

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЇ ТА ПСИХОТЕРАПІЇ**

Кафедра клінічної психології

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

Вплив емоційного інтелекту на професійне вигорання ІТ-фахівців

Виконала:

студентка 2-го курсу групи ПМ - 212
спеціальності 053 Психологія
освітньо-професійна програма Клінічна
психологія

Крижанівська Олена Сергіївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

Науковий керівник:

к.психол.н., доц.
(наукова ступінь, вчене звання)

Крайніков Едуард В'ячеславович
(прізвище, ім'я, по батькові)

Робота рекомендована до захисту
рішенням кафедри клінічної психології

Протокол № _____ від «_____» червня 2023р.

Зав. кафедри _____ д.психол.н.,с.н.с. Лисенко Ірина Павлівна
підпис (наукова ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Київ – 2023

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРЯННЯ ІТ- ФАХІВЦІВ	
1.1 Феномен професійного вигоряння та емоційного інтелекту.....	7
1.2 Психологічні аспекти діяльності ІТ-фахівців	17
1.3 Вплив професійної діяльності на професійне вигоряння та емоційний інтелект ІТ-фахівців.....	25
Висновки до розділу 1.....	32
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРЯННЯ ІТ-ФАХІВЦІВ	
2.1 Підходи до дослідження впливу емоційного інтелекту на професійне вигоряння.....	34
2.2 Організація та проведення емпіричного дослідження	39
2.3 Аналіз та інтерпретація отриманих результатів.....	45
Висновки до розділу 2.....	80
РОЗДІЛ 3. РОЗВИТКОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ	
3.1 Підходи до розвитку емоційного інтелекту як чинника запобігання професійного вигоряння	83
3.2 Програма «Емоційний інтелект для ІТ-фахівців: захист від вигоряння»..	89
3.3 Аналіз ефективності запропонованої програми.....	93
Висновки до розділу 3	102
ВИСНОВКИ.....	104
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	108
ДОДАТКИ.....	117

ВСТУП

Концепція, націлена на вивчення впливу емоційного інтелекту на професійне вигорання ІТ-фахівців, є актуальною та цікавою областю дослідження в даний час. У сучасному світі швидкого розвитку інформаційних технологій та їх дедалі важливішої ролі у житті кожної людини професійне вигорання серед ІТ-фахівців є проблемою, яка потребує серйозної уваги. У нашій інформаційній ері фахівці в галузі інформаційних технологій відіграють ключову роль у забезпеченні правильного функціонування та розвитку соціальної та економічної інфраструктури. Однак, недолік емоційної компетентності може призвести до різних форм стресу, і, зрештою, до професійного вигорання. Таким чином, вивчення взаємозв'язку між емоційним інтелектом та професійним вигоранням ІТ-фахівців є необхідним для підвищення ефективності роботи в цій галузі, а також для покращення добробуту та якості життя співробітників.

В епоху цифрових технологій та інформаційного суспільства ІТ-фахівці займають одне з найважливіших місць у світі бізнесу. Вони працюють на передовій технологічній хвилі, забезпечуючи функціонування бізнесу та створюючи нові продукти. Однак, зі зростанням конкуренції, підвищенням вимог та збільшеним обсягом роботи, ІТ-фахівці стикаються з ризиком професійного вигорання. Професійне вигорання є серйозною проблемою у професійній спільноті ІТ-фахівців, яка може призвести до психологічних та фізичних проблем. Деякі дослідження показують, що ІТ-фахівці більш схильні до професійного вигорання, ніж представники інших професій. Тому розуміння факторів, які можуть впливати на професійне вигорання ІТ-фахівців, стає дедалі важливішим. В даний час проблема професійного вигорання є актуальною для багатьох науковців. Вивчення цієї проблеми проводиться багатьма сучасними дослідниками, включаючи К.Маслач, Д.Фесселл, К.Чернісс, П.Малола, Н.Є.Водоп'янову, Н.В.Гришин та інших. У своїх дослідженнях вони звертають увагу на фактори, які можуть

викликати професійне вигорання працівників, такі як надмірне навантаження на роботі, низькі винагороди, відсутність підтримки з боку керівництва та колег, конфлікти у колективі тощо. Також дослідники шукають способи запобігання та лікування професійного вигорання серед спеціалістів, щоб допомогти їм зберегти свою працездатність та ефективність у професійній діяльності.

В даному контексті дослідження впливу емоційного інтелекту на професійне вигорання ІТ-фахівців є доволі актуальним питанням. Емоційний інтелект включає в себе здатність людини керувати своїми емоціями та емоціями оточуючих, що може відігравати важливу роль у запобіганні професійному вигоранню. Таким чином, вивчення взаємозв'язку між емоційним інтелектом та професійним вигоранням ІТ-фахівців може допомогти у створенні ефективних стратегій профілактики та управління ризиками цієї проблеми. В широкому розумінні емоційний інтелект визначається як група металічних здібностей, які сприяють усвідомленню, розумінню та управлінню власними емоціями та емоціями інших людей (Дж.Майєр, Д.Карузо, П.Саловей, І.Н.Андрєєва, О.В.Милославська). Останніми роками проблема професійного вигорання стала дуже актуальною, особливо серед ІТ-фахівців. Незважаючи на широке вивчення цієї проблеми, питання впливу емоційного інтелекту на професійне вигорання залишається недостатньо дослідженим. Саме тому вивчення взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та професійним вигоранням у ІТ-фахівців є актуальним для даної наукової роботи.

Для ІТ-фахівців професійне вигорання має особливе значення, оскільки на ефективність та результативність їх професійної діяльності впливає рівень психологічної стійкості та здатності ефективно керувати своїми емоціями. Значна частина роботи ІТ-фахівця пов'язана з виконанням рутинних завдань та тривалим перебуванням за комп'ютером, що може призвести до почуття втоми та втрати інтересу до роботи. Саме тому проблема дослідження психологічних особливостей ІТ-фахівців у контексті професійного вигорання

є досить актуальною для вчених. Дослідженнями особистісних якостей ІТ-фахівців займалися такі вчені, як Б.Шнайдерман, А.П.Єршов, Г.В.Барабашук, О.В.Шнайдер, П.Груба та інші. На думку дослідників, професійним ІТ-фахівцям притаманні такі професійні якості, як акуратність, педантичність, орієнтація на власні сили, ретельність, самостійність, увага до деталей, абстрактне мислення, здатність до стратегічного та технічного мислення, гарна пам'ять на числа і символи, вміння швидко орієнтуватися в навколишньому середовищі, схильність до дослідницької діяльності тощо.

Очевидно, що фахівці, які працюють з інформаційними технологіями, зазнають значного тиску та стресу на роботі, що може призвести до професійного вигорання. Це питання стає все більш актуальним для сучасної психологічної науки, оскільки емоційний інтелект та психологічний стан фахівців можуть відігравати важливу роль у професійній діяльності та якості роботи в цій галузі. Тому, вивчення психологічних особливостей ІТ-спеціалістів, їх стресового стану та рівня професійного вигорання є дуже важливим завданням для науковців. Дослідженнями психологічного впливу сучасних інформаційних технологій на особистість займалися такі науковці, як О.Є.Войкунський, Ю.Д.Бабаєва, І.Л.Андреев, І.М.Зварич та інші. На думку дослідників, сучасні інформаційні технології можуть не тільки приносити користь, а й мати негативний вплив на особистість, особливо на особистість ІТ-фахівців. Зокрема, постійна робота з інформаційними технологіями, може призводити до формування певних психологічних розладів чи захворювань. Оскільки діяльність ІТ-фахівців безпосередньо пов'язана з використанням інформаційних технологій, актуальність обраної теми обумовлена важливістю подальших досліджень можливих негативних наслідків професійної діяльності з інформаційними технологіями.

Об'єкт: професійне вигорання

Предмет: вплив емоційного інтелекту на професійне вигорання ІТ-фахівців

Мета: дослідити вплив емоційного інтелекту на професійне вигорання ІТ-фахівців

Завдання:

1. Проаналізувати наукову літературу з обраної тематики.
2. Організувати та провести емпіричне дослідження.
3. Проаналізувати та проінтерпретувати отримані результати.
4. Розробити та апробувати програму психологічної інтервенції та навести аналіз її ефективності.

Методи: для досягнення зазначених завдань було застосовано такі методи:

1. Теоретичний – аналіз наукової літератури.
2. Емпіричний – психодіагностичне дослідження: опитувальник «Діагностика емоційного інтелекту», розроблений Н.Холлом, Торонтська алекситимічна шкала TAS, Діагностика професійного “вигорання”, розроблений К.Маслач, С.Джексон в адаптації Н.Е.Водоп’янової, Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В.Бойка та методика «Велика п’ятірка особистісних якостей», розроблена А.Г.Грецовим.
3. Математико-статистична обробка даних.
4. Метод психологічної інтервенції.

Теоретична значущість роботи полягає у вивченні і розумінні взаємозв'язку між емоційним інтелектом і професійним вигоранням в контексті ІТ-сфери. Це дослідження розширює наші знання про психологічні фактори, що впливають на благополуччя та задоволеність працівників у цій конкретній галузі.

Практична значущість роботи полягає в тому, що отримані результати можуть бути використані для розробки та впровадження ефективних стратегій управління емоційним інтелектом та запобігання професійному вигоранню серед ІТ-фахівців.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРЯННЯ ІТ-ФАХІВЦІВ

1.1 Феномен професійного вигоряння та емоційного інтелекту

Часті стреси, як на роботі, так і в особистому житті, що супроводжуються емоційною напругою та нервовими зривами, можуть стати причиною різних захворювань та деформацій особистості, включаючи професійне вигоряння. Серед професіоналів, найбільш схильних до цього синдрому, можуть бути названі ІТ-фахівці, так як їх робота часто пов'язана з високим навантаженням і вимагає постійного спілкування. Це синдром, спочатку описаний вчителями, соціальними працівниками, медичними працівниками та іншими, чия робота тісно пов'язана зі спілкуванням, може бути виявлений і у ІТ-фахівців, оскільки вони часто працюють в обстановці з великим емоційним напруженням.

Вперше поняття «вигоряння» було запропоновано психіатром Дж.Фройденбергером у 1974 році, де він визначив ряд причин та стадій розвитку цього явища на основі спостережень за волонтерським персоналом у безкоштовній клініці для наркозалежних. Автор спостерігав у своїх пацієнтів симптоми виснаження, цинізму та дратівливості після кількох місяців роботи. З індивідуальних якостей, що допомагають вигорянню, Дж.Фройденбергер розглядав: емпатію, гуманність, захоплюваність, ідеалізованість, інтровертованість, фанатичність [16]. Дж.Фройденбергер визначає три стадії розвитку синдрому емоційного вигоряння. На першій стадії знаходиться нав'язливе прагнення проявити себе, включаючись до активної діяльності. На другій стадії відбувається зневага власними потребами, переосмислення цінностей і заперечення проблем, що виникають. На третій стадії виникають феномени такі як, апатія, деперсоналізація, внутрішня порожнеча, що може призвести до повного емоційного та фізичного виснаження [59]. Спочатку термін «емоційне вигоряння» описував стан втоми, виснаження та марності, і невелика кількість професіоналів,

таких як медичні працівники та працівники благодійних організацій, були схильні до нього. Однак у 1982 році науковець Р.Шваб розширив групу професійних ризиків та включив до неї вчителів, поліцейських, політиків, юристів та менеджерів. Проте суть терміну залишалася незмінною [13].

Важливо відмітити, що в даній роботі особливу увагу приділено феномену професійного вигоряння, який вивчається з допомогою різних термінів. Наразі в науковій літературі найбільш поширені такі терміни, як «емоційне вигоряння», «синдром вигоряння», «психічне вигоряння», «психологічне вигоряння», «психологічне вигоряння особистості», «вигоряння душі», а також «професійне вигоряння». Однак використання терміну «емоційне вигоряння» звужує зміст цього феномену та обмежує його емоційними аспектами. Терміни «психічне вигоряння» та «психологічне вигоряння» наголошують на інтегральній природі цього явища, але також можуть втратити свою сутність. У свою чергу термін «вигоряння душі» використовується досить рідко, а поняття професійного вигоряння акцентує увагу на ролі професійної діяльності у виникненні та негативному впливі цього явища на працездатність особистості, задоволеність персоналу роботою та взаємовідносинами в колективі [17].

Варто зазначити, що теорія феномену вигоряння починається з концепції загального адаптаційного синдрому, яку розробив Г.Сельє. Він вважав, що стрес - це фізіологічна реакція організму на фізичні, хімічні та органічні чинники. Він виділив три стадії стресу: 1) стадія тривоги, коли організм готується до зустрічі з загрозою; 2) стадія резистентності, коли організм намагається збалансувати витрати адаптаційних резервів на фоні адекватного зовнішнього навантаження; та 3) стадія виснаження, коли ресурси організму знижуються і людина може відчувати втому та фізичні проблеми, що можуть привести до хвороб та навіть до загибелі. Синдром професійного вигоряння - це одна з найскладніших наслідків тривалого стресу, що передує третій стадії вигоряння. Вона характеризується стійким і тривалим рівнем збудження, відчуттям спустошеності та вразливості до

втоми. Він може призвести до фізичних та психічних проблем і навіть до загибелі організму [39].

Сьогодні інтерес до феномену професійного вигоряння з боку зарубіжної та вітчизняної психології продовжує зростати. Наразі поняття «вигоряння» включено до Міжнародної класифікації хворіб (МКХ-11) і описується як результат тривалого невирішеного стресу на робочому місці [14]. З 2019 року Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) використовує цей термін лише у контексті професійної діяльності, що дає змогу класифікувати вигоряння як синдром. Згідно з ВООЗ, професійне вигоряння має три основні симптоми. Перший симптом – це відчуття виснаження чи втоми, яке може призвести до порушення сну, зниження імунітету та проблем із концентрацією уваги. Другий симптом – це інтелектуальна та емоційна дистанція до роботи, колег та клієнтів. Це проявляється у відчутті негативу та цинізму по відношенню до ситуацій, пов'язаних з роботою, дистанціюванні від колективу, відсутності мотивації та негативному сприйнятті реальності. Третій симптом – зниження професійної ефективності, коли виникає відчуття неможливості впоратися зі своїми професійними обов'язками, виникають сумніви у здібностях і компетентності [28].

На думку науковця В.І.Орла професійне вигоряння є комплексною реакцією організму на дезадаптацію людини до професійної діяльності. Він виділяє особисті якості фахівців, які впливають на прояв синдрому вигоряння, серед яких виділяються «каталізатори», що стимулюють розвиток вигоряння, та «інгібітори», що гальмують даний процес. Основним чинником структури особистісних особливостей, що впливає на розвиток вигоряння, є рівень нейротизму та його специфіка включеності. У межах системного підходу автор розкриває поняття емоційного вигоряння, що є синонімом професійного вигоряння [32].

У ході дослідження синдрому вигоряння у психологів, що залежить від віку та стажу роботи, дослідниця Н.Мальцева визначила його як складне

структурно-динамічне утворення, яке формується у процесі практичної діяльності психологів та стає негативним ефектом професіоналізації. Вона дійшла висновку, що цей синдром може негативно впливати на якість роботи та відносини з клієнтами чи колегами [18]. З іншого боку, науковець В.В.Бойко визначає емоційне вигоряння як механізм психологічного захисту, в результаті якого людина блокує свої емоції, знижуючи їхню енергетику у відповідь на психотравмуючі впливи. Він вважає, що це стереотип поведінки, який фахівець може використати для дозованого та економного витрачання енергії. Однак, при негативному впливі на професійну діяльність та відносини з клієнтами чи колегами, професійне вигоряння може призводити до дисфункціональних наслідків. В.В.Бойко розглядає професійне вигоряння як форму професійної деформації особистості [21]. Цікаво відзначити, що обидва вчені вважають, що вигоряння виникає в результаті професійної діяльності і може негативно позначитися на якості роботи та взаєминах з іншими людьми. Проте, Н.Мальцева схиляється до того, що це структурно-динамічне утворення, тоді як В.В.Бойко стверджує, що це стереотип поведінки, який можна використовувати як економію енергії.

Професор психології Каліфорнійського університету К.Маслач визначає «професійне вигоряння» як стан емоційного та фізичного виснаження, викликаного міжособистісним спілкуванням, частими стресовими ситуаціями, конфліктами чи невдачами. Автор деталізує це поняття, виділяючи три ключові компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистої ефективності. Емоційне виснаження проявляється в почутті втоми, відчуження від роботи та клієнтів, зниження мотивації та інтересу до роботи. Деперсоналізація проявляється у підвищеній дратівливості, агресії, сарказмі, цинізмі та відчуженні від людей, які є клієнтами чи колегами. Зниження особистої ефективності характеризується відчуттям невдач, низької самооцінки, втратою впевненості у своїх здібностях та професійних навичках. Автор наголошує, що професійне вигоряння не є просто втратою творчого потенціалу чи реакцією на нудьгу, а

є серйозним емоційним виснаженням, яке потребує профілактичних заходів та створення сприятливих умов для роботи та життя співробітників. Вона також пропонує способи боротьби з професійним вигоранням, включаючи самоаналіз, планування відпочинку та релаксації, отримання підтримки соціальної мережі та звернення до професійних консультантів та психотерапевтів [65].

Відповідно до досліджень Н.Є.Водоп'янової, вигорання – це професійна деструкція особистості, яка проявляється у змінах якості, структури та змісту професійної діяльності, а також у стійких психічних переживаннях. Воно виникає у професійно важких ситуаціях, які суб'єктивно сприймаються працівниками як стресові та дезадаптивні. Важливими компонентами вигорання є емоційне виснаження, деперсоналізація та зниження особистої ефективності, що характеризуються почуттям втоми, відчуженням від клієнтів та втратою впевненості у своїх професійних здібностях. Чинники ризику вигорання включають надлишок роботи, підвищені вимоги до кваліфікації, низьку оплату, конфліктні ситуації та відсутність можливості професійного зростання [5].

Професор Дж.Грінберг виділив п'ять етапів зростання психічної напруги, пов'язаних із професійною діяльністю, і визначив їх як стадії професійного вигорання. На першій стадії фахівці задоволені своєю роботою, але постійний стрес поступово знижує енергію працівників. На другій стадії з'являються перші ознаки синдрому вигорання, такі як порушення сну та втрата інтересу до професійної діяльності. На третій стадії знижується концентрація та швидкість виконання роботи. На четвертій стадії хронічна втома проявляється на фізичному здоров'ї, виникають часті застудні захворювання та загострюються хронічні хвороби. На п'ятій стадії проявляється емоційна нестабільність, зниження фізичних та психічних сил, а також загострення хронічних захворювань [29].

Науковець В.Є.Орел досліджував синдром професійного вигорання, який визначив як специфічну форму професійної деструкції, пов'язану з

почуттям невдачі та негативним досвідом у роботі. Він виділив основні ознаки професійного вигорання, такі як емоційне виснаження, почуття емоційної спустошеності, цинічне ставлення до роботи, редукцію професійних досягнень, регрес професійного розвитку та негативний вплив на ефективність трудової діяльності. Автор також зазначив, що професійне вигорання може виявлятися у непрофесійних сферах життя особистості, впливати на професійну ідентичність та з'являтися на початку професійного становлення [33]. Також автор зазначає, що професійне вигорання характеризується порушенням відповідних функцій, які протилежні за напрямом традиційних функцій будь-якого психічного явища. Ці функції включають дестимулювання на виконання професійної діяльності, спрощення сприйняття та розуміння партнерів зі спілкування, негативні оцінки професійної компетентності та ефективності праці, а також зниження професійної ефективності та задоволення життям [40].

Людина, яка довгий час перебуває в напруженій професійній ситуації, може стати жертвою синдрому «професійного вигорання», який характеризується фізичними, поведінковими та психологічними симптомами. Згідно з узагальненим переліком симптомів, розробленим Л.Малець, фізичні прояви синдрому включають втому, перевантаженість, виснаження, астенизацію, розлади шлунково-кишкового тракту, безсоння тощо. Поведінкові та психологічні симптоми включають негативне ставлення до роботи та колег, поганий настрій, почуття безнадійності, депресія, непевність, напруженість, тривожність, агресивність, підозрілість, дистанціювання від пацієнтів та колег, підвищене почуття відповідальності за підлеглих, загальна негативна установка на життєві перспективи тощо. Цей синдром може впливати на якість життя та працездатність людини, тому важливо вчасно реагувати на його прояви та забезпечувати підтримку та допомогу [27].

Із зазначеного вище можна зробити припущення, що професійне вигорання тісно пов'язане з феноменом емоційного інтелекту, оскільки для

запобігання даному явищу необхідні певні особистісні якості. Вміння керувати своїми емоціями, ефективно комунікувати та емпатично сприймати проблеми колег та клієнтів є ключовим у професійній діяльності. Відсутність цих якостей може призвести до накопичення стресу, погіршення якості роботи та, в результаті, виникнення професійного вигорання. В науковій літературі існує багато підходів дослідження емоційного інтелекту, проте єдиного погляду на цей феномен не існує. Засновниками концепції емоційного інтелекту в науковій літературі прийнято вважати американських психологів П. Саловея і Дж. Майєра. Автори визначають емоційний інтелект як здатність людини відслідковувати та розпізнавати власні і чужі емоції та почуття, розуміти емоційну мову та сигнали, які передаються емоціями, розуміти мотиви, спонукання і бажання інших людей та власні, а також здатність до управління своїми емоціями та емоціями інших людей з метою досягнення конкретних цілей та підвищення якості міжособистісної взаємодії [68]. На думку таких дослідників, як Є.П. Ільїн, І.Н. Андрєєва, О.В. Милославська, концепція емоційного інтелекту набула широкого розголосу завдяки роботам американського психолога Д. Гоулмана. Так Д. Гоулман, спираючись на роботи П. Саловея, визначає емоційний інтелект як систему особистісних компетенцій таких, як знання власних емоцій, уміння керувати емоціями, самомотивація, розпізнавання емоцій в інших людях та здатність підтримувати міжособистісні стосунки. Досліджуючи вплив емоційного інтелекту на якість та ефективність спілкування, автор доходить висновку, що здатність керувати своїми та чужими емоціями – важлива навичка для побудови та підтримання міжособистісних взаємин з оточуючими, оскільки під час спілкування люди впливають один на одного не тільки словами, але і емоціями також. На думку автора настрої може передаватися від більш експресивного співрозмовника, що веде до неусвідомленого копіювання його міміки, жестів та поведінки іншими та допомагає налаштуватись учасникам спілкування на одну хвилину, що в свою чергу сприяє зміцненню та покращенню міжособистісної взаємодії. Від рівня емоційного інтелекту

залежить компетентне вирішення конфліктів та міжособистісних проблем, компетентна комунікація, здатність бути популярним, відкритим, включеним у процес спілкування тощо [9, 10].

Науковець Д.В.Люсін в 2004 році запропонував «Двокомпонентну теорію емоційного інтелекту», найвідомішу модель EI у психології. Автор відкидає трактування емоційного інтелекту як суто когнітивної здібності і стверджує, що розуміння та управління емоціями тісно пов'язані з особистісними характеристиками, цінностями та інтересом до внутрішнього світу людей. Згідно з Д.В.Люсіном, емоційний інтелект формується в ході життя людини під впливом когнітивних здібностей, уявлень про емоції та особливості емоційності. Емоційний інтелект, як психологічне утворення, є сукупністю здібностей до розуміння та управління емоціями, які можуть бути спрямовані як на свої, так і на емоції інших людей. Він включає здатність розпізнавати, ідентифікувати та розуміти емоції, а також контролювати інтенсивність, зовнішній вираження та довільне викликання емоцій. Науковець виділив два види емоційного інтелекту - внутрішньоособистісний і міжособистісний, які розрізняються за формами та механізмами прояву, але пов'язані один з одним і зачіпають різні когнітивні процеси та навички. Крім того, автор вказав на ряд факторів, які визначають рівень та індивідуальні особливості емоційного інтелекту, включаючи когнітивні здібності, уявлення про емоції та особливості емоційності [24, 25, 26].

У своїх дослідженнях Є.П. Ільїн трактує емоцію як рефлекторну психо-вегетативну реакцію, пов'язану з проявом суб'єктивного ставлення у вигляді переживання до ситуації, її результату та, на що автор звертає особливу увагу, сприяє організації поведінки, доречної у цій ситуації. Посилаючись на роботи Г.Г. Горскової, автор доходить висновку, що емоційний інтелект являє собою емоційно-інтелектуальну діяльність. Оскільки емоції відображають ставлення людини до різних сфер життя і до самого себе, а інтелект служить для розуміння сенсу цього ставлення, емоції можуть бути

об'єктом інтелектуальних операцій. На думку авторів, кінцевим продуктом емоційного інтелекту є прийняття рішень на основі рефлексії та розуміння емоцій, які є диференційованими оцінками подій, що мають особистісну значущість. Емоційний інтелект продукує неочевидні способи активності для досягнення цілей і задоволення потреб, позаяк він відображає внутрішній світ людини та його взаємозв'язок з поведінкою особистості і із взаємодією з реальністю [15]. Одне з найбільш детальних досліджень феномену емоційного інтелекту у своїх роботах проводить І.Н.Андреева. Досліджуючи історичні передумови виникнення досліджуваного поняття, авторка доходить висновку, що відкриття емоційного інтелекту – результат розвитку уявлень про когнітивні та афективні процеси та їх взаємозв'язки. Цьому сприяли такі фактори, як збагачення уявлень про емоції, розгляд емоцій як специфічного типу знань та фактору мотивації, розширення знань про інтелект, його множинність, відкриття соціального інтелекту тощо. На думку авторки емоційний інтелект слід розглядати у контексті системи соціального розвитку особистості і якості людини, яка формується в процесі соціальної взаємодії та спілкуванні, пізнання соціальної дійсності за рахунок комунікації. Підсумовуючи наявні в науковій літературі визначення емоційного інтелекту, авторка відмічає, що індивіди з високим рівнем розвитку емоційного інтелекту мають виражені здібності до розуміння власних та чужих емоцій, до вираження емоцій та до управління емоційною сферою, що обумовлює більш високу адаптивність та ефективність у спілкуванні та діяльності та сприяє налагодженню міжособистісних стосунків [2].

Таким чином, поняття емоційного інтелекту має багато визначень в науковій літературі, в широкому розумінні можна визначити його як здатність людини до усвідомлення, прийняття та управління емоційними станами і почуттями, як власними, так і інших людей. Із зазначеного вище можна зробити висновок, що професійне вигорання тісно пов'язане з феноменом емоційного інтелекту, оскільки для успішної роботи у

професійній сфері необхідні певні особистісні якості. Вміння керувати своїми емоціями та емоціями інших людей, розуміння та розпізнавання своїх та чужих почуттів, вміння встановити емоційний контакт з колегами та клієнтами є важливими компонентами професійної комунікації та сприяють запобіганню професійного вигоряння. При цьому високий рівень емоційного інтелекту допомагає знизити рівень стресу, покращити міжособистісні стосунки та підвищити якість роботи, що у свою чергу знижує ризик виникнення професійного вигоряння.

1.2 Психологічні аспекти діяльності ІТ-фахівців

Сучасний світ – це світ інформаційних технологій, їх стрімкого розвитку та постійного прискорення прогресу. Робота в ІТ-галузі є однією з найперспективніших та більш затребуваних у світі, зокрема в Україні. Оскільки ІТ-фахівці є у штаті багатьох організацій, де вони виконують різноманітні функції, дослідження їх професійних та особистісних якостей викликають інтерес багатьох науковців. Дослідженнями специфіки задач в ІТ-галузі та професійних якостей ІТ-фахівців займалися такі науковці, як Дж.Вайнберг, Б. Шнейдерман, Е.Дейкстра, А.П.Єршов, Ч.Уезрел та інші. За визначенням П.М.Павленка та його колег, інформаційні технології – це сукупність методів, виробничих процесів і програмно-технічних засобів, об'єднаних у технологічний ланцюжок, що забезпечує збір, обробку, зберігання, поширення й відображення інформації з метою зниження трудомісткості процесів використання інформаційного ресурсу, а також підвищення його надійності й оперативності [35]. На думку авторів основні функції інформаційних технологій – це реалізація процесів збору, підготовки, передавання, зберігання, обробки й подання інформації, а основне завдання – одержання нової інформації на основі нових знань, здобутих у процесі обробки інформації [35]. Тобто ІТ-фахівці займаються створенням та підтримкою працездатності інформаційно-технічної інфраструктури, яка наразі є невід'ємною частиною діяльності сучасних організацій. Оскільки якість та ефективність виконуваної роботи залежить не тільки від знань і навичок, які є у спеціаліста, а також від його особистості та особистісних якостей, важливо розуміти психологію людини, провідна діяльність якої – робота в ІТ-галузі.

В психологічній літературі існує галузь, яка направлена на вивчення дій людини, яка працює з інформаційними технологіями та називається психологія програмування. Прийнято вважати, що даний напрямок з'явився завдяки роботам американського вченого Дж.Вайнберга, який першим

виклав проблеми та перспективи дослідження психології комп'ютерного програмування. Дослідник вважав, що оскільки комп'ютерним програмуванням займається людина, важливо враховувати людський фактор та вивчати особистісні якості, які необхідні для успішної діяльності в ІТ. На думку автора важливим для ІТ-фахівця є не тільки високий рівень інтелекту, а також такі особистісні якості, як стресостійкість, охайність у роботі і скромність з одного боку та напористість або сила характеру – з іншого [76].

Значний внесок в розвиток психології програмування зробив американський вчений Б.Шнайдерман, який в своїх роботах описав майже всі наявні на той час дослідження з даної тематики та детально описав цілі, можливості та завдання психології програмування. За визначенням автора, психологія програмування – це наука про дії людини, яка працює з обчислювальними та інформаційними системами [52]. Автор також підкреслює важливість дослідження людського фактору в професійній діяльності програмістів, оскільки людиною є сам програміст, а результатами його діяльності користуються інші люди [52].

Варто зауважити, що з моменту закладення фундаменту психології програмування пройшло щонайменше півстоліття, протягом яких швидкість технічного прогресу збільшується із року в рік, що призводить до глобальних світових змін та безпосередньо впливає на галузь інформаційних технологій та спеціалістів, задіяних у ній. На сьогоднішній день розробка якісного ІТ-продукту потребує залучення різних ІТ-фахівців, кожен з яких виконує власну специфічну задачу та одночасно є важливим компонентом повноцінної та ефективної діяльності всієї команди. Найбільша українська спільнота ІТ-фахівців, інформаційний портал Dou.ua, виокремлює такі спеціалізації в ІТ-галузі, як розробник програмного забезпечення, веб-дизайнер, системний адміністратор, менеджер з продажів, маркетолог, аналітик, керівники проектів тощо [37]. В даній роботі найбільшу цікавість представляють психологічні особливості розробників програмного

забезпечення, власне програмістів, тобто тих ІТ-фахівців, які в своїй професійній діяльності використовують мову програмування.

