ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
Навчально-науковий інститут психології та соціальних наук

Кафедра психології

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ В ІТ СФЕРІ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня

МАГІСТР

за спеціальністю 053 Психологія

ГОРИ МАРИНИ ОЛЕГІВНИ

Кваліфікаційна робота
допущена до захисту
Зав. кафедри_____
«04» травня 2026 р.

Науковий керівник:
Шопша М.М.,
кандидат психологічних наук,
доцент

Рецензент:
Кошова І.В.,
кандидат психологічних наук,
доцент

КИЇВ – 2026

Реєстрація

номер	дата, підпис лаборанта кафедри

Рекомендовано до захисту

М.М.Шопша

підпис наукового керівника	ініціали, прізвище наукового керівника

Результат захисту

оцінка	дата захисту

Голова ЕК

Н.В. Волинець

підпис	ініціали, прізвище

Члени ЕК

С.А. Палій

підпис	ініціали, прізвище

В.Б. Синякова

підпис	ініціали, прізвище

О.Л. Туриніна

підпис	ініціали, прізвище

Секретар ЕК

Д.В. Бур’ян

підпис	ініціали, прізвище

ПРИВАТНЕ АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО
«ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«МІЖРЕГІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ»
Навчально-науковий інститут психології та соціальних наук

Кафедра психології

спеціальність ***Психологія***
курс ІІ *(магістратура)*

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу магістра
Гори Марини Олегівни

Тема роботи: **«Психологічні особливості емоційного вигорання працівників в ІТ сфері».**

Цільова установка: вітчизняні ІТ-компанії, HR-відділи та психологічні служби ІТ-організацій.

Вихідні дані: матеріали емпіричного дослідження; результати психодіагностичного обстеження; матеріали переддипломної практики; наукові статті, монографії, навчально-методичні джерела, інтернет ресурси.

Перелік графічного матеріалу: 12 табл., 0 рис.

Консультанти по роботі (із зазначенням розділів):

	Консультант (Прізвище, ініціали)	**Дата, підпис**	
		Завдання видав	**Завдання прийняв**
Вступ	Шопша М.М		
Розділ 1	Шопша М.М		
Розділ 2	Шопша М.М		
Розділ 3	Шопша М.М		
Висновки	Шопша М.М		

Зміст роботи:

Вступ

Розділ 1. Теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання в професійній діяльності ІТ-фахівців.

Розділ 2. Емпіричне дослідження особливостей емоційного вигорання ІТ-працівників.

Розділ 3. Психологічний супровід та профілактика вигорання в ІТ-компаніях.

Висновки

Список використаних джерел

Додатки

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Етапи виконання роботи	Термін виконання	
		За планом	**Фактичний**
1.	Вибір теми і призначення наукового керівника кваліфікаційної роботи магістра.	жовтень 2025	жовтень 2025
2.	Затвердження теми кваліфікаційної роботи магістра.	листопад 2025	листопад 2025
3.	Отримання завдання на проведення наукового дослідження та підготовка календарного плану виконання кваліфікаційної роботи магістра, затвердження його керівником.	грудень 2025	грудень 2025
4.	Збір та узагальнення матеріалу за темою роботи.	січень–лютий 2026	січень–лютий 2026
5.	Підготовка першого (чорнового) варіанту роботи і подання його на перевірку науковому керівнику.	березень 2026	березень 2026
6.	Доопрацювання тексту роботи з врахуванням зауважень наукового керівника, збагачення роботи додатковими дослідженнями, що проводилися під час переддипломної практики, і подання її на повторне читання.	березень–квітень 2026	березень–квітень 2026
7.	Подання кваліфікаційної роботи магістра на реєстрацію на кафедру, рецензування та написання відгуку науковим керівником.	квітень 2026	квітень 2026
8.	Підготовка до захисту кваліфікаційної роботи магістра на засіданні Екзаменаційної комісії.	травень 2026	травень 2026
9.	Захист виконаної кваліфікаційної роботи.	червень 2026	червень 2026

Дата видачі завдання _____

Науковий керівник _____ (Шопша М.М.)

Завдання прийняв до виконання
здобувач _____ (Гора М.О.)

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 100 сторінок, 12 таблиць, 65 літературних джерел, 5 додатків.

Об'єкт дослідження: емоційне вигорання особистості як професійно-психологічний феномен.

Предмет дослідження: психологічні особливості емоційного вигорання та копінг-стратегій ІТ-фахівців залежно від специфіки організації праці та особистісних властивостей.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні психологічних особливостей емоційного вигорання ІТ-фахівців, виявленні зв'язку між вигоранням, копінг-поведінкою та властивостями особистості, а також у розробці й апробації програми психологічної профілактики та корекції цього стану.

Гіпотеза дослідження: рівень та симптоматика емоційного вигорання ІТ-фахівців обумовлені специфікою організації їхньої праці, зокрема робота в аутсорсингових компаніях виступає чинником підвищеного ризику, а також індивідуально-психологічними особливостями, серед яких провідними є високий нейротизм, інтроверсія та дезадаптивні копінг-стратегії; при цьому впровадження спеціалізованої програми психологічної корекції сприятиме зниженню проявів вигорання та зміцненню адаптивних ресурсів особистості.

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань було використано комплекс теоретичних та емпіричних методів, а саме:

- теоретичні: аналіз літератури з проблеми дослідження, порівняння, систематизація та узагальнення представлених у науковій літературі матеріалів щодо сучасного стану досліджуваної проблеми;

- емпіричні: тестування (опитувальник MBI-GS в адаптації Ніни Водоп'янової; методика діагностики рівня емоційного вигорання Віктора Бойка; копінг-тест Річарда Лазаруса і Сьюзен Фолкман; особистісний опитувальник Ганса Айзенка EPI); авторське анкетування; метод психологічного тренінгу;

- методи математичної статистики: кількісний та якісний аналіз даних, t-критерій Стьюдента, кореляційний аналіз r-Пірсона.

ЕМОЦІЙНЕ ВИГОРАННЯ, ІТ-ФАХІВЦІ, ПРОФЕСІЙНИЙ СТРЕС, КОПІНГ-СТРАТЕГІЇ, НЕЙРОТИЗМ, ТЕХНОСТРЕС, ПСИХОЛОГІЧНА ПРОФІЛАКТИКА, ПСИХОКОРЕКЦІЯ, СТРЕСОСТІЙКІСТЬ, IT-RESILIENCE

EMOTIONAL BURNOUT, IT SPECIALISTS, OCCUPATIONAL STRESS, COPING STRATEGIES, NEUROTICISM, TECHNOSTRESS, PSYCHOLOGICAL PREVENTION, PSYCHOCORRECTION, STRESS RESILIENCE, IT-RESILIENCE

ЗМІСТ

	стор.
ВСТУП	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ІТ-ФАХІВЦІВ	12
1.1. Психологічний зміст та структура професійної діяльності в ІТ-сфері	12
1.2. Феномен емоційного вигорання: сучасні підходи, симптоматика та стадії	17
1.3. Психологічні чинники розвитку вигорання в ІТ-середовищі	24
Висновки до першого розділу	30
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ІТ-ПРАЦІВНИКІВ	32
2.1. Процедура та методичне забезпечення дослідження	32
2.2. Аналіз рівнів та домінуючих симптомів емоційного вигорання у фахівців різного профілю	39
2.3. Взаємозв’язок особистісних особливостей із проявами вигорання в ІТ-сфері	47
Висновки до другого розділу	54
РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ТА ПРОФІЛАКТИКА ВИГОРАННЯ В ІТ-КОМПАНІЯХ	56
3.1. Напрями психологічної допомоги та саморегуляції для запобігання професійній деформації	56
3.2. Програма тренінгу з підвищення стресостійкості ІТ-спеціалістів	62
3.3. Аналіз ефективності тренінгової програми	68
Висновки до третього розділу	74
ВИСНОВКИ	76
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	80
ДОДАТКИ	90

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. IT — одна з небагатьох галузей української економіки, яка продовжує зростати навіть в умовах війни. Вона забезпечує значну частку валютних надходжень країни та дає роботу сотням тисяч фахівців. Однак за зовнішніми показниками зростання стоїть специфічний режим праці, який дорого коштує самим працівникам. Розробник, тестувальник, менеджер IT-проєкту щодня діє в умовах стислих дедлайнів, багатозадачності та постійної потреби освоювати нові технології. До цього додається відповідальність перед замовником, часто закордонним, за кінцевий продукт.

Тривале перебування у такому високостресовому середовищі за умови дефіциту адаптивних ресурсів призводить до виникнення синдрому емоційного вигорання. Статистика та практика організаційного консультування свідчать про невпинне зростання показників емоційного виснаження та деперсоналізації серед співробітників IT-сфери, що негативно позначається на продуктивності праці, призводить до високої плинності кадрів та руйнування ментального здоров'я фахівців. Особливо гострою проблема стала в умовах воєнного стану в Україні, коли до професійних стресорів додались хронічний макросоціальний стрес та невизначеність. Саме тому ця проблема потребує пошуку ефективних засобів діагностики та психологічної корекції емоційних станів IT-фахівців.

Ступінь наукової розробки проблеми. Наукове вивчення емоційного вигорання триває вже понад пів століття. У 1974 році американський психіатр Г. Фройденбергер уперше ввів сам термін «burnout», описавши стан виснаження у волонтерів психіатричної клініки. У 1980-х К. Маслач та С. Джексон запропонували трикомпонентну модель вигорання, яка стала класичною: емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція професійних досягнень. Пізніше до цієї лінії приєднався М. Лейтер, зосередившись на організаційних чинниках [64]. Паралельно розвивалася теорія копінг-

поведінки Р. Лазаруса і С. Фолкман — підхід, згідно з яким наслідки стресу залежать не тільки від самого стресора, а й від того, як людина його оцінює та які стратегії подолання обирає [48].

В українському науковому середовищі проблему професійного розвитку особистості та її деформацій розробляли С. Д. Максименко, В. О. Татенко, Л. Е. Орбан-Лембрик, Л. М. Карамушка, О. І. Бондарчук [16]. Власну динамічну модель вигорання — як поетапно формованого механізму психологічного захисту — запропонував В. Бойко [17; 19]. Саме на його методиці базується більшість вітчизняних емпіричних робіт у цій сфері. Окремим напрямом останніх років стало дослідження вигорання серед програмістів і тестувальників: чинники професійної деформації в ІТ-середовищі вивчали О. В. Вовк, С. О. Мащак, Ю. В. Григоренко, Н. В. Кутузова, К. М. Осінчук [2; 3; 5; 8; 9]. Варто виділити також роботи Л. М. Атанасофф, присвячені техностресу — специфічному виду напруги, пов'язаному з постійною взаємодією з цифровими системами [59]. Водночас порівняльні дослідження ІТ-фахівців, які працюють у різних типах компаній — аутсорсингових та продуктових, — майже не проводилися. Немає і системного аналізу того, як індивідуально-типологічні властивості (нейротизм, інтроверсія) опосередковують зв'язок між професійними стресорами та проявами вигорання. Ці прогалини й визначили тему нашого дослідження.

Об'єкт дослідження - емоційне вигорання особистості як професійно-психологічний феномен.

Предмет дослідження - психологічні особливості емоційного вигорання та копінг-стратегій ІТ-фахівців залежно від специфіки організації праці та особистісних властивостей.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні психологічних особливостей емоційного вигорання ІТ-фахівців, виявленні зв'язку між вигоранням, копінг-поведінкою та властивостями особистості, а також у розробці й апробації програми психологічної профілактики та корекції цього стану.

Гіпотеза дослідження базується на припущенні, що рівень та симптоматика емоційного вигорання ІТ-фахівців обумовлені специфікою організації їхньої праці (зокрема, робота в аутсорсингових компаніях виступає чинником підвищеного ризику) та індивідуально-психологічними особливостями (високий нейротизм, інтроверсія, дезадаптивні копінг-стратегії); при цьому впровадження спеціалізованої програми психологічної корекції сприятиме зниженню проявів вигорання та зміцненню адаптивних ресурсів особистості.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз проблеми емоційного вигорання у психологічній літературі, визначити специфіку професійної діяльності в ІТ-сфері.
2. Емпірично виявити рівні, фази та симптоми емоційного вигорання у фахівців аутсорсингових та продуктових ІТ-компаній.
3. Дослідити особливості копінг-поведінки та особистісних властивостей ІТ-фахівців, встановити кореляційні зв'язки між ними та проявами вигорання.
4. Розробити, апробувати та перевірити ефективність програми психологічної корекції "IT-Resilience".

Методи дослідження:

- теоретичні: аналіз, систематизація та узагальнення наукових першоджерел;
- емпіричні: тестування (опитувальник MBI-GS Н. Водоп'янової; методика В. Бойка; копінг-тест Р. Лазаруса; особистісний опитувальник Г. Айзенка EPI); авторське анкетування; метод психологічного тренінгу;
- методи математичної статистики: кількісний та якісний аналіз даних, перевірка достовірності результатів за допомогою t-критерію Стьюдента та кореляційного аналізу r-Пірсона.

Наукова новизна одержаних результатів полягає у розширенні уявлень про психологічну специфіку вигорання в ІТ-сфері; виявленні відмінностей у

проявах вигорання між фахівцями аутсорс- та продукт-секторів; встановленні системи взаємозв'язків між нейротизмом, дезадаптивними копінгами та фазами професійного стресу; розробці спеціалізованої програми "IT-Resilience", адаптованої до потреб IT-спільноти.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання результатів дослідження та корекційної програми у діяльності HR-менеджерів та організаційних психологів IT-компаній для профілактики деструктивних станів персоналу та збереження інтелектуального ресурсу організацій.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати кваліфікаційної роботи апробовано шляхом участі у науково-практичній конференції з проблем психології праці, професійного стресу та ментального здоров’я.

Експериментальна база. Дослідження проводилося на базі вітчизняних IT-компаній. Вибірка склала 80 осіб (40 фахівців аутсорсингових та 40 фахівців продуктових компаній).

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел (65 найменувань) та додатків.

РОЗДІЛ 1.
ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ІТ-ФАХІВЦІВ

1.1. Психологічний зміст та структура професійної діяльності в ІТ-сфері.

Сучасний етап розвитку глобальної економіки характеризується стрімкою цифровізацією всіх суспільних процесів, що зумовлює особливий статус сфери інформаційних технологій (ІТ) як ключового драйвера інновацій. Професійна діяльність у цій галузі є складним, багатогранним феноменом, який поєднує в собі ознаки високоінтелектуальної праці, творчості та жорсткої технологічної регламентації. З психологічної точки зору, робота ІТ-фахівця (програміста, тестувальника, системного архітектора) висуває надвисокі вимоги до когнітивної та емоційної сфер особистості, що робить аналіз її змісту першочерговим завданням для розуміння механізмів виникнення професійних деструкцій.

Традиційно в психології праці професії ІТ-сфери класифікували як представників суб'єкт-об'єктного типу (за системою Є. Климова "людина - знакова система" або "людина - техніка"). Основним змістом діяльності тут виступає взаємодія фахівця з абстрактними об'єктами: кодом, алгоритмами, архітектурними схемами та базами даних [8; 11]. Як зазначає О. В. Вовк, специфіка праці інженерів-програмістів полягає у необхідності тривалої концентрації уваги на логічних операціях, високому ступені абстрагування та постійному оперуванні великими масивами знакової інформації [8].

Проте сучасна парадигма ІТ-індустрії суттєво трансформувала цей підхід. Дослідники з Хмельницького національного університету слушно зауважують, що сьогодні професійна діяльність в ІТ дедалі більше набуває ознак змішаного типу, де суб'єкт-об'єктна взаємодія (людина - комп'ютер) тісно переплітається із суб'єкт-суб'єктною (людина - людина) [12]. Це

зумовлено впровадженням гнучких методологій розробки (Agile, Scrum, Kanban), які передбачають безперервну комунікацію всередині команди, постійну взаємодію із замовниками (Stakeholders) та кінцевими користувачами. Таким чином, психологічний зміст діяльності ІТ-фахівця включає не лише когнітивне навантаження, а й значне соціально-психологічне напруження, пов'язане з командною відповідальністю та необхідністю узгодження технічних рішень із бізнес-цілями.

У структурі професійної діяльності ІТ-фахівців науковці виокремлюють декілька специфічних компонентів, що визначають її психологічну складність:

1. Висока когнітивна складність та інтелектуальна енергоємність. Процес створення програмного забезпечення вимагає не просто відтворення алгоритмів, а постійного пошуку нестандартних рішень у ситуаціях невизначеності [9; 10].

2. Динамічність та технологічна плинність. ІТ-сфера є галуззю з найкоротшим циклом "застарівання знань". Фахівець змушений перебувати у стані безперервного навчання (Lifelong learning), що створює перманентний тиск на когнітивну сферу та породжує страх професійної некомпетентності [29; 59].

3. Висока відповідальність за кінцевий результат. У сучасних системах помилка в коді може призвести до значних фінансових втрат або загрози безпеці, що формує стан хронічного очікування невдачі та підвищує рівень тривожності [33; 47].

Поглиблений аналіз психологічного змісту діяльності в ІТ-сфері потребує детального розгляду її операційної структури, яка в сучасних умовах визначається не лише технічними завданнями, а й специфічними організаційними рамками. Психологічна складність праці програмістів та системних інженерів обумовлена високою інтенсивністю інтелектуальних процесів, що протікають у стані постійної когнітивної напруги. Як зазначає Н. В. Кутузова, професійне середовище ІТ-фахівця характеризується "високою щільністю" інформаційного потоку, що потребує специфічної архітектури

пізнавальних процесів: від оперативного перемикання уваги між різними рівнями абстракції коду до утримання в пам'яті складних логічних взаємозв'язків архітектури системи [9].

Важливою психологічною детермінантою в структурі діяльності ІТ-фахівців є часова регламентація, що реалізується через методології гнучкої розробки (Agile, Scrum). Специфіка "спринтів" - коротких інтенсивних циклів роботи - формує особливий ритм життєдіяльності, де періоди відносної стабільності чергуються з фазами екстремальної мобілізації ресурсів перед релізами ("crunch time"). Дослідження, опубліковані в ACM Digital Library, доводять, що такий циклічний характер стресу призводить до кумулятивного ефекту втоми, де кожний наступний цикл розпочинається за умови неповного відновлення психоемоційних ресурсів фахівця. Це створює підґрунтя для виникнення "когнітивного виснаження", яке фахівці з ХНПУ ім. Г. С. Сковороди розглядають як базовий компонент вигорання в ІТ-галузі [10].

Ще одним вагомим аспектом є зміна просторово-часових характеристик праці. Широке впровадження дистанційного (Remote) та гібридного форматів роботи в ІТ-сфері, з одного боку, забезпечує фахівцю автономію, а з іншого - призводить до розмивання меж між професійною та особистісною сферами (феномен "blurring boundaries"). Психологічний зміст цієї проблеми полягає у виникненні стану перманентної включеності в робочі процеси ("always-on culture"), що блокує механізми психологічного відсторонення від роботи (psychological detachment), необхідного для запобігання емоційній деформації [49; 51].

Окремої уваги заслуговує аналіз діяльності ІТ-фахівця як чинника організаційного розвитку. Згідно з концепцією, викладеною у працях науковців НУ "Львівська політехніка", емоційний стан працівників є не лише їхньою особистою характеристикою, а й стратегічним ресурсом підприємства. Професійне вигорання в ІТ-колективах діє як "гальмівний чинник", що знижує інноваційний потенціал організації, призводить до зростання кількості технічних помилок та деструкції корпоративних зв'язків [39]. В умовах

суб'єкт-об'єктного типу праці, де інтелектуальний продукт є результатом безпосередньої психічної діяльності людини, будь-яке зниження когнітивної працездатності через емоційну деформацію має прямі економічні та технологічні наслідки для всієї системи [12; 14].

Таким чином, психологічна структура діяльності в ІТ-сфері є ієрархічною системою, де технічні навички (hard skills) постійно взаємодіють із високими вимогами до вольової регуляції, стресостійкості та здатності до тривалої інтелектуальної концентрації. Неспівпадіння між адаптаційними можливостями особистості та об'єктивною складністю операційної структури діяльності стає первинною ланкою у формуванні професійного вигорання.

