

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Тольяттинский государственный университет»

Гуманитарно-педагогический институт

(наименование института полностью)

Кафедра

«Педагогика и психология»

(наименование)

37.04.01 Психология

(код и наименование направления подготовки)

Психология здоровья

(направленность (профиль))

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА (МАГИСТЕРСКАЯ ДИССЕРТАЦИЯ)

на тему Исследование особенностей профессионального выгорания специалистов
IT-сферы

Обучающийся

Ю.М. Жигулина

(Инициалы Фамилия)

(личная подпись)

Научный

руководитель

канд. психол. наук., И.В. Кулагина

(ученая степень (при наличии), ученое звание (при наличии), Инициалы Фамилия)

Тольятти 2025

Оглавление

Введение	3
Глава 1 Теоретические аспекты изучения проблемы профессионального выгорания сотрудников ИТ сферы	12
1.1 Особенности возникновения профессионального выгорания...	12
1.2 Понятие профессионального выгорания в исследованиях и научной литературе	27
1.3 Факторы, влияющие на профессиональное выгорание в ИТ сфере.....	36
1.4 Арт–терапия, как одно из средств снижения профессионального выгорания сотрудников ИТ сферы	39
Глава 2 Эмпирическое исследование профессионального выгорания сотрудников ИТ сферы	45
2.1 Организационные этапы, описание выборки и методов исследования	45
2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования	48
2.3 Арт–терапевтические подходы в профилактике профессионального выгорания	72
Заключение	78
Список используемой литературы	81

Введение

Актуальность исследования заключается в том, что в настоящее время человек, в современных условиях цифровизации, в условиях постоянно ускоряющегося прогресса, меняющейся социально–экономической обстановки в мире, большого потока информации, постоянно растущей конкуренции, а так же в ходе трудовой деятельности испытывает не только влияние на психологическое здоровье, но и на профессиональное здоровье. Эмоциональные переживания, стрессовые ситуации оказывают негативное влияние, этому влиянию подвержены сотрудники любой сферы и любой организации. Сфера IT технологий не исключение, в современном обществе растет число IT специалистов, которые так же подвержены профессиональному стрессу и выгоранию, на фоне этого наблюдается снижение работоспособности и эффективности труда, угнетение физиологических систем организма, рост переутомления, возникновение соматических заболеваний.

Развитие сферы IT на сегодняшний день является одной из приоритетных задач для всего мира, информационные технологии все больше и больше проникают во все процессы нашей жизни, помогая развиваться во всех сферах: социальной сфере, политической, экономической, являясь неотъемлемым средством предоставления информации, общения, удаленного взаимодействия, работы.

Всероссийский центр изучения общественного мнения проводил исследования на основе опроса Россиян по поводу стресса [9]. На основе этих исследований основными причинами всех болезней ВЦИОМ назвал работу и стресс, которые являются источником риска для здоровья, в том случае, если они вызывают хроническое утомление работающих, которое в последнее время применительно к работникам умственного труда часто именуется как синдром «профессиональное выгорание» [9].

Ученый В.В. Бойко достаточно обширно описал синдром профессионального выгорания как «сложный комплекс, переплетенных между собой симптомов, но сутью его остается некий механизм психологической защиты человека, заключающийся в виде полного или частичного исключения эмоций, в ответ на избранные психотравмирующие воздействия в процессе профессиональной деятельности. Профессиональное выгорание является формой профессиональной деформации личности, от которой страдают, в равной степени, как сама личность, так и субъекты ее профессиональной деятельности; наносится ущерб самому процессу общения» [3].

В.В. Бойко в своих работах указывал, что «профессиональное выгорание – относительно устойчивое состояние, симптомами которого являются снижение мотивации к работе, повышенная конфликтность и возрастающее недовольство от выполняемой работы, постоянная усталость, скука, эмоциональное истощение, раздражительность и нервозность и так далее» [34].

Профессиональное выгорание может выражаться в достаточно опасных симптомах, например: эмоциональные проблемы и отклонения, психологические проблемы, которые могут отражаться и на физическом здоровье (физическое истощение, болезни), психосоматические заболевания. Это и депрессивные состояния, которые могут проявляться в виде апатии ко всему происходящему, отстраненности или раздражительности на себя и окружающих.

Всемирная организация здравоохранения определяет «синдром профессионального выгорания, как результат хронического стресса на работе, а так же, как физическое, профессиональное или мотивационное истощение, характеризующееся нарушением продуктивности в работе, усталостью, бессонницей, повышенной подверженностью к соматическим заболеваниям [10]. Понятие синдрома профессионального выгорания используется тут только в контексте профессиональной деятельности и не применимо к другим

областям жизни. Вопросы психологического и физического благополучия сотрудников вызывают одинаковое внимание в международной политике по охране труда, это и определяет выбор темы исследования [11].

Н.А. Новикова отмечает, что психоэмоциональные напряжения в совокупности с последствиями стрессов нарушают здоровье, снижают трудоспособность и творческий потенциал личности. От этого страдают и сам человек, его дело, окружающие.

Большой вклад в изучение синдрома профессионального выгорания, безусловно, внесли многие зарубежные авторы. Можно выделить таких психологов, как М. Буриш, А. Гриффитс, С. Джексон, Т. Кокс, К. Маслач, А. Ричардсен и другие. Зарубежные психологи в своих трудах определяли и раскрывали понятие профессионального выгорания и их подходы к исследованию данного понятия были разными, многие описывают различные симптомы проявления профессионального выгорания, причины его возникновения, факторы, влияющие на выгорание и средства профилактики.

Мы можем выделить среди отечественных ученых, изучающих проблему профессионального выгорания, таких психологов, как Е.С. Старченкова, Т.В. Форманюк, В.В. Бойко, Л.Г. Дикая, В.Я. Мачнева, В.И. Медведев, В.А. Бодров, Н.Е. Водопьянова, В.Е. Орел, Е.И. Чердымова, Е.Л. Чернышова, А.Б. Леонова и других [34].

Отечественные психологи определяют не только деструктивное влияние профессионального выгорания на психическое состояние личности, но и отмечают функциональный стереотип профессионального выгорания, которое позволяет человеку настроиться на дозирование и экономное расходование собственных энергетических ресурсов. «Базисом в возникновении деструктивного поведения являются неудовлетворенные потребности личности (духовные, социальные и биологические» [31].

Ученые, занимающиеся изучением профессионального выгорания в своих исследованиях выделили, что наиболее опасны последствия профессионального выгорания. Которые могут нести дисфункциональные

последствия от этого феномена, которое может повлечь за собой различные нарушения личности на вегетативном уровне, психосоматическом уровне, привести к профессиональной деформации личности.

Синдром профессионального выгорания имеет «сложный и многоуровневый характер, что отмечено многими исследователями, такими как: Т.В. Большакова, М. Бурищ, Н.Е. Водопьянова, А.Б. Серебрякова, Е.С. Старченкова, К. Маслач и другие» [38]. Синдром профессионального выгорания изучал В.В. Бойко: он описал сам синдром, стадии его формирования, характерные симптомы каждой из стадий, разработал методику диагностики уровня профессионального выгорания, которая подтверждена целым рядом практико ориентированных исследований. Е.С. Старченкова адаптировала опросник «Проактивное совладающее поведение», которое было разработано Э. Грингласом, Р. Шварцером и С. Таубертом на русский язык. Он предназначен для изучения методов проактивного совладания, которые используются для достижения целей, и направлены на предотвращение стрессов, достижения целей, адаптацию в сложных жизненных и профессиональных ситуациях. Опросник актуален в обучении профессиональной деятельности сотрудников, требующих высокого уровня инициативности и способности справляться со стрессами.

В России основоположником изучения профессионального выгорания называют В.В. Бойко с его позиции профессиональное выгорание – это «сложный комплекс, переплетенных между собой симптомов» [3]. В.В. Бойко под эмоциональным выгоранием понимал определенный защитный механизм психики человека, он описывал «профессиональное выгорание следующим образом – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетике) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия» [3].

В отечественной психологии синдром «профессиональное выгорание» рассматривается в контексте профессионализации.

Профессиональное выгорание, по мнению В.В. Бойко представляет собой «приобретенный стереотип профессионального, чаще всего профессионального поведения, это механизм психологической защиты специалиста в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избыточное психотравмирующее воздействие» [3].

Анализ научных статей и публикаций показал, что количество исследований синдрома профессионального выгорания среди сотрудников IT компаний как среди отечественных, так и зарубежных авторов не очень велико, что говорит нам о том, что эта тема не достаточно раскрыта и исследована и существует необходимость более глубокого изучения этого вопроса.

Не смотря на постоянный интерес ученых, психологов к проблеме выгорания сотрудников IT-сферы, на текущий момент так и не изучены проблемы профессионального выгорания в этой сфере, не разработаны и не внедрены инструменты профилактики профессионального выгорания, когда еще на ранних стадиях легче предотвратить стрессовые ситуации, проработать с сотрудниками все давящие, напрягающие моменты в и работе и соответственно личной жизни (как следствие, вытекающее в результате выгорания на рабочем месте). Отсюда появляются противоречия, когда понимание взаимосвязи профессионального стресса с психическим здоровьем, с его распространенностью среди сотрудников IT сферы связано с недостатком понимания этого феномена. Безусловно, стресс неизбежен в любой деятельности, в профессиональной деятельности всегда наблюдается сначала рост, активность, что постепенно сменяется на усталость и истощение. Проблема исследования заключается именно в том, что не до конца исследовано, как именно и на каком этапе уровень профессионального стресса влияет на профессиональное выгорание сотрудников IT сферы, а так же какие программы наиболее действенны при диагностике уровня профессионального выгорания.

Цель исследования: исследование уровня профессионального выгорания у сотрудников ИТ сферы с разным трудовым стажем.

Объект исследования: профессиональное выгорание сотрудников ИТ компаний.

Предмет исследования: профессиональное выгорание сотрудников ИТ сферы со стажем работы от одного года до пятнадцати лет.

Гипотеза исследования состоит в предположении, что у работников ИТ сферы в процессе профессиональной деятельности формируются и проявляются признаки профессионального выгорания, Признаки профессионального выгорания различны в группах сотрудников с разным стажем работы. С увеличением рабочего стажа степень выраженности синдрома профессионального выгорания выше. Применение средств Арт-терапии способствует снижению профессионального выгорания.

Для достижения целей исследования планируется решить следующие **задачи:**

- провести теоретический анализ феномена профессионального выгорания в научной литературе;
- на основе теоретического анализа материалов по теме профессионального выгорания раскрыть его понятие и критерии;
- изучить факторы профессионального выгорания сотрудников в ИТ сфере;
- проанализировать модели и методы измерения профессионального выгорания, обобщить их;
- провести эмпирическое исследование профессионального выгорания сотрудников ИТ сферы с разным стажем работы, описать рекомендации по использованию методов Арт-терапии для сопровождения сотрудников ИТ компаний у которых наблюдаются стадии профессионального выгорания;
- проанализировать, сформулировать анализ результатов, сделать **выводы.**

Теоретико–методологической основой исследования стали:

- работы отечественных и зарубежных ученых по профессиональному выгоранию (Н.Е. Водопьянова, К. Маслач, В.Е. Орел, Т.И. Рогинская, В.В. Бойко, Л.Г. Дикая, м. Буриш, В.А. Рудницкий и другие);
- работы ученых по организационному стрессу (Дж. Маршал, К.Л. Купер, Е.П. Виноградова и другие);
- работы отечественных и зарубежных ученых по психологии стресса (Ю.В. Цербатых, Г. Селье, Л.А. Китаев–Смых, Р. Сапольски, Б. Браун и другие);
- деятельностный подход, разработанный Л.С. Выготским, А.Н. Леонтьевым, С.Л. Рубинштейном;
- работы Е.А. Василенко о факторах социального стресса [5].
- теоретические исследования по проблеме стиля саморегуляции (В.И. Моросанова, Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова).

Методы исследования:

Теоретические методы:

- метод теоретического анализа литературы, обобщение изученного материала по теме исследования профессионального выгорания, как в отечественной, так и в зарубежной психологии;
- гипотеза, индукция, дедукция, синтез.

Эмпирические методы исследования:

- диагностические методики, направленных на выявление особенностей профессионального выгорания сотрудников ИТ сферы, наблюдение, опрос, диагностика («Диагностика уровня профессионального выгорания В.В. Бойко», «Методика диагностики профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой, «Цветовой тест Люшера» [30]. «Проактивное совладающее поведение» (РСИ) в адаптации Е.С. Старченковой [8]).

Методы математической статистики:

– корреляционный анализ, описательная статистика, сравнительный анализ.

Опытно–экспериментальная база исследования: ООО «IT–Центральная Азия». Количество респондентов – 20 человек с разным опытом работы в IT сфере от года до пятнадцати лет.

Научная достоверность результатов и обоснованность выводов заключается в рассмотрении профессионального выгорания, как феномена, у сотрудников IT сферы, во взаимосвязи с опытом работы в этой сфере и увеличении профессионального стажа.

Научная новизна исследования состоит в том, что профессиональное выгорание рассмотрено во взаимосвязи с увеличением трудового стажа сотрудников IT сферы и недостаточном количестве исследований в этой области.

Теоретическая значимость исследования заключается в:

- обобщении научных данных по проблеме профессионального выгорания;
- расширении теоретических сведений, систематизации представлений взаимосвязи профессионального стресса и профессионального выгорания.

Практическая значимость исследования состоит в том, результаты данного исследования могут стать дополнением в работе руководителей или психологов в сфере IT по использованию методов Арт-терапии, как одного из вспомогательных элементов по предотвращению или профилактике профессионального выгорания.

Личное участие автора заключалось в организации и проведении исследования, постановке целей и задач исследования, изучении материала по работе исследования, знакомство сотрудников с методами Арт-терапии в процессе исследования.

Апробация результатов исследования. Промежуточные и итоговые результаты отражены в публикациях:

– Жигулина, Ю. М. Влияние профессионального стресса на психическое здоровье персонала организации / Ю. М. Жигулина // Молодой ученый. 2023. № 9 (456). С. 347–349. URL: <https://moluch.ru/archive/456/100549> (дата обращения: 20.03.2023);

– Жигулина, Ю. М. Арт–терапия как средство психологической профилактики эмоционального выгорания личности // Современные исследования: созидательное развитие : сборник статей III Международной научно–практической конференции (5 февраля 2024 г.). Петрозаводск : МЦНП «НОВАЯ НАУКА», 2024. 154 с. С. 8–16. URL: <https://sciencen.org/assets/Kontent/Konferencii/Arhiv–konferencij/KOF–978.pdf> (дата обращения: 20.09.2024) <https://elibrary.ru/hyyooz>.

На защиту выносятся следующие положения:

– на профессиональное выгорание сотрудников IT сферы оказывают влияние многие факторы, такие как: организационные изменения в компании, сокращение штата, ненормированный рабочий день, стрессы, большие нагрузки, эмоциональное выгорание и прочее;

– показатели профессионального выгорания могут проявляться в редукации личных достижений, в нарушениях психологического здоровья, творческом самовыражении, в саморазвитии. Отмечена прямая взаимосвязь психологического состояния здоровья сотрудников и профессионального выгорания;

– симптомы профессионального выгорания помогают снизить различные методики, одной из которых является Арт-терапия.

Структура магистерской диссертации. Работа состоит из введения, двух глав (теоретической и эмпирической), выводов, заключения, списка использованной литературы (41 источник), содержит 9 таблиц и 7 рисунков. Основной текст работы изложен на 84 страницах.

Глава 1 Теоретические аспекты изучения проблемы профессионального выгорания сотрудников IT сферы

1.1 Особенности возникновения профессионального выгорания

Попытаемся разобраться, с чем связан термин «Профессиональное выгорание» в нашем исследовании. Стресс является неотъемлемой частью нашей жизни, наверное, не было времен, когда человечество существовало без стресса. Можно даже назвать стресс одним из этапов эволюционного развития человечества, ведь именно стресс, особенно который, например, вызывает страх, напряжение заставляет человека искать выход из сложившейся сложной ситуации. В прошлом он заставлял преодолеть страх и отправиться на поиски пропитания, в настоящее время часто подталкивает человека попытаться что-то изменить в своей жизни, пускай порой кардинально, например – уволиться с работы, сменить профессию. Или же еще более кардинально – впасть в апатию и отказываться принимать решения и пытаться что-либо менять в своей жизни. Стресс не такая уж простая вещь, он отражается и на здоровье, и на личной жизни и на карьере. Затяжной стресс на рабочем месте может привести к профессиональному выгоранию. Безусловно, существуют разные варианты стрессовых ситуаций, он может быть вызван как положительными эмоциями (эустресс), так и отрицательными (дистресс). «Обусловленность многих сердечно-сосудистых болезней неблагоприятным развитием эмоциональных реакций – эмоциональным дистрессом – привлекла внимание ученых и практиков медицины, физиологии, психологии к проблеме стресса, к изучению его физиологических и психологических механизмов, к анализу его перехода в болезнь» [15]. А от стрессовых ситуаций, в зависимости от их вида, можно выделить психоэмоциональный стресс, физиологический, кратковременный или долгосрочный, сюда же можно отнести и информационный стресс, это уже разновидность современного стресса,

который выливается в эмоциональное напряжение и, как следствие в профессиональный стресс или выгорание.

Так как стресс был частью нашей жизни всегда, то постепенно у ученых, психологов, врачей появился интерес к его этимологии. В первой половине XX века учеными, психологами началось его активное изучение, начали проводиться исследования. Например, канадский ученый Г. Селье (патолог, эндокринолог, врач) занимался изучением стресса и он, наряду, с другими исследователями своего времени, внес немаловажную роль в раскрытие самого понятия стресс, результатом его исследований стало издание его книги «Стресс без дистресса». Сама книга делится как бы на две части, где он подробно изложил смысл самого феномена «стресс» в первой части, и во второй части он изложил концепцию своего видения смысла жизни и цели. Г. Селье говорил, что «стресс это реакция организма, и для адаптации к нему требуется время» [28].

