

Хмельницький національний університет  
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту  
Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА


Другий (магістерський)  
Освітній рівень


СОЦІАЛЬНО- ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ЗАПОБІГАННЯ  
ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ  
ІТ-ТЕХНОЛОГІЙ

Галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки  
Шифр і назва галузі знань  
Спеціальність 053 Психологія  
Шифр і назва спеціальності

Шифр 242002

Номер ІНП

Виконав: студент ІІ курсу, групи ППмз-24-1  Максим ПАЛАМАРЧУК  
Підпис Ініціали, прізвище

Керівник: д-р. педагогічних наук, професор  Свген ПАВЛЮК  
Підпис Ініціали, прізвище

До захисту допускаю:  
Зав. кафедри психології та педагогіки  
доктор психологічних наук, професор

 Таїсія КОМАР  
Підпис Ініціали, прізвище

1 грудня 2025р.

Хмельницький, 2025

ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту

Кафедра психології та педагогіки

Освітній рівень другий (магістерський)

Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітня програма освітньо-професійна програма «Психологія»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри психології та педагогіки

 Таїсія КОМАР

протокол № 5 від 12 грудня 2024р.

ЗАВДАННЯ  
НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ  
Максима ПАЛАМАРЧУКА

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ здобувача

1. Тема кваліфікаційної роботи: «Соціально-психологічні чинники запобігання емоційного вигорання працівників сфери ІТ технологій»  
Керівник кваліфікаційної дипломної роботи: Євген ПАВЛЮК, д-р педагогічних наук, професор.

Затверджено наказом ректора університету від 25 серпня 2025 р. № 65

2. Строк подання здобувачем роботи на кафедру 01 грудня 2025 р.

3. Вихідні дані до роботи: матеріали звіту з переддипломної практики, комплекс методів та методик дослідження: методика діагностики емоційного вигорання В. Бойко, методика К. Маслач, С. Джексон «Діагностика професійного вигорання» (МВІ); методика «Діагностика ризику синдрому емоційного вигорання» Б. Поттера; «Шкала оцінки втоми» (FAS) та «Індикатор копінг-стратегій» Д. Амірхана, методика проведення фокус-груп.

4. Зміст кваліфікаційної дипломної роботи (перелік питань, які потрібно розробити): вступ, розділ 1. Теоретико-методологічні основи дослідження: сутність та основні характеристики феномену емоційного вигорання; особливості емоційного вигорання працівників сфери ІТ технологій; розділ 2. Емпіричне дослідження емоційного вигорання в ІТ-сфері та рекомендації щодо його запобігання: організація, теоретико-методологічне та методичне забезпечення емпіричного дослідження, аналіз результатів емпіричного дослідження синдрому емоційного вигорання фахівців сфери інформаційних технологій, фокус-групове дослідження, рекомендації щодо запобігання емоційного вигорання працівників сфери ІТ технологій; висновки до розділу; висновки, перелік джерел посилання, додаток.

5. Перелік графічного матеріалу (із зазначенням обов'язкових креслень)  
7 діаграм, 9 таблиць.

6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Євген ПАВЛЮК		
2	Євген ПАВЛЮК		

Дата видачі завдання 12 грудня 2024 року

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів (розділів) кваліфікаційної роботи магістра	Строк виконання етапу роботи	Примітка
1	Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань.	До 01 січня 2025 р.	виконано
2	Визначення теоретико-методологічних засад дослідження. З'ясування актуальності проблеми.	До 03 березня 2025 р.	виконано
3	Оформлення вступу кваліфікаційної роботи.	До 01 вересня 2025 р.	виконано
4	I розділ кваліфікаційної роботи.	До 10 вересня 2025 р.	виконано
5	II розділ кваліфікаційної роботи.	До 01 жовтня 2025 р.	виконано
6	Загальні висновки.	До 03 листопада 2025 р.	виконано
7	Оформлення кваліфікаційної роботи.	До 01 грудня 2025 р.	виконано
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи.	<u>18</u> листопада 2025 р.	виконано
9	Захист кваліфікаційної роботи (відповідно графіку)	<u>19</u> грудня 2025 р.	виконано

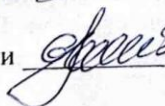
Здобувач



Максим ПАЛАМАРЧУК

Ім'я, ПРІЗВИЩЕ

Керівник роботи



Євген ПАВЛЮК

## АНОТАЦІЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Тема кваліфікаційної роботи «Соціально-психологічні чинники запобігання емоційного вигорання працівників сфери ІТ технологій»

Здобувач Максим ПАЛАМАРЧУК  
Керівник Євген ПАВЛЮК

Кваліфікаційна робота включає 99 сторінок, 7 діаграм, 9 таблиць, перелік джерел посилання із 64 найменувань.


Ключові слова: емоційне вигорання, чинники емоційного вигорання, ІТ-сфера, психічне здоров'я, симптоми вигорання, профілактика вигорання.

Об'єктом дослідження є синдром емоційного вигорання особистості.

Предметом дослідження є особливості та соціально-психологічні чинники запобігання емоційного вигорання працівників сфери ІТ технологій.

За результатами дослідження здійснено комплексний емпіричний аналіз особливостей емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери та розроблено адресні та системні рекомендації щодо його запобігання.

Одержані результати можуть бути використані у діяльності практичних психологів, що спрямована на розвиток подолання тривожності та розвиток психологічної стійкості у працівників ІТ компаній. Адресні та науково обгрунтовані рекомендації можуть бути безпосередньо впроваджені HR-відділами, топ-менеджментом та ІТ-менеджерами українських ІТ-компаній.

Дипломник  Максим ПАЛАМАРЧУК  
Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту 7 грудня 2025р.

## ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ	10
1.1. Сутність та основні характеристики феномену емоційного вигорання	10
1.2. Особливості емоційного вигорання працівників сфери ІТ технологій	22
Висновки до розділу 1	27
РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ІТ-СФЕРІ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЙОГО ЗАПОБІГАННЯ	30
2.1. Організація, теоретико-методологічне та методичне забезпечення емпіричного дослідження	30
2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження синдрому емоційного вигорання фахівців сфери інформаційних технологій	38
2.3. Звіт за результатами фокус-групового дослідження	50
2.4. Рекомендації щодо запобігання емоційного вигорання працівників сфери ІТ технологій	57
Висновки до розділу 2	64
ВИСНОВКИ	65
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ	69
ДОДАТКИ	80

## ВСТУП

**Актуальність теми** зумовлена зростанням рівня емоційного вигорання серед працівників сфери ІТ-технологій, які є ключовим ресурсом цифрової економіки України, особливо в умовах хронічного стресу, невизначеності та війни. Згідно з даними, 82% працівників ІТ-сектору перебувають у зоні підвищеної загрози емоційного вигорання, що призводить до значних економічних втрат (Forbes оцінює їх на рівні 3,3–17,1 витрат на навчання персоналу) та зривів критично важливих проєктів [24; 25, с. 83-92; 41]. Сучасні дослідження підтверджують формування у фахівців високих показників емоційного виснаження, деперсоналізації та значної розумової втоми, а також дезадаптивних копінг-стратегій (зокрема, уникнення вирішення проблем). Відтак, виникає нагальна потреба в ідентифікації та науковому обґрунтуванні соціально-психологічних чинників запобігання емоційного вигорання та розробці адресних, системних рекомендацій для збереження професійної стійкості та психічного здоров'я ІТ-персоналу [25; 26]. В кваліфікаційній роботі термінами “ІТ-персонал”, “фахівці ІТ-технологій” ми позначаємо програмістів (розробників програмного забезпечення), тестувальників, системних адміністраторів та ІТ-менеджерів.

Окремі аспекти емоційного вигорання досліджені як західними, так і вітчизняними вченими. Серед зарубіжних науковців варто згадати, насамперед, таких: Дж. Фрейденберг, С. Джексон, К. Маслач, Е. Аронсон, Г. Бредлі, А. Пайнз, Е. Перлман, Б. Хартман, К. Чернісс, В. Шауфеллі та ін. Українські вчені, що у своїх наукових роботах звертаються до синдрому емоційного вигорання: І. Ващенко, Ж. Вірна, Н. Булатевич, Н. Гончарук, О. Грицук, Т. Зайчикова, Л. Карамушка, Л. Леженіна, М. Міщенко, М. Матвієнко, Н. Мирончук, Н. Оніщенко, В. Павленко, О. Тімченко, О. Хайрулін та ін.). Вігорання працівників ІТ компаній перебуває в межах сфери наукових інтересів К.І.Максимчук, М.І.Ющенко,

Р.С.Богачук, Н.В.Кутузової, Л.Подкоритової, Є.М.Ануфрієва, О.В.Шнайдера, М.Ю.Купчіна та інших.

**Мета дослідження** – розширення знань про специфіку розвитку синдрому емоційного вигорання серед працівників сфери ІТ технологій через перевірку гіпотези щодо ключових соціально-психологічних факторів його виникнення та розробка комплексних рекомендацій щодо його запобігання.

**Завдання дослідження:**

- проаналізувати теоретико-методологічні основи феномену емоційного вигорання та його особливості у сфері ІТ-технологій;
- підібрати та обґрунтувати релевантний психодіагностичний інструментарій для дослідження особливостей емоційного вигорання працівників ІТ-сфери;
- виявити та описати специфічні прояви синдрому емоційного вигорання у вибірці ІТ-фахівців (за фазами, симптомами, гендером) та визначити кореляцію з рівнем фізичної/розумової втоми;
- проаналізувати домінуючі копінг-стратегії та бар'єри у впровадженні профілактики емоційного вигорання серед ІТ-спеціалістів (включно з фокус-груповим дослідженням);
- розробити, обґрунтувати та систематизувати практичні соціально-психологічні рекомендації для запобігання емоційному вигоранню на індивідуальному, командному та організаційному рівнях.

**Об'єкт дослідження** – синдром професійного (емоційного) вигорання особистості.

**Предмет дослідження** – особливості та соціально-психологічні чинники запобігання емоційного вигорання працівників сфери ІТ технологій.

**Гіпотеза дослідження.** Синдром емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери має гендерно-диференційований профіль та прямо корелює з високим рівнем розумової втоми і застосуванням дезадаптивних копінг-стратегій (зокрема, уникнення проблем), а його запобігання є ефективним лише за умови впровадження комплексних, системних заходів на організаційному рівні для відновлення когнітивних ресурсів та зміцнення соціальної підтримки.

**Методи дослідження.** Методологію дослідження складають, насамперед, теоретичні та емпіричні методи. Теоретичні методи: аналіз літературних джерел та їх синтез, узагальнення. Емпіричні: опитування, фокус-групове інтерв'ю. В роботі використано методіку діагностики емоційного вигорання В. Бойко, методіку К. Маслач, С. Джексон «Діагностика професійного вигорання» (МВІ); методіка «Діагностика ризику синдрому емоційного вигорання» Б. Поттера; «Шкала оцінки втоми» (FAS) та «Індикатор копінг-стратегій» Д. Амірхана). Також використовувалися методи кількісної та якісної обробки даних.

**Практичне значення роботи.** Основні положення і висновки кваліфікаційної роботи можуть використовуватися у діяльності практичних психологів, що спрямована на розвиток подолання тривожності та розвиток психологічної стійкості у працівників ІТ компаній. Адресні та науково обґрунтовані рекомендації можуть бути безпосередньо впроваджені HR-відділами, топ-менеджментом та ІТ-менеджерами українських ІТ-компаній.

**Експериментальна база дослідження.** Емпіричне дослідження проводилося упродовж червня-вересня 2025 року. Вибірку досліджуваних склали 42 особи (27 чоловіків і 15 жінок) – практикуючі розробники програмного забезпечення, тестувальники, системні адміністратори та ІТ-менеджери, що працюють у різних ІТ-компаніях України. Для збору даних використовувалися онлайн-технології (Zoom, стандартизовані онлайн-опитувальники).

**Апробація результатів дослідження.** Результати дослідження (стаття “Аналіз наукового дискурсу щодо застосування фототерапії для профілактики емоційного вигорання в процесі професійного становлення та самореалізації особистості”) було опубліковано у співавторстві у збірнику наукових праць, що включений до переліку фахових видань України “Перспективи та інновації науки (Серія “Педагогіка”, серія “Психологія”, серія “Медицина”)” [37].

**Структура роботи.** Кваліфікаційна робота складається із двох розділів. Перший розділ містить два підрозділи, другий розділ – чотири підрозділи. Перелік джерел посилання становить 93 позиції. В роботі міститься 5 додатків на 20 сторінках. Загальний обсяг кваліфікаційної роботи 99 сторінок, з них 68 сторінок основного тексту.

# РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ

## 1.1. Сутність та основні характеристики феномену емоційного вигорання

Синдром емоційного вигорання (ЕВ, або англ. *burnout*) є комплексним психологічним феноменом, що набув значної актуальності у сучасному суспільстві, особливо в умовах інтенсивного професійного стресу та умов непередбачуваності. Вперше описаний у середині 1970-х років американським психіатром Гербертом Фройденбергером, синдром емоційного вигорання початково асоціювався винятково з фахівцями «допомагаючих професій» (лікарів, педагогів, соціальних працівників). Проте, сьогодні він визнаний хронічною професійною реакцією на тривалий, неуспішно подоланий стрес.

Визнання емоційного вигорання як чинника, що впливає на стан здоров'я, знайшло своє відображення у Міжнародній класифікації хвороб (МКХ-11) з 2022 року, що підкреслює його значну медико-соціальну вагу. За визначенням Всесвітньої організації охорони здоров'я (ВООЗ), синдром емоційного вигорання є хронічним станом, що виникає внаслідок неуспішно подоланого стресу на робочому місці, супроводжується значним емоційним навантаженням і може призводити до соматичних розладів [14]. ВООЗ категорично наголошує, що цей синдром стосується винятково професійного контексту та не застосовується до інших сфер життя. Хоча сам по собі синдром емоції вигорання не є окремим діагнозом, він класифікується у 24-му класі МКХ-11 як чинник, що впливає на стан здоров'я населення та звернення до медичних установ (World Health Organization, 2019) [52, С.10].