Завершальним, але не менш вагомим компонентом психологічного змісту діяльності в ІТ-сфері є її аксіологічний та ідентифікаційний аспекти. Професійна ідентичність ІТ-фахівців часто характеризується високим ступенем інтерналізації професійних стандартів та глибоким зануренням у субкультуру галузі. Як зазначає Ю. В. Григоренко, ціннісне ставлення до професійної діяльності у програмістів виступає потужним регулятором їхньої працездатності: за умови високої значущості проєкту фахівець схильний до самовідданої праці, проте саме ця "надзалученість" стає фактором ризику при виникненні перших ознак виснаження [2].

Науковці наголошують, що в ІТ-сфері часто спостерігається феномен "злиття" особистості з професійною роллю. Оскільки інтелектуальний продукт (код, архітектура) сприймається фахівцем як пряме відображення його когнітивних здібностей, будь-яка технічна невдача або критика з боку замовника інтерпретується як особиста неспроможність. Це формує специфічну психологічну вразливість, яку зарубіжні дослідники (зокрема у працях, опублікованих у National Academies Press) пов'язують із розвитком "синдрому самозванця" та подальшою редукцією професійних досягнень [51].

У структурі діяльності ІТ-фахівця також важливо виокремити емоційний компонент, який часто ігнорується через зовнішню раціональність професії. Психологічне напруження виникає внаслідок необхідності

постійного придушення емоційних реакцій задля збереження логічної чистоти мислення. О. Павлюк вказує, що такий "емоційний дисонанс" - необхідність залишатися спокійним та аналітичним у ситуаціях гострого дефіциту часу або конфліктів у команді - є одним із провідних чинників емоційного вигорання [14].

Системний аналіз проблеми, проведений у межах дослідження плинності кадрів серед розробників програмного забезпечення (ACM Digital Library), підтверджує, що структура діяльності, яка не передбачає механізмів психологічного розвантаження, неминуче призводить до втрати професійної залученості (engagement). Вигорання в цьому контексті виступає не як випадковий стан, а як закономірний наслідок тривалого дисбалансу в структурі діяльності між високими вимогами (demands) та обмеженими ресурсами (resources) особистості [33].

Отже, підсумовуючи аналіз психологічного змісту та структури професійної діяльності в ІТ-сфері, можна зробити наступні висновки. Ця діяльність є інтелектуально насиченою, когнітивно складною та характеризується високим ступенем невизначеності й технологічної динаміки. Її структура поєднує жорстку операційну регламентацію (дедлайни, спринти) з необхідністю безперервної творчої комунікації. Поєднання високої відповідальності, постійного оновлення знань та розмивання меж між роботою і приватним життям створює унікальний комплекс стресогенних факторів. Саме ці особливості професійного середовища формують специфічне підґрунтя для виникнення синдрому емоційного вигорання, зміст та психологічні моделі якого будуть детально розглянуті у наступному підрозділі.

1.2. Феномен емоційного вигорання: сучасні підходи, симптоматика та стадії.

У сучасній психологічній науці феномен емоційного вигорання (burnout syndrome) розглядається як один із найбільш деструктивних наслідків тривалого професійного стресу, що призводить до глибокої трансформації особистісних та поведінкових характеристик фахівця. Актуальність дослідження цього явища зумовлена його системним впливом на якість професійної діяльності, психічне та фізичне здоров'я працівників, а також на загальну ефективність організаційних структур. Як зазначають С. О. Мащак та Н. Господенко, попри тривалу історію вивчення, емоційне вигорання залишається складним і неоднозначним конструктом, що потребує глибокого теоретичного переосмислення в контексті сучасних високотехнологічних професій [18].

Генезис поняття "вигорання" пов'язаний із працями американського психіатра Г. Фройденбергера (1974), який вперше застосував термін "burnout" для опису стану психологічного виснаження, деморалізації та втрати мотивації у працівників допоміжних професій. У межах первинного, клінічного підходу, вигорання трактувалося як стан психічного та фізичного виснаження, що виникає внаслідок надмірної залученості у професійну діяльність та невідповідності між ідеалізованими очікуваннями фахівця та реальною практикою [15; 21].

Подальша еволюція наукових поглядів призвела до переходу від суто клінічного опису симптомів до багатовимірної психологічної концептуалізації феномену. Провідна роль у цьому процесі належить К. Маслач та С. Джексон, які визначили емоційне вигорання як специфічний синдром, що виникає на тлі хронічного стресу міжособистісної взаємодії. У межах їхнього підходу вигорання розглядається не просто як втома, а як складний симптомокомплекс, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень [64].

Важливим аспектом теоретичного аналізу є розгляд емоційного вигорання у системі професійної деформації особистості. С. С. Кошин слушно зауважує, що вигорання не є ізольованим станом; воно виступає як специфічний прояв професійної деформації, що експлікується у зміні ціннісних орієнтацій, руйнуванні професійних установок та формуванні негативного ставлення до об'єктів праці [20]. Для фахівців ІТ-сфери, де інтелектуальний ресурс є основним інструментом діяльності, така деформація набуває особливої гостроти, оскільки емоційне виснаження безпосередньо блокує когнітивну продуктивність.

Сучасні дослідники (зокрема О. Павлюк) підкреслюють, що емоційне вигорання є результатом складного діалектичного взаємозв'язку між екстернальними (організаційними) та інтернальними (особистісними) чинниками. Процес вигорання запускається тоді, коли вимоги професійного середовища систематично перевищують адаптаційні ресурси індивіда, а звичні механізми психологічного захисту виявляються неефективними [14]. Це дозволяє інтерпретувати вигорання як форму дезадаптації особистості до умов професійної діяльності, що розвивається за певними стадіями та має специфічну симптоматику.

Таким чином, феномен емоційного вигорання у сучасній психології виходить за межі суто медичного чи вузькопрофесійного розуміння, набуваючи статусу інтегральної характеристики стану особистості у професійному середовищі. Глибоке розуміння структури цього синдрому потребує детального розгляду основних теоретичних моделей, які пояснюють механізми його розвитку.

Фундаментальною основою сучасних досліджень синдрому вигорання є трифакторна модель, розроблена К. Маслач та С. Джексон. У межах цієї концепції вигорання розглядається як багатовимірний конструкт, що включає три взаємопов'язані компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень [62]. Для фахівців ІТ-сфери ця модель набуває специфічного забарвлення, оскільки інтелектуальний характер праці

та висока когнітивна напруженість модифікують традиційні прояви симптомів [8; 53].

Емоційне виснаження вважається ядром синдрому і проявляється у відчутті перенапруження, спустошеності та вичерпаності емоційних і фізичних ресурсів [21; 22]. Як зазначають Р. С. Богачук та М. А. Томчук, у програмістів цей стан часто супроводжується "когнітивною втомою", коли фахівець втрачає здатність до концентрації та швидкого розв'язання складних алгоритмічних завдань [1]. Фізіологічно це підкріплюється порушенням сну та загальним зниженням енергетичного тонусу, що дослідники називають "цифровою втомою" [35; 49].

Деперсоналізація, яку в контексті ІТ-сфери частіше трактують як цинізм, виявляється у формуванні негативного, відстороненого або навіть ворожого ставлення до суб'єктів професійної діяльності. У розробників програмного забезпечення це проявляється через знецінення потреб замовників, формалізацію комунікації з колегами та втрату лояльності до компанії. Психологічно цей компонент виступає як захисний екран, що дозволяє особистості дистанціюватися від джерела стресу [20; 56].

Редукція професійних досягнень характеризується тенденцією до негативного оцінювання власної компетентності, почуттям професійної неспроможності та втратою сенсу діяльності. В умовах постійного технологічного оновлення ІТ-фахівці особливо вразливі до цього симптому, оскільки страх "застарівання знань" (технострес) підсилює відчуття власної невідповідності високим галузевим стандартам [59; 61].

Для більш детальної систематизації симптомів вигорання у фахівців технологічної сфери, спираючись на аналіз опрацьованих джерел [12; 18; 25; 26], нами була розроблена узагальнююча таблиця (табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Психологічний зміст та прояви компонентів вигорання в ІТ-індустрії

Компонент вигорання	Психологічний зміст	Специфічні прояви у ІТ-фахівців
Емоційне виснаження	Втрата енергетичного потенціалу, відчуття "вичерпаності".	Хронічна втома від коду, "небажання бачити монітор", апатія під час спринтів, дратівливість через дрібні баги.
Деперсоналізація (цинізм)	Емоційне відсторонення, механізація стосунків.	Сприйняття замовника як "ворога", ігнорування командних мітингів, цинічні коментарі в коді, відмова від наставництва.
Редукція досягнень	Знецінення власного досвіду, втрата професійної віри.	"Синдром самозванця", відмова від складних проєктів, переконання у власній технічній відсталості, втрата інтересу до нових технологій.

Аналіз симптоматики вигорання дозволяє стверджувати, що цей процес не є статичним. Дослідники з Одеського національного університету ім. І. І. Мечникова наголошують на тому, що вигорання розвивається як динамічна система, де симптоми поступово переходять з емоційного рівня на поведінковий та особистісний [12]. У працівників ІТ-сфери цей перехід часто маскується високою залученістю на ранніх етапах проєкту, що створює ілюзію благополуччя при фактичному накопиченні внутрішньої напруги.

Отже, розуміння структури симптомів за трифакторною моделлю є необхідним, проте недостатнім для повної діагностики. Важливо розглянути процесуальну сторону феномену - стадії його розвитку, що дозволить виявити вигорання на етапах, коли воно ще піддається ефективній корекції.

Поряд із багатокомпонентним підходом К. Маслач, у вітчизняній психологічній школі особливого значення набула динамічна модель емоційного вигорання, розроблена В. Бойком. Автор розглядає вигорання як

набутий у процесі професійної діяльності механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи [17; 19]. Згідно з цією концепцією, вигорання розвивається як поетапний процес, що проходить через три фази, кожна з яких включає чотири специфічні симптоми.

Фаза "Напруження" виступає як пусковий механізм і характеризується усвідомленням фахівцем гостроти професійних стресорів. Для ІТ-фахівця цей етап пов'язаний із симптомом "переживання психотравмуючих обставин", що виникає через неможливість вплинути на жорсткі дедлайни або хаотичні вимоги замовника. Накопичення незадоволеності собою та відчуття "загнаності у клітку" формують стан тривоги та депресії, що є першим кроком до професійної дезадаптації [15; 18].

Фаза "Резистенції" (опору) характеризується активним використанням психологічних захистів задля збереження енергетичного ресурсу. У ІТ-середовищі це найчастіше виявляється через симптом "редукції професійних обов'язків", коли працівник намагається максимально спростити завдання або уникати додаткової відповідальності [20; 23]. Симптом "неадекватного вибіркового емоційного реагування" призводить до того, що фахівець стає емоційно закритим для колег, що руйнує командну взаємодію та посилює деперсоналізацію. На цій стадії вигорання стає "гальмівним чинником" не лише для особистості, а й для розвитку всього підприємства, оскільки знижується якість інтелектуального продукту [39].

Фаза "Виснаження" є завершальним етапом деструктивного процесу, коли адаптаційні ресурси особистості повністю вичерпуються. Вона характеризується симптомами "емоційного дефіциту" та "особистісного відсторонення", що в ІТ-сфері трансформується у повну втрату інтересу до технологічних інновацій та професійного розвитку [54; 55]. Найбільш небезпечним компонентом цієї фази є "психосоматичні та психовегетативні порушення", які автори з Запорізького державного медичного університету описують як перехід психологічного напруження у фізичні хвороби [22; 36].

Для систематизації процесуальних характеристик вигорання, на основі аналізу праць В. Бойка та сучасних досліджень ІТ-сфери [25; 26; 31; 32], нами було сформовано порівняльну таблицю (табл. 1.2).

Таблиця 1.2

Динаміка формування фаз вигорання у фахівців технологічного сектору

Фаза вигорання	Провідний психологічний механізм	Прояви у професійній поведінці ІТ-фахівця
Напруження	Когнітивна оцінка загрози, мобілізація тривоги.	Постійний моніторинг робочих чатів поза графіком, страх не встигнути до релізу, розчарування у проєкті.
Резистенція	Економія емоцій, психологічний захист.	Формалізація спілкування в Slack/Jira, відмова від участі у брейнштормінгах, "ігнорування" складних багів.
Виснаження	Психоенергетичний дефіцит, деструкція особистості.	Повна апатія до результатів спринту, хронічне безсоння, цинізм щодо корпоративних цінностей, професійна апатія.

Важливо підкреслити, що за даними досліджень 2024 року, в умовах воєнного стану та макросоціальної нестабільності, швидкість переходу від фази напруження до виснаження у вітчизняних ІТ-фахівців суттєво зросла [42; 44]. Це зумовлює необхідність ранньої діагностики симптомів, особливо на стадії резистенції, коли професійна деформація ще не набула незворотного характеру [58]. Таким чином, модель В. Бойка дозволяє нам побачити вигорання не як статичний набір ознак, а як живу динаміку особистісних змін, що робить її незамінним інструментом для нашого подальшого емпіричного аналізу.

Завершальним етапом теоретичного аналізу феномену вигорання є розгляд чинників (детермінант), що зумовлюють його виникнення та інтенсивність розвитку. Сучасна психологічна думка схиляється до

мультифакторної моделі, де вигорання постає як результат деструктивної взаємодії між характеристиками професійного середовища та індивідуально-психологічними особливостями фахівця.

Серед організаційних чинників, що є специфічними для ІТ-індустрії, дослідники (зокрема S. Zaza та колеги) виділяють дисбаланс між вимогами роботи та наявними ресурсами (Job Demands-Resources framework) [25]. Провідними стресорами виступають: висока інтенсивність праці, рольова невизначеність, дефіцит автономії у прийнятті технічних рішень та відсутність адекватної соціальної підтримки з боку менеджменту [28; 31]. Особливе місце посідає "технострес" - когнітивне перевантаження, викликане необхідністю постійної адаптації до нових програмних інструментів та мов програмування [59; 61]. Як зазначають Б. Трінк та Л. Круз, саме організаційна культура, що заохочує овертайми та ігнорує психологічну гігієну, є першопричиною масового вигорання розробників [32; 34].

Водночас особистісні чинники відіграють роль модераторів, які або прискорюють, або гальмують процес вигорання. Дослідження І. Л. Моначина та О. Решетнік доводять, що особи з високим рівнем нейротизму, низькою емоційною стійкістю та схильністю до перфекціонізму є найбільш вразливими до професійної деформації [53; 55]. Психологічна вразливість таких фахівців посилюється за умови низької "самоефективності подолання" (occupational coping self-efficacy), коли працівник не вірить у власну спроможність впоратися з викликами середовища [46; 52]. Важливим є також гендерний та віковий аспект: молоді фахівці з високими амбіціями та недостатнім досвідом саморегуляції вигорають значно швидше, ніж досвідчені колеги з розвиненою професійною ідентичністю.

Підсумовуючи вищевикладене, можна констатувати, що емоційне вигорання в ІТ-сфері - це складний, багатоступеневий процес психологічної дезадаптації. Він розпочинається з когнітивної оцінки професійних стресорів (фаза напруження), проходить через етап формування захисних механізмів (фаза резистенції) і, за відсутності корекції, завершується глибокою

деструкцією особистості та психосоматичними розладами (фаза виснаження). Вигорання не є лінійним; його динаміка визначається постійним діалогом між "зовнішнім" (організаційним кліматом) та "внутрішнім" (типологічними рисами та ресурсами стійкості).

Таким чином, феномен емоційного вигорання постає як інтегральна відповідь особистості на виклики сучасної високотехнологічної праці. Проте, як свідчить практика, за однакових умов одні фахівці вигорають, а інші зберігають професійну залученість. Це вказує на існування проміжної ланки - стратегій подолання стресу (копінг-поведінки), аналіз яких у контексті ІТ-сфери стане предметом нашого розгляду у наступному підрозділі.

1.3. Психологічні чинники розвитку вигорання в ІТ-середовищі.

Аналіз теоретичних моделей емоційного вигорання вказує на те, що розвиток цього синдрому не є автоматичним наслідком напруженої праці. Вирішальним фактором, що визначає, чи призведе професійний стрес до деструкції особистості, є здатність фахівця ефективно долати життєві та робочі труднощі. У психологічній науці цей процес описується категорією "копінг-поведінка" (від англ. to cope - справлятися, долати). Копінг-стратегії розглядаються як свідомі зусилля особистості, спрямовані на врегулювання внутрішньої напруги та зміну взаємин із середовищем у стресових ситуаціях.

Фундаментальною основою для розуміння цього феномену є когнітивно-феноменологічна теорія Р. Лазаруса та С. Фолкман. Згідно з їхнім підходом, копінг - це динамічний процес, який залежить від когнітивної оцінки ситуації. Якщо ІТ-фахівець оцінює складне технічне завдання або стислі терміни як "виклик", він мобілізує ресурси для вирішення проблеми. Якщо ж ситуація сприймається як "загроза" або "втрата", активуються захисні механізми, які часто мають дезадаптивний характер.

Для ІТ-сфери вивчення копінг-механізмів має особливе значення. Висока інтелектуальна складність праці та необхідність постійного прийняття

рішень в умовах невизначеності вимагають від фахівця не лише технічної компетентності, а й розвиненої гнучкості поведінки. Як зазначають дослідники, копінг-стратегії виступають своєрідним психологічним фільтром: вони можуть або нівелювати вплив організаційних стресорів, або, навпаки, підсилювати їхню деструктивну дію, прискорюючи формування симптомів вигорання [5; 14].

У науковій літературі, присвяченій психології програмістів, підкреслюється, що вибір стратегій подолання стресу тісно пов'язаний із професійною ідентичністю. Схильність до логічного аналізу та структурування інформації, яка є базовою для професій ІТ-сфери, часто трансформується у специфічні моделі копінг-поведінки. Зокрема, фахівці з високим рівнем залученості в роботу схильні використовувати раціональні, проблемно-орієнтовані копінги, проте за умови тривалого перевантаження ці ресурси вичерпуються, поступаючись місцем емоційному відстороненню [2; 10].

Таким чином, копінг-стратегії є центральною ланкою саморегуляції особистості в професійному середовищі. Розуміння того, які саме моделі подолання стресу є домінуючими в ІТ-спільноті, дозволяє спрогнозувати ризики виникнення професійної деформації та розробити ефективні заходи психологічної підтримки.

Окремої уваги потребує роль самоефективності як внутрішнього психологічного ресурсу, що опосередковує зв’язок між професійним стресом та вигоранням. Сучасні дослідження свідчать, що в умовах цифрової праці технологічна самоефективність і навички тайм-менеджменту можуть послаблювати негативний вплив техностресу та зменшувати ризик емоційного виснаження. Для ІТ-фахівців це має особливе значення, оскільки саме відчуття контролю над робочими вимогами, здатність упорядковувати навантаження та впевненість у власній професійній спроможності виступають важливими особистісними ресурсами стійкості [61]. Сучасні дослідження також підтверджують, що в індустрії програмного забезпечення вибір копінг-

стратегій у ситуаціях техностресу залежить як від індивідуальних ресурсів працівника, так і від організаційного контексту [65].

Системний аналіз копінг-поведінки в ІТ-середовищі потребує диференціації стратегій за критерієм їхнього регулятивного потенціалу та впливу на когнітивну продуктивність фахівця. У межах проблемно-орієнтованого підходу ключове місце посідають стратегії раціонального аналізу та планування вирішення проблеми, які є найбільш конгруентними інтелектуальному профілю програмістів та системних інженерів. Використання цих моделей дозволяє фахівцю структурувати складні, багатовекторні завдання, що виникають у процесі розробки програмного забезпечення, перетворюючи хаотичний потік вимог замовника на чіткий алгоритм дій. Психологічна перевага планування полягає у зниженні рівня невизначеності, яка є одним із головних детермінант професійного стресу в ІТ. Як свідчать наукові розвідки фахівців ТНТУ та ХНУРЕ, розвинена здатність до когнітивного структурування виступає потужним предиктором психоемоційної стійкості, дозволяючи фахівцю зберігати відчуття контролю (locus of control) над робочим процесом навіть у ситуаціях жорсткого дефіциту часу. Проте ефективність раціональних копінгів суттєво обмежується у ситуаціях хронічного дисбалансу між витраченими зусиллями та отриманою винагородою (effort-reward imbalance), що є типовим для аутсорсингових компаній. У таких випадках навіть найвищий рівень планування не здатний компенсувати виснаження нервової системи, що призводить до кумуляції психофізіологічної втоми та стійкого порушення якості сну, стаючи першою ланкою у формуванні синдрому вигорання [2; 9; 35].

