

О. В. Шнайдер

## ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ

*У статті подаються результати емпіричного дослідження взаємозв'язку емоційного вигорання, алекситимії та емоційного інтелекту у працівників сфери інформаційних технологій.*

**Ключові слова:** емоційне вигорання, емоційний інтелект, алекситимія, працівники сфери ІТ.

*В статье подаются результаты эмпирического исследования взаимосвязи эмоционального выгорания, алекситимии и эмоционального интеллекта у работников сферы информационных технологий.*

**Ключевые слова:** эмоциональное выгорание, эмоциональный интеллект, алекситимия, работники сферы ИТ.

*In this article the results of the empirical investigation of interrelation of emotional burnout, alexithymia and emotional intelligence of the IT specialists are described.*

**Keywords:** emotional burnout, emotional intelligence, alexithymia, IT specialists.

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

Наукові публікації, що стосуються психологічних особливостей працівників сфери ІТ, поодинокі, при цьому особливості діяльності цих спеціалістів пов'язані із значним психологічним навантаженням. Працівникам ІТ доводиться весь час перебувати у стані психологічного когнітивного напруження, значної інтелектуальної концентрації, необхідно також стежити за новими технологіями, методиками, дослідженнями, які з'являються на ринку. Частими супутниками діяльності програмістів є понаднормова робота, сидячий режим роботи, гіподинамія [14].

На сьогодні «професійне вигорання» в найбільш загальному вигляді трактується як довготривала стресова ситуація, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності. Тому синдром «психічного вигорання» позначається низкою авторів поняттям «професійне (емоційне) вигорання», що дозволяє розглядати це явище в аспекті особистої деформації професіонала під впливом тривалої професійної діяльності [5].

Найбільш яскраво синдром «вигорання» проявляється в тих випадках, коли комунікації обтяжені емоційною насиченістю або когнітивною складністю. Ймовірність появи проблеми «вигорання» збільшується в міру зростання частоти і тривалості емоційновиснажуючих контактів.

У 2005 році на Європейській конференції ВООЗ було відзначено, що з проблемою емоційного вигорання стикається приблизно третина усіх працівників країн ЄС. Попри те, що в психологічній науці розробка цієї проблеми почались ще у 70 роках, більшість досліджень присвячені переважно працівникам соціальної сфери, медицини, керівникам і представникам сфери обслуговування [11].

Незважаючи на окремі публікації, присвячені проблематиці професійного вигорання інших груп працівників, до цього часу тематика професійного вигорання такого специфічного контингенту, як працівники сфери ІТ, залишається малоосвітленою.

**Аналіз останніх досліджень.** У СНД дослідження вигорання з'являються наприкінці ХХ ст. в роботах В. В. Бойка, Н. Є. Водоп'янової та О. С. Старченково, В. Є. Орла, Т. В. Форманюк, Л. Китаєва-Смик, М. М. Скугаревської, Л. М. Карамушки і Т. В. Зайчикова, Н. Ю. Максименко та С. Д. Максименка, І. І. Галецької і М. М. Мельник [11].

Термін «алекситимія» (від грецьк. «а» – нездатність, «lexis» – слова, «thymos» – душа, настроїв, почуття) ввели Немайя (ім'я англізоване від німецького Ноймайер) і Сифнеоса (Nemiah and Sifneos, 1970). Подібне значення має феномен «pensee operate» (від франц. – «механічне мислення») французьких авторів Marty і де М'узан (1963) [7]. Яка ж сутність цього феномена? Висловлення осіб з алекситимією часто банальні, пустослівні, вони не здатні розвивати свої думки, не можуть зрозуміти переносне значення висловів. Виявляється не тільки мовна бідність, але і нездатність до фантазування. Характерно, що під час контакту, особливо в критичній ситуації, такі особи заміняють очікувані від них мовні обороти жестами, тобто в них спрацьовує тілесна іннервація. [3, с. 62].

«Алекситимія», що характеризується чотирма типовими ознаками з різним ступенем їхньої виразності в кожному окремому випадку [3, с. 63]:

– Своєрідна обмеженість здатності фантазувати. Людина затрудняється або виявляється просто не здатною використовувати символи, результатом чого є своєрідний тип мислення, який можна визначити як «механічний», «утилітарний», «конкретний».

– Типова нездатність виражати пережиті почуття. Людина не в змозі пов'язувати вербальні чи жестові символи з почуттями. Почуття переживаються, якщо вони взагалі є, як щось неструктуроване, у всякому разі непередаване словами. Вони часто описуються через навколишніх («моя дружина сказала...», «лікар сказав...») або замість почуттів описується соматична реакція.