В целом, весь XX век ученые, исследователи, психологи, посвящали свое время изучению стресса, факторов его появления, как связаны стресс и профессиональное выгорание, как усталость, переживания, перегрузки, напряженные ситуации на работе, сказываются на профессиональном состоянии работников, и, следовательно, как все это приводит к профессиональному выгоранию. Если ранее, рассматривался стресс, как фактор возникновения многих проблем (здоровье, личная жизнь, отношения на работе) то к середине XX века стали говорить уже именно о профессиональном стрессе и профессиональном выгорании. Уже в семидесятых годах XX века эта тема стала звучать более активно и громче. Например, «в Америке о синдроме профессионального выгорания заговорил психолог и психиатр Г. Фрейденберг» [39]. Примерно в 70 годах XX века появилось понятие «профессиональное выгорание», и сам Г. Фрейденберг говорил, что «профессиональное выгорание сопровождается нарастающим эмоциональным истощением, а это истощение влечет за собой много последствий, в том числе проблемы со здоровьем (психическое, физическое),

снижением продуктивности на рабочем месте, это истощение может привести к проблемам в отношениях с коллегами, конфликтам, и самое страшное – может пропасть желание ходить на работу» [39]. Сначала у этого термина даже не было четкого определения, но схожие симптомы все же были выделены, такие как эмоциональное истощение, чувство неудовлетворенности жизнью, работой, чувство безысходности и ненужности. Выделялись самые стрессовые профессии, и именно начиная с этих профессий, начали говорить про профессиональное выгорание, к таким профессиям ранее относились врачи, любые сотрудники медицинских учреждений (медицинские сестры, сиделки), сотрудники благотворительных организаций. Далее, стали добавляться к профессиям, где риск профессионального выгорания велик и другие профессии – пожарные, полицейские, юристы, учителя, воспитатели, менеджеры компаний (от штатных сотрудников до руководителей). И уже позднее к ним присоединились специалисты телефонии, телефонных сервисов, то есть профессии, в которых необходимо тесно контактировать с людьми, оказывать консультации и прочее. В 1980 году определение эмоционального выгорания людей, которые теряли мотивацию к работе, дополнил К. Чернисс. В современный период исследования данного феномена профессиональному выгоранию считаются подверженными специалисты различных профилей, работающие в системе «человек–человек» [7].

Определение этого феномена неоднократно изменялось и дополнялось. К. Маслач объясняла саму суть эмоционального выгорания, как реакцию на профессиональный стресс. Вместе с С. Джексоном они предложили определять выгорание как «синдром эмоционального истощения и цинизма, который часто появляется у персонала, работающего с людьми, и приводит к развитию негативного отношения к своим клиентам» [23]. Этот синдром включал три компонента: эмоциональное истощение, деперсонализация (когда происходит обезличивание человека) и редукция личных достижений (обесценивание своих способностей, унижение самого себя).

К. Маслач внесла неоценимый вклад в становление данного синдрома, и введении его в практику. К. Маслач определила, что «снижению эффективности в работе, профессиональному отдалению от клиента, негуманному отношению к клиенту, приводит именно выгорание, как реакция на стрессы, связанные с работой» [23]. Она отмечала, что «выгорание – не потеря творческого потенциала, на выгорание никак не влияет скука, это скорее «профессиональное истощение», которое вызвано межличностным общением на фоне стресса и отождествляется с профессиональным выгоранием» [23].

По мнению К. Маслач – «профессиональное выгорание включает в себя три компонента:

- профессиональное истощение, снижение профессионального фона, равнодушие или профессиональное перенасыщение;
- деперсонализация, деформация отношений с людьми, обезличивание, повышение негативных чувств по отношению к коллегам или другим людям;
- упрощение, занижение персональных достижений, негативная оценка себя, своих достоинств, ограничение своих возможностей, обязанностей по отношению к другим» [23].

К. Маслач выстроила свой процесс, где описала как происходит выгорание, она отметила, что сначала человек стремится к идеалу, его требования, как к себе, так и к окружающим завышены, завышены требования и в профессиональном плане, затем, человек сталкивается с настоящей реальностью и его идеалы разбиваются о рутину жизненной действительности. В результате чего он переходит в стадию деперсонализации, происходят обратные реакции, можно сказать защитные. А уже потом появляется отвращение к работе, своим обязанностям, коллегам, увеличивается конфликтность, ну, и как результат это может грозить увольнением, или же человек начинает долго и продолжительно болеть, чтобы таким образом избежать возвращения в рабочую обстановку.

К. Маслач и С. Джексон разработали опросник МВІ, авторы пытались «найти в явлении эмоционального выгорания структуры, которые бы позволили более глубоко изучить данный феномен и качественно диагностировать его наличие у специалистов, широко использовать его в профессиональной среде» [23]. Надежность и валидность данного опросника подтверждено наличием различных версий в разных странах мира, в России тоже исследовали валидность этого опросника, «среди отечественных исследователей можно выделить Н.Е. Водопьянову, Е.С. Старченкову [8]. Е.С. Старченкова адаптировала опросник «Proactive Coping Inventory, PCI», который в переводе звучит как: «Проактивное совладающее поведение» и широко используется в профессиональной деятельности, позволяет увидеть трудности, разработать планы их преодоления, проанализировать проблемную ситуацию, составить четкий план действий достижения целей, при этом используя методы саморегуляции для минимализации напряжения.

Так же в XX веке Д. Гринберг с философской точки зрения рассматривал эмоциональное выгорание именно как психологическую реакцию человека на стресс, полученный на рабочем месте. И он выделял пять стадий эмоционального выгорания, приводивших к профессиональному выгоранию. Где он описывал эти стадии так: сотрудник сначала охотно выполняет все задания, трудовые обязанности, охотно откликается на дополнительную нагрузку, затем он начинает уставать. И он даже не понимает, что он постепенно выдыхается, устает на работе, так как выражается эта усталость, например, в потере аппетита, желании подольше поспать, побыть подольше на перерыве или пораньше закончить рабочий день. Потом симптомы усталости перерастают в раздражительность, скандальность, агрессию, человек больше конфликтует с окружением и начальством, перестает следить за собой, жалуется, что ему не хватает времени. После этого этапа, начинается этап кризиса, когда ухудшается здоровье, человек постоянно находится на больничном, снижается его работоспособность. И последняя стадия, самая опасная, когда мотивация уже отсутствует полностью, сотрудник

эмоционально опустошен, и тут уже увеличивается риск заболеваний, опасных для жизни.

В России исследованиями, посвященными изучению профессионального выгорания, занимались Н.Е. Водопьянова, Е.С. Старченкова, Е.С. Серебрякова и другие. Отечественные психологи пришли к выводу, что синдром профессионального выгорания это результат длительного влияния стрессов, когда сотрудник прошел стадии удовлетворения работой, потом загруженности и усталости, потом злости, раздражения и оказался в стадии длительного воздействия стресса, когда уже заметны изменения личности.

Постепенно феномен «профессиональное выгорание» стал более широко обсуждаться в научных кругах, ученые–исследователи стали изучать факторы его возникновения, рассматривать вопросы профилактики и коррекции данной проблемы у специалистов разных профессий. Психологи стали проводить исследования среди профессионалов, в различных профессиях, изучали особенности профессиональной деятельности специалистов, которые оказывают влияние на возникновение признаков профессионального выгорания; индивидуальные характеристики работников и профессионалов и их взаимосвязь с эмоциональным выгоранием, исследовали внешние факторы и внутренние (личностные) возникновения этого феномена.

В.В. Бойко в своей работе под названием «Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении» дает такое определение термину эмоциональное выгорание: «это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на избранные психотравматические воздействия. Представляет собой приобретенный стереотип эмоционального, чаще – профессионального поведения» [3, с.140].

Профессиональное выгорание так же сказывается на рабочем процессе негативно «...СЭВ (синдром эмоционального выгорания) – это процесс

постепенной утраты эмоциональной, когнитивной и физической энергии, проявляющийся в симптомах эмоционального, умственного истощения, физического утомления, личной отстраненности и снижения удовлетворения исполнением работы» [16].

В.В. Бойко синдром эмоционального выгорания уже характеризует, как «синдром психического выгорания» [3]. Он отмечает, что профессиональное выгорание может встречаться у любого человека, причем в течение всей жизни, это может быть не единичный случай. То есть, этому синдрому подвержены все люди в той или иной степени, но, в силу их персональной нервной системы, физиологии, эмоциональности и негибкости синдром профессионального выгорания может происходить только на рабочем месте, во время выполнения профессиональной и трудовой деятельности. В.В. Бойко выделяет внешние и внутренние факторы, провоцирующие профессиональное выгорание. В.В. Бойко считал: «...профессиональное выгорание – это выработанный личностью механизм психологической защиты в форме полного или частичного исключения эмоций в ответ на психотравмирующие действия» [3].

При этом склонными к профессиональному выгоранию, по его мнению, были выделены личности, у которых наблюдалась эмоциональная холодность, безразличие, равнодушие, склонность к интенсивным переживаниям. Влияние негативных обстоятельств на психику, слабая эмоциональная отдача в профессиональной деятельности, когда профессионал не заинтересован в соучастии субъекту своей деятельности и когда альтруизм для него ничего не значит и он не получает удовольствия от своей деятельности, следовательно быстро выгорает.

По мнению В.В. Бойко синдром профессионального выгорания включает в себя три фазы: напряжение, резистенция, истощение. Каждая фаза состоит из четырех симптомов [3].

Н.Е. Водопьянова выделила симптомы профессионального выгорания [6]:

- «физические: усталость, утомление, истощение, бессонница, недостаточный вес, общее плохое состояние организма» [6];
- «эмоциональные: недостаток эмоций, цинизм, пессимизм, черствость, безразличие, безнадежность, беспомощность, тревога, истерики, раздражительность, чувство вины» [6];
- «поведенческие: трудоголизм, желание отдохнуть во время рабочего дня, безразличие к еде, употребление и оправдание алкоголя, табака, лекарств, импульсивное профессиональное поведение» [6];
- «интеллектуальные: падение интереса к новым идеям на работе, скука, тоска, безразличие к новшествам, формальное выполнение работы» [6];
- «социальные: низкая социальная активность, падение интереса к досугу, творчеству, скудные отношения с другими людьми, ощущение недостатка поддержки» [6].

Т.В. Форманюк выделяет «личностные, ролевые, организационные факторы возникновения состояния выгорания» [27]. К ним можно добавить факторы Т.В. Решетовой: «неэмоциональность и неумение общаться, алекситимия во всех направлениях, трудоголизм, люди без ресурсов» [27].

В настоящее время логичнее использовать термин «профессиональное выгорание» при описании эмоционального выгорания профессионалов на рабочем месте. Профессиональное истощение запускает симптомы профессионального выгорания, и именно этот термин наиболее точно отражает эмоциональное, психическое и социальное выгорание.

Хотя некоторым исследователям термин профессиональное выгорание пришелся не по душе, так например. М. Кинг, называл этот термин не определенным, не дающим понимания и раскрытия, а просто назвал его депрессией, дистимией, посттравматическим стрессом.

Э. Морроу вообще рассматривал данное понятие, как «странную психиатрическую химеру и предложил красочный эмоциональный образ, который отражал внутреннее состояние сотрудника, который был подвержен

профессиональному выгоранию, как запах горячей психологической проводки» [34].

Отечественные ученые, по-разному определяли термин «burnout», который уже широко использовался зарубежными авторами. Н.Е. Водопьянова и Е.С. Старченкова придерживались определения – синдром профессионального выгорания, О.Н. Рыбников называл его – синдром психического выгорания, а В.В. Бойко и Н.А. Аминов определяли, как – синдром профессионального сгорания. Л.А. Вайштен описывал, как – феномен психического выгорания. Можно увидеть разные определения, по сути, которые описывают один и тот же термин.

Н.Е. Водопьянова описала личностные факторы риска выгорания и сгруппировала их следующим образом [6]:

«Экзистенциальные факторы:

- нереализованные жизненные и профессиональные ожидания;
- неудовлетворённость само актуализацией;
- неудовлетворённость достигнутыми результатами;
- разочарование в других людях или в избранном деле;
- обесценивание и потеря смысла своих усилий;
- переживание одиночества;
- ощущение бессмысленности активной деятельности» [6].

«Другие личностные качества, способствующие профессиональному выгоранию:

- ответственность;
- самоконтроль;
- профессиональная самооценка;
- эмоциональная устойчивость;
- тревожность;
- отношение к риску» [6].

Она так же отметила, что такие работники, у которых присутствует один из видов преодолевающего поведения, в рамках которого человек пытается

адаптироваться к определенным требованиям в стрессовых ситуациях, и его поведение – выступает как противодействие этим нежелательным ситуациям в виде «неконструктивных моделей (трудоголизм, высокая мотивация власти, высокая ответственность, слабая Я–концепция, низкая эмпатия и самооценка, эмоциональная неустойчивость, завышенные или заниженные ожидания, нереалистичные планы и ожидания) чаще всего испытывают хроническое чувство одиночества, незащищенность, социально–экономическую нестабильность, чаще всего подвержены профессиональному выгоранию» [7, с.71].

Все сталкиваются «с одними и теми же проблемами: испытывают стресс из-за того, что слишком заняты, слишком много работают, слишком много общаются в социальных сетях, и в результате не хватает времени на себя и на общение друг с другом» [33].

В целом, если сравнить точки зрения разных исследователей в области профессионального выгорания, можно прийти к общему знаменателю: на фоне хронического стресса и выгорания складывается профессиональное выгорание, а это приводит к истощению многих ресурсов, как в плане здоровья, так и в плане эмоциональном, к истощению творческих ресурсов. Особенно, у специалистов, работа которых, связана с тесным общением с клиентами, другими людьми, пациентами, коллегами и работают в напряженном режиме, где часто могут быть переработки сверх нормы.

Теоретические подходы к понятию «профессиональное выгорание» демонстрируют, что у всех авторов, исследующих эту тему, свой подход и свое понятие, каждый дает свое собственное определение.

В 2007 году, на I Международной научно–практической конференции, которая была посвящена теме исследования выгорания, было решено использовать единый термин «синдром выгорания» у всех специалистов, которые работают в сфере коммуникаций.

Исследуя проблему профессионального выгорания мы отметили, что понятие «профессиональное выгорание» рассматривается в трудах

отечественных и зарубежных авторов, как специфическое явление, которое «проявляется как умственное, профессиональное и физическое истощение в результате продолжительной нагрузки, само понятие профессиональное выгорание мы описали, опираясь на труды известных авторов, отметили, что профессиональное выгорание выражается в виде депрессивного состояния, недостатке энергии, постоянном чувстве усталости, страхе, утрате видеть положительные установки» [23].

Каждый современный человек непременно сталкивался с профессиональным эмоциональным выгоранием как сам, в том или ином виде, так и мог наблюдать профессиональное выгорание у сотрудников, работающих рядом, у друзей и родственников. Н.В. Вараева писала: «Постоянное столкновение с проблемами и неудовлетворенностью (а нередко и невозможностью решения каких-то проблем) постепенно изменяет личность и мировоззрение самого специалиста. Это происходит незаметно и в большинстве случаев не осознается самим человеком, но неизменно негативно сказывается как на нем самом, так и на результативности его работы» [4].

Ритм жизни постоянно ускоряется, многие фирмы и компании не выдерживают такой скорости развития технологий, особенно сфера ИТ, где нужно очень интенсивно работать. Эти проблемы рассмотрены в разных статьях и интернет изданиях. Так, например, на сайте careerist.com в статье, посвященной теме выгорания и ИТ бизнесу, хорошо рассмотрена данная тема. В статье представлены методы исследования, применяемые при психологической поддержке ИТ специалистов, при чем, можно заметить, что это глобальная болезнь, она затрагивает не только ИТ специалистов, но и людей, работающих в самых разных сферах. Профессиональное выгорание свойственно и медикам, и педагогам, социальным работникам, сотрудникам разных помогающих профессий, сейчас весь мир сталкивается с эмоциональным выгоранием невиданного масштаба [41]. «Возраст также влияет на восприятие стресса. Исследования показывают, что в период молодости и зрелости люди более адаптивны и менее подвержены

воздействию внешней тревоги, чем подростки, юношество и люди старшего поколения. У пожилых людей более высокие показатели суммарного стресса, более выражена боязнь нового опыта, хотя имеются и свои резервы совладания с некоторыми стрессами» [5]. Если брать во внимание сотрудников IT компаний, проводились неоднократно опросы, в которых указывается довольно большой процент сотрудников, страдающих эмоциональным выгоранием, и «более 50% IT-специалистов имеют опыт профессионального выгорания, причём половина из них прошли через этот опыт 2 и более раз» [26]. В этих исследованиях принимали участие сотрудники известных компаний, таких как Pay Pal, Twitter, Google, Amazon, Microsoft и многие другие, где работает большое количество IT специалистов [36].