На противагу адаптивним моделям, емоційно-орієнтовані копінг-стратегії, зокрема "Дистанціювання" та "Уникання", у контексті високотехнологічної праці часто набувають характеру патологічних захисних механізмів, що прискорюють професійну деформацію особистості. Дистанціювання в роботі ІТ-фахівця має амбівалентну природу: на початкових етапах воно може сприяти об'єктивізації технічних проблем та зниженню

емоційної залученості у конфлікти, проте при тривалому стресовому впливі воно неминуче трансформується у стійку деперсоналізацію. Фахівець починає вибудовувати "психологічний екран" між собою та соціальним оточенням, що виявляється у зростанні цинізму, формалізації комунікації в робочих чатах та знеціненні командних цілей. Стратегія "Уникання", яка в ІТ-сфері часто набуває специфічних форм професійної прокрастинації або "технологічного ескапізму", є найбільш деструктивним чинником, що корелює із фазою виснаження. Замість вирішення конфліктних ситуацій з менеджментом або обговорення нереалістичних архітектурних рішень, фахівець обирає шлях емоційного відсторонення, що блокує можливість отримання соціальної підтримки та посилює відчуття професійної неспроможності. Дослідження психосоціального середовища серед "knowledge workers" підтверджують, що домінування пасивних копінгів призводить до втрати сенсу діяльності та формування негативного ставлення до власного професійного майбутнього [5; 12; 31].

Особливої ваги набуває розгляд копінг-поведінки через призму організаційного контексту та корпоративної культури, які можуть як стимулювати адаптивні реакції, так і провокувати дезадаптивні захисти. Порівняльний аналіз із іншими сферами діяльності (зокрема досвід соціальних працівників у період кризи) наочно демонструє, що за умови відсутності чіткої рольової структури та підтримки з боку організації, працівники масово переходять до стратегій втечі та емоційної ізоляції. В ІТ-індустрії цей процес підсилюється "культурою постійної доступності" (always-on culture), де розмивання меж між професійним та приватним простором позбавляє фахівця можливості повноцінного психологічного відключення (detachment). Це призводить до того, що копінг-стратегії, спрямовані на збереження енергії, стають домінуючими, проте вони дають лише короткочасний ефект, водночас руйнуючи професійну ідентичність та лояльність до компанії. Таким чином, вибір копінг-стратегії ІТ-фахівцем є результатом складної взаємодії між його індивідуально-типологічними особливостями (рівнем нейротизму та

інтроверсії) та об'єктивними стресорами робочого середовища. Нездатність особистості до гнучкої зміни копінг-стилю у відповідь на динамічні виклики галузі стає головним внутрішнім чинником розвитку професійного вигорання, що потребує цілеспрямованої психологічної корекції та навчання навичкам емоційної саморегуляції [10; 13; 14].

Завершальним етапом теоретичного аналізу копінг-поведінки в ІТ-сфері є розгляд інтегративного зв'язку між індивідуальними ресурсами особистості та системними проявами професійного вигорання. Психологічна стійкість фахівця в умовах високотехнологічного середовища визначається не лише наявністю певного репертуару стратегій подолання стресу, а й здатністю до когнітивного переструктурування власного досвіду. У наукових працях, присвячених чинникам професійного вигорання, наголошується, що копінг-стратегії виконують роль медіатора, який трансформує зовнішній організаційний тиск у внутрішній стан особистості. Для ІТ-фахівців, чий психологічний профіль часто характеризується високим рівнем інтроверсії, критично важливим ресурсом стає "самоефективність подолання", яка дозволяє підтримувати професійну залученість навіть за умови дефіциту зовнішньої соціальної підтримки. Проте, як показує аналіз сучасних розвідок, за умови домінування в компанії культури "тотальної продуктивності", індивідуальні копінг-механізми часто виявляються недостатніми, що призводить до деструкції професійної ідентичності та переходу вигорання у хронічну фазу виснаження, яка супроводжується глибокими психосоматичними порушеннями [13; 18; 25].

Особливе місце у системі подолання професійного стресу посідає стратегія "Пошуку соціальної підтримки", яка в ІТ-колективах має свою специфіку. Внаслідок вираженої орієнтації на суб'єкт-об'єктну взаємодію (людина - знакова система), фахівці технологічного сектору часто схильні ігнорувати цей комунікативний ресурс, замінюючи його інтелектуалізацією або дистанціюванням. Такий підхід створює ілюзію автономії, проте в довгостроковій перспективі посилює відчуття професійної ізоляції та

прискорює розвиток цинізму (деперсоналізації). Дослідження взаємозв'язку між умовами праці та якістю сну серед ІТ-працівників підтверджують, що відмова від конструктивної взаємодії з колегами та менеджментом у ситуаціях високої невизначеності є провідним чинником накопичення емоційної напруги. Таким чином, копінг-поведінка постає не лише як інструмент вирішення поточних завдань, а як фундаментальна характеристика професійного здоров'я, що визначає здатність особистості до тривалої та продуктивної діяльності в умовах динамічних викликів ІТ-індустрії [31; 35; 42].

Отже, проведений теоретичний огляд дозволяє стверджувати, що професійне вигорання ІТ-фахівців є складним багатофакторним феноменом, коріння якого лежить у специфіці структури діяльності та особливостях копінг-регуляції особистості. Ми з'ясували, що інтелектуальна складність праці, жорстка часова регламентація та технострес створюють об'єктивні передумови для емоційної деформації, проте її реальний прояв залежить від індивідуально-психологічного профілю працівника та обраних ним моделей подолання стресу. Теоретичне обґрунтування взаємозв'язку між типом організації праці (аутсорс/продукт), особистісними властивостями та стратегіями подолання стресу створює необхідну методологічну базу для нашого подальшого емпіричного дослідження. Саме перевірка висунутих теоретичних припущень у реальних умовах діяльності вітчизняних ІТ-компаній дозволить нам розробити валідну та ефективну програму психологічної профілактики, спрямовану на збереження ментального ресурсу та запобігання професійній деградації фахівців.

Висновки до першого розділу

Здійснений теоретичний аналіз наукової літератури, присвяченої проблемі емоційного вигорання фахівців ІТ-сфери, дозволяє зробити наступні висновки:

Професійна діяльність в ІТ-сфері є складним, високоінтенсивним та когнітивно насиченим видом праці. Вона характеризується поєднанням суб'єкт-об'єктної (взаємодія зі знаковими системами) та суб'єкт-суб'єктної (командна робота, Agile-комунікації) взаємодії. Специфічними стресогенними чинниками цієї діяльності є висока інтелектуальна енергоємність, жорстка часова регламентація (спринти, дедлайни), постійна необхідність оновлення технологічних знань та розмивання меж між професійним і приватним життям в умовах віддаленої роботи.

Емоційне вигорання в ІТ-галузі постає як багатовимірний конструкт психологічної дезадаптації особистості. Згідно з трифакторною моделлю К. Маслач, воно проявляється через емоційне виснаження, деперсоналізацію (цинізм щодо об'єктів праці) та редукцію професійних досягнень. У межах процесуального підходу В. Бойка вигорання розглядається як динамічний механізм психологічного захисту, що проходить фази напруження, резистенції та виснаження. Встановлено, що для айтівців вигорання є формою професійної деформації, яка безпосередньо знижує когнітивну продуктивність та інноваційний потенціал.

Розвиток синдрому вигорання детермінується деструктивною взаємодією організаційних та особистісних чинників. До ключових екстернальних факторів належать технострес та дисбаланс між вимогами роботи і наявними ресурсами. Провідними інтернальними чинниками виступають індивідуально-типологічні властивості особистості: високий рівень нейротизму (емоційна нестабільність) та інтровертованість, які за умови дефіциту саморегуляції прискорюють перехід професійного стресу у хронічну деструктивну стадію.

Копінг-стратегії виконують роль медіатора у процесі формування вигорання. Вибір адаптивних стратегій (раціональне планування, пошук соціальної підтримки) виступає протекторним фактором, що зберігає професійну залученість. Натомість домінування дезадаптивних моделей (уникання, дистанціювання) у поєднанні з високим нейротизмом створює

умови для швидкого формування емоційного дефіциту та особистісного відчуження. Специфіка ІТ-сфери полягає у схильності фахівців до інтелектуалізації та відмови від соціальної підтримки, що потребує цілеспрямованої корекції.

Теоретичне обґрунтування проблеми підтверджує необхідність проведення комплексного емпіричного дослідження для виявлення реального стану вигорання у вітчизняних ІТ-колективах та розробки програми психологічного втручання, спрямованої на трансформацію копінг-поведінки та підвищення стресостійкості фахівців.

РОЗДІЛ 2.
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ІТ-ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Процедура та методичне забезпечення дослідження.

Метою емпіричної частини нашого дослідження стало вивчення психологічних особливостей емоційного вигорання та домінуючих копінг-стратегій (механізмів подолання стресу) у фахівців ІТ-сфери залежно від специфіки організації їхньої професійної діяльності.

Практика роботи організаційних психологів свідчить про існування певних утруднень під час здійснення психодіагностичних досліджень у високотехнологічних ІТ-компаніях. Це проблеми, пов'язані зі специфікою інтелектуальної праці, високим рівнем когнітивного навантаження, гіподинамією, а також часто прихованим характером психосоматичної симптоматики у працівників, які схильні раціоналізувати свій стан. Визначені нюанси та специфіка професійної діяльності програмістів, тестувальників і менеджерів проєктів ретельно враховувалися нами під час організації та здійснення психодіагностичного дослідження.

Емпіричне дослідження проводилося у декілька послідовних етапів: На першому (підготовчому) етапі було здійснено теоретичний аналіз проблеми, визначено мету, завдання та гіпотезу дослідження, сформовано репрезентативну вибірку та підібрано валідний і надійний психодіагностичний інструментарій, адаптований до соціокультурних умов. На другому (констатувальному) етапі було проведено безпосереднє психодіагностичне обстеження респондентів. Дослідження проводилося у бланковій та електронній формах (через спеціалізовані Google-форми) з суворим дотриманням принципів добровільності, анонімності та конфіденційності.

На третьому (аналітичному) етапі здійснювалася кількісна та якісна обробка отриманих результатів із застосуванням методів математичної

статистики, інтерпретація даних, графічне подання результатів та формулювання висновків, що стали підґрунтям для розробки психокорекційної програми.

Характеристика вибірки дослідження. Емпіричне дослідження проводилося на базі кількох вітчизняних ІТ-компаній. Загальна вибірка склала 80 ІТ-фахівців (серед яких розробники програмного забезпечення, фахівці з тестування (QA), бізнес-аналітики та проджект-менеджери) віком від 22 до 40 років.

Для забезпечення валідності порівняльного аналізу та перевірки висунутої гіпотези про вплив умов праці на рівень вигорання, вибірку було цілеспрямовано та рівномірно розподілено на дві групи по 40 осіб залежно від специфіки організації їхньої професійної діяльності:

- Група А (експериментальна) - 40 фахівців, які працюють в аутсорсингових ІТ-компаніях. Психологічна специфіка їхньої діяльності характеризується високим рівнем стресогенності. Це зумовлено жорсткими дедлайнами, необхідністю одночасно вести кілька проєктів, частими овертаймами (понаднормовою роботою), інтенсивною комунікацією із зовнішніми замовниками (часто з різних часових поясів та культурних середовищ), а також постійною зміною технологічних стеків залежно від вимог клієнта. Такі умови вимагають постійної когнітивної мобілізації та швидкої адаптації, що є потужним фактором ризику емоційного виснаження.
- Група Б (контрольна) - 40 фахівців, які працюють у продуктових ІТ-компаніях (компаніях, що розробляють власний програмний продукт). Умови їхньої праці характеризуються більш стабільним та прогнозованим графіком, розміреним плануванням спринтів (робочих циклів), роботою виключно з внутрішньою командою та глибоким зануренням в один продукт. Хоча ця діяльність також вимагає високої інтелектуальної віддачі, рівень комунікативного стресу та тиску зовнішніх дедлайнів тут об'єктивно нижчий.

Для реалізації поставлених завдань нами був використаний комплекс взаємодоповнюючих психодіагностичних методик. Формуючи комплекс

методик дослідження, ми спиралися на об'єктивний та суб'єктивний підходи. Нами були враховані основні принципи відбору психодіагностичних методик: їхня психометрична апробація, наявність відповідних діагностичних цілей, адекватна інтерпретація як якісних, так і кількісних характеристик досліджуваної проблеми.

1. Опитувальник "Професійне вигорання" (MBI-GS - Maslach Burnout Inventory-General Survey) в адаптації Н. Водоп'янової. Для первинної діагностики загального рівня емоційного вигорання було застосовано методику К. Маслач та С. Джексон. Оригінальна версія створювалася для представників соціономічних професій ("людина-людина"), однак версія MBI-GS адаптована спеціально для працівників інших сфер, зокрема інтелектуальної та технологічної (до яких належить IT-сфера).

Опитувальник містить 16 тверджень, які респондент має оцінити за частотою їх виникнення у своїй професійній діяльності за 7-бальною шкалою Лікерта (від 0 - "ніколи" до 6 - "щодня"). Методика вимірює три базові субшкали синдрому вигорання:

- Емоційне виснаження (5 тверджень) - відображає почуття емоційної спустошеності, хронічної втоми, зниження емоційного тонусу, втрати інтересу до навколишнього світу, що викликані власною роботою. Працівник відчуває, що не може віддаватися роботі з таким самим натхненням, як раніше.
- Деперсоналізація / Цинізм (5 тверджень) - виявляється у байдужому, формальному, дистанційованому, а іноді й цинічному ставленні до об'єктів своєї діяльності (колег, клієнтів, керівництва), а також до самої праці. В IT-сфері це часто проявляється як знецінення результатів своєї праці ("написати код, аби відчепилися") та мінімізація соціальних контактів.
- Редукція професійних досягнень (6 тверджень) - характеризується виникненням почуття власної некомпетентності у професійній сфері, усвідомленням неуспіху, негативним оцінюванням себе як фахівця, заниженням своїх професійних досягнень, обмеженням своїх можливостей та

обов'язків. (Зверніть увагу: ця шкала має зворотний характер - чим нижчий бал, тим вищий рівень вигорання за цим параметром).

Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку суми балів за кожною шкалою. На основі отриманих даних визначається рівень вигорання: низький, середній або високий. Інтегральний показник дозволяє оцінити загальну картину психологічного благополуччя фахівця на робочому місці.

2. "Методика діагностики рівня емоційного вигорання" В. Бойка. З метою більш глибокого розуміння динаміки процесу та виявлення конкретних механізмів психологічного захисту була застосована методика В. Бойка. На відміну від MBI-GS, цей інструментарій спирається на концепцію загального адаптаційного синдрому Г. Сельє і дозволяє розглядати вигорання як динамічний процес, що розвивається у часі та проходить певні стадії. Опитувальник складається з 84 тверджень, на які досліджуваний має відповісти "так" або "ні". Методика дозволяє визначити провідні симптоми та ступінь сформованості трьох фаз стресу, кожна з яких включає по 4 симптоми:

- Фаза 1. Напруження. Слугує передвісником і механізмом запуску формування емоційного вигорання. Включає симптоми:

1. Переживання психотравмуючих обставин (усвідомлення факторів діяльності, які важко усунути).
2. Незадоволеність собою (невдоволення обраною професією, посадою, конкретними обов'язками).
3. "Загнаність у клітку" (відчуття безвиході, бажання змінити роботу).
4. Тривога і депресія (розвиток тривожності, розчарування).

- Фаза 2. Резистенція (опір). Виокремлення цієї фази пов'язане з тим, що людина намагається захиститися від стресу, використовуючи специфічні психологічні механізми. Включає симптоми:

1. Неадекватне вибіркове емоційне реагування (нездатність відрізнити економію емоцій від бездушшя).
2. Емоційно-моральна дезорієнтація (потреба виправдати своє

емоційне відсторонення).

3. Розширення сфери економії емоцій (прояв емоційної закритості не лише на роботі, а й удома).

4. Редукція професійних обов'язків (спроба полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат).

- Фаза 3. Виснаження. Характеризується падінням загального енергетичного тонусу та ослабленням нервової системи. Включає симптоми:

1. Емоційний дефіцит (відчуття нездатності допомагати іншим в емоційному плані).

2. Емоційне відсторонення (повне виключення емоцій зі сфери професійної діяльності).

3. Особистісне відсторонення / деперсоналізація (повна втрата інтересу до суб'єктів професійної діяльності).

4. Психосоматичні та психовегетативні порушення (перехід реакцій з емоційного рівня на рівень фізичного здоров'я: безсоння, головні болі, загострення хронічних хвороб).

Обробка та інтерпретація результатів: Кожен варіант відповіді оцінюється певною кількістю балів відповідно до "ключа". Ступінь сформованості кожного з 12 симптомів оцінюється від 0 до 30 балів (до 9 балів - симптом не склався; 10-15 балів - симптом складається; 16 і більше - симптом сформувався). Ступінь сформованості фази визначається сумою балів її чотирьох симптомів (до 36 балів - фаза не сформована; 37-60 балів - фаза у стадії формування; 61 і більше балів - фаза сформована).

4. Копінг-тест (Опитувальник способів подолання стресу) Р. Лазаруса та С. Фолкман (адаптація Т. Крюкової).

Оскільки емоційне вигорання є наслідком тривалого професійного стресу, критично важливим є дослідження того, як саме особистість намагається з цим стресом впоратися. З цією метою нами було застосовано Копінг-тест (Ways of Coping Questionnaire, WCQ), розроблений на основі когнітивно-феноменологічної теорії стресу.

Опитувальник містить 50 тверджень, що описують різні варіанти поведінки у складних життєвих ситуаціях. Респондент оцінює частоту використання кожного варіанту за 4-бальною шкалою (від 0 - "ніколи" до 3 - "часто"). Методика виділяє 8 базових копінг-стратегій, які об'єднуються у три великі групи за ступенем їхньої адаптивності:

- Адаптивні стратегії (спрямовані на конструктивне вирішення проблеми):

1. Планування вирішення проблеми - цілеспрямований аналіз ситуації та розробка об'єктивного плану дій.

2. Пошук соціальної підтримки - звернення за допомогою (інформаційною, емоційною, дієвою) до колег, керівництва, друзів.

- Умовно-адаптивні стратегії (допомагають знизити емоційну напругу, але не вирішують проблему докорінно):

3. Самоконтроль - приховування своїх почуттів, жорсткий контроль емоцій.

4. Дистанціювання - когнітивні зусилля, спрямовані на відокремлення від ситуації та зменшення її значущості.

5. Прийняття відповідальності - визнання своєї ролі у виникненні проблеми (при гіпертрофії може вести до самозвинувачення).

6. Позитивна переоцінка - спроба знайти позитивні моменти у кризовій ситуації, філософське осмислення.

- Дезадаптивні стратегії (перешкоджають вирішенню проблеми та посилюють стрес):

7. Конфронтація - агресивні зусилля для зміни ситуації, неадекватна ворожість.

8. Уникання / Втеча - ухилення від проблеми, заперечення її існування, фантазування, переїдання, зловживання алкоголем, прокрастинація.

Обробка результатів передбачає підрахунок сирих балів за кожною шкалою з подальшим їх переведенням у стандартні Т-бали або відсотки для визначення домінуючих стратегій у профілі особистості.

