

Ющенко І.М.

Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т.Г. Шевченка

Молчанова С.В.

Національний університет «Чернігівський колегіум» імені Т.Г. Шевченка

ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ ЗАСОБАМИ АКТИВНОГО СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО НАВЧАННЯ

У статті представлено розробку тренінгової програми, створеної на основі авторської концептуальної моделі психологічної профілактики професійного вигорання у ІТ-фахівців.

На основі аналізу сучасних публікацій досліджень із даної проблематики обґрунтовано необхідність, актуальність та своєчасність активного соціально-психологічного навчання ІТ-фахівців, головна мета якого полягає в запобіганні професійному вигоранню працівників ІТ-сфери шляхом підвищення їхньої соціально-психологічної компетентності та усунення негативних психологічних чинників, що значною мірою зумовлюють професійне вигорання. Серед таких є необізнаність або заперечення проблеми професійного вигорання, схильність до емоційної ригідності, відсутність навичок подолання робочого стресу, слабка мотивація професійної віддачі, негативна професійна ідентичність, моральні дефекти і дезорієнтація особистості.

Головною умовою досягнення поставленої мети є групова взаємодія та активізація рефлексивної позиції учасників як суб'єктів професійної діяльності.

Усвітлені основні завдання та напрямки тренінгової роботи, що полягають у наданні учасникам необхідних знань про робочий стрес, професійне вигорання та усвідомлення його наслідків, допомозі в оволодінні прийомами саморегуляції емоційних станів та навичками подолання робочого стресу, розвитку позитивного самосприйняття, формування комунікативних навичок, почуття належності до колективу та професійної спільноти, розвитку позитивної професійної ідентичності.

Розкрито зміст та структуру тренінгу, що складається із трьох смислових розділів. Підбрано й описано інтерактивні техніки: інформаційні, діагностичні, дискусійні, діалогічні, ігрові, творчі залежно від етапу та завдань тренінгових занять.

Унаслідок застосування інтерактивних технік відбувається значний психологічний вплив на різні сфери особистості ІТ-фахівців: когнітивну, (отримання знань про сутність вигорання, подолання стереотипів свідомості щодо професійного вигорання), емоційну (досягнення внутрішньої емоційної збалансованості відповідної потребам професіонала), діяльнісну (спонукання до самореалізації у професійній праці, пошук адекватних форм її здійснення), поведінкову (оволодіння ефективними стратегіями подолання робочого стресу та його наслідків).

Ключові слова: активне соціально-психологічне навчання, тренінг, модель психологічної профілактики професійного вигорання у фахівців сфери інформаційних технологій.

Постановка проблеми. В умовах сьогодення на ринку праці України активно з'являються професії інноваційної сфери (оператори колл-центрів, комп'ютерні інженери, web-дизайнери, java-програмісти, делівері-менеджери, ІТ-консультанти тощо). Фахівці ІТ-сфери дедалі більше стають об'єктом уваги науковців не лише через високу конкурентоспроможність, широку потребуваність та популярність їх професії серед молоді, але й через високу напруженість їхньої професійної діяльності, специфічні вимоги до

фахівців, постійні робочі стреси, що спричинюють труднощі професійної адаптації та ідентифікації й різні види вигорання персоналу.

Постановка завдання. Мета статті полягає у викладенні програми активного соціально-психологічного навчання «Профілактика професійного вигорання фахівців ІТ-сфери», що була розроблена на основі здійсненої авторами розробки концептуальної моделі психологічної профілактики професійного вигорання ІТ-фахівців.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Останнім часом у психологічній науці зроблені серйозні кроки в напрямку розробки уніфікованого підходу до концептуалізації поняття «професійне вигорання» у спеціалістів ІТ-сфери [5]. Дедалі більшої актуальності набуває дослідження професійного вигорання працівників у сфері ІТ та розробка засобів і технологій, що запобігали б професійному стресу та сприяли б подоланню його наслідків [2; 3; 4; 7; 8; 13 та ін.].