Платформа Skillbox так же огромное внимание отводит именно этой проблеме, они говорят не только о самой проблеме профессионального выгорания, но и о том, как его можно распознать и как предотвратить. В статье « Выгорание сотрудников в диджитал и IT: как его распознать и предотвратить» авторы статьи пытались разобраться, что же такое выгорание, и тоже называют синдром эмоционального выгорания болезнью, ссылаясь при этом в своих исследованиях на ВОЗ. Они дают такую же цифру сотрудников, у которых наблюдается эмоциональное выгорание, как и авторы платформы careers.com. Они отмечают, что около 76% сотрудников, переживали или испытывали симптомы профессионального выгорания хотя бы один раз в жизни. Многие сотрудники работают удаленно, и они тоже испытывали симптомы профессионального выгорания. Труднее всего приходится переживать эти симптомы именно работникам, работающим дистанционно, так как у них размываются границы между личной жизнью и профессиональной. Сотрудники Siberian.pro, которые писали статью для платформы skillbox.ru отмечают, что они пытаются бороться с выгоранием своих сотрудников, они провели анализ причин, с чем именно связано профессиональное выгорание сотрудников, как можно понять, что сотрудник

уже находится в стадии профессионального выгорания, но, они не только анализируют, они делятся опытом, как они справились с эмоциональным выгоранием своих сотрудников. Причинами профессионального выгорания они называют непрерывное обучение, дистанционная работа и дистанционный контакт с коллегами, непредсказуемость рабочих задач и сроков их выполнения, интеллектуальная загруженность [37]. IT специалисты очень много работают, много обучаются, порой они могут проводить возле компьютера по многу часов, игнорируя фактический рабочий день. К сотрудникам IT компаний постоянно возрастают требования и эти требования соизмеримы с ростом новых технологий. Ненормированный рабочий день так же сказывается не только на психологическом здоровье, но и на физическом, у многих сотрудников, работающих дистанционно, возникают проблемы со здоровьем, с позвоночником, появляется лишний вес, развиваются сердечнососудистые заболевания. «Хроническая усталость модулирует процесс старения и нарастания хронических заболеваний человека» [32]. Возрастает тревожность, появляются проблемы в отношениях, личной жизни может и не быть. В этой статье говорится, что профессор психологии С. Прессман провела исследования, и выявила, что в условиях изоляции продолжительность жизни может сократиться на 70 %, при чем она уточняет, что вредные привычки, таки как алкоголь или излишнее ожирение сокращают жизнь на 20–30 %. Хорошо, если в компании понимают, что состояние сотрудников на прямую влияет на бизнес компании. Самое страшное, что, когда сотрудник ходит на работу в офис, то можно заметить его профессиональное состояние, а если же он находится дома, то тут очень сложно уследить за сотрудником. Что же нужно делать компаниям, чтобы не упустить такое состояние:

- проводить регулярные встречи сотрудников;
- постоянно просить сотрудников давать обратную связь;
- менять направление деятельности сотрудников;

- предоставлять гибкий график, работа в офисе, работа дистанционно из дома;
- проводить регулярные встречи и предлагать услуги психолога.

Чтобы не происходила стагнация, авторы данной статьи предлагают менять проекты раз в полгода. Искать себе работу и задачи по душе, чтобы работа не утомляла. Регулярно работать из офиса. Специалисты и HR предлагают своим сотрудникам проверить свое профессиональное состояние по опроснику профессионального выгорания К. Маслач [23].

Как может помочь Арт-терапия проанализируем на основе статьи Академии Арт-терапии, которая была размещена на сайте artpsy.academy они отмечают, что символически можно отнести к профессиональному выгоранию птицу Феникс, как они пишут, что она много работала, что сгорела и потом ей пришлось возрождаться из пепла. В стадии профессионального выгорания просто отдохнуть – уже не работает. Профессиональное выгорание нужно или предотвращать или уже лечить его. Предотвратить можно одним из доступных методов – Арт-терапией. Творческие занятия снижают уровень стресса, это было отмечено различными исследованиями, например проводимые исследования в университете Дрекселя, отмечают, что у участников исследования при занятиях творчеством снижался уровень кортизола. Творчество не только помогает снять напряжение, но и является хорошим видом психологической разгрузки. Причем, если человек уже ощущает, что негативные эмоции, раздражение его поглотило, он может выплеснуть эти негативные эмоции путем рисования, можно нарисовать свой гнев, разобрать свою усталость. Преимущество Арт-терапии огромное, можно использовать не только разные материалы, разных фактур, цветов, но так же с ними можно делать что угодно: рвать, помять, разлить. Существует очень много техник, которые позволяют выплеснуть эту отрицательную энергию. Даже в состоянии сильнейшего профессионального выгорания человеку не стоит отказываться от творческого самовыражения, от возможности проработать свои стрессы, страхи, переживания, усталость. Арт-терапия помогает вернуть

человеку творческое мышление, а с ним и настроение. Причем, это происходит не навязчиво, мягко, без определенных требований художественного характера или какого-либо еще [1].

Можно сказать, что забота о своем психологическом состоянии, по сути, не сложное занятие, если ему уделять должное внимание, во время замечать отклонения и проблемы, прислушиваться к своему психическому состоянию и физическому. Если все-таки профессиональное выгорание наступает, не стоит стесняться обратиться за помощью к сотрудникам компании, психологу, руководству компании. Стресс сказывается на трудовом процессе и профессиональном уровне такого человека. Последствия профессионального стресса отражаются в снижении работоспособности, падает производительность труда [3].

Подводя итоги, мы можем отметить, что понятие профессиональный стресс и профессиональное выгорание интерпретирует многие ученые как зарубежные, так и отечественные. Н.Е. Водопьянова дает описание выгоранию, как «долговременная стрессовая реакция или синдром, возникающий вследствие продолжительных профессиональных стрессов средней интенсивности» [7].

Т.Г. Неруш дает определение, где профессиональное выгорание носит деструктивный характер изменения личности, возникающий в процессе ее профессионализации. Некоторые авторы рассматривают профессиональное выгорание, как разновидность стресса. Можно отметить, что стресс в психологической литературе описывается как состояние напряжения и чтобы адаптироваться к этому напряжению нужно приложить немалые усилия.

Мы уже отметили, что профессиональный стресс и профессиональное выгорание связаны с эмоциональным напряжением, усталостью, физическими проблемами, когда способности специалиста не соответствуют той среде, в которой он работает или находится. Его потребности могут быть завышены или занижены, так же и способности могут быть не сопоставимы с рабочей средой. В целом, можно отметить, что профессиональное выгорание

порождено рядом факторов, которые включают в себя как индивидуально–психологические особенности личности, так и особенности профессиональной деятельности человека. Сложно сказать о динамике развития профессионального выгорания, скорее всего это обусловлено особенностями профессиональной среды, динамику можно отслеживать путем постоянных исследований.

1.2 Понятие профессионального выгорания в исследованиях и научной литературе

Без информационных технологий невозможно представить жизнь в современном мире. Стремительно развиваются технологии для общения, удаленного взаимодействия, становятся частью повседневной рабочей жизни многих сотрудников в разных профессиональных областях.

Следовательно, ключевыми специалистами, обслуживающими ту сферу общества, которая касается информатизации, внедрении и развития новых технологий в сфере ИТ, передачи систем информации, являются именно специалисты ИТ технологий. Труд специалистов ИТ сферы становится более востребованным в настоящее время. Растет спрос на профессионалов в этой сфере, при этом растут и требования к уровню специалистов. И, спрос сейчас настолько велик на хороших специалистов, что многие специалисты ИТ сферы не засиживаются на одном месте, текучесть кадров в ИТ сфере на данный момент велика. При этом велик и стресс при выполнении обязанностей ИТ специалистами, ведь от них требуется большая внимательность, точность к деталям, уровень образования и знаний тоже должен быть достаточно высок. Во времена быстро меняющихся технологий, когда постоянно появляются новые технологии, многим специалистам ИТ сферы приходится постоянно повышать свою квалификацию, совершенствоваться и следить за новинками в области ИТ сферы, им необходимо постоянно обучаться, проходить дополнительное обучение.

Проблемами профессионального выгорания занимаются многие исследователи и авторы, среди сотрудников сферы ИТ широко распространено и используется термин «burnout», мы уже давали определение этому термину. Были проведены научно-исследовательские работы и размещены отчеты в научных статьях, где предметом споров была оценка выгорания, а так же само определение выгорания, например W.B. Schaufeli, S. Desart, De Witte H. Burnout Assessment Tool [38].

Ряд исследовательских групп по инициативе Хабр карьера (помогают строить карьеру ИТ специалистам) «провели опрос среди сотрудников ИТ сферы на тему профессионального выгорания, в опросе участвовало около 2500 человек» [12].

Раньше считалось, что этот тип профессионального выгорания связан исключительно взаимодействием человек–человек, то есть при работе с клиентами, партнерами, конфликтами в коллективах. В настоящее время отмечается, что профессиональное выгорание связано не только с общением или конфликтами, оно связано с анализом больших потоков информации, анализом данных и новинок в сфере ИТ. Так же сюда можно отнести и неправильное распределение обязанностей и ответственности на рабочих местах, нежелание руководителей компаний отправлять сотрудников на дополнительное обучение, многие сотрудники занимаются самообразованием и изучают сложные системы в области ИТ технологий самостоятельно, что повышает риск ошибок в работе. Можно добавить и сидячий образ жизни.

Для специалистов в области ИТ технологий характерны свои психологические особенности, которые влияют на их жизнь и карьеру, на их работу и коммуникации с коллегами, а также на здоровье. Многие ИТ специалисты привыкли к свободе перемещения, некоторые из них избалованы вниманием работодателей, при этом у многих сидячий образ жизни, порой даже оторванный от социума, восприятие мира часто происходит через монитор (при условии дистанционной работы), возникают проблемы со спиной, глазами. Работодатели увлекают невероятными условиями, а потом

сотрудники становятся заложниками своей работы, при условиях работы двадцать четыре на семь. Что приводит к стрессам, выгоранию, потере себя и отсутствию каких-либо перспектив. Постоянные контакты с другими людьми, повышенная эмоциональная вовлеченность, часто приводят к опустошению.

В настоящее время профессиональное выгорание стремительно молодеет, многие молодые люди уже к тридцати годам несколько раз пережили такое состояние, большинство людей, не возвращается уже в свою профессию после выгорания, у многих после выгорания наступает период длительной неработоспособности.

Работодатели, безусловно, должны обращать внимание на эмоциональное состояние своих сотрудников. Ведь от профессионального выгорания не застрахован ни один сотрудник и ни один работодатель. Выгорание сотрудников отрицательно сказывается на трудовом процессе, сотрудники, находящиеся в стрессе, апатии, разочаровании, усталости, они становятся не эффективными, тормозят рабочий процесс, задерживают сроки окончания проектов, вносят деструктивный фон в рабочую среду, когда окружающие могут замечать этот негатив, усталость, раздражение. По статистике около 75% покидают рабочее место, меняют его, как только они понимают, что не получают удовлетворения от производственного процесса, своих обязанностей, возможно и коллектива и только 25% остаются на прежнем месте работы и пытаются подстроиться под общий фон рабочего пространства. А компании приходится искать новых сотрудников, платить агентствам за поиск новых сотрудников, тратить время на обучение и адаптацию новых сотрудников. Если доводить сотрудника до эмоционального истощения, следует понимать, что он с огромным трудом может вернуться в рабочий ритм, а порой многие сотрудники уже не могут вернуться в прежний режим.

Если работодатель будет предупреждать процесс профессионального выгорания сотрудников, создавая определенные условия для работы сотрудников, подключит психолога для проведения профилактической работы

с сотрудниками, то он сможет сохранить психологическое и физическое здоровье своих сотрудников. При этом он не только сохранит здоровье своих сотрудников, но и уберезет себя от излишних вложений в новых сотрудников, что в целом скажется только положительным образом на процветании компании. Необходимо, чтобы в компании был постоянный или проходящий психолог, который обучит руководство компании механизмам профилактики профессионального выгорания, таким как ресурсная работа, раскрытие творческого потенциала, обучение навыкам ассертивного поведения.

Причинами профессионального выгорания у людей, которые работают в организациях, выступают постоянные противоречия в тактическом и стратегическом руководстве компании, чрезмерные требования, порой даже не выполнимые, передача полномочий и ответственности не квалифицированным сотрудникам, отсутствие критериев для оценки труда сотрудников, неэффективная мотивация, неэффективная система стимулирования сотрудников компании [29]. И проблема заключается в том, что у специалистов IT сферы возрастает напряженность и интенсивность труда, так как требования к качеству из работы постоянно растут, при этом сокращаются сроки на выполнение их работы. Жесткие требования к личности специалиста, его профессиональному уровню все это может вести к профессиональному выгоранию.

По результатам опроса, упомянутого выше, можно увидеть, что участвующие в опросе специалисты отмечали, что выгорание коллег очень сильно сказывалось и на их эмоциональном состоянии, на настроении с удовольствием ходить на работу, на трудовом процессе и результатах. Они отмечали, что не заметить выгорание коллег не получается. Сотрудники, которые уже столкнулись с профессиональным выгоранием, отмечали схожие симптомы: усталость, как следствие отсутствие аппетита, сна, частые головные боли, отсутствие желания вставать по утрам, уменьшение социальной активности, ухудшение отношений в личной жизни, нежелание общаться с другими людьми. При проявлении заботы или внимания со

стороны других людей такой человек может отвечать агрессией, конфликтовать, и даже может обвинять других людей в том, что они не достаточно проявляют свою поддержку.

Подведём промежуточный итог на основе исследований «Мой круг», блог компании Хабр Карьера, и «перечислим основные признаки профессионального выгорания, встречающиеся у подавляющего большинства людей и соответственно у IT специалистов на основе их исследований и выводов:

- физиология: постоянное ощущение усталости и опустошённости, нарушения сна, головные боли;
- эмоции: потеря мотивации и безразличие, недовольство и разочарование в себе и окружающих, увеличение скуки и апатии;
- интеллект: проблемы с концентрацией внимания и памятью, неспособность сосредоточиться и принимать решения;
- поведение: желание отдыха во время работы, формальное выполнение работы, долгое достижение целей;
- социальность: уменьшение социальной активности и потеря интереса к досугу» [26].

Учитывая то, что в опросе участвовало достаточное количество людей, а так же мой собственный опыт за время работы в IT сфере демонстрирует высокую актуальность темы профессионального выгорания в этой сфере. Следует отметить, что не так то и много исследований профессионального выгорания именно среди специалистов IT сферы. Имеются общие исследования по выгоранию, где специалисты помогающих профессий, работающих с людьми, в непосредственном контакте с клиентами, пациентами, объединены в одну группу. Это говорит о необходимости продолжать исследования именно в IT сфере профессионального выгорания.

Профессиональное выгорание сотрудников IT компаний связано со снижением нереализованности в профессиональной деятельности, где нет профессионального и творческого удовлетворения от работы. Ранее

считалось, что этот синдром вызван постоянным общением, в группе риска были медики и учителя, но с ростом технического прогресса в группе риска оказались и специалисты, которые должны перерабатывать большие потоки информации, постоянно анализировать новую информацию, которая поступает в любое время суток, при этом у таких специалистов может быть круг общения достаточно узким. При этом, многие компании переводят своих специалистов на удаленную работу, в связи с чем, сотрудник может проводить за работой куда больше времени, чем он проводил бы в офисе, во время рабочих часов. Переход на удаленную работу снижает уровень физической активности, что тоже сказывается на профессиональном состоянии сотрудников. Плюс, необходимо постоянно обучаться, чтобы оставаться востребованным на рынке труда.

В компаниях необходимо уделять внимание психологическому состоянию сотрудников не только при приеме на работу, но и на постоянно основе. Проводить опросники, тестирования, беседы, для выявления уровня психоэмоциональной напряженности и начала своевременной работы по профилактике выгорания.

Э. Мелблом и Л. Грен также отмечают «в процессе приема на работу не следует ориентироваться исключительно на результаты личностного опросника и отказывать кандидатам с высоким показателем нейротизма, по той причине, что предрасположенность к выгоранию не определяется исключительно нейротизмом, кроме того, она может быть снижена другими факторами, например, такими как свобода принятия решений на работе» [40].

Опираясь на изученные теоретические аспекты изучения проблем психологической профилактики профессионального выгорания у сотрудников IT компаний в начале этой работы, на лицо все факторы, которые были описаны и у В.В. Бойко, а именно три группы (фазы) профессионального выгорания: «При профессиональном выгорании налицо все три фазы стресса:

- нервное (тревожное) напряжение – его создают хроническая психоэмоциональная атмосфера, дестабилизирующая обстановка, повышенная ответственность, трудность контингента;
- резистенция, то есть сопротивление, – человек пытается более или менее успешно оградить себя от неприятных впечатлений;
- истощение – оскудение психических ресурсов, снижение профессионального тонуса, которое наступает вследствие того, что проявленное сопротивление оказалось неэффективным. Соответственно каждому этапу, возникают отдельные признаки или симптомы нарастающего профессионального выгорания» [3, с. 92].

Симптомы профессионального выгорания, которые выделяла К. Маслач, «а именно три вида симптомов профессионального истощения (физические, поведенческие, психологические) тоже актуальны для сотрудников ИТ сферы» [22].

К. Маслач, описывала эти симптомы следующим образом [23]:

«Физические симптомы истощения:

- перманентное чувство усталости, которое присутствует и утром, и сопровождает человека в течение дня;
- чувство профессионального и физического истощения;
- отсутствие интереса к новому, к событиям и фактам, а также чувство страха и предчувствия опасной ситуации;
- общее чувство слабости, снижение активности, недостаток энергии;
- регулярная беспричинная головная боль, стойкие желудочно–кишечные расстройства;
- значительная потеря или прибавка в весе;
- частичная или полная бессонница;
- постоянная вялость, сонливость и потребность во сне в течение дня;
- возникновение ощущения нехватки воздуха, одышки при стрессе;

– заметное снижение внешней и внутренней сенсорной чувствительности: ухудшение зрения, слуха, обоняния и осязания, потеря внутренних телесных ощущений» [22].

«К социально–психологическим проявлениям развития выгорания относятся [22]:

- стойкое ощущение безразличия, апатия, скука, склонность к пассивности;
- повышенная раздражительность и агрессия в ответ на незначительные события, которые при стабильном профессиональном состоянии не вызвали бы интенсивных реакций;
- появление внезапных вспышек немотивированного раздражения, стремление в связи с этим к ограничению или отказу от общения, замкнутости в себе;
- наличие постоянных отрицательных эмоций, возникающих во внешней ситуации без повода;
- появление подсознательного чувства страха и повышенной тревожности;
- появление чувства чрезмерной ответственности и чувство постоянного страха в результате нововведений;
- в целом негативное отношение к жизни и работе» [22].

«Следующие симптомы развития синдрома профессионального выгорания относятся к поведенческим проявлениям:

- трудности с выполнением ежедневных привычных обязанностей;
- заметное изменение режима работы сотрудником (увеличение или уменьшение рабочего времени);
- трудности в принятии решений;
- частые ошибки в повседневной деятельности, в работе;
- прокрастинация, уход от сложных и ответственных задач;
- заметное снижение творческой активности в работе из–за безразличия к производственным результатам своей деятельности;

- избегание основных задач, сосредоточенность на мелких деталях;
- дистанцирование и закрытость от коллег и учеников, возникновение иррациональной критики;
- злоупотребление спиртными напитками, резкое увеличение количества выкуриваемых сигарет с каждым днем» [23].

