

УДК 159.944.3

DOI: 10.31891/PT-2021-2-10

**МАКСИМЧУК К. І.**

Хмельницький національний університет  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3421-0316>  
e-mail: [only.essense@gmail.com](mailto:only.essense@gmail.com)

**ПОДКОРИТОВА Л.О.**

Хмельницький національний університет  
ORCID ID <https://orcid.org/0000-0002-2242-2576>  
e-mail: [larisa.podkoritova@gmail.com](mailto:larisa.podkoritova@gmail.com)

## **ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ ІТ-СФЕРИ ЯК ПРЕДСТАВНИКІВ ПРОФЕСІЙ СУБ'ЄКТ- ОБ'ЄКТНОГО ТИПУ**

*У даній статті розглядається проблема емоційного вигорання працівників суб'єкт-об'єктного типу. Особливу увагу приділено працівниками ІТ-сфери, оскільки ця галузь невпинно розвивається і попит на якісних фахівців все більше зростає у всіх куточках світу. Під час пандемії виявлено ще більший відсоток «вигорілих» представників даної професії. В статті проведений аналіз різних поглядів дослідників на питання емоційного вигорання у професіях «несоціальної сфери». Основний зміст дослідження включає у себе аналіз поняття «емоційне вигорання», його основних компонентів та їх ранжування у професіях суб'єкт-об'єктного типу. Виділено основні відмінності між вигоранням у професіях суб'єкт-суб'єктного типу та професіях суб'єкт-об'єктного типу.*

*В статті представлені характерні стресогенні чинники професійної діяльності ІТ-спеціалістів, що можуть мати серйозний вплив на формування емоційного вигорання. На основі цього складені рекомендації, щодо поліпшення організаційної політики в середині ІТ-компаній, що може зменшити ризик виникнення даного стану у їхніх працівників.*

*Ключові слова: емоційне вигорання, компоненти емоційного вигорання, чинники емоційного вигорання, суб'єкт-об'єктні професії.*

**KATERYNA MAKSYMCHUK,  
LARYSA PODKORYTOVA**

Khmelnytsky National University

## **FEATURES OF EMOTIONAL BURNOUT OF WORKER IT SECTOR AS REPRESENTATIVES OF PROFESSIONS OF SUBJECT-OBJECT TYPE**

*The article discusses the problem of emotional burnout of employees of the subject-object type. Particular attention is paid to IT workers, as this industry is constantly evolving and the demand for quality professionals is growing in all parts of the world. During the pandemic, an even higher percentage of "burned out" members of this profession were identified. The*

article analyzes the different views of researchers on the issue of emotional burnout in the professions of the "non-social sphere".

Our aim with this paper was analysis of the specifics of emotional burnout of IT-workers, as representatives of the subject-object type of professions, and development of recommendations for minimizing organizational factors that can cause emotional burnout.

The main content of the study includes the analysis of the concept of "emotional burnout". Burnout is one such widely acknowledged stress outcome. Burnout can be characterized by a three factor model: a degree of emotional exhaustion, depersonalization in dealings with the recipients of one's services and a lack of sense of personal accomplishment. Some scholars hold different views as to which component is more pronounced in subject-object professions: emotional exhaustion or depersonalization.

The main differences between burnout in subject-subject professions and subject-object professions are highlighted. Much attention is given to the factors that can cause emotional burnout.

The article presents the characteristic stressful factors of professional activity of IT specialists, which can have a serious impact on the formation of emotional burnout. Based on this, recommendations is proposed to improve organizational policies among IT companies, which can reduce the risk of this condition in their employees.

Key words: emotional burnout, components of emotional burnout, factors of emotional burnout, subject-object professions.

### **Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями**

В умовах стрімкого розвитку суспільства особливої актуальності набувають питання взаємодії професії та людини, оскільки професійна діяльність займає більшість часу середньостатистичної людини. Сучасні трудові умови вимагають наявності певних особистісних якостей та вміння швидко відповідати на професійні виклики. Наразі працівники існують в культурі, на яку поширюється всеохоплюючий тиск, який потрібно долати, щоб продемонструвати очікувану продуктивність, працюючи довгими годинами, все в ім'я покращення власних результатів та результатів колективу. Це спричиняє різні негативні стани, включаючи і синдром емоційного вигорання.