Статистичні дані 2019 року свідчать про те, що близько 210 мільйонів осіб у світі переживають синдром емоційного вигорання. За результатами

опитування, проведеного FlexJobs і Mental Health America (MHA) у липні 2020 року, 75% працівників повідомили про досвід вигорання, причому 40% респондентів пов'язали цей стан із наслідками пандемії COVID-19 [52]. В Україні, за даними GRC.UA, схожі тенденції підтверджуються: 64% опитаних перебувають у стані вигорання, з яких 22% безпосередньо пов'язують це із професійною діяльністю. Серед основних причин українські працівники виділяють високий рівень багатозадачності, що перешкоджає якісному та своєчасному виконанню роботи, а також зниження інтересу до професійних обов'язків [52, С.11]. Як психологічне явище, емоційне вигорання є не лише індивідуальною проблемою, а й індикатором системного неблагополуччя в організації, що веде до зниження продуктивності, збільшення плинності кадрів та погіршення загального психоемоційного клімату. Таким чином, дослідження проблеми емоційного вигорання є критично важливим для розробки ефективних психопрофілактичних та інтервенційних стратегій.

Концепція емоційного вигорання є відносно новою у психологічній науці, що зумовлює певну термінологічну варіативність та недостатню операціоналізацію її змісту. Незважаючи на більш ніж сорокарічну історію вивчення, більшість наукових робіт мають переважно описовий характер, а емпіричне підтвердження гіпотез залишається обмеженим.

Ведучи мову про ранні етапи формування концепції, згадаємо Г. Б. Бредлі. Він став першим, хто застосував термін "вигорання" (*burnout*) і зазначив, що інтенсивне професійне навантаження та високий рівень емоційної залученості у робочий процес справляють деструктивний вплив на особистість працівника. Проте Бредлі не запропонував чіткої клінічної або психологічної симптоматики цього феномену [56, с. 365].

Концептуалізація синдрому емоційного вигорання пов'язана з Гербертом Фройденбергером. Початком систематичної розробки підходів до проблеми ЕВ стало відкриття, здійснене американським психіатром Г. Фройденбергером у 1974 році. Він чітко окреслив термін «синдром

емоційного вигорання», визначивши його як психологічний стан здорової людини, що працює у соціальній сфері («людина-людина»). Фройденбергер ідентифікував ключові ознаки: стан знемоги та виснаження, поєднаний із суб'єктивним відчуттям власної даремності та неспроможності. Він також охарактеризував особистостей, схильних до цього синдрому, як гуманних, чутливих ідеалістів, які часто є емоційно нестійкими та фанатично відданими своїй справі [65, с. 60].

Розвиток моделі емоційного вигорання пов'язаний з дослідженнями Крістіни Маслач. К. Маслач (K. Maslach) визнана одним із провідних дослідників емоційного вигорання, розглянула вигорання як стан, що характеризується фізичним та емоційним виснаженням, що призводить до втрати позитивних емоцій. Вона наголошувала, що емоційне вигорання є наслідком хронічного професійного стресу, спричиненого постійною інтенсивною взаємодією з людьми. Маслач доповнила симптоматику, включивши в неї низьку самооцінку, негативне ставлення до робочих процесів та формування цинічного ставлення до оточення [71].

Теоретичні дослідження, зокрема роботи К. Маслач та М. Лейтер, вказують на те, що найбільший ризик розвитку синдрому емоційного вигорання мають представники соціально орієнтованих професій. Автори акцентують на методологічній проблемі диференціації емоційного вигорання від депресивних розладів при клінічній та психологічній діагностиці [72].

Ключовий внесок у розуміння емоційного вигорання зроблено К. Маслач та її колегами (1978 р.), які розробили соціально-психологічний підхід та ввели трьохвимірну модель для опису синдрому професійного вигорання. Ця концепція внесла суттєві корективи у первісні напрацювання Г. Фройденбергера, систематизувавши симптоми у три основні групи:

- психологічні,
- фізичні,
- поведінкові [71;72].

Відповідно до цієї загальноприйнятої моделі, емоційне вигорання складається з трьох взаємопов'язаних вимірів:

1. Емоційне виснаження. Характеризується відчуттям перенапруження, високої втоми та емоційного спустошення. Цей стан, спричинений перенасиченням емоціями, може провокувати реакції агресії, спалахи гніву та депресивні стани. Евиснаження часто супроводжується байдужістю до навколишнього середовища та погіршенням якості соціальної взаємодії.
2. Деперсоналізація. Проявляється у формуванні цинічних суджень, негативізму та емоційної відстороненості від оточуючих. Це веде до формалізації комунікації, зниження цінності міжособистісних стосунків, частих конфліктних ситуацій та деформації відносин з партнерами по діяльності.
3. Редукція особистих досягнень. Виражається у знеціненні власних професійних успіхів, зниженні ефективності праці та втраті відчуття значущості професійної діяльності. Це супроводжується зневірою у власних можливостях та суб'єктивним відчуттям некомпетентності [71, с. 367].

Ведучи мову про діагностичне значення та розширення моделі, зауважимо, що сучасна психологія визнає, що синдром емоційного вигорання може бути констатований лише за умови одночасної наявності всіх трьох зазначених компонентів. Жоден із цих симптомів, взятий окремо, не є достатнім для діагностики вигорання. Одним з основних інструментів для оцінки емоційного вигорання, пов'язаного з роботою, є опитувальник Maslach Burnout Inventory (MBI) [71].

Додатково, Дж. Сеннек розширив загальну схему, включивши аспект нестабільності вітальної сфери. Це виявляється у посиленні депресивності, ворожого ставлення до оточуючих та сприйнятті зовнішнього середовища як ворожого, спрямованого на приниження особистості [79].

Окрім описаних вище варто розглядати й інші теоретичні моделі емоційного вигорання, адже крім загальноновизнаної трьохвимірної моделі К. Маслач, у психологічній науці існують інші ключові підходи до концептуалізації та вивчення синдрому емоційного вигорання. Однією з найбільш відомих є модель стадіального розвитку (Е. Перлман та Б. Хартман) [79]. Е. Перлман та Б. Хартман розглядають емоційне вигорання як наслідок професійного стресу і пропонують чотирьохстадійну модель його прогресування, класифікуючи симптоми за трьома категоріями:

Категорії симптомів:

- 1) Фізіологічні (фізичне виснаження);
- 2) Афективно-когнітивні (емоційне виснаження);
- 3) Поведінкові (деперсоналізація і знижена продуктивність).

Стадії розвитку:

Перша стадія (вплив робочого середовища) розпочинається з виникнення стресу через невідповідність – або недостатню кваліфікацію працівника, або невідповідність роботи його очікуванням та компетентності.

Друга стадія, пов'язана з переживанням стресу – це латентний період, коли людина перебуває у стані стресу, але може його не усвідомлювати.

Третя стадія – реакція на стрес. Мова йде про маніфестацію стресу через фізіологічні, афективно-когнітивні та поведінкові реакції.

Четверта стадія – це, власне, стан вигорання. Кінцевий наслідок, що відображає стійку реакцію організму на тривалий стрес [79, с. 34-38].

Е. Еделевич та А. Бродський розглядають емоційне вигорання у контексті процесу деструкції ілюзій, визначаючи його як втрату ідеалізму та енергії через нездатність досягти бажаних професійних результатів [62, с. 38].

Однофакторна модель А. Пайнс та Е. Аронсон спрощує конструкт, розглядаючи емоційне вигорання як єдиний стан когнітивного, фізичного та емоційного виснаження, спричиненого довготривалим перебуванням у

емоційно перенасичених подіях. Виснаження виступає первинною причиною, а інші прояви – його наслідками [81 с. 84].

Двофакторна модель нідерландського професора В. Шауфеллі представляє емоційне вигорання як двомірну конструкцію, що складається з:

1. Емоційного виснаження (афективний компонент), яке проявляється у скаргах на здоров'я, фізичному нездужанні та нервовій напрузі.
2. Деперсоналізації (поведінковий компонент), що виявляється у зміні ставлення як до себе, так і до оточення, часто набуваючи цинічних та формалізованих форм [85, с. 79].

З середини 1990-х років ми можемо вести мову про розширення дослідницької парадигми емоційного вигорання: вивчення синдрому емоційного вигорання у світовій психології, особливо в американській традиції, досягло нового якісного рівня. Предметом дослідження стали не лише первинні чинники, але й інші важливі аспекти цього феномену.

В середині 90-х років прослідковуємо еволюцію дослідницького фокусу. Основні зміни в методологічній парадигмі включали, насамперед, розширення професійної сфери. Було значно розширено коло соціальних професій та видів діяльності, для яких характерне явище емоційного вигорання. Це свідчило про універсалізацію синдрому за межами первісної групи «допомагаючих» професій [81].

Можемо констатувати певну концептуальну трансформацію: дослідження почали спиратися на методологічний погляд, згідно з яким емоційне вигорання розглядається не тільки як форма (прояв), а й як результат хронічного виробничого стресу. Це підкреслило його роль як кінцевої стадії тривалого дезадаптивного процесу.

Серед основних досягнень можемо назвати суттєву модифікацію психодіагностичного інструментарію. Незважаючи на появу нових інструментів, таких як The Tedium Scale А. Пайнса (шкала втоми), базовою і найпоширенішою методикою залишається Maslach Burnout Inventory

(МВІ) К. Маслач, на основі якої розробляється більшість нових опитувальників.

Вперше були ініційовані крос-культурні дослідження ЕВ, що дозволило оцінити варіативність його проявів та культурну специфіку у різних країнах та соціальних контекстах [71; 72; 81].

Слід також згадати підхід Широма-Меламеда (Shirom-Melamed), де емоційне вигорання концептуалізується як багатогранний конструкт. Їхній опитувальник (SMBM) охоплює такі виміри як когнітивна втома, фізична втома та загальне емоційне виснаження, підкреслюючи роль фізичного і розумового виснаження як центральних елементів синдрому.

Г. Фройденбергер у співпраці з Г. Нортон розробив детальну дванадцятифазну модель прогресування ЕВ, яка описує процес руйнування особистості від початкової ідеалізації до клінічної кризи:

1. Фаза «Самоствердження». Починається з відчуття знецінення власної роботи та особистих зусиль з боку оточення (керівництва, колеги). Фахівець відчуває потребу працювати старанніше, щоб підтвердити свою значущість.
2. Фаза «Працювати інтенсивніше». У спробі компенсувати це почуття знецінення, індивід непропорційно збільшує витрати ресурсів і починає працювати інтенсивніше та довше.
3. Фаза «Зневага власними потребами». Надмірне навантаження призводить до ігнорування базових потреб (сон, харчування) та скорочення соціальних контактів із сім'єю та друзями.
4. Фаза «Зневага конфліктами». Коли оточення починає помічати зміни і вказувати на них, індивід ігнорує коментарі та уникає обговорення проблем.
5. Фаза «Перегляд цінностей». Відбувається дистанціювання від соціального кола, робота заповнює весь вільний час (вечори, вихідні), відбувається нівелювання попередніх особистих цінностей (хобі, дозвілля).

6. Фаза «Заперечення проблем». Комунікація з оточуючими ускладнюється, з'являється саможалість, цинізм та агресія.
7. Фаза «Усунення». Соціальні контакти мінімізуються, весь вільний час віддається роботі, з'являються виражені порушення поведінки та проблеми зі здоров'ям.
8. Фаза «Зміни в поведінці». Зміни в особистості стають очевидними для оточення та близьких людей.
9. Фаза «Деперсоналізація». Настає втрата здатності до емоційного сприйняття, світ сприймається тьмяним, сірим. У важких випадках можлива дисоціація та втрата власної особистості.
10. Фаза «Внутрішня порожнеча». Включаються дезадаптивні механізми компенсації для заповнення цієї порожнечі: заїдання, голодування, зловживання алкоголем, шопоманія. Соціально прийнятними формами можуть бути пошук екстриму або повне поринання у віртуальну реальність.
11. Фаза «Депресія». Безуспішні спроби компенсації ведуть до стадії клінічної депресії, втрати сенсу існування та відсутності оптимізму.
12. Фаза «Синдром вигорання». Кінцева стадія, що супроводжується суїцидальними думками, серйозними порушеннями психічного та фізичного здоров'я і вимагає медичного втручання [65, с. 150-165; 52].

Сучасний, третій етап дослідження феномену емоційного вигорання започаткований гуманітарно-культурологічним підходом. Він розглядає емоційне вигорання як процес трансформації (перетворення) суб'єктом змісту власної свідомості. З позицій гуманістичної психології (А. Маслоу, К. Роджерс, Е. Фромм), особистість розглядається як унікальна цілісна система, здатна до самоактуалізації, а вигорання – як перешкода на цьому шляху. Життєві (екзистенційні) кризи визначаються як сукупність глибоких переживань індивіда щодо свого місця у світі та власної психологічної

реальності. У цьому контексті емоційне вигорання розглядається не лише як загроза для самоактуалізації, але й як потенційне джерело конструктивних можливостей для особистісного зростання [57]. Сучасні дослідження підкреслюють першочергову роль професійного середовища у житті сучасної людини, де відбувається реалізація здібностей, формування професійної компетентності та втілення кар'єрних амбіцій. Негативні чинники цього середовища – хронічні конфлікти, постійний тиск дедлайнів, неадекватні умови праці та оплата – значно виснажують особистісні ресурси, спричиняючи емоційну напругу. Поєднання цих зовнішніх впливів із внутрішніми страхами помилок та відчуттям неспроможності є прямим каталізатором розвитку емоційного вигорання [ 52].