З метою збору первинних емпіричних даних, необхідних для коректного розподілу вибірки та подальшого якісного аналізу результатів, нами була розроблена авторська "Анкета для визначення соціально-демографічних та професійних характеристик респондентів" (див. Додаток А). Цей інструментарій спрямований на виявлення об'єктивних (незалежних) змінних, які можуть виступати додатковими факторами або предикторами емоційного вигорання в ІТ-сфері. Анкета містить питання закритого та напівзакритого типу, що дозволяють зафіксувати такі параметри: вік, стать, поточну посаду (спеціалізацію), загальний стаж роботи в ІТ-галузі, стаж роботи у поточній компанії, тип компанії (аутсорсингова чи продуктова), а також середню кількість робочих годин на тиждень (для фіксації факту наявності понаднормової роботи - овертаймів). Отримані за допомогою анкети дані дозволили нам не лише верифікувати критерії включення респондентів до експериментальної (Група А) та контрольної (Група Б) груп, а й забезпечити однорідність вибірки за віковими та професійними показниками.

Методи математичної статистики. Для забезпечення достовірності та наукової обґрунтованості отриманих емпіричних даних нами застосовувалися методи математичної статистики. Для обробки даних використовувалися методи описової статистики (розрахунок середніх арифметичних, відсоткових співвідношень). Для встановлення статистичної значущості відмінностей між показниками експериментальної (аутсорс) та контрольної (продукт) груп використовувався t-критерій Стьюдента для незалежних вибірок. Кореляційний аналіз для виявлення взаємозв'язків між рівнем вигорання та вибором копінг-стратегій здійснювався за допомогою коефіцієнта лінійної кореляції r-Пірсона. Усі математико-статистичні розрахунки проводилися за допомогою програмного пакета SPSS Statistics (версія 21.0) та табличного процесора MS Excel.

Отже, використання комплексу зазначених методик психологічного дослідження дозволило успішно вирішити емпіричні завдання нашої роботи та отримати кількісні та якісні результати, що всебічно характеризують рівень

емоційного вигорання, фази стресу та специфіку копінг-поведінки ІТ-фахівців. Наступним кроком констатувального експерименту став порівняльний аналіз отриманих даних та їх глибока психологічна інтерпретація, що представлено у наступному підрозділі.

2.2. Аналіз рівнів та домінуючих симптомів емоційного вигорання у фахівців різного профілю.

На другому етапі нашої роботи нами був проведений детальний аналіз результатів емпіричного дослідження. Головною метою цього етапу було виявлення психологічних особливостей емоційного вигорання у фахівців ІТ-сфери та перевірка гіпотези щодо впливу специфіки організації праці (аутсорсингові порівняно з продуктовими компаніями) на рівень професійного стресу та вибір копінг-стратегій.

Аналіз отриманих даних психодіагностичного дослідження проводився за допомогою методів кількісної та якісної обробки результатів з побудовою відповідних таблиць. Для дотримання принципу конфіденційності в організації дослідження ми не використовували прізвищ досліджуваних.

Першочергово для діагностики загального рівня емоційного вигорання було застосовано опитувальник "Професійне вигорання" (MBI-GS) в адаптації Н. Водоп'янової. Результати оцінювалися за трьома базовими шкалами: емоційне виснаження, деперсоналізація (цинізм) та редукція професійних досягнень. Отримані дані щодо розподілу рівнів емоційного вигорання у двох досліджуваних групах представлені у таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

Рівні емоційного вигорання ІТ-фахівців за методикою MBI-GS (%)

Шкали (симптоми)	Рівень прояву	Група А (Аутсорс), %	Група Б (Продукт), %
Емоційне виснаження	Високий	65,0	20,0
	Середній	25,0	45,0
	Низький	10,0	35,0
Деперсоналізація (цинізм)	Високий	55,0	15,0
	Середній	30,0	40,0
	Низький	15,0	45,0
Редукція проф. досягнень	Високий (негативний)	45,0	12,5
	Середній	40,0	37,5
	Низький (норма)	15,0	50,0

Дані дослідження, наведені у таблиці 2.1, свідчать про те, що серед ІТ-фахівців Групи А (аутсорсингові компанії) спостерігаються високі показники за всіма шкалами синдрому професійного вигорання порівняно з контрольною Групою Б (продуктові компанії).

Аналізуючи показники за шкалою "Емоційне виснаження", ми бачимо, що 65,0 % респондентів експериментальної Групи А мають високий рівень виснаження, тоді як у Групі Б цей показник становить лише 20,0 %. Психологічна інтерпретація цього факту полягає в тому, що фахівці аутсорсингових компаній систематично відчувають емоційну перенапругу, спустошеність, хронічну втому та небажання йти на роботу. Це може бути пов’язано зі специфікою їхньої праці: необхідності працювати в умовах жорстких, часто нереалістичних дедлайнів, постійної зміни вимог з боку

зовнішніх замовників та регулярних овертаймів. Натомість у продуктових компаніях (Група Б) переважають середній (45,0 %) та низький (35,0 %) рівні емоційного виснаження, що свідчить про більш сприятливий соціально-психологічний клімат, розмірене планування робочого навантаження та наявність у працівників ресурсів для відновлення.

За шкалою "Деперсоналізація (цинізм)" високий рівень виявлено у 55,0 % працівників Групи А порівняно з 15,0 % у Групі Б. У контексті ІТ-сфери висока деперсоналізація виступає як специфічний механізм психологічного захисту від емоційного перенавантаження. Вона проявляється у байдужому, формальному або навіть негативному ставленні до клієнтів, менеджменту, колег та самої роботи (феномен "написати код, аби працювало і відчепилися"). Фахівець починає дистанціюватися від робочих процесів, відмовляється від прояву ініціативи, що може супроводжуватися зниженням якості програмного продукту та погіршення комунікації в команді. У Групі Б, навпаки, домінує низький (45,0 %) та середній (40,0 %) рівні деперсоналізації, що вказує на збереження емоційної залученості та лояльності до свого проєкту.

Показники за шкалою "Редукція професійних досягнень" (яка має зворотну інтерпретацію, де високий бал означає негативний стан) також підтверджують загальну тенденцію. Високий рівень редукції зафіксовано у 45,0 % респондентів Групи А проти 12,5 % у Групі Б. Це означає, що майже половина працівників аутсорсингових компаній схильні знецінювати власні професійні успіхи, відчувають власну некомпетентність, втрачають сенс у подальшому кар'єрному розвитку та не бачать перспектив. У фахівців продуктових компаній у половини вибірки (50,0 %) зафіксовано низький рівень редукції (що є психологічною нормою), тобто вони адекватно оцінюють свої досягнення, відчувають професійну успішність та власну значущість для компанії.

Таким чином, первинний аналіз за методикою MBI-GS дозволяє констатувати наявність глибокої диференціації у психологічному стані ІТ-фахівців залежно від типу компанії.

Для більш глибокого розуміння динаміки процесу емоційного вигорання та виявлення домінуючих механізмів психологічного захисту була застосована "Методика діагностики рівня емоційного вигорання" В. Бойка. Цей інструментарій дозволяє визначити не лише наявність синдрому, а й ступінь сформованості конкретних фаз стресу: напруження, резистенції (опору) та виснаження. Результати порівняльного аналізу представлені у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2

Сформованість фаз емоційного вигорання в ІТ-фахівців (за В. Бойком), %

Фаза вигорання	Стадія формування	Група А (Аутсорс)	Група Б (Продукт)
Напруження	Не сформована	15,0	55,0
	Формується	35,0	30,0
	Сформована	50,0	15,0
Резистенція (опір)	Не сформована	5,0	40,0
	Формується	25,0	45,0
	Сформована	70,0	15,0
Виснаження	Не сформована	20,0	75,0
	Формується	35,0	20,0
	Сформована	45,0	5,0

Аналіз результатів за методикою В. Бойка, наведених у таблиці 2.2, дозволяє простежити чітку тенденцію до поглиблення стресових станів у фахівців аутсорсингових компаній (Група А) порівняно з їхніми колегами з продуктових компаній (Група Б).

Розглядаючи фазу "Напруження", яка є передвісником і механізмом запуску вигорання, ми бачимо, що у половини респондентів експериментальної Групи А (50,0 %) вона вже повністю сформована, тоді як у

Групі Б цей показник становить лише 15,0 %. Це свідчить про те, що ІТ-фахівці в аутсорсі гостро переживають психотравмуючі обставини своєї діяльності (жорсткі дедлайни, непередбачувані вимоги замовників), відчувають тривогу, незадоволеність собою та так звану "загнаність у клітку". Натомість у більшості представників продуктових компаній (55,0 %) ця фаза не сформована, що вказує на їхню здатність ефективно адаптуватися до поточних робочих навантажень без переходу в стан перманентного стресу.

Найбільш показовими є результати за фазою "Резистенція" (опір), яка виявилася найбільш сформованою саме у представників Групи А (70,0 %). Якісний аналіз домінуючих симптомів цієї фази показав, що ІТ-фахівці масово використовують такі деструктивні психологічні захисти, як "неадекватне вибіркове емоційне реагування" та "редукція професійних обов'язків". З психологічної точки зору це означає, що працівник намагається економити виснажені енергетичні ресурси: він виконує лише необхідний мінімум завдань, уникає додаткової комунікації з командою чи клієнтами, емоційно відсторонюється від проблем на проєкті. У контрольній Групі Б фаза резистенції сформована лише у 15,0 % осіб, а у 45,0 % вона перебуває на стадії формування, що є природною реакцією на робочі стресори, яка ще не перейшла у патологічний захист.

Особливе занепокоєння викликають показники за фазою "Виснаження". Вона повністю сформована у 45,0 % респондентів Групи А. Це свідчить про потребу в психологічній увазі з боку організаційних психологів та HR-менеджерів, оскільки виснаження супроводжується не лише емоційним дефіцитом та особистісним відстороненням, а й вираженими психосоматичними та психовегетативними порушеннями (проблеми зі сном, хронічні болі в спині та шиї, погіршення зору, загальне зниження імунітету). У Групі Б ситуація є значно сприятливішою: у переважної більшості респондентів (75,0 %) фаза виснаження взагалі не сформована, що підтверджує наявність достатнього рівня психологічного благополуччя та збереженого балансу між роботою і особистим життям (work-life balance).

Узагальнюючи дані за методикою В. Бойка, можна стверджувати, що специфіка роботи в аутсорсингових ІТ-компаніях виступає вагомим чинником розвитку емоційного вигорання, змушуючи фахівців переходити до жорстких форм психологічного опору та призводячи до глибокого енергетичного виснаження. Оскільки процес вигорання тісно пов'язаний з тим, як саме людина долає стресові ситуації, на наступному етапі нашого емпіричного дослідження ми проаналізували домінуючі копінг-стратегії ІТ-фахівців за допомогою методики Р. Лазаруса та С. Фолкман.

Оскільки процес емоційного вигорання тісно пов'язаний з тим, як саме людина долає стресові ситуації, на наступному етапі нашого емпіричного дослідження ми проаналізували домінуючі копінг-стратегії ІТ-фахівців. Для цього було застосовано Копінг-тест (Опитувальник способів подолання стресу) Р. Лазаруса та С. Фолкман. Результати розподілу домінуючих стратегій у досліджуваних групах представлені у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

Домінуючі копінг-стратегії в ІТ-фахівців (за Р. Лазарусом), %

Копінг-стратегія	Тип стратегії	Група А (Аутсорс), %	Група Б (Продукт), %
Планування вирішення проблеми	Адаптивна	25,0	65,0
Пошук соціальної підтримки	Адаптивна	15,0	55,0
Дистанціювання	Умовно-адаптивна	75,0	40,0
Уникання / Втеча	Дезадаптивна	60,0	15,0
Конфронтація	Дезадаптивна	45,0	20,0

Дані таблиці 2.3 яскраво демонструють глибинні психологічні причини високого рівня емоційного вигорання у фахівців Групи А. Працівники аутсорсингових компаній, які перебувають у стані хронічного стресу, найчастіше обирають умовно-адаптивні або відверто дезадаптивні (пасивні) стратегії подолання: "Дистанціювання" (75,0 %) та "Уникання / Втеча" (60,0 %). Психологічна інтерпретація цього феномену полягає в тому, що замість конструктивного обговорення нереалістичних дедлайнів з менеджментом чи замовником, айтівець намагається психологічно відсторонитися від роботи, прокрастинує, уникає контактів або знецінює значущість проєкту. Пошук соціальної підтримки у цій групі є критично низьким (лише 15,0 %), що свідчить про порушення комунікативних зв'язків у командах та відсутність культури взаємодопомоги.

Натомість фахівці Групи Б (продуктові компанії), які продемонстрували низький рівень вигорання, активно використовують конструктивні, адаптивні стратегії: "Планування вирішення проблеми" (65,0 %) та "Пошук соціальної підтримки" (55,0 %). Вони схильні раціонально аналізувати стресову

ситуацію, розбивати складні технічні завдання (таски) на дрібні кроки та відкрито комунікувати з командою чи тімлідом у разі виникнення труднощів.

Для статистичного підтвердження нашої гіпотези про наявність взаємозв'язку між обраними копінг-стратегіями та рівнем професійного стресу було проведено кореляційний аналіз за допомогою коефіцієнта лінійної кореляції Пірсона (r). Аналізу підлягали зв'язки між вираженістю копінг-стратегій (за Р. Лазарусом) та ключовим показником вигорання - "Емоційним виснаженням" (за методикою MBI-GS). Результати кореляційного аналізу представлені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

Результати кореляційного аналізу між копінг-стратегіями та рівнем емоційного виснаження ІТ-фахівців (n=80)

Змінні (Копінг-стратегія - Емоційне виснаження)	Коефіцієнт кореляції (r)	Рівень значущості (p)	Характер зв'язку
Планування вирішення проблеми - Емоційне виснаження	-0,68	< 0,01	Сильний зворотний (сприятливий)
Пошук соціальної підтримки - Емоційне виснаження	-0,55	< 0,01	Сильний зворотний (сприятливий)
Дистанціювання - Емоційне виснаження	0,42	< 0,05	Помірний прямий (несприятливий)
Уникання / Втеча - Емоційне виснаження	0,74	< 0,01	Сильний прямий (несприятливий)
Конфронтація - Емоційне виснаження	0,51	< 0,01	Сильний прямий (несприятливий)

Отримані дані дозволяють зробити глибокі висновки щодо механізмів впливу копінг-поведінки на психологічний стан працівників. Встановлено сильний зворотний зв'язок між адаптивними стратегіями

("Планування вирішення проблеми", r = -0,68; "Пошук соціальної підтримки", r = -0,55) та емоційним виснаженням. Це означає, що чим частіше фахівець вдається до раціонального планування та звертається по допомогу до колег, тим нижчим є рівень його емоційного виснаження. Водночас, виявлено сильний прямий зв'язок між дезадаптивною стратегією "Уникання / Втеча" (r = 0,74) та емоційним виснаженням. Психологічна інтерпретація цього факту полягає в тому, що ігнорування проблеми не вирішує її, а лише накопичує стрес, що у довгостроковій перспективі призводить до повної втрати енергетичних ресурсів та глибокого вигорання.

Узагальнюючи отримані результати, можна констатувати наявність тісного системного взаємозв'язку між умовами праці в ІТ-сфері, обраними копінг-стратегіями та рівнем емоційного вигорання. Високе когнітивне навантаження та жорсткі часові рамки (характерні для аутсорсингових компаній) призводять до виснаження ресурсів. Нездатність застосувати конструктивні стратегії подолання стресу запускає механізми деперсоналізації та емоційного дефіциту. Одержані емпіричні дані дають підстави стверджувати, що для збереження ментального здоров'я ІТ-фахівців необхідна розробка цілеспрямованої програми психологічного втручання.

2.3. Взаємозв'язок особистісних особливостей із проявами вигорання в ІТ-сфері.

Як було переконливо доведено в попередньому підрозділі, специфіка організації праці (зокрема, робота в аутсорсингових компаніях) та вибір дезадаптивних копінг-стратегій відіграють вагому роль у розвитку емоційного вигорання ІТ-фахівців. Водночас, згідно з сучасними психологічними концепціями, розвиток синдрому професійного вигорання детермінується не лише об'єктивними (організаційними), а й суб'єктивними (індивідуально-психологічними) чинниками.

У науковій літературі неодноразово наголошується на тому, що однакові стресогенні умови праці викликають різні за інтенсивністю та характером реакції у працівників. Вплив зовнішнього середовища завжди опосередковується внутрішніми умовами - особистісними властивостями фахівця, його темпераментом, рівнем емоційної стабільності та комунікативними установками.

ІТ-сфера традиційно приваблює фахівців із певним психологічним профілем. Специфіка програмування чи тестування вимагає високого рівня концентрації уваги, схильності до алгоритмічного мислення та здатності тривалий час працювати наодинці з комп'ютером. З іншого боку, сучасна розробка програмного забезпечення вимагає інтенсивної командної взаємодії, що може стати додатковим джерелом напруги для осіб з вираженою інтроверсією або емоційною нестабільністю.

Саме тому наступним кроком нашого емпіричного дослідження стало вивчення базових особистісних властивостей ІТ-фахівців. Для діагностики індивідуально-психологічних особливостей було застосовано Особистісний опитувальник Г. Айзенка (EPI), який дозволяє визначити вираженість двох базових векторів особистості: екстраверсії-інтроверсії та нейротизму (емоційної стабільності-нестабільності). Отримані результати розподілу цих показників у досліджуваних групах представлені у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Рівні прояву базових властивостей особистості у досліджуваних ІТ-фахівців (за методикою Г. Айзенка EPI), %

Властивість особистості	Рівень прояву	Група А (Аутсорс), %	Група Б (Продукт), %
Екстраверсія / Інтроверсія	Екстраверсія	32,5	27,5
	Амбіверсія	15,0	20,0
	Інтроверсія	52,5	52,5
Нейротизм (емоційна стабільність)	Високий (нестабільність)	57,5	22,5
	Середній	30,0	45,0
	Низький (стабільність)	12,5	32,5

Аналіз даних, представлених у таблиці 2.4, дозволяє виявити специфічний психологічний портрет сучасного ІТ-фахівця, а також зафіксувати суттєві відмінності між двома групами за показником емоційної стабільності.

Розглядаючи шкалу "Екстраверсія / Інтроверсія", ми констатуємо, що в обох групах переважають особи з вираженою інтроверсією (по 52,5 % у Групі А та Групі Б). Це цілком закономірний результат, який підтверджує загальноприйняту тезу про те, що професії сфери інформаційних технологій обирають переважно люди, схильні до зосередженості на внутрішньому світі, які віддають перевагу індивідуальній роботі над активною соціальною взаємодією. Частка екстравертів у вибірці є меншою (32,5 % в аутсорсі та 27,5 % у продукті) - зазвичай це фахівці, які обіймають посади проджект-менеджерів або бізнес-аналітиків, де комунікація є основою діяльності. Рівномірний розподіл за цією шкалою в обох групах свідчить про те, що

спрямованість особистості (інтроверсія) є базовою професійною характеристикою айтівців, незалежно від типу компанії.

Натомість за шкалою "Нейротизм" спостерігаються суттєві та статистично значущі відмінності між досліджуваними групами. У Групі А (аутсорсингові компанії) високий рівень нейротизму, що свідчить про емоційну нестабільність, тривожність та схильність до неадекватних реакцій на стрес, виявлено у більшості респондентів - 57,5 %. Низький рівень нейротизму (емоційну стабільність) мають лише 12,5 % працівників цієї групи.

У контрольній Групі Б (продуктові компанії) картина є кардинально іншою: високий рівень нейротизму притаманний лише 22,5 % фахівців, тоді як переважають середній (45,0 %) та низький (32,5 %) рівні.

Психологічна інтерпретація цього феномену є двоякою. З одного боку, високий нейротизм може бути первинною рисою особистості, яка робить фахівця більш вразливим до жорстких умов аутсорсингу, прискорюючи процес вигорання. З іншого боку, тривале перебування у високостресовому середовищі (овертайми, тиск замовників, страх не встигнути до релізу) здатне виснажувати нервову систему, ситуативно підвищуючи показники нейротизму та тривожності навіть у тих фахівців, які від природи є відносно стабільними.

Таким чином, результати описової статистики свідчать про те, що поєднання інтровертованості з високим рівнем нейротизму створює вкрай несприятливий психологічний фон для працівників ІТ-сфери, особливо в умовах інтенсивної праці.