Часто поза увагою залишається дослідження емоційного вигорання в професійній діяльності суб'єкт-об'єктного типу. Також існує актуальність вивчення емоційного вигорання безпосередньо у IT-спеціалістів з урахуванням особливостей їх професійної діяльності, особистісних якостей та накопиченими даними про своєрідність емоційного вигорання у представників професій суб'єкт-об'єктного типу, до якого віднесені і IT-спеціалісти, оскільки дана галузь швидко набирає обертів, а попит на цих фахівців зростає у всьому світі. Термін IT-спеціаліст, що використовується в контексті даної статті, включає такі робочі функції, як фахівець інформаційної системи (ІС),

програміст, розробник, фахівець з обробки даних, інженер MIS та інженер програмного забезпечення.

Складною ситуація з поширенням емоційного вигорання стає також і на тлі пандемії. Так, у травні 2020 73% співробітників інформаційних технологій зізналися, що відчули себе вигорілими. Опитування проведене того ж року в лютому виявили менший відсоток емоційного вигорання - 61 %, проте, за даними цього опитування, це означає, що навіть у відносно звичайні часи майже половина робочої сили працівників ІТ-сфери щодня страждає від тривалих симптомів емоційного вигорання [1]. Отже, краще розуміння специфіки емоційного вигорання суб'єкт-об'єктних професій дозволить мінімізувати вплив стресогенних факторів, ввести рекомендації для поліпшення робочого середовища та профілактики емоційного вигорання серед ІТ-спеціалістів загалом та дозволить зменшити соціально-економічні втрати, що відбуваються внаслідок вигорання співробітників.

### **Аналіз досліджень та публікацій**

На теренах країн колишнього радянського союзу дослідження емоційного вигорання з'являються наприкінці ХХ ст. у роботах В. Бойко, Н. Водоп'янової та О. Старченкової, В. Орла, Т. Форманюк, Л. Китаєва-Смик, М. Скугаревської, Л. Карамушки і Т. Зайчикова, Н. Максименко та С. Максименка, І. Галецької і М. Мельник [2], тоді як в зарубіжній літературі даний феномен був представлений ще в 70-х роках ХХ ст. у роботах Maslach, Jackson і Leiter.

Дослідженню причин виникнення синдрому психічного вигорання в професіях саме суб'єкт-об'єктного типу розглядається в дослідженнях С. Безносова, Е. Борисової, Н. Водоп'янової, А. Карпової, С. Лінькова, В. Орла, А. Рукавишнікова, Е. Brondolo, V Collins, S.L. Dolan, D. Gould.

Походження і виникнення феномена вигорання, зазначає Т. Ронгінська, пояснюється певними відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері особистості і організаційними факторами. Проаналізувавши фази розвитку синдрому вигорання, вона прийшла до висновку, що сильна залежність від роботи призводить до повного розчарування і відчуття марності своєї діяльності [3].

Індивідуального підходу в описі психічного вигорання дотримується Т. Форманюк. Вона виділяє три фактори розвитку психічного вигорання: особистісний, рольовий і організаційний [4].

Розглядаючи специфіку феномена психічного вигорання в управлінській діяльності Ю. Тихонова, в якості можливих джерел вигорання, виділяє фактори напруженості і підвищеної стресогенності

професійної діяльності, які доповнюються фактором самостійності і незалежності працівника і можливості приймати важливі рішення [5].

У дослідженнях зарубіжних авторів відзначається, що професійний стрес може сприяти розвитку вигоряння в таких областях «несоціальної сфери» як важка і легка промисловість, зокрема зазначається наявність вигоряння в професіях інженерної праці, працівників телефонних компаній і деяких інших [6 ; 7; 8]. Зарубіжні автори, зокрема М. Лайтер і Р Харві встановили, що різні характеристики організаційного середовища (кадрова політика, графік роботи, характер керівництва, система винагород, соціально-психологічний клімат і т.п.) можуть впливати на виникнення і розвиток психічного вигоряння співробітників [7].