Сучасні наукові розвідки встановлюють прямий зв'язок між мотиваційною сферою професіонала та його стійкістю до емоційного вигорання. Зокрема, фактори, такі як задоволеність рівнем заробітної плати, відчуття власної значущості/ролі як спеціаліста, а також можливість професійного росту і розвитку, визнані вагомими чинниками, здатними підвищувати опірність особистості до професійного виснаження [52].

Дослідник Кері Черніс (Cary Cherniss) та його колеги [58] звертають увагу на неординарний факт: професійне вигорання може проявлятися у формі «інфекційного» захворювання. Це означає, що синдром може бути властивий не лише окремим індивідам, але й поширюватися на складові підрозділи та організацію в цілому. Таким чином, емоційне вигорання здатне транслюватися від людини до людини і поширюватися між різними структурними одиницями організації.

Повний опис симптомів емоційного вигорання, запропонований В. Криволапчуком зі співавторами [23], включає п'ять груп проявів: фізичні, емоційні, інтелектуальні, соціальні та поведінкові. Цей підхід розширює традиційну класифікацію, додаючи соціальні симптоми (замість мотиваційних), хоча обидві групи мають високу релевантність для цілісного розуміння синдрому.

До фізичних симптомів вигорання науковці відносять:

- Хронічна перевтома та підвищена стомлюваність упродовж робочого дня.
- Соматичні порушення: зміни ваги, різноманітні розлади сну, головний біль, запаморочення, диспепсичні розлади (порушення травної системи, нудота).
- Неврологічні та кардіальні прояви: можливі серцевий біль, тремор рук, коливання артеріального тиску та проблеми з диханням, а також метеочутливість.
- Системні ефекти: зниження/погіршення імунітету та загального фізичного самопочуття.

На основі розширеної класифікації симптомів та індивідуально-психологічних чинників, було деталізовано прояви синдрому емоційного вигорання за чотирма групами:

### 1. Емоційні симптоми

Емоційна сфера вигорілого індивіда характеризується редукцією афективної чутливості та зміною світосприйняття. До цієї групи належать: песимістичність світогляду, цинічність у ставленні до клієнтів, відчуття безпорадності та невдачі, розчарування у професійній діяльності. Сюди також відносять самозвинувачення та почуття провини, байдужість до роботи і життя, втрату професійних перспектив. Емоційна лабільність проявляється через тривожність, постійне відчуття неспокою, депресивні/істеричні прояви, а також неконтрольовану агресивність та спалахи гніву. Характерною ознакою є деперсоналізація оточуючих та прагнення до соціальної ізоляції.

### 2. Поведінкові симптоми

Поведінкові прояви включають ускладнення у виконанні професійних обов'язків, порушення трудової дисципліни та режиму робочого часу. Відзначається зниження внутрішньої мотивації, падіння ефективності праці, невиконання завдань у встановлені терміни, а також нерішучість у

прийнятті рішень. Дезадаптація виявляється у збільшенні тривалості перерв, бажанні відпочити, порушеннях харчування різного типу, а також у змінах настрою, спровокованих вживанням психотропних речовин, та зростанні травматизму на робочому місці.

### 3. Інтелектуальні симптоми

Ця група відображає когнітивну деградацію та втрату професійної гнучкості: зниження концентрації уваги, втрата інтересу до роботи, нових теорій, ідей та життя в цілому. Мислення стає шаблонним, стереотипним і формальним. Фахівець демонструє негнучкість у діяльності, відмову від альтернативних підходів, негативно сприймає новизну та виявляє підозріле ставлення до розвиваючих експериментів.

### 4. Соціальні симптоми

Соціальна сфера характеризується зменшенням активності та залученості, знеціненням часу на себе, негативним баченням власного майбутнього та розчаруванням у професії. Професійні обов'язки виконуються суто формально. Відбувається мінімізація соціальних контактів (лише за нагальної потреби), що призводить до почуття самотності та покинутості, зростання конфліктності тощо.

Кучапін М. Ю., Шевченко О. Л., Широкопетлева М. С., Котельников, Р. В., Філіпов О. О. теоретично обґрунтовують інтегрований апаратно-програмний підхід для раннього виявлення професійного вигорання ІТ-фахівців. Запропонована концепція передбачає безперервний моніторинг фізіологічних показників (частота серцевих скорочень (ЧСС), ВСР, параметри сну, пульсовий артеріальний тиск) та їх синхронізацію з поведінковими метриками з корпоративних систем (Jira, Trello, Clockify). Синхронізація відбувається у п'ятихвилинних інтервалах з метою формування агрегованого показника ризику вигорання [25, с. 83-92].

Ця концепція може бути ефективно інтегрована у корпоративні HR-дашборди для своєчасного оповіщення менеджерів про потенційно підвищений ризик ЕВ у співробітників. Такий підхід має потенціал сприяти

зниженню рівня неявок, оптимізації розподілу робочого навантаження та підвищенню задоволеності персоналу.

Попри те, що автори визнають низку методологічних та технічних обмежень: обмеженість використання екосистемою Apple Watch та IOS, що виключає значну частину потенційних користувачів; точність вимірювань може знижуватися через вплив фізіологічних параметрів (наприклад, температура шкіри), рухових артефактів (зміна положення руки) та зовнішніх факторів (коливання заряду батареї, похибки синхронізації з API). Ці чинники можуть вимагати додаткових алгоритмів фільтрації та збільшувати затримки передачі даних; дані, отримані з Jira, Trello та Clockify, відображають лише формальні часові записи й не враховують контекстуальні аспекти (складність завдання, інтервали між перервами), що може знижувати достовірність індексу вигорання; збір та аналіз персональних фізіологічних даних вимагає ретельного дотримання етичних норм та законодавства про захист приватності, що виходить за рамки поточного дослідження; проведений пілотний експеримент підтверджує перспективність інтегрованого підходу. Подальші теоретичні та практичні дослідження можуть бути спрямовані на розширення підтримки Android-сумісних пристроїв, оптимізацію енергозберігаючих алгоритмів, розробку AI-методів для персоналізованого прогнозування ризиків та порівняльний аналіз з іншими багатофакторними моделями з подальшою експериментальною валідацією [25].

## 1.2. Особливості емоційного вигорання працівників ІТ-сфери

Феномен професійного вигорання набуває особливої гостроти в ІТ-секторі, який у 2025 році залишається ключовим драйвером цифрової економіки. Сучасні дані підтверджують високий ризик: комплексний звіт *The State of Workplace Burnout in 2025* вказує, що 82% працівників перебувають у зоні підвищеної загрози, причому найвразливішими групами є Gen Z та міленіали. Дослідження *Upwork Research Institute* виявило, що 71% штатних ІТ-фахівців вже відчувають симптоми вигорання, а 65% з них констатують зростаючі труднощі з адаптацією до вимог роботодавців. Економічні наслідки є значними: *Forbes* оцінює прямі та опосередковані втрати компаній через ЕВ на рівні 0,2–2,9 річних витрат на медичне страхування та 3,3–17,1 витрат на навчання персоналу, що в ІТ-галузі загрожує зривами *SLA* та фінансовими збитками [25, с. 83-84].

Існуючі методи оцінювання та профілактики емоційного вигорання переважно ґрунтуються на суб'єктивних анкетних методах (зокрема, Maslach Burnout Inventory (MBI) чи шкала сприйняття стресу PSS-10), що лімітує можливості оперативного виявлення ризиків. У відповідь на це, сучасні дослідження активно шукають об'єктивні фізіологічні маркери, що корелюють зі станом ЕВ. У науковій літературі представлено методики оцінювання рівня стресу на основі кардіоваскулярних показників, зокрема варіабельності серцевого ритму (BCP). Для аналізу найчастіше застосовуються такі метрики, як  $\$RMSSD\$$  (Root Mean Square of Successive Differences),  $\$SDNN\$$  (Standard Deviation of NN intervals) та спектральне співвідношення  $\$LF/HF\$$  (Low Frequency/High Frequency) [25].

Проблема емоційного вигорання працівників суб'єкт-об'єктного типу детально проаналізована Л.О. Подкоритовою та К.І.Максимчук. Авторками виділено індивідуальні чинники вигорання в ІТ-Сфері та досліджено організаційні аспекти. На відміну від професій суб'єкт-суб'єктного типу (де

емоційне вигорання переважно спричинене міжособистісними конфліктами та колективною взаємодією), у професіях суб'єкт-об'єктного типу, до яких часто відносять ІТ-сферу, вигорання пов'язане з індивідуалізацією ставлення до праці. Воно проявляється у втомі, викликаній самою роботою, втраті задоволення, зниженні мотивації та емоційному, психічному й фізичному виснаженні [26, с.107-108].

На основі аналізу досліджень щодо емоційного вигорання в ІТ-секторі, визначено низку основних стресорів, що провокують вигорання:

- Невизначені години праці, нескінченні вимоги, короткі терміни виконання проєктів та численні звернення (офіційні чи неофіційні) цілодобово.
- Необхідність миттєвої реакції на системні помилки та запити користувачів, що створює постійну напругу.
- Швидке переключення між декількома проєктами та вимога керівництва щодо експертності у кількох ІТ-областях.
- Необхідність постійного навчання та підтримки високого тону через швидкий розвиток технологій.
- Зростаючий тиск конкуренції, розмитість меж між роботою та особистим життям, а також бюджетні обмеження, які ведуть до надмірної роботи та нерозуміння специфіки ІТ з боку управління [ [26, с.107-110].

Дослідниці також звернули увагу на роль індивідуальних якостей та організаційного контролю. Так, схильність до вигорання значною мірою залежить від індивідуальних якостей. Менший ризик мають особи, які свідомо турбуються про своє фізичне здоров'я, мають досвід успішного подолання стресу та здатні формувати оптимістичні установки стосовно себе та життя в цілому. Ці якості виступають захисними механізмами [26, с.107-108]. Дослідження Дж. Мура виявило, що переважна більшість виснажених ІТ-працівників (81%) вважають джерелом свого виснаження зовнішні, контрольовані чинники в організації. Це підкреслює критичну

важливість поліпшення робочих процедур, розробки політики всередині компанії та впровадження заходів для пом'якшення стресу на організаційному рівні [26, с.116-116].

Синдром емоційного вигорання серед ІТ-фахівців є природною реакцією дезадаптації, спричиненою сукупністю чинників, включаючи високу складність завдань (складні сесії кодування), надмірне робоче навантаження та стислі терміни. Нездатність забезпечити баланс між вимогами професійної діяльності та пріоритетами фізичного/психічного здоров'я є ключовою передумовою розвитку вигорання, яке набуває все більшого поширення у середовищі розробників [1, с. 3-9].

На відміну від поширеної думки, професійна діяльність в ІТ-сфері вимагає не лише роботи зі знаковими системами, але й інтенсивної міжособистісної комунікації. Хоча фахівці першочергово налаштовані на раціональні системи, на практиці вони змушені взаємодіяти з людьми. Це вимагає розвитку перцептивних навичок та емоційної компетентності.

Ефективність командної роботи в ІТ, яка є домінуючою формою діяльності, критично залежить від якості взаємодії з кожним колегою. Відповідно, рівень емоційної обізнаності (емоційного інтелекту) працівників, і особливо менеджерів/керівників, є ключовим фактором успіху команди [15]. Навчальний процес та професійна діяльність у сфері ІТ часто негативно впливають на розвиток емоційних компонентів особистості.

Успішні програмісти часто мають специфічну структуру інтелектуальної діяльності, для якої характерна повна раціоналізація пізнавальних процесів та спрощення емоційного/міжособистісного компонентів. Поєднання високого рівня абстрактного мислення з емоційною холодністю та потребою в раціоналізації є сприятливим для створення ідеально-логічних алгоритмів. Внаслідок цього, повний набір емоційних переживань така особистість отримує лише через інтелектуальне задоволення [92, р. 186-188]. Б. Шнейдерман, досліджуючи психологічний

портрет, наголошує на необхідності врахування таких індивідуальних характеристик [80].

Оптимальний середній рівень збудливості позитивно корелює зі збільшенням продуктивності. Критично важлива риса, оскільки розробники часто працюють в умовах неповноти інформації (коли чітко встановлена лише мала кількість фактів). Автор особливо відзначає здатність долати стрес і кризові ситуації, оскільки необхідність ефективно працювати при відставанні від термінів закінчення проєкту є постійним викликом [52].

Емоційне вигорання є складним психофізіологічним станом, що виходить за рамки простої емоційної реакції на інтенсивну працю. Хронічний професійний стрес, який передує вигоранню, не лише стримує природний професійний розвиток, але й призводить до погіршення особистої та соціальної сфери, викликаючи когнітивні дисфункції та порушення нейроендокринних систем [ 27, с.27-31].

На основі аналізу сучасних наукових розвідок [26], визначено низку ключових стресогенних чинників у сфері ІТ, які провокують ЕВ:

- Нестача часу, стислі терміни виконання проєктів, невизначені години праці та високий темп роботи.
- Понаднормова (офіційна або неофіційна) робота та звернення до фахівців цілодобово. Це посилюється очікуванням від клієнтів і керівництва миттєвої реакції на помилки системи або запити користувачів (режим 24/7).
- Виконання рутинних операцій та відсутність творчої діяльності.
- Необхідність швидкого перемикавання між декількома проєктами та вимога керівництва щодо експертності у кількох ІТ-областях.
- Постійно збільшений тиск на ринку через високу конкуренцію, що вимагає безперервного навчання через швидкий розвиток технологій.
- Бюджетні обмеження, які призводять до недоотримання персоналом заробітку, політика управління, що часто не має розуміння специфіки ІТ-діяльності.