Для статистичного підтвердження нашої гіпотези щодо впливу індивідуально-психологічних властивостей на розвиток синдрому емоційного вигорання в ІТ-фахівців було проведено кореляційний аналіз за допомогою коефіцієнта лінійної кореляції Пірсона (r).

Аналізу підлягали зв'язки між базовими властивостями особистості (рівнем екстраверсії та нейротизму за методикою Г. Айзенка) та ключовими

симптомами професійного вигорання (за методикою MBI-GS). Оскільки специфіка вигорання в експериментальній та контрольній групах мала спільні психологічні закономірності, кореляційний аналіз проводився на загальній вибірці досліджуваних (n=80) для виявлення універсальних особистісних детермінант цього феномену. Результати математико-статистичної обробки представлені в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6

Результати кореляційного аналізу між властивостями особистості та симптомами емоційного вигорання ІТ-фахівців (n=80)

Змінні (Властивість особистості - Симптом вигорання)	Коефіцієнт кореляції (r)	Рівень значущості (p)	Характер зв'язку
Нейротизм - Емоційне виснаження	0,65	< 0,01	Сильний прямий (несприятливий)
Нейротизм - Деперсоналізація (цинізм)	0,52	< 0,01	Помірний прямий (несприятливий)
Нейротизм - Редукція професійних досягнень*	-0,58	< 0,01	Сильний зворотний (несприятливий)
Екстраверсія - Деперсоналізація (цинізм)	-0,45	< 0,01	Помірний зворотний (сприятливий)
Екстраверсія - Емоційне виснаження	-0,31	< 0,05	Слабкий зворотний (сприятливий)

*Примітка: шкала "Редукція професійних досягнень" має зворотний характер оцінювання (нижчий бал означає вищий рівень редукції/вигорання). Тому негативна кореляція з нейротизмом свідчить про те, що чим вищий нейротизм, тим нижчий бал за шкалою (тобто сильніше відчуття власної некомпетентності).

Отримані дані дозволяють зробити глибокі висновки щодо механізмів впливу особистісних рис на психологічний стан ІТ-працівників.

Найбільш чисельні та сильні кореляційні зв'язки виявлено для показника "Нейротизм". Встановлено сильний прямий зв'язок між емоційною нестабільністю та емоційним виснаженням (r = 0,65). Психологічна інтерпретація цього факту полягає в тому, що фахівці з високим рівнем нейротизму відрізняються підвищеною тривожністю, вразливістю та схильністю до надмірного переживання професійних невдач (наприклад, помилок у коді, критики під час код-рев'ю або невдоволення замовника). В умовах жорстких дедлайнів, характерних для аутсорсингових компаній, у них швидше формується емоційне виснаження, оскільки значна частина внутрішньої енергії витрачається не на вирішення робочого завдання, а на купірування власної тривоги.

Також виявлено статистично значущий зв'язок нейротизму з деперсоналізацією (r = 0,52) та редукцією професійних досягнень (r = -0,58). Емоційно нестабільні ІТ-фахівці швидше розчаровуються у власних силах, схильні до синдрому "самозванця" та частіше вдаються до цинічного ставлення до роботи як до захисного механізму, що дозволяє дистанціюватися від джерела стресу.

Аналіз кореляційної плеяди для показника "Екстраверсія" виявив зворотну тенденцію. Встановлено статистично значущий зворотний зв'язок між рівнем екстраверсії та деперсоналізацією (r = -0,45). Це означає, що чим вищий рівень екстраверсії у працівника, тим менше він схильний до проявів цинізму та відстороненості. Екстраверти, маючи природну потребу в соціальній взаємодії, легше знаходять спільну мову з командою, частіше використовують адаптивну копінг-стратегію "Пошук соціальної підтримки" (що було доведено нами у підрозділі 2.2) і, як наслідок, рідше відчужуються від колективу.

Натомість інтроверти (які, як ми з'ясували, становлять понад 50 % нашої вибірки), в умовах стресу схильні замикатися в собі. Для них деперсоналізація та мінімізація контактів стають найзручнішим способом зберегти залишки енергії. Слабкий зворотний зв'язок між екстраверсією та емоційним

виснаженням (r = -0,31) також підтверджує, що комунікабельність та відкритість виступають своєрідним протекторним (захисним) фактором, який знижує ризик швидкого вигорання.

Узагальнюючи результати дослідження індивідуально-психологічних детермінант емоційного вигорання, можна констатувати наявність складного симптомокомплексу, що підвищує вразливість ІТ-фахівців до професійного стресу. Отримані емпіричні дані підтверджують, що високий рівень нейротизму в поєднанні з інтровертованістю є потужним внутрішнім фактором ризику.

Особливо критичним це поєднання стає для працівників аутсорсингових компаній (Група А), де об'єктивні стресори (високе когнітивне навантаження, ненормований графік, постійний тиск замовників) накладаються на суб'єктивну емоційну нестабільність та схильність до використання дезадаптивних копінг-стратегій (уникання, дистанціювання). Натомість емоційна стабільність та вищий рівень екстраверсії (комунікабельності) виступають своєрідним психологічним буфером, що дозволяє фахівцям продуктових компаній (Група Б) ефективніше долати робочі виклики, спираючись на соціальну підтримку та конструктивне планування.

Таким чином, результати констатувального етапу експерименту свідчать про доцільність впровадження комплексної програми психологічної корекції та профілактики. Така програма має бути спрямована не лише на оптимізацію організаційних умов, а й на розвиток емоційної стабільності, навчання конструктивним копінг-стратегіям та навичкам міжособистісної взаємодії ІТ-фахівців.

Висновки до другого розділу

У другому розділі було наведено результати емпіричного дослідження психологічних особливостей емоційного вигорання та копінг-стратегій у фахівців ІТ-сфери. На основі застосування комплексу валідних психодіагностичних методик (MBI-GS, опитувальник В. Бойка, копінг-тест Р. Лазаруса, особистісний опитувальник Г. Айзенка EPI) та авторської анкети було обстежено 80 респондентів, розподілених на дві рівні групи залежно від специфіки організації праці (аутсорсингові та продуктові компанії).

Емпіричним шляхом виявлено глибоку диференціацію у рівнях емоційного вигорання. Встановлено, що ІТ-фахівці аутсорсингових компаній (експериментальна Група А) демонструють критично високі показники емоційного виснаження (65,0 %) та деперсоналізації (55,0 %). За методикою В. Бойка у більшості з них повністю сформована фаза "Резистенції" (70,0 %) та активно формується фаза "Виснаження" (45,0 %), що супроводжується редукцією професійних обов'язків та психосоматичними порушеннями. Натомість у фахівців продуктових компаній (контрольна Група Б) переважають низькі та середні показники вигорання, що свідчить про більш сприятливий психологічний клімат та адекватне робоче навантаження.

Дослідження стресодолаючої поведінки показало, що фахівці з високим рівнем вигорання (Група А) схильні обирати дезадаптивні та пасивні копінг-стратегії, зокрема "Уникання / Втеча" (60,0 %) та "Дистанціювання" (75,0 %). Психологічно стійкі працівники (Група Б) переважно використовують конструктивні, адаптивні стратегії: "Планування вирішення проблеми" (65,0 %) та "Пошук соціальної підтримки" (55,0 %).

Діагностика індивідуально-психологічних властивостей виявила, що базовою характеристикою досліджуваної вибірки є переважання інтроверсії (52,5 % в обох групах). Проте у Групі А зафіксовано значно вищий рівень нейротизму (57,5 % проти 22,5 % у Групі Б), що робить цих працівників більш вразливими до професійних стресорів.

За допомогою кореляційного аналізу (r-Пірсона) статистично підтверджено висунуту гіпотезу: дезадаптивні копінг-стратегії (r = 0,74) та високий рівень нейротизму (r = 0,65) статистично пов’язані з вищим рівнем емоційного виснаження. Водночас конструктивне планування (r = -0,68), пошук соціальної підтримки (r = -0,55) та рівень екстраверсії мають сильний зворотний (захисний) ефект, знижуючи ризик деперсоналізації.

Отримані результати констатувального експерименту доводять необхідність розробки та впровадження цілеспрямованої програми психологічної корекції. Вона має бути орієнтована на навчання ІТ-фахівців адаптивним копінг-стратегіям, технікам емоційної саморегуляції, тайм-менеджменту та ефективній комунікації для запобігання подальшому професійному вигоранню та збереження їхнього ментального здоров'я.

РОЗДІЛ 3.
ПСИХОЛОГІЧНИЙ СУПРОВІД ТА ПРОФІЛАКТИКА ВИГОРАННЯ В ІТ-КОМПАНІЯХ

3.1. Напрями психологічної допомоги та саморегуляції для запобігання професійній деформації.

Результати емпіричного дослідження, викладені у другому розділі нашої роботи, показали, що специфіка діяльності у сфері інформаційних технологій (особливо в аутсорсинговому сегменті) створює потужне стресогенне середовище. Високе когнітивне навантаження, ненормований робочий графік, необхідність постійного оновлення знань та інтенсивна комунікація із замовниками призводять до швидкого виснаження адаптивних ресурсів працівників [6; 25]. Тривале перебування у стані хронічного стресу без адекватних механізмів його подолання може запускати процес емоційного вигорання, який, у свою чергу, виступає каталізатором більш глибокого і небезпечного явища - професійної деформації особистості.

У сучасній психологічній науці синдром емоційного вигорання розглядається як один із первинних проявів професійної деформації [20]. Для ІТ-фахівців ця деформація найчастіше проявляється через призму деперсоналізації (цинізму) та редукції професійних досягнень. Працівник починає сприймати колег та клієнтів виключно як джерела нових "тасків" (завдань) та проблем, втрачає здатність до емпатії, механізує свою працю та відчужується від корпоративної культури. Крім того, невід'ємним супутником роботи в ІТ-галузі є так званий "технострес" - специфічний вид напруги, пов'язаний із постійною взаємодією з інформаційними системами та страхом втратити технологічну компетентність [59].

З огляду на це, психологічна допомога ІТ-фахівцям не може обмежуватися лише ситуативним зняттям емоційної напруги. Як зазначають сучасні дослідники, ефективний психологічний супровід має носити системний, превентивний характер і бути спрямованим на глибинну

трансформацію ставлення особистості до професійних стресорів [3; 7].

Спираючись на результати нашого емпіричного дослідження (зокрема, на виявлену схильність ІТ-фахівців до дезадаптивних копінг-стратегій, таких як "Уникання" та "Дистанціювання", а також на високий рівень нейротизму в експериментальній групі), ми визначили три магістральні напрями психологічної допомоги та профілактики:

1. Психоедукаційний напрям (інформаційно-просвітницький). Оскільки ІТ-фахівці (переважно розробники та тестувальники) відрізняються високим рівнем раціоналізації та схильністю до аналітичного мислення, будь-яка психологічна робота з ними має починатися з когнітивного усвідомлення проблеми. Цей напрям передбачає інформування працівників про механізми виникнення стресу, стадії емоційного вигорання (за Г. Сельє та В. Бойком), фізіологічні та психологічні маркери техностресу. Важливим завданням психоедукації є дестигматизація звернень по психологічну допомогу, адже, як показало наше дослідження, стратегія "Пошук соціальної підтримки" є найменш популярною серед айтівців із високим рівнем вигорання.

2. Напрям розвитку навичок емоційної саморегуляції та самоефективності.

Здатність до саморегуляції є критично важливою компетенцією для запобігання професійній деформації. П. Р. Гіль-Монте (P. R. Gil-Monte) у своїх дослідженнях доводить, що саме сприйнята самоефективність (віра у власні здібності подолати стрес) є потужним модулюючим фактором, що стримує розвиток вигорання [46]. Цей напрям фокусується на навчанні фахівців методам швидкого відновлення енергетичного балансу, технікам релаксації, майндфулнесу (усвідомленості) та емоційного відреагування. Оскільки айтівці проводять більшість часу в статичному положенні перед монітором, особливий акцент має робитися на тілесно-орієнтованих практиках саморегуляції (зняття м'язових затисків, дихальні вправи).

3. Напрям модифікації копінг-поведінки (когнітивно-поведінковий). Як було доведено у підрозділі 2.2, вибір дезадаптивних копінг-стратегій має

пряму сильну кореляцію з емоційним виснаженням. Відповідно, ключовим завданням психолога є допомога працівникам у переході від пасивних стратегій (втеча, уникнення) до проактивних (планування вирішення проблеми, асертивна комунікація). Це передбачає роботу з когнітивними установками, навчання технікам тайм-менеджменту (для зниження тиску дедлайнів) та екологічного відстоювання власних кордонів (вміння говорити "ні" овертаймам без почуття провини).

Реалізація цих напрямів на практиці вимагає підбору специфічних методів та технік, які б відповідали психологічному профілю ІТ-фахівців (зокрема, їхній вираженій інтровертованості).

Важливим складником профілактики професійної деформації в ІТ-сфері є оволодіння фахівцями методами індивідуальної саморегуляції. Саморегуляція розглядається нами як здатність особистості до свідомого управління своїм психоемоційним станом, що дозволяє підтримувати оптимальний рівень працездатності та емоційної стабільності в умовах інтенсивного інтелектуального навантаження [22; 55].

Враховуючи виявлений у нашому дослідженні високий рівень емоційного виснаження (65,0 % у групі аутсорсу) та наявність психосоматичних симптомів, доцільно виокремити такі групи методів саморегуляції для ІТ-фахівців:

1. Тілесно-орієнтовані та релаксаційні методи. Специфіка праці програмістів та аналітиків пов'язана з тривалою статичною напругою та гіподинамією. Як зазначають С. О. Мащак та А. І. Олійник, професійне вигорання в ІТ часто супроводжується "м'язовим панциром", що лише посилює відчуття втоми [3].

- Метод прогресивної м'язової релаксації за Е. Джекобсоном. Цей метод є надзвичайно ефективним для айтівців, оскільки базується на фізіологічному принципі: після сильного напруження м'яза настає його автоматичне розслаблення. Це дозволяє фахівцю швидко зняти затиски в області шиї, плечей та спини безпосередньо на робочому місці.

- Дихальні техніки (діафрагмальне дихання). В умовах жорстких дедлайнів дихання стає поверхневим, що підсилює тривожність (нейротизм). Навчання технікам "дихання за квадратом" або "4-7-8" допомагає активувати парасимпатичну нервову систему, знижуючи рівень гострого стресу під час складних релізів або конфліктних код-рев'ю.

2. Когнітивні методи саморегуляції. Оскільки ІТ-фахівці мають розвинене логічне мислення, вони демонструють високу ефективність у застосуванні когнітивних технік переструктурування досвіду.

- Техніка когнітивного рефреймінгу. Вона спрямована на зміну ставлення до стресової ситуації. Наприклад, сприйняття "неможливого дедлайну" не як загрози кар'єрі (що веде до виснаження), а як "технологічного виклику" (challenge) для професійного зростання. Це сприяє підвищенню самоефективності, про яку пише П. Р. Гіль-Монте [46].
- Метод децентрації. Допомагає фахівцям з високим рівнем нейротизму дистанціюватися від емоційної залученості у помилки в коді. Це дозволяє знизити рівень незадоволеності собою, що є ключовим симптомом фази "Напруження" за В. Бойком [17].

3. Методи управління "техностресом" та інформаційною гігієною. Сучасні дослідження підкреслюють, що професійна деформація в ІКТ-сфері часто зумовлена неможливістю "відключитися" від цифрового середовища [4; 59].

- Техніки "цифрового детоксу" та часової ізоляції. Навчання фахівців методам Deep Work ("глибокої роботи") за К. Ньюпортом, що передбачає періоди повної концентрації без сповіщень месенджерів. Це знижує когнітивне перевантаження та запобігає формуванню симптому "загнаності у клітку".
- Розвиток технологічної самоефективності. Як доводять дослідження 2020 року, високий рівень впевненості у своїх навичках тайм-менеджменту виступає модератором між техностресом та вигоранням [60].

Особливу роль у системі саморегуляції відіграє формування адаптивного копінг-стилю. Наше дослідження показало, що Група А (аутсорс) ігнорує стратегію "Планування вирішення проблеми", замінюючи її "Униканням". Відповідно, напрям саморегуляції має включати навчання алгоритмам раціонального аналізу проблемних ситуацій, що дозволяє перевести емоційну реакцію у площину конструктивних дій.

Важливо, щоб ці методи впроваджувалися не епізодично, а стали частиною професійної культури фахівця. Проте, як свідчить практика, самостійних зусиль працівника часто недостатньо, що обумовлює необхідність зовнішньої психологічної підтримки з боку організації.

Поряд із розвитком індивідуальних навичок саморегуляції, ефективна профілактика професійної деформації вимагає системних організаційних змін. Як зазначають Б. Трінк та колеги (B. Trink et al.), запобігання вигоранню розробників програмного забезпечення має базуватися на моделі, що враховує як робочі вимоги, так і наявні ресурси організації [26; 32].

У межах організаційного напряму психологічної допомоги ми виокремлюємо наступні заходи:

1. Оптимізація комунікаційного середовища. Оскільки наше дослідження виявило дефіцит соціальної підтримки у фахівців експериментальної групи (лише 15,0 %), пріоритетним завданням є стимулювання горизонтальних зв'язків у командах. Це включає проведення регулярних неформальних зустрічей ("team buildings"), впровадження культури конструктивного зворотного зв'язку (feedback culture) та навчання тімлідів навичкам емпатійного керівництва. Соціальна підтримка колег виступає потужним буфером, що знижує рівень деперсоналізації та цинізму [7; 33].

2. Управління робочим навантаженням та часом. Враховуючи пряму кореляцію між овертаймами та емоційним виснаженням, організаційна допомога має спрямовуватися на впровадження реалістичного планування спринтів. Важливу роль тут відіграє "тайм-менеджмент організації", який

передбачає обмеження кількості месенджерів та нарад, що переривають стан "потоку" фахівця. Доведено, що висока технологічна самоефективність у поєднанні з грамотним управлінням часом значно знижує ризик вигорання через технострес [60].

3. Створення середовища для психологічного розвантаження. Сучасні ІТ-компанії дедалі частіше впроваджують програми Mental Health Support, що включають компенсацію послуг психолога, створення кімнат тиші та зон для фізичної активності ("chill zones"). Це дозволяє фахівцям реалізовувати тілесно-орієнтовані методи саморегуляції безпосередньо протягом робочого дня [4; 50].

Узагальнюючи вищевикладене, можна стверджувати, що профілактика професійної деформації ІТ-фахівців - це комплексний процес, який інтегрує психоедукацію, навчання методам саморегуляції та оптимізацію організаційного клімату. Професійна деформація не є неминучим наслідком роботи в ІТ-галузі; вона є результатом дисбалансу між високими вимогами середовища та недостатнім розвитком адаптивних копінг-механізмів особистості [1; 56].

Водночас профілактика професійного вигорання не може покладатися виключно на індивідуальні зусилля працівника. Сучасні дослідження у сфері програмної інженерії показують, що ризик вигорання зростає за умов високих робочих вимог, перевантаження, напруження в роботі та дефіциту ресурсів, а також пов’язаний із зниженням задоволеності працею і ризиком професійного відтоку кадрів [29]. Крім того, масштабні дослідження команд розробки показують, що зниженню вигорання сприяють такі організаційні чинники, як клімат навчання, відчуття належності до команди, інклюзивність і підтримувальна організаційна культура [30]. Отже, психологічний супровід ІТ-фахівців має включати не лише навчання технікам саморегуляції, а й удосконалення організаційного середовища.

Найбільш ефективною та економічно доцільною формою реалізації всіх зазначених напрямів у межах сучасної компанії є соціально-психологічний

тренінг. Груповий формат роботи дозволяє не лише навчити фахівців конкретним технікам зняття стресу, а й одночасно вирішити проблему соціальної ізоляції, розвинути навички конструктивної взаємодії та сформувати спільні цінності професійної стійкості.

3.2. Програма тренінгу з підвищення стресостійкості IT-спеціалістів.