Синдром професійного вигорання у працівників ІТ-сфери переважно зумовлюється чинниками різних рівнів: внутрішнього (психологічного) та зовнішнього (організаційного). У контексті завдань даної статті ми зупинимось на аналізі психологічних чинників професійного вигорання ІТ-фахівців.

Сучасними дослідниками виокремлені індивідуально-психологічні особливості професійного вигорання ІТ-фахівців, що, насамперед, стосуються функціонування їх пізнавальної сфери у процесі професійної діяльності. Специфічними чинниками розвитку професійного вигорання ІТ-фахівців є переживання психічного перенасичення й монотонії, високий рівень когнітивної напруги під час виконання повсякденних функціональних обов'язків та потужна інтелектуальна концентрація. Постійна нестача часу, високий темп роботи, рутинізація окремих робочих операцій призводять до погіршення самопочуття (депресій, порушень сну, шкідливих звичок), когнітивного виснаження, хронічної втоми, фрустрації через надвідповідальність (сумніви у власних інтелектуальних спроможностях, страх, що «нічого не вийде») та постійну тривожність [9].

У дослідженнях встановлено зв'язок емоційного вигорання в ІТ-фахівців з низьким рівнем емоційного інтелекту (особливо серед осіб із нерозвиненими навичками керування емоціями). Емоційне вигорання, як аспект професійного вигорання, виявляється в редукції професійних обов'язків, нездатності керувати емоційними станами та поведінкою, труднощами налаштування на роботу [13]. Як наслідок, у ІТ-працівників спостерігаються такі симптоми професійного вигорання, як неадекватне емоційне реагування та емоційне відсторонення, зниження творчої активності та продуктивності праці [14].

У сучасних роботах зазначається, що передумовою успішної діяльності програміста є інтровертованість (О. Вовк, 2019; Ю. Юдчиць, 2008). Водночас виявлено, що співробітники-інтроверти найбільш схильні до професійного вигорання,

оскільки від сучасного фахівця сфери ІТ вимагається вміння працювати в команді, комунікабельність, відкритість, ініціативність, здатність до взаємодії з користувачем, дружній стиль взаємин з колегами і замовниками [2; 6; 10].

Також встановлено прямий зв'язок показників професійного вигорання у спеціалістів ІТ-організації та низки психологічних чинників. Появі вигорання, зокрема, сприяють: нестійка або неадекватна самооцінка; низька задоволеність потреби в активних діях та досягненні успіху; незадоволеність потреби у спокої та позитивній прихильності; низький рівень стресостійкості (висока психічна вразливість); високий рівень імпульсивності (низька волева саморегуляція) [1; 7; 8].

Кваліфіковані ІТ-спеціалісти, маючи високий рівень спеціальної професійної компетентності, інколи не сприймаються позитивно іншими членами колективу, мають низьку оцінку особистого внеску і статусу в організації з боку колег і керівництва через недостатність міжособистісних контактів, нерозвинені навички спілкування, прагнення до усамітнення, дистанціювання, занурення у власні інтелектуальні переживання [6; 10; 13; 14].

Крім того, низка емпіричних досліджень виявила елементарну необізнаність спеціалістів технічних професій із проблемою професійного вигорання, неусвідомлення їх причин та наслідків, атрибуцію наявних симптомів іншим обставинам та ситуаціям [9; 11; 13].

Виклад основного матеріалу дослідження. Авторами даного дослідження було висунуте припущення про те, що розробка та впровадження у психологічну практику спеціальної програми активного соціально-психологічного навчання дозволяє оптимізувати процеси опору професійному стресу та підвищити рівень професійної адаптованості ІТ-фахівців.

Однією з найважливіших теоретико-методологічних засад нашого дослідження є теоретичні положення суб'єктного підходу, який розглядає людину, як суб'єкта, здатного зробити предметом практичного перетворення власну життєдіяльність, виявляти ставлення та оцінювати способи діяльності, регулювати внутрішній стан тощо. Найважливішим і необхідним засобом в процесі особистісних перетворень є рефлексія як пізнання та аналіз особистістю явищ власної поведінки і діяльності.