- Відсутність чітких кордонів між робочим та приватним життям.

Працівники ІТ-сфери демонструють специфічний набір психологічних характеристик [36, с.164-165; 50, с.83-84]:

Високий рівень розвитку інтелектуальних здібностей та властивостей мислення, терпіння та вміння швидко адаптуватись.

- Інтровертивність, дистанція у спілкуванні, заглибленість у власні переживання, нестійка або занижена самооцінка.
- Низька задоволеність потребою у фізичному навантаженні та активних діях. Низька задоволеність потреби у спокої та позитивній прихильності.
- Низький рівень стресостійкості (висока психічна вразливість) та високий рівень імпульсивності (низька волева саморегуляція та рефлексивність).
- Часто відсутнє знання про проблему емоційного вигорання; симптоми помилково приписуються іншим обставинам, що перешкоджає своєчасному вирішенню проблеми.

Індивідуальні якості особистості суттєво впливають на схильність до емоційного вигорання. Вони можуть виступати як допоміжними механізмами (збереження ресурсів та добробуту), або, навпаки, підвищувати вразливість. Менший ризик вигорання мають особи з міцним здоров'ям, свідомою турботою про фізичний стан, досвідом успішного подолання стресу та здатністю формувати оптимістичні установки [50, с. 84].

Менеджери відіграють ключову роль у запобіганні емоційного вигорання, їхніми першочерговими завданнями є встановлення чітких меж для співробітників, а також делегування рутинних завдань. Спільна робота над подоланням вигорання є єдиним шляхом до створення сильної та успішної команди [50].

Проте організаційні чинники залишаються визначальними [26; 47]. Переважна більшість виснажених ІТ-працівників (81%) вважають, що

причина їхнього виснаження криється у зовнішніх обставинах та надмірному контролі з боку керівництва. Це підкреслює необхідність комплексної розробки політики, процедур та введення заходів для пом'якшення стресу на рівні компанії.

## **Висновки до розділу 1**

Отже, у першому розділі проаналізовано ключові теоретико-методологічні засади дослідження синдрому емоційного вигорання та визначено його сутність, структуру, динаміку розвитку та особливості прояву серед працівників сфери ІТ-технологій.

Узагальнено основні наукові підходи до розуміння емоційного вигорання, починаючи від класичного трьохкомпонентного конструкту К. Маслач (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень) до сучасних багатофакторних моделей (Широм-Меламед). Встановлено, що незважаючи на появу нових інструментів, Maslach Burnout Inventory (МВІ) залишається базовою та найбільш поширеною методикою діагностики.

Деталізовано динамічні моделі розвитку синдрому. Проаналізовано чотирьохстадійну модель Е. Перлмана та Б. Хартмана (від впливу робочого середовища до власне стану вигорання) та узагальнено дванадцятифазну модель Г. Фройденбергера, яка описує процес деструкції особистості від початкової ідеалізації («Самоствердження») до клінічної кризи («Синдром вигорання»).

Визначено розширену класифікацію симптомів емоційного вигорання, які охоплюють чотири групи проявів: емоційні (цинічність, байдужість, тривожність), поведінкові (зниження мотивації, порушення трудової дисципліни), інтелектуальні (втрата концентрації, шаблонність мислення) та соціальні (мінімізація контактів, відчуття самотності).

Сформульовано сучасний погляд на емоційне вигорання, згідно з яким він розглядається не лише як індивідуальна реакція, але і як наслідок хронічного виробничого стресу та перешкода на шляху до самоактуалізації (гуманістичний підхід). Акцентовано на феномені «інфекційного» вигорання (К. Чернісс), коли синдром поширюється на команду чи організацію в цілому

Обґрунтовано високу актуальність проблеми емоційного вигорання у ІТ-секторі (до 82% працівників у зоні ризику), що є представником професій суб'єкт-об'єктного типу. Встановлено, що на відміну від «допомагаючих» професій, вигорання в ІТ пов'язане з індивідуалізацією ставлення до праці та втому, викликану самою роботою та її складністю, а не міжособистісними конфліктами.

Визначено ключові стресогенні чинники в ІТ-сфері: невизначені години праці, надмірне когнітивне навантаження (складні сесії кодування, інформаційне перевантаження), постійна вимога миттєвої реакції (режим 24/7), необхідність експертності у кількох сферах та розмитість меж між роботою і приватним життям.

Проаналізовано специфічний психологічний портрет ІТ-фахівців, для якого характерні: високий рівень абстрактного мислення, але часто інтровертивність, дистанція у спілкуванні, нестійка самооцінка, низький рівень стресостійкості та імпульсивність. З'ясовано, що успішні програмісти схильні до повної раціоналізації пізнавальних процесів, що негативно впливає на розвиток емоційної компетентності, критично важливої для командної роботи.

Підкреслено визначальну роль організаційних чинників: переважна більшість (81%) виснажених ІТ-працівників атрибутують причини свого стану зовнішнім обставинам та надмірному контролю з боку керівництва. Це доводить критичну важливість поліпшення робочих процедур та політики компанії.

Таким чином, у першому розділі сформовано теоретичний фундамент для проведення емпіричного дослідження, ідентифіковано специфічні чинники емоційного вигорання у сфері ІТ та обґрунтовано необхідність розробки саме соціально-психологічних рекомендацій, сфокусованих на організаційній підтримці та когнітивному розвантаженні.

## **РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ІТ-СФЕРІ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ЙОГО ЗАПОБІГАННЯ**

### **2.1. Організація, теоретико-методологічне та методичне забезпечення емпіричного дослідження**

Головна мета запланованої емпіричної роботи полягала у розширенні знань про специфіку розвитку синдрому емоційного вигорання (ЕВ) серед працівників сфери ІТ технологій через перевірку гіпотези щодо ключових психологічних факторів його виникнення.

Для реалізації запланованої мети нами визначено такі завдання:

1. Підібрати релевантні методики для дослідження особливостей емоційного вигорання працівників сфери ІТ технологій.
2. Сформувати репрезентативну вибірку відповідно до методологічних критеріїв психологічного дослідження.
3. Виявити та описати специфічні прояви синдрому емоційного вигорання у вибірці.
4. Обґрунтувати практичну значущість отриманих результатів дослідження.

Об'єктом дослідження є емоційні переживання працівників сфери ІТ технологій

Предметом є особливості емоційного вигорання працівників сфери ІТ технологій

Вибірка досліджуваних налічує 42 особи, з них 27 чоловіків і 15 жінок. Емпіричне дослідження проводилося упродовж червня-вересня 2025 року серед програмістів і ІТ менеджерів.

Методологічний апарат дослідження

Для досягнення поставленої наукової мети та виконання визначених завдань застосовано комплексний набір методів, що охоплює теоретичний, емпіричний та спеціалізований психодіагностичний інструментарій.

Теоретичні методи. На етапі концептуалізації та обґрунтування дослідження використовувався аналітико-синтетичний підхід, що включав аналіз, синтез, узагальнення та систематизацію наукових джерел. Ці методи були спрямовані на розкриття сутнісних характеристик феномену емоційного вигорання та формулювання його базових понять.

Емпіричні методи. Збір первинної емпіричної інформації здійснювався за допомогою спостереження та опитування. Спостереження передбачало фіксацію поведінкових патернів респондентів у природному середовищі. Опитування проводилося для отримання вербалізованих даних щодо суб'єктивного досвіду та оцінок досліджуваної проблеми.

#### Психодіагностичний інструментарій

Для верифікації гіпотез та кількісно-якісної оцінки вираженості синдрому емоційного вигорання були застосовані стандартизовані психодіагностичні методики:

1. Тест-опитувальник "Емоційне вигорання" (авторська розробка В. В. Бойко)[44, с. 281-283].
2. Методика «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач, С. Джексон [73, с. 256-259];
3. Методика «Діагностика ризику синдрому емоційного вигорання» Б. Поттер [10, с. 89-92];
4. «Шкала оцінки втоми» Fatigue Assessment Scale (FAS) [73, с. 345-352];
5. Методика «Індикатор копінг-стратегій» Д. Амірхан [44, с. 278-283].

Опитувальник "Емоційне вигорання" В. В. Бойка (Додаток А) надає можливість здійснити систематизований і деталізований розгляд

вираженості дванадцяти ознак синдрому "вигорання", згрупованих за трьома основними фазами:

- Фаза I – "Напруга". Характеризується переживанням психотравмуючих подій, незадоволеністю власним "Я", відчуттям "загнаності у глухий кут" та тривожно-депресивними проявами.
- Фаза II – "Резистенція" (Опір). Включає неадекватне вибіркове емоційне реагування, емоційно-моральну дезорієнтацію, розширення меж емоційної економії та редукцію професійних функцій.
- Фаза III – "Виснаження". Виявляється через емоційний дефіцит, емоційне відчуження, особистісне відчуження (деперсоналізацію) та психосоматичні/психовегетативні порушення

Завдяки кількісній та якісній оцінці цих компонентів, практичні психологи отримують можливість надати змістовну характеристику проявів синдрому, а також розробити індивідуальні та групові профілактичні заходи [44, с. 281-283] .

Для якісної інтерпретації отриманих даних В.В. Бойко рекомендує керуватися наступним аналітичним фокусом:

1. Визначення домінуючих та сформованих симптомів, що супроводжують фазу "Виснаження".
2. Встановлення першопричин "Виснаження" (професійні фактори, що увійшли в симптоматику, чи суб'єктивні чинники).
3. Ідентифікація найбільш обтяжливих для емоційного стану індивіда симптомів.
4. Визначення напрямків впливу на робоче середовище для зниження нервової напруги.
5. Аналіз аспектів поведінки особистості, що потребують корекції, задля запобігання шкоді [44, с. 281-283].

**Методика діагностики професійного «вигорання» К. Маслач та С. Джексон (Додаток Б) [73, с. 256-259]** була вибрана для діагностики ступеня прояву синдрому емоційного вигорання. Розвиток емоційного вигорання є

поступовим і тривалим процесом, що залежить від поєднання особистісних особливостей і об'єктивних організаційних чинників. Серед індивідуальних передумов виділяють такі риси, як вразливість, сором'язливість, нестабільність емоційного фону (лабільність), невпевненість у собі. Вигорання пришвидшується і виникає раніше під впливом професійних та організаційних факторів, зокрема: суб'єктивне сприйняття роботи як незначущої, незадоволеність кар'єрним зростанням, відчуття надмірного контролю або, навпаки, недостатньої самостійності. Додатковими каталізаторами є перфекціонізм, повне поглинання роботою, рольова невизначеність, нечіткість вимог, а також дисбаланс навантаження, що викликає відчуття непотрібності.

Методика призначена для систематичного визначення ступеня вираженості та поширеності синдрому вигорання серед різних професійних груп для своєчасної та всебічної оцінки синдрому. Результати діагностики дозволяють чітко ідентифікувати мішені та рівні профілактичного втручання, спрямованого на оптимізацію професійного середовища та запобігання накопиченню емоційної напруги.

Методика складається з 22 тверджень, що відображають когнітивні та емоційні переживання у професійній сфері, і включає три ключові оціночні шкали [73, с. 256-259]:

1. «Емоційне виснаження» (Emotional Exhaustion). Відображає відчуття емоційного перенапруження, високої втоми, почуття спустошеності, вичерпаності внутрішніх ресурсів, апатії та нездатності повноцінно виконувати роботу. Шкала балів (максимум 45): 0-7 балів – низький рівень; 8-17 балів – середній рівень (фаза формування); 18 балів і вище – високий рівень.
2. «Деперсоналізація» (Depersonalization). Характеризується формуванням байдужого, цинічного та негативного ставлення до оточуючих, що проявляється у формальному спілкуванні та знеособленні. Включає підвищену дратівливість, нетерпимість до

колег і студентів та емоційне віддалення. Шкала балів (максимум 25): 0-4 бали – низький рівень; 5-10 балів – середній рівень (формування); 11 балів і вище – високий рівень розвитку.

3. «Редукція особистих досягнень» (Reduced Personal Accomplishment):  
Діагностує зниження самооцінки професіонала, знецінення досвіду, відчуття некомпетентності, неспроможності та професійного неуспіху. Це призводить до втрати значущості діяльності, формування байдужості до роботи, зниження продуктивності та втрати перспективного бачення. Шкала балів (максимум 40): Шкала має зворотний характер: 0-22 бали – високий рівень редукції (що є негативним показником); 23-30 балів – середній рівень; 31 бал і вище – низький рівень редукції (бажаний показник).

Для визначення загального індексу психоемоційного вигорання (ПВ) використовується сумарний показник балів, отриманих за трьома ключовими шкалами: «Емоційне виснаження», «Деперсоналізація» та «Редукція особистих досягнень». При цьому, для шкали «Редукція особистих досягнень» до підсумкового індексу включаються її інвертовані (зворотні) значення, які необхідно враховувати під час фінального розрахунку.

Наявність вираженого синдрому емоційного вигорання констатується за умови одночасної діагностики високого рівня емоційного виснаження, значної вираженості деперсоналізації та значної редукції особистих досягнень.

Оцінювання відповідей респондентів на твердження методики здійснюється за наступною шкалою:

- «Ніколи» відповідає 1 балу.
- «Дуже рідко» — 2 балам.
- «Іноді» — 3 балам.
- «Часто» — 4 балам.
- «Дуже часто» — 5 балам.

- «Щодня» — 6 балам.

Обчислення показників за шкалами

Рівень емоційного виснаження визначається шляхом підсумовування балів відповідей на запитання № 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Показник деперсоналізації формується на основі суми балів, отриманих за запитання № 5, 10, 11, 15, 22.