Когнітивна сфера особи з алекситимією характеризується недостатністю уяви, перевагою наочно-дійового мислення, символізації, категоризації у мисленні [6; 9]. Особистісний профіль цих осіб характеризується деякою примітивністю життєвої спрямованості, інфантильністю і, що особливо істотно, недостатністю функції рефлексії. Сукупність перерахованих якостей приводить до надмірного прагматизму, неможливості цілісного уявлення власного життя, дефіциту творчого ставлення до нього, а також труднощів і конфліктів у міжособистісних стосунках. Останнє збільшується ще і тим, що на тлі низької емоційної диференційованості у них у ряді ситуацій з легкістю виникають короткочасні, але надзвичайно різко виражені в поведінці афективні спалахи, причини яких погано усвідомлюються. Обмежені можливості розуміння себе, пов'язані з дефіцитом рефлексії, стають значною перешкодою в психотерапевтичній роботі з цими хворими [10].

Алекситимічні особи дуже пристосовані до товариських стосунків, що навіть визначається як «гіпернормальність». Їхній зв'язок з конкретним партнером характеризуються своєрідною «порожнечою стосунків», залишаються на рівні конкретного «предметного» використання об'єктів.

Через затримку на симбіотичному рівні і пов'язану з цим недостатність диференціації суб'єкт-об'єкт в осіб з алекситимією виявляється нездатність до щирих відносин з об'єктом і до процесу спілкування. Відбувається тотальна ідентифікація з об'єктом; алекситимік існує, наче за допомогою і завдяки наявності іншої людини (його «ключової фігури»). Звідси стає зрозумілим, чому втрата (вигадана чи реальна) цієї «ключової фігури» («втрата об'єкту») так часто виявляється провокуючою ситуацією на початку (чи при погіршенні) хвороби [4].

Аналізом специфіки завдань у галузі програмування і питанням професійних та особистісних якостей програмістів у різний час займалися психологи і педагоги Ф. Брукс, Г. Вейнберг, Н. Вірт, Е. Дейкстра, С. Макконнелл, М. Л. Смульсон, Б. Шнейдерман, Р. Гебріел, В. Волконська, Ю. Бабаєва, А. Войскунський та ін. Дослідники стверджують, що професійні програмісти мають свої риси, якості та визначають психологічні і загальнолюдські риси, здібності й особливості мислення, які повинні бути характерними для програмістів [8].

Передумовами успішної діяльності програміста в цій роботі визнаються такі риси: дистанційованість від інших людей, інтровертованість, заглибленість у власні інтелектуальні переживання. При називанні образних асоціацій, які викликає у них комп'ютер, на першому плані у програмістів виявляються образи, пов'язані з творінням нової реальності («особливого світу»), а робота за комп'ютером слугує свого роду заміником соціальних взаємодій [8; 15].

У дослідженні О. В. Волконської виявилось, що професійні програмісти мають чітко сформований образ майбутнього, вони більш самодостатні і реалістичні, ніж фахівці нижчої кваліфікації. Вільні самоописи програмістів виявилися біднішими, ніж у непрофесіоналів.

На думку Б. Шнейдермана, психологічний портрет програміста повинен будуватися з урахуванням таких особистісних характеристик:

- наполегливість/пасивність: наполеглива людина володіє необхідною для виконання роботи ініціативою;
- інтровертність/екстровертність: при колективному співробітництві й при взаємодії з користувачем сприятливим є дружній стиль взаємин;
- внутрішня/зовнішня керованість: особистості з вираженою внутрішньою керованістю намагаються підкорити собі обставини;
- висока/низька збудливість: помірний рівень збудливості сприяє підвищенню продуктивності;
- висока/низька мотивація: особистості з високим рівнем мотивації здатні виконувати дуже складні завдання;
- висока/низька терпимість до невизначеності: розробники повинні вміти працювати в умовах, коли чітко встановлене невелике число фактів або компонентів;
- потрібно приймати рішення при обмежених вхідних даних; для прийняття чергового рішення потрібно мати схильність до деякого ризику;
- уміння бути точним: на завершальних етапах розв'язування завдання необхідні особлива увага до подробиць і готовність перевірити й урахувати кожну деталь;
- скромність: гарний програміст не повинен занадто самовпевнено ставитися до якості своїх програм;

– здатність долати стрес: у випадках відставання від планових строків потрібна здатність добре працювати у стресовій ситуації [15].