На основі результатів проведеного емпіричного дослідження, які виявили критично високий рівень емоційного виснаження, деперсоналізації та переважання дезадаптивних копінг-стратегій у фахівців IT-сфери (особливо в аутсорсинговому сегменті), нами була розроблена та апробована спеціалізована програма психокорекційного впливу "IT-Resilience".

Теоретичною основою програми став інтегративний підхід, що поєднує елементи когнітивно-поведінкової терапії, концепцію стресодолаючої поведінки Р. Лазаруса [48], теорію динаміки вигорання В. Бойка [17] та сучасні моделі самоефективності в IT-контексті [46; 60].

Мета програми: зниження рівня емоційного вигорання IT-фахівців через трансформацію дезадаптивних копінг-стратегій, розвиток навичок емоційної саморегуляції та підвищення особистісної стресостійкості.

Завдання програми:

1. Психоедукація учасників щодо механізмів виникнення стресу, симптомів вигорання та специфіки техностресу в IT-галузі.
2. Оволодіння техніками швидкої емоційної та фізичної саморегуляції (дихальні вправи, релаксація).
3. Модифікація копінг-поведінки: перехід від стратегій "Уникання" та "Дистанціювання" до стратегій "Планування вирішення проблеми" та "Пошук соціальної підтримки".
4. Зниження рівня нейротизму через розвиток когнітивної гнучкості та впевненості у власній професійній компетентності.
5. Формування навичок асертивної комунікації для запобігання

деперсоналізації та покращення клімату в команді.

Структура програми: Програма розрахована на 8 групових занять тривалістю 90-120 хвилин кожне. Оптимальна чисельність групи - 10-12 осіб (враховуючи виражену інтровертованість вибірки, більша кількість учасників може спричинити дискомфорт). Заняття проводяться двічі на тиждень.

Доцільність розробки саме комплексної тренінгової програми підтверджується сучасними оглядовими дослідженнями. Зокрема, показано, що організаційні та групові інтервенції, спрямовані на покращення психологічного благополуччя працівників, можуть знижувати рівень стресу та покращувати самопочуття, особливо в умовах дистанційної або гібридної праці [62]. Також систематичні огляди свідчать, що найбільш перспективними є інтервенції, які змінюють не лише індивідуальні реакції працівника, а й окремі характеристики робочого середовища, зокрема навантаження, організацію праці та гнучкість робочих умов [6]. Саме тому програма «IT-Resilience» була побудована як багаторівнева система впливу, що охоплює когнітивну, емоційну, поведінкову та комунікативну сфери.

Блок І. Орієнтовно-діагностичний та просвітницький (Заняття 1-2)

Заняття 1. "Вступ до Resilience: розуміння вигорання"

- Мета: Створення атмосфери довіри, ознайомлення з правилами групи, психоедукація.
- Зміст:
  - Вправа-знайомство "Мій професійний стек та мій емоційний статус" (учасники представляються через звичну їм термінологію).
  - Міні-лекція "Анатомія вигорання в IT: від овертаймів до деперсоналізації". Обговорення фаз за В. Бойком [19].
  - Вправа "Карта моїх стресорів" (візуалізація чинників, що викликають напруження в аутсорсі/продукті).
  - Рефлексія: усвідомлення того, що вигорання - це не ознака слабкості, а наслідок виснаження ресурсів [24].

Заняття 2. "Аудит копінг-ресурсів: як я виживаю?"

- Мета: Усвідомлення звичних моделей подолання стресу, виявлення дезадаптивних паттернів.
- Зміст:
  - Вправа "Мій типовий дедлайн" (рольове моделювання ситуації гострого стресу).
  - Аналіз результатів копінг-тесту Лазаруса у груповому обговоренні. Чому ми обираємо "Уникання"? [48].
  - Вправа "Валіза копінгів": сортування стратегій на "корисні зараз" та "руйнівні в перспективі".
  - Техніка "Стоп-кадр": навчання вмінню фіксувати момент переходу від стресу до емоційного відсторонення.

Як зазначають С. О. Мащак та колеги, саме на початкових етапах важливо подолати опір ІТ-фахівців до психологічної роботи, використовуючи їхню схильність до логічного аналізу та структурування інформації [7].

Блок ІІ. Операційно-технологічний: розвиток навичок саморегуляції та стресостійкості (Заняття 3-5)

Заняття 3. "Тілесний інтелект: зняття м'язового панцира"

- Мета: Оволодіння методами фізичної релаксації, зняття психосоматичної напруги, пов'язаної з тривалою статичною працею.
- Зміст:
  - Міні-лекція: "Психосоматика в ІТ: чому від стресу болить спина та очі?". Обговорення симптомів фази "Виснаження" за В. Бойком [22].
  - Практикум: Оволодіння методом прогресивної м'язової релаксації за Е. Джекобсоном (адаптований комплекс для виконання в офісному кріслі).
  - Вправа "Дихальний менеджер": Навчання техніці "дихання за квадратом" (4-4-4-4) як інструменту швидкого купірування тривоги під час кризових нарад.
  - Рефлексія: Порівняння стану "до" та "після" вправ. Усвідомлення тіла як первинного ресурсу протидії вигоранню [3].

Заняття 4. "Когнітивний рефакторинг: робота з установками та

технострес"

- Мета: Зниження рівня нейротизму через зміну сприйняття професійних стресорів, підвищення технологічної самоефективності.
- Зміст:
  - Вправа "Bug Tracking моїх думок": Учасники виявляють ірраціональні установки (наприклад: "Я маю знати всі технології одночасно", "Помилка в коді - це мій особистий провал").
  - Техніка "Рефреймінг дедлайну": Трансформація сприйняття часового тиску з "катастрофи" на "технологічний виклик". Спираємося на концепцію самоефективності П. Р. Гіль-Монте [46].
  - Міні-дискусія: "Межі моєї компетентності: як подолати страх застарівання знань (технострес)" [59].
  - Домашнє завдання: Ведення "Щоденника успіху" для протидії редукції професійних досягнень.

Заняття 5. "Трансформація копінгу: від втечі до планування"

- Мета: Модифікація домінуючих копінг-стратегій, перехід від пасивного "Уникання" до проактивного вирішення проблем.
- Зміст:
  - Вправа "Алгоритм 5 кроків": Навчання раціональному розкладанню стресової ситуації на складники (за Р. Лазарусом) [48].
  - Рольова гра "Переговори із замовником/менеджером": Відпрацювання стратегії "Планування вирішення проблеми" замість звичного "Дистанціювання".
  - Вправа "Мій часовий буфер": Навчання елементам тайм-менеджменту як засобу зниження когнітивного навантаження. Доведено, що грамотне управління часом є модератором між технострес та вигоранням [60].
  - Групове обговорення: Чому просити про допомогу (соціальна підтримка) - це професійно, а не соромно?

Як зазначають С. С. Кошин та колеги, успішність цього блоку залежить

від того, наскільки фахівці зможуть інтегрувати ці вправи у свій щоденний робочий графік ("daily routine"), перетворюючи їх на стійкі звички психологічної гігієни [20].

Блок ІІІ. Комунікативно-стабілізуючий: подолання деперсоналізації та закріплення результатів (Заняття 6-8)

Заняття 6. "Асертивність в ІТ-команді: кордони та комунікація"

- Мета: Профілактика деперсоналізації (цинізму) через розвиток навичок конструктивного вираження потреб та відстоювання власних психологічних кордонів.
- Зміст:
  - Вправа "Code Review моїх кордонів": Аналіз ситуацій, де фахівець не може сказати "ні" надмірним вимогам замовника або колег.
  - Практикум з асертивності: Відпрацювання технік "Я-повідомлення" у конфліктних ситуаціях. Навчання вмінню давати та приймати конструктивний фідбек без переходу на особистості.
  - Рольова гра "Переговори про овертайм": Застосування асертивних моделей поведінки для запобігання симптому "редукції професійних обов'язків" як деструктивного захисту [11].
  - Рефлексія: Як відкрита комунікація знижує потребу в цинізмі як захисному екрані.

Заняття 7. "Соціальний капітал: мережа підтримки"

- Мета: Стимулювання стратегії "Пошук соціальної підтримки", яка, за результатами нашого дослідження, є найменш задіяною у фахівців з високим рівнем вигорання.
- Зміст:
  - Вправа "Моя екосистема підтримки": Візуалізація ресурсів усередині команди та поза нею (ментори, колеги, професійні спільноти).
  - Міні-дискусія: "Чому інтроверти уникають допомоги?". Обговорення результатів кореляційного аналізу (зв'язок екстраверсії та низької деперсоналізації) [56].

- Техніка "Peer-to-peer support": Створення алгоритму взаємодопомоги в групі при виникненні складних технічних або емоційних проблем.
- Вправа "Командний резонанс": Формування почуття спільності для зниження емоційного відсторонення [3; 33].

Заняття 8. "Професійне майбутнє: стратегія сталого розвитку"

- Мета: Підбиття підсумків, закріплення навичок саморегуляції та формування індивідуальних планів профілактики вигорання.
- Зміст:
  - Вправа "Мій план емоційного бекапу": Складання учасниками переліку дій для самодопомоги у разі появи перших симптомів фази "Напруження".
  - Групова рефлексія: Обговорення змін у сприйнятті роботи та власних копінг-стратегій.
  - Процедура "Валіза в дорогу": Учасники обмінюються позитивними відгуками та ресурсами, які вони отримали під час тренінгу.
  - Заключне слово тренера: Мотивація до подальшого саморозвитку та підтримки ментального здоров'я як професійної компетенції [4; 41].

Після завершення програми "IT-Resilience" передбачається проведення повторного (контрольного) психодіагностичного зрізу для оцінки ефективності впроваджених заходів. Як зазначають Т. Р. Тулілі та колеги (T. R. Tulili et al.), системний підхід до розуміння та зниження вигорання в програмній інженерії має включати не лише розвиток індивідуальних навичок, а й тривалу підтримку набутих змін у корпоративному середовищі [47; 48].

Реалізація розробленої програми дозволяє не лише знизити актуальні показники емоційного виснаження, а й озброїти ІТ-фахівців дієвим інструментарієм для самостійної протидії професійній деформації у майбутньому.

3.3. Аналіз ефективності тренінгової програми

Завершальним етапом нашого дослідження став аналіз ефективності розробленої та впровадженої програми "IT-Resilience". Для оцінки результативності психокорекційного впливу було проведено контрольний зріз, який передбачав повторне психодіагностичне обстеження фахівців експериментальної (Група А, n=40) та контрольної (Група Б, n=40) груп за тим самим комплексом методик, що використовувався на констатувальному етапі.

Оцінка ефективності здійснювалася за двома основними векторами:

Аналіз внутрішньогрупової динаміки показників емоційного вигорання та копінг-стратегій в експериментальній групі (порівняння результатів "до" та "після" тренінгу).

Міжгрупове порівняння результатів експериментальної та контрольної груп після завершення програми для підтвердження того, що виявлені зміни є наслідком саме цілеспрямованого психологічного втручання, а не випадкових чинників.

Позитивну динаміку після впровадження програми можна пояснити тим, що її зміст був спрямований одночасно на кілька взаємопов’язаних ланок професійного вигорання: фізіологічне напруження, неадаптивні когнітивні установки, дефіцит конструктивних копінг-стратегій та низьку залученість до підтримувальної взаємодії в команді. Такий підхід узгоджується з сучасними моделями вигорання в програмній інженерії, де burnout розглядається як результат взаємодії між високими вимогами, обмеженими ресурсами та особливостями організаційного клімату [29; 30]. Крім того, окремі дослідження показують, що technostress, burnout, time management і technological self-efficacy утворюють взаємопов’язаний комплекс чинників, який можна частково коригувати через цілеспрямовані психологічні інтервенції [61].

Першочергово було проаналізовано динаміку рівнів емоційного вигорання за методикою MBI-GS в експериментальній групі А (фахівці аутсорсингових компаній). Отримані дані представлені у таблиці 3.1.

Таблиця 3.1

Динаміка рівнів емоційного вигорання в експериментальній групі А (аутсорс) до та після впровадження програми (%)

Шкали (симптоми)	Рівень прояву	До тренінгу	Після тренінгу	Динаміка (Δ)
Емоційне виснаження	Високий	65,0	37,5	-27,5
	Середній	25,0	47,5	+22,5
	Низький	10,0	15,0	+5,0
Деперсоналізація (цинізм)	Високий	55,0	32,5	-22,5
	Середній	30,0	45,0	+15,0
	Низький	15,0	22,5	+7,5
Редукція проф. досягнень	Високий (негативний)	45,0	25,0	-20,0
	Середній	40,0	50,0	+10,0
	Низький (норма)	15,0	25,0	+10,0

Аналіз даних таблиці 3.1 свідчить про наявність вираженої позитивної динаміки за всіма показниками професійного вигорання в експериментальній групі.

Найбільш суттєві зміни зафіксовано за шкалою "Емоційне виснаження": кількість фахівців із високим рівнем виснаження скоротилася на 27,5 % (з 65,0 % до 37,5 %). Психологічно це пояснюється оволодінням учасниками техніками м'язової релаксації та дихальними вправами (Заняття 3), що

дозволило їм ефективніше знімати щоденну психосоматичну напругу та відновлювати енергетичний ресурс [3; 22].

Позитивні зрушення спостерігаються і за шкалою "Деперсоналізація (цинізм)": частка осіб із високим рівнем цинічного ставлення до роботи та колег зменшилася з 55,0 % до 32,5 %. Ми пов'язуємо цей результат із реалізацією комунікативного блоку програми (Заняття 6-7), де фахівці навчалися асертивній поведінці та вмінню звертатися за соціальною підтримкою. Трансформація комунікативних моделей дозволила знизити потребу у використанні відстороненості як єдиного способу психологічного захисту [7; 11].

Показник "Редукція професійних досягнень" також продемонстрував покращення: частка працівників, які відчувають власну професійну успішність (низький рівень редукції), зросла з 15,0 % до 25,0 %. Робота з когнітивним рефреймінгом та ведення "Щоденника успіху" (Заняття 4) сприяли зміні внутрішніх стандартів оцінювання власної діяльності та підвищенню самоефективності фахівців [46; 60].

Важливо зазначити, що у контрольній групі Б (продуктові компанії), яка не брала участі у тренінгу, за аналогічний період значущих змін у рівнях вигорання зафіксовано не було (показники залишилися в межах статистичної похибки). Це підтверджує, що виявлені в експериментальній групі покращення є прямим наслідком впровадження програми "IT-Resilience".

Для більш глибокого аналізу якісних змін у структурі професійного стресу було досліджено динаміку сформованості фаз емоційного вигорання за методикою В. Бойка. Оскільки програма "IT-Resilience" включала інтенсивний блок технік саморегуляції та когнітивного рефреймінгу, ми очікували на зниження показників саме у фазах "Резистенції" та "Виснаження". Результати контрольного зрізу для Групи А представлені у таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Динаміка сформованості фаз емоційного вигорання в експериментальній групі А (аутсорс) до та після впровадження програми (%)

Фаза вигорання	Стадія формування	До тренінгу	Після тренінгу	Динаміка (Δ)
Напруження	Сформована	50,0	27,5	-22,5
	Формується	35,0	42,5	+7,5
	Не сформована	15,0	30,0	+15,0
Резистенція (опір)	Сформована	70,0	45,0	-25,0
	Формується	25,0	40,0	+15,0
	Не сформована	5,0	15,0	+10,0
Виснаження	Сформована	45,0	22,5	-22,5
	Формується	35,0	40,0	+5,0
	Не сформована	20,0	37,5	+17,5

Дані таблиці 3.2 демонструють суттєву позитивну перебудову динаміки вигорання. Найбільш вагомим результатом є скорочення кількості осіб із повністю сформованою фазою "Резистенції" на 25,0 %. Це свідчить про те, що фахівці почали відмовлятися від таких деструктивних захистів, як "редукція професійних обов'язків" та "емоційне відсторонення". Завдяки заняттям, присвяченим когнітивному рефакторингу (Заняття 4) та асертивності (Заняття 6), працівники навчилися розв'язувати конфліктні ситуації конструктивно, замість того, щоб просто ігнорувати їх або проявляти пасивну агресію [17; 20].

У фазі "Виснаження" також зафіксовано позитивні зміни: частка осіб із сформованою фазою зменшилася вдвічі (з 45,0 % до 22,5 %). Це підтверджує ефективність блоку саморегуляції та управління техностресом. Зменшення симптомів психосоматичних порушень та емоційного дефіциту стало

можливим завдяки систематичному застосуванню релаксаційних технік та дихальних вправ [3; 59].

Ключовим фактором стійкості до вигорання є зміна поведінкових паттернів подолання стресу. Динаміка домінуючих копінг-стратегій за методикою Р. Лазаруса в експериментальній групі представлена у таблиці 3.3.

Таблиця 3.3

Динаміка домінуючих копінг-стратегій в експериментальній групі А (аутсорс) до та після впровадження програми (%)

Копінг-стратегія	До тренінгу	Після тренінгу	Динаміка (Δ)
Планування вирішення проблеми	25,0	55,0	+30,0
Пошук соціальної підтримки	15,0	42,5	+27,5
Дистанціювання	75,0	52,5	-22,5
Уникання / Втеча	60,0	32,5	-27,5
Конфронтація	45,0	30,0	-15,0

Результати, наведені у таблиці 3.3, підтверджують успішність трансформації копінг-поведінки учасників. Ми спостерігаємо стрімке зростання використання адаптивної стратегії "Планування вирішення проблеми" (на 30,0 %). Це є прямим результатом навчання алгоритмам раціонального аналізу та тайм-менеджменту (Заняття 5). Фахівці аутсорсингових компаній почали сприймати складні завдання як такі, що піддаються декомпозиції та вирішенню, що значно знижує рівень тривоги [32; 60].

Майже втричі зросла частота використання стратегії "Пошук соціальної підтримки" (з 15,0 % до 42,5 %). Розвиток цього ресурсу (Заняття 7) дозволив подолати соціальну ізоляцію інтровертованих айтівців та створити в командах атмосферу взаємодопомоги, яка виступає потужним антидотом до деперсоналізації [7; 33]. Водночас, використання дезадаптивної стратегії

"Уникання / Втеча" скоротилося на 27,5 %, що свідчить про підвищення психологічної зрілості та готовності фахівців брати на себе відповідальність за свій стан та результати праці.

Для остаточного підтвердження ефективності розробленої програми та перевірки статистичної значущості виявлених змін нами було застосовано t-критерій Стьюдента для залежних вибірок. Ми порівняли середні значення ключових показників емоційного вигорання та адаптивних копінг-стратегій в експериментальній групі А до та після проведення тренінгу "IT-Resilience". Результати математико-статистичної обробки представлені в таблиці 3.4.

Таблиця 3.4

Статистична значущість змін показників вигорання та копінг-поведінки в експериментальній групі А (n=40)

Показники (шкали)	M1 - Середнє до тренінгу	M2 - Середнє після тренінгу	t-критерій Стьюдента	Рівень значущості (p)
Емоційне виснаження (MBI-GS)	28,42	21,15	4,58	< 0,01
Деперсоналізація (MBI-GS)	14,36	10,24	3,92	< 0,01
Планування вирішення проблеми (Р. Лазарус)	52,18	68,45	5,12	< 0,01
Пошук соціальної підтримки (Р. Лазарус)	48,30	62,12	4,24	< 0,01
Уникання / Втеча (Р. Лазарус)	64,15	48,20	4,86	< 0,01

Розрахунок t-критерію Стьюдента показав, що за всіма ключовими параметрами отримані значення перевищують критичні, а рівень значущості

становить $p < 0,01$. Це дозволяє нам з високим ступенем вірогідності стверджувати, що впроваджена психокорекційна програма спричинила статистично значуще зниження рівнів емоційного виснаження та деперсоналізації, а також сприяла стійкій трансформації копінг-поведінки IT-фахівців у бік адаптивності.

Отже, результати контрольного етапу експерименту підтвердили ефективність програми "IT-Resilience". Навчання технікам саморегуляції, робота з когнітивними установками та розвиток навичок асертивної комунікації дозволили фахівцям аутсорсингових компаній не лише знизити актуальну стресову напругу, а й сформувати внутрішні ресурси для запобігання професійній деформації у майбутньому.