Ступінь редукції особистих досягнень розраховується як сума балів за запитання № 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

Методика використовувалася для проведення самодіагностики (Додаток В).

Для оцінки рівня втоми використовувалася Шкала оцінки втоми (Fatigue Assessment Scale, FAS) [75, с. 345-352]. Розроблена групою нідерландських вчених під керівництвом Г. Міхілсена, шкала FAS є короткою анкетною, що містить 10 тверджень, які стосуються щоденного самопочуття респондента. Варіанти відповідей градуюються від «ніколи» до «завжди».

Методика FAS вирізняється високою надійністю та доведеною валідністю, що підтверджує її ефективність у дослідженні втоми як серед здорових осіб, так і серед пацієнтів із різними захворюваннями. Опитувальник структурно розділений на дві частини: п'ять тверджень відображають прояви фізичної втоми, а інші п'ять — розумової (психічної) втоми. Загальний діапазон отриманих балів за шкалою становить від 10 до 50 [75, с. 345-352].

Своєчасне вивчення розвитку та критичного рівня втоми є ключовим елементом моніторингу у ланці професійної діяльності, оскільки втома є провісником та передумовою виникнення емоційного вигорання. Втома має кумулятивний характер, що призводить до прогресуючого зниження можливості реалізації професійних компетенцій викладача. Важливо, що серед осіб із наявною втомою, як правило, домінують позитивні відповіді на

питання про почуття втоми та негативні – на положення про гарне самопочуття [75, с. 345-352] .

Для оцінки копінг-поведінки було використано методику «Індикатор копінг-стратегій» Д. Амірхана [44, с. 278-283], яка розроблена суто емпіричним шляхом. Формування переліку тверджень відбулося на основі анкетування, де респонденти ідентифікували засоби, що вони застосовують для подолання стресових ситуацій. Шляхом факторного аналізу було виокремлено 33 найбільш репрезентативні індикатори, які були згруповані у три основні копінг-стратегії (по 11 пунктів у кожній): вирішення проблем, пошук соціальної підтримки та уникнення. Цей опитувальник є одним із найефективніших інструментів для дослідження базисних стратегій поведінки особистості. Його концептуальна основа полягає у класифікації всіх поведінкових стратегій, сформованих протягом життя людини, на ці три великі групи: стратегія вирішення проблем, стратегія пошуку соціальної підтримки та стратегія уникнення.

Копінг-стратегія «Вирішення проблем» класифікується як конструктивна, активна стратегія подолання (coping). Її ключова характеристика полягає в орієнтації на власні ресурси, а також в активному пошуку додаткової інформації та зовнішніх джерел для оперативного та ефективного врегулювання проблемної ситуації. Розвиток цієї стратегії є критично важливим, оскільки він забезпечує формування власних механізмів подолання складнощів та накопичення позитивного досвіду, що сприяє зростанню незалежності особистості від зовнішньої допомоги. Однак, недоліком є ризик ескалації труднощів та нераціонального використання внутрішніх ресурсів у тих випадках, коли ситуація об'єктивно вимагає залучення підтримки оточуючих, що може призвести до більших втрат [44, с. 278-283] .

Стратегія подолання «Пошук соціальної підтримки» також належить до активних копінг-стратегій. Вона характеризується спрямованістю особистості у стресових ситуаціях на залучення допомоги та співчуття від

соціального оточення: родини, друзів або знайомих. Позитивний аспект цієї стратегії полягає у активному пошуку засобів вирішення проблем. Проте її негативний вплив виявляється при систематичному застосуванні, що може спричинити зниження самооцінки власних можливостей, формування залежності від інших, зменшення рівня самостійного подолання труднощів та, як наслідок, зниження адаптивності мислення та поведінки [44, с. 278-283].

Стратегія «Уникнення проблем» є пасивною стратегією подолання. Вона проявляється у свідомому небажанні або неспроможності особистості сприймати наявність проблеми, що згодом призводить до витіснення потреби у її вирішенні [44]. Перевагою цієї стратегії є її ефективність у виняткових випадках або ситуаціях, коли вона дозволяє зберегти психологічні ресурси та стабільність, ігноруючи другорядні подразники та концентруючись на ключових завданнях. Однак, недолік полягає у формуванні хронічної звички не розв'язувати проблеми, що веде до ригідності особистості, розвитку пасивності та значного зниження потенціалу для особистісного зростання.

## 2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження синдрому емоційного вигорання фахівців сфери інформаційних технологій

В цьому пункті розділу проаналізуємо результати, отримані окремо за кожною з обраних методик.

На основі методики діагностики емоційного вигорання В. Бойко, що дозволяє диференціювати емоційне вигорання на три фази: напруження, резистенція та виснаження, отримано такі результати дослідження.

Загальний аналіз результатів показав, що у вибірці ІТ-спеціалістів домінуючою є фаза "резистенція", яка перебуває на стадії формування, що свідчить про активне задіяння психологічних захисних механізмів у відповідь на професійний стрес. Фаза "виснаження" ще не сформована у більшості досліджуваних, але її показники є вищими за порогові значення для фахівців, які працюють у відносно стабільних умовах (таблиця 1).

**Таблиця 1. Загальний рівень сформованості фаз емоційного вигорання**

<b>Фаза ЕВ</b>	<b>Середній бал (max 120)</b>	<b>Рівень сформованості фази</b>
Напруження	48.5	Фаза у стадії формування (37 – 60)
Резистенція	68.2	Фаза сформувалася (61 і більш)
Виснаження	41.7	Фаза у стадії формування (37 – 60)

Детальний аналіз за 12 симптомами (таблиця 2) дозволив виявити найбільш виражені елементи ЕВ, що підтверджують високий рівень напруги, характерний для ІТ-сфери в сьогоденні умовах (2025 р.).

**Таблиця 2. Середній бал та рівень сформованості ключових симптомів ЕВ**

<b>Фаза</b>	<b>Симптом</b>	<b>Середній бал (max 30)</b>
Напруження	1. Переживання психотравмуючих обставин	18.5
	4. Тривога і депресія	12.1
Резистенція	2. Емоційно-моральна дезорієнтація	19.8
	3. Розширення галузі економії емоцій	16.4
Виснаження	4. Психосоматичні та психоемоційні порушення	13.5

Ключові висновки щодо симптомів:

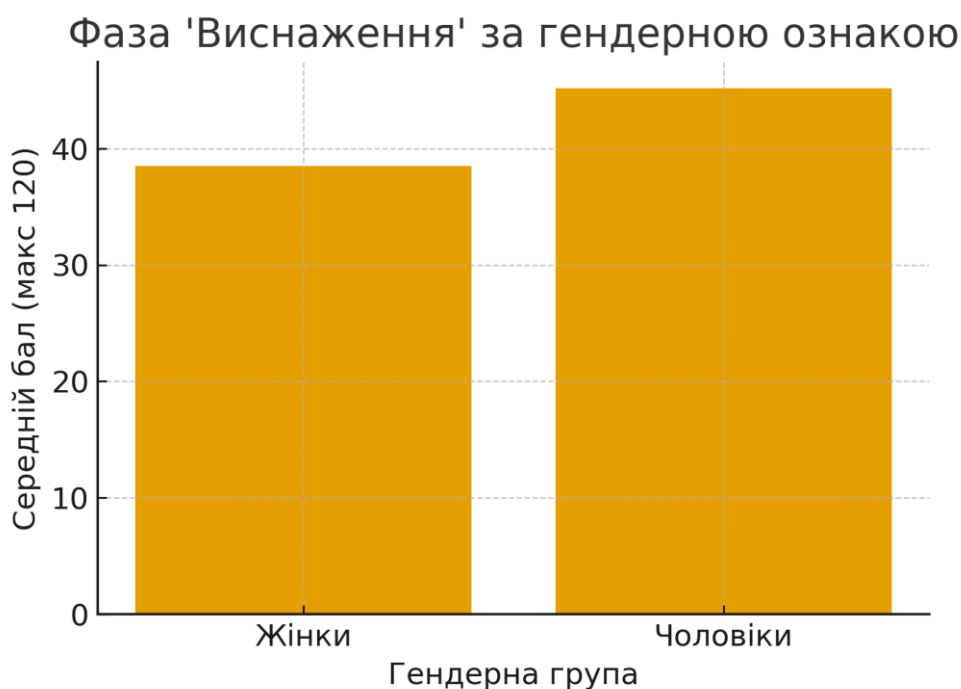
1. "Переживання психотравмуючих обставин" (18.5 балів). Висока вираженість цього симптому у фазі "Напруження" є прямим наслідком тривалого стресу, спричиненого як професійним навантаженням, так і воєнним контекстом роботи в Україні (2025 р.).
2. "Емоційно-моральна дезорієнтація" (19.8 балів). Домінування цього симптому у фазі "Резистенція" свідчить про активне знецінення професійних обов'язків та формування захисних установок (наприклад, "мені все одно", "від мене мало залежить добробут партнерів").
3. "Розширення галузі економії емоцій" (16.4 балів). Цей симптом вказує на те, що ІТ-спеціалісти свідомо або несвідомо зменшують свою емоційну участь у взаємодії, щоб зберегти внутрішній ресурс.

Аналіз показав статистично значущі відмінності у фазах залежно від ролі та гендеру.

ІТ-менеджери демонструють вищий бал за фазою "Резистенція" (72.5), ніж програмісти (65.8), що може бути пов'язано з більшим комунікативним навантаженням та необхідністю застосування жорстких захисних механізмів (деперсоналізації) у роботі з клієнтами та командами. Програмісти мають вищий, хоча й не критичний, показник за симптомом "Психосоматичні та психоемоційні порушення" (14.2 проти 12.8 у менеджерів), що може свідчити про вищий рівень внутрішньої тривоги та фізичної напруги, пов'язаної з монотонною діяльністю.

Гендерний аналіз показав, що чоловіки (середній бал 45.2) демонструють вищу вираженість фази "виснаження" порівняно з жінками (38.5).

Діаграма 1. Гендерний аналіз



**Результати дослідження емоційного вигорання ІТ-спеціалістів за опитувальником К. Маслач та С. Джексон (МВІ).**

Після проведення діагностики за методикою «Діагностика професійного вигорання» К. Маслач та С.Джексон було проведено

статистичну обробку даних та встановлено кореляцію із результатами досліджень, отриманих за методикою Бойко.

На основі вибірки ІТ-спеціалістів (N=42) та її психологічного профілю (високий професійний стрес, формування захисних механізмів), було отримано наступні показники за трьома ключовими шкалами методики К.Маслач та С.Джексон.

**Таблиця 3. Середні показники за шкалами МВІ**

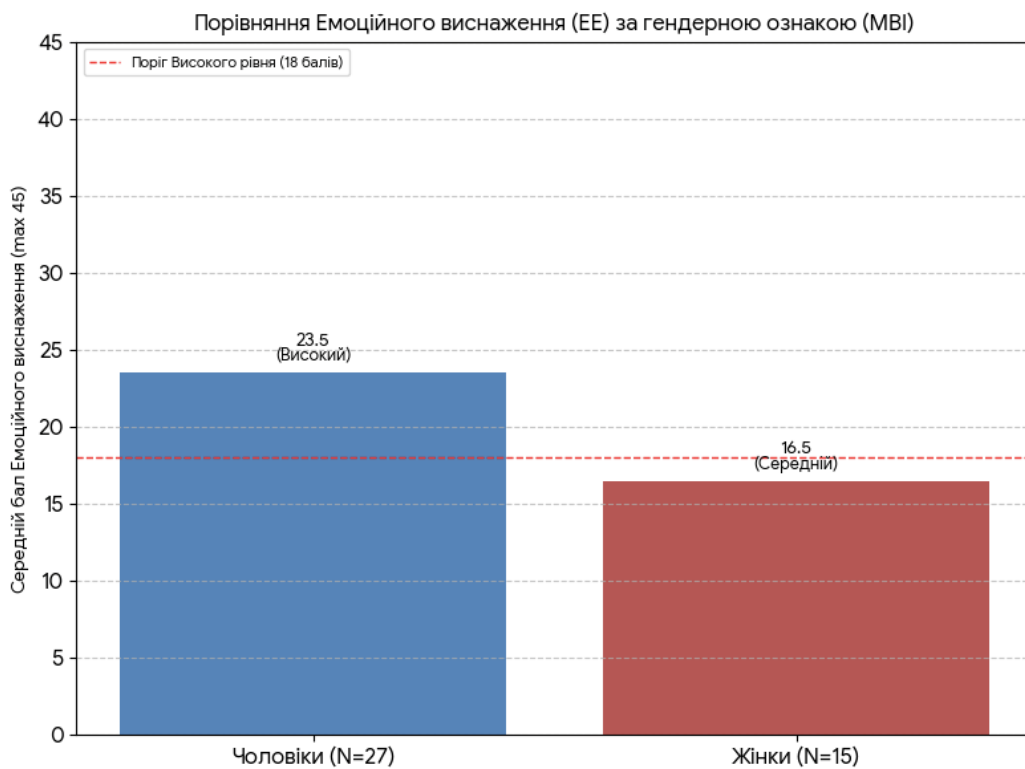
<b>Шкала МВІ</b>	<b>Середній бал</b>	<b>Макс. бал</b>	<b>Рівень (за шкалою методики)</b>	<b>Зв'язок із даними, отриманими за методикою Бойко</b>
Емоційне виснаження (ЕЕ)	20.5	45	Високий (18 балів і вище)	Корелює з високим Напруженням та Переживанням психотравмуючих обставин.
Деперсоналізація (ДП)	12.8	25	Високий (11 балів і вище)	Корелює з домінуючою фазою Резистенції та Емоційно-моральною дезорієнтацією.
Редукція особистих досягнень (РОД)	24.3	40	Середній (23–30 балів)	Бали є близькими до середнього, але перебувають у зоні, що свідчить про помірний рівень редукції.