**Метою статті** є висвітлення результатів емпіричного дослідження особливостей прояву емоційного вигорання в українських працівників сфери інформаційних технологій.

**Виклад основного матеріалу.** Основне дослідження проводилось в індивідуальній формі та тривало з вересня 2013 по жовтень 2013 р. Досліджувані – працівники ІТ компаній міста Львова. Загалом, у дослідженні взяло участь 45 осіб із них 39 – чоловічої та 6 – жіночої статі, що загалом відповідає статевому розподілу у цій сфері діяльності. Середній вік досліджуваних склав 24 роки, найстаршому досліджуваному – 32, наймолодшим – 18 років. Середній досвід роботи склав 3 роки.

У дослідженні були використані такі методики:

1. Торонтська алекситимічна шкала TAS створена G. J. Taylor і співавт. (1985), апробована й адаптована в психоневрологічному інституті ім. В. Н. Бехтерева (Санкт-Петербург), досліджує труднощі у визначенні й описі власних переживань, складність у виявленні відмінностей між почуттями і тілесними відчуттями, сфокусованість більшою мірою на зовнішніх подіях, ніж на внутрішніх переживаннях.

2. Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В. В. Бойка – для отримання детального бачення синдрому «емоційного вигорання».

3. Опитувальник емоційного інтелекту Н. Холла (опитувальник EQ).

З метою виявлення особливостей емоційного вигорання працівників сфери ІТ було проаналізовано результати усіх досліджуваних за вираженістю кожного етапу вигорання – напруження, резистенція та виснаження. На підставі сумарних показників за цими етапами досліджувані були віднесені до трьох груп – відсутність стадії, у процесі формування та сформована стадія емоційного вигорання.

Стадія напруження – несформована у більшості досліджуваних – 28 (62%), у 12 (26%) – на етапі формування та сформована у 5 (12%) працівників. Як бачимо, для більшості представників досліджуваної групи не притаманне переживання хронічної напруги, підвищеної відповідальності й ускладнень у взаємодії з оточенням, сприймання атмосфери роботи як нестабільної, загостреної. В осіб, у яких виявлено наявність вигорання на етапі напруження, цей етап сформований найбільшою мірою симптомами переживання психотравмуючих обставин, тобто вони сприймають умови роботи та робочі міжособистісні стосунки як психотравмуючі, а також переживанням тривоги і депресії, підвищення нервовості у професійній діяльності.

Аналіз особистих даних досліджуваних, у яких виявлений такий етап вигорання, показав, що в них практично відсутній робочий стаж, тобто вони перебувають лише на етапі засвоєння професії ІТ-спеціаліста. Тому, можна припустити, що надмірне переживання напруження та тривоги з приводу професійної діяльності пов'язане саме з періодом адаптації до неї, а не з її наслідками. Або ж виявлені особливості зумовлені минулим досвідом таких досліджуваних чи є їх особистісною особливістю.

Стадія резистентності – несформована у 19 (42%) осіб, у 19 (42%) – на етапі формування та сформована у 7 (16%) працівників. Як бачимо, вже у значно більшій кількості працівників ІТ у досліджуваній групі сформувались симптоми резистентності – бажання відгородити себе від неприємних зовнішніх впливів у трудовій діяльності. Етап резистентності сформований такими симптомами, як неадекватне вибіркове емоційне реагування в процесі діяльності, а також редукція професійних обов'язків, тобто згортання професійної діяльності, прагнення якомога менше часу витратити на виконання робочих обов'язків. Тобто досліджувані працівники сфери ІТ прагнуть обмежити як свою емоційну сферу, так і когнітивне навантаження в процесі роботи. Також важливим є те, що для осіб зі сформованою резистентністю немає відмінностей від інших груп за середніми показниками досвіду роботи та стажування.

Стадія виснаження – несформована у більшості досліджуваних – 32 (71%), у 8 (18%) – на етапі формування та сформована у 5 (11%) працівників. Тобто, можемо зробити висновок, що для більшості досліджуваних працівників не притаманна втрата всіх психічних ресурсів, зниження емоційного тону та послаблення нервової системи. У тих досліджуваних, де виявлено сформованість етапу виснаження, цей синдром сформований симптомом особистісне відчуження, або деперсоналізація, тобто порушення робочих стосунків, розвиток цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися при виконанні обов'язків, та до робочої діяльності загалом.

Особи з алекситимією мають найнижчий порівняно з неалекситимічною групою стаж роботи та вік.