Можно сделать следующие выводы – профессиональное выгорание это не проблема одного человека, это проблема всего коллектива. На коллектив в целом очень сильно влияют негатив, раздражение сотрудников, пессимизм и эти состояния могут передаваться от одного сотрудника к другому и могут сильно влиять на общий трудовой фон. Следовательно, за эмоциональной средой в коллективе, очень полезно следить при поддержке специалиста.

Проанализировав проблему профессионального выгорания работников ИТ сферы, мы можем прийти к выводу, что работники ИТ сферы подвержены влиянию множества стрессов, ввиду высокой напряженной обстановке на рабочем месте, большой информационной насыщенности, высокой загруженности и интенсивному темпу работы. Деятельность сотрудников ИТ сферы порой не регулируема, большинство из них сталкиваются с непостоянным потоком заказов, то есть в какое-то время может быть очень много работы, в другое время ее отсутствие. Это сказывается на объемах работы, следовательно, и на финансовом благополучии сотрудников. Так же, иногда сотрудникам приходится работать сверхурочно, особенно, если они работают удаленно. Влияют на профессиональное состояние так же и не правильно поставленные задачи, что приводит к стрессам и профессиональному выгоранию.

1.3 Факторы, влияющие на профессиональное выгорание в ИТ сфере

В современной литературе, как среди зарубежных авторов, так и среди отечественных описано большое количество исследований, направленных на изучение проблем профессионального выгорания среди сотрудников разных

профессий. В настоящее время уровень профессионального выгорания достаточно высок и среди сотрудников IT компаний, снизить его уровень и повысить качество трудовой деятельности можно с помощью формирования специальной программы, а так же написания и внедрения комплексных мероприятий по профилактике профессионального выгорания средствами Арт-терапии. При этом обязательно нужно учитывать специфику и направление организации.

Так же можно проводить и другие профилактические мероприятия. Мы будем рассматривать Арт-терапию, как одно из основных способов профилактики сотрудников IT сферы. Но, профилактика и психологическая работа с сотрудниками может включать в себя разного рода диагностические исследования, опросы, тесты, где можно будет отметить уровень профессионального выгорания. Если проводить такие исследования регулярно, то есть шанс не упустить начальную фазу профессионального выгорания. Согласно исследованиям, любую болезнь легче предупредить, чем ее потом лечить. Так же дела обстоят и с профессиональным выгоранием, его легче предупредить. Необходима так же работа по просвещению сотрудников, встречи, собрания, тренинги, где будут проходить лекции, просветительные беседы, на которых будут рассказывать симптомы профессионального выгорания, чем опасен этот синдром, как его можно предотвратить и что нужно делать сотрудникам в ситуациях напряжения, переживаний, апатии, страха и пр. На этих тренингах так же можно проводить и обучение – как можно справиться со стрессом, профессиональным выгоранием. На что необходимо обратить внимание, научить методам релаксации, методам работы со своими состояниями и саморегуляция этих состояний. Работа может проводиться как в группе, так и по индивидуальному запросу сотрудника. Наиболее действенны встречи и занятия в живом формате, но в экстренных случаях (болезнь сотрудника, командировка) допустимы и онлайн занятия. То есть следует научить каждого сотрудника справляться со стрессовыми ситуациями осознанно и понимать, какие профилактические меры сотрудник

может сам предпринять на ранней фазе профессионального выгорания, когда он еще в силах справиться самостоятельно. Так же необходимо научить сотрудников соблюдать баланс между личной жизнью и работой, чтобы сотрудник мог грамотно распределить время между личной жизнью и профессиональной. При этом, важно не забывать про отдых, творчество, личные интересы, все это снижает уровень профессионального стресса, переключает внимание на другие вещи и позволяет не заикливаться на чем-то одном. Поэтому важно в компании добавлять различного рода творческие занятия, которые помогают сохранить здоровый профессиональный фон в коллективе, и методы Арт-терапии могут помочь в этой работе. Тем более что в настоящее время методы Арт-терапии адаптированы под разные профессии, в том числе и под сферу IT. Сфера IT очень специфична, тут следует понимать, что преобладающим большинством сотрудников тут являются мужчины разного возраста, большинство женщин работает в кол-центрах, отделах маркетинга IT сферы, в продажах. А если брать сферу IT как специалистов программного обеспечения по написанию или внедрению программ, тут преобладают мужчины. Поэтому, работая с компанией IT сферы важно понимать, кто составляет большинство сотрудников, мужчины или женщины, и адаптировать методы Арт-терапии под конкретный коллектив и запросы компании [16].

Одним из методов поддержания здорового психологического духа в компании, с целью не допущения профессионального выгорания, является спорт, тим билдинги разного характера, физическая активность. Большим плюсом в крупных компаниях является создание своего собственного спортивного пространства, где сотрудники могут отдохнуть, размяться, дать выход эмоциям, плюс, там же можно проводить групповые игры и соревнования, поощряя сотрудников тем или иным способом участвовать в этих мероприятиях.

На тренингах, проходящих в компании, особенно если в компании есть штатный психолог, важно объяснять, как важен правильный образ жизни,

правильный отдых и сон. От этого зависит, как будет выстраиваться рабочий день.

Самое важное в работе с сотрудниками ИТ сферы – объяснить, что профилактика профессионального выгорания очень важна. А так, как в ИТ сфере работает большинство мужчин, они порой или не обращают внимания на свое психоэмоциональное состояние, или затягивают проблему, не делаясь ни с кем своим состоянием. То есть, тут важна работа на начальном этапе, объясняя сотрудникам, что обратиться за помощью это не стыдно, не страшно. Легче обговорить эту проблему на начальном этапе, прислушаться к рекомендациям, проработать стрессовые состояния, и тут важно понимать, что уже при развитом профессиональном выгорании, а, следовательно, и при эмоциональном выгорании уже необходимо будет обращаться за более серьезной помощью специалиста в области психологии или психиатрии, а там уже будет добавляться более серьезное лечение, возможно с подключением медикаментов, и тогда уже одной только Арт-терапией не возможно будет нивелировать начальные симптомы профессионального выгорания.

Мы можем подытожить, что профилактику профессионального выгорания нужно проводить комплексно, на организационном уровне так же. Включить в рабочий график обязательные мероприятия по профилактике профессионального выгорания, где будут задействованы все сотрудники компании. Сотрудники, ощущая на себе заботу руководства компании, опираясь на проводимые мероприятия, будут понимать, что компания ими дорожит, что они могут обратиться со своими проблемами, и они будут решены, что коллектив их поддержит. При этом, необходимо вводить систему поощрений в компании, обучения, помогать сотрудникам продвигаться по карьерной лестнице, обращать внимание на достижения сотрудников, предоставлять дополнительные льготы за достижение определенных этапов или выполнение определенных задач.

Следует отметить, что творчество, играет большую роль в снижении синдрома профессионального выгорания. У работников сферы ИТ основными

причинами снижения творческой активности являются высокая нагрузка, сжатые сроки по выполнению задач (не хватает времени для творческих проявлений), постоянное выполнение рутинных операций, отсутствие диалога внутри команды.

1.4 Арт–терапия, как одно из средств снижения профессионального выгорания сотрудников IT сферы

Мы можем использовать Арт–терапию, как средство профилактической профилактики профессионального выгорания, особенно действенны методы Арт–терапии на начальном этапе, когда профессиональное выгорание только замечено. Направление Арт–терапии применяется в психотерапии, в психологической коррекции людей, в том случае, когда можно определить уровень профессионального выгорания посредством тестов, методов Арт–терапии. Термин Арт–терапия в «перевод с английского означает лечение, основанное на занятиях художественным творчеством» [18]. Так же, означает и «использование искусства как терапевтического фактора» [17]. Исследователи, применяющие методы арт–терапии всегда пристально следят за проблемой профессионального выгорания сотрудников разных компаний и разного уровня.

Применение методов Арт–терапии в работе с персоналом организации, безусловно, очень важны, доказана их эффективность. Многие исследователи занимались вопросом производительность труда и взаимосвязи эмоционального состояния с ее производительностью. Так, например, Б.Г. Ананьев, в своих исследованиях подчеркивал, что он отмечает важность внутренних состояний личности и видит прямую взаимосвязь этих состояний с повышением или понижением производительности труда. При этом он подчеркивал и роль творчества.

Применение методов Арт–терапии, как средств эффективно влияющих на эмоциональную и мотивационную сферу личности персонала в

организации в настоящее время очень эффективно. Взаимосвязь эффективности труда и внутренних личных состояний отмечал и Б.Г. Ананьев. Он подчеркивал, что творчество, различные виды творческой деятельности, будь то учеба, игры, общение, играют огромную роль для успешного формирования навыков в реализации любого вида деятельности. Он описывал личность, как целостную психологическую структуру, которая формируется в течение жизни, благодаря обретенным и усвоенным навыкам, и рассматривал Арт-терапию как один из аспектов комплексного подхода в развитии личности.

Арт-терапия доступный, экологичный метод творческого подхода, которые позволяет проводить профилактические мероприятия в компаниях, среди разных сотрудников, разного возраста, разной специфики, любых специальностей, и повышать знания о способах работы со своими психоэмоциональными состояниями, способами регулирования этих состояний.

Арт-терапия – это такой метод, когда человек, привлеченный к занятиям творчеством, проходит не заметно для себя лечение своего профессионального состояния. Это метод лечения, метод психотерапии, использующий для психокоррекции человека творчество, художественные приемы (рисование, лепка, фотография, музыка, танцы, нейрографика, сказкотерапия, коллаж, рукоделие и другие). При этом, арт-терапия выполняет сразу несколько функций: самовыражение, развитие личности и его отношений в социуме, снятие напряжения, помогает осознать некоторые психологические проблемы.

А.И. Копытин (врач-психиатр, психотерапевт, доктор медицинских наук, председатель Арт-терапевтической ассоциации) отмечал в своих работах, что «метод Арт-терапии можно отнести к наиболее древним и естественным формам коррекции эмоциональных состояний, которым многие люди пользуются самостоятельно – чтобы снять накопленное психическое напряжение, успокоиться, сосредоточиться. В основе современного определения арт-терапии лежит понятие экспрессии, коммуникации

символизации, с действием которых и связано художественное творчество» [16].

Отмечается, что Арт–терапия работает в основном с бессознательными процессами, почему и отмечается, что она более тонко, легко, не навязчиво, без сопротивления может оказывать терапевтическое воздействие на человека посредством творческого самовыражения. Видов Арт–терапии на сегодняшний день насчитывается большое количество, разные терапевты используют разные методы в своей работе, кто–то предпочитает фототерапию, увлекает своих пациентов, клиентов этим занятием. Широко используется сказкотерапия, как вариант терапии погружения в прошлое, проработки обид, переживаний, комплексов, стрессов, ведущих из прошлого. Например, если в детстве отсутствовал один из родителей, уже взрослый человек в своей жизни, работе, сталкивается с постоянными проявлениями страхов или обид, комплексов, причем все это ярко может выражаться на производственном процессе, когда уже у взрослого человека, например, нет чувства защищенности или поддержки. Арт–терапевт в данном случае может сказкотерапией попробовать проработать жизненные пустоты и заполнить их. Очень развита песочная терапия, когда занятия проходят под спокойную умиротворяющую музыку. Это позволяет расслабиться, раствориться в процессе, когда бессознательное не будет довлеть над сознательным, или наоборот. В эти моменты можно освободиться от многих переживаний, стрессовых состояний. Широко используются такие виды терапии, как: музыкотерапия, драматерапия, изотерапия, танцевальная и музыкальная терапия. В настоящее время в обиход вошло использование метафорических карт, которые как вспомогательный инструмент, можно использовать в работе с разными жизненными и профессиональными ситуациями. Причем, Арт–терапия, такой инструмент, который можно использовать не только в индивидуальной работе, она хорошо подходит и для групповой работы.

В России можно отметить А.И. Копытина, как одного из основателей современного арттерапевтического направления. А.И. Копытин «выделяет восемь преимуществ арт-терапии:

- отсутствие ограничений по каким-либо критериям (возрастным, социальным, профессиональным);
- арт-терапия, преимущественно средство невербального общения;
- арт-терапия деликатное средство для решения сложных проблем;
- изобразительная деятельность во многих случаях позволяет обходить «цензуру сознания», поэтому предоставляет уникальную возможность для исследования бессознательных процессов, выражения и актуализации латентных идей и состояний, тех социальных ролей и форм поведения, которые находятся в «вытесненном» виде либо слабо проявлены в повседневной жизни;
- арт-терапия способствует свободному самовыражению и самопознанию, продукты изобразительного творчества являются объективным свидетельством настроений и мыслей человека, что позволяет использовать их для диагностики динамики изменений;
- арт-терапия, в большинстве случаев помогает сформировать более активную жизненную позицию;
- арт-терапия основана на мобилизации творческого потенциала человека, внутренних механизмов саморегуляции и исцеления» [17].

Во время работы посредством Арт-терапии важно освободиться от социальных стереотипов и ограничений, позволить себе расслабиться, дать себе возможность быть не совершенным, не доказывать кому-то, что у тебя есть возможности быть лучше, сильнее, красивее, быть первым. Просто позволить быть себе сами собой, позволить себе выражать свои эмоции и чувства, и выражать их не просто так, а именно через творчество, через техники Арт-терапии, через свои рисунки, творчество, через цвета и формы. Арт-терапия дает возможность выхода страхам, переживаниям, сомнениям, стрессам, отрицательной энергии, через актуализацию личностных ресурсов.

И именно это можно использовать в работе с профессиональным выгоранием, для его преодоления.

Задачи Арт–терапии в работе с профессиональным выгоранием в IT сфере можно определить следующим образом:

- позволить вниманию сотруднику IT сферы переместиться на чувства, желания, ощущения;
- создать комфортное пространство, где есть возможность прислушаться к своим ощущениям. Открыться им, не держать в себе;
- помочь сотруднику IT сферы найти для себя более комфортный выход как отрицательных, так и положительных эмоций;
- помочь человеку понять эти эмоции, проработать их и пережить.

Ранее уже были описаны, что Арт–терапия может использоваться в работе с широкого ряда проблемами, но тут главное понимать, что с запущенными состояниями следует уже обращаться к другим специалистам, Арт–терапия может помочь только на начальных стадиях профессионального выгорания, в виде профилактики.

В профилактике профессионального выгорания Арт–терапия может помочь обратиться именно к своим чувствам и ощущениям, может помочь в поиске наиболее комфортного и приемлемого выхода эмоций, повысить свою самооценку.

Таким образом, в данной главе мы подробно рассмотрели влияние стресса на профессиональную сторону жизни человека, а конкретно специалистов IT сферы. Рассмотрели теоретические основы формирования профессионального выгорания. Провели анализ профессионального выгорания посредством теоретического анализа литературы. В результате этого можно сделать следующие выводы: стрессы неизбежно присутствуют в повседневной жизни. Психологическое здоровье является ключевым фактором изменения человека и его способностей эффективно взаимодействовать с коллегами, как в стрессовых, так и в обычных условиях. В современных исследованиях психологическое здоровье чаще всего

применяется на уровне индивидуальных характеристик и редко учитывает аспекты коллектива.

Профессиональное выгорание можно рассматривать как многоуровневый феномен, который включает множество факторов и приводит к множеству деформаций, например таких как: эмоциональные, изменение поведения не только на работе, но и в личной жизни, мотивационные деформации, когнитивные, ценностно–смысловые, так же приводит к телесным заболеваниям, вызванных различными психическими расстройствами. Мы увидели связь профессионального выгорания со снижением продуктивности, отношению к работе, профессиональной апатии, особенно в непосредственном контакте с людьми.

Многие ученые занимались изучением данного феномена, и рассматривают профессиональный стресс как многоуровневый, который охватывает социально–психологический уровень, личностный, мотивационный и прочее. На данный момент в рамках изучения профессионального стресса четкого различия между термином стресс и профессиональный стресс не существует. Многие исследователи полагают, что само понятие стресс представляет собой обобщающую концепцию для описания различных психологических потребностей и состояний.

IT сфера не исключение, на данный момент к сотрудникам этой сферы предъявляются очень высокие требования, при этом, очень мало проводится профилактических мероприятий. Что приводит к накоплению хронических стрессов и усталости.

Глава 2 Эмпирическое исследование профессионального выгорания сотрудников ИТ сферы

2.1 Организационные этапы, описание выборки и методов исследования

Экономика, общество, работодатели заинтересованы в здоровых, профессиональных и продуктивных специалистах. Стресс неизбежен в любой профессиональной деятельности и оказывает на психику человека сложное воздействие. Не смотря на то, что работа специалистов ИТ сферы не связана напрямую с постоянными коммуникациями с другими людьми, их работу можно отнести к профессиям социономического типа, где специалисты ИТ сферы испытывают массу стрессов, испытывают истощение от карьерного опыта, где постоянно нужна высокая внимательность к деталям, логическое мышление, алгоритмическое мышление, усидчивость. То есть, психика, нервная система, умственная работа находится постоянно под напряжением, наблюдается эмоциональное и профессиональное истощение, обесценивание своих достижений, отчужденность в профессии. В этой связи можно сформулировать проблему исследования: как уровень стресса влияет на его профессиональное здоровье и профессиональное выгорание сотрудников ИТ компаний.

Проблема исследования определила цель исследования – теоретическое исследование особенностей возникновения профессионального выгорания у сотрудников ИТ сферы и факторов риска его развития.

Эмпирическое исследование феномена профессионального выгорания в данной работе строилось на основе с сотрудниками ИТ сферы.

Для более полного изучения профессионального выгорания сотрудников ИТ сферы и профилактики профессионального выгорания в исследовании были опрошены 20 с разным рабочем стажем.

Возраст испытуемых от 20 до 50 лет.

Стаж работы от 1 года до 15 лет.

Объект и предмет исследования – профессиональное выгорание сотрудников ИТ компаний.

В качестве гипотезы было сделано предположение о том, что у работников ИТ сферы в процессе профессиональной деятельности формируются и проявляются признаки профессионального выгорания, Признаки профессионального выгорания различны в группах сотрудников с разным стажем работы. С увеличением рабочего стажа степень выраженности синдрома профессионального выгорания выше. Применение средств Арт-терапии способствует снижению профессионального выгорания.