На пострадянських теренах значний внесок в дослідження особистісних рис програмістів зробив А.П.Єршов, який вважав, що програмування має багату, глибоку і своєрідну естетику, яка лежить в основі внутрішнього ставлення програміста до своєї професії та слугує джерелом інтелектуальної сили, яскравих переживань і глибокого задоволення від діяльності. Автор вважає, що програміст є посередником між людством та інформаційною моделлю світу, яка захована в машині та описує портрет ідеального ІТ-фахівця. На думку автора, програміст повинен мати особливий погляд на навколишній світ та його еволюцію, оскільки сам є безпосереднім діячем технічної революції, а отже має володіти революційним мисленням. Автор зауважує, що програміст повинен мати здатність до абстракції та логічного мислення, вміти створювати що завгодно за допомогою символів, бути акуратним, проникливим та практичним, а також мати добре розвинену фантазію. До того програміст повинен долучатися до інтересів колективу, бути готовим працювати в команді з іншими людьми, розуміти цілі діяльності тощо. На думку автора все це може складати труднощі роботи програміста, проте їх можна подолати тільки шляхом великої емоційної напруги, яка вимагає від програміста особливої самосвідомості та внутрішньої позитивної установки [12].

Б.Шнайдерман, досліджуючи процеси мислення та компоненти пам'яті, які задіяні в процесі програмування, зазначає, що психологічна структура діяльності програміста складається з мисленнєвих структур та мисленнєвих процесів. Під мисленнєвими структурами автор розуміє те, що зберігається в пам'яті програміста, а мисленнєві процеси застосовуються, коли використовуються або доповнюються знання із пам'яті. Мисленнєві структури являють собою складні багаторівневі знання про поняття та методи програмування та діляться на семантичні та синтаксичні знання. Мається на увазі, що семантичні знання – це вид інформації, що зберігається

в довгостроковій пам'яті та абстрагується через досвід програмування, ці знання є загальними для програмування і не по'язані з конкретною мовою програмування. А синтаксичні знання – це вид інформації, що також зберігається в довгостроковій пам'яті, проте може швидше забуватися, оскільки є більш точним, детальним і ситуаційним та здобувається переважно завдяки механічному заучуванню, яке повністю обмежене мовою програмування. Складність роботи в ІТ полягає у тому, що семантичні і синтаксичні знання розділені і часто нові синтаксичні знання можуть заважати раніше вивченим семантичним знанням, оскільки погано інтегруються в існуючі системи семантичних знань. Також на думку автора складність такої роботи часто обумовлена психологічними факторами такими, як посилене занепокоєння та небажання допускати помилок, оскільки від здатності програміста запам'ятовувати та відтворювати текст програми, або відтворювати його по пам'яті залежить успішність та ефективність його діяльності [56].

Досліджуючи особливості інтелекту програмістів, Є.О.Орел підкреслює важливість таких якостей, як здатність до абстрагування та розуміння взаємозв'язків між елементами, гнучкість мислення, критичність, схильність до планування, аналізу та систематичної роботи, готовність доповнювати знання та готовність до перенавчання. Суттєвими визнаються вербальні і невербальні компоненти мислення програміста. Складність для програміста полягає у тому, що перелічені властивості представлені в різному співвідношенні під час виконання якісно різних етапів роботи. Аналізуючи дослідження інших науковців, авторка доходить до висновку, що математичні здібності є важливими, але не основними для ефективної діяльності програміста. Так, спираючись на думку Ч.Уезрела, авторка зауважує, що важливим пунктом у переліку здібностей програміста є вербальні здібності. Мається на увазі, що вербальні здібності – це вміння будувати граматично правильні, прості і зрозумілі вирази природною або штучною мовою [34]. Науковець Е.Дейкстра визначає два важливих критерія

відбору майбутніх програмістів: бездоганне володіння рідною мовою та особливе відчуття математики, яке проявляється в здатності до прийняття лаконічних математичних рішень. Знанню мови автор приділяє особливу увагу, оскільки вважає, що мова ІТ-фахівцям потрібна не тільки для розробки продукту, вона є необхідною для самого процесу розробки, особливо, коли команда стикається з концептуальними проблемами. На думку автора для вирішення таких проблем команда ІТ-фахівців має вигадати власну мову, особливий жаргон – слова, за допомогою яких можна винайти нові концепції, позначити їх та використовувати для наступних пояснень. Саме тому досконале володіння рідною мовою вимагається від всіх учасників ІТ-команди, позаяк являється передумовою успішної діяльності, протягом якого нові концепції винаходяться, випробовуються та зрештою приймаються або відхиляються [58].

Дослідники Л.В.Городня та Ф.О.Мурзин, досліджуючи психологічні особливості ІТ-фахівців, виділяють психологічні аспекти, які можуть впливати на роботу спеціалістів ІТ-галузі:

1. Мотивація: необхідно розуміти, що мотивація ІТ-фахівців може відрізнитися від мотивації в інших професіях. Деякі ІТ-фахівці можуть бути мотивовані технічними завданнями, інші – можливістю розвивати нові продукти. Розуміння того, що мотивує кожного ІТ-фахівця, може допомогти їм ефективніше виконувати свої завдання.
2. Стрес та емоційна напруга: робота ІТ-фахівця може бути пов'язана з високим рівнем стресу та емоційної напруги. ІТ-фахівці можуть зіткнутися зі зривами проектів, термінами та високими вимогами до якості продукту. Тому важливо, щоб ІТ-фахівці розвивали стратегії управління стресом, такі як медитація, фізичні вправи, планування часу та ін.
3. Комунікація: ІТ-фахівці можуть зіткнутися з проблемами у комунікації, особливо коли вони працюють у команді. Вони

можуть мати різні погляди, недостатньо ясно спілкуватися чи мати різні стилі роботи. Важливо розвивати навички комунікації та вміння працювати у команді.

4. Монотонність роботи: робота ІТ-фахівця може бути монотонною і повторюваною, що може призвести до втоми та зниження продуктивності. Важливо використовувати методи, такі як зміна оточення роботи, планування перерв, участь у додаткових проєктах тощо, щоб вирішити дану проблему.

Автори зауважують, що робота ІТ-фахівців – це не лише технічні завдання, а й психологічні навантаження, які можуть вплинути на ефективність та рівень задоволеності від роботи. Тому необхідно приділяти увагу не лише технічній стороні роботи, а й фізичному та емоційному стану фахівців, задіяних в ІТ-галузі [8].

Дослідниця Н.В.Плоткіна в своїх роботах звертає увагу на декілька ключових професійних якостей та характеристик, які є важливими для ІТ-фахівців. Першою з них є рівень компетенції. Фахівці в цій галузі повинні мати високу компетенцію у своїй галузі, оскільки технології постійно розвиваються, і необхідно постійно оновлювати свої знання та навички. Крім того, важливим є стиль мислення, а саме аналітичний та логічний підхід до вирішення проблем. Фахівці повинні вміти швидко аналізувати складні ситуації та знаходити оптимальні рішення. Також важливо мати високу мотивацію та цілеспрямованість, оскільки робота в ІТ вимагає постійного оновлення та адаптації до нових завдань та технологій. Комунікабельність є ще однією важливою професійною якістю ІТ-фахівців. Вони повинні вміти спілкуватися та працювати в команді, оскільки проєкти часто виконуються колективно, і необхідно вміти ефективно координувати роботу різних спеціалістів. Також важливими є аналітичні здібності, оскільки ІТ-фахівці повинні вміти аналізувати дані та приймати рішення на основі цих даних. Креативність є ще однією важливою характеристикою, оскільки в ІТ часто необхідно знаходити нестандартні рішення та використовувати нові

технології. Автор також наголошує на тому, що професійні якості ІТ-фахівців повинні бути сумісні з загальними особистісними якостями, такими як вміння спілкуватися, культура поведінки, етичність та інші. Окрім того, для успішної кар'єри в ІТ необхідно мати не лише технічні, але й міжособистісні навички. Зокрема, важливо вміти ефективно комунікувати з клієнтами та колегами, вирішувати конфлікти, працювати в команді та здійснювати успішне управління проектами. Ці якості та характеристики, на думку автора, важливі для успішної роботи в галузі інформаційних технологій та допомагають фахівцям бути ефективними та досягати своїх професійних цілей [36].

Науковець П.Груба та його колега, досліджуючи стратегії розвитку комунікативних навичок ІТ-фахівців, зазначають, що ефективні комунікативні навички являються одним за найважливіших факторів, який роботодавці шукають в майбутніх кандидатах. Під комунікативними навичками дослідники розуміють такі якості, як здатність бути лаконічним, впевненим та гнучким, вміння проводити продуктивні ділові зустрічі та бути дипломатичним, здатність слухати та розуміти інших, уміння використовувати мову, яка доречна для певної аудиторії тощо. З іншого боку, аналізуючи вимоги роботодавців до кандидатів, автори зазначають важливість таких якостей для ІТ-фахівців, як готовність бути проактивним, бути товариським та здатним брати участь у суспільній діяльності, здатність до самостійного мислення та проявлення ініціативи тощо. Особливу увагу роботодавці приділяють здатності ефективно працювати в команді, що в свою чергу, на думку авторів, можливо досягти за допомогою впровадження курсів та дисциплін в програми вищих навчальних закладів, спрямованих на підвищення ефективності комунікативних навичок ІТ-фахівців [61].

О.В.Шнайдер, досліджуючи особливості емоційного вигорання ІТ-фахівців, визначає їхні особистісні риси такі, як дистанційованість від людей, інтровертованість та заглибленість у власні інтелектуальні переживання та зазначає, що робота з комп'ютером для програміста може слугувати

замінником соціальної взаємодії [4, 51]. М.М.Стасюк, досліджуючи особливості емоційної сфери ІТ-фахівців, зазначає, що в науковій літературі існує декілька поглядів щодо емоційних особливостей та соціально-комунікативних навичок програмістів. З одного боку прийнято вважати, що програмісти – це одинаки, схильні до самотності та не мають широко виражених емоційних потреб. З іншого боку існує думка, що більш успішними і реалізованими є ті спеціалісти, які брали активну участь в різноманітних проектах, нарадах, групових консультаціях тощо. Таким чином залишається незрозумілим, що виступає ресурсом комунікативної соціальної активності – власні емоційні особливості, які знайшли адекватну форму вираження чи професійні вимоги, до яких потрібно було пристосовуватись [42].

Із зазначеного вище можна зробити висновок, що програмування – це непростий вид діяльності, який об'єднує безліч різноманітних робіт та вимагає від фахівців наявності певних особистісних якостей. Проаналізувавши наукову літературу, можна зазначити, що професійним ІТ-фахівцям властиві такі особистісні якості, як уважність, акуратність, терплячість, схильність до інтелектуальних видів діяльності, наполегливість, цілеспрямованість тощо. Для ІТ-фахівців притаманні такі здібності, як високий рівень логічного мислення, математичні здібності, вміння грамотно висловлювати свої думки, високий рівень концентрації та гарний рівень розвитку пам'яті. Проаналізувавши професійні вимоги до особистості ІТ-фахівця, можна зробити висновок, що психологія програмування є актуальною галуззю. Психологія програмування вирішує багато теоретичних і практичних питань, пов'язаних з професійною діяльністю ІТ-фахівців та допомагає покращити її ефективність, оскільки особлива увага приділяється вивченню особливостей умов діяльності, їх впливу на ІТ-фахівців, а також, аналізу психічних процесів та їх впливу на працездатність.

1.3 Вплив професійної діяльності на професійне вигорання та емоційний інтелект ІТ-фахівців

Спираючись на методологічний закон психології про єдність свідомості і діяльності, згідно до якого свідомість і діяльність завжди знаходяться в нерозривній єдності, взаємозв'язку і взаємовпливі (С.Л.Рубінштейн), можна зробити висновок, що робота з інформаційними технологіями впливає на особистість ІТ-фахівців, зокрема на їх психоемоційні стани та емоційний інтелект [38]. Дослідженнями впливу сучасних інформаційних технологій займалися такі науковці, як О.Є.Войкунський, Ю.Д.Бабаєва, І.Л.Андреев, І.М.Зварич та інші. Для даної наукової роботи важливо дослідити, які наслідки для особистості ІТ-фахівців може мати професійна діяльність в галузі інформаційних технологій.

Ю.Д.Бабаєва та О.Є.Войкунський, досліджуючи психологічні наслідки інформатизації, зазначають, інформаційні технології здійснюють активний вплив на формування психічних процесів людини. Автори вважають, що цей вплив може бути прямим (безпосередня діяльність з ІТ, її зміст та структура) та опосередкованим, коли інформаційні технології впливають на некомп'ютеризовані види діяльності та на особистість людини загалом. Найбільшу цікавість для авторів представляє дослідження наслідків впливу ІТ на особистість та розглядають феномени, що виникають у зв'язку з цим впливом. В даній роботі розглянуто деякі з описаних феноменів, які значним чином можуть впливати на емоційний інтелект особистості.

На думку дослідників, ІТ сприяють виникненню нових видів діяльності, навичок, знань та вмінь, що в свою чергу призводить до відродження деяких психічних компонентів, які вважалися майже втраченими. Такі феномени автори позначають терміном реверсія. Прикладом реверсії, на думку авторів, є зміна ролі письмової мови у повсякденному житті. Інформаційні технології не тільки стимулюють розвиток письмової мови, а також формулюють новий етикет спілкування

(знайомства, встановлення та підтримка контактів, ділове спілкування тощо). Проте при опосередкованому інформаційними технологіями спілкуванні на практиці пізнається різниця в стилях письмової мови, причому найбільші труднощі викликає необхідність письмового прояву емоцій в певних ситуаціях. Ще важче застосовувати та розуміти вербальні засоби передачі інформації нерідною мовою, так як міжетнічна переписка ведеться переважно англійською (зокрема це актуально для ІТ-компаній). У зв'язку з цим користувачі ІТ винайшли спеціальні штучні засоби, які відтворюються завдяки клавіатурі та виражають певні емоції. Проте розпізнавання цих засобів потребує розвинених навичок категоризації різних емоційних станів. На думку авторів, практичне засвоєння знаків для вираження емоцій розвивається з віком, тому під час спілкування людей різного віку, застосування таких знаків може викликати непорозуміння.

Інший феномен, який може бути наслідком взаємодії з ІТ, автори визначають як феномен деперсоніфікації спілкування. Мається на увазі, що опосередковане інформаційними технологіями спілкування орієнтується не на цілісний образ, а на вербальні в своїй основі редуковані засоби, що передаються в вигляді повідомлень за допомогою Інтернету та відносяться до особистого або ділового спілкування. На думку авторів можливість здійснення соціальної перцепції завдяки ІТ є позитивним моментом, проте може призводити до того, що образ комунікативного партнера зводиться до набору повідомлень, продюкованого ним за певний проміжок часу, що і є змістом феномену деперсоніфікації спілкування. Автори вважають, що на цій основі у експертів в ІТ-галузі може розвинути снобізм та бажання вступати в контакт тільки з колегами, близькими по кваліфікації. Саме тому автори наголошують на важливості подальших досліджень соціальної перцепції, опосередкованої інформаційними технологіями та вважають, що необхідно вирішувати задачу підвищення компетентності дітей та дорослих в області міжособистісної взаємодії, шляхом розширення та корекції

доступних їм комунікативних навичок та навчання адекватним засобам здійснення соціальної перцепції.

Також автори зауважують, що не дивлячись на те, що ІТ дозволяють моделювати і програвати різні життєві ситуації, а комп'ютер допомагає реалізувати творчі ідеї та сприяє розвитку уяви, дослідження вказують на те, що в той же час в цих умовах заявляється бажання та можливість уникнення вирішення проблем та ігнорування навколишньої дійсності, шляхом втечі в віртуальний світ. В свою чергу це може стимулювати розвиток явища аутизації користувачів ІТ, особливо тих, хто надмірно грає в комп'ютерні ігри, а також тих, хто занадто поглинений різноманітними видами опосередкованої інформаційними технологіями діяльності, особливо, власне програмування. Це відбувається за рахунок заміщення реального досвіду практичних дій символізацією та оперуванням знаковими моделями та заважає повноцінному психічному розвитку, особливо в дитячому та підлітковому віці [3].

На думку І.Л.Андреєва та Л.М.Назарової, поява мережі Інтернет викликало глобальний психосоціальний стрес та призвела до того, що на перший план суспільного та приватного життя більш явно висувається інформація. Інформаційні технології вперше дозволили об'єднати матеріально-енергетичні аспекти буття з інтелектуальними та емоційними сторонами людської психіки. Дослідники зауважують, що наразі Інтернет являється інтелектуальним засобом, за допомогою якого людина здобуває інформацію і забезпечує спілкування з навколишнім світом, проте наслідки його впливу на людську психіку можуть бути достатньо небезпечними, оскільки навантаження на мозок людини може бути досить сильним. Автори вважають, що на людство може очікувати психологічна криза, якій сприяє невпинний розвиток інформаційних технологій та зазначають певні негативні наслідки, з якими може стикнутися людина внаслідок взаємодії з інформаційними технологіями. В даній роботі розглянуті деякі з них, які найбільшим чином можуть впливати на особистісні особливості ІТ-фахівців.

Так, на думку авторів, нові засоби комунікації допомагають більш ефективно працювати, краще навчатися, отримувати доступ до різноманітної інформації тощо, проте вони можуть викликати залежність від електронних пристроїв (мобільні телефони, комп'ютери тощо) та призводити до психічних розладів та хворіб, що були невідомі раніше. Окремо автори виділяють такі розлади, як номофобія – страх відсутності мобільного телефона або порушення його функціонування, пов'язаний з нею синдром фантомного дзвінка та феномен кіберхвороби. На думку авторів номофобія являється специфічним видом електронного аутизму, який зовні виступає як максимальна відкритість світу. Мається на увазі, що весь вільний час людина проводить в телефоні і таким чином намагається компенсувати невміння вступати в безпосередній контакт з іншими або страх самотності. Номофобія може бути достатньо небезпечною, оскільки може бути причиною панічних атак, запаморочень, задухи, прискореного серцебиття, збудженого стану психіки тощо. Пов'язаний з номофобією, синдром фантомного дзвінка може характеризуватися слуховими галюцинаціями, моторними і тактильними асоціаціями, які пов'язані з очікуванням телефонного сигналу. Для феномену кіберхвороби характерний страх взаємодії з комп'ютером або мобільним телефоном, або навіть страх від перебування у приміщенні, де ними користуються. Симптомами кіберхвороби можуть бути запаморочення та нудота при вигляді будь-яких електронних приладів.

Іншим небезпечним інтернет-захворюванням являється залежність від екранних ігор, або геймеризм, який, на думку авторів, з'їдає час та життєві перспективи людини, а також впливає на головний мозок та веде до потужних генетичних зрушень, у тому числі через передачу майбутнім поколінням нервозності жінок у період вагітності та годування. Дослідники зауважують, що ігроманія викликає важкі депресії, може призвести до фізичного виснаження людини, аж до анорексії, і навіть самогубства. Також автори у дослідженні звертають увагу на розлад, який стає дедалі поширеним та називається «ефект Google». Люди з цим розладом впевнені, що системні

знання, здобуття та використання яких вимагають значних інтелектуальних зусиль, часу та засобів, їм не потрібні, оскільки цю функцію мозку можна виконати за допомогою Інтернету. Психічний механізм реалізації «ефекту Google» полягає в тому, що мозок просто відмовляється запам'ятовувати інформацію, незалежно від волі, вважаючи, що набагато простіше буде знайти необхідну інформацію в Інтернеті, аніж зберігати її у нейроструктурах пам'яті [1].

Я.В.Чапак та його колеги, досліджуючи феномен кліповізації інформаційного простору, зазначають, що інформаційні технології мають значний вплив на формування особистості, зокрема, постійне використання ІТ можуть слугувати причиною формування кліпового мислення у особистості. Під кліповим мисленням автори мають на увазі феномен, коли людина сприймає навколишню дійсність як послідовність не пов'язаних між собою явищ, а не як цілісну картину. На думку авторів процес кліповізації загальнолюдської культури, що виступає основним атрибутом техногенного суспільства, перевантажує особистість як фізично так і психічно, ускладнюючи її адаптованість до життєдіяльності в цілому [48].

І.М.Зварич та Я.В.Чапак, вивчаючи хаотизацію кіберпростору, зазначають, що технології соціально-психологічного впливу в кіберпросторі спрямовані на руйнування оптимального балансу між концептуальним і кліповим рівнями мислення. Мається на увазі, що особистість втрачає здатність ефективно оперувати великим об'ємом інформаційних потоків, одночасно відсіюючи непотрібні дані та аналізувати ту інформацію, що є більш важливою та яку можна інтегрувати у відповідний цілісний суб'єктивний образ об'єктивної дійсності. Це, в свою чергу, може призвести до того, що кліпове мислення може перетворитися на основний сенс комунікативної та пізнавальної діяльності сучасних людей. Тобто, саме кліповість кіберпростору виступає чинником формування кліповості індивідуальної та суспільної свідомості [49].

Науковці О.Ш.Тхостов та К.Г.Сурнов зауважують, що сучасні технології, такі як соціальні мережі, месенджери, онлайн-ігри та інші додатки, можуть істотно впливати на особистість та поведінку людини. Наприклад:

1. Залежність від технологій. Людина може стати залежною від своїх гаджетів та додатків, витратити на них занадто багато часу, ігноруючи реальне життя та стосунки з іншими людьми.

2. Зміна комунікаційних навичок. Соціальні мережі та месенджери можуть призвести до того, що людина стає менш здатною до безпосереднього спілкування в реальному світі і може відчувати труднощі у встановленні відносин з іншими людьми.

3. Негативний вплив на психологічне здоров'я. Онлайн-булінг, постійна схильність до стресу, порівняння свого життя з життям інших людей у соціальних мережах можуть призвести до тривожності, депресії та інших психічних розладів.

4. Обмеження свободи особистості. Використання деяких технологій може призвести до втрати конфіденційності, контролю за особистою інформацією та обмеження свободи особистості.

Однак технології також можуть мати позитивний вплив на особистість, наприклад, покращуючи доступність інформації, спрощуючи виконання завдань та підвищуючи ефективність роботи. В цілому вплив технологій на особистість залежить від того, як людина використовує ці технології, а також від контексту, в якому вони використовуються. На думку авторів, важливо усвідомлювати потенційні ризики та використовувати технології в міру, зберігаючи баланс між віртуальним та реальним світом [40, 47].

З зазначеного можна зробити висновок, що сучасні інформаційні технології мають досить сильний вплив на людство. Зокрема цей вплив може бути досить негативним та небезпечним для людей, особливо для ІТ-фахівців. Оскільки саме діяльність ІТ-фахівців безпосередньо пов'язана з використанням інформаційних технологій, важливі подальші дослідження

можливих негативних наслідків професійної діяльності в ІТ-галузі з метою їх попередження.

Висновки розділу 1.

У першому розділі було здійснено аналіз наукової літератури стосовно розуміння феноменів професійного вигорання та емоційного інтелекту. Також було описано типологічні особливості ІТ-фахівців та проаналізовані можливі наслідки професійної діяльності з інформаційними технологіями.

1. Проаналізовано сутність феномену професійного вигорання. У системі робочих навичок професійне вигорання становить негативний ефект високої робочої навантаженості та вимог до працівника, що призводить до зниження професійної ефективності та мотивації. Професійне вигорання пов'язане зі стресом та нездатністю до відновлення енергії, що може призвести до більш серйозних проблем зі здоров'ям та робочою продуктивністю (К.Маслач, В.В.Бойко, Н.Є.Водоп'янова, Дж.Грінберг та інші).
2. Проаналізовано сутність феномену емоційний інтелект та його взаємозв'язок з професійним вигоранням. Емоційний інтелект в науковій літературі визначають як здатність керувати своїми емоціями, розпізнавати емоції інших людей (Дж.Майєр, Д.Карузо, П.Саловей, І.Н.Андрєєва). Професійне вигорання тісно пов'язане з феноменом емоційного інтелекту, оскільки для запобігання йому необхідні певні особистісні якості, такі як вміння розпізнавати і виражати свої почуття, розпізнавати почуття та емоції оточуючих, усвідомлювати різні емоції тощо. Оптимальний рівень емоційного інтелекту може бути важливим фактором, що допомагає ІТ-фахівцям уникнути професійного вигорання та зберігати позитивний підхід до своєї професійної діяльності.
3. Досліджено типологічні особистісні риси ІТ-фахівців. Підсумовуючи, можна зробити висновок, що підвищення емоційного інтелекту фахівців та налагодження психологічного клімату в колективі є одним із основних чинників, які впливають на успішність команди ІТ-фахівців та допомагають запобігти професійному вигоранню. (П.Груба,

Б.Шнайдерман). Професійна діяльність в ІТ-галузі творча і складна та вимагає від команди ІТ-фахівців злагодженості дій, розуміння спільної мети, гнучкості (Дж.Вайнберг, А.П.Єршов, Є.О.Орел, Е.Дейкстра).

4. Проаналізовано наукову літературу з питання особливостей впливу інформаційних технологій на психічні процеси та функції ІТ-фахівців. Останні дослідження дають підстави вважати, що вплив інформаційних технологій мають вагомий вплив на особистість. Зокрема цей вплив може бути досить негативним та небезпечним для людей, особливо для ІТ-фахівців, оскільки їх професійна діяльність обумовлена інформаційними технологіями (О.Є.Войкунський, Ю.Д.Бабаєва, І.Л.Андреев, І.М.Зварич).

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРЯННЯ ІТ-ФАХІВЦІВ

2.1 Підходи до дослідження впливу емоційного інтелекту на професійне вигоряння

Як було зазначено в першому розділі даної роботи, професійне вигоряння є важливим аспектом професійної діяльності. Професійне вигоряння є станом, коли працівник відчуває емоційне та фізичне виснаження в результаті роботи, яка не відповідає його потребам, очікуванням та цінностям. Це може привести до зниження професійної ефективності та загрози здоров'ю працівника. Дослідження в цій галузі зазвичай орієнтовані на визначення факторів, які впливають на виникнення професійного вигоряння та розробку стратегій для його попередження та управління. У психологічній літературі представлені різні методи емпіричного дослідження професійного вигоряння, зокрема цим питанням займалися К.Маслач, С.Джексон, А.Пайнс, Д.Дірендонк, В.Шауфелі та інші.

Вперше поняття «вигоряння» було запропоновано психіатром Дж.Фройденбергером у 1974 році, де він визначив ряд причин та стадій розвитку цього явища. На сьогоднішній день існують кілька моделей професійного вигоряння, але найпоширеніша з них - трифакторна модель, запропонована у 1986 році К.Маслач і С.Джексон. Дана модель складається з трьох компонентів: емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень. Емоційне виснаження є основною складовою вигоряння і виникає через виснаження емоційних ресурсів, проявляючись у зниженому емоційному стані, байдужості або емоційному перенасиченні. Деперсоналізація проявляється у негативному, цинічному ставленні до клієнтів, колег тощо. Редукція особистих досягнень може виявлятися у негативному оцінюванні себе, заниженні своїх професійних досягнень та успіхів, негативному ставленні до службових досягнень і можливостей або в обмеженні власної гідності та можливостей [63, 64]. Більшість інших

моделей вигоряння створювалися шляхом об'єднання компонентів або усунення одного з них із моделі, запропонованої К.Маслач.

На сьогоднішній день виділяють ще декілька моделей, які описують феномен професійного вигоряння. Однофакторна модель А.Пайнса, згідно якої вигоряння – це стан, який виникає в результаті фізичного, емоційного та когнітивного виснаження, яке відбувається через тривале знаходження в емоційно насичених ситуаціях. Згідно з автором цього підходу, виснаження є головною причиною вигоряння, а інші прояви дисгармонії у поведінці та переживання є наслідком цього стану. Ризик вигоряння може загрожувати як соціальним професіоналам, а й іншим людям [73]. Двофакторна модель Д.Дірендонка, В.Шауфелі, Х.Сіксма, голландських науовців, які проводили дослідження серед медсестер. Автори дослідження синдрому вигоряння зводять дане поняття до двовимірної конструкції, що складається з емоційного виснаження та деперсоналізації. Перший компонент, який отримав назву «афективного», стосується сфери скарг на своє здоров'я, фізичне самопочуття, нервові напруження та емоційне виснаження. Другий - деперсоналізація - проявляється в зміні ставлення до пацієнтів або до себе. Він отримав назву «установчого» [57].

Також явище професійного вигоряння можна розглядати й з точки зору прогресивного п'ятиступеневого підходу Дж.Грінберга, в якому виділяється 5 стадій вигоряння [46]:

- Перша стадія (медовий місяць). На цій стадії працівник зазвичай задоволений своєю роботою та завданнями, ставиться до них з ентузіазмом. Однак з розвитком цієї стадії робота починає приносити все менше задоволення, а працівник стає менш енергійним.
- Друга стадія (недостатність палива). На цій стадії з'являється втома, і працівник може почати вживати наркотики. Іншим симптомом тут є проблеми зі сном.

- Третя стадія (хронічні симптоми). На цій стадії надмірна робота призводить до таких фізичних явищ, як виснаження і підвищена схильність до захворювань, та до таких психологічних явищ, як гостра злість та почуття пригніченості.
- Четверта стадія (криза). На цій стадії може розвинутися справжнє захворювання, в результаті чого людина втрачає працездатність. Крім того, через зростаючий песимізм, сумніви у собі та/або турботу про проблеми, стосунки в родині можуть погіршитися.
- П'ята стадія (пробивання стіни). На цій стадії фізичні та психологічні проблеми переходять в гостру форму та можуть спровокувати розвиток хвороби, яка може загрожувати життю. У працівника тепер настільки багато проблем, що його або її кар'єра знаходиться під загрозою.

Концепція Б.Перлмана та Е.А.Хартмана про динаміку процесу вигорання описує три основні класи реакцій на організаційний стрес, що мають фізіологічний, афективно-когнітивний та поведінковий характер. Фізіологічні реакції проявляються у фізичних симптомах, таких як фізична виснаженість. Афективно-когнітивні реакції включають у себе асоціальні або ірраціональні установки, неконструктивні переживання та почуття, які проявляються у формі емоційного та мотиваційного виснаження, деморалізації та деперсоналізації. Поведінкові реакції характеризуються симптоматичним типом подолання поведінки, таким як дезадаптація, дистанціювання від професійних обов'язків, знижена робоча мотивація та продуктивність. Симптоми вигорання свідчать про тривалий стрес та психічне навантаження, які можуть призвести до дезінтеграції різних психічних сфер, особливо емоційної. Для профілактики та лікування вигорання можуть бути запропоновані різні методики та підходи, залежно від вікових та професійних особливостей людини [72].

Наразі широко застосовуються такі методики для визначення рівня вигорання, як «Методика діагностики рівня емоційного вигорання»

В.В.Бойко, Діагностика професійного “вигорання”, розроблений К.Маслач, С.Джексон в адаптації Н.Е.Водоп’янової та інші.

Підходячи до вивчення існуючих моделей феномену емоційного інтелекту, варто зазначити, що даний феномен має багато визначень та моделей в залежності від поглядів їх авторів. В широкому розумінні емоційний інтелект визначається як здатність людини до усвідомлення, прийняття та управління емоційними станами і почуттями як в власними, так і інших людей. У психологічній літературі представлені різні методи емпіричного дослідження емоційного інтелекту, зокрема цим питанням займалися Р. Бар-Он, Д. Голмен, Д.В. Люсин, Дж. Майер, П. Саловей.