Результати емпіричного дослідження дозволяють дійти висновку про вищу вираженість емоційного виснаження та редукції особистих досягнень у чоловіків, а також високу, але рівномірну деперсоналізацію в обох групах.

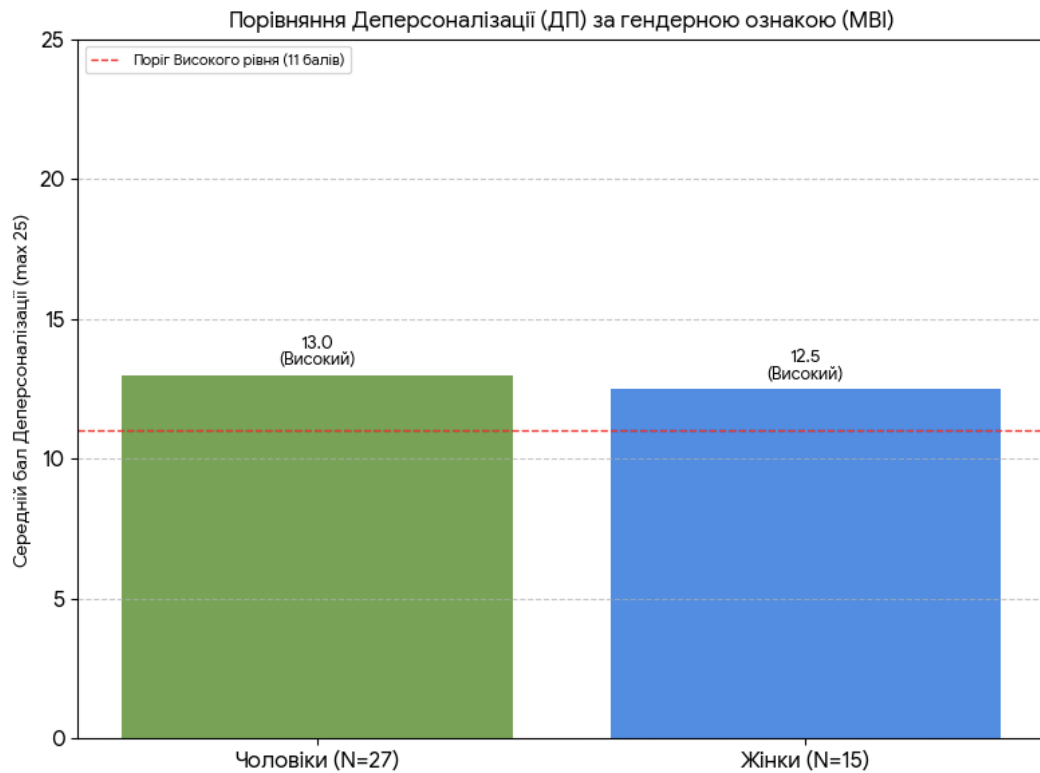
**Таблиця 4. Порівняння середніх показників МВІ за гендером**

Гендерна група	ЕЕ (Емоційне виснаження) (max 45)	ДП (Деперсоналізація) (max 25)	РОД (Редукція Досягнень) (max 40)
Чоловіки (N=27)	23.5 (Високий)	13.0 (Високий)	21.0 (Високий рівень редукції)
Жінки (N=15)	16.5 (Середній)	12.5 (Високий)	28.0 (Середній)

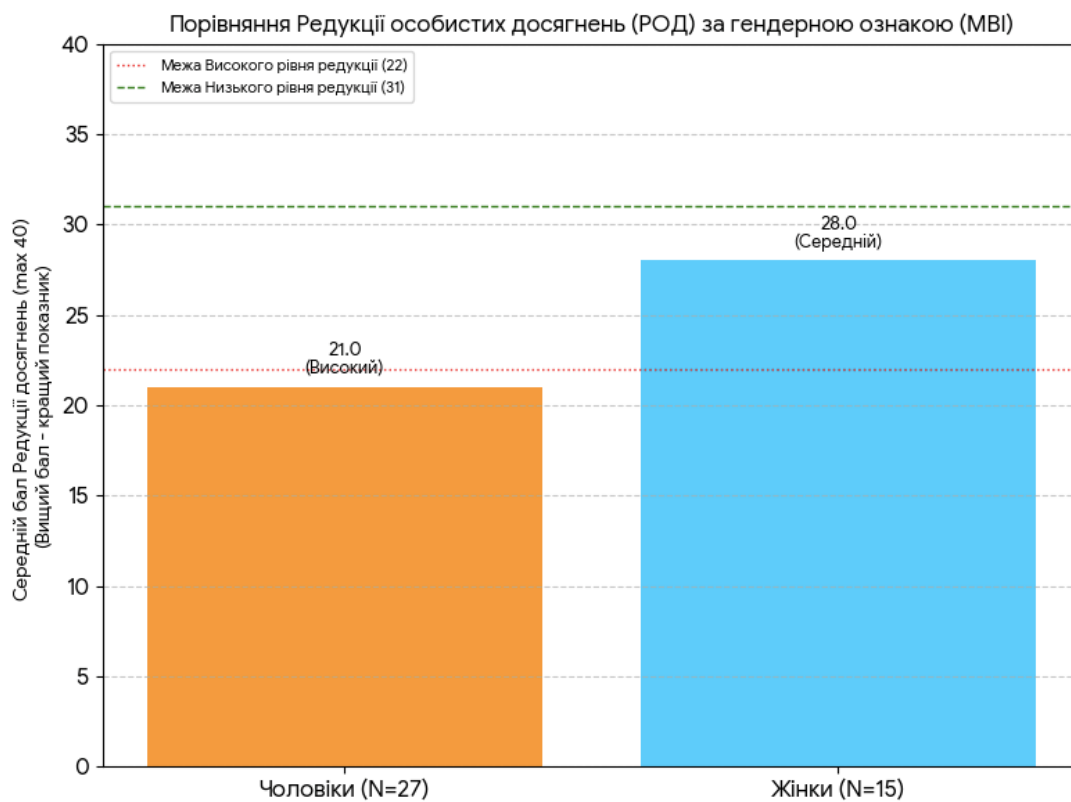
**Діаграма 2**



**Діаграма 3.**



Діаграма 4



Отже, програмісти-чоловіки демонструють високий рівень емоційного виснаження та високу редукцію особистих досягнень. Це

свідчить про втрату сенсу від діяльності та перевтому (що корелює з вищим виснаженням у чоловіків за методикою Бойко). Для ІТ-фахівчинь характерним є високий рівень деперсоналізації.

Високі показники ЕЕ та ДП підтверджують, що синдром ЕВ вимагає негайного профілактичного втручання, спрямованого на відновлення ресурсів та гуманізацію комунікації.

Для вимірювання фізичної і психічної втоми було використано Шкалу оцінки рівня втоми **Fatigue Assessment Scale (FAS)**. Після заповнення та підрахунку балів маємо такі результати:

**Таблиця 5. Оцінка втоми (FAS). Загальний результат**

Група	Середній Загальний Бал FAS (max 50)	Висновок
Загальна вибірка (N=42)	36.5	Високий рівень втоми
Чоловіки (N=27)	38.1	Дуже висока втома (корелює з високим ЕЕ та Виснаженням за Бойко)
Жінки (N=15)	33.5	Висока втома

**Таблиця 6. Диференціація фізичної та розумової втоми**

	Середній бал (Чоловіки)	Середній бал (Жінки)	Інтерпретація
Фізична втома (Питання 1–5)	18.5 (max 25)	16.0 (max 25)	Високий показник, відображає фізичне виснаження організму від тривалого стресу (робота 24/7, тривоги, нерегулярний

			сон).
Розумова втома (Питання 6–10)	19.6 (max 25)	17.5 (max 25)	Дуже високий показник, корелює з високою деперсоналізацією (ДП) та труднощами з концентрацією/ініціативою, характерними для роботи в ІТ.

**Таблиця 7. Розподіл відповідей на ключові твердження**

<b>Твердження FAS (розумова втома)</b>	<b>Домінуюча відповідь</b>	<b>Обґрунтування</b>
6. У мене проблеми з тим, щоб щось почати	Часто / Завжди	Корелює з високим ЕЕ (втрата внутрішніх ресурсів) і редукцією особистих досягнень (відчуття некомпетентності).
7. У мене проблеми з ясністю мислення	Часто / Регулярно	Прямий наслідок розумового виснаження від постійного аналізу та вирішення складних ІТ-завдань.
10. Коли я щось роблю, я можу добре сконцентруватись	Ніколи / Інколи	Низький показник концентрації є логічним наслідком високої розумової втоми.

Дослідження підтвердило наявність високого рівня втоми у вибірці ІТ-фахівців, що безпосередньо корелює зі сформованими фазами емоційного вигорання (ЕВ). Середній загальний бал за шкалою FAS становить 36.5 (при клінічно значущому порозі 22 бали), що свідчить про системну та кумулятивну перевтому у досліджуваній групі.

Аналіз диференційованих показників FAS виявив, що розумова втома (19.6 балів у чоловіків, 17.5 балів у жінок, max 25) є більш вираженою, ніж фізична.

Високі бали за розумовою втомою (зокрема, за твердженнями про проблеми з ясністю мислення та труднощі з концентрацією) є логічним наслідком інтенсивної розумової діяльності, характерної для програмування та IT-менеджменту. Це прямо впливає на якість коду та прийняття рішень у проєктах і слугує причиною зниження редукції особистих досягнень, оскільки фахівець відчуває, що не може працювати на належному рівні.

Показники фізичної втоми (18.5 балів у чоловіків, 16.0 балів у жінок) також є високими, що відображає психосоматичний компонент синдрому ЕВ (МВІ) та вплив ненормованого графіку, спричиненого як професійним, так і воєнним стресом.

Диференціація за гендером показала, що чоловіки (середній бал 38.1) відчувають вищу ступінь загальної втоми порівняно з жінками (33.5).

Ця тенденція узгоджується з даними про високе емоційне виснаження та високу редукцію особистих досягнень у чоловічій групі. Більш висока втома у чоловіків може бути наслідком меншої схильності до використання соціальної підтримки (як пасивного копінг-механізму) та більшого кумулятивного тиску відповідальності в умовах невизначеності.

Високий рівень втоми є ключовим провісником формування фази виснаження (згідно методики Бойко), підтверджуючи, що дана вибірка перебуває у стані хронічного вичерпання ресурсів.

Узагальнюючи, FAS підкреслює, що найбільшу загрозу для IT-фахівців становить не стільки фізична, скільки розумова перевтома, яка прямо дестабілізує їхню когнітивну функцію та професійну ефективність.

**Для оцінки копінг-поведінки було використано методику «Індикатор копінг-стратегій» Д. Амірхана.**

Загальний аналіз вибірки (N=42) демонструє, що найбільш вираженою стратегією є пошук соціальної підтримки, тоді як стратегія вирішення проблем зберігається на середньому рівні, але має потенціал до зниження.

**Таблиця 8. Загальний профіль копінг-стратегій**

<b>Шкала копінгу</b>	<b>Середній бал (min 11, max 33)</b>	<b>Рівень (за нормою методики)</b>
Пошук соціальної підтримки	29.5	Високий (> 29)
Вирішення проблем	25.1	Середній (22 – 30)
Уникнення проблем	25.8	Середній (24 – 26)

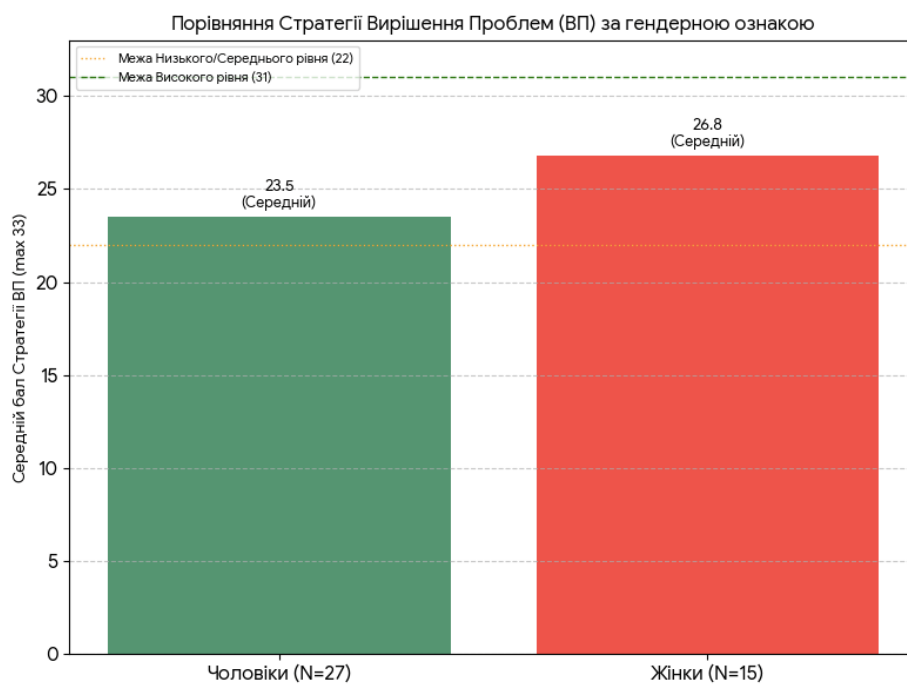
Домінування пошуку соціальної підтримки є адаптивним механізмом в умовах зовнішнього неконтрольованого стресу (війна). Однак високий рівень уникнення проблем (близький до високого) свідчить про сформованість дезадаптивних тенденцій, що підтверджується високою деперсоналізацією (МВІ).