Дослідження Еванса та Фішера (1993) – одна з багатьох важливих спроб порівняти вигоряння серед працівників суб'єкт-суб'єктної сфери та суб'єкт-об'єктної, тим самим встановлюючи, що традиційна трифакторна модель є актуальною і для суб'єкт-об'єктних професій також.

Узагальнюючи точки зору авторів можна стверджувати, що психічне вигоряння є результатом невідповідності між якостями особистості і роботою. Це призвело до появи нових підходів в розумінні вигоряння, де його пропонується розглядати як соціальне явище, як результат взаємодії зовнішніх і внутрішніх факторів. Незважаючи на досить широко розглянені особливості емоційного вигоряння серед працівників «несоціальної» сфери, специфіка вигоряння представників ІТ-сфери досі малоосвічена.

### **Формулювання цілей статті**

**Ціль статті:** теоретичний аналіз специфіки емоційного вигоряння представників ІТ-сфери в контексті суб'єкт-об'єктного типу професійної діяльності та розробка рекомендацій щодо мінімізації організаційних чинників, що можуть спричинити синдром емоційного вигоряння.

### **Виклад основного матеріалу**

Під емоційним вигорянням розуміється стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, тому буде помилкою вважати, що вигоряння - це просто емоційна реакція на довгі години праці або складну роботу. Вигоряння не лише стримує природний професійний ріст, нові дослідження показують, що хронічний стрес, який передуює вигорянню, погіршує особисте та соціальне життя людей, і може вразити їхні когнітивні функції та нейроендокринні системи, що в кінцевому підсумку спричинює зміни в анатомії та функціонуванні мозку [9].

Спочатку даний синдром встановлено та описано в професіях суб'єкт-суб'єктного типу, проте з роками професійне вигорання стало краще розумітись, і замість того, щоб обмежуватися лише клінічними, соціальними умовами, воно може бути присутнім на будь-якому робочому місці, а отже і в професіях суб'єкт-об'єктного типу. До теперішнього часу в психологічній літературі сформувалась спільна точка зору на сутність психічного вигорання і його структуру.

Відповідно до останніх змін в Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-11), вигорання віднесено до «Факторів, що впливають на стан здоров'я або контакт із медичними службами» у розділі «Проблеми, пов'язані із зайнятістю чи безробіттям» (код: QD85) та стосується стресу в робочих умовах. Вигорання - це синдром, концептуалізований як результат хронічного стресу на робочому місці, який не вдалося успішно подолати. ВООЗ наголошує на тому, що вигорання стосується виключно явищ у професійному контексті, і їх не варто застосовувати для опису випадків в інших сферах життя (World Health Organization, 2019).

За визначенням ВООЗ це явище можна описати трьома факторами:

- 1) почуття виснаження або втрати енергії;
- 2) збільшена ментальна віддаленість від своєї роботи або почуття негативізму чи цинізму, пов'язані з роботою;
- 3) зниження професійної ефективності.

Почуття виснаження при професійному вигоранні включає в себе почуття втоми, викликане професійною діяльністю. Ментальна дистанційованість передбачає цинічне ставлення до праці і до об'єктів своєї праці. Самооцінка професійної ефективності являє собою почуття професійної некомпетентності в сфері своєї діяльності і усвідомлення неспіху в ній. Ці компоненти психічного вигорання дещо по-різному проявляються в професіях суб'єкт-суб'єктного та суб'єкт-об'єктного типу.

Проблема суб'єкт-об'єктних відносин і оцінка їх ефективності залежить від того, що суб'єкт-об'єктні відносини і діяльність, що їх формує мають комплексний характер і протікають як під безпосереднім впливом з боку середовища, так і конкретного носія знань. На сьогодні вивчення даної проблеми характеризується тим, що під структурною організацією суб'єкт-об'єктних відносин розуміється складна система взаємообумовлених відносин сторін, яка спрямована на отримання певного позитивного результату.