Табл. 1

Стаж та вік груп досліджуваних з різним рівнем алекситимії

	Вік, роки	Загал. досвід, міс.	Повн. роб. день, міс.	Частк. роб. день, міс.	Навчання, міс.
неалекситим.	24,7	43,4	25,9	2,0	14,3
проміжна	23,0	39,4	18,3	3,9	17,2
алекситимія	21,5	25,7	14,0	0,7	11,0

Тобто, можемо стверджувати, що тривалість діяльності в сфері інформаційних технологій не впливає на розвиток рис алекситимії в особи.

Серед складників емоційного інтелекту виявлено, що для більшості досліджуваних найбільш складним є розпізнавати емоції інших людей, а найбільш успішно опитані працівники здатні свідомо та довільно керувати власними емоціями (результати за шкалами: «Самотивація» – 24,8, «Емпатія» – 24,2, «Емоційна обізнаність» – 24, «Управління емоціями» – 22,8, «Розпізнавання емоцій» – 22,6).

Для встановлення зв'язків між алекситимічністю, емоційним інтелектом та етапами й симптомами емоційного вигорання була використана проста лінійна кореляція (Пірсона). Встановлено обернений зв'язок між віком працівників та редукцією професійних обов'язків ( $r=-0,31$ ), а також алекситимічністю ( $r=-0,40$ ). Тобто, працівники більш молодого віку схильні до згорання власної професійної діяльності та прагнення витратити на неї якомога менше часу, що може бути пояснено як їх низькою мотивацією, не адаптованістю, так і тим, що тип виконуваної діяльності не приносить задоволення.

Встановлено прямий зв'язок між здатністю управляти власними емоціями та загальним досвідом роботи працівника ( $r=0,35$ ), а також непрямий з такими симптомами емоційного вигорання, як переживання психотравмуючих обставин ( $r=-0,34$ ), незадоволеність собою ( $r=-0,34$ ), тривога і депресія ( $r=-0,30$ ), напруження ( $r=-0,38$ ), неадекватне вибіркове емоційне реагування ( $r=-0,35$ ), розширення сфери економії емоцій ( $r=-0,42$ ), редукція професійних обов'язків ( $r=-0,47$ ), резистенція ( $r=-0,57$ ), емоційний дефіцит ( $r=-0,39$ ), психосоматичні та психовегетативні порушення ( $r=-0,39$ ), виснаження ( $r=-0,35$ ) та загальним рівнем вигорання ( $r=-0,51$ ).

Таким чином можемо бачити, що здатність управляти власними емоціями може набуватись у процесі трудової діяльності та тісно пов'язана із збереженням психологічного здоров'я в ході цієї діяльності. Працівники, які не здатні керувати власною емоційною сферою, схильні до прояву симптомів усіх етапів емоційного вигорання.

Можна припускати, що вони шукають шляхи для того, щоб впоратись із негативними емоціями, тривогою, депресією, проте, у зв'язку з нездатністю справитись з ними адекватним чином, виникає цілий низка негативних феноменів у процесі трудової діяльності та емоційне вигорання, як результат.

Встановлено обернений зв'язок між алекситимічністю й такими складовими емоційного інтелекту, як емоційна обізнаність ( $r=-0,33$ ), самотивація ( $r=-0,38$ ), емпатія ( $r=-0,38$ ), здатність управляти емоціями інших ( $r=-0,30$ ). Як бачимо, чим нижчий емоційний інтелект програміста, його знання про емоції та здатність керувати власною емоційною поведінкою та емоціями інших, тим більшою мірою йому притаманна нездатність усвідомлювати та вербалізувати власні емоції. При цьому не виявлено зв'язку із симптомами емоційного вигорання.

Встановлено обернений зв'язок між самотивацією й такими симптомами емоційного вигорання, як переживання заганності в кут ( $r=-0,30$ ), неадекватне вибіркове емоційне реагування ( $r=-0,34$ ), емоційно-моральна дезорієнтація ( $r=-0,36$ ), розширення сфери економії емоцій ( $r=-0,42$ ), редукція професійних обов'язків ( $r=-0,70$ ), резистенція ( $r=-0,65$ ), емоційний дефіцит ( $r=-0,41$ ).

Отже, статистично підтверджено, що здатність керувати своєю поведінкою через керування емоціями тісно пов'язана з емоційним вигоранням. Особливо явно цей зв'язок простежується між редукцією професійних обов'язків, бажанням їх обмежити та нездатністю керувати власною поведінкою. Імовірно, емоції не знаходять свого оптимального та адекватного вираження в поведінці, від чого «страждає» діяльність працівника, він не здатен мотивувати себе, налаштувати емоційно на роботу.