Однією з найбільш популярних сьогодні є модель емоційного інтелекту за Дж.Мейером та П.Саловеєм. Автори вважають, що емоційний інтелект являє собою здатність відслідковувати власні та чужі емоції, розпізнавати їх, застосовувати цю інформацію в мисленні та діяльності та розглядають як функцію когнітивних процесів. На думку авторів, емоційний інтелект складається з таких компонентів: точність оцінки та вираження емоцій; використання емоцій в розумовій діяльності; розуміння емоцій; управління своїми та чужими емоціями [69]. На базі своєї теоретичної концепції, вчені створили методіку, яка на сьогоднішній день залишається достатньо популярним інструментарієм для визначення коефіцієнту емоційного інтелекту – Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) [50, 75].

Іншу відому модель емоційного інтелекту представив клінічний психолог Р.Бар-Он. На думку науковця, емоційний інтелект – це множинність некогнітивних здібностей та навичок, які впливають на можливості індивіда успішно долати перешкоди і тиск оточення. Структура емоційного інтелекту за Р.Бар-Оном:

1. Внутрішньоособистісний емоційний інтелект. Сюди входять такі здібності і навички, як самоаналіз, асертивність, незалежність, самоповага, самореалізація.

2. Міжособистісний емоційний інтелект. Сюди входять: емпатія, соціальна відповідальність, міжособистісні стосунки.
3. Адаптивність. Сюди входять: адекватна оцінка дійсності, гнучкість вміння вирішувати проблеми.
4. Регуляція стресу. Сюди входять: здатність переносити стрес, контроль над імпульсами.
5. Загальний настрій. Сюди входять: оптимізм, щастя (здатність бути задоволеним життям) [74].

Інструментальною базою для визначення коефіцієнта емоційного інтелекту послуговував сконструйований ученим опитувальник емоційного інтелекту Emotional Quotient Inventory (EQ-i) [55, 54].

Іншу відому модель емоційного інтелекту представив американський дослідник Д.Гоулман. На думку дослідника, емоційний інтелект – це здатність людини інтерпретувати власні емоції та емоції інших людей з метою використання отриманої інформації для реалізації власних цілей. Дослідник виділяє такі компоненти емоційного інтелекту:

1. Самосвідомість. Сюди входять такі якості, як емоційна самосвідомість, точна самооцінка.
2. Самоконтроль. Сюди входить: впевненість у собі, контроль емоцій, адаптивність, ініціативність, оптимізм, жага до успіху.
3. Соціальна чуйність. Сюди входить: ділова обізнаність, делікатність, здатність до співпереживання.
4. Управління відносинами. Сюди входить: командна робота, врегулювання конфліктів, насага, допомога у самовдосконаленні, сприяння змінам [60].

Окрім зазначених вище, широко застосовуються такі методики для визначення рівня емоційного інтелекту, як опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» Д. Люсіна, інтегральний тест на вимірювання емоційних знань «Izard's Emotional Knowledge Test» (ЕКТ), англomовна методика Self Report Emotional Intelligence Test (SREIT) та інші [10, 41, 53, 62].

2.2 Організація та проведення емпіричного дослідження

Реалізуючи мету даної роботи, було організовано та проведено емпіричне дослідження.

У ході даного дослідження були визначені етапи наукового дослідження:

1. Визначення діагностичного інструментарію – підбір психодіагностичних методик, які кращим чином дозволяють вимірювати емоційний інтелект та рівень професійного вигорання. Методики підбирались з урахуванням таких вимог: невелика трудомісткість при можливості отримання необхідного результату, зрозумілість та доступність для опитуваних та наявність простої, короткої та зрозумілої інструкції.
2. Проведення діагностичного інструментарію – за допомогою Google Форми, шляхом перенесення питань з обраних опитувальників в електронний вигляд та розповсюдження серед ІТ-фахівців. Опитування проводилось анонімно.
3. Обробка отриманих результатів – математико-статистичний аналіз даних. Аналіз даних здійснювався за допомогою програмного забезпечення Jamovi.
4. Інтерпретація отриманих результатів – опис та висновки з отриманих в ході дослідження даних.

В дослідженні взяла участь група українських ІТ-фахівців. Опитування проводилось з лютого по квітень 2023 року. Всі учасники на момент проведення дослідження перебували в Україні, місто Київ. Важливою умовою для проходження опитування було знання та використання мови програмування в професійній діяльності. Група респондентів сумарно склала 71 особу. За статевим складом: чоловіки – 49 (69%), жінки – 22 (31%). Для ранжування учасників за віковим складом була використана вікова періодизація Г.Крайгом [23]. За віковим складом група поділяється на:

представників «підлітковий і юнацький вік» (12-19 років) – їй належать 2 учасників (3%), періоду «ранньої дорослості» (20-40 років) – 60 (85%), періоду «середньої дорослості» (40-60 років) – 8 (12%) опитаних. Згідно опитування, 48% (34 особи) перебувають у шлюбі, 27% (19 осіб) мають дітей, 86% (61 особа) мають близьких друзів, 75% (53 особи) мають хобі та 55% (39 осіб) тримають домашніх тварин.

Діагностика рівня розвитку емоційного інтелекту ІТ-фахівців здійснювалася за допомогою опитувальника «Діагностика емоційного інтелекту», розробленого Н.Холлом [15]. Дана методика була розроблена з метою виявлення здібності розуміти відносини особистості, які репрезентуються в емоціях, та керувати емоційною сферою на основі прийняття рішень. Опитувальник містить 30 тверджень, які респондент має підтвердити, чи заперечити, згідно його уявлень про себе. Методика містить п'ять шкал: шкала 1 – «емоційна обізнаність»; шкала 2 – «управління своїми емоціями» (емоційна нерігідність); шкала 3 – «самотивація» (довільне керування своїми емоціями); шкала 4 – «емпатія»; шкала 5 – «розпізнавання емоцій інших людей» (вміння впливати на емоційний стан інших) [15].

Також для більш точної діагностики емоційної сфери ІТ-фахівців була застосована Торонтська алекситимічна шкала TAS. Дана шкала є методикою для вимірювання та оцінювання алекситимії - психологічного стану, який характеризується складністю у визначенні та описі власних почуттів, розрізненні між почуттями та тілесними відчуттями, недостатньо розвиненим уявою та фантазією, а також фокусуванням на зовнішніх подіях у більшій мірі, ніж на внутрішніх переживаннях. Шкала складається з 26 запитань та дозволяє краще зрозуміти свій стан, а також силу та глибину власних почуттів та їх причин. Метою цієї шкали є дослідження алекситимії як властивості особистості. Шкала TAS була адаптована в інституті імені В.М.Бехтерева [44].

Діагностика рівня професійного вигорання ІТ-фахівців здійснювалася за допомогою опитувальника Діагностика професійного “вигорання”,

розроблений К.Маслач, С.Джексон в адаптації Н.Е.Водоп'янової. Дана методика створена для того, щоб оцінити стан опитуваного за трьома шкалами: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень [6]. Емоційне виснаження є однією з основних причин вигорання та проявляється у відчутті зниження емоційного стану, байдужості, емоційному перенасиченні, а також у відчутті втрати контролю над життям і станом «застрягlosti». Іншими симптомами можуть бути відсутність мотивації, дратівливість, безнадійність, апатія, проблеми зі сном, фізична втома, втрата апетиту, знижена концентрація уваги, цинізм, песимізм, страхи та депресія. Другою складовою є деперсоналізація, яка проявляється у відносинах з іншими людьми, і може призводити до підвищення залежності від оточуючих або посилення негативних установок та почуттів по відношенню до пацієнтів, клієнтів та інших. Шкала деперсоналізації вимірює нечуттєву реакцію на колег, підлеглих, роботу та стосунки, відносини та зв'язки втрачають свою цінність. Третьою складовою є редукція особистісних досягнень, яка може проявлятися у тенденції негативного оцінювання себе, заниженні професійних досягнень та успіхів, негативних установках по відношенню до професійних обов'язків або в применшенні власної гідності, а також у обмеженні можливостей та обов'язків по відношенню до інших [66].

Для найбільш комплексної та детальної діагностики емоційного вигорання було використано методику «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В.Бойко. Ця методика є дуже ефективною для діагностування емоційного вигорання на різних стадіях його протікання. Вона зрозуміла і доступна для респондентів, що дозволяє проводити її з мінімальними фізичними та психологічними зусиллями. Інструкція до методики є простою та зрозумілою, не потребує додаткових пояснень. Відмінністю цієї методики є те, що вона дозволяє докладно проаналізувати синдром емоційного вигорання як динамічний процес, який виникає поетапно у відповідності до механізму розвитку стресу. Відповідно до цього механізму, наявні три стадії стресу: напруження, резистенція та виснаження, кожна з яких

характеризується своїми симптомами. Кожна стадія включає в себе по чотири симптоми, що дозволяє проводити докладний аналіз стану людини та її емоційного вигорання.:

1. Фаза «напруження» – нервові, тривожні напруження є передвісником у формуванні емоційного вигорання, яка включає: симптом «переживання психотравмуючих обставин» (проявляється в посиленні усвідомлення психотравмуючих чинників професійної діяльності); симптом «незадоволення собою» (в результаті нездатності вплинути на психотравмуючі обставини, людина відчуває незадоволення собою, обраною професією, посадою, енергетика прямує не тільки і не стільки назовні, скільки на себе); симптом «загнаність в клітку» (психотравмуючі обставини дуже тиснуть і усунути їх неможливо, відчуття безвихідності); симптом «тривога і депресія» (виявляється у зв'язку з професійною діяльністю в складних обставинах, що спонукають до емоційного вигорання як засобу психологічного захисту).
2. Фаза «резистенція» - опір стресу, що зростає, починається з моменту появи тривожного напруження. Людина усвідомлено або несвідомо прагне до психологічного комфорту, намагається знизити тиск зовнішніх обставин за допомогою наявних у її розпорядженні засобів. Ця фаза включає: симптом «неадекватного вибіркового емоційного реагування» (ознака вигорання, коли професіонал перестає вловлювати різницю між економічним проявом емоцій і неадекватним вибірково емоційним реагуванням, обмеженням емоційної віддачі під час робочих контактів); симптом «емоційно-моральна дезорієнтація» (у професіонала виникає потреба в самовиправданні, не виявляючи належного емоційного ставлення до суб'єкту, він захищає свою стратегію); симптом «розширення сфери економії

емоції» (ця форма захисту здійснюється поза професійною діяльністю, в спілкуванні з рідними, знайомими та друзями, не хочеться спілкуватися навіть з близькими); симптом «редукції професійних обов'язків» (в професійній діяльності редукція проявляється у спробах полегшити обов'язки, що вимагають емоційних витрат).

3. Фаза «виснаження» – характеризується вираженим падінням загального енергетичного тону й ослабленням нервової системи, емоційний захист у формі емоційного вигорання стає частиною особистості. Ця фаза включає: симптом «емоційного дефіциту» (емоційно не має можливості допомагати суб'єктам своєї діяльності, брати участь у спільній діяльності та співпереживати); симптом «емоційної відчуженості» (майже повністю виключаються емоції зі сфери професійної діяльності, майже ніщо не викликає емоційного відгуку, реагування без відчуттів і емоцій); симптом «особистісної відчуженості або деперсоналізація» (повна або часткова втрата інтересу до суб'єкта професійної діяльності, який обтяжує професіонала своїми проблемами, потребами); симптом «психосоматичних і психовегетативних порушень» (виявляється на рівні фізичного і психічного самопочуття, емоційний захист вже не справляється з навантаженнями, у такий спосіб організм рятує себе від руйнівної потужності емоційного вигорання [31]).

З метою отримання даних по особистісним характеристикам ІТ-фахівців була застосована методика «Велика п'ятірка особистісних якостей», розроблена А.Г.Грецовим [11]. Дана методика призначена для вимірювання основних параметрів особистості за параметрами п'ятифакторної моделі особистості – «Велика п'ятірка». Опитувальник містить 40 тверджень, які респондент має підтвердити, чи заперечити, згідно його уявлень про себе та

вимірює п'ять основних факторів, які дозволяють охарактеризувати структуру особистості людини:

1. Екстраверсія – Інтроверсія. Відображає спрямованість особистості на зовнішній або внутрішній світ.
2. Нейротизм (підвищена емоційність реакцій) – Емоційна стабільність. Показник емоційної стабільності особистості.
3. Відкритість – Закритість новому досвіду. Цей показник дає змогу визначити, наскільки людина оригінальна, відкрита новому досвіду, наскільки широке коло її інтересів та чи схильна вона до ризику.
4. Рефлексивність – Імпульсивність. Цей показник дає змогу визначити, наскільки людина здатна бути обережною, скрупульозною та наполегливою.
5. Доброзичливість – Ворожість. Цей показник дає змогу визначити здатність людини ладнати з іншими [11].

Методи математичної обробки були здійснені за допомогою програми Jamovi 2.2.2 та включали:

1. Описові статистики – була використана для обробки даних, їх систематизації та кількісного опису за допомогою основних статистичних показників;
2. t-критерій Стюдента – клас методів статистичної перевірки гіпотез, які засновані на розподілі Стюдента. В даній роботі цей метод використовується з метою визначення статистичної значимості різниці середніх величин.
3. Коефіцієнт кореляції Пірсона – дозволяє робити розрахунки регресійних моделей різних видів та визначити статистичний метод, який використовується для дослідження взаємозв'язку між двома величинами.

Методи інтерпретації включали кількісний, якісний та порівняльний аналіз.

2.3 Аналіз та інтерпретація отриманих результатів

В даній частині роботи представлені результати дослідження: аналіз та інтерпретація емпіричних даних, які дозволяють дослідити особливості професійного вигорання та емоційного інтелекту ІТ-фахівців.

Представлено результати, отримані за допомогою методики «Діагностика емоційного інтелекту» Н.Холла (Додаток А). Для наочності отримані дані – рівень емоційного інтелекту та його структурних компонентів опитаних ІТ-фахівців, представлені на рисунку 2.1 у вигляді діаграми.

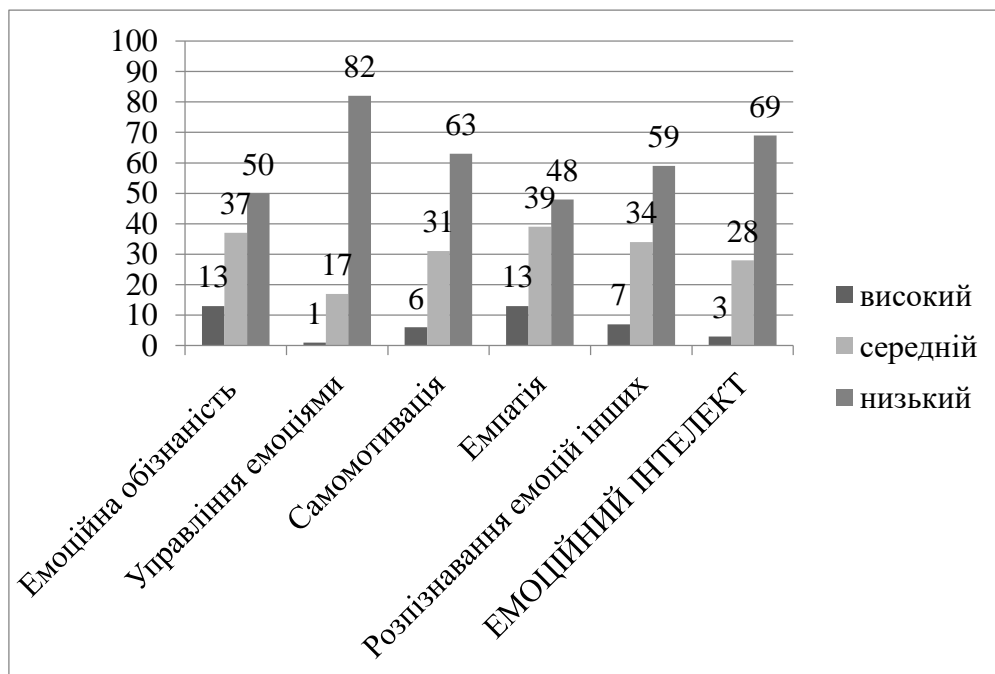


Рис.2.1. Розподіл ІТ-фахівців в залежності від рівня сформованості емоційного інтелекту та його структурних компонентів (в %).

З рисунку можна побачити, що серед ІТ-фахівців, які пройшли діагностику емоційного інтелекту за методикою Н.Холла, спостерігається низький рівень емоційної обізнаності (50%), управління емоціями (82%), самомотивації (63%), розпізнавання емоцій інших (59%) та інтегрального показника емоційного інтелекту. Також спостерігається низький рівень емпатії майже половини опитаних (48%). Отримані дані можуть свідчити про те, що даній групі ІТ-фахівців достатньо важко управляти власними

емоціями, що, в свою чергу, може впливати на здатність керувати своїми емоційними станами, задавати їм певний напрямок у повсякденному житті. Наприклад, це може свідчити про труднощі в надиханні себе та інших на трудову діяльність, або про певну складність в стримуванні емоцій в стресових та кризових ситуаціях. Низький рівень самомотивації може бути достатньо тривожним показником, оскільки може свідчити про те, що ІТ-фахівцям наразі важко усвідомлювати та приймати поточні завдання, нести відповідальність за їх результат, контролювати їх виконання, долати труднощі та тверезо аналізувати власні помилки з одного боку, а з іншого – це може бути свідченням втрати інтересу до професійної діяльності, зниження мотивації до виконання професійних задач. За інтегральним показником емоційного інтелекту більшість ІТ-фахівців (69% опитаних) демонструють досить низький результат. В межах даного дослідження неможливо діагностувати розлади емоційної сфери, проте можна стверджувати, що наразі ІТ-фахівцям досить важко розпізнавати, управляти як власними так і емоціями інших, а також їм досить важко вдається направляти їх у продуктивне русло. Все це може створювати певні труднощі у професійній діяльності, призводити до непорозумінь чи конфліктів між членами ІТ-команди та зрештою мати негативний вплив на ефективність професійної діяльності. Це може вказувати на те, що ІТ-фахівці можуть відчувати труднощі у спілкуванні з колегами та клієнтами, управлінні своїми емоціями, мотивації на виконання завдань, розумінні емоцій інших людей та вирішенні конфліктних ситуацій. Низький рівень емоційного інтелекту може негативно позначатися на роботі та продуктивності ІТ-фахівців. Однак це не є остаточним висновком, і розвиток цих навичок та умінь може допомогти покращити професійні результати фахівців.

Рівень емоційного інтелекту та його компонентів ІТ-фахівців, які були отримані внаслідок обробки даних математико-статистичними методами, представлені нижче. Для даного аналізу був застосований метод описових статистик, який дозволяє замінити сукупність значень вимірюваної ознаки та

представити його у вигляді одного числа, яке виражає центральну тенденцію групи. Для даного дослідження мірою центральної тенденції було обрано середнє арифметичне. Спочатку було розглянуто загальну групу ІТ-фахівців.

Таб.2.1

Описові статистики емоційного інтелекту та його компонентів ІТ-фахівців

Описові статистики	Емоційна обізнаність	Управління емоціями	Самотивація	Емпатія	Розпізнавання емоцій інших	ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ
Середнє арифметичне	7,51	0,82	3,99	5,89	5,08	23,30
Мінімум	-5,00	18,00	-15,00	-14,00	-10,00	-34,00
Максимум	18,00	18,00	16,00	18,00	18,00	81,00

З наведеної таблиці можна зробити певні висновки. Низькі показники емоційної обізнаності (7,51) можуть свідчити, що опитаним достатньо важко розпізнавати і зрозуміти свої власні емоції і вони часто не знають, як на них реагувати. Це може призводити до певних проблем та негараздів в особистому та професійному житті. Низький рівень управління емоціями (0,82) вказує на те, що опитані не можуть контролювати свої емоції у різних життєвих ситуаціях, що може призводити до прийняття необдуманих рішень та конфліктів з іншими. Це може свідчити про те, що наразі ІТ-фахівцям достатньо важко керувати власними емоціями, задавати їм певний напрямок, а також вміти задіяти їх в професійній діяльності з метою покращення її ефективності. Такий низький результат може бути достатньо тривожним сигналом, оскільки може свідчити про невміння надихнути себе та інших до діяльності, труднощі в стримуванні себе у стресових ситуаціях, нездатності заспокоювати себе та інших. Все це може мати досить негативний вплив на ефективність діяльності, так як може призводити до частих конфліктів у повсякденному житті, накопиченню негативних емоцій в колективі, постійного емоційного напруження. Низький рівень самотивації (3,99) може вказувати на те, що опитані відчувають труднощі у досягненні своїх

цілей, оскільки їм наразі може не вистачати внутрішньої мотивації. Це може призводити до труднощів у професійній кар'єрі та особистому житті. Низький рівень емпатії (5,89) вказує на те, що опитані не можуть ефективно розуміти емоції інших людей, глибоко співпереживати їм, що може призводити до проблемних ситуацій в міжособистісних відносинах. Низький рівень розпізнавання емоцій інших (5,08) може вказувати на те, що опитані не можуть точно визначити емоції інших людей, що може призвести до непорозуміння та конфліктів. Інтегральний показник емоційного інтелекту, який оцінює рівень емоційної обізнаності, управління емоціями, самомотивації, емпатії та розпізнавання емоцій інших, на підставі даних опитування, показав, що більшість опитаних ІТ-фахівців мають низький рівень емоційного інтелекту (23,30). Це може означати, що багато з респондентів мають труднощі у розумінні та управлінні своїми емоціями, а також у розпізнаванні та розумінні емоцій інших людей. Більш конкретно, опитування показало, що більшість опитаних мають низький рівень емоційної обізнаності, що може вказувати на те, що вони не надто звертають увагу на свої емоції, або не розуміють, як ці емоції впливають на їх мислення та поведінку. Також опитування показало, що більшість опитаних мають низький рівень управління емоціями, що може означати, що вони мають труднощі в контролі своїх емоцій у різних ситуаціях. Результати опитування також дають підстави припустити, що більшість опитаних мають низький рівень самомотивації, що може означати, що вони мають труднощі у підтримці мотивації та досягненні своїх цілей. В даному випадку цікаво дослідити, чи не є це тривожним показником, оскільки може свідчити про те, що ІТ-фахівцям важко спонукати та підштовхувати себе до виконання повсякденних завдань та направляти енергію на досягнення поставлених цілей, що в свою чергу може негативно впливати на ефективність професійної діяльності. Більш того, більшість опитаних мають низький рівень емпатії, що може вказувати на те, що вони не надто сприйнятливі до емоційного стану інших людей, або не переймаються тим, як їх слова та дії

можуть впливати на інших. Нарешті, опитування показало, що більшість опитаних мають низький рівень розпізнавання емоцій інших, що може означати, що вони не надто добре розуміють емоційні сигнали, які йдуть від інших людей, що може призвести до непорозуміння та конфліктів. Це може бути свідченням того, що ІТ-фахівцям досить важко ідентифікувати різні емоції та емоційні стани, що в свою чергу може призводити до нераціональної відповіді на них. Все це може впливати на здатність завершувати безглузді суперечки, відмовлятися від зайвого емоційного напруження, враховувати почуття та потреби інших людей при прийнятті рішень. Загалом, дані опитування вказують на те, що більшість опитаних ІТ-фахівців мають низький рівень емоційного інтелекту, що може негативно позначатися на їхній професійній діяльності та особистому житті. Однак, це також відкриває можливості для розвитку та покращення навичок емоційного інтелекту у цих фахівців.

Значний інтерес для психодіагностики представляють крайні результати опитування, які представлені в таблиці як мінімум та максимум. Для наочності відображення таких крайніх значень в показниках серед ІТ-фахівців даної групи результати за шкалою емоційний інтелект представлені на рисунку у вигляді гістограми, за допомогою якої можливо графічно представити табличні дані та відобразити розподіл числових показників.

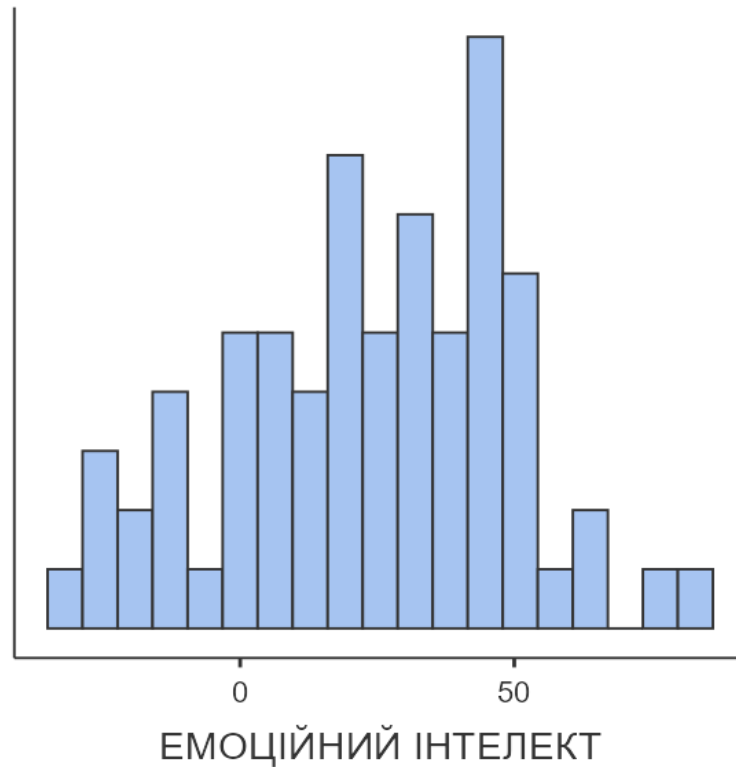


Рис.2.2. «Розподіл ІТ-фахівців за рівнем сформованості емоційного інтелекту»

З рис.2.2 можна побачити, що певна частина вибірки демонструє наднизький рівень емоційного інтелекту. В межах даного дослідження неможливо стверджувати про розлади емоційної сфери, проте цей факт викликає певне збентеження та потребує подальшого дослідження. Це не обов'язково може свідчити про певні проблеми чи розлади, позаяк певні питання могли бути незрозумілими, або вплинула втома та неухважність респондента – все це потребує подальшого детального вивчення. Рисунки у вигляді гістограми за компонентами емоційного інтелекту представлені у додатках (Додаток Б).

Метод описових статистик також дозволяє інтерпретувати отримані дані шляхом порівняння отриманих даних різних груп. Для більш детального аналізу було порівняно рівень емоційного інтелекту та його компонентів ІТ-фахівців в залежності від статі. Дані представлені в таблиці нижче.

Таб.2.2

Описові статистики емоційного інтелекту та його компонентів ІТ-фахівців в залежності від статі

Описові статистики	Стать	Емоційна обізнаність	Управління емоціями	Самотивація	Емпатія	Розпізнавання емоцій інших	ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ
Середнє арифметичне	Чол	7,88	2,24	4,88	4,14	3,92	23,10
	Жін	6,68	-2,36	2,00	9,77	7,68	23,80
Мінімум	Чол	-4,00	-11,00	-12,00	-14,00	-10,00	-34,00
	Жін	-5,00	-18,00	-15,00	-9,00	-5,00	-28,00
Максимум	Чол	18,00	18,00	16,00	18,00	18,00	81,00
	Жін	16,00	10,00	16,00	18,00	16,00	76,00

З представленої таблиці можна побачити наочну різницю між жінками та чоловіками за всіма шкалами, окрім емоційної обізнаності та інтегрального показника емоційного інтелекту. Можна зробити висновок, що жінкам дещо важче вдається управління власними емоціями та емоціями оточуючих (-2,36). Такий низький результат може бути достатньо тривожним показником, адже може свідчити про те, що жінкам наразі надзвичайно важко управляти власними емоціями, що може потребує детальних досліджень, так як може свідчити про спільну негативну тенденцію для жінок, задіяних в ІТ-галузі. Проте, на відміну від чоловіків, жінки мають дещо вищий рівень за шкалою емпатія (9,77) та розпізнавання емоцій (7,68). Це свідчить про те, що жінки, краще розрізняють різні емоції та здатні до глибокого співпереживання іншим. Цікаво відмітити, що за інтегральним показником емоційного інтелекту, ІТ-фахівці обох статей демонструють приблизно однаковий результат (23,10 та 23,80). З результатів опитування не можна зробити однозначних висновків про те, чому у жінок ІТ-фахівців такий низький рівень емоційного інтелекту порівняно з чоловіками. Можливо, це пов'язано з традиційними уявленнями про ідеального ІТ-фахівця, які можуть створювати певні очікування та призводити до того, що жінки, які працюють у цій галузі, стикаються з додатковими перешкодами у

розвитку своїх емоційних навичок. Також можливо, що жінки, які працюють в ІТ-галузі, стикаються з великою кількістю стресу, тиску та конкуренції, що може негативно впливати на їхній емоційний інтелект. У будь-якому випадку, низький рівень емоційного інтелекту є проблемою, яку можна вирішити через професійну підготовку та тренування, які допоможуть покращити навички управління емоціями та розвиток соціальної компетентності.

Для того, щоб визначити статистично значиму різницю у рівнях вираженості емоційного інтелекту та його компонентів між групами ІТ-фахівців, які мають/не мають сім'ю, дітей, близьких друзів, хобі та домашніх тварин, було застосовано статистичний метод t-Критерій Стьюдента для двох незалежних вибірок. За допомогою t-Критерій Стьюдента були порівняні середні арифметичні по кожній шкалі по різних групах. В роботі представлені ті результати, які мають статистичну значимість. Результати аналізу представлені у таблиці нижче.