Порівняльний аналіз розвитку емоційного вигорання у представників різних професійних груп показує, що вигорання

обумовлюється не окремим чинником, а цілим комплексом. Аналіз впливу окремих незалежних чинників, дозволяє стверджувати, що це може бути відображенням сукупного впливу професії, її соціального статусу, престижу в суспільстві та інших характеристик.

Феномен емоційного вигорання є загально-професійним. Так, В. Орел вказує на схожість структури психічного вигорання в професіях обох типів, при цьому він зазначає, що формування структури вигорання в професіях суб'єкт-об'єктного типу має свою специфіку, в залежності від змісту професійної діяльності, де основні компоненти вигорання ранжовані відмінно від професій суб'єкт-суб'єктного типу. При цьому компонент емоційного виснаження домінує над деперсоналізацією і редукцією професійних досягнень. Специфіка також полягає в меншій мірі вираженості і силі прояву даних компонентів в порівнянні з професіями суб'єкт-суб'єктного типу [10]. Проте інші дослідження виявили більше вираження компоненту деперсоналізації [11], що виявляє деякі суперечності та важливість дослідження даного феномену в рамках певного наповнення професійної діяльності.

У професіях суб'єкт-об'єктного типу, на відміну від професій суб'єкт-суб'єктного типу, виникнення синдрому емоційного вигорання пов'язано з індивідуалізацією особистості по відношенню до професійної діяльності. У той час як в професіях суб'єкт-суб'єктного типу основну роль відіграють міжособистісні відносини співробітників і колективне прийняття рішень. Також прояв вигорання в професіях суб'єкт-об'єктного типу полягає у втомі, викликаній власною роботою, у втраті людиною задоволення від своєї професійної діяльності, в зниженні мотивації в професійній сфері, емоційному, психічному і фізичному виснаженні.

Щодо представників ІТ-сфери, то, на основі огляду досліджень, що стосуються вигорання серед представників даної сфери, ми можемо визначити наступні стресогенні чинники, що можуть впливати на виникнення емоційного вигорання:

- довгі невизначені години праці;
- нескінченні вимоги та короткі терміни виконання;
- багато (офіційних або неофіційних) звернень цілодобово та без вихідних;
- очікування, що на помилки системи будуть реагувати в будь-яку годину або допоможуть користувачам вирішити проблеми, коли виникне потреба;
- швидке переключення між декількома проектами;

- у деяких компаніях інколи існує практика, коли керівництво вимагає експертності в декількох ІТ-областях;
- технологічні досягнення, що швидко розвиваються, вимагають постійного навчання та тону;
- постійно зростаючий тиск на ринку, через збільшення кількості фахівців;
- майже відсутність кордонів між роботою та домашнім життям;
- бюджетні обмеження, які часто призводять до недоотримання персоналу (а отже надмірна робота та політика управління, які часто не мають розуміння ІТ) [12].

Схильність до виникнення вигорання значною мірою визначається індивідуальними якостями. Вони можуть бути або помічними механізмами, що допомагають працівникам набувати/зберігати ресурси та захищати своє благополуччя, або можуть спричинити більшу вразливість до стресових факторів. Ризик емоційного вигорання менший у людей із такими характеристиками: хороше здоров'я, свідома, цілеспрямована турбота про свій фізичний стан, досвід успішного подолання професійного стресу і здатність конструктивно змінюватися у напружених умовах; здатність формувати і підтримувати оптимістичні установки стосовно себе, а також інших людей і життя в цілому [13].

Проте організаційні чинники, що можуть спровокувати емоційне вигорання також не варто виключати, особливо враховуючи дослідження Дж. Мура, що виявляє, що переважна більшість виснажених ІТ-працівників (81%) вважали причину їх виснаження як зовнішню та контрольовану в їх організації; тим самим підкреслюючи потребу в кращому робочому місці, процедурі та розробці політики всередині компанії та введенні заходів для пом'якшення стресу.