У результаті проведеного дослідження можемо зробити такі **висновки**:

1. Для працівників з алекситимією більшою мірою притаманно сприймати умови праці та стосунки на роботі як незадовільні та переживати незадоволеність собою, своїми обов'язками. Вони схильні до емоційної замкнутості, відчуження, бажання припинити будь-які комунікації на роботі.

2. Працівники з відсутністю алекситимії характеризуються вищим емоційним інтелектом, їм притаманне краще управління емоціями, самотивація та емпатія.

3. Алекситимія притаманна більш молодим працівникам, що може непрямим чином свідчити про розвиток здатності усвідомлювати та вербалізувати свої емоції з віком.

4. Наявність емоційного вигорання пов'язане швидше не з алекситимією, а з рівнем емоційного інтелекту. В роботі було виявлено, що здатність управляти власними емоціями була вища у працівників із більшим трудовим стажем. Тобто працівники із слабше розвинутими навиками керування емоційною сферою схильні до прояву симптомів усіх етапів емоційного вигорання.

Підтверджено, що здатність керувати своєю поведінкою через керування емоціями тісно пов'язана з емоційним вигоранням. Особливо явно цей зв'язок простежується між редукцією професійних обов'язків, бажанням їх обмежити та нездатністю керувати власною поведінкою. Імовірно, емоції не знаходять свого оптимального та адекватного вираження в поведінці, від чого страждає діяльність працівника: йому складно мотивувати себе, емоційно налаштувати на роботу.

Також у процесі дослідження виявлено, що алекситимія більшою мірою притаманна молодшим працівникам, тому подальші дослідження допоможуть встановити, чи виявлена залежність є ознакою розвитку здатності вербалізувати свої емоції з віком загалом, чи є специфічною характеристикою працівників сфери інформаційних технологій.

#### **Література:**

1. Безносков, С. П. Профессиональные деформации личности; М-во внутрен. дел. СПб. : Речь, 2004. – 272 с.
2. Бойко В. В. Энергия эмоций. СПб., 2004. – 474 с.
3. Бройтигам В., Кристиан П., Рад М. Психосоматическая медицина: Кратк. учебн. – М. : ГЭОТАР МЕДИЦИНА, 1999. – 376 с.
4. Былкина Н. Д. Алекситимия (аналитический обзор зарубежных исследований) // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 1995. – №1. – с. 43-53.
5. Водопьянова Н. Е. Синдром выгорания: Диагностика и профилактика. СПб., 2005. – 336 с.
6. Ерьсько В. Б. Алекситимия и методы ее определения при пограничных психосоматических расстройствах // Пособие для психологов и врачей. – СПб., 2005. – 255 с.
7. Ерьсько Д. Б., Исурина Г. С., Койдановская Е. В. и др. Алекситимия и методы ее определения при пограничных психосоматических расстройствах: Метод. пособие. – Ст-Петербург, 1994. – 274с.
8. Ершов. А. П. О человеческом и эстетическом факторах в программировании. – Из книги А. П. Ершов. Избранные труды. – Новосибирск: Наука, 1994. – 316с.
9. Калинин В. В. Алекситимия, мозговая латерализация и эффективность терапии КСАНАКС у больных паническим расстройством. Соц. и клин. психиатрия. – 1995. – № 5. – с. 96-102.
10. Николаева В. В. О психологической природе алекситимии. // Телесность человека: междисциплинарные исследования. Сборник статей – М. : 1991. – с. 80-89.
11. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2001. – №3. – Режим доступа: <http://psyjournal.ru/j3p/vol.php?id=200103>.
12. Провоторов В. М., Кравченко А. Я., Будневский А. В., Грекова Т. И. Традиционные факторы риска ИБС в контексте проблемы алекситимии. Российск мед. журн. – 1998. – №6. – с. 45-47.
13. Смульсон М. Л. Психология розвитку інтелекту: Монографія. – К., 2001. – 276 с.
14. Широкова Ю. Г. Синдром выгорания и снижение его влияния на сотрудников ИТ подразделения, построение системы мотивации – Режим доступа: <http://journal.itmane.ru/node/594>
15. Шнейдерман Б. Психология программирования: Человеческие факторы в вычислительных и информационных системах. Пер. с англ. М. : Радио и связь. – 1984. – 304 с.