Таб.2.3

Т-Критерій Стьюдента для порівняння середніх по емоційному інтелекту та його компонентів в двох незалежних вибірках (ІТ-фахівці, які мають або не мають: сім'ю, дітей, близьких друзів, хобі, домашніх тварин)

Незалежні вибірки	Шкала	Т-критерій	p-value
Наявність дітей (група 1 – ні; група 2 – так)	Емпатія	2,17	0,033*
	Розпізнавання емоцій інших	2,27	0,026*
Наявність близьких друзів (група 1 – ні; група 2 – так)	Емоційна обізнаність	-2,23	0,029*
	Емпатія	-2,57	0,012*
	Розпізнавання емоцій інших	-3,16	0,002*
	ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ	-2,59	0,012*
Наявність хобі (група 1 – ні; група 2 – так)	Емоційна обізнаність	-2,10	0,04*

З наведеної таблиці можна зробити висновок, що група ІТ-фахівців, які мають дітей відрізняється від групи ІТ-фахівців, які не мають дітей, за рівнем

вираженості емпатії ($t = 2,17, p=0,033$). Це може бути свідченням того, що рівень емпатії у групи ІТ-фахівців без дітей (середнє значення 7,06) вищий, ніж у групи ІТ-фахівців з дітьми (середнє значення 2,68). Причини такої різниці можуть бути різними та вимагають додаткових досліджень, але можна припустити, що турбота про дітей може впливати на емоційне навантаження та зменшувати рівень емпатії. Однак, слід враховувати, що результати цього дослідження можуть бути специфічні для цієї вибірки і не можуть бути екстрапольовані на всю популяцію ІТ-фахівців. Також можна зазначити, що ІТ-фахівці, які не мають дітей, демонструють вищий рівень за шкалою розпізнавання емоцій інших, на відміну від тих ІТ-фахівців, які дітей не мають ($t = 2,27, p = 0,026$). Можливо зробити припущення, що це пов'язано з тим, що люди без дітей мають більше часу та можливостей для саморозвитку та роботи над своїми емоційними навичками. Також можливо, що люди з дітьми переживають більший стрес та тривожність, що може негативно впливати на їхній емоційний інтелект. Однак, для більш точної відповіді на це питання буде потрібно додаткове дослідження. Результати дослідження показали, що середнє за шкалою емоційна обізнаність групи ІТ-фахівців, які мають близьких друзів, значно відрізняється від середньої емоційної обізнаності групи іт-фахівців, які не мають близьких друзів ($t = -2,23, p = 0,029$). Цей результат може вказувати на те, що наявність близьких друзів може позитивно впливати на емоційну обізнаність опитаних. Однак для більш точної інтерпретації результатів необхідно враховувати інші фактори, такі як вік, стать, стаж роботи та інші, які можуть впливати на емоційну обізнаність. Цікаво відмітити факт, що група ІТ-фахівців, що не мають близьких друзів, демонструють значно нижчий рівень емпатії на відміну від тих фахівців, які мають близьких друзів ($t = -2,57, p = 0,012$). Можна зробити припущення, що ІТ-фахівці, які не мають близьких друзів, мають схильність до інтроверсії та воліють працювати одні, ніж у команді. З іншого боку, ті, хто має близьких друзів, можуть мати більш екстравертований тип особистості і віддавати перевагу проводити час з

іншими людьми. Це може призвести до відмінностей у рівні емпатії. Також цікаво відзначити, що група ІТ-фахівців, яка не має близьких друзів, показала істотно нижчий рівень розпізнавання емоцій інших, ніж група опитаних, у яких є близькі друзі ($t = -3,16, p = 0,002$). Це може вказувати на те, що наявність близьких відносин може сприяти розвитку навичок емоційного сприйняття та покращення здатності до розпізнавання емоцій інших людей. Імовірно, у ІТ-фахівців, які не мають близьких друзів, може бути менше практики у спілкуванні з людьми та менше досвіду у розпізнаванні емоцій, що може призводити до труднощів у цій галузі. У той же час, ІТ-фахівці з близькими друзями можуть мати більші можливості для практики та розвитку навичок емоційного інтелекту. Також група ІТ-фахівців, які мають близьких друзів демонструють вищий рівень за інтегральним показником емоційного інтелекту, на відміну від тих фахівців, які близьких друзів не мають ($t = -2,59, p = 0,012$). З цього можна зробити припущення, що наявність близьких друзів впливає розвиток і формування емоційного інтелекту, оскільки спілкування з іншими людьми може допомогти у усвідомленні та управлінні своїми емоціями, успішній соціалізації та розвитку соціальних навичок, які можуть бути пов'язані з високим рівнем емоційного інтелекту. Також цікаво відмітити факт, що ІТ-фахівці, які мають хобі, демонструють вищий рівень емоційної обізнаності на відміну від тих фахівців, які не мають хобі ($t = -2,10, p = 0,04$). Можливо, що заняття хобі сприяє розвитку емоційної обізнаності та здатності краще розуміти свої емоції та емоції оточуючих людей. Однак це припущення вимагає також додаткових та більш детальних досліджень у майбутньому.

З метою більш детального дослідження емоційної сфери ІТ-фахівців, була проведена додаткова методика «Торонтська алекситимічна шкала TAS». Дані, отримані за допомогою методики, представлені на рисунку нижче у вигляді діаграми.

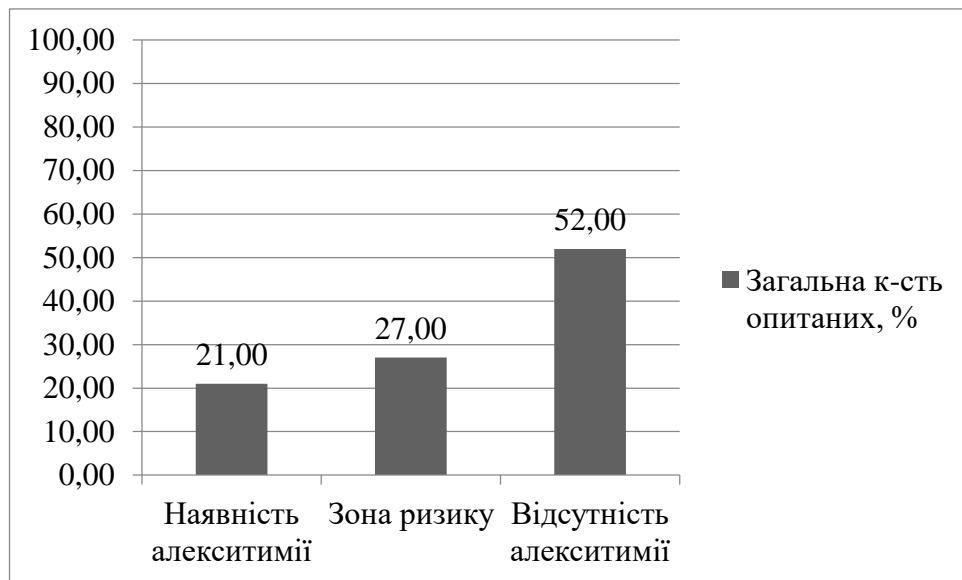


Рис.2.3. Розподіл ІТ-фахівців в залежності від рівня сформованості алекситимії (в %).

З рисунку можна зробити висновок, що більшість опитаних (52%), не мають виражених ознак алекситимії. Це достатньо гарний показник, оскільки може свідчити про те, що опитані здатні достатньо легко розпізнавати та виражати свої емоції та почуття, що може бути корисно для їх психічного здоров'я та покращення взаємодії з колегами. Однак, 21% опитаних мають виражену наявність алекситимії, що може свідчити про те, що дана група опитаних ІТ-фахівців може відчувати складнощі у розумінні та управлінні своїми емоціями, а також у усвідомленні свого емоційного стану та емоційного стану інших людей. У людей з алекситимією може виникати відчуття ізоляції, відчуження, а також підвищений рівень тривоги та стресу. Також у 27% опитаних виявлено зону ризику розвитку алекситимії, що означає, що вони мають деякі ознаки, але ще не досягли порогу діагностики. Це може бути пов'язано з різними факторами, такими як стрес, нестача спілкування та емоційної підтримки, монотонна робота тощо. Важливо відзначити, що перебувати в зоні ризику може бути пов'язано з підвищеним ризиком розвитку алекситимії в майбутньому, що може призвести до різних проблем, пов'язаних із психічним здоров'ям та взаємодією з оточуючими людьми. Отримані дані досить важливі розуміння емоційного стану

співробітників у ІТ-сфері. Враховуючи високе навантаження, стрес та монотонну роботу, емоційне здоров'я ІТ-фахівців може бути під загрозою. Таким чином, ці результати можуть бути основою для створення програм підтримки здоров'я та емоційного благополуччя співробітників у цій галузі.

Таб.2.4

Описові статистики рівня алекситимії опитаних ІТ-фахівців

Описові статистики	Рівень алекситимії
Середнє арифметичне	63,10
Мінімум	42,00
Максимум	96,00

З наведеної таблиці можна зробити певні висновки. Середнє арифметичне значення оцінки алекситимії дорівнює 63,10, що може свідчити, що більшість опитаних ІТ-фахівців мають середній рівень алекситимії. Це може бути свідченням того, що опитані можуть відчувати певні труднощі у вираженні своїх емоцій та розумінні емоцій інших людей, але можуть мати здатність до раціонального та логічного мислення, що є важливою якістю для ІТ-фахівців. Однак, також необхідно враховувати, що середнє значення може приховувати відмінності між індивідуальними оцінками, і що деякі опитані можуть мати значно вищий або нижчий рівень алекситимії, що також може впливати на їх роботу в ІТ-галузі. Значний інтерес для психодіагностики представляють крайні результати опитування, які представлені в таблиці як мінімум та максимум. Максимальне значення оцінки алекситимії дорівнює 96,00 та означає, що деякі опитані ІТ-фахівці мають високий рівень алекситимії. Це може вказувати на те, що респонденти зазнають труднощів у розпізнаванні та вираженні своїх емоцій, а також у розумінні емоцій інших людей. Опитані ІТ-фахівці можуть мати труднощі у міжособистісному спілкуванні та комунікації, особливо у ситуаціях, де необхідно розуміти емоційний контекст. Мінімальне значення оцінки алекситимії дорівнює 42,00 та означає, що деякі опитані ІТ-фахівці мають відносно низький рівень алекситимії. Це може вказувати на те, що у цих опитаних є більш висока

здатність до емпатії та розуміння почуттів інших людей, що може допомогти їм у міжособистісному спілкуванні та комунікації у професійному середовищі. Однак, можливо, вони можуть відчувати труднощі у висловленні своїх власних емоцій. Таким чином, мінімальне та максимальне значення можуть вказувати на індивідуальні відмінності в рівні алекситимії серед опитаних ІТ-фахівців, що може мати важливе значення при роботі в команді та взаємодії з клієнтами. Візуально такі крайні значення представлені на рисунку у вигляді діаграми в Додатку В.

Для виявлення взаємозв'язку емоційного інтелекту з рівнем алекситимії опитаних був використаний метод кореляційного аналізу r -Пірсона. За результатами кореляційного аналізу між показниками емоційного інтелекту (методика Н.Холла) та рівнем алекситимії (Торонтська алекситимічна шкала TAS) було виявлено, що простежується: помітний обернений зв'язок між рівнем алекситимії та емоційною обізнаністю ($r_{кр} = -0,623$, $p < .001$); помітний обернений зв'язок між рівнем алекситимії та управлінням емоціями ($r_{кр} = -0,428$, $p < .001$); помітний обернений зв'язок між рівнем алекситимії та самомотивацією ($r_{кр} = -0,449$, $p < .001$); слабкий обернений зв'язок між рівнем алекситимії та емпатією ($r_{кр} = -0,319$, $p = 0.007$); помітний обернений зв'язок між рівнем алекситимії розпізнаванням емоцій інших ($r_{кр} = -0,310$, $p = 0.009$); помітний обернений зв'язок між рівнем алекситимії та інтегральним показником емоційного інтелекту ($r_{кр} = -0,548$, $p < .001$). В даному випадку, зворотні зв'язки між алекситимією та емоційною обізнаністю, управлінням емоціями, самомотивацією, розпізнаванням емоцій інших, а також інтегральним показником емоційного інтелекту, вказують на те, що чим вищий рівень алекситимії в опитаних ІТ-фахівців, тим менше вони здатні ефективно керувати своїми емоціями, розуміти емоції інших людей і висловлювати свої власні емоції. Слабкий зворотний зв'язок між алекситимією та емпатією вказує на те, що деякі опитані ІТ-фахівці, які мають високий рівень алекситимії, можуть відчувати труднощі у розумінні та ідентифікації почуттів та переживань інших людей.

Таким чином, отримані результати вказують на те, що рівень алекситимії може суттєво впливати на емоційний інтелект ІТ-фахівців та їхню здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми у робочому середовищі.

Далі представлені результати, отримані за допомогою методики «Діагностика професійного “вигорання” (К.Маслач, С.Джексон в адаптації Н.Е.Водоп’янової). Для наочності дані, отримані представлені у вигляді діаграми на рисунку нижче.

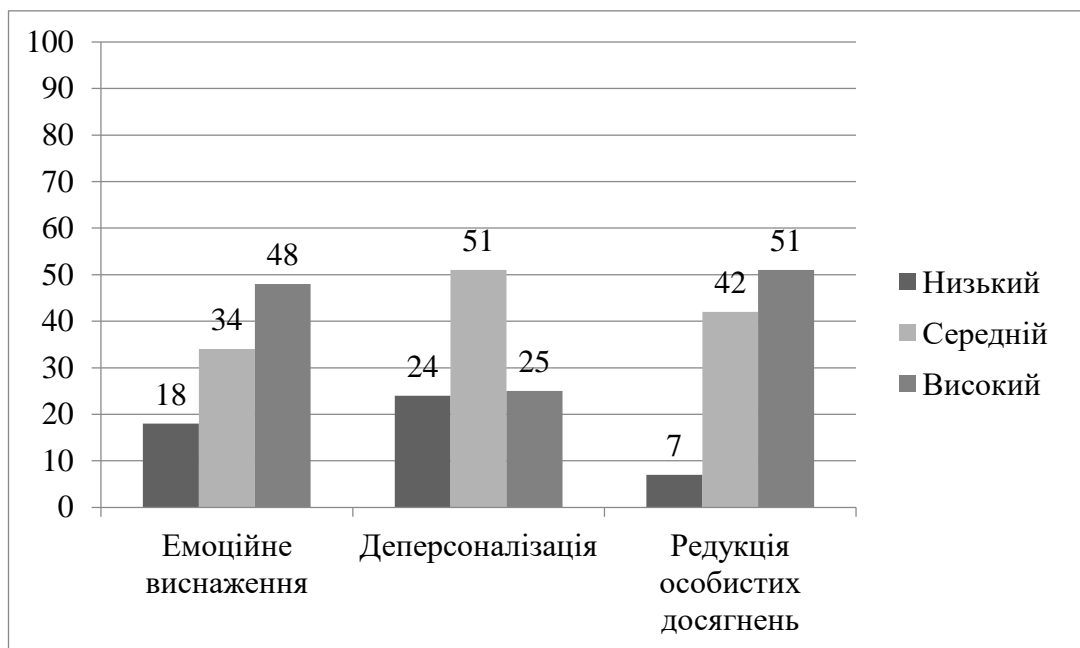


Рис.2.5. Розподіл ІТ-фахівців в залежності від рівня вираженості професійного вигорання та його компонентів (в %).

З рисунку, можна зробити висновок, що у великій кількості з опитаних ІТ-фахівців відбувається професійне вигорання, що може призвести до негативних наслідків для їхнього емоційного благополуччя та професійної діяльності. Емоційне виснаження – це стан, у якому в людини вичерпується енергія, необхідна для професійної діяльності та міжособистісних взаємодій. Високий рівень емоційного виснаження у 48% опитаних може свідчити про те, що опитані відчувають досить сильну фізичну і психічну втому від роботи. Це може призвести до зниження продуктивності, нездатності до вирішення робочих завдань та проблем, погіршення відносин з колегами та клієнтами, а також до виникнення різних психологічних або соматичних

захворювань. Деперсоналізація – це відчуження та байдужість до людей, з якими спеціаліст може стикатися в професійній діяльності. Деперсоналізація може виявлятися у формі стереотипного ставлення до клієнтів або колег, зниження інтересу до їхніх проблем та потреб. Середній та високий рівень деперсоналізації у 76% опитаних може свідчити про те, що у них виникає відчуття відчуження та негативного ставлення до своєї роботи, колег та клієнтів, що може призвести до зниження якості роботи та погіршення відносин із клієнтами. Редукція особистих досягнень – це переживання зниження значущості своїх професійних досягнень та відчуття незадоволеності своєю професійною діяльністю. Рівень редукції особистих досягнень 93% опитаних демонструють на середньому або високому рівні, що може свідчити про те, що в опитаних виникають почуття безпорадності, розпачу та невдоволення своєю роботою. Це може призвести до зниження мотивації та задоволеності роботою, а також до різних психологічних та фізичних проблем. Загалом дані вказують на те, що професійне вигорання може стати досить серйозною проблемою для опитаних ІТ-фахівців. Це може мати негативні наслідки для їхнього здоров'я, особистого життя, кар'єри та для самої компанії, де вони працюють. Для запобігання професійному вигоранню необхідно вживати заходів, спрямованих на покращення умов роботи, підтримку та мотивацію персоналу, а також на підвищення рівня усвідомленості та психологічної підготовки працівників.

Таб.2.5

Описові статистики рівня професійного вигорання опитаних ІТ-фахівців

Описові статистики	Емоційне виснаження	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень
Середнє арифметичне	25,40	9,58	31,00
Мінімум	4,00	1,00	16,00
Максимум	48,00	22,00	44,00

З наведених у таблиці даних можна зробити висновок, що найвищі значення в опитаних ІТ-фахівців було виявлено по показнику "редукція особистих досягнень" (31,00). Такий результат може вказувати на те, що у більшості учасників дослідження спостерігається помірний рівень втоми від роботи, яка раніше була джерелом задоволення, викликала почуття досягнення успіху та приносила радість. Погіршення особистих результатів може означати, що учасники стають менш ефективними у своїй роботі, оскільки вони витрачають більше часу та енергії на виконання завдань, що зрештою призводить до погіршення якості їх роботи. Середнє значення показника "емоційне виснаження" становить 25,40, що вказує на помірний рівень втоми від роботи та душевної перевтоми. Однак деякі учасники можуть відчувати високий рівень емоційного виснаження, що може призвести до зниження ефективності їх роботи та негативно вплинути на їх емоційне та фізичне здоров'я. Мінімальне значення 4,00 вказує на те, що є люди, які не відчувають вираженого емоційного виснаження, в той час як максимальне значення 48,00 говорить про те, що деякі опитані відчувають високий рівень емоційного виснаження. Середнє значення показника "деперсоналізація" становить 9,58, що вказує на помірний рівень деперсоналізації, тобто опитані ІТ-фахівці можуть почати ставитися до своєї роботи як до рутини, втрачаючи інтерес до професійної діяльності, яка раніше викликала позитивні емоції. Однак, деякі учасники можуть відчувати більш високий рівень деперсоналізації, що може призвести до відсутності співчуття та емпатії по відношенню до колег та клієнтів, що негативно позначається на їх роботі та може призвести до конфліктів. Мінімальне значення 1,00 вказує на те, що серед опитаних є люди, які не відчувають деперсоналізації, в той час як максимальне значення 22,00 говорить про те, що деякі досліджувані відчувають високий рівень деперсоналізації. Таким чином, результати діагностики можуть вказувати на необхідність вжиття заходів щодо управління стресом та запобігання можливого професійному вигоранню у досліджуваних ІТ-фахівців.

Для того, щоб визначити статистично значиму різницю у рівнях сформованості професійного вигорання серед ІТ-фахівців, було застосовано статистичний метод t-Критерій Стьюдента для двох незалежних вибірок. Результат аналізу дає підстави для певних висновків:

- Існує статистично значима різниця між групою чоловіків (група 1) та жінок (група 2), задіяних в ІТ-галузі за шкалою «емоційне виснаження» ($t = -3,150$, $p = 0,002$). Даний результат свідчить про те, що жінки, які займаються роботою в ІТ-галузі, мають значно більший рівень емоційного виснаження порівняно з чоловіками, які займаються цією ж професією. Емоційне виснаження - це стан, коли людина відчуває фізичну та емоційну втому після тривалого професійного напруження та стресу. Це може відбитися на роботі та особистому житті, знижуючи якість життя та ефективність роботи. Причинами високого рівня емоційного виснаження можуть бути недостатня підтримка, складність роботи, низький рівень заробітної плати, тиск від керівництва та інші фактори. Отже, даний результат може бути важливим для розуміння потреб жінок в підтримці та заохоченні в ІТ-галузі, що може допомогти знизити рівень емоційного виснаження та покращити їх професійне благополуччя.
- Прослідковується статистично значима різниця між групою ІТ-фахівців, які не мають близьких друзів (група 1) та ІТ-фахівцями, які мають друзів (група 2) за шкалою «деперсоналізація» ($t = 2,13$, $p = 0,037$). З цього можна зробити висновок, що ІТ-фахівці, які не мають близьких друзів, можуть відчувати більшу відчуженість від своєї роботи та більшу емоційну виснаженість, що може вплинути на їх продуктивність та здоров'я. У той же час, і ІТ-фахівців, у яких є близькі друзі, такі відчуття можуть бути менш вираженими, оскільки вони мають можливість

отримувати емоційну підтримку та відчувати соціальну приналежність.

- Існує статистично значима різниця між групою ІТ-фахівців, які не мають хобі (група 1) та ІТ-фахівцями, які мають хобі (група 2) за шкалою «емоційне виснаження» ($t = 2,29, p = 0,025$) та шкалою «деперсоналізація» ($t = 2,13, p = 0,036$). Результати дослідження показують, що ІТ-фахівці, які мають хобі, демонструють меншу вразливість до емоційного виснаження та деперсоналізації, ніж ті, хто не має хобі. Можливо, наявність хобі допомагає ІТ-фахівцям знизити рівень стресу та перевантаження, що в свою чергу дозволяє їм зберігати високий рівень інтересу та задоволення від роботи, та бути більш емоційно збалансованими та прихильними до інших людей. Отже, це може свідчити про те, що маючи хобі, людина може підтримувати своє психологічне благополуччя та адаптивність до стресових ситуацій, що має позитивний вплив на її професійну діяльність.

Для виявлення взаємозв'язку емоційного інтелекту з професійним вигорянням був використаний метод кореляційного аналізу r-Пірсона. За результатами кореляційного аналізу між показниками емоційного інтелекту (методика Н.Холла) та професійним вигорянням (методика К.Маслач) було виявлено наступне:

- Існують обернені зв'язки між шкалою «емоційне виснаження» та шкалами: «управління емоціями» ($r_{кр} = -0,491, p < .001$), «емоційна обізнаність» ($r_{кр} = -0,293, p = 0,013$), «самотивація» ($r_{кр} = -0,335, p = 0,004$), інтегральний показник емоційного інтелекту ($r_{кр} = -0,289, p = 0,014$). Отримані кореляції показують, що з підвищенням рівня емоційного виснаження, розвиток різних показників емоційного інтелекту може ставати важчим, оскільки емоційний виснаження може впливати на здатність людини ефективно керувати своїми емоціями, розуміти та

співпереживати з емоціями інших людей, зберігати мотивацію та зосереджуватись на своїх цілях. Отже, важливо бути уважним до емоційного стану працівників, особливо якщо їхні обов'язки пов'язані зі стресом та емоційно напруженою діяльністю. Збільшення емоційного виснаження може погіршити якість виконаної роботи, знизити продуктивність та викликати інші проблеми.

- Наявні обернені зв'язки між шкалою «деперсоналізація» та шкалами: «емоційна обізнаність» ($r_{кр} = -0,464$, $p < .001$), «управління емоціями» ($r_{кр} = -0,457$, $p < .001$), «самотивація» ($r_{кр} = -0,417$, $p < .001$), «емпатія» ($r_{кр} = -0,315$, $p = 0,007$), «розпізнавання емоцій інших» ($r_{кр} = -0,312$, $p = 0,008$), інтегральний показник емоційного інтелекту ($r_{кр} = -0,515$, $p < .001$). Отримані дані дають підстави вважати, що зі збільшенням рівня деперсоналізації, яка є ознакою професійного вигорання, знижується рівень емоційної обізнаності, управління емоціями, самотивації, емпатії, розпізнавання емоцій інших та інтегрального показника емоційного інтелекту. Отже, можна зробити висновок, що професійне вигорання може впливати на рівень розвитку емоційного інтелекту. Це може виявлятися у зниженні рівня емоційної компетентності та здатності до адаптації до емоційно напружених ситуацій. Як результат, відчуття деперсоналізації може призвести до втрати інтересу до роботи, зниження професійної мотивації, а також до зниження емпатії та співпереживання до інших людей.
- Наявні прямі зв'язки між шкалою «редукція особистих досягнень» та шкалами: «емоційна обізнаність» ($r_{кр} = 0,574$, $p < .001$), «управління емоціями» ($r_{кр} = 0,566$, $p < .001$), «самотивація» ($r_{кр} = 0,698$, $p < .001$), «емпатія» ($r_{кр} = 0,420$, $p < .001$), «розпізнавання емоцій інших» ($r_{кр} = 0,546$, $p < .001$),

інтегральний показник емоційного інтелекту ($r_{кр} = 0,738$, $p < .001$). Отримані результати вказують на тісний зв'язок між емоційним інтелектом та професійним вигоранням. Люди зі зниженою самооцінкою та гіршими навичками управління емоціями, емпатії та розпізнавання емоцій інших, більш схильні до професійного вигорання. Це може бути пов'язано з тим, що такі люди мають меншу здатність ефективно пристосовуватися до стресових ситуацій та розуміти свої та інших емоції, що може призводити до емоційного виснаження. Отримані кореляції показують, що з підвищенням рівня емоційного інтелекту, зменшується ризик професійного вигорання. Зокрема, інтегральний показник емоційного інтелекту має найсильніший зв'язок з редукцією особистих досягнень, що підкреслює важливість розвитку всіх компонентів емоційного інтелекту для попередження професійного вигорання.

Варто відзначити, що в ході дослідження були виявлені статистично значимі кореляційні зв'язки між шкалою алекситимії та емоційним виснаженням ($r_{кр} = 0,489$, $p < .001$), деперсоналізацією ($r_{кр} = 0,497$, $p < .001$) та редукцією особистих досягнень ($r_{кр} = -0,654$, $p < .001$). Отримані дані дають підстави вважати, що чим вищий рівень алекситимії в опитаних, тим більше ймовірність виникнення емоційного виснаження, тобто втрати енергії та емоційного ресурсу. ІТ-фахівці з високим рівнем алекситимії можуть мати труднощі у сприйнятті та вираженні своїх емоцій, що може призводити до надмірного психоемоційного напруження та виснаження. Також ІТ-фахівці з високим рівнем алекситимії можуть більш часто відчувати симптоми деперсоналізації, які характеризуються відчуттям втрати особистої ідентичності, відокремленням від своїх емоцій та внутрішнього досвіду. Це може створювати відчуття відсутності особистого зв'язку зі своїми емоціями та самопізнанням. З іншого боку, ІТ-фахівці, які демонструють високий рівень алекситимії можуть відчувати меншу впевненість у своїх особистих

досягненнях та зниження віри в свої власні можливості. Це може бути пов'язано з обмеженими знаннями про свої емоції та важкістю вираження їх, що може впливати на самооцінку та самодовіру. Отримані дані свідчать про важливість розуміння алекситимії та її зв'язку з емоційним станом та самопочуттям людей.

З метою більш детального дослідження сформованості професійного вигорання ІТ-фахівців, була проведена додаткова методика «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В.Бойко. Дані, отримані за допомогою методики, представлені на рисунку нижче у вигляді діаграми.

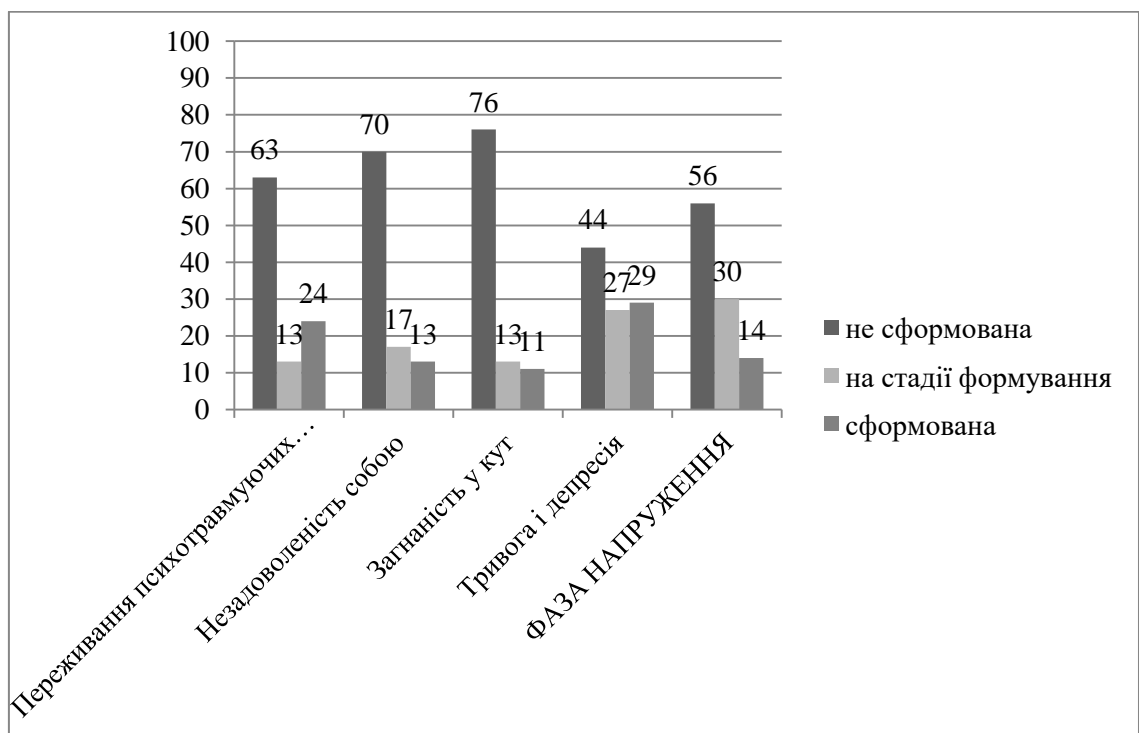


Рис. 2.6 Розподіл ІТ-фахівців в залежності від рівня сформованості фази напруження та її симптомів (в %)

Згідно з результатами дослідження можна зробити певні висновки. Симптомом «переживання психотравмуючих обставин» не сформована у більшості опитаних (63%), що свідчить про відсутність досвіду психотравмуючих ситуацій на момент проходження тестування у даної групи ІТ-фахівців. Однак, варто звернути увагу на те, що відсоток тих, хто перебуває на стадії формування (13%), може вказувати на потенційну наявність такого досвіду у певної частини опитаних. Симптом

«незадоволеність собою» не є розповсюдженим серед опитаних ІТ-фахівців, оскільки у 70% опитаних ця шкала не сформована. Однак, відсоток тих, хто перебуває на стадії формування (17%), свідчить про можливість існування такої проблеми у деяких респондентів. Симптом «загнаність у кут» також не є розповсюдженим серед даної групи ІТ-фахівців, оскільки у 76% опитаних ця шкала не сформована. Проте, відсоток тих, хто перебуває на стадії формування (13%), може вказувати на наявність проблем з переживанням стресових ситуацій у деяких опитаних ІТ-фахівців. Симптом «тривога і депресія» демонструє певна частина ІТ-фахівців, оскільки у 29% опитаних вона сформована. Однак, значна частина (44%) не має проблем з цією шкалою, що є досить позитивним показником. Згідно з результатами дослідження, 30% опитаних перебувають на стадії формування фази напруження, що може вказувати на наявність проблем зі стресом та тривогою у цієї групи ІТ-фахівців. Фаза напруження може бути пов'язана зі збільшенням навантаження на роботі, нестачею часу для виконання завдань, відчуттям відповідальності перед проектами, а також особистими проблемами, що можуть вплинути на психологічний стан опитаних. Важливо вчасно розпізнати ці ознаки та вжити необхідних заходів для зниження рівня напруження та стресу, щоб уникнути подальшого розвитку емоційного вигоряння.