Отже, пошук шляхів активізації рефлексивної позиції суб'єкта, яка створює сприятливі умови

для самокорекції особистості, видається нам пріоритетним напрямком практичної роботи, спрямованої на профілактику професійного вигорання у фахівців ІТ-сфери. Саме це положення лягло в основу запропонованої нами моделі профілактики професійного вигорання фахівців сфери інформаційних технологій (рис. 1).

Активізація рефлексивної позиції безсумнівно пов'язана із усвідомлення протиріч у професійній діяльності та орієнтацією на особистісний та професійний розвиток у ході групової взаємодії. Це допомагає змінити ставлення до професійної діяльності та «запустити» процеси особистісних перетворень.

Зазначимо, що вихід за межі свого світу, своєї системи координат, свого уявлення про себе, як особистість та професіонала, дається будь-якій людині важко. Умовами, за яких такий процес полегшується, є активне соціально-психологічне навчання, що здійснюється шляхом тренінгових

занять, у ході яких створюються спеціальні стимулюючі ситуації [12].

Відповідно до запропонованої моделі психологічної профілактики професійного вигорання у ІТ-фахівців психологічна робота здійснюється в таких основних напрямках:

- 1) усвідомлення суті професійного вигорання та його наслідків;
- 2) вдосконалення навичок емоційної та поведінкової саморегуляції;
- 3) розвиток особистісної і професійної самоідентичності.

Базовими методиками тренінгової роботи було обрано: рольові та сюжетні ігри, метод незавершених речень (із подальшим груповим обговоренням); метод «мозкового штурму»; виконання творчих завдань та їх представлення у вигляді схем, малюнків тощо; дискусійні методи; психологічний практикум (виконання діагностичних завдань; їх аналіз та обговорення в групі); рефлексія заняття; анкетування.