Для достижения цели нашего исследования нами были определены следующие задачи:

- провести теоретический анализ феномена профессионального выгорания в научной литературе;
 - на основе теоретического анализа материалов по теме профессионального выгорания раскрыть его понятие и критерии;
 - изучить факторы профессионального выгорания сотрудников в ИТ сфере;
 - проанализировать модели и методы измерения профессионального выгорания, обобщить их;
 - провести эмпирическое исследование профессионального выгорания сотрудников ИТ сферы с разным стажем работы, описать рекомендации по использованию методов Арт-терапии для сопровождения сотрудников ИТ компаний у которых наблюдаются стадии профессионального выгорания;
 - проанализировать, сформулировать анализ результатов, сделать выводы.
- Выбор диагностических методов: эмпирические (наблюдение, опрос, беседа, тестирование) и количественные (анализ графиков и таблиц, расчет средних значений).

Исследование проводилось с помощью следующих методик:

- методика «Диагностика уровня профессионального выгорания В.В. Бойко» [3];
- методика «диагностики профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой» [6];
- «Проактивное совладающее поведение» (PCI) в адаптации Е.С. Старченковой [8].
- «Метод цветowych выборов. Цветовой тест Люшера».

Этапы исследования:

I этап: подготовительный. Этап включает в себя работу с научными трудами разных авторов по теме исследования профессионального выгорания, составлялась гипотеза исследования, формулировались задачи. Определялось место проведения исследования, подбиралось время. Проходил анализ выборки испытуемых респондентов, которые подходили запросу исследования. Собирались и анализировались данные, которые были получены во время проведения исследования, и согласно выбранным методикам. Все тестирования были предоставлены испытуемым после их ознакомления с методиками тестирования. Все бланки были заполнены респондентами в бумажном виде.

II этап: диагностический. Для достижения цели исследования использовались методика «Диагностика уровня профессионального выгорания» В.В. Бойко [2]. «Методика диагностики профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой [8]. «Проактивное совладающее поведение» (PCI) в адаптации Е.С. Старченковой [8]. «Метод цветowych выборов. Цветовой тест Люшера» [30].

III этап: заключительный. На данном этапе происходили обработка и анализ полученных данных. Количественный и качественный анализ, оценка полученных результатов исследования. Использовались методы математической статистики, сравнение. Были сформулированы выводы, а так же рекомендации, которые были направлены на профилактику профессионального выгорания сотрудников IT сферы, включая Арт-терапию,

как метод психопрофилактики эмоционального состояния, профессионального выгорания.

2.2 Анализ и интерпретация результатов исследования

В результате эмпирического исследования (наблюдение, опрос, беседа, исследование инструментов) нами были собраны и обработаны данные исследований, которые позволили нам определить уровни стресса и профессионального выгорания среди сотрудников IT сферы, с разным стажем работы. Исследования проводились среди трех групп, с разным трудовым стажем, затем полученные результаты сравнивались и интерпретировались.

В результате собранных данных мы провели обработки разных методик.

Первым методом в исследовании была методика «Диагностика уровня профессионального выгорания» В.В. Бойко [3].

Диагностика проводилась следующим образом: испытуемые заполняли опросник, в котором содержится 84 утверждения, ответы на которые необходимо получить в виде «да» или «нет» [3]. Затем, на основании этих вопросов, выделяются три основные фазы стресса:

- напряжение;
- резистенция;
- истощение.

Каждую фазу стресса диагностируют по основным четырем характерным симптомам, и на основе качественно–количественных показателей делаются выводы. Данная методика позволяет наиболее достоверно оценить уровень профессионального выгорания у IT специалистов с разным стажем работы. «Показатели колебания каждого симптома находятся в диапазоне от 0 баллов до 30 баллов:

- до 9 баллов – не сложившийся симптом;
- от 10 до 15 баллов – складывающийся симптом;
- более 16 баллов – сложившийся симптом.

То есть, симптомы, с показателями баллов более 20 – являются доминирующими в фазе выгорания» [3].

Во время проведения исследования учитывались следующие вопросы: какие симптомы «профессионального выгорания» преобладают, какие симптомы сопровождаются фазами «истощения», «выгорания», проводился анализ рабочей среды, можно ли каким-либо образом повлиять на рабочую среду, чтобы снять напряжение на работе, чтобы это напряжение не влияло на других сотрудников и не вредило трудовому процессу. Здесь можно выделить уровни профессионального выгорания по стажу работы. От одного года до 5 лет работы, от 5 до 10, и, от 10 до 15.

Нами были изучены «четыре симптома профессионального выгорания, которые рассмотрены в работах В.В. Бойко» [2]:

- «симптом переживания психотравмирующих обстоятельств. Проявляется как осознание психотравмирующих факторов деятельности, которые трудно устранить. Накапливается отчаяние и негодование» [2].
- «симптом неудовлетворённости собой. В результате неудач или неспособности повлиять на психотравмирующие обстоятельства, человек обычно испытывает недовольство собой, профессией, конкретными обязанностями» [2].
- «симптом загнанности в клетку. Возникает, когда психотравмирующие обстоятельства давят, и человек ничего не может изменить. В таком случае приходит чувство беспомощности, и наступает состояние интеллектуально-эмоционального ступора» [2].
- «симптом тревоги и депрессии. Может перейти из симптома «загнанности в клетку». Профессионал переживает личностную тревогу, разочарование в себе, в профессии или месте работы» [2].

Представим наглядно распределение 20 сотрудников по группам трудового стажа и фазам напряжение, резистенция, истощение в таблице 1.

Таблица 1 – Результаты методики «Диагностика уровня эмоционального выгорания» В.В. Бойко по фазам

Группы/фазы	Фаза «напряжение»			Фаза «резистенции»			Фаза «истощение»		
	Не сформирована	формируется	Сформирована	Не сформирована	формируется	Сформирована	Не сформирована	формируется	Сформирована
1-5 лет	12	8	0	7	13	0	20	0	–
5-10 лет	6	12	2	2	15	3	3	15	2
10-15 лет	2	13	5	1	13	6	0	11	9

Таким образом, мы можем отследить динамику формирования различных фаз по диагностике эмоционального выгорания Бойко среди сотрудников с разным трудовым стажем в таблице 1.

Респонденты оценивали утверждения по шкале «да» или «нет», согласуясь с собственными ощущениями и поведением. На основании из ответов можно определить выраженность симптомов, стадию выгорания, а также общий уровень эмоционального выгорания.

В таблице выше, мы видим, как формируются три фазы эмоционального выгорания у сотрудников ИТ сферы: фаза напряжения, фаза резистенции, фаза истощения. Рассмотрим каждую фазу в отдельности, для более глубокого понимания как формируются эти стадии выгорания среди сотрудников ИТ сферы.

В ходе анализа данных были получены следующие результаты для фазы «напряжение», которые наглядно можно увидеть на рисунке 1.

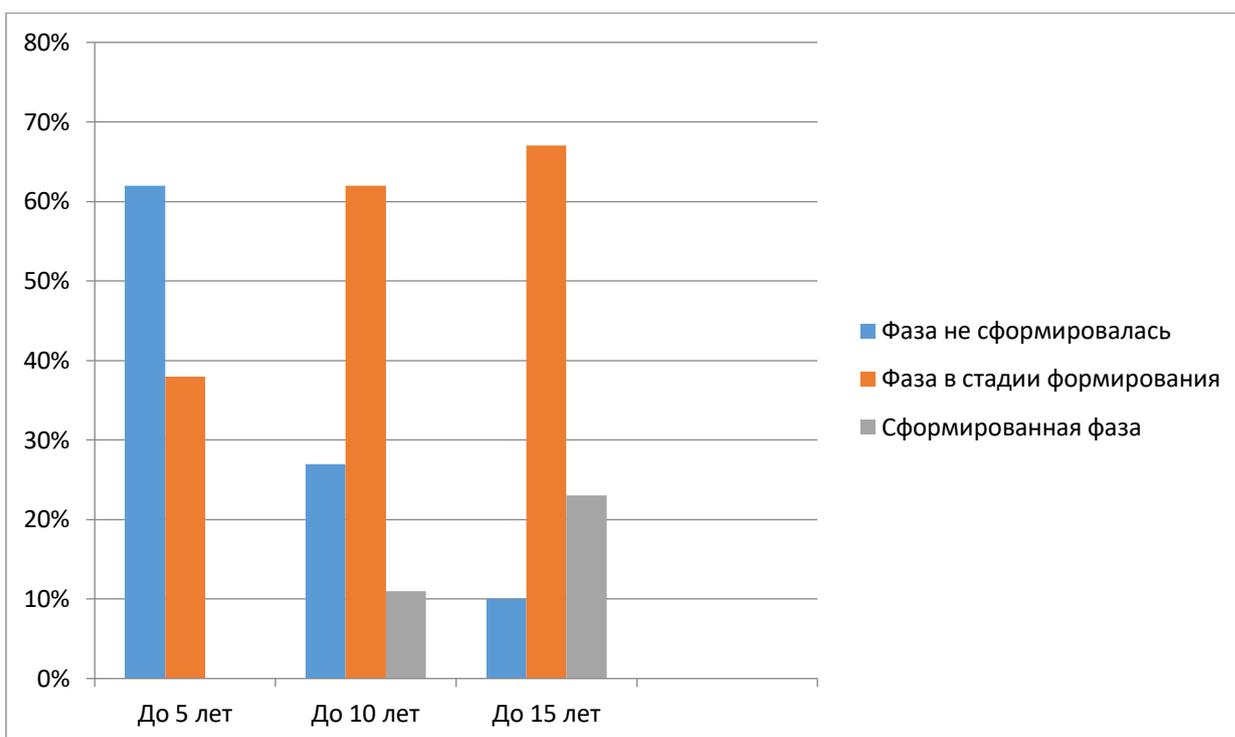


Рисунок 1 – Анализ распределения сотрудников ИТ сферы по стажу работы, фаза «напряжение», %

Результаты каждой фазы эмоционального выгорания наглядно можно представить на рисунке выше.

По результатам анализа фазы «напряжение» можно увидеть, что у сотрудников ИТ компании со стажем до 5 лет эта фаза еще не сформировалась у 12 человек – 62%, у 8 человек фаза еще формируется – 38%, сформированная фаза отмечена у 0% сотрудников.

Мы можем отметить, что у сотрудников ИТ сферы, стаж работы которых от 5 до 10 лет, фаза «напряжение» еще формируется у 6 человек, это 27%, отмечено, что у 12 человек эта фаза находится только на этапе формирования – 38% и фаза сформировалась у 11% опрошиваемых, это – 2 человека.

У сотрудников ИТ сферы, стаж работы которых от 10 до 15 лет, отмечено, что фаза не сформировалась у 2 человек, это – 10%, у 13 человек из опрошиваемых, фаза «напряжение» еще только на этапе формирования у 67% опрошиваемых, и фаза сформировалась у 23%, это – 5 человек.

Мы можем отметить, что фаза «напряжение» носит динамический характер, можно сделать вывод, что травмирующие факторы с увеличением стажа работы увеличиваются.

Следующая фаза – фаза резистенции. Это фаза сопротивления растущему стрессу, нарастает эмоциональное и профессиональное выгорание, снижается выполнение профессиональных обязанностей, эмоциональные проявления обретают искаженную форму, эмоции становятся скупы или закрыты.

Результаты каждой фазы эмоционального выгорания наглядно можно представить на рисунке ниже.

В ходе анализа данных были получены следующие результаты для фазы «резистенции», которые наглядно можно увидеть на рисунке 2.

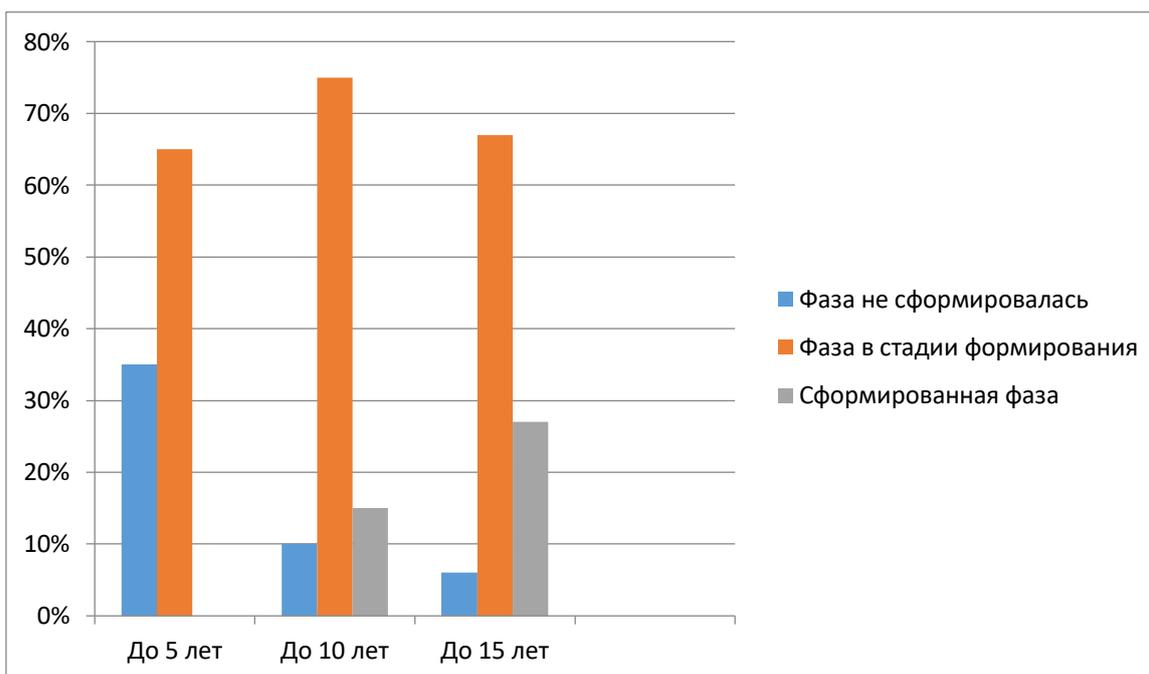


Рисунок 2 – Распределение сотрудников ИТ сферы по стажу работы, фаза «резистенции», %

По результатам анализа фазы «напряжение» можно увидеть, что у сотрудников ИТ компании со стажем до 5 лет эта фаза еще не сформировалась у 7 человек – 35%, у 13 человек фаза еще формируется – 65%, наблюдается

сформированная фаза у 0% , ни у одного из сотрудников она еще не сформировалась.

У сотрудников ИТ сферы со стажем до 10 лет эта фаза еще формируется у 2 человек – 10%, у 15 человек фаза «резистенции» на этапе формирования – 75% и фаза сформировалась у 15% испытуемых, то есть у 3 человек.

У сотрудников ИТ компании со стажем от 10 до 15 лет фаза «резистенции» еще не сформировалась у 1 испытуемого – 6%, у 13 человек фаза формируется, это 67% и можно отметить, что сформированная фаза наблюдается у 27%, это уже 6 человек.

Мы можем отметить, что фаза «резистенция» носит динамический характер, можно сделать вывод, что травмирующие факторы с увеличением стажа работы увеличиваются.

Следующая фаза – фаза истощения. Эта фаза характеризуется общим падением тонуса организма. Фаза истощения является завершающей стадией развития эмоционального выгорания. На этом этапе отмечается глубокое снижение психофизиологических ресурсов, а это в свою очередь приводит к общему упадку сил, отмечается эмоциональная опустошенность, что приводит к значительному дискомфорту. Выделяются основные симптомы фазы истощения, такие как: эмоциональный дефицит, эмоциональная отстраненность, отмечаются психосоматические и вегетативные нарушения. Все это может сопровождаться постоянным чувством усталости, причем после отдыха оно может не проходить, частыми головными болями, нарушением сна, бессонницей, часто отмечается хроническая бессонница, или наоборот, человек может быть постоянно сонливый, что сказывается на профессиональном плане, нарушается социальное взаимодействие.

Эта стадия завершает диагностику уровня эмоционального выгорания.

В ходе анализа данных были получены следующие результаты для фазы «истощение», которые наглядно можно увидеть на рисунке 3.

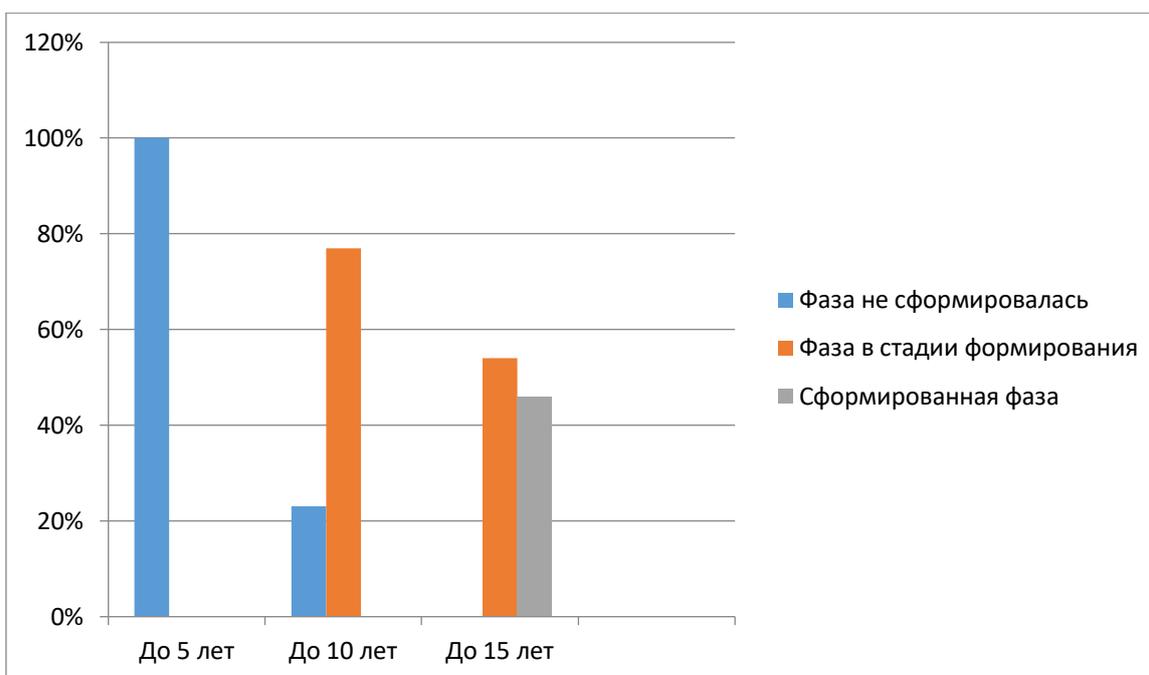


Рисунок 3 – Распределение сотрудников ИТ сферы по стажу работы, фаза «истощение», %

В фазе истощения наблюдается ослабление нервной системы, заметно эмоциональное выгорание личности, которое в свою очередь становится механизмом защиты. По результатам анализа фазы «истощение» можно увидеть, что у сотрудников ИТ компании со стажем до 5 лет эта фаза еще не сформировалась у 20 человек – 100.