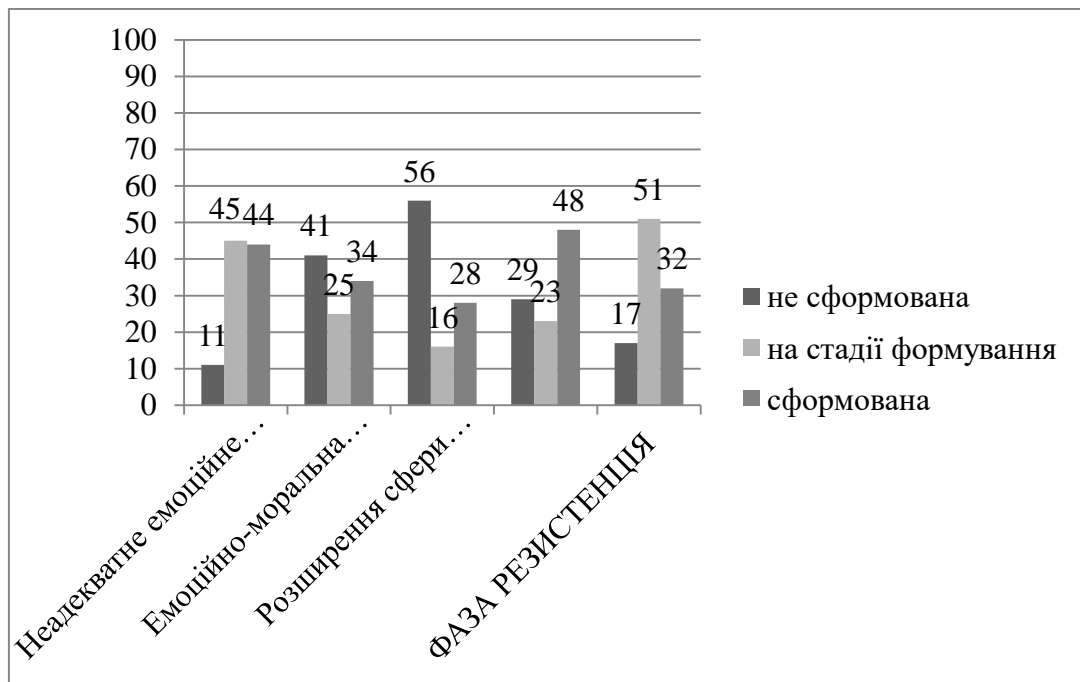


Рис. 2.7 Розподіл ІТ-фахівців в залежності від рівня сформованості фази напруження та її симптомів (в %)

З рис.2.7 можна зробити певні висновки. Стадія "неадекватне емоційне реагування" не сформована стадія була зазначена меншістю опитаних (11%), що може свідчити про те, що більшість ІТ-фахівців мають відповідний рівень підготовки і розвитку емоційної стійкості. Однак, велика кількість опитаних (45%) знаходиться на стадії формування, що може означати необхідність підвищення свідомості щодо власних емоцій та їх контролювання значною частиною опитаних. Стадія "емоційно-моральна дезорієнтація": за результатами дослідження, меншість опитаних (34%) мають сформовану стадію емоційно-моральної дезорієнтації. Однак, значна частина опитаних (41%) не мають такого рівня розвитку, що може свідчити про те, що більшість ІТ-фахівців здатні ефективно вирішувати етичні та моральні питання в роботі. Згідно з результатами дослідження, 44% опитаних мають сформовану стадію "неадекватного емоційного реагування", що може свідчити про проблеми з контролем емоцій та стресову стійкість. Стадія "емоційно-моральної дезорієнтації" була сформована у 34% опитаних, що може означати відчуття беспорядності, розчарування та незадоволення професійною діяльністю. За результатами дослідження, 28% опитаних мають

сформовану стадію "розширення сфери економії емоцій", що може свідчити про те, що вони намагаються компенсувати емоційну напругу, яка виникає в результаті професійної діяльності, у спілкуванні з рідними та друзями. Сформована стадія "редукції професійних обов'язків" була виявлена у 48% опитаних, що може свідчити про відчуття втоми та виснаження від професійної діяльності. Найбільша кількість опитаних (51%) перебувають на стадії "фаза резистенції", що може свідчити про те, що вони використовують різноманітні стратегії захисту, щоб уникнути емоційного вигорання. Отже, результати дослідження свідчать про наявність проблем з емоційним вигоранням серед опитаних ІТ-фахівців, що може потребувати уваги з боку роботодавців та спеціалістів з управління персоналом для запобігання виникненню подібних проблем.

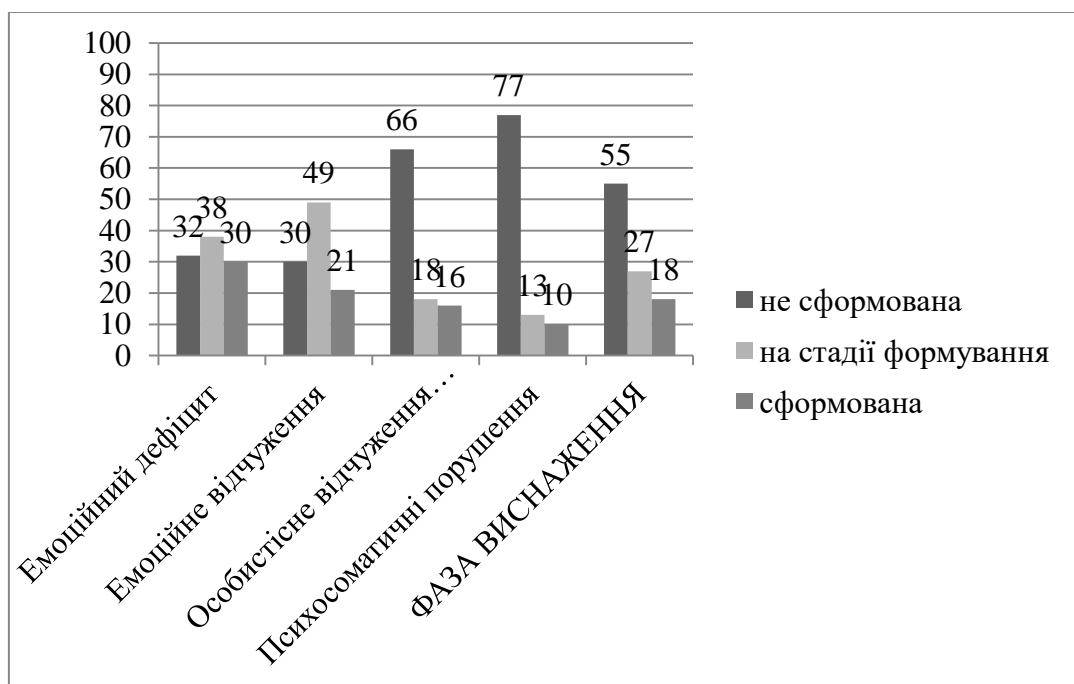


Рис. 2.8 Розподіл ІТ-фахівців в залежності від рівня сформованості фази напруження та її симптомів (в %)

Дані, отримані в результаті дослідження дають підстави зробити висновок, що стадія «емоційного дефіциту» не сформована лише у 32% опитаних, на стадії формування перебувають 38% опитаних, а у 30% опитаних ІТ-фахівців стадія сформована. Це може свідчити про те, що значна частина ІТ-фахівців відчуває брак емоційної підтримки або не отримує

достатньої емоційної винагороди за свою роботу. Щодо стадії «емоційного відчуження», то вона не сформована в 30% опитаних, на стадії формування перебувають 49% опитаних, а у 21% стадія сформована. Це може свідчити про відчуття розчарування або невдоволеності роботою серед значної кількості ІТ-фахівців. Стадія «особистісного відчуження або деперсоналізації» не сформована у 66% опитаних, на стадії формування перебувають 18% опитаних, а у 16% стадія сформована. Це може свідчити про відчуття віддаленості від своєї роботи, від людей, з якими спілкуються, або від своєї власної особистості. Щодо психосоматичних порушень, то не сформовані вони у 77% опитаних, на стадії формування перебувають 13% опитаних, а у 10% порушення сформовані. Це може свідчити про те, що значна частина ІТ-фахівців відчуває психічні та фізичні напруги через роботу, що може впливати на їхнє здоров'я та емоційний стан. Фаза виснаження не сформована у 55% опитаних, на стадії формування перебувають 27% опитаних, а у 18% ця фаза сформована. Це може свідчити про те, що деякі ІТ-фахівці відчувають психологічний надмірний навантаження та починають відчувати емоційне та фізичне виснаження в результаті своєї роботи. Отже результати дослідження дають підстави вважати, що висока кількість ІТ-фахівців перебуває на стадіях формування або сформованості емоційного вигорання, що може впливати на їхню психічну та фізичну стійкість, здоров'я та продуктивність на роботі. Результати дослідження можуть бути використані для розробки програм та стратегій, спрямованих на запобігання та лікування емоційного вигорання у ІТ-фахівців.

Таб.2.6

Описові статистики рівня сформованості фаз емоційного вигорання
опитаних ІТ-фахівців

Описові статистики	ФАЗА НАПРУЖЕННЯ	ФАЗА РЕЗИСТЕНЦІЯ	ФАЗА ВИСНАЖЕННЯ
Середнє арифметичне	33,30	54,60	39,30
Мінімум	0,00	14,00	5,00
Максимум	92,00	113,00	110,00

З отриманих даних можна зробити певні висновки. Фаза напруження (33,3): при такому низькому середньому балі можна вважати, що більшість ІТ-фахівців не перебуває в активній фазі напруження. Це може свідчити про те, що на даний момент їх емоційне вигорання не досягло високого рівня. Однак, це не означає, що вони повністю відсутні. ІТ-фахівці можуть демонструвати певний рівень напруження, але він не є значущим у порівнянні з іншими фазами. Фаза резистенції (54,6): середній бал у цій фазі знаходиться в діапазоні від 37 до 60, що означає, що більшість ІТ-фахівців перебувають на стадії формування фази резистенції. Ця фаза може вказувати на те, що опитані починають демонструвати певні ознаки емоційного вигорання, такі як втома, незадоволення роботою або втрата ентузіазму. Однак, їх емоційне вигорання ще не досягло критичного рівня. Фаза виснаження (39,3): Середній бал у цій фазі також знаходиться в діапазоні від 37 до 60, що свідчить про те, що більшість ІТ-фахівців також перебувають на стадії формування фази виснаження. Ця фаза може вказувати на зростаючі ознаки фізичної та емоційної втрати, нездатності відновлюватися після напружених періодів роботи. Отримані результати свідчать про те, що серед ІТ-фахівців існує певний рівень емоційного вигорання, проте він не досяг критичного стану. Фаза напруження виявилася незначною, що може бути спричинене ефективним управлінням стресовими ситуаціями або наявністю підтримки з боку організації чи колег. Фази резистенції та виснаження перебувають на стадії формування, що означає, що ІТ-фахівці починають

відчувати певні ознаки емоційного вигорання. Це може включати втому, розпач, втрату мотивації і задоволення від роботи. Важливо підкреслити, що на даному етапі важливо приділити увагу психологічному благополуччю ІТ-фахівців, забезпечити їм підтримку і ресурси для подолання емоційного вигорання.

Для виявлення взаємозв'язку емоційного інтелекту з професіним вигоранням був використаний метод кореляційного аналізу r-Пірсона. За результатами кореляційного аналізу між показниками емоційного інтелекту (методика Н.Холла) та фазами емоційного вигорання (методика В.В.Бойко) було виявлено наступне:

- Простежується помірний обернений зв'язок між інтегральним показником емоційного інтелекту та фазою напруження ($r_{кр} = -0,401$, $p = <.001$). Отримані дані можуть свідчити про те, що зі збільшенням показника емоційного інтелекту спостерігається зниження фази напруження. ІТ-фахівці, які демонструють вищий рівень емоційного інтелекту, також демонструють меншу ступінь напруження, що може мати важливе значення для їхньої ефективності та добробуту у робочому середовищі. Менша ступінь напруження серед ІТ-фахівців з вищим рівнем емоційного інтелекту може мати кілька позитивних наслідків. По-перше, це може сприяти підвищенню продуктивності роботи, оскільки зниження рівня напруження може допомогти зберегти енергію та концентрацію. По-друге, це може позитивно вплинути на загальний добробут та задоволеність роботою, оскільки менша напруженість зменшує ризик вигорання та сприяє покращенню емоційного стану.
- Найявний помірний обернений зв'язок між інтегральним показником емоційного інтелекту та фазою резистенції ($r_{кр} = -0,450$, $p = <.001$). З отриманих даних можна зробити висновок, що у ІТ-фахівців з вищим рівнем емоційного інтелекту

спостерігається менша фаза резистенції, що означає більшу гнучкість та адаптабельність до стресових ситуацій. Фаза резистенції відображає здатність особистості протистояти негативним впливам та швидко відновлюватися після стресу. Отже, у IT-фахівців з вищим рівнем емоційного інтелекту спостерігається менша фаза резистенції, що може інтерпретуватися як більша гнучкість та адаптабельність до стресових ситуацій. Це означає, що вони можуть ефективніше справлятися з негативними подіями та стресом у своєму професійному житті. Здатність швидко відновлюватися після стресу дозволяє їм повернутися до нормального функціонування та продуктивності швидше, що є важливим в інтенсивному і змінному середовищі IT-галузі.

- Найявний помірний обернений зв'язок між інтегральним показником емоційного інтелекту та фазою виснаження ($r = -0,466$, $p = <.001$). Отримані дані дають підстави вважати, що вищий рівень емоційного інтелекту може бути пов'язаний зі зниженням рівня виснаження у робочому середовищі. IT-фахівці з вищим рівнем емоційного інтелекту мають більші можливості ефективно управляти своїми емоціями та стресовими ситуаціями, що виникають у робочому середовищі. Опитані з вищим рівнем емоційного інтелекту можуть бути більш усвідомленими щодо своїх емоційних станів та факторів, що викликають стрес. Вони можуть виявляти більшу емоційну стійкість та адаптивність у ситуаціях, які можуть призвести до виснаження. Такі люди частіше мають навички ефективного управління стресом, вміють розпізнавати свої емоції та реагувати на них конструктивним чином.

Таким чином, із зазначеного вище, можна зробити висновок, що емоційний інтелект, зокрема його структурні компоненти, значним чином

впливають на професійне вигорання ІТ-фахівців. Це підкреслює важливість розвитку емоційного інтелекту у забезпеченні психологічної стійкості та здатності ІТ-фахівців швидко адаптуватися до змінних умов та викликів в робочому середовищі. Це може мати позитивний вплив на їхню продуктивність, якість роботи та загальний стан здоров'я.

Також для більш детального аналізу особливостей професійного вигорання ІТ-фахівців та емоційного інтелекту, як чинника його запобігання, було проведене додаткове опитування за методикою «Велика п'ятірка особистісних якостей», розробленої А.Г.Грецовим. Рівні вираженості особистісних якостей, «велика п'ятірка», які були отримані внаслідок обробки даних математико-статистичними методами, представлені нижче.

Таб.2.9

Описові статистики особистісних якостей по п'яти основних характеристиках ІТ-фахівців

Описові статистики	Екстраверсія/Інтроверсія	Нейротизм/Емоційна стабільність	Відкритість/Закритість	Рефлексивність/Імпульсивність	Доброзичливість/Ворожість
Середнє арифметичне	6,61	8,39	10,40	9,63	11,10
Мінімум	0,00	2,00	3,00	3,00	4,00
Максимум	14,00	15,00	16,00	13,00	16,00

З наведеної вище таблиці можна побачити, що ІТ-фахівці мають рівень нижче середнього за шкалою «екстраверсія/інтроверсія» (6,61), середній рівень вираженості за шкалою «нейротизм/емоційна стабільність» (8,39) та шкалою «рефлексивність/імпульсивність» (9,63), рівень вище середнього за рештою шкал: «відкритість/закритість до нового» (10,40) та «доброзичливість/ворожість» (11,10). З цього можна зробити висновок, що ІТ-фахівці достатньо товариські та дружелюбні у спілкуванні, проте подеколи можуть бути більш стриманими та закритими. Також ІТ-фахівцям притаманний середній рівень емоційної стабільності, вони частіше залишаються спокійними та здатними продуктивно працювати в ситуаціях

високого емоційного напруження. Варто зазначити, що за структурним компонентом емоційного інтелекту «управління емоціями» більшість опитаних ІТ-фахівців продемонстрували достатньо низький рівень (Таб.2.1), що може бути свідченням того, що ІТ-фахівцям притаманно стримувати та приховувати власні емоції та почуття від інших, проте вони можуть мати доволі серйозні внутрішні переживання. Рівень вираженості вище середнього за шкалою «відкритість/закритість новому досвіду» свідчить про те, що ІТ-фахівці легше сприймають все нове, демонструють цікавість до навколишнього світу, гнучкість та готовність до змін та зазвичай схильні до творчості. Також ІТ-фахівці демонструють вираженості середній рівень за шкалою «рефлексивність/імпульсивність», що може свідчити про те, що ІТ-фахівці зазвичай старанні, пунктуальні, цілеспрямовані, надійні та наполегливі, проте іноді це може проявлятися у впертості та бажанні все контролювати. Рівень вираженості вище середнього за шкалою «доброзичливість/ворожість» є свідченням того, що ІТ-фахівці зазвичай приємні в спілкуванні, здатні думати про інших та готові до безкорисливої допомоги.

Для більш детального аналізу було порівняно рівні вираженості за п'ятьма основними особистісними характеристиками ІТ-фахівців в залежності від статі. Дані представлені в таблиці нижче.

Таб.2.10

Описові статистики за п'ятьма основними особистісними характеристиками ІТ-фахівців в залежності від статі.

Описові статистики	Стать	Екстраверсія /Інтроверсія	Нейротизм/ Емоційна стабільність	Відкритість/ Закритість	Рефлексивність/Імпульсивність	Доброзичливість/Ворожість
Середнє арифметичне		6,82	10,3	9,45	9,27	11,5
		6,51	7,53	10,80	9,80	10,90
Мінімум		2	5	3	3	6
		0	2	4	5	4
Максимум		14	14	15	13	15
		13	15	16	13	16

З представленої таблиці можна побачити наочну різницю між жінками та чоловіками, задіяними в ІТ-галузі за шкалою «нейротизм/емоційна стабільність» та «доброзичливість/ворожість». Також група чоловіків (10,30) відрізняється від групи жінок за рівнем вираженості за шкалою «нейротизм/емоційна стабільність». Група жінок, задіяних в ІТ-галузі демонструє середній рівень (7,53) емоційного реагування на будь-які життєві події та стійкість до стресу, вони частіше спокійні, рідше відчують негативні емоції, здатні продуктивно працювати в ситуаціях високого емоційного напруження, проте інколи можуть бути нечуйними, холодними та байдужими до оточуючих. Цікаво відмітити факт, що група чоловіків, задіяних в ІТ-галузі, демонструє вище середнього рівень емоційного реагування та схильність до більш бурхливого реагування на будь-які життєві події, більш емоційні, вони частіше відчують почуття занепокоєння та менш стійкі до стресу. Також обидві групи демонструють рівень вище середнього за шкалою «доброзичливість/ворожість», що є свідченням того, що ІТ-фахівці мають спільну тенденцію до доброзичливості, довірливості, готовності до безкорисної допомоги. Проте група чоловіків, задіяних в ІТ-галузі демонструє дещо вищий рівень (11,50) за даною шкалою, порівняно з групою жінок (10,90), що свідчить про те, що чоловіки дещо приємніші в спілкуванні та більше здатні думати про інших. З наведеної таблиці також можна побачити, що за шкалами «екстраверсія/інтроверсія», «відкритість/закритість до нового» та «рефлексивність/імпульсивність» група чоловіків та група жінок демонструють подібні результати та мають рівень вище середнього за даними характеристиками. В межах даного дослідження неможливо стверджувати, що жінки та чоловіки, задіяні в ІТ-галузі, мають однакові прояви за означеними якостями, проте можна припустити, що обом групам притаманні певні спільні риси. Таким чином і чоловіки, і жінки, задіяні в ІТ-галузі, мають спільну тенденцію до легкого сприйняття всього нового,

цікавості до навколишнього світу, гнучкості та готовності до змін, схильності до творчості. Також для обох груп спільним є достатньо високий рівень свідомості, що може бути свідченням того, що і чоловікам, і жінкам, задіяним в ІТ-галузі, притаманні такі риси, як старанність, пунктуальність, цілеспрямованість, надійність, честолюбство та наполегливість.

Для виявлення взаємозв'язку п'яти основних особистісних якостей з емоційним інтелектом та професійним вигоранням був використаний метод кореляційного аналізу r-Пірсона. За результатами кореляційного аналізу між показниками емоційного інтелекту (методика Н.Холла), професійного вигорання (К.Маслач) та великою п'ятіркою (А.Г.Грецов) було виявлено наступне:

- Простежуються помірні прямі зв'язки між інтегральним показником емоційного інтелекту та шкалами: «екстраверсія/інтроверсія» ($r_{кр} = 0,273$, $p = 0,021$); «відкритість/закритість новому досвіду» ($r_{кр} = 0,408$, $p < .001$); «рефлексивність/імпульсивність» ($r_{кр} = 0,445$, $p < .001$); «доброзичливість/ворожість» ($r_{кр} = 0,421$, $p < .001$). З отриманих даних можна зробити висновок, що ІТ-фахівці з вищим рівнем емоційного інтелекту можуть проявляти більшу схильність до екстраверсії, тобто бути більш відкритими та комунікабельними у соціальних взаєминах. Опитані з більш високим рівнем емоційного інтелекту можуть бути більш відкритими для нових ідей, досвіду та інновацій. Також ІТ-фахівці з вищим рівнем емоційного інтелекту можуть бути більш рефлексивними, здатними до саморефлексії та обдумування перед прийняттям рішень, у порівнянні з імпульсивними особистостями. Також виявлено, що вищий рівень емоційного інтелекту пов'язаний з більшою доброзичливістю та меншою ворожістю. Це означає, що учасники дослідження з вищим рівнем емоційного інтелекту можуть бути більш толерантними, сприйнятливими до потреб та емоцій своїх колег, менш схильними до конфліктів і більш налаштованими на позитивні міжособистісні взаємини.

- Існують помірні обернені зв'язки між шкалою «екстраверсія/інтроверсія» та: емоційним виснаженням ($r_{кр} = -0,279$, $p = 0,019$); деперсоналізацією ($r_{кр} = -0,276$, $p = 0,020$); та прямий зв'язок зі шкалою редукція особистих досягнень ($r_{кр} = 0,476$, $p < .001$). Можна зробити висновок, що ІТ-фахівці, які проявляють вищий рівень екстраверсії, можуть відчувати меншу емоційну виснаженість та деперсоналізацію. Вони можуть мати більше енергії та ресурсів для ефективної роботи, а також проявляти більшу самовпевненість та задоволення від своїх особистих досягнень. З іншого боку, ІТ-фахівці з вищим рівнем інтроверсії можуть бути більш схильними до емоційного виснаження та деперсоналізації. Вони можуть витратити більше енергії на внутрішні процеси і відчувати меншу задоволеність від соціальної взаємодії та досягнень.
- Простежується помірний прямий зв'язок між шкалою «нейротизм/емоційна стабільність» та емоційним виснаженням ($r_{кр} = 0,433$, $p < .001$). Отримані дані дають підстави вважати, що ІТ-фахівці з вищим рівнем нейротизму можуть бути більш вразливими до емоційного виснаження в робочому середовищі. Вони можуть досвіджувати високий рівень стресу та емоційного навантаження, що може викликати втому та негативно позначатися на їх емоційному та фізичному стані. Отримані дані підкреслюють важливість управління стресом та підтримки емоційного благополуччя серед ІТ-фахівців з вищим рівнем нейротизму. Розуміння та усвідомлення власних емоцій, розвиток стресостійкості та підтримка позитивної робочої атмосфери можуть сприяти зниженню рівня емоційного виснаження і поліпшенню загального самопочуття ІТ-фахівців.
- Наявний помірний обернений зв'язок між шкалою «відкритість/закритість новому досвіду» та редукцією особистих досягнень ($r_{кр} = -0,474$, $p < .001$). Це може свідчити про те, що учасники дослідження, які виявляють більшу закритість до нового

досвіду, більш схильні до редукції своїх особистих досягнень. Вони можуть відчувати втому від роботи, яка раніше була джерелом задоволення та викликала почуття успіху. Це може впливати на їхню ефективність та якість роботи, оскільки зменшується мотивація та ентузіазм у досягненні цілей. Цей зв'язок свідчить про важливість відкритості до нового досвіду у робочому середовищі ІТ-фахівців. Чим більше вони відкриті до нових ідей, знань і викликів, тим менша ймовірність редукції їхніх особистих досягнень.

- Наявний помірний прямий зв'язок між шкалою «рефлексивність/імпульсивність» та редукцією особистих досягнень ($r_{кр} = 0,415$, $p < .001$). З цього можна зробити висновок, що учасники дослідження, які проявляють більшу рефлексивність і меншу імпульсивність, можуть відчувати меншу редукцію особистих досягнень. Вони можуть бути більш свідомими щодо своїх професійних досягнень, більш задоволеними своїми результатами та менш схильними до почуття втоми та втрати радості від своєї роботи. Такий результат може вказувати на важливість розвитку рефлексивних навичок серед ІТ-фахівців. Здатність до роздумів, самоаналізу та обдумування перед вчиненням може допомогти зберегти мотивацію, ефективність та задоволення від професійної діяльності. Це може бути особливо важливо в ІТ-галузі, де робота часто пов'язана зі складними завданнями та високим рівнем вимог.
- Існує помірний прямий зв'язок між шкалою «доброзичливість/ворожість» та редукцією особистих досягнень ($r_{кр} = 0,397$, $p = 0,002$). Отримані дані дають підстави вважати, що більша доброзичливість і менша ворожість опитаних пов'язані зі зниженням рівня редукції особистих досягнень. Іншими словами, коли ІТ-фахівці виявляють більшу теплоту, ввічливість та підтримку у відношенні до колег, це може сприяти збереженню або поліпшенню їхніх особистих досягнень в робочому середовищі. Такий результат може вказувати на

важливість позитивних міжособистісних взаємин і сприятливого соціального клімату на роботі. Коли співробітники взаємодіють у дружній та підтримуючій атмосфері, це може сприяти їхньому самовизначенню, мотивації та здатності досягати успіху. Отже, підтримка позитивного міжособистісного взаємодії та розвиток навичок доброзичливості можуть мати значний вплив на покращення самопочуття та продуктивності ІТ-фахівців.

Зв'язок професійного вигорання з рівнем емоційного інтелекту обумовлений тим, що високий рівень емоційного інтелекту, включаючи його структурні компоненти, сприяє зниженню ризику професійного вигорання у ІТ-фахівців. ІТ-спеціалісти з високим емоційним інтелектом мають здатність розпізнавати та регулювати як позитивні, так і негативні почуття та емоції, а також ідентифікувати та керувати ними у конструктивний спосіб. Вони здатні до самоаналізу, розпізнавання власних почуттів та їх причин, а також до ефективної взаємодії зі своїм оточенням і налагодження тривалих контактів. Навпаки, недостатній рівень емоційного інтелекту у ІТ-фахівців може призвести до виникнення проблем у розумінні себе та інших людей, що, в свою чергу, може призвести до проблем у комунікації, конфліктів на робочому місці та появи емоційного напруження в колективі. Це може негативно позначитися на професійній діяльності, знизити ефективність комунікації та загалом погіршити робочий процес. Високий рівень емоційного інтелекту та його структурні компоненти також значно впливають на особистісні якості ІТ-фахівців. Чим вищий цей рівень, тим легше ІТ-фахівцям встановлювати контакти з іншими, підтримувати доброзичливі стосунки та працювати продуктивно в команді. Це, в свою чергу, підвищує ефективність професійної діяльності та сприяє успішності у роботі.

Висновки до розділу 2

Організація та проведення дослідження обумовлюють висновки до другого розділу кваліфікаційної роботи.

Дослідження емоційного інтелекту як чинника запобігання професійного вигорання здійснювалося з використанням методики «Діагностика емоційного інтелекту» Н.Холла, Торонтської алекситимічної шкали TAS, діагностики професійного “вигорання”, розробленою К.Маслач, С.Джексоном в адаптації Н.Е.Водоп’янової, методики діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В.Бойка та методики «Велика п’ятірка особистісних якостей» А.Г.Грецова.

Відповідно до отриманих даних, встановлено той факт, що більше половини опитаних ІТ-фахівців мають низький рівень розвитку емоційного інтелекту, зокрема наявна група респондентів, які демонструють наднизький рівень емоційного інтелекту. Високий рівень емоційного інтелекту демонструє незначна частина опитаних ІТ-фахівців. Варто зазначити, що за майже всіма структурними компонентами емоційного інтелекту такими, як управління емоціями, емоційна обізнаність, управління емоціями інших та самомотивація, більшість респондентів демонструють доволі низький рівень, що загалом негативно вплинуло на інтегральний показник емоційного інтелекту. Також в ході дослідження було виявлено, що більшість опитаних ІТ-фахівців мають середній рівень алекситимії, що може вказувати на їх здатність до раціонального та логічного мислення, але може викликати труднощі у вираженні та розумінні емоцій. Крім того, виявлено, що рівень алекситимії має зв'язок з емоційним інтелектом, що підтверджує важливість цього аспекту для взаємодії ІТ-фахівців з іншими людьми.

Згідно з результатами дослідження за методикою, виявлено певні ознаки емоційного вигорання серед ІТ-фахівців, включаючи потенційний досвід психотравмуючих ситуацій, незадоволеність собою, проблеми з переживанням стресу та тривоги, а також виявлені стадії емоційного

дефіциту, відчуження та психосоматичних порушень. Це вказує на необхідність уваги до питань емоційного благополуччя та запобігання емоційному вигоранню серед ІТ-фахівців. Згідно з результатами дослідження за методикою В.В.Бойко, було виявлено певні ознаки емоційного вигорання серед ІТ-фахівців, включаючи потенційний досвід психотравмуючих ситуацій, незадоволеність собою, проблеми з переживанням стресу та тривоги, а також виявлені стадії емоційного дефіциту, відчуження та психосоматичних порушень. Це вказує на необхідність уваги до питань емоційного благополуччя та запобігання емоційному вигоранню серед ІТ-фахівців.

Результати статистичного аналізу за критерієм кореляції Пірсона підтвердили достатню вірогідність і статистичну значимість взаємозв'язку емоційного інтелекту та професійного вигорання ($p \leq 0,05$; $p \leq 0,01$). Згідно з отриманими даними, існують прямі зв'язки між розвитком емоційного інтелекту і зменшенням рівня професійного вигорання. Зокрема, з підвищенням рівня емоційного інтелекту спостерігається зниження ризику професійного вигорання. Це пояснюється тим, що люди з вищим рівнем емоційного інтелекту мають кращі навички управління емоціями, більшу емоційну обізнаність, здатність емпатії та розпізнавання емоцій у інших. Вони можуть ефективно пристосовуватися до стресових ситуацій, розуміти свої та інших емоції, що допомагає їм уникати емоційного виснаження. Крім того, високий рівень емоційного інтелекту сприяє збереженню мотивації та досягненню особистих цілей.