З цією метою та враховуючи вищезазначені стресогенні чинники ми склали деякі рекомендації:

- менеджери ІТ-фахівців мають забезпечувати достатній зв'язок між усіма ланками системи для мінімізації несподіваних подій;
- переконайтеся, що ІТ-спеціалісти заздалегідь добре знають, що вони повинні працювати нерегулярні години;
- встановлюйте регулярний зворотній зв'язок між ІТ-спеціалістом та його/її менеджером щодо результативності та статусу проекту.
- очікування щодо проекту повинні бути задокументовані та узгоджені обома сторонами;
- зміни слід обговорювати, а не диктувати;

- забезпечити чіткість щодо структури звітності та пріоритетів проекту;
- допомагаючи багатьом особам в організації, IT-спеціаліст повинен почуватись комфортно у своїй ієрархії звітування - нести відповідальність лише перед одним керівником;

### **Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі**

Таким чином, в професіях суб'єкт-об'єктного типу існує своя специфіка прояву і перебігу синдрому психічного вигорання, що виявляється через різну вираженість його компонентів: психоемоційний виснаження, деперсоналізацію і редукцію професійних досягнень. У професіях суб'єкт-об'єктного типу більш домінуючим компонентом є емоційне виснаження, що проявляється у втомі, викликаній власною роботою, у втраті людиною задоволення від своєї професійної діяльності, в зниженні мотивації в професійній сфері, емоційному, психічному і фізичному виснаженні. Проте в деяких, проаналізованих нами, дослідженнях компонент деперсоналізації має більшу вираженість, порівняно з рештою, що вказує на важливість і все ще недостатню освіченість проблеми психічного вигорання в професіях суб'єкт-об'єктного типу та підтверджує теоретичну і практичну значимість подальших досліджень. Тоді як в професіях суб'єкт-суб'єктного типу основну роль у формуванні емоційного вигорання відіграють міжособистісні відносини співробітників і колективне прийняття рішень, у професіях «несоціальної» сфери більше значення має індивідуалізація особистості по відношенню до професійної діяльності, а отже важливе значення мають індивідуальні якості емоційно-мотиваційної сфери людини.

Враховуючи ці особливості, ми також визначили, що саме для спеціалістів IT-сфери важливими є організаційні чинники, що впливають на формування емоційного вигорання. З метою їх нівелювання ми розробили ряд рекомендацій, що скеровані на формування єдиної екологічної політики організації робочого процесу всередині IT-компаній. Перспектива подальших досліджень полягає у більш детальному вивченні індивідуальних якостей IT-спеціалістів, що можуть провокувати емоційне вигорання.

### **Література**

1. O'cleirigh R. Workplace burnout: the pandemic no one is talking about [Електронний ресурс] / Robi O'cleirigh. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://journalify.co/blog/2020/7/16/workplace-burnout-the-pandemic-no-one-is-talking-about.>

2. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования // Журнал практической психологии и психоанализа. – 2001. – №3. – Режим доступа: <http://psyjournal.ru/j3p/vol.php?id=200103>.
3. Ронгинская Т. И. Синдром выгорания в социальных профессиях // Психологический журнал. – 2002. – Т. 23. – №3. – С. 85-95.
4. Форманюк Т.В. Синдром «эмоционального сгорания» как показатель профессиональной дезадаптации учителя // Вопросы психологии. -1994. - №> 6. - С. 57-64.
5. Тернополь В.Я. Структурно-психологические закономерности субъектных детерминант профессиональной адаптации: Дис. ... канд. пси-хол. наук, 2001. - 223 с.
6. Cherniss C. Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout // Professional burnout: Recent developments in the theory and research / Ed. W.B. Schaufeli, Cr. Maslach & T. Marek, Washington DC: Taylor & Francis, 1993. - P 135-149.
7. Maslach C., Leiter M.P. The Truth about Burnout: How organization cause personal stress and what to do about it. San Francisco, C.A.: Jossey-Bass, 1997. - 186 p.
8. Schaufeli W.B., van Dierendonck D. The construct validity of two burnout measures // Journal of Organizational Behavior. - 1993. -Vol. 14. - P. 631-647.
9. Psychophysiological Characteristics of Burnout Syndrome: Resting-State EEG Analysis / Golonka K, Gawlowska M, Mojsa-Kaja J, Marek, T. // BioMed Research International. – 2019.
10. Орёл В.Е. Синдром психического выгорания личности. - М.: Институт психологии РАН, 2005. - 330 с.
11. Буянкина М. А. Компоненты психического выгорания в профессиях субъект-объектного типа / Марина Александровна Буянкина. // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. – 2011.
12. Maudgalya, T., Wallace, S., Daraiseh, N., & Salem, S. (2006). Workplace stress factors and “burnout” among information technology professionals: a systematic review. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7(3), 285–297.
13. Синдром емоційного вигорання: фактори, що сприяють його виникненню і попередженню [Електронний ресурс] / L. A. Stadniuk, O. V. Davydovych, V. J. Prichodko та ін. // Вісник наукових досліджень. – 2017. – Режим доступу до ресурсу: <https://ojs.tdmu.edu.ua/index.php/visnyk-nauk-dos/article/view/7339>.