У сотрудников ИТ компании со стажем до 10 лет у 3 человек фаза не сформировалась у – 23% и фаза формируется у 77%, это уже у 15 человек.

У сотрудников ИТ компании со стажем до 15 лет эта фаза у 11 человек формируется – 54% и сформировалась у 46%, это 9 человек.

Мы можем заметить, что уже у 9 сотрудников наблюдается фаза истощения.

Мы можем сделать вывод, что респонденты, которые участвовали в опросе, показали такую динамику, что со временем, чем больше человек работает в одной сфере, в частности ИТ сфере, тем более растет уровень его усталости, истощения, стресса, возрастает эмоциональная защита в виде отстраненности, холодности. Данный факт дает нам направление понимания,

что с увеличением трудового стажа в IT сфере, уровень стресса и выгорания растет, это является одной из причин текучести кадров в IT сфере. Профессиональное выгорание сотрудников IT сферы не достаточно раскрыто в научной литературе, в IT компаниях руководители не на должном уровне обращают внимание на эту проблему, очень часто в компаниях нет должного понимания, что делать с профессиональным выгоранием IT сотрудников, не проводится диагностика, чтобы предупредить выгорание и не доводить сотрудников до стадии полного профессионального выгорания.

Второй в наших исследованиях будет методика «диагностики профессионального выгорания» К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой [8].

Согласно модели К. Маслач «мы можем выделить три основные (симптоматических) компонента в синдроме выгорания:

- Эмоциональное истощение, которое можно определить, как состояние, усталости, может чувствоваться опустошённость, снижается эмоциональный фон, наблюдается ощущение усталости от работы, и, как следствие опустошенность.
- Деперсонализация. Наблюдается обезличивание личности, теряется «чувство Я». К. Маслач в своих трудах как обезличивание себя специалистом, то есть это и есть деперсонализация, когда человек «отказывается быть личностью», становится зависим от мнения окружающих или от отношения к нему окружающих. Наблюдается циничное отношение как к работе, так и к коллегам.
- Редукция личных достижений. Проявляется в негативной оценке собственных профессиональных успехов и достижений, приуменьшении собственного достоинства, ограничении собственных возможностей. Ощущение снижения собственной эффективности и профессиональной компетентности» [8].

В данном исследовании мы обратимся к этой методике в адаптации Н.Е. Водопьяновой.

Для анализа профессионального выгорания сотрудников ИТ–сферы, работающих в компании от 1 года до 15 лет. Этот инструмент измеряет три ключевых компонента выгорания: эмоциональное истощение, деперсонализация, редукция высоких.

Методы оценки: каждый компонент измеряется по определенным критериям и подсчитываются баллы. Уровень профессионального выгорания может быть низким, средним и высоким. В соответствии с методикой Н.Е. Водопьяновой для оценки использовались следующие диапазоны:

- «эмоциональное истощение: в диапазоне от 0 до 15 баллов это низкий уровень. Средний уровень в диапазоне 16–24 балла. Высокий уровень в диапазоне от 25 и более баллов.
- деперсонализация: низкий уровень высчитывается в диапазон 0–5 баллов. Средний уровень уже 6–10 баллов. Высокий уровень от 11 и более баллов.
- редукция высоких достижений: низкий уровень это 39 и более баллов. Средний уровень в диапазоне от 32 до 38 баллов. Высокий уровень это диапазон 0–31 балл» [8].

Методика Н.Е. Водопьяновой подходит для диагностики профессионального выгорания среди сотрудников, где отмечено высокое эмоциональное напряжение, что ведет к профессиональному выгоранию. Благодаря этой методике мы можем отметить не только наличие выгорания, но и определить степень его выраженности.

Диагностика позволяет нам выявить степень эмоционального выгорания, определить личностное состояние в контексте профессиональной деятельности, проанализировать фазы выгорания, а так же факторы, которые провоцируют его развитие.

Проведём анализ для 20 сотрудников ИТ сферы. Сотрудники разделены на три группы по стажу: от 1 до 5 лет, от 6 до 10 лет и от 11 до 15 лет.

Рассмотрим результаты для первой группы испытуемых, со стажем от 1 до 5 лет, данные наглядно представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Методика диагностики профессионального выгорания К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой для первой группы испытуемых со стажем от 1 до 5 лет

Сотрудник/фаза	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений	Среднее значение
1	10 (низкий)	4 (низкий)	36 (средний)	Средний
2	8 (низкий)	2 (низкий)	40 (низкий)	Низкий
3	20 (средний)	7 (средний)	28 (средний)	Высокий
4	16 (средний)	3 (низкий)	34 (средний)	Средний
5	22 (средний)	9 (средний)	32 (средний)	Средний
6	14 (низкий)	3 (низкий)	38 (средний)	Средний
7	23 (средний)	10 (средний)	36 (средний)	Средний

Мы можем отметить, что высокий уровень выгорания наблюдается у одного сотрудника. Средний уровень выгорания отмечен у 5 сотрудников. Низкий уровень выгорания отмечен у 1 сотрудника.

Наглядно данные для первой группы испытуемых со стажем работы от года до пяти лет представлены на рисунке 4.



Рисунок 4 – Распределение работников ИТ сферы в по уровню выраженности стресса со стажем работы от 1 года до 5 лет

Мы можем в наших исследованиях отметить, что синдром выгорания, в данном случае профессионального у сотрудников ИТ сферы, проявляется со временем, в результате эмоционального и физического истощения, а так же

умственного истощения, в разных фазах перехода от психических состояний до личных качеств работника. Мы рассмотрели выраженность стресса среди сотрудников с маленьким стажем работы, а именно от года до пяти лет. «Чем больше сумма баллов по каждой шкале в отдельности, тем больше у обследованного выражены различные стороны «выгорания». О тяжести «выгорания» можно судить по сумме баллов всех шкал» [8]. Рассмотрим анализ результатов для второй группы испытуемых, со стажем от 5 до 10 лет, которые представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Методика диагностики профессионального выгорания К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой для второй группы испытуемых со стажем от 5 до 10 лет

Сотрудник/ фаза	Эмоциональное истощение	Деперсонализац ия	Редукция личных достижений	Среднее значение
8	26 (высокий)	11 (высокий)	30 (высокий)	Высокий
9	15 (низкий)	5 (низкий)	39 (низкий)	Низкий
10	28 (высокий)	10 (средний)	31 (высокий)	Высокий
11	18 (средний)	8 (средний)	33 (средний)	Средний
12	12 (низкий)	6 (средний)	37 (средний)	Средний
13	27 (высокий)	13 (высокий)	26 (высокий)	Высокий
14	24 (средний)	8 (средний)	35 (средний)	Средний

В результате обработки полученных данных были выведены следующие результаты для группы сотрудников IT сферы со стажем от 1 года до 5 лет.

Высокий уровень выгорания наблюдается у 3 сотрудников. Средний уровень выгорания можно отметить у 3 сотрудников. Низкий уровень выгорания заметен у 1 сотрудника.

Наглядно данные для первой группы испытуемых представлены на рисунке 5.



Рисунок 5 – Распределение сотрудников ИТ сферы по уровню выраженности стресса, где стаж работы от 5 лет до 10 лет

Рассмотрим анализ результатов для первой группы испытуемых, со стажем: от 10 до 15 лет, которые представлены в таблице 4.

Таблица 4 – Методика диагностики профессионального выгорания К. Маслач, С. Джексон, в адаптации Н.Е. Водопьяновой для третьей группы испытуемых

Сотрудник/фаза	Эмоциональное истощение	Деперсонализация	Редукция личных достижений	Среднее значение
15	30 (высокий)	12 (высокий)	29 (высокий)	Высокий
16	25 (высокий)	9 (средний)	27 (высокий)	Высокий
17	24 (средний)	7 (средний)	34 (средний)	Средний
18	19 (средний)	5 (низкий)	35 (средний)	Средний
19	32 (высокий)	14 (высокий)	25 (высокий)	Высокий
20	13 (низкий)	4 (низкий)	41 (низкий)	Низкий

В результате обработки полученных результатов были отмечены следующие результаты для группы сотрудников, стаж которых от 10 до 15 лет. Высокий уровень наблюдается у 3 сотрудников. Средний уровень заметен у 3 сотрудников. Низкий уровень наблюдается у 1 сотрудника.

Наглядно данные для первой группы испытуемых представлены на рисунке ниже б.

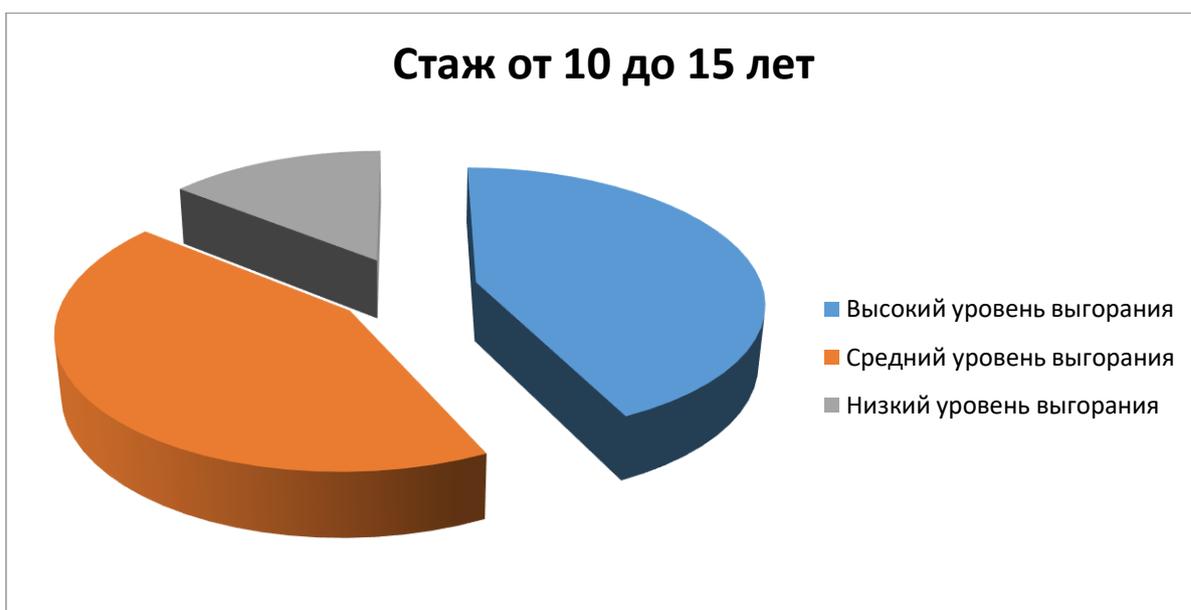


Рисунок 6 – Распределение сотрудников ИТ сферы по уровню выраженности стресса, где стаж работы от 10 лет до 15 лет

Проведенное исследование среди 20 сотрудников ИТ сферы, с разным трудовым стажем, выявило различия в уровне профессионального выгорания в зависимости от продолжительности их профессиональной деятельности. Диагностика была основана на трех главных компонентах, которые были описаны выше. Можно сделать следующие выводы: сотрудники с меньшим стажем работы подвергаются эмоциональному истощению из-за необходимости быстрого освоения навыков работы и высокой интенсивности работы, при этом низкие уровни деперсонализации и редукции говорят о сохранении личной отзывчивости и мотивации.

Можно сделать следующие рекомендации: необходима программа поддержки сотрудников в первые годы работы (наставничество, тренинги, программы по управлению стрессом, программы Арт-терапии) это может помочь снизить риск выгорания на начальном этапе работы.

У сотрудников уже со стажем от 5 до 10 лет наблюдается более высокий уровень выгорания, наблюдаются высокие показатели по эмоциональному истощению, по деперсонализации, а это свидетельствует, что у сотрудников начинаются проблемы, связанные с эмоциональным выгоранием, они

начинают отдаляться от коллег, отлынивают от рабочих задач. В это время сотрудников начинает отягощать нарастающий уровень рабочей рутины, начинает утомлять однообразие в работе, присутствует разочарование в области профессионального роста. Тут необходимо добавлять программы по профессиональному развитию, внедрять более гибкий график работы, предоставлять дополнительные льготы, чтобы снизить уровень деперсонализации и сохранить профессиональные качества работников.

У сотрудников со стажем работы от 10 лет до 15 лет наблюдается повышение уровня выгорания, сотрудники с большим стажем имеют высокие уровни профессионального выгорания, эмоционального истощения, снижаются профессиональные достижения, снижается эмоциональная отдача, снижается уверенность в профессиональных успехах. В группе отмечается повышение уровня деперсонализации, что проявляется в холодном и отстраненном отношении к работникам, коллегам. Наблюдается выраженное эмоциональное истощение. Необходимо руководителям компаний обратить особое внимание на таких сотрудников, как рекомендации можно создавать программы по реорганизации рабочих мест, давать возможности для карьерного роста, давать возможность сотрудникам перезагрузиться (творческие вечера, творческие проекты, профессиональные семинары и поездки, дополнительные отпуска). Данные меры могут способствовать снижению уровня выгорания и повышению удовлетворенности сотрудников сферы ИТ.

Третьим этапом наших исследований, мы используем опросник «Проактивное совладающее поведение» (РСІ) в адаптации Е.С. Старченковой [8].

В ходе проведения исследования у 20 сотрудников ИТ сферы с использованием опросника «Проактивное совладающее поведение» (РСІ) в адаптации Е.С. Старченковой можно следовать таким рекомендациям [8].

Сначала подготовим необходимую для исследования инструкцию, с которой ознакомим испытуемых. Где им поясняем, опросник относится к

разным жизненным ситуациям и его утверждения касаются именно их, тут важно отметить, согласны ли они с утверждениями по списку опросника, там, где согласны, они должны поставить галочку.

Составляем опросник из 55 утверждений, где будут учтаны шесть шкал: «проактивное преодоление, рефлексивное преодоление, стратегическое планирование, превентивное преодоление, поиск инструментальной поддержки и поиск эмоциональной поддержки» [8].

После этого мы оцениваем ответы. «Каждое утверждение предлагает определённый вариант ответа. Оценка производится по четырех балльной шкале: совсем не согласен – 1 балл, частично согласен – 2 балла, скорее согласен, чем не согласен – 3 балла, 4 балла – полностью согласен» [8].

Обрабатываем полученные результаты. Значения мы интерпретируем по каждой шкале исследования, по среднему значению.

Рассмотрим анализ результатов для первой группы испытуемых, со стажем: от 1 до 5 лет, представленных в таблице 5.

Таблица 5 – Результаты опросника «Проактивное совладающее поведение» для первой группы испытуемых

Сотрудник	Проактивное совладание	Планирование	Поиск поддержки	Управление стрессом	Итоговый балл
1	24	18	20	15	77
2	28	20	22	16	86
3	22	16	18	14	70
4	26	19	21	17	83
5	25	17	19	15	76
6	23	18	20	16	77
7	27	19	21	17	84

Рассмотрим анализ результатов для второй группы испытуемых, со стажем: от 5 до 10 лет, представленных в таблице 6.

Таблица 6 – Результаты опросника «Проактивное совладающее поведение» для второй группы испытуемых

Сотрудник	Проактивное совладание	Планирование	Поиск поддержки	Управление стрессом	Итоговый балл
8	30	22	24	19	95
9	28	21	23	18	90
10	27	20	22	17	86
11	29	23	24	19	95
12	26	19	21	17	83
13	30	22	25	20	97
14	27	20	22	18	87

Рассмотрим анализ результатов для третьей группы испытуемых, со стажем: от 10 до 15 лет, представленных в таблице 7.

Таблица 7 – Результаты опросника «Проактивное совладающее поведение» для третьей группы испытуемых

Сотрудник	Проактивное совладание	Планирование	Поиск поддержки	Управление стрессом	Итоговый балл
15	32	24	26	21	103
16	31	23	23	20	99
17	30	22	22	19	95
18	29	21	21	18	91
19	33	25	25	22	107
20	31	23	23	20	99

Мы можем сделать следующие выводы: сотрудники со стажем от 1 до 5 лет демонстрируют умеренные уровни проактивного совладания со стрессом. Наиболее выражены стратегии поиска поддержки и планирования, что может свидетельствовать об их стремлении адаптироваться в новой среде и наладить отношения с коллегами. Сотрудники, работающие в компании от 6 до 10 лет, достигают более высокого уровня проактивного сотрудничества, особенно в таких стратегиях, как планирование и управление стрессом. Это может быть связано с необходимостью справляться с повышенной ответственностью и

проблемами. Сотрудники со стажем от 11 до 15 лет имеют снижение показателей по всем показателям, особенно в области целеустремленности и управления стрессом. Это свидетельствует об их жесткой устойчивости и возможности использовать проактивные стратегии для предотвращения выгорания и повышения эффективности.

Рекомендации:

- для молодых сотрудников (со стажем 1–5 лет) можно организовать тренинги по развитию навыков целеполагания и управления стрессом.
- специалистам со стажем от 6 до 10 лет рекомендуется усилить поддержку в работе финансового баланса и личной жизни.
- сотрудникам с длительным стажем (11–15 лет) стоит уделить внимание поддержанию высокого уровня проактивного поведения и постепенному выгоранию через программу карьерного роста и лидерства.