Таким чином, можна зробити висновок, що розвиток емоційного інтелекту сприяє зниженню рівня професійного вигорання.

Результати дослідження п'яти основних особистісних характеристик («Велика п'ятірка») ІТ-фахівців дають підстави стверджувати, що більшість ІТ-фахівців демонструють високі показники доброзичливості, відкритості до всього нового та схильності до рефлексивності. За показниками екстраверсії,

нейротизму та схильності до рефлексивності більшість опитаних ІТ-фахівців демонструють середній рівень вираженості якостей.

Результати статистичного аналізу за критерієм кореляції Пірсона підтвердили достатню вірогідність і статистичну значимість взаємозв'язку емоційного інтелекту, професійного вигорання та п'яти особистісних характеристик ІТ-фахівців. ($p \leq 0,05$; $p \leq 0,01$). Між досліджуваними явищами виявлено прямі та обернені кореляційні зв'язки. Рівень емоційного інтелекту суттєво впливає на професійне вигорання ІТ-фахівців. ІТ-фахівці з більш високим рівнем емоційного інтелекту виявляють здатність до ефективного управління власними емоціями та розпізнавання емоцій оточуючих. Це дозволяє їм уникати перевантаження, стресу та виснаження, які часто призводять до професійного вигорання. Здатність до глибокого співчуття та емоційного сприйняття співрозмовника сприяє підтриманню позитивних міжособистісних відносин і зменшенню конфліктів на робочому місці та в особистому житті. З іншого боку, професійне вигорання може негативно впливати на особистісні характеристики ІТ-фахівців. При ризику професійного вигорання, людина може втрачати здатність контролювати свої емоції, відчувати втому та роздратування, що погіршує якість її комунікації та відносин з оточуючими. Внаслідок цього, емоційна напруга в команді може зростати, а це загрожує зниженню продуктивності та загальній емоційній напрузі на робочому місці. Отже, високий рівень емоційного інтелекту сприяє запобіганню професійного вигорання, покращенню міжособистісних взаємин та підвищенню загальної продуктивності ІТ-фахівців.

РОЗДІЛ 3

РОЗВИТКОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ

3.1 Підходи до розвитку емоційного інтелекту як чинника запобігання професійного вигорання

В сучасному світі, коли швидкість життя стає все більшою, вимоги до професійної діяльності зростають, а негативні наслідки від її невдачі можуть виявитися набагато серйознішими, ніж колись. Одним із таких наслідків є професійне вигорання, яке проявляється в емоційній виснаженості, дезорганізації поведінки та втраті інтересу до роботи. У зв'язку з цим, велика увага приділяється розвитку емоційного інтелекту як засобу запобігання професійного вигорання. У даному розділі кваліфікаційної роботи розглянуті різні підходи до розвитку емоційного інтелекту, що дозволяє визначити ефективні методи запобігання професійного вигорання та вдосконалити методики роботи з ІТ-фахівцями у цьому напрямі.

На підставі визначень, які були згадані раніше, можна вважати, що існує тісний взаємозв'язок між емоційним інтелектом та професійним здоров'ям людини. У науковій літературі існує ряд досліджень, що доводять роль емоційного інтелекту у профілактиці професійного вигорання. Наприклад, М.М.Корман у своїй науковій роботі звертає увагу на наслідки професійного вигорання для організації та роль емоційного інтелекту у забезпеченні емоційної саморегуляції та запобіганні вигоранню працівника. У своїх дослідженнях автор наводить симптоми вигорання, такі як емоційна виснаженість, деперсоналізація та зменшення професійних досягнень. На додаток до впливу на саму особистість, М.М.Корман також вказує на наслідки емоційного вигорання для організації, такі як зменшення участі співробітників, зниження задоволеності працею, погіршення соціально-психологічного клімату в колективі та інші [20, 45].

Індивідуальна здатність розуміти та керувати своїми емоціями є важливою складовою успішної трудової діяльності. Для того, щоб розвинути

емоційний інтелект, потрібно використовувати різноманітні способи і методики, які розроблені сучасною психологією. Наприклад, психотерапія може допомогти перенавчити емоційні реакції, а використання практик для розвитку емоційного інтелекту та емпатії може значно поліпшити як особистісний, так і професійний розвиток. Одним з найефективніших способів є відпрацювання навичок свідомого сприйняття своїх емоцій, управління ними та виявлення емоційних потреб. Важливо пам'ятати, що розвиток емоційного інтелекту – це постійний процес, який може зайняти значну кількість часу та зусиль, але він надасть значних переваг у будь-якій сфері життя.

Розвиток емоційного інтелекту можливий навіть у людей з низьким рівнем природної інтелектуальної здібності. Це пояснюється тим, що нові нейронні зв'язки можуть формуватись протягом усього життя людини. Однак найбільш ефективно розвивати емоційний інтелект до 25 років. Вітчизняний дослідник А.В.Костюк визначив низку методів розвитку емоційного інтелекту, включаючи:

1. Розвиток самосвідомості та вміння керувати емоціями. Навички самоконтролю дозволяють уникати тривоги та спрямовувати енергію на дію. Самосвідомість допомагає розуміти емоції інших людей та правильно реагувати на різні ситуації.
2. Формування здатності усвідомлювати та оцінювати свої емоції та їхню інтенсивність. Починаючи з базових станів, важливо усвідомлювати свої відчуття, щоб правильно сприймати навколишній світ з різних точок зору.
3. Навчитися визначати джерело емоцій і ступінь їх інтенсивності. Це допомагає знизити рівень емоційної напруги та уникнути некерованих реакцій.
4. Розширення діапазону емоцій. Важливо усвідомлювати різноманітність емоцій та уміти адекватно реагувати на них.

Власна абетка емоцій допомагає усвідомити різноманітність емоцій та правильно їх інтерпретувати.

5. Відвідування тренінгів, які проводять спеціалісти в цій сфері. Основні засоби тренінгової роботи пов'язані з прийомами соціально-психологічної рефлексії та соціально-психологічної перцепції – осмислення власних переживань, переживань інших у процесі комунікативної взаємодії [22].

Американський психолог Е.Лангер вважає, що для підвищення рівня емоційного інтелекту варто застосовувати «практику уважності». Активна уважність, за визначенням професора психології з Гарвардського університету, полягає у відмічанні нових речей. Практика уважності заснована на медитації, яка допомагає людині знайомитися з можливостями свого розуму та навчає повертати увагу на теперішній момент. Це дозволяє людині відслідковувати тілесні реакції, розпізнавати неконтрольовані потоки емоцій та думок, а також керувати своєю увагою. Умисне направлення уваги на певний момент відбувається без оцінок і осуду, і в цей момент немає правильного чи неправильного способу думати про щось. Розпізнавання власних емоцій та пов'язаних з ними думок є складовою частиною емоційного інтелекту, і саме з нею в першу чергу працює практика уважності. Тренуючи свою уважність та фокусуючись на теперішньому моменті, ми стаємо більш емоційно свідомими. Усвідомлення своїх емоційних станів дозволяє розвивати здатність до контролю, керування та використання своїх емоцій та почуттів. Це значно полегшує встановлення та підтримання контакту зі співрозмовниками та партнерами, а також допомагає визнавати існування різних точок зору на ситуацію. Стан внутрішнього спокою, який розвивається на основі тривалого застосування технік медитації та практики уважності, допомагає людині легше оцінювати події, які нею сприймаються. Таким чином, практика уважності є корисним інструментом для розвитку емоційного інтелекту, здатності до контролю та керування своїми емоціями, покращення спілкування з іншими людьми,

підвищення творчості та критичного мислення. Тренуючи свою уважність і розпізнавання власних емоційних станів, людина може досягти стану внутрішнього спокою, що дозволяє оцінювати події об'єктивно та раціонально. В результаті, вирішення конфліктів стає більш ефективним і конструктивним [30].

Арт-терапія є ефективним інструментом для підвищення емоційного інтелекту. За допомогою власної художньої роботи та діалогу з арт-терапевтом людина знайомиться з власним внутрішнім світом та набуває самоусвідомленості, розвиває творче начало та встановлює контакт з іншими. Українська дослідниця О.М.Войтовська визначає арт-терапію як галузь теоретичних знань та практичної роботи, акцентовану на творчій діяльності, гармонізації та загальному оздоровленні особистості. Методи арт-терапії містять сукупність технік, заснованих на образотворчому мистецтві та творчій діяльності, що можуть включати ізотерапію, музикотерапію, бібліотерапію, казкотерапію та інші види. Під час арт-терапевтичного процесу дитина чи дорослий набувають цінного досвіду позитивних змін, поглиблюється самопізнання, гармонізація розвитку та особистісний ріст. Арт-терапія стає потенційним шляхом до самовизначення, самореалізації та самоактуалізації особистості, що підвищує її емоційний інтелект [7].

Дихальні вправи можуть також бути корисними для гармонізації стосунків між тілом і душею. Вони можуть захистити від стресу та зняти його шкідливий вплив, якщо він вже стався. Дихання може допомогти зняти напругу за кілька хвилин, а регулярні дихальні практики можуть допомогти попередити емоційні вибухи та ввійти в контакт з власними емоційними блоками, щоб їх зняти. Регулярне виконання дихальних вправ може заспокоїти розум, роблячи людину більш врівноваженою, покращити функцію легенів та налагодити нервову систему. Існує багато різних практик дихання, таких як йога, дихальна гімнастика А.Стрельникової, бодіфлекс, система дихання Бутейко, дихальна гімнастика Мюллера, система трифазного дихання Л.Кофлера, реб'юфінг, вайвейшн, холотропне дихання,

система дихання за Ю.Першиним та інші. Кожна з цих практик має свої особливості та може бути корисною для досягнення певної мети. Незалежно від того, яку практику дихання ви вибираєте, важливо пам'ятати, що регулярність є ключем до успіху. Регулярне виконання дихальних вправ може допомогти вам досягти більшої гармонії і балансу в житті [30].

Тренінгова робота може бути важливим інструментом для підвищення емоційного інтелекту особистості. Тренінг поєднує в собі прийоми соціально-психологічної рефлексії та перцепції, які допомагають осмислити власні та інші переживання в контексті комунікативної взаємодії. Однак, тренінг відрізняється від традиційних методів впливу, які спрямовані на оптимізацію внутрішньо групової статусної структури, оскільки предметом тренінгу є переживання особистості, а не внутрішньо групові взаємини. Також, активне навчання через тренінгові практики є важливим складником методики виховання емоційного інтелекту. Це передбачає активну участь учасників в процесі засвоєння матеріалу через групові проекти, обговорення, ініційовані самими учасниками, спільні ігри, мистецтво, музику, письменство та публічні дієства. Активне навчання доповнює решту навчальних траєкторій та дає можливість безпосередньо, на практиці пробувати й досліджувати те, що вивчається на рівні концепцій, а також брати участь у практичних вправах, які потім можна прорефлексувати. Такі тренінги можуть допомогти розвивати емоційну грамотність та сприяти соціальному та емоційному зростанню учасників [19].

Більшість дослідників стверджує, що емоційний інтелект може розвиватися навіть невідомо як, через різні сфери життя, такі як родина, мистецтво, література, самоаналіз та ведення щоденників. І хоча люди з високим рівнем емоційного інтелекту також зіткнуться зі складнощами, їх реакція на такі ситуації відрізняється. Вони можуть зупинитися, проаналізувати свої почуття та зрозуміти, як вони впливають на їхню поведінку та вибір. Крім того, вони можуть співпереживати з іншими та зрозуміти, які почуття переживають інші люди. Такі люди можуть знайти

спосіб вийти зі складної ситуації та вирішити її, навіть якщо це важко. Для них подолання невдач та складнощів – це досвід, який допомагає їм розвиватися та поліпшувати стосунки з навколишнім світом. Перешкоди не зупиняють таких людей, а допомагають розкрити їхній потенціал. Зокрема, розвиток теорії емоційного інтелекту як психологічного конструкту дозволив зрозуміти вплив емоцій на успішність професійної діяльності. Це безпосередньо впливає на стан професійного здоров'я людини. Іншими словами, емоційний інтелект може позитивно впливати на різні аспекти життя, такі як задоволеність самореалізацією, ефективне вирішення конфліктів, покращення якості соціальної взаємодії на робочому місці, створення гармонійних стосунків у колективі та підвищення продуктивності праці. Для досягнення цих результатів важливо не лише розвивати свій емоційний інтелект, але й використовувати його в повсякденному житті. Наприклад, здатність розуміти свої власні почуття та емоції може допомогти зберегти власне здоров'я та психічну стійкість, а здатність співпереживати з іншими може допомогти у взаємодії з колегами та близькими людьми.

Отже, емоційний інтелект є важливим аспектом успішної соціальної взаємодії та професійної діяльності. Розвиток емоційного інтелекту може допомогти досягнути більшої задоволеності в житті та досягнути більшого успіху в роботі. Для цього потрібно займатися саморозвитком, спостерігати за своїми почуттями та емоціями, вчитися співпереживати з іншими та використовувати свій емоційний інтелект в повсякденному житті.

3.2 Програма «Емоційний інтелект для ІТ-фахівців: захист від вигоряння»

Результати експериментального дослідження показали наявність проблем із розвитком емоційного інтелекту у більшості опитаних ІТ-фахівців. Згідно з методикою «Діагностика емоційного інтелекту» Н.Холла, спостерігається низький рівень усіх структурних компонентів емоційного інтелекту у більшості респондентів. Дослідження дає підстави вважати, що опитані ІТ-фахівці не можуть не лише керувати своїми емоціями, а й розуміти емоції інших людей, що ускладнює їм життя, погіршує ефективність їх професійної діяльності. Крім того, за методикою «Торонтська алекситимічна шкала (TAS)» було виявлено, що багато з опитаних ІТ-фахівців демонструють середній і високий рівень алекситимії, що може означати, що опитані зазнають певних труднощів у розпізнаванні та описі своїх емоцій, а також емоцій інших людей. Також слід зазначити, що за методикою професійного вигоряння К.Маслач багато ІТ-фахівців демонструють високий рівень емоційного виснаження та резистенції особистих досягнень. Дані результати свідчать про необхідність покращення емоційного інтелекту в ІТ-сфері, оскільки це може значно підвищити ефективність комунікації між фахівцями та покращити їх професійні результати. У зв'язку з цим, в даній роботі було розроблено та апробовано спеціальну програму для розвитку емоційного інтелекту та зниження професійного вигоряння у ІТ-сфері.

Проведення формувального експерименту передбачало вирішення таких завдань:

1. Розробка психокорекційної програми, яка сприятиме оптимальному розвитку емоційного інтелекту, підвищить професійну ефективність ІТ-фахівців та буде сприяти запобіганню професійного вигорянню;
2. Апробувати ефективність психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту ІТ-фахівців, які мають недостатні

показники професійної ефективності та ризик професійного вигорання;

3. Розробити практичні рекомендації ІТ-фахівцям щодо подальшого підвищення професійної ефективності та запобігання професійного вигорання.

Мета тренінгу: розвиток емоційного інтелекту ІТ-фахівців; гармонізація внутрішнього світу особистості; покращення емоційного стану та психічного здоров'я; розвиток співпраці, допомоги та самопомоги у профілактиці синдрому «професійного вигорання».

Відповідно до мети, були виділені наступні завдання програми, що спрямовані на:

1. Розвиток внутрішньо-особистісного емоційного інтелекту: здатності розуміти власні емоційні стани, управляти ними;
2. Розвиток міжособистісного емоційного інтелекту: здатності розпізнавати емоції та почуття інших людей, впливати на них;
3. Підвищення у респондентів цінності емоційного світу;
4. Зняття психоемоційної напруги та підвищення емоційної стійкості;
5. Формування навичок, здібностей ефективного управління професійним вигоранням.

Перелік методів і форм роботи, які будуть використовуватися під час занять: модерація, рольова гра, рефлексія, тренінгові вправи, бесіда.

Обладнання: папір А4, олівці, кольорові маркери, картки «Абетка емоцій», ручки тощо.

Організація занять: програма розрахована на 5 занять по 45 хвилин кожне. Заняття проводиться 2 рази на тиждень.

Форма занять: групова.

Основними принципами та правилами роботи були конфіденційність, висловлювання без оцінок, щирість, активність кожного учасника,

об'єктивація переживання у поведінкових реакціях, партнерське спілкування та «Я-висловлювання».

Таб.3.1

Тематичний план інтервенційної програми

№	Структура заняття	Обладнання	Тривалість
1	Вступне слово, знайомство з групою.	Аркуші паперу, олівці звичайні, кольорові фломастери	5 хвилин
	Обговорення та прийняття правил роботи групи.		5 хвилин
	Вправа: Мій настрій		10 хвилин
	Вправа: Асоціація на слово «робота».		10 хвилин
	Вправа: Асоціація емоційного стану із кольором.		10 хвилин
	Підбиття підсумків, рефлексія.		5 хвилин
2	Привітання, зворотній зв'язок.	Аркуші паперу, кольорові фломастери, картки "Абетка емоцій"	5 хвилин
	Вправа: IQ-EQ		10 хвилин
	Гра: Передай емоції по колу		10 хвилин
	Гра: Розвідник		15 хвилин
	Підбиття підсумків, рефлексія.		5 хвилин
3	Привітання, зворотній зв'язок.	Аркуші паперу, олівці звичайні, картки "Абетка емоцій"	5 хвилин
	Вправа: Емоційна підзарядка		10 хвилин
	Гра: Ін-Ян		15 хвилин
	Вправа: Рівень щастя		10 хвилин
	Підбиття підсумків.		5 хвилин
4	Привітання, зворотній зв'язок.	Аркуші паперу, олівці звичайні, картки "Абетка емоцій"	5 хвилин
	Вправа: Опиши або намалюй		10 хвилин
	Вправа: Колесо життя		15 хвилин
	Гра: Перейменування		10 хвилин
	Підбиття підсумків.		5 хвилин
5	Привітання, зворотній зв'язок.	Аркуші паперу, олівці звичайні, картки "Абетка емоцій"	5 хвилин
	Гра: Дешифрування		10 хвилин
	Вправа: Малюнок по колу		10 хвилин
	Гра: Адвокати		10 хвилин
	Підбиття підсумків, рефлексія зворотній зв'язок по проведеному тренінгу.		10 хвилин

Повністю розписана корекційна програма розвитку емоційного інтелекту ІТ-фахівців міститься у Додатку Е. Після проведення формульованого етапу експерименту було проведено повторне анкетування

ІТ-фахівців експериментальної групи, яке дало відповідні результати. Результати представлені в наступному параграфі даної роботи.

3.3 Аналіз ефективності запропонованої програми

З метою проведення формувального етапу експериментального дослідження з метою оцінки ефективності впливу психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту як чинника запобігання професійного вигоряння ІТ-фахівців було сформовано контрольну (КГ) та експериментальну (ЕГ) групи. Для цього ІТ-фахівців було розподілено по 5 осіб в контрольну та експериментальну групи. В експериментальній групі підготовка мала системний, організований характер і була побудована згідно принципів психологічної роботи, ІТ-фахівці перебували у психологічно-продуктивній атмосфері. Для респондентів, які увійшли до контрольної групи, спеціально організована корекційна робота щодо підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту не проводилася.

Повторна діагностика проводилася з використанням опитувальника «діагностика емоційного інтелекту» Н.Холла та «діагностика професійного вигорання», розроблений К.Маслач, С.Джексон в адаптації Н.Е.Водоп'янової.

За результатами порівняльного аналізу першого (до формувального експерименту) та другого (після формувального експерименту) зрізів за методикою «Діагностика емоційного інтелекту» Н.Холла було виявлено позитивні зміни у рівні розвитку емоційного інтелекту. Результати дослідження наведені в табл. 3.2.

Таблиця 3.2

Результати дослідження розвитку емоційного інтелекту ІТ-фахівців
(КГ та ЕГ)

Групи	Рівні сформованості (у %)					
	До формувального експерименту			Після формувального експерименту		
	низький	середній	високий	низький	середній	високий
КГ	80	20	0	60	40	0
ЕГ	80	20	0	20	40	40

Як видно, з результатів, представлених в таблиці 3.2, позитивна динаміка щодо підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту спостерігається у ІТ-фахівців, які увійшли до експериментальної групи. Так, після корекційного впливу, на 20% зменшилася частка респондентів з середнім рівнем розвитку емоційного інтелекту. Низький рівень емоційного інтелекту демонструє лише 20% ІТ-фахівців. В свою чергу, на 40% збільшилася кількість ІТ-фахівців з високими показниками емоційного інтелекту («до» - 0%, «після» - 40%). Варто зазначити, що ці позитивні зміни були досягнуті завдяки успішній впровадженій програмі підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту серед ІТ-фахівців. Ця програма мала за мету поліпшити навички розуміння та керування емоціями, сприяючи покращенню міжособистісних взаємин, комунікації та загального самопочуття ІТ-фахівців.

Кількісні показники результатів дослідження рівнів розвитку емоційного інтелекту у експериментальній групі подано на рис. 3.1.

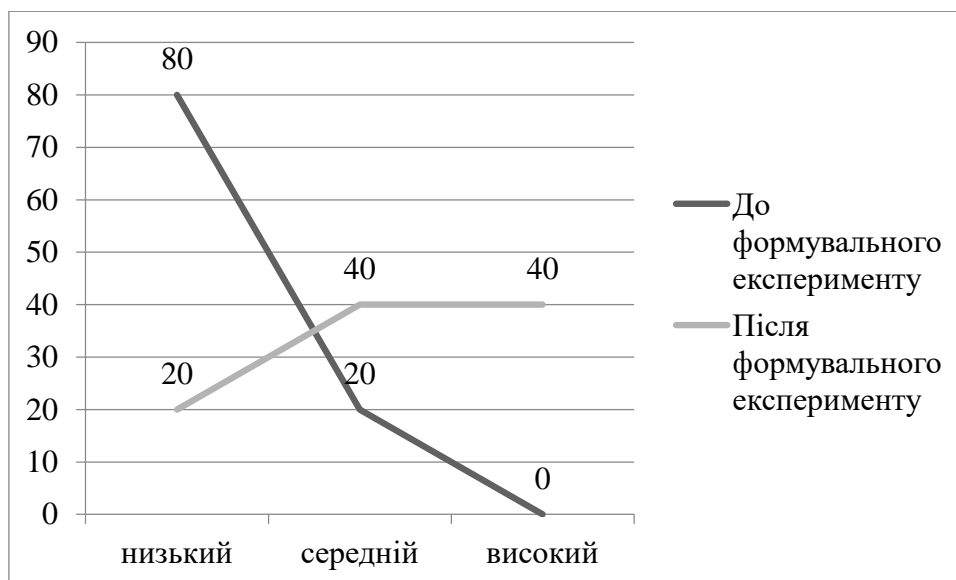


Рис. 3.1. Рівні розвитку емоційного інтелекту «до» та «після» корекційного впливу в експериментальній групі ІТ-фахівців

Таким чином, отримані результати контрольного зрізу свідчать про ефективність запропонованої психокорекційної програми. Після впровадження даної інтервенційної програми більшість ІТ-фахівців стали

легше розуміти, що вони відчувають, вони навчилися виражати свої почуття без шкоди іншим та собі. Програма, розроблена спеціально для ІТ-фахівців, виявилась достатньо ефективною у покращенні психологічного стану працівників. Завдяки запропонованим технікам, ІТ-фахівці отримали можливість більш детально розбиратись у своїх емоціях і реакціях, що позитивно позначилося на їх загальній самооцінці та взаємодії з колегами.

Для того, щоб визначити статистично значиму різницю у рівнях вираженості емоційного інтелекту та його компонентів в ЕГ до та після психокорекційної програми було застосовано статистичний метод t-Критерій Стьюдента для двох незалежних вибірок: група 1 – ІТ-фахівці до проходження психокорекційної програми, група 2 – ІТ-фахівці після проходження психокорекційної програми. Результати аналізу представлені у таблиці нижче.

Таб.3.3

Т-Критерій Стьюдента для порівняння середніх по емоційному інтелекту та його компонентів в двох незалежних вибірках (ІТ-фахівці з ЕГ «до» та «після» психокорекційної програми)

Шкала	Т-критерій	p-value
Емоційна обізнаність	5,034	0,001*
Управління емоціями	1,318	0,224
Самомотивація	2,231	0,056
Емпатія	1,580	0,153
Розпізнавання емоцій інших	0,806	0,443
ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ	2,630	0,03*

Дані, представлені в таблиці Отримані результати дають підстави для певних висновків. Отримані результати свідчать про значимі відмінності між групою ІТ-фахівців до психокорекційної програми (група 1) та групою ІТ-фахівців після програми (група 2). Шкала емоційної обізнаності: $t = 5,034$, $p = 0,001$. Такий результат може свідчити про певне підвищення рівня емоційної обізнаності у групі ІТ-фахівців після психокорекційної програми. ІТ-фахівці, які пройшли програму, демонструють більшу свідомість та розуміння

власних емоцій та емоцій оточуючих людей. Інтегральний показник емоційного інтелекту: $t = 2,63$, $p = 0,03$. Даний результат свідчить про значиме поліпшення інтегрального показника емоційного інтелекту у групі ІТ-фахівців після психокорекційної програми. ІТ-фахівці, які пройшли програму, демонструють вищий рівень розуміння, управління та використання емоцій, що сприяє їхній загальній емоційній компетентності. Загалом, результати свідчать про позитивний вплив психокорекційної програми на емоційний інтелект ІТ-фахівців. Після програми учасники проявили більшу обізнаність і розуміння щодо своїх емоцій та емоцій інших людей, а також поліпшили свої загальні навички управління емоціями.

Для того, щоб дослідити рівень професійного вигорання ІТ-фахівців, також була проведена методика «Діагностика професійного «вигорання» (К. Маслач, С.Джексон, в адаптації Н.Е. Водоп'янової). Співставлення результатів можемо спостерігати в табл. 3.3.

Таблиця 3.4

Результати дослідження професійного вигорання ІТ-фахівців (КГ та ЕГ)

Рівні професійного вигорання	групи	Рівні сформованості (у %)					
		До формувального експерименту			Після формувального експерименту		
		низький	середній	Високий	низький	середній	Високий
Емоційне виснаження	КГ	0	20	80	0	40	60
	ЕГ	0	20	80	40	60	0
Деперсоналізація	КГ	20	40	40	20	60	20
	ЕГ	20	60	20	60	40	0
Редукція особистих досягнень	КГ	0	0	100	20	20	60
	ЕГ	0	20	80	60	20	20

Як видно, з результатів, представлених в таблиці 3.3, позитивна динаміка щодо зниження рівня професійного вигорання спостерігається у ІТ-фахівців, які увійшли до експериментальної групи. Початково, до впровадження психокорекційної програми, було проведено аналіз рівня

емоційного виснаження серед учасників експерименту. В результаті виявлено, що 20% опитаних належали до групи з середнім рівнем емоційного виснаження, тоді як 80% опитаних мали високий рівень емоційного виснаження. Після впровадження психокорекційної програми було проведено повторний аналіз рівня емоційного виснаження серед учасників. Виявлено, що 40% опитаних мали низький рівень емоційного виснаження, тоді як 60% опитаних відносилися до групи з середнім рівнем емоційного виснаження. Загальною тенденцією є позитивний зсув у стані емоційного виснаження серед учасників експерименту після впровадження психокорекційної програми. Виявлено зменшення високого рівня емоційного виснаження з 80% до 60% і збільшення низького рівня з 0% до 40%. Це свідчить про те, що програма допомогла значній частині учасників покращити свій стан емоційного благополуччя, знизивши рівень виснаження. Також до впровадження психокорекційної програми було проведено аналіз рівня деперсоналізації серед ІТ-фахівців. Виявлено, що 20% опитаних мали середній рівень деперсоналізації, тоді як 60% опитаних відносилися до групи з високим рівнем деперсоналізації. Після впровадження психокорекційної програми було проведено повторний аналіз рівня деперсоналізації серед учасників. Виявлено, що 60% опитаних мали низький рівень деперсоналізації, тоді як 40% опитаних відносилися до групи з середнім рівнем деперсоналізації. Отримані результати свідчать про позитивний вплив психокорекційної програми на рівень деперсоналізації серед учасників експерименту. Виявлено зменшення високого рівня деперсоналізації з 60% до 40% і збільшення низького рівня з 0% до 60%. Це означає, що програма сприяла зниженню відчуття відчуження та втрати ідентичності у значній частині учасників. До впровадження психокорекційної програми було проведено аналіз рівня редукції особистих досягнень серед учасників експерименту. Виявлено, що 20% опитаних мали середній рівень редукції особистих досягнень, тоді як 80% опитаних відносилися до групи з високим рівнем редукції особистих досягнень. Після впровадження психокорекційної

програми було проведено повторний аналіз рівня редукції особистих досягнень серед учасників. Виявлено, що 60% опитаних мали низький рівень редукції особистих досягнень, 20% опитаних відносилися до групи з середнім рівнем, а ще 20% опитаних мали високий рівень редукції особистих досягнень. Отримані результати свідчать про позитивні зміни в рівні редукції особистих досягнень серед учасників експерименту після впровадження психокорекційної програми. Виявлено значне зниження високого рівня редукції особистих досягнень з 80% до 20% та збільшення низького рівня з 0% до 60%. Це свідчить про те, що програма сприяла збереженню і покращенню впевненості в себе та особистих досягненнях у більшості учасників.

Кількісні показники результатів дослідження зниження рівня професійного вигорання в експериментальній групі подано на рис. 3.2, рис.3.3 та рис.3.4.