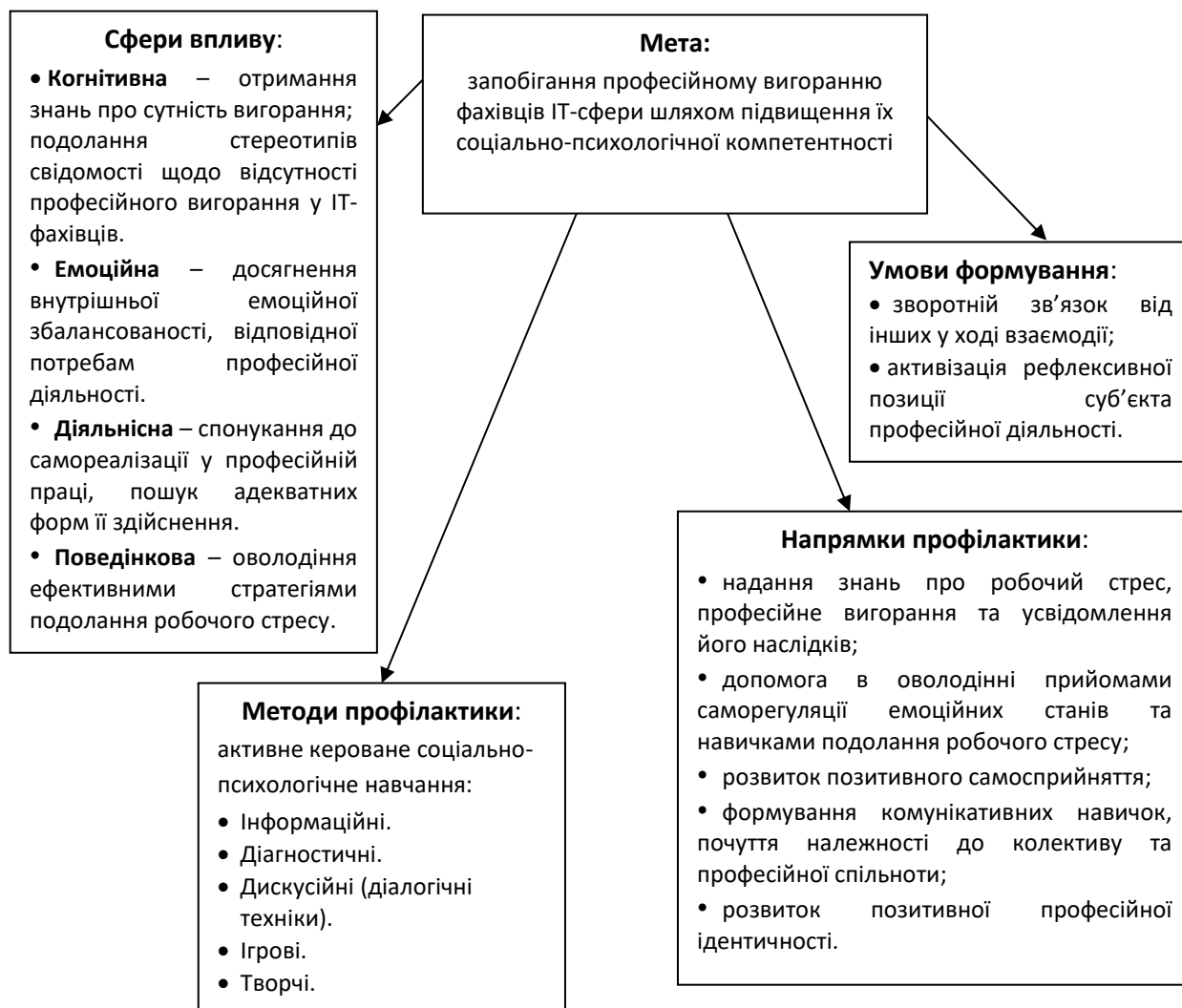


Рис. 1. Модель профілактики професійного вигорання у фахівців ІТ-сфери

Інтерактивні форми та методи навчання мають різноманітні можливості для актуалізації здатності до самоаналізу, самоуправління, саморегуляції діяльності й поведінки. Так, групові дискусії передбачають вільний обмін думками, ідеями або знаннями між учасниками з метою зменшення опору прийняття нової інформації через групову рефлексію, що усуває упередженість в оцінці проблем шляхом відкритих висловлювань, надає можливість учасникам виявити свою компетентність, задовольняючи потребу у визнанні й повазі. Дискусії покращують соціально-психологічний клімат у групі, роблячи учасників більш толерантними і менш залежними від наявних стереотипів. Застосування в ході тренінгу «мозкового штурму» стимулює творчу фантазію групи й сприяє виробленню максимальної кількості ідей при спільній взаємодії. Групові дискусії можуть супроводжуватися міні-лекціями діалогічної природи, можуть здійснюватися на основі виконання вправ проєктивного характеру, зокрема таких, як: продовження незакінчених речень; малювання проєктивних психомалюнків; складання усних творів з наступним обговоренням результатів. У даному випадку поруч із судженнями та переконаннями виявляються емоції, переживання, усвідомлення яких є важливим механізмом самозмін.

Рольові ігри є способом розширення досвіду, через задану тренером ситуацію спілкування сприяють більшому саморозкриттю учасників, опануванню нових форм поведінки, послабленню негативного зворотного зв'язку, зняттю напруги й розвитку внутрішніх сил.

Важливою умовою сприяння особистісному розвитку фахівців ІТ є також забезпечення можливості вивчення психологічних характеристик особистості з використанням діагностичних аркушів, на яких фіксуються результати психодіагно-

тики, на основі яких усвідомлюється необхідність самозмін.

Структура та алгоритм тренінгових занять досить традиційні. Вступна частина виконує функції психологічної розминки та «запускає» динаміку тренінгу, занурює їх в ігрову атмосферу, налаштовує на групову роботу; знімає емоційне напруження. Основна частина забезпечує введення нової інформації, висвітлює проблеми учасників, сприяє встановленню та підтримці міжособистісних стосунків. Підсумкова частина – етап отримання зворотного зв'язку, оцінки заняття в емоційному (сподобалось – не сподобалось, вдалося – не вдалося) та смислового (чому навчитись, чому це важливо, чому працювали саме із цією проблемою, темою, технікою тощо), що сприяє обмірковуванню й асиміляції емоційного досвіду.

