978-5- 9907548-2-9.
26. Маклакова А.Г. Многоуровневый личностный опросник “Адаптивность” (МЛО-АМ) [Текст] / А.Г. Маклаков, С.В. Чермянина – СПб.:Питер, 2001. С.127-129, 138-141.
27. Маршнина, Б.А. Клиническая психология в социальной работе [Текст] / Б.А. Маршнина – М.: Академия , 2002.-240 с. – ISBN 5-7695-0847- 7.
28. Митина, Л.М. Психология профессионального развития учителя: учебно-методическое пособие [Текст] / Л.М. Митина. - М.: МПСИ, 1998. - 200с. - ISBN 5-89502-040-2.
29. Москвина, Н.Б. Риск личностно – профессиональных деформаций учителя [Текст] / Н.Б Москвина. - Педагогика. – 2005. – № 8. – С. 61–69.

30. Нежкина, Н. А. Психофизическая тренировка – новая технология укрепления здоровья детей в образовательных учреждениях / Н. А. Нежкина // [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://edu.1september.ru/index/php?course=60>

31. Новикова, И.А. Познавательные психические процессы и личностные характеристики социально-дезадаптированных студентов [Текст] / И.А. Новикова, П.И. Сидоров, А.Г. Соловьев // Гигиена и санитария. – 2002. – Т.4. – С. 24–27.

32. Усачев, В.И. Стабилометрические параметры. Памятка начинающему пользователю [Текст] / В.И. Усачев. – 2011. – С.32.

33. Орел, В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы [Текст] / В.Е. Орел // Психологический журнал. – 2001. – Т.1. – С.31-37.

34. Перре, М. Клиническая психология [Текст] / М. Перре, У. Баумана – СПб.: Питер, 2003. – С. 1312.

35. Райгородский, Д.Я. Многоуровневый личностный опросник “Адаптивность” (МЛО-АМ) А.Г. Маклакова и С.В. Чермянина [Текст] / Д.Я. Райгородский; Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ-М», 2001. – С.549-558. – ISBN 5-94648-014-6.

36. Ронгинская, Т.И. Синдром выгорания в социальных профессиях [Текст] / Т.И. Ронгинская // Психологический журнал. – 2002. – Т.3. – С. 85 – 95.

37. Старченкова, Е.С. Стратегии и модели преодолевающего поведения [Текст] / Е.С. Старченкова, Н.Е. Водопьянова – СПб.:Речь,2001. – 322 с. – ISBN 978-5-388-00542-7. Т.14. – С. 291-300.

38. Ушаков, И.Б. Современные проблем качества жизни студентов [Текст] / И.Б. Ушаков, Н.В. Соколова // Гигиена и санитария. – 2007. – Т.2. – С. 56–58.

39. Фетискин Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп [Текст] / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов – М., 2002. С.360-362
40. Форманюк, Т.В. Синдром эмоционального выгорания как показатель профессиональной дезадаптации учителя [Текст] / Т.В. Форманюк // Вопросы психологии. – 1994. – Т.6. – С.35-40.
41. Юматов, Е.А. Экзаменационный стресс у студентов [Текст] / Е.А. Юматов, В.А. Кузьменко, В.И. Бадесков // Физиология человека. — 2001. — Т. 27. — С. 104.
42. Bernston, G. HeartRateVariability: Stress and psychiatricconditions / G. Bernston, J. Cacioppo // [Электронный ресурс] – 2003. – Режим доступа: <http://psychology.uchicago.edu/people/faculty/cacioppo/jtcreprints/bc04.pdf>
43. Fenderson, B.A. Characteristics of medical students completing an honors program in pathology [Text] / B.A. Fenderson, M. Hojat, I. Damjanov, E. Rubin // Hum. Pathol. – 1999. – V. 30. – P. 1296–1301.
44. Freudenberg, H. G. The problem of diagnosing burn out [Text] / H.G. Freudenberg // N.Y. 1974
45. Gorter, R. Psychological stress and health in under graduate dental students: fifth year outcomes compared with first year baseline results from five European dental schools [Text] / R. Gorter, R. Freeman, S. Hammen et al. // Eur. J. Dent. Educ. – 2008. – Vol. 12. – P. 61–68.
46. Hojat, M. Personality and specialty interest in medical students [Text] / M. Hojat, M. Zuckerman // Med. Teach. – 2008. – V. 30. – P. 400–406.
47. Maslach, C. Burnout in the health professions: A social psychological analysis [Text] / C. Maslach, J. W. Jones // In Social psychology of health and illness / G. Sanders, J. Suls (Eds.), - Park Ridge, IL: London House, 1982. – P.227- 251. 44