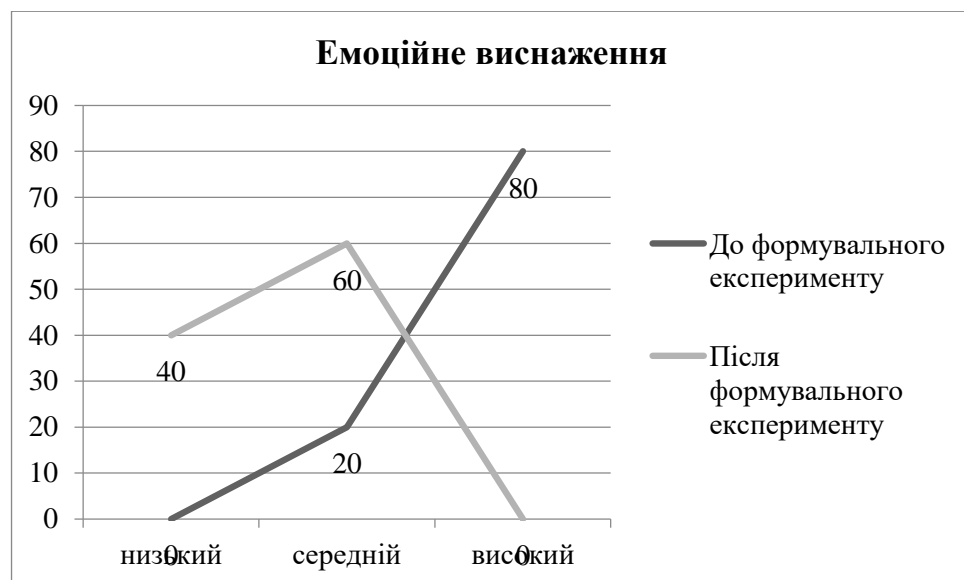


Рис. 3.2. Рівні вираженості емоційного виснаження «до» та «після» корекційного впливу в експериментальній групі ІТ-фахівців

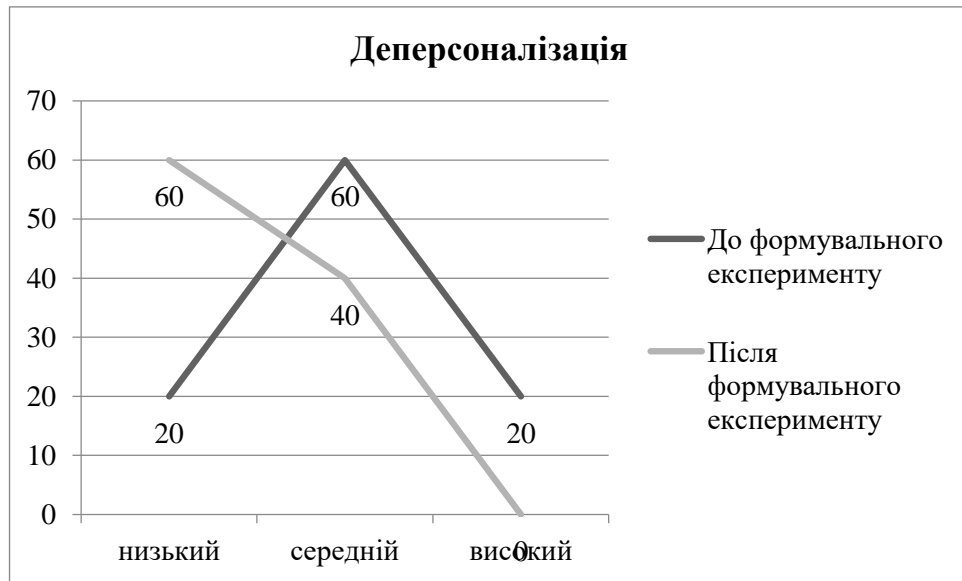


Рис. 3.2. Рівні вираженості деперсоналізації «до» та «після» корекційного впливу в експериментальній групі ІТ-фахівців

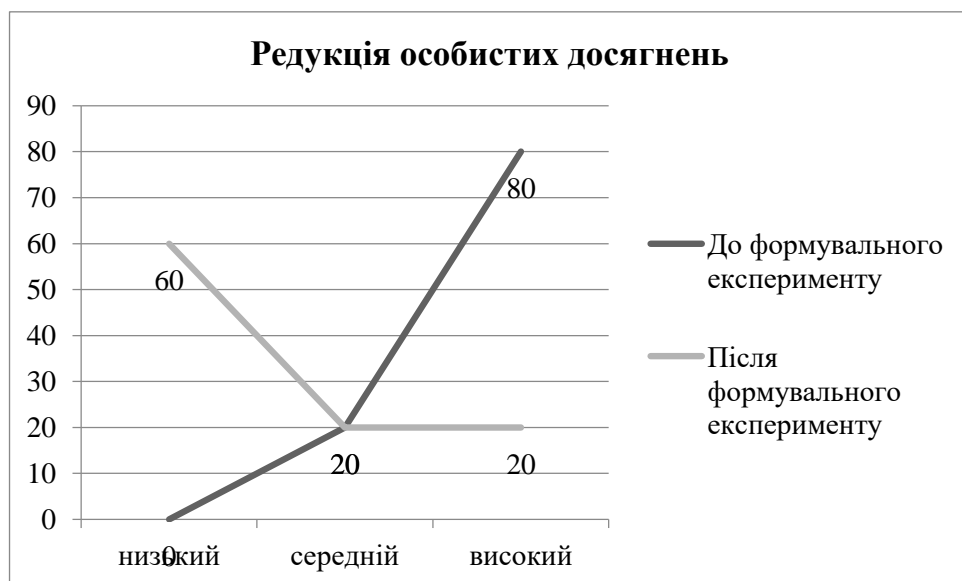


Рис. 3.2. Рівні вираженості редукції особистих досягнень «до» та «після» корекційного впливу в експериментальній групі ІТ-фахівців

В результаті проведеного експерименту за допомогою психокорекційної програми було виявлено позитивну динаміку в зниженні рівня професійного вигорання серед ІТ-фахівців. Початковий аналіз показав, що 80% учасників мали високий рівень емоційного виснаження, а після впровадження програми цей показник знизився до 60%, збільшився при

цьому і низький рівень з 0% до 40%. Таким чином, програма значно поліпшила стан емоційного благополуччя учасників. Також експеримент виявив позитивний вплив психокорекційної програми на рівень деперсоналізації. Перед впровадженням програми 60% учасників мали високий рівень деперсоналізації, а після впровадження цей показник знизився до 40%, збільшившись рівень низького рівня з 0% до 60%. Тобто програма допомогла знизити відчуття відчуження та втрати ідентичності учасників. Третій аспект, аналіз рівня редукції особистих досягнень, показав, що 80% учасників мали високий рівень редукції перед впровадженням програми. Після впровадження програми цей показник знизився до 20%, збільшившись рівень низького рівня з 0% до 60%. Це свідчить про збереження і покращення впевненості в себе та особистих досягненнях учасників. Отже, психокорекційна програма сприяла покращенню емоційного благополуччя, зниженню деперсоналізації та редукції особистих досягнень серед учасників експерименту.

Для того, щоб визначити статистично значиму різницю у рівнях вираженості професійного вигоряння ІТ-фахівців з ЕГ до та після психокорекційної програми було застосовано статистичний метод t-Критерій Стьюдента для двох незалежних вибірок: група 1 – ІТ-фахівці до проходження психокорекційної програми, група 2 – ІТ-фахівці після проходження психокорекційної програми. Результати аналізу представлені у таблиці нижче.

Таб.3.5

Т-Критерій Стьюдента для порівняння середніх по вираженості професійного вигоряння в двох незалежних вибірках (ІТ-фахівці з ЕГ «до» та «після» психокорекційної програми)

Шкала	Т-критерій	p-value
Емоційне виснаження	-2,31	0,05*
Деперсоналізація	-6,13	< .001*
Редукція особист досягн	1,44	0,189

Отримані в таб.3.5 результати дослідження вказують на значимі зміни в проявах професійного вигорання серед групи ІТ-фахівців після проходження психокорекційної програми, порівняно з групою фахівців до проходження даної програми. По шкалі емоційне виснаження спостерігається зниження показника в групі ІТ-фахівців після програми порівняно з цією ж групою до програми ($t = -2,31$, $p = 0,05$). Це може свідчити про позитивний вплив на ЕГ, так як учасники програми демонструють деяке зниження рівня емоційного виснаження. Також по шкалі деперсоналізація спостерігається значне зниження показника в групі ІТ-фахівців після психокорекційної програми порівняно з групою до програми ($t = -6,13$, $p < .001$). Це може свідчити про зниження рівня відчуження учасників від себе та своєї роботи, що є достатньо позитивним показником.

Отже, результати дослідження свідчать про позитивні зміни в емоційному виснаженні та деперсоналізації серед ІТ-фахівців після участі в психокорекційній програмі. Це може вказувати на ефективність програми у зниженні рівня професійного вигорання серед цієї групи.

Отримані результати експерименту свідчать про достатню ефективність запропонованої психокорекційної програми для ІТ-фахівців. Програма допомогла знизити рівень професійного вигорання, покращити емоційне благополуччя та зменшити відчуття відчуження серед учасників. Застосування програми призвело до позитивних змін у самооцінці та взаємодії з колегами, що свідчить про її позитивний вплив на психологічний стан працівників.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі даної роботи було досліджено різні підходи до розвитку емоційного інтелекту як чинника запобігання професійному вигоранню. В ході дослідження було з'ясовано, що розвиток емоційного інтелекту виявляється важливим фактором для забезпечення психологічного благополуччя та подолання негативних наслідків, пов'язаних зі стресом і вигоранням у ІТ-фахівців. Було з'ясовано, що емоційний інтелект є важливим аспектом успішної соціальної взаємодії та професійної діяльності. Розвиток емоційного інтелекту може допомогти досягнути більшої задоволеності в житті та досягнути більшого успіху в роботі. Для цього необхідно займатися саморозвитком, спостерігати за своїми почуттями та емоціями, вчитися співпереживати іншим та намагатися використовувати свій емоційний інтелект в повсякденному житті.

На основі результатів проведеного констатувального експерименту розроблено психокорекційну програму, яка передбачає підвищення емоційного інтелекту з метою попередження професійного вигорання ІТ-фахівців. В ході дослідження було розроблено та апробовано психокорекційну програму «Емоційний інтелект для ІТ-фахівців: захист від вигорання», яка містить в собі вправи, націлені на розвиток емоційної компетентності, співпереживання, вміння регулювати свої емоційні прояви, розуміти емоції та почуття інших. В ході проведення формувального експерименту було вирішено поставлені завдання, що спрямовані на розробку та апробацію психокорекційної програми розвитку емоційного інтелекту для ІТ-фахівців. Метою тренінгу було покращення емоційного стану, психічного здоров'я та професійної ефективності, а також запобігання професійному вигоранню. Завдання програми включали розвиток внутрішньо-особистісного та міжособистісного емоційного інтелекту, підвищення цінності емоційного світу, зняття психоемоційної напруги та формування навичок управління професійним вигоранням.

Для перевірки ефективності розробленої психокорекційної програми було сформовано експериментальну (ЕГ) та контрольну (КГ) групи.

За результатами порівняльного аналізу першого (до формувального експерименту) та другого (після формувального експерименту) зрізів за результатами опитувальника «діагностика емоційного інтелекту» Н.Холла зафіксовано позитивні зміни у респондентів ЕГ, що статистично підтверджуються т-критерієм Стьюдента. Зокрема, позитивні зміни відбулися за такими шкалами: шкала емоційної обізнаності ($t = 5,034$, $p = 0,001$) та інтегральний показник емоційного інтелекту ($t = 2,63$, $p = 0,03$).

Контрольний зріз результатів за методикою діагностика професійного «вигорання», розроблений К.Маслач, С.Джексон в адаптації Н.Е.Водоп'янової підтвердив не випадкові позитивні зміни у зниженні проявів професійного вигорання ІТ-фахівців. Зокрема, відбулося зниження проявів за такими показниками: емоційне виснаження ($t = -2,31$, $p = 0,05$) та деперсоналізація ($t = -6,13$, $p < .001$).

Узагальнюючи отримані результати, можна зробити висновок, що психокорекційна програма, спрямована на розвиток емоційного інтелекту, має позитивний вплив на ІТ-фахівців. Учасники програми проявили покращення емоційної обізнаності, розуміння та управління своїми емоціями, а також зменшення проявів професійного вигорання. Це свідчить про важливість розвитку емоційного інтелекту для забезпечення психологічного благополуччя та успіху в професійній діяльності ІТ-фахівців. Результати дослідження можуть бути корисні для розробки подібних програм та тренінгів з метою запобігання професійному вигоранню та покращення загального самопочуття та роботи співробітників у сфері інформаційних технологій.

ВИСНОВКИ

За останні десятиліття стрімкий розвиток інформаційних технологій призвів до глобальних змін у всьому світі. ІТ-галузь надзвичайно різноманітна і швидко розвивається, що створює велике попиту на ІТ-фахівців. Прогрес в цій галузі також призводить до змін у самих ІТ-фахівцях. Сьогодні ІТ-спеціалісти досить часто стикаються з ризиком професійного вигорання, оскільки вони повинні вміти працювати в команді та ефективно спілкуватися з колегами та замовниками. Тому одним із ключових аспектів успішної діяльності ІТ-фахівців є управління професійним вигоранням. Вміння ефективно керувати професійним вигоранням впливає на якість особистого життя, міжособистісні відносини та професійну виконавчу діяльність. Емоційний інтелект має значний вплив на професійне вигорання ІТ-фахівців. Дослідження впливу емоційного інтелекту на професійне вигорання ІТ-фахівців є надзвичайно важливим, оскільки їх професійна діяльність має велике значення для суспільства, зокрема у створенні та підтримці інформаційно-технічної інфраструктури. Саме розуміння та керування власними емоціями та емоціями інших визначає ефективність комунікації та успішність професійної діяльності.

Шляхом аналізу літератури та проведення емпіричного дослідження, був простежений та зафіксований вплив емоційного інтелекту на професійне вигорання ІТ-фахівців. Таким чином, мета та завдання, які були сформульовані на початку дослідження були виконані:

1. З'ясовано, що під професійним вигоранням розуміють стан, коли працівник втрачає мотивацію та задоволення від своєї професійної діяльності через психологічне та емоційне виснаження. Професійне вигорання значною мірою залежить від рівня емоційного інтелекту. В широкому розумінні емоційний інтелект визначається як група металевих здібностей, які сприяють усвідомленню, розумінню та управлінню власними емоціями та емоціями інших людей. З'ясовано,

що в психології існує напрямок, який займається вивченням людей, які працюють з обчислювальними машинами – психологія програмування. Як у всіх людей різних професій, у ІТ-фахівців існують певні специфічні особистісні якості та характеристики. На сьогоднішній день майже жодна організація не може обійтися без ІТ-фахівця, тому професійне вигорання та емоційний інтелект як чинник його запобігання дуже важливі для професійної діяльності в ІТ-галузі. З'ясовано, що робота з інформаційними технологіями впливає на особистість ІТ-фахівців, зокрема на їх професійне вигорання та емоційний інтелект. Як і в кожній професії, у ІТ-фахівців відбувається певна професійна деформація, яка впливає на сприйняття оточуючого світу та потребує подальших детальних досліджень.

2. Організоване та проведене емпіричне дослідження впливу емоційного інтелекту на професійне вигорання ІТ-фахівців з використанням психодіагностичних методик на виявлення рівня емоційного інтелекту опитувальник «Діагностика емоційного інтелекту», розроблений Н.Холлом та Торонтська алекситимічна шкала TAS; на виявлення рівня професійного вигорання «Діагностика професійного “вигорання”», розроблений К.Маслач, С.Джексон в адаптації Н.Е.Водоп'янової та Методика діагностики рівня «емоційного вигорання» В.В.Бойка; на виявлення особистісних характеристик ІТ-фахівців методика «Велика п'ятірка особистісних якостей», розроблена А.Г.Грецовим. В дослідженні взяла участь група українських ІТ-фахівців. Опитування проводилось з лютого по квітень 2023 року. Всі учасники на момент проведення дослідження перебували в Україні, місто Київ. Важливою умовою для проходження опитування було знання та використання мови програмування в професійній діяльності.
3. Проаналізовано та проінтерпретовано отримані результати. В ході дослідження було виявлено, що більшість опитаних ІТ-фахівців мають низький рівень емоційного інтелекту, зокрема значна частина опитаних

демонструє наднизький рівень емоційного інтелекту. Досліджено рівень емоційного інтелекту та професійне вигорання серед ІТ-фахівців. Більшість опитаних мають низький рівень розвитку емоційного інтелекту, що негативно впливає на їх інтегральний показник. Більшість також демонструє середній рівень алекситимії, що може ускладнювати вираження та розуміння емоцій. Знайдено зв'язок між рівнем алекситимії та емоційним інтелектом. Підтверджено, що розвиток емоційного інтелекту сприяє зниженню рівня професійного вигорання. Дослідження також виявило ознаки емоційного вигорання серед ІТ-фахівців, що вказує на необхідність звернення уваги до питань емоційного благополуччя. Результати підтвердили зв'язок між емоційним інтелектом, професійним вигоранням та особистісними характеристиками ІТ-фахівців. Зазначено, що люди з вищим рівнем емоційного інтелекту мають кращі навички управління емоціями та досягають більшої мотивації й успіху.

4. В ході дослідження було розроблено та апробовано програму психологічної інтервенції. В даній роботі було досліджено підходи до розвитку емоційного інтелекту для запобігання професійному вигоранню у ІТ-фахівців. Виявлено, що розвиток емоційного інтелекту є важливим для психологічного благополуччя та успіху в роботі. Розроблена психокорекційна програма показала позитивні результати, сприяючи поліпшенню емоційної обізнаності та зниженню проявів професійного вигорання у ІТ-фахівців. Отримані результати підкреслюють значення розвитку емоційного інтелекту для підтримки психологічного благополуччя та професійного успіху у цій галузі. Дослідження може бути корисним для подальшої розробки програм та тренінгів з метою запобігання професійному вигоранню та поліпшення самопочуття та роботи ІТ-спеціалістів.

Отже, результати дослідження підтвердили важливість емоційного інтелекту для ІТ-фахівців і його вплив на професійне вигорання. Низький

рівень розвитку емоційного інтелекту та наявність проявів професійного вигорання серед ІТ-фахівців свідчать про потребу у зверненні уваги до питань емоційного благополуччя в цій галузі. Розроблена програма психологічної інтервенції показала позитивні результати, сприяючи поліпшенню емоційної обізнаності та зниженню проявів професійного вигорання. Розвиток емоційного інтелекту стає ключовим фактором для досягнення успіху та психологічного благополуччя у ІТ-галузі, а також для забезпечення якісної професійної діяльності, комунікації та міжособистісних відносин.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Андреев И., Назарова Л. Электронная западня // Свободная мысль.. – No1/2014.-С. 123.
2. Андреева, И. Н. Эмоциональный интеллект как феномен современной психологии / И. Н. Андреева. – Новополюк : ПГУ, 2011.
3. Бабаева Ю.Д. Психологические последствия информатизации / Ю.Д. Бабаева, А.Е. Войскунский // Психологический журнал. – 1998. – Т. 19, No 1. – С. 89-100.
4. Барабашук Г.В. Особливості комунікативної компетентності ІТ-спеціалістів [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://habitus.od.ua/journals/2021/24-2021/part_1/23.pdf.
5. Водопьянова Н. Синдром выгорания: диагностика и профилактика. [2-е изд.]. – Санкт Петербург: Питер 2008. 336 с.
6. Водопьянова Н.Е., Старченкова Е.С. Психология управления персоналом. Психическое выгорание: учебное пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М.: Юрайт, 2017. – 344 с.
7. Войтовська О. Розвиток емоційного інтелекту в дітей дошкільного й молодшого шкільного віку методами арттерапії. Нова педагогічна думка. 2020. № 2. С. 68–71.
8. Городня Л.В., Мурзин Ф.А. Психология для программистов // Тр. IV Междунар. Конф. «Перспективы систем информатики». Секция «Школьная информатика». — Новосибирск, 2001. — С. 29–30.
9. Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство: искусство управлять людьми на основе эмоционального интеллекта; пер. с англ. – 8-е изд. – М.: Альпина Паблшер, 2015. – 301 с.
10. Гоулман, Д. Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Д. Гоулман, Р. Бояцис, Э. Макки; пер. С англ. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.

- 11.Грецов А. Г. Тренинг креативности для старшеклассников и студентов. – СПб., 2007.
- 12.Ершов А.П. О человеческом и эстетическом факторах в программировании / Кибернетика. № 5 Киев. 1972.
- 13.Єгорова Є. Феномен емоційного вигорання та його прояви в професійній діяльності педагогічних працівників закладів профтехосвіти. Педагогіка і психологія. Вісник АПН. 2010. № 4. С. 66-73.
- 14.Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами. Наукові записки. Київ, 2005. Вип. 26. С. 107–114.
- 15.Ильин, Е.П. Эмоции и чувства / Е.П. Ильин. – СПб.: Питер, 2001.
- 16.Калашник Т. В. Нівелювання тенденції до психологічної смерті як передумова профілактики психічного вигорання психолога-практика. Науковий часопис. Київ, 2007. Вип. 19 (43). С. 38–43.
- 17.Карамушка Л. М., Гнускіна Г.В. Психологія професійного вигорання підприємців : монографія / Л. М. Карамушка, Г. В. Гнускіна. – Київ : Логос, 2018.
- 18.Киселиця О. М., Богданюк А. М., Гуліна Л.В., Свекла Р. М. Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів фізичної культури. Молодий вчений. 2018. № 3.3 (55.3). С. 89– 92.
- 19.Коломинский Я.Л. Психология взаимоотношений в малых группах. - Минск, 2000.-432 с.
- 20.Корман М.М. Розвиток емоційного інтелекту та емоційної компетентності як передумова запобігання професійного вигорання // Вісник Національного університету оборони України. —2012. —№ 4. — С. 175-178.

- 21.Корольчук В.М. Аналіз результатів диференційно-інтегральної оцінки чинників професійного стресу. Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць. Вип. 15. Харків, 2014. С. 88–96.
- 22.Костюк А. В. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку / А. В. Костюк // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки. - 2014. - Вип. 2(1). - С. 85-89. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2014_2\(1\)_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2014_2(1)_17).
- 23.Крайг Г. Психология развития. – СПб.: Питер, 2002.
- 24.Люсин Д. В. Способность к пониманию эмоций: Психометрический и когнитивный аспекты. Социальное познание в эпоху быстрых политических и экономических перемен; под ред. Г. А. Емельянова. М.: Смысл, 2000. С. 38– 48.
- 25.Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИН // Психологическая диагностика. – 2006. – № 4. – С. 3-22.
- 26.Люсин, Д.В. Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями: эмпирический анализ / Д.В. Люсин, О.О. Марютина, А.С. Степанова // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования; под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Ин-т психологии РАН, 2004.
- 27.Малец Л. Синдром «выгорания» / Л. Малец // Персонал. — 1999. — №1. — С. 103–114.
- 28.Матвієнко О. М. Культура здоров'я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання. Персонал. 2007. №1. С. 13–16.
- 29.Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ, 2012. № 2 (1). С. 444–452.

- 30.Методики розвитку емоційного інтелекту та емпатії [Електронний ресурс] - Режим доступу до ресурсу: <http://www.empatia.pro/metody-rozvytku-ei-ta-empatiyi/>.
- 31.Міщенко, М.С.Особливості дослідження синдрому емоційного вигорання за допомогою методики «Діагностика рівня емоційного вигорання» В.В. Бойко [Електронний ресурс] // Young Scientist. – Режим доступу: <http://molodyvcheny.in.ua/files/journal/2015/4/97.pdf> . – 2015. – № 4. – С. 103–105.
- 32.Никифоров, Г.С. Практикум по психологии профессиональной деятельности: учеб. Пособие / ред. Г.С. Никифоров, М.А. Дмитриева, В.М. Снетков. - Санкт-Петербург : Речь, – 2010. – 534 с.
- 33.Орел В.Е. Синдром психического выгорания. Мифы и реальность. – Х.: Гуманитарный центр, 2014. – 296 с.
- 34.Орел Е. А. Особенности интеллекта профессиональных программистов. – Вестн. Моск. Ун-та. Сер. 14. ПСИХОЛОГИЯ, 2007.
- 35.Павленко П.М., Філоненко С.Ф., Бабіч К.С. Інформаційні системи і технології : навчальний посібник. Київ : НАУ, 2013.
- 36.Плоткина Л. Н. Социально-психологический анализ профессионально-значимых характеристик специалистов в области информационных технологий (ИТ) // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. Социальные, гуманитарные, медико-биологические науки. – 2010. – Т. 12. – № 5-1. – С. 137-144.
- 37.Портрет ІТ-спеціаліста — 2022. Аналітика [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://dou.ua/lenta/articles/portrait-2022/>.
- 38.Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. – С.-Пб.:Питер, 2000.
- 39.Селье Г. Стресс без дистресса / Общ. ред. Е. М. Крепса. — М. : Прогресс. — 1982. — 236 с.
- 40.Современные проблемы исследования синдрома выгорания у специалистов коммуникативных профессий: коллективная монография / под ред. В.В. Лукьянова, Н.Е. Водопьяновой, В.Е. Орла, С.А.

- Подсадного, Л.Н. Юрьевой, С.А. Игумнова – Курск, Курск. гос. ун-т., 2008. – 336 с.
41. Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям / под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Институт психологии РАН, 2009. – 351 с.
42. Стасюк М. М. Особливості емоційної сфери ІТ-спеціалістів / М. М. Стасюк. // Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology, V (59), Issue: 134. – 2017. – С. 82–86.
43. Тарабрина Н. В. Практикум по психологии посттравматического стресса. / Н. В. Тарабрина — СПб. : Питер. — 2001. — 272 с.
44. Тест на чувства. Методика Торонтская шкала алекситимии. (TAS) [Электронный ресурс] - Режим доступа до ресурсу: <https://psycabi.net/testy/269-test-na-chuvstva-metodika-torontskaya-shkala-aleksitimii-tas>
45. Тренінг педагогічного спілкування: Методичні поради для практичних психологів / Укладач А. М. Гірник. — К. : КВГІ. — 1995. — 36 с.
46. Тулегенова А.Г. Эмоциональное выгорание как один из рисков педагогической карьеры / А.Г. Тулегенова // Ученые записки Крымского федерального университета имени В. И. Вернадского. Социология. Педагогика. Психология – 2013.
47. Тхостов А.Ш., Сурнов К.Г., Современные технологии и новые границы социокультурной детерминации нормы и патологии / А.Ш. Тхостов, К.Г. Сурнов // Психология: Современные направления междисциплинарных исследований / Под ред. А.Л. Журавлева, Н.В. Тарабриной. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2003.
48. Чаплак Я. В. Кліпова Хаотичність як маніпулятивна технологія соціально-психологічного впливу в кіберпросторі [Електронний ресурс] – Режим доступу: <https://doi.org/10.31108/2018vol13iss3pp21-40>.

49. Чаплак Я. В. Кліпова хаотичність як засіб абсурдизації та маніпулятивна технологія [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/psch_2018_4_4.
50. Широн Ю. О. Тест емоційного інтелекту MSCEIT: опис, валідизація та адаптація / Юлія Олегівна Широн // Галицький економічний вісник. — Т. : ТНТУ, 2022. — Том 74. — № 1. — С. 141–151.
51. Шнайдер О.В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія і педагогіка». 2014. Вип. 26.
52. Шнейдерман Б. Психология программирования: Человеческие факторы в вычислительных и информационных системах. Пер. с англ. М. : Радио и связь, 1984.
53. Allan Musonda, Overson Shumba, Frank. P. Tailoka, Validation of the Schutte Self Report Emotional Intelligence Scale in a Zambian Context [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <https://www.ejper.com/validation-of-the-schutte-self-report-emotional-intelligence-scale-in-a-zambian-context>.
54. Bar-On, R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual / R. Bar-On. – Toronto, Canada: Multi-Health Systems, 1997.
55. Bar-On, R.. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 2006. – 224 p
56. Ben Shneiderman and Richard Mayer. “Syntactic/semantic interactions in programmer behavior: A model and experimental results”. In: *International Journal of Computer & Information Sciences* 8.3, 1979.
57. Dierendonck, D., Schaufeli, W. B., & Sixma, H. J. (1994). Burnout among general practitioners: a perspective from equity theory. *Journal of social and clinical psychology*, 13(1), 86-100.
58. Edsger W. Dijkstra, *Selected Writings on Computing: A Personal Perspective*, Springer-Verlag, 1982.

59. Freudenberger, H.J. Staff burnout // *Journal of Social Issues*. – 1974. – № 30. – P. 159–165.
60. Goleman D. *Social intelligence*. – N. Y.: Bantam Books, 2007. 403 p.
61. Gruba P., Al-Mahmood R. Strategies for communication skills development. In *Proceedings of the Sixth Australasian Conference on Computing Education*. Volume, 2004.
62. Izard, C.E., Libero, D.Z., Putnam, P. And Haynes, O.M. Stability of emotion experiences and their relations to traits of personality // *Journal of Personality and Social Psychology*, 1993.
63. Leiter M.P., & Maslach C. (2009). Burnout and workplace injuries: a longitudinal analysis. In A. M. Rossi, J. C. Quick, & P. L. Perrewé (Eds.), *Stress and Quality of Working Life: The Positive and the Negative* (pp. 3–18). Charlotte, NC: IAP.
64. Maslach C. Burnout research in the social services: a critique / C. Maslach // *Journal of Social Service Research*. – 1987. – 10. – P. 95–105.
65. Maslach C.M. // *Current Directions in Psychological Science*. V. 12. 2003. P. 189–192.
66. Maslach, C., Jackson S.E. The measurement of experienced burnout // *Journal of Occupational Behaviour*. – 1981. – № 2. – P. 99–113.
67. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R., Sitarenios G. Emotional intelligence as a standard intelligence // *Emotion*. 2001. V. 1. P. 232-242.
68. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? *American Psychologist*, 2008.
69. Mayer, J.D. *Emotional intelligence: popular or scientific psychology*. – N.Y. – 2005. – 259p
70. Mayer, J.D., Salovey, P. *Emotional intelligence*. – N.Y., 2005. – 433 p.
71. Musch J.L. The psychology of evaluation. Affective processes in cognition and emotion / J.L. Musch, K.Ch. Klauer. – N.Y., 2003. – 320 p.
72. Perlman, B., & Hartman, E. A. (1982). Burnout: The High Cost of High Achievement. *Health*, 5(3), 49-56.