Програма тренінгу містить вступ, 6 тренінгових занять, об'єднаних у 3 основні змістовні блоки та підсумкове заняття. Орієнтовна тривалість тренінгу – 9 годин (табл. 1).

У даній статті ми розглядаємо лише завдання кожного із трьох смислових блоків та ті інтерактивні техніки, які для цього застосовувались, не розкриваючи детально зміст кожного заняття.

Перший блок програми тренінгу спрямований на вирішення наступних завдань: формування у ІТ-фахівців уявлень про сутність професійного вигорання, його можливі причини та наслідки; виявлення та усвідомлення учасниками впливу його негативних симптомів на поведінку та психологічне самопочуття.

Для вирішення даних завдань передбачено використання таких інтерактивних технік: *міні-лекція* (з подальшим груповим обговоренням) «Професійне вигорання – це...»; *психологічний практикум*: «Чи маєте Ви ознаки професійного вигорання?»; *вправа-асоціація* на слово «Робота»,

Таблиця 1

Структура тренінгу «Профілактика професійного вигорання»

Розділ тренінгу	Теми занять
Вступ до тренінгу	
<i>Блок 1.</i> Що таке професійне вигорання чи можна йому запобігти?	<i>Заняття 1.</i> Синдром професійного вигорання та його ознаки (1,5 год.). <i>Заняття 2.</i> Особливості професійного вигорання ІТ-фахівців (1,5 год.).
<i>Блок 2.</i> Шляхи попередження професійного стресу	<i>Заняття 3.</i> Стратегії подолання стресу та стресостійкість (1,5 год.). <i>Заняття 4.</i> Саморегуляція емоцій та поведінки (1,5 год.).
<i>Блок 3.</i> Позитивна особистісна та професійна ідентичність як ресурс стресостійкості	<i>Заняття 5.</i> Роль позитивного самосприйняття у боротьбі із професійним стресом (1,5 год.). <i>Заняття 6.</i> Розвиток професійної ідентичності (1,5 год.).
Підведення підсумків тренінгу	

мета якої – усвідомлення ознак та причин робочого стресу; *рольова гра* «На роботі»; *групова дискусія*: «Чим вирізняються проблеми на роботі та у житті працівники сфери інформаційних технологій від інших професіоналів?»; *виконання творчого завдання в малих групах*: «Метафоричні портрети ідеального та реального айтішніка» та презентація групами результатів творчого завдання; *вправа* «Смітник», метою якої є навчання учасників розрізненню реальних та уявних труднощів, формуванню оптимістичних настанов щодо власних можливостей запобігання професійному вигоранню.

Другий блок спрямований на розвиток ефективних стратегій подолання робочого стресу. Основними завданнями тут є: уявленнь про способи боротьби із стресом, розвиток емоційної та комунікативної культури; навичок саморегуляції емоційних станів.

У даному блоці тренінгу використовуються наступні інтерактивні техніки: *міні-лекція* «Стрес, захисні механізми психіки та стратегії подолання»; *психологічний практикум*: «Виявлення стійкості до стресу»; *вправа* «Декатастрофізація», спрямована на розвиток позитивного мислення та усунення ірраціональних негативних думок; *мозковий штурм*: «Способи, що допомагають впоратись зі стресом на робочому місці»; *психологічний практикум* «Мої захисні механізми та стратегії подолання стресу» з подальшим обговоренням їх ефективності; *міні-лекція* «Світ наших емоцій та почуттів» та *мозковий штурм* «Як розпізнати емоції іншої людини?»; *обговорення в групі*: «Чому важливо керувати емоціями та грамотно виявляти їх»; *вправи* «Висловлювання емоцій», «Контур людини», «Скульптура емоцій», метою яких є усвідомлення емоційного стану, розвиток здатності розрізняти його у інших та керувати ним; *рольові ігри* «Десять кімнат», «Розширення внутрішнього простору», що спрямовані на усвідомлення власної моделі поведінки при виникненні певних емоцій; *творче завдання в малих групах*: «Розробка пам'ятки працівникам ІТ-компаній «Як запобігти професійному стресу та вигоранню», їх презентація та обговорення.