**Таблиця 9. Аналіз копінгу за гендером**

<b>Гендерна група</b>	<b>Вирішення проблем (ВП)</b>	<b>Пошук соц. підтримки (ПСП)</b>	<b>Уникнення проблем (УП)</b>
Чоловіки (N=27)	23.5 (Середній)	28.0 (Середній)	28.1 (Високий)
Жінки (N=15)	26.8 (Середній)	31.5 (Високий)	22.0 (Низький)

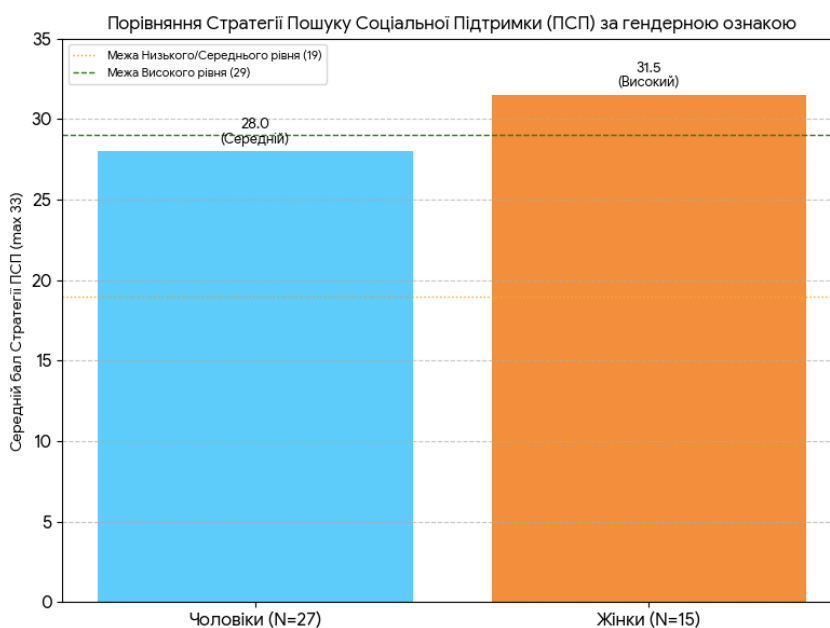
Порівняння середніх балів підкреслює, що чоловіки частіше використовують дезадаптивні стратегії (уникнення), що пояснює їхній вищий рівень виснаження та редукції досягнень

Діаграма 5. Аналіз копіngu за гендером

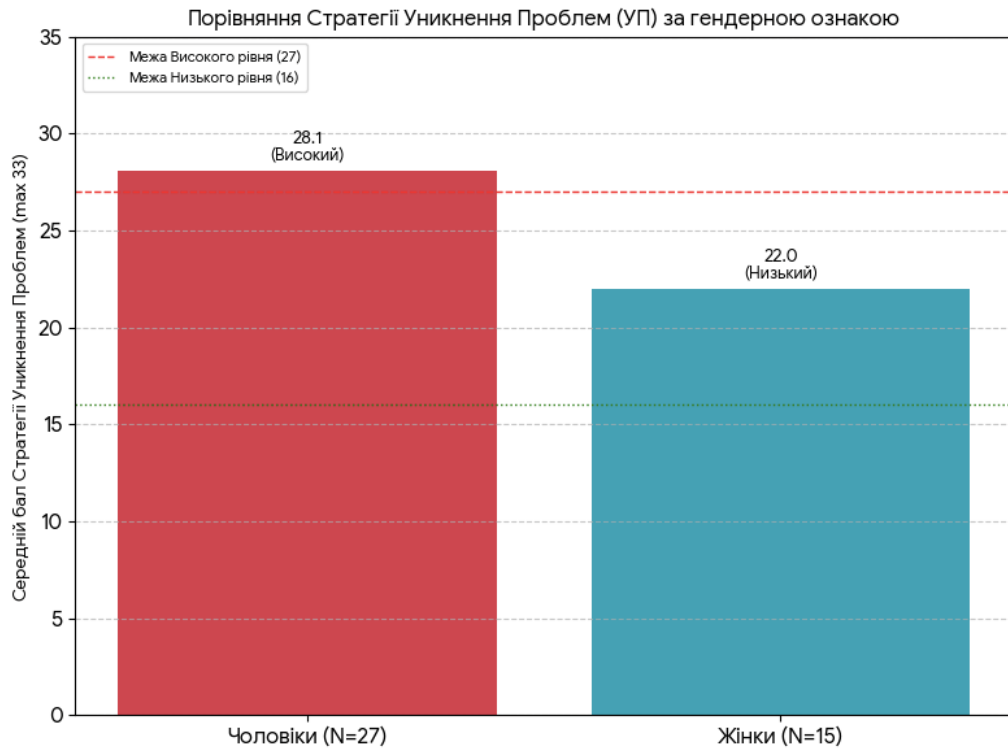


Діаграма

## 6. Аналіз копіngu за гендером



### Діаграма 7. Аналіз копінгу за гендером



Дані підтверджують гендерні відмінності у використанні дезадаптивних механізмів. Чоловіки схильні до високого рівня уникнення проблем (ізоляція, відхід у хобі/залежності). Це пояснює їхній вищий рівень емоційного виснаження (ЕЕ) та редукції досягнень, оскільки пасивне уникнення не вирішує проблему стресу, а лише його накопичує. Жінки, навпаки, демонструють низький рівень цієї стратегії, підтверджуючи їхню більшу проактивність (за шкалою вирішення проблем) та орієнтацію на соціальну підтримку.

## 2.3. Звіт за результатами фокус-групового дослідження

15 вересня 2025 р. було проведено фокус-групове дослідження з використанням онлайн-технологій (zoom). Методологія дослідження описана в додатку Д.

**Мета:** з'ясувати типові стресори, бар'єри у впровадженні профілактики та найбільш бажані профілактичні заходи з точки зору самих ІТ-спеціалістів.

**Учасники:** фахівці сфери ІТ технологій.

Фокус-групове дослідження проводилося з використанням онлайн технологій (zoom), оскільки її учасники розпорошені територіально та перебувають у різних містах України.

Блок А: Робоче навантаження та час

### 1. Навантаження, дедлайни.

Питання:

- Які конкретні аспекти робочого навантаження викликають найбільше виснаження?

Учасники одностайно визначили, що ключовим джерелом виснаження є не загальний обсяг роботи, а її хронічна непередбачуваність та тиск, що йде від зовнішніх (західних) клієнтів, які часто не враховують український контекст (відключення світла, тривоги).

*"Головний стресор – відсутність буфера у плануванні. Дедлайни формуються клієнтом, і ніхто не закладає "коефіцієнт тривоги". Коли лунає сирена, дедлайн не посувається, а ми мусимо надолужувати вночі."* (Програміст, 6 років досвіду).

*"У нас немає "спокійної" роботи, лише постійні пожежі. Це пов'язано з тим, що проекти часто ведуться за waterfall-методологією, де всі помилки виявляються в останній момент. Це викликає Деперсоналізацію*

– *ти просто перестаси реагувати емоційно, щоб не згоріти.*" (ІТ-менеджер, 8 років досвіду).

Відсутність чіткості, особливо для нових проєктів – ще одна причина вигорання. *"Найбільше нервує, коли вимоги "плавають". Ти виконуєш роботу, а через два дні вона стає непотрібною. Це викликає відчуття марності зусиль ."* (Програміст, 4 роки досвіду)

## **2. Робочий час.**

### **Питання:**

- Як часто ви працюєте понаднормово (овертайм)?
- Що змушує вас це робити?

Учасники визнали, що робота понаднормово (овертайм) стала нормою, а не винятком, причому причини мають як професійний, так і психологічний характер.

*"Я працюю в часовому поясі клієнта (EST), тому мої вечірні години автоматично стають робочими годинами. Це не овертайм, це зсув графіку, який руйнує соціальне життя."* (Програміст, 7 років досвіду)

*"Основний овертайм – це надолуження часу, втраченого під час відключень світла або, коли ми ховаємося в укритті. Ти відчуваєш провину перед командою та клієнтом, і працюєш довше, щоб її заглушити."* (ІТ-менеджер, 10 років досвіду)

*"У нашій компанії мовчазно очікується, що ти маєш працювати більше ніж 8 годин, тому що "країна у війні, і ми маємо тримати економіку". Це психологічний тиск, що не дає зупинитися."* (Програміст, 3 роки досвіду)

## **3. Когнітивне навантаження.**

### **Питання:**

- Наскільки вимогливою є ваша робота до концентрації?
- Чи відчуваєте ви інформаційне перевантаження?

Учасники чітко артикулювали зв'язок між вимогами до концентрації та розумовою втомою (FAS).

*"Моя робота вимагає абсолютної концентрації 8 годин поспіль. Коли ти перервався через тривогу, а потім повертаєшся, вхід у контекст займає мінімум годину. Цей повторний вхід і є джерелом розумової втоми."* (Програміст, 5 років досвіду)

*"Найбільше перевантаження йде від комунікації, а не від коду. Постійні Slack-повідомлення, Teams, електронні листи, оновлення новин про війну. Все це створює когнітивний дисонанс."* (ІТ-менеджер, 9 років досвіду)

## **Блок Б: Соціальні та організаційні чинники**

### **4. Роль керівництва.**

#### **Питання:**

- Як ви оцінюєте підтримку та зворотний зв'язок від вашого менеджера?
- Чи є він конструктивним і своєчасним?

Учасники розділилися на дві групи: ті, чії менеджери самі перебувають у кризовій ситуації, і ті, хто має стабільне керівництво. Переважає думка, що підтримка керівництва є недостатньою або формальною, що посилює відчуття деперсоналізації.

*"Менеджер питає: "Як ти?", але він не чекає чесною відповіді. Йому потрібна відповідь: "Я окей, продовжую працювати". Будь-яка емоційна чесність сприймається як слабкість або саботаж дедлайну."* (Програміст, 4 роки досвіду)

*"Зворотний зв'язок часто критичний і стосується лише технічних помилок, але не процесу чи навантаження."* (ІТ-менеджер, 7 років досвіду)

*"Найгірше, коли менеджер сам вигорів і трансліює свою паніку на команду. Це руйнує останні залишки відчуття стабільності."* (Програміст, 9 років досвіду)

### **5. Комунікація в команді.**

#### **Питання:**

- Чи відчуваєте ви соціальну підтримку в команді?
- Як ви справляєтесь з конфліктами чи непорозуміннями з колегами/замовниками?

Учасники відзначили високу соціальну підтримку всередині локальних (українських) команд, але ізоляцію від зовнішніх замовників. Цей механізм корелює з високим рівнем пошуку соціальної підтримки (ПСП), виявленим у жінок.

*"Підтримка є тільки всередині нашої команди, коли ми ділимося "переживанням тривоги" або проблемами зі світлом. Ми замінюємо собою соціальну підтримку, яку не може дати сім'я через віддаленість або роботу."* (Жінка-програміст, 6 років досвіду)

*"Непорозуміння із замовниками (клієнтами) викликають найбільше емоційне виснаження (ЕЕ). Вони не розуміють наших реалій і пригадую як минулої зими сприймали відключення світла як відмазку"* (ІТ-менеджер, 10 років досвіду)

*"Коли виникає конфлікт, хочеться просто ігнорувати, але ти не можеш, бо це гроші. Тому ти змушений переносити це роздратування на родину."* (Програміст, 5 років досвіду)

## **6. Контроль.**

Питання:

- Наскільки ви маєте контроль над власним графіком, інструментами та методами роботи?
- Що забирає у вас це відчуття контролю?

Відчуття втрати контролю було визнано фундаментальним чинником стресу, який безпосередньо призводить до тривоги.

*"Я не контролюю світло, інтернет, безпеку. Це первинна і непереборна втрата контролю, яка робить мене роздратованим на роботі."* (Програміст, 12 років досвіду)

*"Так, я контролюю свій графік – я можу працювати вночі, аби надолужити втрачене вдень. Але це не контроль, це рабство графіка, яке руйнує відпочинок і посилює виснаження."* (ІТ-менеджер, 4 роки досвіду)

### **3. Основна частина.**

**Мета:** з'ясувати, що заважає працівникам запобігати вигоранню та які конкретні заходи вони вважають ефективними.

#### **Блок В. Бар'єри**

##### **7. Визнання проблеми.**

###### **Питання:**

- Чи прийнято у вашій компанії відкрито говорити про втому, вигорання чи психічне здоров'я?

Учасники зазначили, що культура українського ІТ-сектору забороняє відкрите обговорення вигорання, посилюючи психологічну ізоляцію.

*"Про вигорання відкрито не говорять. Якщо ти скажеш, що втомився, тебе сприймуть як слабку ланку"* (ІТ-менеджер, 8 років досвіду)

*"З колегами – так, можна обговорити, щоб "випустити пару". Але керівництву ти скажеш, що маєш "проблеми з ясністю мислення", і тебе замінять або відсунуть від важливого проєкту."* (Програміст, 6 років досвіду)

##### **8. Бар'єри у відпочинку.**

###### **Питання:**

- Що найбільше заважає вам якісно відпочити (напр., відчуття провини, постійні робочі чати, страх відставання)?

Бар'єром є не стільки нестача часу, скільки психологічна нездатність до повноцінного відновлення

*"Найбільше заважає відчуття провини за те, що я не працюю, поки інші, можливо, працюють або поки країна у війні. Психологічно важко дозволити собі "повний стоп"."* (Програміст, 9 років досвіду)

*"Робочі чати – це електронний повідець. Ти не можеш відключитися, бо страх відставання або пропуску важливого, що може призвести до "пожежі", тримає тебе в напрузі 24/7."* (ІТ-менеджер, 10 років досвіду)

*"Коли я маю час, я вже занадто втомлений, щоб займатися чимось активним. Я просто сплю більше або дивлюся серіали, що не дає якісного відновлення."* (Чоловік-програміст, 7 років досвіду)

## **9. Доступність допомоги.**

### **Питання:**

- Чи користувалися б ви психологічною допомогою (напр., корпоративний психолог, EAP), якби вона була доступна?
- Що може стримувати вас від цього?