73. Pines, A. M., & Aronson, E. (1988). Career Burnout: Causes and Cures ["Выгорание на работе: причины и лечение"]. *Human Relations*, 41(5), 373-389.
74. Steven J. Stein, Ph.D and Howard E. Book, M.D, *The EQ Edge: Emotional Intelligence and your success*. Stoddart Publishing Co. Limited, 2000.
75. Thompson H.L. Using the EQ-iR and MSCEITR in Tandem In *Handbook for developing emotional and social intelligence: best practices, case studies, and strategies* / H.L. Thompson, M. Hughes, and J.B. Terrell (eds). – Pfeiffer, San Francisco, 2009. – P. 257–281
76. Weinberg G.M. *The psychology of Computer Programming*/ New York, 1971.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Таблиця А.1

Розподіл ІТ-фахівців в залежності від рівня сформованості емоційного інтелекту та його компонентів в %

Шкала	Рівень	Загаль на к-сть опитаних (71)	Загаль на к-сть опитаних, %
Емоційна обізнаність	високий	9	13
	середній	26	37
	низький	36	50
Управління емоціями	високий	1	1
	середній	12	17
	низький	58	82
Самомотивація	високий	4	6
	середній	22	31
	низький	45	63
Емпатія	високий	9	13
	середній	28	39
	низький	34	48
Розпізнавання емоцій інших	високий	5	7
	середній	24	34
	низький	42	59
ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ	високий	2	3
	середній	20	28
	низький	49	69

Рисунки у вигляді гістограм за структурними компонентами емоційного інтелекту

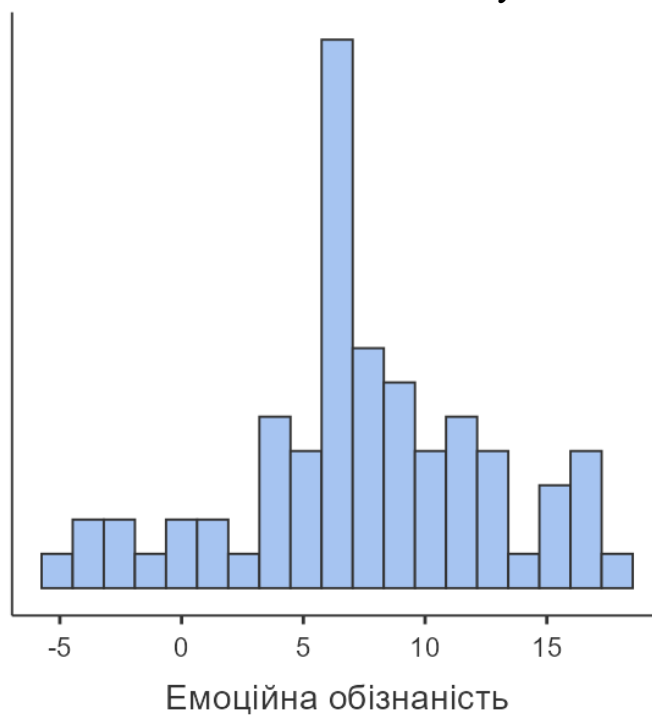


Рис.Б.1. Розподіл ІТ-фахівців за рівнем вираженості за шкалою «емоційна обізнаність»

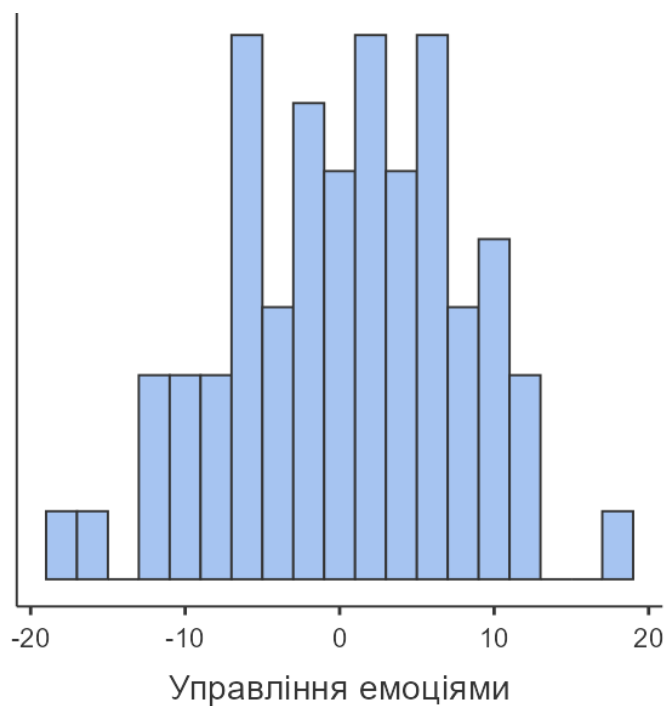


Рис.Б.2. Розподіл ІТ-фахівців за рівнем вираженості за шкалою «управління емоціями»

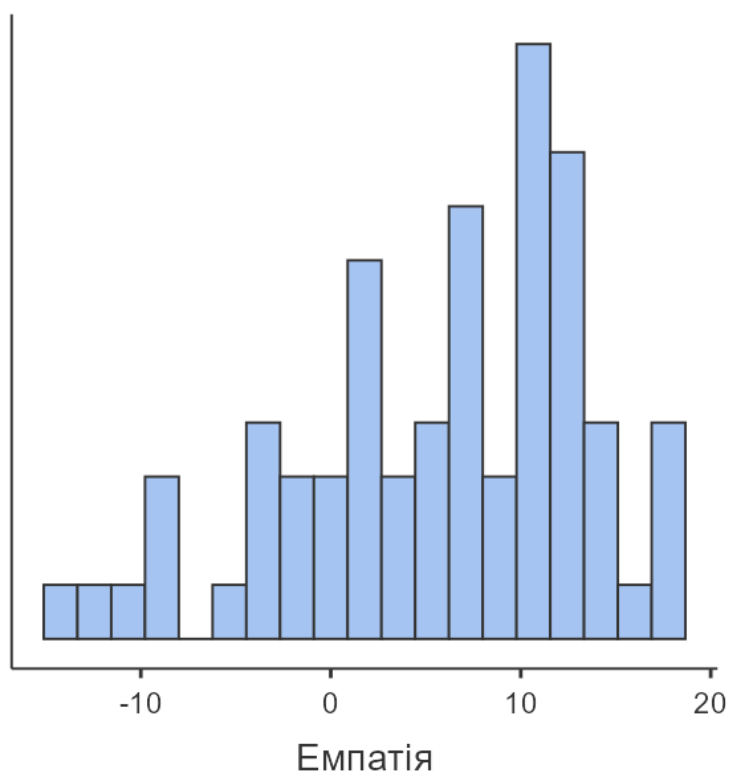


Рис.Б.3. Розподіл ІТ-фахівців за рівнем вираженості за шкалою «емпатія».

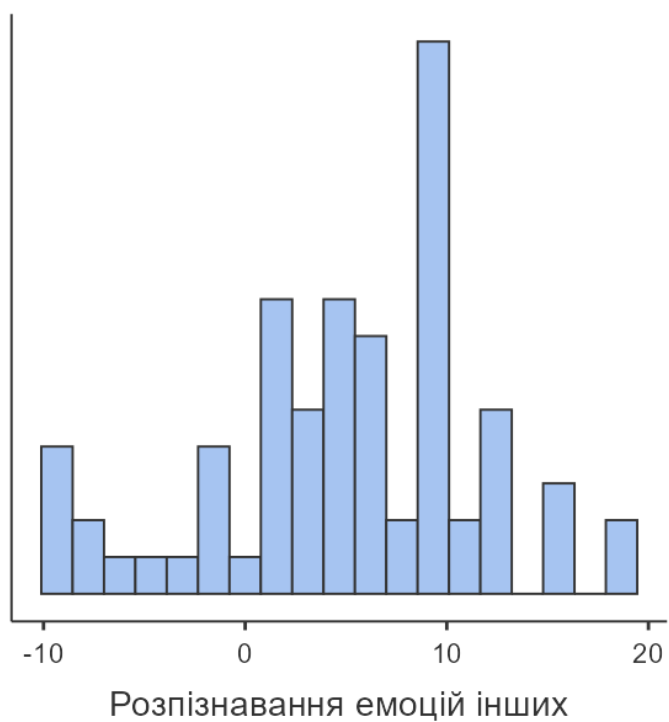


Рис.Б.4. Розподіл ІТ-фахівців за рівнем вираженості за шкалою «розпізнавання емоцій»

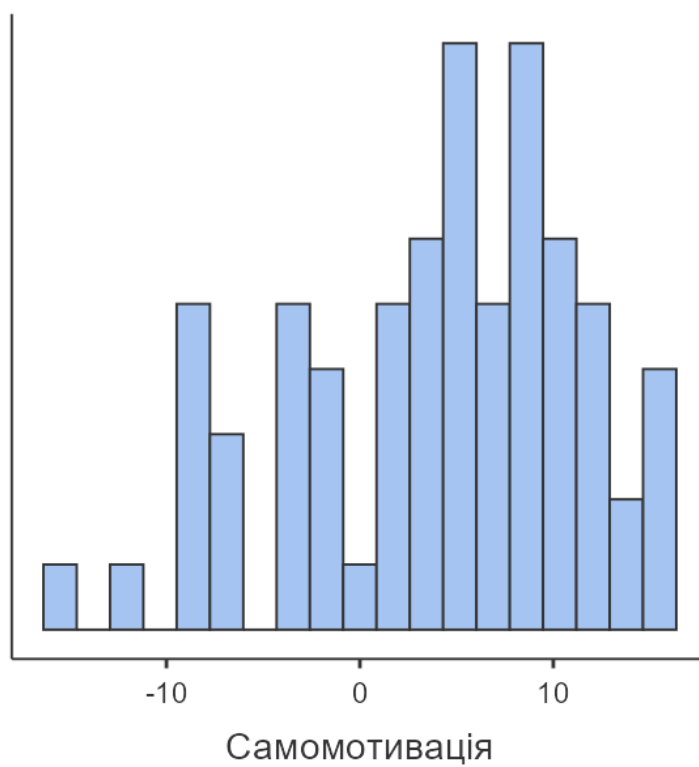


Рис.Б.5. Розподіл ІТ-фахівців за рівнем вираженості за шкалою «самомотивація»

Рисунок у вигляді гістограми за рівнем вираженості алекситимії в ІТ-фахівців.

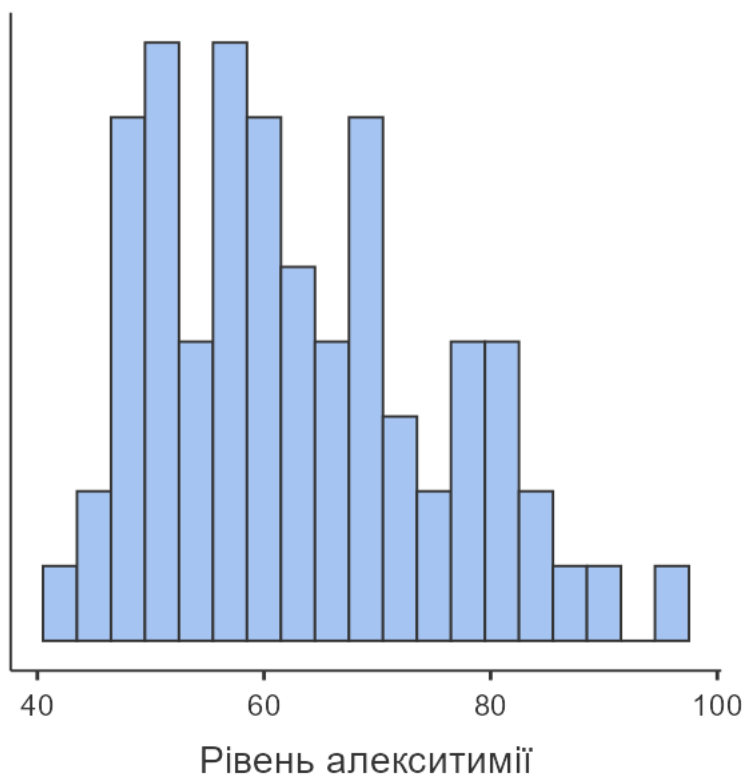


Рис.В.1. Розподіл ІТ-фахівців за рівнем вираженості алекситимії

ДОДАТОК Г

Таб.Г.1

Розподіл ІТ-фахівців в залежності від рівня вираженості професійного вигорання (методика К.Маслач) в %

Шкала	Рівень вираженості	Загальна к-сть опитаних (71)	Загальна к-сть опитаних, %
Емоційне виснаження	Низький	13	18
	Середній	24	34
	Високий	34	48
Деперсоналізація	Низький	17	24
	Середній	36	51
	Високий	18	25
Редукція особистих досягнень	Низький	5	7
	Середній	30	42
	Високий	36	51

ДОДАТОК Д

Таб.Д.1

Розподіл ІТ-фахівців в залежності від рівня вираженості емоційного вигоряння (методика В.В.Бойко) в %

Симптоми/фази	Рівень	Загальна к-сть опитаних (71)	Загальна к-сть опитаних, %
Переживання психотравмуючих обставин	не сформована	45	63
	на стадії формування	9	13
	сформована	17	24
Незадоволеність собою	не сформована	50	70
	на стадії формування	12	17
	сформована	9	13
Загнаність у кут	не сформована	54	76
	на стадії формування	9	13
	сформована	8	11
Тривога і депресія	не сформована	31	44
	на стадії формування	19	27
	сформована	21	29
ФАЗА НАПРУЖЕННЯ	не сформована	40	56
	на стадії формування	21	30
	сформована	10	14
Неадекватне емоційне реагування	не сформована	8	11
	на стадії формування	32	45
	сформована	31	44
Емоційно-моральна дезорієнтація	не сформована	29	41
	на стадії формування	18	25
	сформована	24	34
Розширення сфери економії емоцій	не сформована	40	56
	на стадії формування	11	16
	сформована	20	28
Редукція професійних обов'язків	не сформована	21	29
	на стадії формування	16	23
	сформована	34	48
ФАЗА РЕЗИСТЕНЦІЯ	не сформована	12	17
	на стадії	36	51

	формування		
	сформована	23	32
Емоційний дефіцит	не сформована	23	32
	на стадії формування	27	38
	сформована	21	30
Емоційне відчуження	не сформована	21	30
	на стадії формування	35	49
	сформована	15	21
Особистісне відчуження (деперсоналізація)	не сформована	47	66
	на стадії формування	13	18
	сформована	11	16
Психосоматичні порушення	не сформована	55	77
	на стадії формування	9	13
	сформована	7	10
ФАЗА ВИСНАЖЕННЯ	не сформована	39	55
	на стадії формування	19	27
	сформована	13	18

Психокорекційна програма розвитку емоційного інтелекту ІТ-фахівців

ЗАНЯТТЯ №1

Вступне слово, знайомство з групою. Обговорення та прийняття правил роботи групи.

Вправа «Мій настрій»

Мета: створити у групі невимушену атмосферу спілкування, доброзичливості; сформувати позиції взаємодії, налаштувати на тему тренінгу.

Обладнання: папір А4, кольорові маркери

Хід вправи: Учасникам по черзі пропонується намалювати на папері кольоровими маркерами свій настрій та написати під малюнком своє ім'я. Це може бути щось конкретне («дощова погода», «штормове попередження», «сонце», «квіточка» тощо) або абстрактне: лише лінії, форми, різні кольори. Після виконання вправи кожен учасник називає своє ім'я та за бажанням розповідає, що його малюнок означає.

Обговорення. Які думки виникають, коли дивитися на спільний малюнок? Який переважаючий настрій групи? Як впливає настрій однієї людини на інших? Як впливає настрій на події, що відбуваються у житті? Як вважаєте, чи можна навчитися управляти власним настроєм?

Вправа «Асоціація на слово «робота»

Мета: Викликати усвідомлення власних асоціацій та їх впливу на роботу, розпізнати конструктивні та деструктивні асоціації, розвинути внутрішню впевненість та усвідомлення власних можливостей на роботі.

Обладнання: папір А4 та ручка для запису асоціацій, зелений, червоний та жовтий олівець для позначення асоціацій.

Хід вправи: протягом 4 хвилин вам необхідно розкрити тему «асоціація на слово – робота», використовуйте для цього 20 слів або речень. Не намагайтеся відібрати правильні або неправильні, головні або другорядні

відповіді. Пишіть їх так, як вони приходять вам у голову. Ви ж самі розумієте – правильних чи неправильних відповідей бути не може.

Питання для обговорення:

- Чи легко було передавати на папір власні асоціації?
- Чого більше, гарного чи поганого?
- Скільки слів та речень ви встигли записати за 10 хв?

Тепер ще раз подивіться на свої відповіді. Зеленим кольором позначте ті асоціації, які, на вашу думку, допомагають вам у роботі. Червоним – ті, які заважають, жовтим – які не впливають на вашу роботу.

Обговорення: яких відповідей у Вас більше? Зелених? Червоних? Жовтих? Той колір, якого більше, характеризує Ваше уявлення про власні можливості на роботі.

Психогімнастична вправа «Асоціація емоційного стану із кольором»

Мета: підвищити свідомість учасників щодо їхніх внутрішніх станів та настрою, розвинути навички самоаналізу та висловлення емоцій, стимулювати спілкування та взаємодію в групі.

Обладнання: папір А4, кольорові маркери.

Хід вправи: учасники групи сидять по колу. Інструкція: «Кожен із нас, подумавши деякий час, скаже, якого він (або вона) зараз кольору. При цьому йдеться не про колір вашого одягу, а про відображення у кольорі вашого стану. (Дається деякий час на обмірковування завдання, після чого кожен із учасників говорить усім, якого він зараз кольору). Тепер розкажіть, будь ласка, про те, як змінювався ваш стан, настрої протягом ранкових годин з моменту, коли ви прокинулися, і до того, як ви прийшли сюди, і з чим були пов'язані ці зміни. В кінці своєї розповіді охарактеризуйте той стан, у якому перебуваєте зараз і поясніть, чому ви вибрали для його позначення саме той колір, який ви назвали».

Обговорення: Які емоції та стани були найбільш поширеними серед учасників? Чи були схожі кольори, що відображали стани, або були значні відмінності? Які фактори або події вплинули на зміни станів та настрою

учасників протягом ранкових годин? Чи були спільні теми або події, які вплинули на більшість учасників? Чи були виявлені певні зв'язки між внутрішнім станом та зовнішніми факторами, такими як погода, робота, особисті справи і т.д.? Які спостереження ви зробили щодо цих зв'язків? Чи вплинула сама процедура тренінгу на стан учасників? Які були спостереження щодо ефективності цього вправи для розуміння внутрішніх станів? Які були основні висновки або відкриття, зроблені вами або іншими учасниками в процесі тренінгу? Чи є спільні теми або загальні роздуми, які ви хотіли б обговорити докладніше?

ЗАНЯТТЯ №2

Вправа «IQ-EQ»

Мета: виявити уявлення учасників групи про емоційний інтелект та сформуванати асоціативний ряд із цим поняттям.

Обладнання: папір А4, кольорові маркери

Хід вправи: Учасники висловлюють свої асоціації з поняттям «інтелект» (IQ) та «емоційний інтелект» (EQ). Психолог записує ці асоціації у два стовпчики на великому аркуші паперу. Потім учасникам пропонують об'єднатися у дві групи, у залежності від того, що в них, на їх думку, переважає: «IQ» чи «EQ». Коли групи утворилися, їм дають завдання: скласти список своїх сильних та слабких сторін, що проявляються в житті та професійній діяльності у зв'язку з переважанням «логіки» чи «емоцій». Ці списки презентують по одному учаснику від команди.

Обговорення: Що нового я про себе дізнався? Яку здібність (IQ чи EQ) варто розвивати? Для чого? Як можна розвивати ці здібності?

Учасники записують свої усвідомлення та висновки.

Гра «Передай емоції по колу»

Мета: розвиток вміння розпізнавати емоції один одного за допомогою невербальних засобів комунікації.

Хід виконання: Психолог задумує будь-яку емоцію і показує її без слів сусіду зліва. Той повинен зрозуміти, яка емоція і передати своєму сусідові

зліва. Кожен п'ятий гравець називає, що він зрозумів, і задає новий емоційний стан. Гра проходить в кілька етапів, після чого йде обговорення: уміння розпізнавати почуття можна тренувати, якщо бути уважним і спостережливим до навколишнього. Крім міміки, є й інші способи передавати і розуміти почуття.

Обговорення: Які були ваші спостереження та враження від гри? Чи було важко розпізнавати емоції без використання слів? Які невербальні засоби комунікації ви використовували для передачі емоцій своєму сусідові зліва? Які з них були найбільш ефективними? Чи було складно зрозуміти, яку емоцію передавав вам ваш сусід? Які ознаки або сигнали допомогли вам розпізнати правильну емоцію? Як ви використовуєте невербальні засоби комунікації у повсякденному житті для виявлення емоцій у інших людей? Чи помічали ви, що деякі люди використовують певні невербальні сигнали більш часто або яскраво? Як ви розумієте важливість уважності та спостережливості в розпізнаванні емоцій? Як ці навички можуть покращити взаєморозуміння та спілкування з іншими людьми?

Гра «Розвідник»

Мета: розвинути навички спостереження, спілкування та емоційного розуміння, підвищити вміння виявляти та описувати емоційні стани у інших людей, збільшити емоційну чутливість та спроможність співпереживати з іншими.

Обладнання: картки «Абетка емоцій»

Хід гри: гра відбувається в парі. Перший гравець випадковим чином витягує одну карту емоції, не показуючи її своєму партнеру по грі, знайомиться з нею. Завдання другого гравця «розвідати», яка емоція дісталася його партнерові по грі. Для цього він задає «навідні» запитання:

- Як людина себе почувається, коли знаходиться в цій емоції?
- Як він розмовляє?
- Що він робить?
- Як він рухається?

Завдання з'ясувати якомога більше деталей і визначити, яка емоція дісталася партнеру. Для цього є три спроби. Коли емоція визначена, або закінчились спроби, гравці міняються ролями і знову проводять гру.

Обговорення: Які були ваші спостереження під час гри? Чи було важко вгадати емоцію вашого партнера? Які ознаки або сигнали допомогли вам виявити правильну відповідь? Які зміни в мові, поведінці та рухах людини ви помітили, коли вона перебуває в конкретній емоції? Як ці зміни впливають на загальний враження про її стан? Як важливо було задавати "навідні" запитання, щоб отримати більше деталей про емоцію? Які питання допомагали вам найбільше у визначенні емоції? Чи були випадки, коли ваші припущення щодо емоції були невірними? Що ви зробили, щоб коригувати свої припущення та вибрати іншу емоцію? Які навички виявлення та розуміння емоцій ви отримали під час цього тренінгу? Чи відчували ви зміну своєї емоційної чутливості?

ЗАНЯТТЯ №3

Вправа «Емоційна підзарядка»

Мета: відчувати вплив невербальних компонентів (рухів, жестів, міміки, інтонації голосу тощо) на емоційний стан.

Хід вправи: Учасникам пропонується стати в коло і пригадати, яким саме способом (якими рухами, звуками) вони виражають свої позитивні емоції (захоплення, радість, успіх). Потім кожен учасник по колу виконує рух, а всі решта його повторюють.

Обговорення. Як себе зараз почуваете? Що відбулося в процесі виконання цієї вправи? Як можна назвати техніку управління емоційним станом, з якою ви щойно ознайомилися?

Гра «Інь-Янь»

Мета: розвиток навичок розпізнавання та вираження емоцій, встановлення зв'язку між різними емоціями та їх протилежностями, збільшення свідомості про власні емоції та вміння виявляти їх у інших людей, покращення комунікаційних навичок та співпраці в групі.

Обладнання: картки «Абетка емоцій»

Хід гри: учасники випадковим чином витягують одну карту емоцій, знайомляться з нею. Розповідають про цю емоцію і висувають припущення про те, яка з емоцій протилежна випала. Знаходять картку з названою емоцією. Після гри гравці проводять рефлексію за підсумками виконаної роботи.

Обговорення: Які були ваші спостереження під час гри? Чи було складно розпізнавати та описувати вибрану емоцію? Як ви формулювали свої припущення про протилежну емоцію? Чи вдалося вам знайти картку з названою емоцією? Які фактори вплинули на ваш успіх чи невдачу? Чи були випадки, коли ваші припущення були невірними? Які емоції ви вважаєте протилежними одна одній? Чому саме ці емоції вибрали як протилежні? Чи можуть емоції мати багато протилежних від них самих? Як ця гра допомогла вам краще розуміти та виражати свої власні емоції? Чи з'явилися нові способи опису та вираження емоцій під час гри?

Вправа «Рівень щастя»

Мета: розвиток навичок вдячності та позитивного мислення; підвищення свідомості про те, за що можна бути вдячними в житті; стимулювання позитивних емоцій та підтримка психологічного благополуччя; виявлення важливості ставлення до життя та подяки за невеликі радощі.

Обладнання: папір А4, ручки або олівці

Хід вправи: складіть список того, за що ви вдячні долі в цей момент. Прослідкуйте, аби внести все, що варто подяки: сонячний день, своє здоров'я, здоров'я рідних, житло, їжа, краса, любов, мир.

Після того, як всі виконають завдання, ведучий з'ясовує, хто з педагогів знайшов 10 обставин, за які можна бути вдячним долі; хто 5; хто жодного.

- Хотілося б нагадати історію про двох людей, яким показали склянку води. Один сказав: «Вона наполовину повна, і я вдячний за це». Інший сказав: «Вона наполовину порожня, і я відчуваю себе обдуреним». Різниця між такими людьми не в тому, що вони мають, а в їх ставленні до цього. Ті

хто володіє мистецтвом подяки, фізично й емоційно більш благополучні, ніж ті, «ошукані» люди, чії склянки завжди наполовину порожні.

Обговорення: Як вам вдалося скласти список речей, за які ви вдячні долі? Чи було важко знайти достатню кількість пунктів? Чи є щось специфічне, за що ви відчуваєте справжню вдячність? Які переваги має вміння виявляти вдячність у повсякденному житті? Як це може впливати на ваше загальне самопочуття та на стосунки з іншими людьми? Які перешкоди можуть виникати при виявленні вдячності? Чи буває важко знайти щось позитивне в негативних ситуаціях? Як ви можете подолати ці перешкоди і знайти вдячність навіть у важких моментах?

ЗАНЯТТЯ №4

Вправа «Опиши або намалюй»

Мета: підвищення рівня емоційного самоусвідомлення, ознайомлення з технікою ідентифікації емоцій.

Обладнання: відсутнє.

Хід вправи: Учасникам пропонуються ситуації, які вони мають уявити та описати, що вони у них викликають. Наприклад:

1) Тобі не хочеться щось робити, але ти настроюєш себе на те, щоб все-таки зробити це (опиши або намалюй, що ти відчуваєш);

2) Хто-небудь говорить тобі, що ти повинен робити, в той час як ти можеш вирішити це самостійно (опиши або намалюй, що ти відчуваєш);

3) Згадай, коли тобі було погано, сумно, втрачалось самовладання, і уяви, що ти цілком можеш керувати собою і ситуацією (опиши або намалюй, що ти відчуваєш);

4) Коли потрібно буде щось робити незалежно від твого бажання, спробуй в своїй уяві створити для цього почуття та емоцію (опиши або намалюй «хороше» і «погане» почуття яке виникає, коли події стикаються з твоїм бажанням)

Обговорення: наприкінці заняття учасники обговорюють результати. Учасник отримує м'яч, ділиться враженнями: «Сьогодні на занятті мені було

/ я відчував..... (висловити почуття) і далі передає м'яч по колу з побажаннями сусіду «Я бажаю тобі..»

Вправа «Колесо життя»

Мета: оцінка балансу в різних сферах життя учасників, визначення сфер, які потребують особливої уваги та поліпшень, розуміння важливості забезпечення балансу у житті.

Обладнання: папір А4, кольорові маркери.

Хід вправи: на аркушах намалювати велике коло, у центрі поставити крапку. Поділити коло на 8 рівних секторів. Кожен сектор означає сферу вашого життя (робота, дім, діти, сім'я, стосунки, друзі, любов, гроші, саморозвиток, освіта, хобі, творчість, навчання, краса, здоров'я). Тепер оцінімо стан ваших справ у кожній сфері за 10-бальною шкалою. На скільки ми не дотягуємо до ідеального стану – «на десяточку»? Тепер перенесіть ваші оцінки до секторів і побудуйте колесо. У вас вийшло колесо балансу, на якому можна побачити ті сфери життя, які знаходяться на шляху до ідеального стану. Об'єднайте ваші оцінки лініями іншого кольору.

У нас з'явилися сектори, де наша оцінка значущості вища, ніж оцінка поточного стану справ, і є такі, де оцінка нижча. У тих секторах, де оцінка значущості вища, проміжок між лініями розмалуйте жовтим кольором, а де нижча – блакитним.

Тепер робимо висновки:

- жовті сектори – це місця, на які варто звернути особливу увагу, тому що це значущі сфери, справи в яких далекі від ідеальних.
- блакитні сектори – це сфери, на які ми витрачаємо уваги більше, ніж вони, можливо, заслуговують.

Обговорення: Які сфери життя були включені до вправи і чому саме ці сфери вибрані? Як ви оцінили свій стан в кожній сфері за 10-бальною шкалою? Як ви визначили, яку оцінку призначити кожній сфері? Які сектори на вашому колі балансу виявилися жовтими (значущі, але потребують покращень)? Які сектори стали блакитними (витрачаєте більше уваги, ніж потрібно)? Чому ви

вважаєте ці сфери значущими у вашому житті? Як вони впливають на ваш загальний благополуччя і щастя? Які кроки ви можете планувати для поліпшення сфер, що потребують уваги? Які конкретні дії ви можете підприємати для наближення їх до ідеального стану?

Гра «Перейменування»

Мета: розширення словникового запасу учасників щодо емоцій та їх виявлення, стимулювання творчого мислення та асоціативного мислення, підвищення уваги до деталей та нюансів, пов'язаних з виявленням емоцій, створення позитивної та сприятливої атмосфери для спілкування та обміну думками.

Обладнання: картки «Абетка емоцій»

Хід гри: один гравець випадковим чином виймає по одній карті емоцій і розкладає її на столі сорочкою вниз. Завдання гравців придумати нові назви для емоцій, виходячи з того, як емоція проявляється або того, що про неї знає учасник. Після того, як нова назва є, виймаємо наступну карту.

Обговорення: Які були ваші спостереження під час гри? Які ознаки або прояви емоцій допомагали вам придумувати нові назви для них? Які креативні підходи або асоціації ви використовували для створення нових назв емоцій? Чи були випадки, коли у вас були зовсім неочікувані або унікальні ідеї для назв? Чи виникали складнощі у вас під час придумування нових назв? Які стратегії ви використовували для подолання творчих бар'єрів або стимулювання свого уявлення? Які переваги може мати використання альтернативних назв для емоцій? Як це може збагатити та розширити способи спілкування та виразності?

Вправа «Малюнок по колу»

Мета: усвідомлення відмінностей сприйняття світу різними людьми, розвиток толерантності у ставленні до інших людей, їхніх думок.

Обладнання: аркуш паперу на кожного учасника.

Хід вправи: з одного боку аркуша кожний учасник пише своє ім'я, з іншого – незавершений малюнок (наприклад, кілька точок, геометрична

фігурка, лінії, які символізують загаданий образ). Через 61 кожні 10 с усі водночас передають свої малюнки сусідам ліворуч, які щось домальовують. Вправа виконується доти, доки малюнок не повернеться до господаря.

Обговоренн: Чи відображають малюнки задуманий автором образ? Чому відбулася трансформація авторського образу? (У кожному малюнку був закладений задум, а результат залежить від бачення того, хто з'єднавав крапки, домальовував. Бачимо світ зі своєї дзвіниці).

ЗАНЯТТЯ №5

Гра «Дешифрування»

Мета: розвиток креативного мислення та асоціативних здібностей у розумінні емоцій, підвищення уваги до деталей та розшифрування скорочень, вдосконалення комунікаційних навичок та співпраці в групі, підвищення самосвідомості щодо власних емоцій та вміння описувати їх.

Обладнання: картки «Абетка емоцій», папір А4, ручки або олівці.

Хід гри: Учасники випадковим чином витягують одну картку емоцій, знайомляться з нею. Після чого потрібно «розшифрувати таємне послання», заховане в назві емоції. Для цього назву емоції розглядаємо як аббревіатуру, а слова, приховані за скороченням, повинні описувати емоцію відповідаючи на питання – як виявляється емоція і яка людина в такій емоції. Після гри гравці проводять рефлексію за підсумками виконаної роботи.

Обговорення: Які були ваші враження від гри? Чи було складно розшифрувати скорочення та описати емоцію, яка захована в назві? Які стратегії ви використовували для розшифровки скорочень та опису емоцій? Чи знайшли ви спільні асоціації між скороченнями та їх описом? Як вам вдалося передати свої думки та розуміння емоції своїм партнерам? Чи були випадки, коли ваше розуміння емоцій відрізнялося від інших учасників? Як ця гра вплинула на вашу спроможність описувати та розуміти свої власні емоції? Чи змінилася ваша вміння виявляти й розпізнавати емоційний стан у себе та інших людей?