Сравнительный анализ можно сделать по средним значениям данных среди сотрудников разного трудового стажа, результаты анализа представлены в таблице 8. Данный сравнительный анализ так же можно наглядно посмотреть на рисунке 7.

Таблица 8 – Средние значения данных для сотрудников с разным трудовым стажем

Сотрудник	Проактивное совладание	Планирование	Поиск поддержки	Управление стрессом
1–5 лет	25	18	20	15
5–10 лет	28	21	23	18
10–15 лет	31	23	25	20

Эти результаты демонстрируют, что сотрудники, которые находятся дольше в профессии ИТ, более адаптированы к профессии, и можно сказать, что они уверенно используют проактивные стратегии для преодоления стресса.

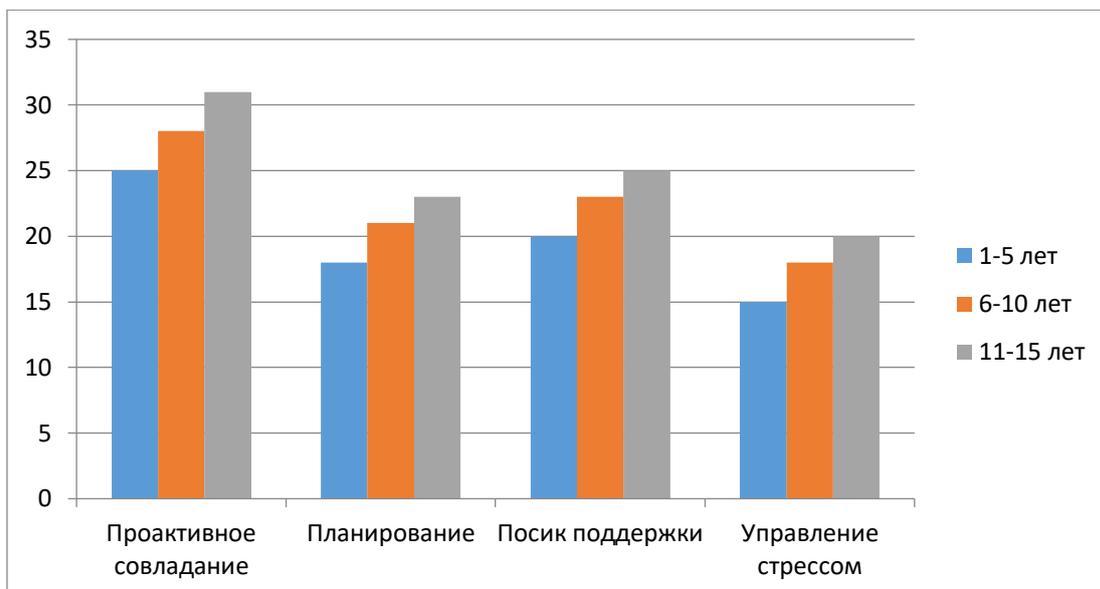


Рисунок 7 – Результаты методики «Проактивное совладающее поведение» по средним значениям со стажем работы от 10 лет до 15 лет

Третьим заключительным исследованием будет «Цветовой тест Люшера» [30]. Данный метод предназначен для изучения глубинных проблем личности, которые остаются неосознанны. Для изучения актуального состояния личности, ее базовых потребностей, рассматривается индивидуальный стиль переживания, тип реагирования на проблемы, и его степень адаптации. Проведение серьезного исследования с использованием цветового теста Люшера для 20 сотрудников ИТ–сферы, разделенных по профессиональному стажу, включает следующие этапы:

Цель исследования:

- изучить психоэмоциональное состояние сотрудников ИТ–компании и показать уровень их удовлетворенности и стресса, используя цветовой тест Люшера;
- оценить влияние профессионального стажа на эмоциональное состояние, стрессо устойчивость и уровень профессионального выгорания.

Описание методики: цветовой тест Люшера используется для диагностики психоэмоционального состояния личности. Тест основан на выборе цвета, который позволяет выявить скрытые эмоциональные состояния, уровень

стресса, наличие тревожности и признаки профессионального выгорания. Респондентов просят выбрать цвет в порядке выбора, который позволяет получить данные об эмоциональном состоянии и внутренних конфликтах.

Ход исследования: выборка 20 сотрудников IT-компаний, разделенных на три группы по стажу:

- группа 1: стаж от 1 до 5 лет (7 человек),
- группа 2: стаж от 5 до 10 лет (6 человек),
- группа 3: стаж от 5 до 10 лет (7 человек).

Каждому респонденту было предложено пройти тест, в котором они ранжировали по степени выбранных цветов. Представим полученные результаты наглядно в таблице 9.

Таблица 9 – «Цветовой тест Люшера» для трех групп с разным стажем

Группа	Эмоциональная стабильность Положительный выбор цветов	Уровень тревожности Выбор напряженных цветов	Признаки выгорания Отрицание теплых цветов	Закрытость и отстраненность Выбор темных цветов
стаж от 1 до 5 лет	57% – высокий уровень эмоциональной стабильности 4 из 7 человек	29% – умеренный уровень тревожности 2 из 7 человек	14% – начальные признаки выгорания 1 из 7 человек	14% – низкий уровень закрытости 1 из 7 человек
стаж от 5 до 10 лет	33% – высокий уровень эмоциональной стабильности 2 из 6 человек	50% – повышенный уровень тревожности 3 из 6 человек	14% – выраженные признаки выгорания 2 из 6 человек	17% – сниженный уровень закрытости 1 из 6 человек
стаж от 10 до 15 лет	14% – высокий уровень эмоциональной стабильности 1 из 7 человек	71% – высокий уровень тревожности 5 из 7 человек	14% – выраженные признаки выгорания 4 из 7 человек	43% – высокий уровень закрытости 3 из 7 человек

Интерпретация результатов.

Группа 1 (стаж 1–5 лет): Большинство сотрудников демонстрируют высокий уровень эмоциональной стабильности. Лишь у одной стороны выявлены начальные признаки профессионального выгорания. В этой группе

наблюдается наименьший уровень тревожности и закрытости, что говорит о хорошем эмоциональном состоянии и меньшей степени стрессу.

Группа 2 (стаж 5–10 лет): Сотрудники с более длительным стажем начинают проявлять повышенную тревожность и начальные признаки выгорания. Половина респондентов наблюдает умеренную тревожность, а у трети участников зафиксированы признаки профессионального истощения, что свидетельствует о нарастании эмоционального напряжения.

Группа 3 (стаж 10–15 лет): Наиболее тревожные результаты достигаются у сотрудников с максимальным стажем. У большинства из них наблюдается высокий уровень тревожности, почти половина проявления выраженных признаков выгорания, и, как следствие, часть склонна к закрытости и отстраненности. Это говорит о значительном накоплении эмоционального истощения и трудностях в профессиональной деятельности и межличностных коммуникациях.

С помощью этого метода мы можем выявить различные варианты компенсаторики, болезненно заостренные черты характера и степень их выраженности, а так же клинические проявления. В результате исследования можно будет подобрать индивидуальные меры по коррекции каких-либо проявлений индивидуально.

После проведения анализа выбранных методик, с помощью количественного и качественного анализа проанализируем, изучим наши результаты, проведем статистический анализ, подведем итоги.

Мы используем для данного анализа критерий г-Спирмена и Т-Вилкоксона, наша цель – увидеть и показать взаимосвязь профессионального выгорания в разных группах трудового стажа.

Сравним результаты статистического анализа, корреляционный анализ критерий г-Спирмена. Критерий г-Спирмена мы используем для анализа и проверки взаимосвязи между стажем работы сотрудников ИТ сферы и уровнем профессионального выгорания. Обозначим как переменная X стаж работы сотрудников, а Y как уровень профессионального выгорания. Для расчета

были использованы 20 респондентов с разным трудовым стажем и условно они были разделены на три группы: от года до пяти лет, от пяти лет до десяти и от десяти до пятнадцати лет. В качестве показателей профессионального выгорания мы используем результаты проведенных нами тестов, где мы отмечаем уровни эмоционального истощения, деперсонализации, редукции профессиональных достижений. Затем мы каждой переменной присвоили ранги. В расчетах использовали формулу коэффициента ранговой корреляции r-Спирмена.

Гипотеза взаимосвязи между стажем работы и уровнем профессионального выгорания принимается, мы можем отметить, чем больше стаж, тем больше уровень выгорания ($r = 0.97$, при $p < 0,05$).

То есть, по нашим расчетам можно сделать вывод, что профессиональное выгорание усугубляется с ростом стажа работы. Проявляться это может в усталости и ее накоплении, снижении мотивации. Особое внимание следует уделять сотрудникам, начиная с шестилетнего стажа, и до пятнадцати лет, то есть, когда стаж работы переходит во вторую половину исследуемого нами срока работы. Именно эта группа более уязвима и профессиональное выгорание наблюдается у них чаще.

Теперь проведем сравнительный анализ по критериям Т-Вилкоксона. Используя эти критерии мы сможем упорядочить имеющиеся данные, сможем разбить их на две группы, до и после, учитывая то, что у нас было три группы испытуемых, затем мы сможем проанализировать эти данные. Цель этого исследования – использовать анализ по критериям Т-Вилкоксона для оценки значимых признаков между двумя зависимыми выборками. В данном методе применяется выборка и проверка показателей уровня профессионального выгорания в группах с разным стажем работы. Результаты, которые получены при помощи этого приема считаются и признаются достоверными, обоснованными, они отражают общую и полную тенденцию изучаемого нами явления профессионального выгорания.

Сначала мы предположим, что уровень профессионального выгорания зависит от стажа работы и сравним группы с разным стажем работы.

Для анализа критериев Т-Вилкоксона требуются пары наблюдений для каждой из трех групп. Мы рассчитали числовые характеристики, и у нас появилась возможность сравнить наши результаты, которые были получены ранее. Мы использовали критерии значимости, чтобы проверить наши гипотезы, и определить есть ли различия в результатах. Критерии, которые были нами, выбраны – уровень профессионального выгорания в разных группах сотрудников с разным стажем работы. После проведения вычислений для трех групп с разным стажем работы, мы взяли для сравнения пары групп, то есть сравнили группу со стажем работы от года до 5 лет и группой от 5 до 10 лет, затем сравнили группы от 5 лет до 10 лет и 10 – 15 лет. И итоговым было сравнение групп 1 – 5 лет и 10 – 15 лет. Таким образом, мы сможем увидеть уровень роста профессионального выгорания соотнесенным к стажу работы. Гипотеза – уровень профессионального выгорания выше с увеличением стажа работы.

Для анализа возьмем критерии H_0 – нет показателей профессионального выгорания, H_1 – показатели есть. Для каждой пары результатов рассчитывается разница между уровнями выгорания, затем определялись ранги различия. Критическое значение $T = 0,05$. Если $T \leq T_{кр}$ различима статистическая разница.

Нами были получены следующие результаты:

Сравнение групп 1 – 5 лет и 5 – 10 лет:

$T = 2,0$ при $p \leq 0.05$

Для второй группы сотрудников со стажем работы от 5 лет до 10 лет:

$T = 5$ при $p \leq 0.05$

Для третьей группы сотрудников со стажем работы от 10 лет до 15 лет:

$T = 8$ при $p \leq 0.05$

То есть, заметны различия в уровне профессионального выгорания. Можно отметить, что уровень выгорания обусловлен увеличением рабочего стажа,

наибольший уровень выгорания у сотрудников со стажем 10-15 лет. И, можно сделать вывод, что до этого уровня стажа можно применять техники по профилактике профессионального выгорания, можно подключать и Арт-терапию в качестве такого метода.

Выводы для данного исследования: результаты исследования показывают, что уровень профессионального выгорания и тревожности среди IT-специалистов увеличивается с ростом стажа работы. Наиболее уязвимым должностным лицом являются сотрудники с опытом работы от 10 до 15 лет, что свидетельствует о необходимости дополнительных мер психологической поддержки и мер поддержки для данной категории сотрудников. Можно включить в корпоративные программы профилактики выгорания арт-терапевтические методы, технику релаксации и тренинги по управлению стрессом, а также индивидуальное консультирование для сотрудников. В качестве рекомендации можно предложить проведение регулярных психологических тренингов, направленных на управление стрессом. Внедрение программ арт-терапии и других творческих методик, вызывающих эмоциональную разрядку. Оценка психоэмоционального состояния сотрудников на постоянной основе с использованием тестов типа Люшера для ранних критериев выгорания. Создание гибких условий труда и развитие программ поддержки психического здоровья для сотрудников с длительным стажем. Таким образом, в рамках исследования мы провели анализ профессионального выгорания среди 20 сотрудников IT сферы, разделив их по стажу на группы: от 1 года до 5 лет, от 5 лет до 10 лет и от 10 лет до 15 лет.

В рамках нашего исследования можно сделать вывод, что сотрудники, у которых стаж работы еще не большой имеют в основном формирующиеся фазы профессионального выгорания, у сотрудников постарше профессиональное выгорание можно выделить синдром профессионального выгорания более выраженный. В связи с чем напрашиваются общие рекомендации, если для всех групп проводить профилактические работы по предотвращению профессионального стресса, то его уровень можно

значительно снизить. Проводя, например, тренинги для всех групп по управлению стрессом, можно снизить постепенное выгорание. Внедряя программы психологической поддержки, можно поддержать и восстановить эмоциональные ресурсы сотрудников уже со стажем. Полезно наставничество, передача опыта, помощь молодым специалистам.

Мы убедились, что в современных условиях работники ИТ сферы не защищены от проблемы профессионального выгорания. Многие факторы вызывают профессиональное выгорание, среди этих факторов, например: нарастающие потоки информации, постоянно возрастающие требования к сотрудникам, большая ответственность, повышенная внимательность, необходимость все время отслеживать постоянно меняющийся рынок ИТ сферы и новшества в этой сфере, постоянные перегрузки, что является причиной многих заболеваний. Мы отметили, что синдром профессионального выгорания включает в себя три основные фазы: «эмоциональная истощенность, деперсонализация, редукция профессиональных достижений» [8], во время исследования были даны краткие рекомендации для каждой группы сотрудников, в зависимости от их стажа работы. Особо опасно пропустить начальные стадии надвигающегося профессионального выгорания. И в связи с этим, можно отметить, что профессиональное выгорание легче предупредить, чем потом долго восстанавливаться или лечиться, поэтому, в следующем разделе рассмотрим Арт-терапевтические техники, которые позволят проводить профилактику профессионального выгорания.

2.3 Арт–терапевтические подходы в профилактике профессионального выгорания

В современное время, когда мы переживаем постоянные стрессы, в связи с тем, что темп жизни очень большой, методы профилактики профессионального выгорания как никогда становятся актуальны, особенно в такой сфере как ИТ [35]. В исследованиях выше, мы увидели закономерность – длительное воздействие стресса, вызванное интенсивной умственной работой, высокой ответственностью, повышенным состоянием внимания к деталям, хроническим стрессом на рабочем месте, особенно с увеличением трудового стажа приводит к увеличению неудовлетворенности работой, ухудшению морального и физического здоровья, снижению эффективности труда. В данной ситуации, Арт–терапию мы можем рассматривать как один из подходов в профилактике эмоционального и профессионального выгорания. В данное время «Арт–терапия становится все более востребованным методом профилактики выгорания, благодаря воздействию на эмоциональное и психическое состояние человека» [25].

Через Арт–терапию можно избежать эмоциональной усталости, позволить раскрыться сильным сторонам личности, так же дать выход агрессии, стрессу. Можно научить человека выражать чувства, особенно те, которые трудно выразить, можно научить достигать эмоционального равновесия, освобождаться от разного рода ограничений и сопротивлений, открывать множество возможностей для понимания самого себя, своих переживаний, мечтаний, тревог, чувств, сомнений, предвзятых отношений к чему–либо, познавать себя, свои переживания. Это позволит создавать больше интереса к жизни, научит умению отстраняться от эмоционального истощения, трансформировать и противостоять таким чувствам, как страх, разочарование, гнев, тревога, а это, следовательно, приведет и к уменьшению профессионального выгорания, ведь, как говорят, в здоровом теле – здоровый дух, и, следовательно, – эмоционально здоровая личность.

В «Арт–терапии нет суждений, таких как: красивое или уродливое, хорошее или плохое, поскольку в ней выражаются накопленные эмоциональные слои» [1]. Основная цель – дать возможность выразить себя, исследовать себя и мягким, творчески способом создать связь между внутренним и внешним миром, позволяя этим мирам исцеляться. В Арт–терапии легче выражать свои чувства, свободнее, а передать эти чувства может позволить использование освобождающей и творческой техники. Для терапевта в Арт–терапии нет ограничений, тут можно применять разные методы и материалы, работать с живописью, с рисунком, создавать скульптуры, коллажи, при этом, так же через музыку или поэзию тоже можно выражать свои чувства.

В Арт–терапии существует множество упражнений для раскрытия таких тем, как: время, ресурсы, прошлое, настоящее, будущее, самооценка и ее повышение, работа с конфликтами и конфликтными ситуациями, психологический климат в коллективе, существуют упражнения для снижения уровня тревожности, страхов, переутомления, стрессовых состояний [19]. Сам термин Арт–терапия уже говорит сам за себя, оно означает лечение искусством, или можно его обозначить, как «использование искусства, как терапевтического фактора» [14]. В своих трудах Л.С. Выготский пишет: «Наши переживания и эмоции являются источником энергии, которая может быть канализирована посредством экспрессивных искусств, являющихся мощным средством для обнаружения, проживания и принятия «темных» аспектов нас самих, а самопринятие имеет первостепенное значение для развития способности к сочувствию и состраданию другим» [13].