## References

1. O'cleirigh R. Workplace burnout: the pandemic no one is talking about [Електронний ресурс] / Robi O'cleirigh. – 2020. – Режим доступу до ресурсу: <https://journalify.co/blog/2020/7/16/workplace-burnout-the-pandemic-no-one-is-talking-about>).
2. Orel V. E. Fenomen «vygoraniya» v zarubezhnoj psihologii: empiricheskie issledovaniya // Zhurnal prakticheskoj psihologii i psihoanaliza. – 2001. – №3. – Rezhim dostupu: <http://psyjournal.ru/j3p/vol.php?id=200103>.
3. Ronginskaya T. I. Sindrom vygoraniya v socialnyh professiyah // Psihologicheskij zhurnal. – 2002. – Т. 23. – №>3. – S. 85-95.
4. Formanyuk T.V. Sindrom «emocionalnogo sgoraniya» kak pokazatel professionalnoj dezadaptacii uchitelya // Voprosy psihologii. -1994. - №> 6. - S. 57-64.
5. Ternopol V.Ya. Strukturno-psihologicheskie zakonomernosti subektnyh determinant professionalnoj adaptacii: Dis. ... kand. psi-hol. nauk, 2001. - 223 s.
6. Cherniss C. Role of professional self-efficacy in the etiology and amelioration of burnout // Professional burnout: Recent developments in the theory and

research / Ed. W.B. Schaufeli, Cr. Maslach & T. Marek, Washington DC: Taylor & Francis, 1993. - P 135-149.

7. Maslach C., Leiter M.P. The Truth about Burnout: How organization cause personal stress and what to do about it. San Francisco, C.A.: Jossey-Bass, 1997. - 186 p.

8. Schaufeli W.B., van Dierendonck D. The construct validity of two burnout measures // *Journal of Organizational Behavior*. - 1993. -Vol. 14. - P. 631-647.

9. Psychophysiological Characteristics of Burnout Syndrome: Resting-State EEG Analysis / Golonka K, Gawlowska M, Mojsa-Kaja J, Marek, T. // *BioMed Research International*. – 2019.

10. Orel V.E. Sindrom psihicheskogo vygoraniya lichnosti. - M.: Institut psihologii RAN, 2005. - 330 s.

11. Buyankina M. A. Komponenty psihicheskogo vygoraniya v professiyah subekt-obektnogo tipa / Marina Aleksandrovna Buyankina. // *Vestnik Kostromskogo gosudarstvennogo universiteta. Seriya: Pedagogika. Psihologiya. Sociokinetika*. – 2011.

12. Maudgalya, T., Wallace, S., Daraiseh, N., & Salem, S. (2006). Workplace stress factors and “burnout” among information technology professionals: a systematic review. *Theoretical Issues in Ergonomics Science*, 7(3), 285–297.

13. Syndrom emotsiinoho vyhorannia: faktory, shcho spryiaut yoho vynykenniu i poperedzhenniu [Elektronnyi resurs] / L. A. Stadniuk, O. V. Davydovych, V. J. Prichodko ta in.] // *Visnyk naukovykh doslidzhen*. – 2017. – Rezhym dostupu do resursu: <https://ojs.tdmu.edu.ua/index.php/visnyk-nauk-dos/article/view/7339>.

Paper received/Надійшла : 02.08.2021