Третій блок тренінгової програми присвячений розвитку позитивної особистісної та професійної ідентичності. Його основними завданнями є: формування позитивного самосприйняття себе як особистості та професіонала; усвідомлення їх ролі у досягненні психологічного благополуччя.

Для вирішення даних завдань використовуються наступні інтерактивні техніки: *вправа-асоціація* «Айсберг», мета якої вербалізація потреб та

настанов на основі відповідей учасників на запитання «Що тобі подобається більш за все?» «Чого в житті ти боїшся найбільше?» «Чого ти жадаєш більш за все?» «Якої якості тобі не вистачає?», з подальшим обговоренням причин, які заважають реалізувати потреби; *усний твір*: «Коли я вирішив стати програмістом», *вправа-колаж* «Дерево», метою якої є формування колективного відчуття «Ми» та усвідомлення свого місця в організації; *психологічний практикум*: незакінчене речення «Найприємніше у моїй професії...» з подальшим обговоренням в групі; *групова дискусія*: «Міфи про айтішників та обговорення в групі: «Це дійсно це міфи, чи заважають Вам дані міфи?»; *психологічний практикум*: «Хто Я» та «Який я?» метою яких є розвиток особистісної та професійної ідентичності; *рольова гра* «Я на роботі», мета якої тренування поведінки людини, яка себе поважає; *вправи*: «Ти молодець, тому що...», «Декларация самоцінності (В. Сатир), «В променях сонця» та ін.) метою яких є усвідомлення своїх переваг та формування позитивного самосприйняття; *групова дискусія*: «Як формується Образ-«Я»? Як позитивний образ-«Я» пов'язаний з професійною діяльністю та самоактуалізацією особистості?»; *вправа* «Простір життя» (А. Кронік), мета якої є тренування навичок довгострокового планування, біографічного мислення та «відчуття реальності»; *творча робота в групах*: складання «Гімну ІТ-шників»; *презентація групами результатів творчого завдання*.

На рефлексивному етапі тренінгу проводиться оцінка роботи та підведення підсумків тренінгу.

Висновки. Синдром професійного вигорання у працівників ІТ-сфери зумовлюється низкою психологічних чинників, серед яких – необізнаність або заперечення проблеми професійного вигорання, схильність до емоційної ригідності, відсутність навичок подолання робочого стресу, слабка мотивація професійної віддачі, негативна професійна та особистісна ідентичність, моральні дефекти і дезорієнтація особистості.

Пошук шляхів активізації рефлексивної позиції суб'єкта, яка створює сприятливі умови для його особистісних перетворень та саморегуляції, видається нам пріоритетним напрямком практичної роботи, спрямованої на профілактику професійного вигорання, що відображено в авторській концептуальній моделі.

Профілактику психологічного вигорання фахівців доцільно здійснювати засобами тренінгу, шляхом застосування низки сучасних інтерактивних технік, форм та методів роботи.

Список літератури:

1. Бреус Т. Эффективная мотивация IT-персонала. *Кадровик Украины*. 2009. № 1(25). С. 102–109.
2. Вовк О.В. Особливості синдрому професійного вигорання в працівників сфери інформаційних технологій. URL : <http://maup.com.ua/assets/files/psihologz/2019-1/02.pdf>.
3. Козина И.М., Сержина Е.В. Производственные факторы стресса в работе российских и французских IT-специалистов. *СОЦИС*. 2019. № 5. С. 26–35. URL : <https://publications.hse.ru/articles/229459612>.
4. Матюшкина Е.Я. Факторы профессионального выгорания специалистов (на примере работников контактного центра). *Консультативная психология и психотерапия*. 2017. Т. 25. № 4. С. 42–58.
5. Молчанова С.В. Особливості професійного стресу IT-фахівців. *Десяті Сіверянські соціально-психологічні читання: матеріали Міжнародної наукової конференції (29 листопада 2019 року, м. Чернігів)*. Чернігів, 2020. С. 226–229.
6. Плоткина Л.Н. Социально-психологический анализ профессионально-значимых характеристик специалистов в области информационных технологий (ИТ). *Известия Самарского научного центра РАН*. 2010. Том 12. № 5. С. 137–144.
7. Профессиональное выгорание в ИТ. Хабр Карьера. URL : http://habr.com/ru/company/habr_career/blog/437264/.
8. Професійне/емоційне вигорання в ІТ (опитування DOU). 2018. URL : <https://dou.ua/forums/topic/25060>.
9. Соловьева Е.Н. Синдром профессионального выгорания: причины возникновения и последствия для организации. URL : <http://sisupr.mrsu.ru/2011-1/PDF/Soloveva.pdf>.
10. Філоненко Д.В. Особистісний портрет представника ІТ-сфери. *Науковий вісник ХДУ. Серія «Психологічні науки»*. 2017. Вип. 4. Том 1. С. 101–107.
11. Хоріна О.І., Ходієнко Л.В. Ситуаційні і середовищні чинники професійного вигорання працівників комунальної сфери. *Наукові студії із соціальної та політичної психології*. 2013. Вип. 32. С. 184–196.
12. Фопель К. Психологические принципы обучения взрослых. Проведение воркшопов: семинаров. Мастерклассов. Москва : Генезис, 2008. 360 с. (Все о психологической группе).
13. Шнайдер О.В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій. 2014. Вип. 26. С. 144–148.
14. Эмоциональное выгорание как фактор снижения творческой активности в деятельности инженеров-программистов компаний ИТ. *Научные труды РИВШ: сб. науч. тр. / В.А. Рудницкий и др.* 2015. № 15-2. С. 183–192.
15. Workplace Stress: A Collective Challenge. Geneva: International Labour Office. 2016. URL : https://www.cbrproject.world/wp-content/uploads/2020/01/workplace-stress_a-collective-challenge.pdf.
16. Maslach C. Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon: Job Stress and Burnout / Eds. W.S. Paine. 1982. Beverly Hills: Sage. 192p. URL : https://www.researchgate.net/profile/Christina_Maslach/publication/240370761_Understanding_burnout_Definitional_issues_in_analyzing_a_complex_phenomenon/links/556bf23d08aec22683037fba/Understanding-burnout-Definitional-issues-in-analyzing-a-complex-phenomenon.pdf.

Yushchenko I.M., Molchanova S.V. PREVENTION OF BURNOUT IN IT SPECIALISTS BY MEANS OF ACTIVE SOCIAL AND PSYCHOLOGICAL TRAINING

The article presents the development of a training program based on the author's conceptual model of psychological prevention of burnout in IT specialists.

The necessity, urgency and timeliness of the program of active social and psychological training of IT specialists, the main purpose of which is to prevent professional burnout of IT specialists by increasing their socio-psychological competence based on the analysis of modern research publications on this issue is substantiated in the article. Among psychological factors which to a large extent cause burnout syndrome in IT workers ignorance or denial of the problem of burnout, propensity to emotional rigidity, lack of skills to overcome work stress, poor motivation of professional return, negative professional and personal identity, moral defects and disorientation of personality are distinguished.

The main condition for achieving this goal is determined as group interaction of participants and the activation of the reflective position of each participant as a subject of professional activity.

The main tasks and directions of training work are defined, which are to provide participants with the necessary knowledge about work stress, burnout and awareness of its consequences, help in mastering the techniques of self-regulation of emotional states and skills to overcome work stress, development of positive self-perception, communication skills, feelings of belonging to team and professional community, the development of a positive professional identity.

The content and structure of the training is revealed, which consists of three semantic sections, each of which has its own tasks.

Interactive techniques are selected and described: informational, diagnostic, discussion, dialogic, game, which were used during the training at all its stages.

As a result of the use of interactive techniques there is an active psychological impact on various areas of the personality of IT professionals, cognitive, emotional-motivational, active, behavioral and improves their overall psychological well-being.

Key words: *active social and psychological education, training, model of psychological prevention of professional burnout in specialists in the field of information technologies.*