Висновки до третього розділу

На основі теоретичного аналізу та результатів емпіричного дослідження було визначено пріоритетні напрями психологічної допомоги IT-фахівцям: психоедукація щодо механізмів стресу, розвиток навичок емоційної та тілесної саморегуляції, а також модифікація копінг-поведінки. Доведено, що профілактика професійної деформації в IT-сфері має бути комплексною та враховувати як індивідуально-психологічні особливості (високий нейротизм, інтроверсія), так і організаційні чинники (технострес, дефіцит соціальної підтримки) [3; 59; 60].

Розроблено та апробовано програму психологічної корекції та профілактики емоційного вигорання "IT-Resilience". Програма складається з 8 занять, структурованих у три блоки: орієнтовно-просвітницький, операційно-технологічний та комунікативно-стабілізуючий. Зміст програми базується на методах когнітивно-поведінкової терапії, прогресивної релаксації та тренінгу асертивності, що відповідає специфіці інтелектуальної праці в IT-галузі [11; 46].

Аналіз ефективності впровадженої програми показав позитивну динаміку в експериментальній групі фахівців аутсорсингових компаній.

Зафіксовано суттєве зниження високого рівня емоційного виснаження (на 27,5 %) та деперсоналізації (на 22,5 %). За методикою В. Бойка спостерігається регрес фаз "Резистенції" та "Виснаження", що свідчить про відновлення енергетичного ресурсу працівників та відмову від деструктивних психологічних захистів [17; 22].

Встановлено успішну трансформацію стресодолаючої поведінки учасників: використання адаптивної стратегії "Планування вирішення проблеми" зросло на 30,0 %, а стратегії "Пошук соціальної підтримки" - на 27,5 %. Водночас зафіксовано відмову від пасивної стратегії "Уникання", що є критично важливим для збереження професійної працездатності в умовах жорстких дедлайнів [32; 48].

Застосування методів математичної статистики (t-критерій Стьюдента) підтвердило достовірність отриманих результатів ($p < 0,01$). Це дозволяє рекомендувати програму "IT-Resilience" для впровадження у практику роботи HR-відділів та психологічних служб IT-компаній як дієвий інструмент збереження ментального здоров'я персоналу та профілактики професійного вигорання.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі представлено цілісне дослідження актуальної науково-практичної проблеми - визначення психологічних детермінант емоційного вигорання фахівців ІТ-сфери та розробка дієвих механізмів його профілактики й корекції. На основі проведеного теоретико-емпіричного аналізу було сформульовано наступні узагальнюючі висновки:

Теоретичний аналіз проблеми засвідчив, що емоційне вигорання в ІТ-сфері є складним, багатофакторним феноменом психологічної дезадаптації особистості, що виникає внаслідок тривалої експозиції професійних стресорів у високотехнологічному середовищі. Встановлено, що специфіка діяльності ІТ-фахівців (висока когнітивна складність, жорстка часова регламентація у формі "спринтів", технострес та розмивання меж між професійним і приватним простором) створює об'єктивні передумови для формування стійкого синдрому вигорання. Доведено, що для даної професійної групи вигорання постає не лише як емоційне виснаження, а як глибока професійна деформація, що виявляється у механізації міжособистісних стосунків, зростанні цинізму та стійкому відчутті професійної неспроможності, що в сукупності блокує інноваційний потенціал особистості.

Емпіричне дослідження дозволило виявити чітку диференціацію рівнів та фаз вигорання залежно від специфіки організації праці, що підтвердило першу частину гіпотези. Встановлено, що фахівці аутсорсингових компаній (Група А) перебувають у зоні підвищеного психологічного ризику: 65,0 % респондентів демонструють критично високий рівень емоційного виснаження та 55,0 % - високий рівень деперсоналізації. Натомість у працівників продуктових компаній (Група Б) переважають низькі та середні показники вигорання, що пояснюється більш стабільним графіком та вищою залученістю в один продукт. За методикою В. Бойка у більшості представників аутсорс-сектору зафіксовано повністю сформовані фази "Резистенції" (70,0 %) та "Виснаження" (45,0 %), що свідчить про використання деструктивних

механізмів психологічного захисту та наявність психосоматичних порушень, які потребують психологічної уваги та профілактичної роботи.

У роботі виявлено та науково обґрунтовано системні взаємозв'язки між індивідуально-психологічними властивостями, копінг-поведінкою та проявами вигорання. Встановлено, що провідним внутрішнім чинником вразливості ІТ-фахівців є специфічний "профіль ризику" - поєднання високого рівня нейротизму (емоційної нестабільності) та інтроверсії. Встановлено, що інтровертованість айтівців у ситуації стресу пов’язана зі схильністю до соціальної ізоляції, а високий нейротизм підсилює тривогу перед дедлайнами. З'ясовано, що фахівці з високим рівнем вигорання схильні обирати пасивні та дезадаптивні копінг-стратегії ("Уникання" - 60,0 %, "Дистанціювання" - 75,0 %), що створює ілюзію захисту, проте може посилювати прояви професійної дезадаптації. Натомість емоційно стійкі працівники демонструють активне використання адаптивних моделей ("Планування вирішення проблеми" та "Пошук соціальної підтримки").

За допомогою методів математичної статистики (коефіцієнт кореляції r-Пірсона) було верифіковано другу частину гіпотези щодо медіативної ролі особистісних характеристик. Підтверджено, що дезадаптивні копінги статистично пов’язані з вищим рівнем емоційного виснаження ($r = 0,74$, $p < 0,01$), виступаючи чинником поглиблення деструктивних процесів. Водночас встановлено протекторну роль раціонального планування ($r = -0,68$) та екстраверсії ($r = -0,45$), які статистично значущо знижують рівень деперсоналізації та цинізму. Це дозволяє стверджувати, що розвиток вигорання в ІТ-сфері є керованим процесом, динаміка якого залежить від здатності фахівця до гнучкої трансформації свого копінг-стилю.

На основі результатів констатувального етапу дослідження було розроблено, теоретично обґрунтовано та впроваджено комплексну програму психологічної корекції "IT-Resilience". Програма інтегрує методи когнітивно-поведінкової терапії, техніки прогресивної м'язової релаксації, дихальні вправи та тренінг асертивності. Структура програми (8 занять, об'єднаних у

три блоки: орієнтовно-просвітницький, операційно-технологічний та комунікативно-стабілізуючий) дозволила забезпечити системний вплив на когнітивну, емоційну та поведінкову сфери особистості фахівця. Особливу увагу в програмі приділено трансформації "техностресу" та розвитку технологічної самоефективності як базових ресурсів стійкості в умовах цифровізації.

Оцінка результативності психокорекційного впливу за допомогою t-критерію Стьюдента для залежних вибірок підтвердила високу ефективність програми "IT-Resilience" ($p < 0,01$). В експериментальній групі зафіксовано достовірне зниження індексів емоційного виснаження та деперсоналізації, а також суттєвий регрес сформованих фаз стресу за В. Бойком. Якісний аналіз змін показав стійку трансформацію копінг-поведінки учасників: частота використання стратегії "Планування вирішення проблеми" зросла на 30,0 %, а стратегії "Пошук соціальної підтримки" - на 27,5 %. Це доводить, що цілеспрямоване навчання навичкам саморегуляції та конструктивної комунікації дозволяє фахівцям аутсорсингових компаній ефективно протидіяти професійному виснаженню навіть за умови збереження високих робочих вимог.

Практична значущість дослідження полягає у створенні цілісного прикладного інструментарію для психологічного супроводу персоналу в IT-індустрії. Розроблена програма та діагностичний комплекс можуть бути інтегровані у діяльність HR-департаментів та Mental Health служб IT-компаній для:

- проведення ранньої діагностики симптомів вигорання на стадії "Напруження";
- профілактики професійної деформації через навчання фахівців методам емоційної гігієни;
- підвищення командної згуртованості та зниження рівня цинізму в колективах;

- розробки індивідуальних планів професійного розвитку з урахуванням психологічного ресурсу працівників.

Отримані результати можуть бути використані також у формуванні HR-політик, wellbeing-програм та систем ранньої профілактики вигорання в IT-компаніях, особливо за умови поєднання індивідуальних інтервенцій з організаційними змінами. Сучасні дослідження свідчать, що ефективність профілактики вигорання підвищується тоді, коли поєднуються індивідуальні інтервенції з організаційними змінами — зокрема покращенням умов праці, підтримкою командної взаємодії, гнучкістю робочого часу та підвищенням доступності ресурсів психологічної підтримки [62; 63].

Отже, інвестиції в психологічну стійкість IT-фахівців є важливою умовою збереження інноваційного потенціалу та конкурентоспроможності компаній у сучасних динамічних умовах.

Разом із тим результати дослідження слід інтерпретувати з урахуванням певних обмежень. Вибірка дослідження є цілеспрямованою та відносно невеликою, а основна частина емпіричних даних отримана за допомогою самооцінних психодіагностичних методик. Крім того, поза межами окремого статистичного контролю залишилися такі чинники, як посадова специфіка, рівень навантаження, досвід роботи, корпоративна культура та індивідуальний життєвий контекст респондентів. Це не знижує цінності отриманих результатів, однак вимагає обережності при їх узагальненні.

Отже, мету магістерської роботи загалом досягнуто, а поставлені завдання реалізовано відповідно до логіки дослідження. Висунута гіпотеза в основних положеннях знайшла емпіричне підтвердження: встановлено зв’язок між специфікою організації праці, індивідуально-психологічними особливостями, копінг-поведінкою та проявами емоційного вигорання IT-фахівців, а також зафіксовано позитивну динаміку показників після участі у програмі психологічної корекції.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Богачук Р. С., Томчук М. А. Психоемоційне вигорання фахівців ІТ-сфери як чинник професійної небезпеки : тези доповіді. Вінниця: Вінницький національний технічний університет. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://ir.lib.vntu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/48598/24154.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.

2. Григоренко Ю. В. Фактори емоційного вигорання програмістів, що відрізняються ціннісним ставленням до професійної діяльності : тези доповіді. Харків : ХНУРЕ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://openarchive.nure.ua/server/api/core/bitstreams/7862540c-8614-46be-bdb7-0cea3c3d007c/content>.

3. Мащак С. О., Олійник А. І. Психологічний супровід професійного вигорання спеціалістів ІТ-сфери // Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія. 2024. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://dspace.uzhnu.edu.ua/items/a25c5c53-9422-406d-a973-c6cc314da1fc>.

4. Рощіна Ю. Б. Профілактика професійного вигорання фахівців ІКТ-сфери : кваліфікаційна робота магістра. Київ : Київський університет ім. Б. Грінченка. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://studbase.kubg.edu.ua/article/4679>.

5. Осінчук К. М. Психологічні фактори прояву синдрому «емоційного вигорання» у представників ІТ-професії (програмістів) : кваліфікаційна робота магістра. Запоріжжя : МДПУ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://eprints.mdpu.org.ua/id/eprint/14761/>.

6. Рабчук О. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників ІТ-сфери з різними умовами робочого середовища : магістерська робота. Луцьк : ВНУ ім. Лесі Українки. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://evnuir.vnu.edu.ua/bitstream/123456789/25589/1/Rabchuk_2024.pdf>.

7. Мащак С. О., ін. ПРОФІЛАКТИКА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ФАХІВЦІВ ІТ-СФЕРИ // Психологія і особистість. 2020. № 4.

[Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://psych.vernadskyjournals.in.ua/journal/4_2020/26.pdf>.

8. Вовк О. В. Емоційне вигорання інженерів-програмістів в IT-компаніях // Психологічний журнал ПрАТ «ВНЗ «МАУП». 2019. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://maup.com.ua/assets/files/psihologz/2019-1/02.pdf>.

9. Кутузова Н. В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників в IT-сфері : магістерська кваліфікаційна робота. Тернопіль : ТНТУ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://elartu.tntu.edu.ua/handle/lib/29718>.

10. Психологічне вигорання IT-фахівців : кваліфікаційна робота. Харків : ХНПУ ім. Г. С. Сковороди. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://dspace.hnpu.edu.ua/items/cea0fb03-4a9e-40fa-b438-3ec260a90ebb>.

11. Діагностика, профілактика, корекція синдрому «емоційного вигорання» у програмістів // Психологічний вісник ЛНУ ім. І. Франка. 2021. Вип. 10. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://psy-visnyk.lnu.lviv.ua/archive/10_2021/17.pdf>.

12. Психологічні особливості емоційного вигорання фахівця : магістерська робота. Одеса : ОНУ ім. І. І. Мечникова. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://dspace.onu.edu.ua/items/0c4dd61b-5b14-4d6d-a602-88d9810fbca9>.

13. Чинники професійного вигорання особистості // «Мир образования». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://mir.dspu.edu.ua/article/download/264639/260742/609781>.

14. Павлюк О. Психологічні чинники емоційного вигорання у професійній діяльності // Освітологічний дискурс. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/715424/1/%D0%9F%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D1%8E%D0%BA3.pdf>.

15. Діагностика рівня емоційного вигорання : методичні рекомендації. Умань : УДПУ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://dspace.udpu.edu.ua/bitstream/6789/3397/1/Diagnostika%20rivnya%20emotciinogo%20vygorannya.pdf>.

16. Психологічні особливості емоційного вигорання провізорів-інтернів // Запорізький медичний журнал. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://zmj.zsmu.edu.ua/index.php/2227-6246/article/download/156607/155996/341093>.

17. Методика діагностики емоційного вигоряння (В. Бойко) : онлайн-опис методики. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://testoteka.info/uk/test/org/burnout-boiko>.

18. Мащак С. О., Господенко Н. Теоретичні аспекти дослідження емоційного вигорання // Психологічний вісник Ужгородського національного університету. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://psy-visnyk.uzhnu.uz.ua/index.php/psy/article/download/403/467>.

19. Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В. В. Бойка : опитувальник. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://sgi.in.ua/data/documents/aspirantura/psihologichna-slujba-institutu/test_na_vigoriannia_Boiko.pdf>.

20. Кошин С. С. Синдром емоційного вигорання як прояв професійної деформації особистості : навчальний посібник. Житомир : ЖДУ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://eprints.zu.edu.ua/12532/1/%D0%9A%D0%BE%D1%88%D0%B8%D0%BD%20%D0%A1%D0%B2%D1%96%D1%82%D0%BB%D0%B0%D0%BD%D0%B0.pdf>.

21. Методи дослідження емоційного вигорання // Science and Education. 2008. № 8–9. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://scienceandeducation.pdpu.edu.ua/doc/2008/8_9_2008/17.pdf>.

22. Емоційне вигорання : навчально-методичний посібник. Запоріжжя : ЗДМУ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://nmv.zsmu.edu.ua/upload/doc_nmv/pk/emotsiine_vyhorannia.pdf>.

23. Емоційне вигорання працівників МПДЮ : стаття / ЧНУ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://archer.chnu.edu.ua/bitstream/handle/123456789/10425/b_educ_2024_009.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

24. Kenneth Reitz. The Reality of Developer Burnout. 2017. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://kennethreitz.org/essays/2017-01-the_reality_of_developer_burnout.pdf>.

25. Zaza S. та ін. The drivers and effects of burnout within an information technology work context: a job demands-resources framework // Information Technology & People. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ITP-01-2021-0093/full/html>.

26. Trink B. et al. A Model for Understanding and Reducing Developer Burnout. SEIP 2023. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://arxiv.org/pdf/2301.09103.pdf>.

27. Anu Sara Binu. Burnout among IT professionals: A Myth. SDMIMD Conference Paper. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.sdmimd.ac.in/incon_cd_2020/papers/HR307.pdf>.

28. Shropshire J., Kadlec C. The Impact of Stress, Job Insecurity, and Burnout on IT Profession. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=884da2e769ad032dd5fe35b2aa08212336dba802>.

29. Tulili T. R., Capiluppi A., Rastogi A. Burnout in software engineering: A systematic mapping study // Information and Software Technology. 2023. Vol. 155. Article 107116. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0950584922002257>

30. Trinkenreich B., Stol K.-J., Steinmacher I., Gerosa M. A., Sarma A., Lara M., Bishop K., Buffardi K. A Model for Understanding and Reducing Developer Burnout // 2023 IEEE/ACM 45th International Conference on Software Engineering: Software Engineering in Practice (ICSE-SEIP). 2023. P. 48–60. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://conf.researchr.org/track/icse-2023/icse-2023-industry-forum>

31. Akbar W. та ін. Psychosocial Work Environment and Burnout among Knowledge Workers in the IT Industry // Journal of Technology Management and Technopreneurship. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://jtmt.utem.edu.my/jtmt/article/download/6039/4008/17042>.

32. Trink B. et al. A Model for Understanding and Reducing Developer Burnout. SEIP 2023. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://biancatrink.github.io/files/papers/SEIP2023.pdf>.

33. Predicting Attrition among Software Professionals: Antecedents and Consequences of Burnout and Engagement // ACM Digital Library. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://dl.acm.org/doi/pdf/10.1145/3691629>.

34. Cruz L. et al. Friction and Tiredness: A Literature Analysis of Burnout Causes in the Software Development World. [Електронний ресурс]. Режим доступу:
<https://luiscruz.github.io/course_sustainableSE/2025/papers/g16_burnout.pdf>.

35. Relationship between burnout, effort-reward imbalance, and poor sleep quality among IT professionals. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://pdfs.semanticscholar.org/604d/3624e85b597453b3d036cf01885e011d3c9a.pdf>.

36. Особливості емоційного вигорання у працівників сфери охорони здоров’я // Неврологія. 2019. № 3. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://ir.librarynmu.com/bitstream/123456789/992/1/Nevro_3_2019_str_2_6_7.pdf>.

37. Стаття журналу «Habitus» (№ 56, 2023) з проблематики емоційного вигорання. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://habitus.od.ua/journals/2023/56-2023/15.pdf>.

38. Колодич Т. Психологічні умови подолання професійного вигорання вчителів : кваліфікаційна робота. Острог : НаУ «Острозька академія». [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://theses.oa.edu.ua/DATA/197/%D0%BA%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D1%871.pdf>.

39. Емоційне вигорання працівників як гальмівний чинник розвитку підприємства // Науковий вісник НУ «Львівська політехніка». 2021. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://science.lpnu.ua/sites/default/files/journal-paper/2021/nov/25515/nzmened-99-105.pdf>.

40. Development and validation of a new diagnostic tool for identifying burnout syndrome // Wiadomości Lekarskie. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.wiadomoscilekarskie.pl/pdf-205365-126028?filename=126028.pdf>.

41. Профілактика синдрому емоційного вигорання вчителів : стаття. Полтава : ПНПУ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://dspace.pnpu.edu.ua/bitstream/123456789/15875/1/57.pdf>.

42. Burnout dynamic among Ukrainian academic staff during the war // PubMed (Frontiers in Psychology). [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/37864023/>.

43. Майстер-клас як засіб профілактики емоційного виснаження педагогів // Освіта та розвиток обдарованої особистості. 2019. № 4. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://otr.iod.gov.ua/images/pdf/2019/4/11.pdf>.

44. IMPACT OF MARTIAL LAW ON THE LEVEL OF PROFESSIONAL BURNOUT OF EMPLOYEES : стаття. Житомир : ЖДУ.

[Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://eprints.zu.edu.ua/43920/1/12.pdf>.

45. Сабол Д. Профілактика вигорання як передумова психологічного здоров'я педагога. Київ : КУБГ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://elibrary.kubg.edu.ua/25697/1/D_Sabol_BOSTPU_IPPO.pdf>.

46. Gil-Monte P. R. Perceived self-efficacy for occupational coping as modulating variable of burnout // Ansiedad y Estrés. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.ansiedadyestres.es/sites/default/files/rev/ucm/2006/anyes2006a38.pdf>.

47. Tulili T. R., Capiluppi A., Rastogi A. Burnout in software engineering: A systematic mapping study // Information and Software Technology. 2023. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://gotriple.eu/documents/ftunigroningenpu:oai:pure.rug.nl:publications%2Fda2e223a-37f9-4c90-9111-673e2d21e118>.

48. Tulili T. R., Capiluppi A., Rastogi A. Burnout in software engineering: A systematic mapping study // Information and Software Technology. 2023. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://dl.acm.org/doi/10.1016/j.infsof.2022.107116>.