Арт–терапия основана на теориях, где творческое самовыражение относится к психическому благополучию. Эти исследования подтверждал и А.И. Копытин (доктор медицинских наук, профессор кафедры психологии), который в своих исследованиях отмечал, что использование художественных средств способствует раскрытию внутренних переживаний, снижению уровня эмоционального напряжения. Он разработал оригинальную модель

клинической системной Арт–терапии, где применялась методика индивидуальных и групповых занятий. Он выделил Арт–терапию так же и для детей, и подростков. Он так же рассматривал Арт–терапию, как определенный способ концентрации Арт–терапии и при тяжелых психических расстройствах. Причем, он отмечает, что методы арт–терапевтического воздействия в системе психиатрического лечения имеют преимущественно вспомогательный характер и должны сочетаться с биологическими препаратами. А на ранних этапах становления выгорания и морального истощения «Арт–терапия может быть обозначена, как реабилитационно–профилактический этап» [21]. В исследованиях Т.С. Яценко отмечено, «что групповые формы Арт–терапии повышают уровень социальной поддержки, что способствует снижению условий выгорания, в том числе и профессионального» [21]. В ходе применения Арт–терапии в групповых занятиях, таких как «техника создания мандал», «техника проективного рисования», отмечено снижение уровня эмоционального стресса среди участников группы, повышении настроения, жизненного удовлетворения [25].

Рекомендации по внедрению в корпоративные программы психологической поддержки Арт–терапевтических методик.

Создание арт–терапевтических сессий (регулярное поведение групповых и индивидуальных арт–терапевтических сессий для сотрудников):

Цель: снижение уровня стресса, эмоционального истощения и деперсонализации. Методы: использование изобразительного искусства (рисование, лепка, коллаж, скульптура), музыкотерапия, драматерапия.

Периодичность: 1–2 раза в неделю. Результат: повышение эмоциональной устойчивости, улучшение межличностных отношений, создание атмосферы поддержки. Рекомендации по внедрению: включить арт–терапевтические техники, как необходимый метод предотвращения эмоционального и профессионального выгорания, в план развития персонала организации. Подготовить специальное пространство. Привлечь сертифицированных арт–терапевтов для работы с командой сотрудников.

Арт–терапия как часть тимбилдингов (включение Арт–терапевтических методов для построения и сплочения команды).

Цель: улучшение командной динамики и развитие творческих способностей среди сотрудников. Методы: совместное создание Арт–проектов, коллективное творчество, разработка коллективных мероприятий. Периодичность: по графику. Результат: снижение уровня межличностных отношений, улучшение сотрудничества, повышение морального духа в коллективе, коллективная поддержка. Рекомендации по внедрению: интегрировать арт–терапевтические техники в регулярные корпоративные мероприятия, выездные тренинги. Использовать Арт–терапию в адаптации новых сотрудников.

Программы профилактики профессионального выгорания на основе Арт–терапии (разработка долгосрочных программ профилактики профессионального выгорания).

Цель: предотвращение эмоционального выгорания среди сотрудников, что может вылиться в профессиональное выгорание, сохранение профессионального уровня. Методы: совместное участие в Арт–проектах, ведение творческих дневников, фототерапия, медитативное рисование. Периодичность: ежемесячно, с проведением мастер–классов. Результат: повышение само рефлексии, осознанности, улучшения эмоционального состояния сотрудников. Рекомендации по внедрению: разработать арт–терапевтические программы для сотрудников с высоким уровнем стресса, а так же симптомами выгорания.

Создание онлайн–платформ для сотрудников, которые работают дистанционно, с подключением к программам по Арт–терапии.

Цель: обеспечить таким сотрудникам доступность к методам Арт–терапии работающих удаленно. Методы, которые можно использовать при создании онлайн–классов могут быть самые разные, это и группы с виртуальными мастер классами по Арт–терапии, различные вебинары, где будут участвовать и психологи, и арт–терапевты, где они будут озвучивать рекомендации с

подбором элементов Арт-терапии индивидуально. Периодичность: по запросу. Результат: поддержание морального духа в коллективе, поддержание психоэмоционального здоровья, снижение уровня тревожности, улучшение настроения, чувство единения с коллективом. Рекомендации по внедрению: интегрировать онлайн-платформу в корпоративные мероприятия, внедрить программу поддержки, обучения по арт-терапии. С удобной навигацией по запросу сотрудника.

Таким образом, мы можем прийти к следующим выводам: внедрение арт-терапевтических подходов в корпоративные программы психологической поддержки может оказаться полезным для профилактики профессионального выгорания и улучшения общего психоэмоционального состояния сотрудников. Эти меры будут способствовать обеспечению уровня удовлетворения потребностей, сокращения текучести кадров и соблюдения корпоративной культуры. Эффективность этих мер подтверждены в исследованиях К. Маслач, Н.Е. Водопьяновой и других авторов, которые выделяют оригинальность эмоциональной поддержки и профилактики выгорания через арт-терапевтические практики. Использование арт-терапевтических методов в рамках профессионального выгорания сотрудниками ИТ-компаний является перспективным направлением, так как позволяет снизить уровень эмоционального истощения, повысить адаптивность и улучшить общее психоэмоциональное состояние. Проблема «профессионального выгорания среди сотрудников ИТ-сферы становится все более актуальной в условиях современной динамичной рабочей среды» [20]. Быстрый темп технологических изменений, высокая ответственность за решение сложных задач, а также необходимость постоянного обучения и адаптации к новым условиям обуславливают рост стресса, эмоциональному истощению и снижению мотивации. Проведенное исследование показало, что внедрение арт-терапевтических методик в корпоративные программы поддержки сотрудников может стать эффективным средством профилактики и управления профессиональным выгоранием [21].

На основе анализа проведенных исследований мы выявили, что IT-специалисты с различным стажем работы (от года до 15 лет) имеют высокие уровни эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личного развития. Согласно трехкомпонентной модели К. Маслач и адаптированной версии опросника Н.Е. Водопьяновой, большинство сотрудников группы с опытом работы от 6 до 10 лет достигают максимального уровня выгорания. Это может быть связано с нагрузкой и ответственностью в профессиональной деятельности, а также установленным балансом между трудовой деятельностью и личной жизнью. Результаты также подтвердили уровень психического здоровья и удовлетворенности жизнью для сохранения продуктивности и оперативности сотрудников. Использование дополнительных методов оценки, таких как Фрайбургский личностный опросник и опросник «Проактивное совладающее поведение», показало, что низкий уровень адаптивных стратегий совладания со стрессом характерен для IT-специалистов, что увеличивает профессионально рискованного выгорания и ухудшения здоровья [24].

Арт-терапия является инновационным и эффективным средством профилактики и лечения профессионального выгорания среди сотрудников IT-сферы. В ходе нашего анализа были определены основные арт-терапевтические подходы, которые могут быть интегрированы в корпоративные программы поддержки для снятия эмоционального истощения. Индивидуальные и групповые арт-сессии направлены на снижение уровня стресса и тревожности, помогая сотрудникам лучше справляться с эмоциональными перегрузками. Таким образом, внедрение Арт-терапии в корпоративные программы психологической поддержки сотрудников может способствовать повышению их удовлетворенности трудовой деятельностью и продуктивностью, что в конечном итоге положительно влияет на эффективность организации в целом.

Заключение

Делая вывод из проведенного анализа психологической литературы, работ современных авторов, проведенных исследований можно заключить, что синдром «психологического выгорания» представляет собой комплексное психоэмоциональное состояние, характеризующееся постепенным истощением эмоциональных и физических ресурсов человека, утренней мотивации и интереса к профессиональной деятельности, циничного отношения к работе и коллегам, а также снижение личных достижений и удовлетворенности жизнью. Это состояние возникает в результате длительного воздействия профессиональных стрессоров и недостаточного использования методов совладения со стрессом, что в конечном итоге может привести к серьезным нарушениям в психическом и ухудшению здоровья, снижению продуктивности и снижению качества жизни.

На основе анализа проведенных исследований мы выявили, что ИТ сфера не исключение, специалисты с различным стажем работы имеют высокие уровни эмоционального истощения, деперсонализации и редукции личного развития. Многие факторы влияют на профессиональное выгорание сотрудников ИТ сферы, это и высокая динамика жизни, постоянные перегрузки, повышенная загруженность во время рабочего дня, хроническая усталость, недовольство собой, конфликты с окружающими, недовольство руководством и распределением рабочих обязанностей.

По информации ВОЗ профессиональное выгорание является бедствием международного масштаба и этой теме отведено особое внимание. При этом профессиональное выгорание рассматривается как общий фактор, объединяя работников разных сфер в одну группу, акцентируя при этом, что это бич людей, постоянно контактирующих со стрессовой средой, когда коммуникации наполнены кризисных моментов, в результате эмоционального переутомления, подавленности, тут все факторы обобщены. Нет глубоких исследований профессионального выгорания в разных сферах

профессионального направления, с более глубоким уклоном рекомендаций, методик или профилактических мер. Так как в каждой профессиональной среде своя специфика, сотрудники разных профессиональных сфер по-разному реагируют на раздражители, и у них по-разному проявляется стресс, то и подходы профилактических мероприятия должны быть разработаны разные.

Работа, профессиональное пространство, это важная часть жизни каждого человека. Много в жизни человека связано именно с работой, там человек проводит большую часть своей жизни, соответственно работодателям нужно уделять больше внимания своим специалистам, чтобы обеспечить им комфортную рабочую среду, разрабатывать и внедрять различные программы, тренинги, корпоративные мероприятия не только для профилактики профессионального выгорания, но и для его недопущения. Когда еще на начальной стадии профессионального пути этой проблеме отводится значимая часть времени.

Профессиональное выгорание само по себе уже очень значимо, это психологический феномен, который способен оказывать влияние на многие факторы личности, на ее эффективность, например: работоспособность, выполнение поставленных рабочих задач, качество выполнения работы. Профессиональное выгорание напрямую влияет на снижение рабочей, продуктивности, например, у IT специалистов начинают наблюдаться технические ошибки при написании программ или кодов. Сотрудник с признаками профессионального выгорания начинает чаще пропускать работу, опаздывать, задерживаться, чаще болеет, а это все может выливаться в текучку кадров, соответственно, нарушается коммуникация среди сотрудников, так как при большой текучке кадров сотрудники просто не успевают привыкать друг к другу.

Важность данной проблемы, а именно – профессионального выгорания, была нами изучена на 20 респондентах IT сферы. При изучении этой проблемы, мы заметили, что с увеличением стажа работы очень сильно

возрастает уровень стресса и профессионального выгорания. В ходе проделанной работы мы поставили цели работы, что позволило нам обосновать проблему профессионального выгорания и дать рекомендации по психическому сопровождению сотрудников, их поддержке при помощи техник Арт-терапии.

По итогам всей проделанной работы можно прийти к выводу, что кардинальные методы в отношении сотрудников, такие как: наказания, увольнения, штрафы только негативно сказываются на эмоциональном состоянии коллектива, вызывая стресс, выгорание, апатию. Как результат это все выливается в профессиональное выгорание. Рекомендуемые методики Арт-терапии, внимательное отношение к сотрудникам помогут поменять отношение к профессиональному выгоранию.

Список используемой литературы и используемых источников

1. Арт–терапия и профессиональное выгорание: предотвратить и вылечить [Электронный ресурс]. URL: <https://artpsy.academy/burnout> (дата обращения: 02.11.2024).
2. Бойко В. В. Психоэнергетика. СПб. : Питер, 2008. 416 с.
3. Бойко В. В. Синдром эмоционального выгорания в профессиональном общении. СПб. : Сударыня, 2009. 278 с.
4. Вараева Н. В. Программа профилактики эмоционального выгорания специалистов «Работа в радость». Москва : ФЛИКТА, 2013 г. 53 с.
5. Василенко Е. А. Факторы, влияющие на интенсивность переживания личностью социального стресса // Вестник ЮУрГГПУ. 2020. №3 (156). С. 263–289.
6. Водопьянова Н. Е. Профилактика и коррекция синдрома выгорания. СПб. : Издательство С.-Петербур. ун-та., 2016. 160 с.
7. Водопьянова Н. Е. Синдром «выгорания» в профессиях системы «человек-человек» // Практикум по психологии менеджмента и профессиональной деятельности / под ред. Г. С. Никифорова и др. Издательство : Питер, СПб., 2008. 320 с.
8. Водопьянова Н. Е., Старченкова С. Синдром выгорания. Диагностика и профилактика: практическое пособие. 3–е изд., испр. и доп. Москва : Издательство Юрайт, 2017. 343 с.
9. ВЦИОМ: Основные причины болезней россиян. [Электронный ресурс] URL: <http://izvestia.ru/news/703397> (Дата обращения: 02.11.2024).
10. Выгорание в IT: в специализациях, квалификациях, командах и других сегментах. [Электронный ресурс] URL: <https://habr.com/ru/specials/782048/> (Дата обращения: 02.11.2024).
11. Выгорание в сфере IT, что с этим делать? [Электронный ресурс] URL: <https://www.careerist.com/ru-insights/vygoranie-v-sfere-it-cto-s-etim-delat> (Дата обращения: 02.11.2024).

12. Выгорание сотрудников в диджитале и IT: как его распознать и предотвратить. [Электронный ресурс] URL: <https://skillbox.ru/media/management/vygoranie-sotrudnikov-v-didzhitale-i-it-kak-ego-raspoznat-i-predotvratit/> (Дата обращения: 02.11.2024).
13. Выготский Л. С. Психология искусства: Анализ эстетической реакции. М. : Лабиринт, 1998. 416 с.
14. Киселева М. В., Кулганов В. А. Арт-терапия в психологическом консультировании. СПб. : Речь, 2012. 64 с.
15. Китаев-Смык Л. А. Психология и концепция стресса // Хрестоматия по психологии: учеб. пособ. / сост. В. В. Мироненко; под ред. А. В.Петровского. М. : Просвещение, 2007. С. 250-260.
16. Копытин А. И. Арт-терапевтическая среда с точки зрения клинического, социального и экологического подходов // Медицинская психология в России: электрон. науч. журн. 2016. N 1 (36) [Электронный ресурс]. URL: <http://mprj.ru> (дата обращения: 03.11.2024).
17. Копытин А. И. Практикум по арт-терапии. СПб. : Питер, 2001. 448 с.
18. Копытин А. И. Теория и практика арт-терапии. Санкт-Петербург : Питер, 2002. 368 с.
19. Куликов Л. В. и др. Психические состояния: Хрестоматия / Сост. и общая редакция Л. В. Куликова. — СПб.: Питер, 2001. 512 с.
20. Лейтер М., Маслач К. Преодоление выгорания: шесть стратегий улучшения Ваших отношений с работой. Издательство : Jossey-Bass, Imprint, 2005. 193 с.
21. Мартинсоне К. Искусствотерапия / пер. с латыш. А. Карповой. Санкт-Петербург : Речь, 2014. 352 с.
22. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются. Практикум по социальной психологии. СПб. : Питер, 2001. 528 с.
23. Маслач К. Профессиональное сгорание – плата за сочувствие. Издательство : Englewood Cliffs, 1982. 216 с.

24. Орел В. Е. Феномен выгорания в зарубежной психологии: эмпирическое исследование и перспективы // Психологический журнал. 2001. №1. С. 34–39.
25. Практическое руководство по Терапии творческим самовыражением / Под ред. М. Е. Бурно, Е. А. Добролюбовой. М. : Академический Проект, ОППЛ, 2003. 880 с.
26. Профессиональное выгорание в ИТ (результаты исследования моего круга. [Электронный ресурс]. URL: https://habr.com/ru/companies/habr_career/articles/437264/ (Дата обращения: 02.11.2024).
27. Решетова Т. В. Профессиональное выгорание, астения и депрессия у медицинских и социальных работников – ресурсы коррекции // Обозрение психиатрии и медицинской психологии. 2012. №3. С 105–111.
28. Селье Г. Стресс без дистресса // Юридическая психология: хрестоматия / авт. сост. В. В. Романов. Москва : Юрайт, 2019. С. 122–133.
29. Сережкина Е. В. Управление стрессом на рабочем месте: организационный подход // Российский журнал менеджмента. 2019. №2. С. 233–250.
30. Собчик Л. Н. МЦВ – метод цветowych выборов. Модифицированный восьмицветовой тест Люшера. Практическое руководство. СПб. : «Речь», 2001. 112 с.
31. Совкова (Тарасова) И. Ю. Деструктивное поведение личности в кризисных ситуациях служебной деятельности // Психопедагогика в правоохранительных органах. 2003, №1 (19), С. 73–81.
32. Сорокин Г. А., Шилов В. В. Гигиенические аспекты хронической профессиональной усталости и старения // Гигиена и санитария. 2017. № 7. С. 627–631.
33. Хаффингтон, Арианна. Выдохшиеся. Когда кофе, шопинг и отпуск уже не работают / Арианна Хаффингтон, перевод с английского Л.С. Образцова. Москва : Эксмо, 2019. 320 с.

34. Чердымова Е. И. Синдром эмоционального выгорания специалиста: монография / Е. И. Чердымова, Е. Л. Чернышова, В Я. Мачнев. Самара : Изд-во Самарского университета, 2019. 124 с.
35. Чутко Л. С. Синдром профессионального выгорания. Клинические и психологические аспекты / Л. С.Чутко, Н. В.Козина. М. : МЕДпрессинформ, 2013. 256 с.
36. Шмелёва Н.Б. Формирование и развитие личности социального работника как профессионала : учеб. пособие для студентов вузов. обучающихся по специальности "Соц. работа". Москва : Издательство торговая корпорация "Дашков и К°", 2004. 194 с.
37. Bakker A.B., Demerouti E., Verbeke W. Using the job demands resources model to predict burnout and performance // Human Resource Management. 2004. №43. С. 83–104. DOI:10.1002/hrm.20004
38. Christina Maslach, Wilmar B. Schaufeli, Michael P. Leiter. Job Burnout (англ.) // Annual Review of Psychology. 2001–02. Vol. 52, iss. 1. P. 397–422.
39. Freudenberg, H. G. The problem of diagnosing burnout / H.G. Freudenberg. N.Y., 1974. 192 p.
40. Mellblom, E., Arason, I., Gren, L., & Torkar, R. (2019). The Connection Between Burnout and Personality Types in Software Developers. IEEE Software, 1–1.
41. Schaufeli W. B., Desart S., De Witte H. Burnout Assessment Tool (BAT) – development, validity, and reliability // International journal of environmental research and public health. 2020. №17 (24).