49. A study on mental health in workplace with reference to IT industry // International Journal of Applied Research. 2024. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.allresearchjournal.com/archives/2024/vol10issue12/PartD/10-12-60-569.pdf>.

50. Managing workplace stress and burnouts in IT industry in India : аналітична стаття. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://pdfs.semanticscholar.org/e2d8/2d2b6a1d9fb4e45652bdd94e3376def16e73.pdf>.

51. Job Burnout: Consequences for Individuals, Organizations, and Equity. National Academies of Sciences, Engineering, and Medicine. 2025. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK614516/>.

52. Lowensteijn R. The impact of technology self-efficacy on stress perception and how … : master's thesis. Open Universiteit. 2020. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://research.ou.nl/files/32247930/Lowensteijn_R_IM9806_AF_BPMIT_scriptie_PURE.pdf>.

53. Monachyn I. L. Psychological features of professional burnout among IT-specialists // Матеріали конференції MNTK, ТНТУ. 2019. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://elartu.tntu.edu.ua/bitstream/lib/31091/2/MNTKv3_2019v3_Monachyn_I_L-Psychological_features_of_136.pdf>.

54. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників : стаття журналу «Habitus», 2025, № 75, ч. 2. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://habitus.od.ua/journals/2025/75-2025/part_2/24.pdf>.

55. Reshetnik O. Програма розвитку емоційної стійкості та профілактики емоційного вигорання педагогів : кваліфікаційна робота. Кривий Ріг : КДПУ. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://elibrary.kdpu.edu.ua/bitstream/123456789/4074/1/Reshetnik_okr.pdf>.

56. Дослідження чинників професійного вигорання фахівців в галузі інформаційних технологій : тези доповіді. Харків : ХНУВС. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://univd.edu.ua/general/publishing/konf/25_04_2019/pdf/27.pdf>.

57. Психологічні особливості емоційного вигорання викладачів ЗВО : магістерська робота. Дніпро : ДУАН. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://ir.duan.edu.ua/bitstreams/81bfe62e-3c37-4ebe-91ef-d9a2c7b893c8/download>.

58. Супровід і профілактика професійного та емоційного вигорання учасників освітнього процесу : програма підвищення кваліфікації.

[Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://cuesc.org.ua/images/informlist/%D0%9C%D0%B0%D0%BA%D0%B5%D1%82_advanced_training_KPSI.pdf>.

59. Technostress: Implications for Adults in the Workforce / Atanasoff L. M., Venable M. A. // Career Development Quarterly. 2017. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://api.semanticscholar.org/CorpusID:149099304>.

60. The moderating roles of technological self-efficacy and time management in the technostress and employee performance relationship through burnout // Information Technology & People. 2020. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.academia.edu/95064436/The_moderating_roles_of_technological_self_efficacy_and_time_management_in_the_technostress_an>.

61. Yener S., Arslan A., Kilinç S. The moderating roles of technological self-efficacy and time management in the technostress and employee performance relationship through burnout // Information Technology & People. 2021. Vol. 34, No. 7. P. 1890–1919. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.emerald.com/itp/article/34/7/1890/432227/The-moderating-roles-of-technological-self>

62. Simpson E., Sutton A., Cantrell A., Clowes M., Weich S., Bentley-Hollins K., Visintin C., Axtell C. Effectiveness of interventions to improve job-related wellbeing of employees working from home: a rapid review // *Discover Psychology*. 2024. Vol. 4. Article 69. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://link.springer.com/article/10.1007/s44202-024-00184-9>

63. Aust B., Leduc C., Cresswell-Smith J., O'Brien C., Rugulies R., Leduc M. et al. The effects of different types of organisational workplace mental health interventions on mental health and wellbeing in healthcare workers: a systematic review // *International Archives of Occupational and Environmental Health*. 2024. Vol. 97, No. 5. P. 485–522. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://link.springer.com/article/10.1007/s00420-024-02065-z>

64. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout // *Journal of Occupational Behavior*. 1981. Vol. 2, No. 2. P. 99–113. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>

65. Siitonen V., Ritonummi S., Salo M., Pirkkalainen H., Mauno S. Coping with technostress in the software industry: Coping strategies and factors underlying their selection // Journal of Systems and Software. 2025. Vol. 225. Article 112341. [Електронний ресурс]. Режим доступу: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0164121225000093>

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Опитувальник "Професійне вигорання" (MBI-GS) (в адаптації Н. Водоп'янової)

Інструкція: Вам пропонується 16 тверджень про почуття, пов'язані з Вашою роботою. Будь ласка, прочитайте кожне твердження і визначте, як часто Ви відчуваєте подібні стани. Оцініть частоту за наступною шкалою:

- 0 - ніколи;
- 1 - дуже рідко (кілька разів на рік або менше);
- 2 - рідко (один раз на місяць або менше);
- 3 - іноді (кілька разів на місяць);
- 4 - часто (один раз на тиждень);
- 5 - дуже часто (кілька разів на тиждень);
- 6 - щодня.

Текст опитувальника:

1. Я відчуваю себе емоційно спустошеним через свою роботу.
2. До кінця робочого дня я відчуваю себе як "вичавлений лимон".
3. Вранці я відчуваю втому, тільки-но треба вставати та йти на роботу.
4. Робота протягом усього дня дійсно вимагає від мене великої напруги.
5. Я можу ефективно вирішувати проблеми, що виникають у моїй роботі.
6. Я відчуваю себе "вигорілим" через роботу.
7. Я відчуваю, що вношу вагомий вклад у життєдіяльність моєї компанії.
8. З того часу, як я почав працювати в цій компанії, я став менше цікавитися своєю роботою.
9. Я став менш впевненим у тому, що моя робота комусь потрібна.
10. На моїй роботі я відчуваю себе впевнено та професійно.
11. Я відчуваю задоволення, коли мені вдається зробити щось добре.
12. Я досяг у цій роботі багато чого з того, що планував.
13. Я просто хочу виконувати свою роботу і щоб мене ніхто не турбував.
14. Я став більш цинічним щодо результатів своєї праці.
15. Я сумніваюся в цінності та значущості моєї роботи.
16. У роботі я відчуваю себе здатною та успішною людиною.

Ключ до методики та інтерпретація:

Методика складається з трьох шкал:

1. **Емоційне виснаження (EV):** пункти 1, 2, 3, 4, 6.
2. **Цинізм (Деперсоналізація) (CY):** пункти 8, 9, 13, 14, 15.
3. **Професійна успішність (Редукція професійних досягнень) (PE):** пункти 5, 7, 10, 11, 12, 16.

Примітка: за шкалою "Професійна успішність" вигорання проявляється у низьких балах.

Рівні вигорання (сума балів):

Шкала	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Емоційне виснаження	0-10	11-17	18 і більше
Цинізм	0-5	6-11	12 і більше
Професійна успішність	30 і більше	24-29	0-23 (вигорання)

ДОДАТОК Б

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. В. Бойка

Інструкція: Вам пропонується низка тверджень. Будь ласка, прочитайте кожне з них і дайте відповідь "так" або "ні". Орієнтуйтеся на свій стан протягом останніх 6 місяців. Пам'ятайте, що тут немає "правильних" чи "неправильних" відповідей.

Текст опитувальника:

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують мене нервувати.
2. Сьогодні я працюю гірше (менш ефективно), ніж раніше.
3. Я відчуваю, що робота з людьми (клієнтами, колегами) стає для мене дедалі важчою.
4. Я став менше співчувати людям, з якими працюю.
5. Я часто приношу робочі проблеми та тривоги додому.
6. Я відчуваю, що професійні обов'язки вимагають від мене надмірних зусиль.
7. Я став більш дратівливим на роботі.
8. Після роботи я відчуваю повну емоційну спустошеність.
9. Я став частіше відчувати байдужість до того, що відбувається на роботі.
10. Я відчуваю, що мої зусилля на роботі не цінуються належним чином.
11. Я часто відчуваю фізичну втому наприкінці робочого дня.
12. Я став частіше уникати спілкування з колегами.
13. Робота перестала приносити мені радість.
14. Я відчуваю, що "загнаний у кут" обставинами на роботі.
15. Я став більш формально ставитися до виконання своїх завдань.
16. Я відчуваю, що моє здоров'я погіршилося через роботу.
17. Я часто думаю про те, щоб змінити професію або місце роботи.
18. Я відчуваю, що став більш емоційно черствим.
19. Моя робота здається мені безперспективною.
20. Я відчуваю, що мої емоційні ресурси вичерпані.

(...текст скорочено для демонстрації, у повному варіанті містить 84 твердження...)

Ключ та інтерпретація результатів:

Відповіді респондента оцінюються балами від 1 до 10 відповідно до "ключа" методики. Система дозволяє визначити ступінь сформованості 12 симптомів вигорання, що об'єднуються у три фази:

1. Фаза "Напруження":

- Переживання психотравмуючих обставин.
- Незадоволеність собою.
- "Загнаність у клітку".

- Тривога і депресія.

2. Фаза "Резистенція" (Опір):

- Неадекватне вибіркове емоційне реагування.
- Емоційно-моральна дезорієнтація.
- Розширення сфери економії емоцій.
- Редукція професійних обов'язків.

3. Фаза "Виснаження":

- Емоційний дефіцит.
- Емоційне відсторонення.
- Особистісне відсторонення (деперсоналізація).
- Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Критерії оцінювання фази (сума балів):

- **0-36 балів** - фаза не сформована;
- **37-60 балів** - фаза у стадії формування;
- **61 і більше балів** - фаза сформована.

ДОДАТОК В

Копінг-тест (Опитувальник способів подолання стресу) Р. Лазаруса та С. Фолкман (адаптація Т. Крюкової, О. Куфтяк, М. Замишляєвої)

Інструкція: Вам пропонується 50 тверджень, що стосуються Вашої поведінки у складних або стресових ситуаціях на роботі. Будь ласка, згадайте складну ситуацію, з якою Ви зіткнулися протягом останнього часу, та оцініть, наскільки часто Ви використовували наведені нижче способи подолання за шкалою:

- 0 - ніколи;
- 1 - рідко;
- 2 - іноді;
- 3 - часто.

Текст опитувальника (фрагменти):

1. Я зосереджувався на тому, що мені потрібно було робити далі - на наступному кроці.
2. Я намагався проаналізувати ситуацію, щоб краще її зрозуміти.
3. Я переконував себе, що все не так погано і могло бути гірше.
4. Я відчував, що час вилікує все, і єдине, що можна зробити - це чекати.
5. Я намагався знайти компроміс, щоб отримати хоча б щось від ситуації.
6. Я робив вигляд, що нічого не сталося.
7. Я складав план дій і дотримувався його.
8. Я намагався не діяти занадто поспішно, слідуючи першому пориву.
9. Я звертався до колег або друзів, щоб вони допомогли мені порадою.
10. Я намагався забути про все це.
11. Я критикував або сварив себе.
12. Я сподівався на диво.
13. Я намагався знайти в ситуації щось позитивне.
14. Я намагався приховати свої почуття від оточуючих.
15. Я намагався отримати більше інформації про ситуацію.

Ключ та обробка результатів:

Відповіді респондента групуються за 8 шкалами (стратегіями):

1. **Конфронтація:** агресивні зусилля для зміни ситуації, певний ступінь ворожості та ризику.
2. **Дистанціювання:** когнітивні зусилля, спрямовані на відокремлення від ситуації та зменшення її значущості.
3. **Самоконтроль:** зусилля з регулювання своїх почуттів і дій.
4. **Пошук соціальної підтримки:** зусилля в пошуку інформаційної, дієвої та емоційної підтримки.
5. **Прийняття відповідальності:** визнання своєї ролі в проблемі з супутньою темою спроб її вирішення.

6. **Уникання-втеча:** мисленнєве прагнення та поведінкові зусилля, спрямовані на втечу від проблеми.
7. **Планування вирішення проблеми:** довільні проблемно-фокусовані зусилля зі зміни ситуації, що включають аналітичний підхід до вирішення проблеми.
8. **Позитивна переоцінка:** зусилля зі створення позитивного значення ситуації з фокусом на особистісному зростанні.

Інтерпретація рівнів (Т-бали):

- **Низький рівень (до 40):** стратегія майже не використовується.
- **Середній рівень (40-60):** адаптивний рівень використання стратегії.
- **Високий рівень (понад 60):** стратегія є домінуючою, часто набуває дезадаптивного характеру.

ДОДАТОК Г

Особистісний опитувальник Г. Айзенка (EPI)

Інструкція: Вам пропонується відповісти на 57 запитань, які стосуються Вашого звичного способу поведінки та самопочуття. Постарайтеся уявити типові для Вас ситуації та дайте першу природну відповідь, яка спаде на думку. Якщо Ви згодні з твердженням, поставте знак "+" (так), якщо ні - знак "-" (ні). Працюйте швидко, довго не задумуйтесь, тут немає "правильних" чи "неправильних" відповідей.

Текст опитувальника:

1. Чи часто Ви відчуваєте потяг до нових вражень, до того, щоб "струснути" себе, випробувати сильні відчуття?
2. Чи часто Ви відчуваєте, що потребуєте друзів, які Вас розуміють, можуть підбадьорити чи поспівчувати?
3. Чи вважаєте Ви себе безтурботною людиною?
4. Чи дуже Вам важко відмовлятися від своїх намірів?
5. Чи обмірковуєте Ви свої справи не поспішаючи, чи волієте почекати, перш ніж діяти?
6. Чи завжди Ви стримуєте свої обіцянки, навіть якщо це Вам невигідно?
7. Чи часто у Вас бувають спади та підйоми настрою?
8. Чи зазвичай Ви дієте і говорите швидко, не відкладаючи рішення на потім?
9. Чи виникало у Вас коли-небудь почуття, що Ви нещасні, хоча для цього не було поважної причини?
10. Чи зробили б Ви що завгодно на спір?
11. Чи виникає у Вас почуття сором'язливості, коли Ви хочете познайомитися з людиною протилежної статі, яка Вам подобається?
12. Чи буває, що Ви виходите з себе, злитесь?
13. Чи часто Ви дієте під впливом хвилинного настрою?
14. Чи часто Ви турбуєтесь через те, що зробили або сказали щось, чого не слід було робити чи говорити?
15. Чи віддаєте Ви перевагу читанню книг над зустрічами з людьми?
16. Чи легко Вас образити?
17. Чи любите Ви часто бувати в компаніях?
18. Чи бувають у Вас такі думки, про які Вам було б ніяково розповісти іншим людям?
19. Чи буває у Вас іноді так, що Ви сповнені енергії, так що все горить у руках, а іноді відчуваєте млявість?
20. Чи намагаєтесь Ви обмежити коло своїх знайомих лише невеликою кількістю найближчих друзів?
21. Чи багато Ви мрієте?
22. Коли на Вас кричать, чи відповідаєте Ви тим самим?
23. Чи часто Вас турбує почуття провини?

24. Чи всі Ваші звички хороші та бажані?
25. Чи здатні Ви дати волю своїм почуттям і щосили веселитися в компанії?
26. Чи вважаєте Ви себе людиною збудливою та чутливою?
27. Чи вважають Вас людиною живою та веселою?
28. Чи часто Ви, зробивши якусь важливу справу, відчуваєте, що могли б зробити її краще?
29. Чи Ви зазвичай мовчазні, коли перебуваєте в компанії інших людей?
30. Чи пліткуєте Ви іноді?
31. Чи буває, що Вам не спиться через те, що в голову лізуть різні думки?
32. Якщо Ви хочете про щось дізнатися, то Ви воліємо знайти це в книзі, ніж запитати у людей?
33. Чи буває у Вас сильне серцебиття?
34. Чи подобається Вам робота, яка вимагає зосередженості?
35. Чи бувають у Вас напади тремтіння?
36. Чи завжди Ви говорите тільки правду?
37. Чи буває Вам неприємно перебувати в компанії, де підсміюються один над одним?
38. Чи Ви дратівливі?
39. Чи подобається Вам робота, яка вимагає швидких дій?
40. Чи часто Вам не дають спокою думки про різні неприємності, які могли б статися?
41. Чи Ви повільні та неквапливі у рухах?
42. Чи Ви коли-небудь запізнювалися на побачення або на роботу?
43. Чи часто Вам сняться жахи?
44. Чи Ви так любите поговорити, що не втрачаєте будь-якої нагоди поспілкуватися з новою людиною?
45. Чи турбують Вас які-небудь болі?
46. Чи почувалися б Ви дуже нещасним, якби довгий час не могли бачитися з друзями?
47. Чи вважаєте Ви себе нервовою людиною?
48. Чи є серед Ваших знайомих люди, які Вам явно не подобаються?
49. Чи Ви впевнена в собі людина?
50. Чи легко Вас зачіпає критика Ваших недоліків?
51. Чи вважаєте Ви, що важко отримати справжнє задоволення від вечірки?
52. Чи турбує Вас почуття, що Ви чимось гірші за інших?
53. Чи легко Вам внести оживлення в нудну компанію?
54. Чи буває, що Ви говорите про речі, на яких зовсім не знаєтесь?
55. Чи турбуєтесь Ви про своє здоров'я?
56. Чи любите Ви підшукувати інших?
57. Чи страждаєте Ви від безсоння?

Обробка та інтерпретація результатів:
Результати оцінюються за трьома шкалами:

1. **Шкала екстраверсії-інтроверсії:** відображає спрямованість особистості на зовнішній світ (екстраверти) або на внутрішній світ (інтроверти).
2. **Шкала нейротизму:** відображає емоційну стабільність або нестабільність (тривожність, вразливість).
3. **Шкала щирості (брехні):** призначена для оцінки достовірності відповідей.

Інтерпретація рівнів:

- **Екстраверсія:** 0-10 (інтроверсія), 11-14 (амбіверсія), 15-24 (екстраверсія).
- **Нейротизм:** 0-10 (емоційна стабільність), 11-14 (середній рівень), 15-24 (емоційна нестабільність/нейротизм).
- **Шкала щирості:** понад 4-5 балів свідчить про схильність респондента давати соціально бажані відповіді (результати можуть бути недостовірними).

ДОДАТОК Д

Анкета для визначення соціально-демографічних та професійних характеристик респондентів

Шановний(а) колего!
Запрошуємо Вас взяти участь у психологічному дослідженні, присвяченому вивченню особливостей професійної діяльності фахівців ІТ-сфери. Дослідження проводиться виключно в наукових цілях. Усі отримані дані є конфіденційними і будуть використані лише в узагальненому вигляді. Будь ласка, уважно прочитайте запитання та оберіть варіант відповіді, який найбільше відповідає Вашій ситуації, або впишіть свій варіант.
Дякуємо за співпрацю!

1. Ваш вік (повних років): _____
2. Ваша стать:
а) Чоловіча
б) Жіноча
3. Ваша основна спеціалізація / посада в ІТ:
а) Розробник програмного забезпечення (Software Engineer / Developer)
б) Фахівець із тестування (QA Engineer)
в) Менеджер проєктів (Project Manager / Scrum Master)
г) Бізнес-аналітик (Business Analyst)
д) Інше (вкажіть, будь ласка) _____
4. Ваш загальний стаж роботи в ІТ-сфері:
а) до 1 року
б) від 1 до 3 років
в) від 3 до 5 років
г) більше 5 років
5. Ваш стаж роботи в поточній компанії / на поточному проєкті:
а) до 6 місяців
б) від 6 місяців до 1 року
в) від 1 до 3 років
г) більше 3 років
6. Визначте тип компанії, в якій Ви працюєте на даний момент:
а) Аутсорсингова компанія (розробка ПЗ на замовлення зовнішніх клієнтів)
б) Продуктова компанія (розробка та розвиток власного ІТ-продукту)
в) Інше (аутстафінг, фріланс тощо) _____
7. Вкажіть Вашу середню кількість робочих годин на тиждень (включно з овертаймами, якщо вони є):
а) до 40 годин (стандартний графік або менше)
б) 40-45 годин
в) 45-50 годин
г) більше 50 годин на тиждень

8. Який формат роботи є для Вас основним на даний момент?
а) Повністю віддалена робота (Remote)
б) Робота в офісі
в) Гібридний формат (частково офіс, частково віддалено)