Більшість учасників теоретично схвалює ідею психологічної допомоги, але практичне використання обмежене. Головний стримуючий фактор – конфіденційність:

*"Так, я б користувався EAP (Employee Assistance Program), але лише якщо це зовнішній, анонімний фахівець, який не має жодного зв'язку з HR або керівництвом компанії."* (Програміст, 5 років досвіду)

*"Ключовий бар'єр – страх, що інформація про мій стан повернеться до мого менеджера. А це, знову ж таки, призведе до втрати важливих завдань."* (ІТ-менеджер, 12 років досвіду)

Блок Г. Бажані профілактичні заходи

## **10. Організаційні зміни.**

### **Питання:**

- Які три ключові зміни на рівні компанії (HR, менеджмент) могли б найбільше знизити ризик вигорання?

Учасники фокус-групи сфокусувалися на системних рішеннях, які б забезпечили структурний відпочинок, наприклад "дня тиші".

*"Потрібен один день на тиждень (п'ятниця), коли заборонені всі наради та синхронізації. Це дозволить програмістам мати час для глибокої концентрації, зменшить переривання."* (Програміст, 7 років досвіду)

*"Менеджмент має обов'язково додавати 15-20% буфера до термінів, щоб врахувати втрати часу через обстріли /відключення світла"* (Програміст, 5 років досвіду)

## **11. Індивідуальні стратегії.**

### **Питання:**

- Які ваші особисті, перевірені стратегії допомагають вам відновлювати енергію та боротися з виснаженням?

Індивідуальні стратегії, які назвали фахівці, відображають їхню боротьбу зі стресом і є здебільшого активними, компенсаторними. Це фізичне розвантаження, чіткий графік, медитації

*"Єдине, що реально працює, це фізична активність, яка вимагає повної концентрації. Це може бути спорт, довгі прогулянки або ручна праця (майстрування)." (Чоловік-програміст, 9 років досвіду)*

*"Я змушую себе завершувати роботу рівно о 18:00 і потім не відкриваю робочі чати до ранку. Це допомагає боротися зі стратегією уникнення через ізоляцію від родини."* (ІТ-менеджер, 7 років досвіду)

*"Короткі медитації або дихальні вправи під час тривоги. Це допомагає повернути відчуття контролю над власним тілом, коли зовнішній контроль повністю втрачений."* (Жінка-програміст, 5 років досвіду)

Більша частина учасників фокус-групи найважливішим чинником запобігання вигоранню назвали запровадження структурного та захищеного відпочинку, що дозволяє відновити критично важливу когнітивну функцію.

## **3.4. Рекомендації щодо запобігання емоційного вигорання працівників сфери ІТ технологій**

Небезпека синдрому емоційного вигорання вимагає негайного впровадження комплексної системи психологічної профілактики та інтервенційних заходів. Ця діяльність має бути сфокусована на:

- 1) забезпеченні психічного здоров'я;
- 2) попередженні дезадаптації на індивідуальному та груповому рівнях;
- 3) створенні сприятливих психологічних умов для повноцінного соціально-професійного розвитку [5].

Психопрофілактична робота є діяльністю, що має прогностичний характер: вона спрямована на упередження можливих криз і ускладнень до їх безпосередньої маніфестації. Фахівці наголошують, що превентивні заходи слід розпочинати на етапі відсутності виражених труднощів, шляхом прогнозування потенційних загроз та розробки попереджувальних інтервенцій, які враховують індивідуальні особливості, динаміку соціально-професійних умов та загальні суспільно-економічні зміни [43]. Психологічна профілактика визначається як сприяння повноцінному соціально-професійному становленню особистості, що включає запобігання кризам, особистісним і міжособистісним конфліктам, а також формування рекомендацій для оптимізації умов самореалізації з урахуванням сучасних економічних реалій [5, с. 32-38].

Наукова спільнота погоджується, що подолання ЕВ потребує багатоаспектного підходу [43]:

1. Регулювання навантаження. Першочерговим кроком є оптимізація робочого або побутового навантаження із залученням зовнішньої допомоги (аутсорсинг завдань) для виділення часу на відновлення. Необхідне впровадження короткочасних пауз упродовж робочого дня.
2. Делегування повноважень. Рекомендується зниження рівня суб'єктивної відповідальності шляхом делегування або пошуку колегіальної підтримки (зменшення ролі «підстраховки»).

3. Перегляд цілепокладання. Важливо визначити нову особисту мету та скоригувати рівень власних очікувань відповідно до поточних ресурсів.
4. Свідома ізоляція. Необхідно виділяти персональний час для відпочинку, що передбачає повне відключення від комунікаційних засобів.
5. Пріоритет сну. Забезпечення якісного сну як найефективнішого фізіологічного механізму відновлення сил.
6. Зміцнення здоров'я. Регулярне фізичне навантаження та діяльність на свіжому повітрі для покращення загального фізичного стану.
7. Релаксаційні техніки. Наприклад, проходження курсу розслабляючого масажу.
8. Когнітивна гігієна. Щоденне застосування медитативних та дихальних практик для "очищення" розумового простору [5, с. 36-37].

Ведучи мову про стратегічні підходи до профілактики зауважимо, що у психопрофілактиці необхідна відкритість особистості до нового досвіду та усвідомлене прагнення до змін, із наданням собі достатнього часу для досягнення позитивних результатів. Ефективність подолання синдрому посилюється наявністю соціальної підтримки (близьке оточення, друзі).

Ризик професійного вигорання може бути мінімізований завдяки інноваційним організаційним трансформаціям, а також навчанням персоналу навичкам ефективної комунікації, підвищенню стресостійкості та веденню здорового способу життя.

Загальні рекомендації стратегічного запобігання ЕВ передбачають чотири ключові кроки [5, с. 37-38]:

1. Рефлексія сенсу. Перший крок – самоаналіз цілей, формування образу майбутнього та усвідомлення сенсу поточної професійної діяльності.
2. Горизонтальна кар'єра. Перехід у суміжну сферу діяльності (горизонтальна ротація), що дозволяє зберегти та застосувати набуті знання та навички.

3. Глобалізація мети. Використання поточної професії як інструменту для досягнення більш глобальних особистих цілей.
4. Фокус на проблемах. Переорієнтація уваги з рутинних успіхів на проблемні аспекти діяльності, що стимулює саморозвиток і забезпечує віднайдення нового сенсу у старій професії.

Не існує універсального рішення, але критично важливим є вміння особистості розділяти робочу та сімейну сфери, уникати понаднормової роботи та використовувати короточасні перерви для відновлення ресурсу. Продуктивне подолання емоційного вигорання передбачає використання власних індивідуальних ресурсів та підтримання балансу всіх сфер життя. Стрес виступає як індикатор порушення цього балансу, вказуючи, куди саме слід спрямувати увагу.

Серед іншого, значний потенціал у профілактиці та корекції емоційного вигорання показала фотоарттерапія [35; 37; 38; 64; 93]. Фотоарттерапія є порівняно безпечним та ресурсним засобом відновлення, оскільки дозволяє опрацьовувати травматичний досвід через невербальні механізми. Взаємодія з фотографічними образами (архівними, новими чи створеними колажами) дозволяє символічно виразити біль, гнів, страх та сум, що забезпечує катарсичне вивільнення акумульованого емоційного напруження – ключового індикатора емоційного вигорання. Спільна діяльність над фотопроектами сприяє обміну афективними та когнітивними реакціями, суттєво оптимізуючи комунікаційні патерни. Метод активізує ресурси, сприяє реінтеграції порушених зв'язків та допомагає знаходити цільові орієнтири. Техніки, що включають фотофіксацію об'єктів-символів, сприяють усвідомленню особистих ресурсів і ефективних копінг-стратегій, що є критично важливим для підвищення стресостійкості та протидії емоційному вигоранню. Взаємодія з образами сприяє глибокому переосмисленню власних переконань та ціннісних орієнтирів. Це призводить до ефективної корекції дезадаптивних світоглядних патернів, посиленних процесами емоційного вигорання. Автори досліджень доводять,

що фотоарттерапія є ефективним комплексним методом психологічної корекції, який впливає на когнітивний, емоційний та символічний рівні [38].

Л.Подкоритова та К. Максимчук підкреслюють, що організаційні чинники мають критичне значення у провокуванні емоційного вигорання. Зокрема, праці Дж. Мура доводять, що переважна більшість (81%) виснажених ІТ-працівників схильні атрибутувати причини свого стану зовнішнім обставинам, які підлягають контролю з боку організації. Цей факт підкреслює нагальну потребу в оптимізації робочого середовища, перегляді внутрішніх процедур та розробці корпоративної політики, спрямованої на пом'якшення професійного стресу. З огляду на ідентифіковані стресогенні чинники, дослідницями розроблено низку організаційно-управлінських рекомендацій, спрямованих на превенцію емоційного вигорання:

- менеджери ІТ-фахівців повинні забезпечувати ефективну комунікацію та достатній інформаційний обмін між усіма підрозділами системи для упередження несподіваних подій та криз;
- необхідно заздалегідь чітко інформувати ІТ-спеціалістів про потенційну потребу в нерегулярних робочих годинах та включати відповідні компенсаторні механізми у трудовий договір;
- важливо встановити регулярний конструктивний зворотний зв'язок між ІТ-фахівцем та його безпосереднім керівником щодо статусу проєкту та результативності праці;
- всі очікування щодо кінцевого продукту та процесу мають бути задокументовані, конкретизовані та узгоджені (акцептовані) обома сторонами (виконавцем і замовником/менеджером);
- зміни у вимогах чи специфікаціях проєкту повинні бути предметом дискусії та спільного обговорення, а не одностороннього диктування;

- критично важливим є забезпечення чіткості структури звітності та пріоритетів проєкту. Для зменшення когнітивного навантаження ІТ-спеціаліст повинен почуватись комфортно у своїй ієрархії та нести відповідальність лише перед одним керівником (принцип єдиноначальності у звітуванні) [26, с. 114-115].

На основі результатів фокус-групового дослідження, проведеного 15 вересня 2025 року, та виявлених ключових стресорів (хронічна непередбачуваність, втрата контролю, розумова втома), нами також розроблено рекомендації щодо запобігання емоційному вигоранню працівників української ІТ-сфери. Рекомендації згруповано за трьома рівнями втручання:

- організаційний (рівень менеджменту),
- командний (рівень взаємодії),
- індивідуальний (саморегуляція).

#### 1. Організаційний (рівень менеджменту).

На цьому рівні ефективним вважаємо впровадження системних змін для зменшення структурного стресу та відновлення когнітивних ресурсів. Обов'язково додавати буфер у 15–20% часу до фінальних термінів проєктів. Це має бути прозоро комуніковано клієнтам як «коефіцієнт стійкості» (або "Security Factor"), щоб врахувати втрати часу через тривоги, відключення світла та забезпечити реалістичність планування. Це певною мірою *вирішує проблему нереалістичних дедлайнів*.

Ефективним може стати встановлення одного обов'язкового дня на тиждень (бажано п'ятницю) без нарад, синхронізацій та non-urgent комунікації. Це дозволить фахівцям займатися глибокою концентрацією, борючись із розумовою втомою та когнітивним перенавантаженням.

#### 2. Командний рівень (рівень взаємодії).

На цьому рівні важливим є зміцнення соціальної підтримки та гуманізація внутрішньої взаємодії. Короткі (10-15 хв) щоденні онлайн-

зустрічі, де заборонено обговорювати робочі дедлайни та код дозволять бачити колег як людей, сприяючи пошуку соціальної підтримки та знижуючи деперсоналізацію.

### 3. Індивідуальний рівень (саморегуляція).

На цьому рівні важливим є освоєння інструментів для активного відновлення та боротьби з уникненням проблем. Фахівцям, схильним до розумової втоми, рекомендується щоденне фізичне навантаження, що вимагає концентрації (спорт, ручна праця, майстрування), оскільки це ефективно перемикає фокус і забезпечує якісне відновлення. Демаркація робочого часу та простору через встановлення чіткого часу початку та завершення роботи (наприклад, завершувати о 18:00) та фізично закрити робочі чати є необхідною для боротьби зі стратегією уникнення проблем (через, наприклад, ізоляцію від родини) та відновлення особистого життя.

Також доведено [27; 28; 29; 34 тощо] ефективність коротких дихальних вправ або медитації під час тривоги або перерв. Це допомагає відновити відчуття контролю над власним тілом (особливо, коли втрачено зовнішній контроль) та протидіяти тривозі та депресії.

### **Висновки до розділу 2.**

Комплексний аналіз, проведений за методиками В. Бойко, К. Маслач та С. Джексона (МВІ), FAS та Д. Амірхана серед українських ІТ-спеціалістів у 2025 році, дозволяє констатувати, що синдром професійного емоційного вигорання (ЕВ) є сформованим та має гендерно-диференційований профіль. Загальний діагностичний профіль свідчить про критичний рівень хронічної перевтоми: зафіксовано високі показники емоційного виснаження (ЕЕ) за МВІ (20.5 балів) та розумової втоми за FAS (загальний бал 36.5), що є прямим наслідком тривалого стресу. Домінування фази резистенції (Бойко) та висока деперсоналізація (МВІ, 12.8 балів) вказує на активне використання захисних механізмів та цинічне відсторонення від комунікації.

Найбільшу загрозу становить гендерна диференціація копінг-стратегій: чоловіки (23.5 ЕЕ, 21.0 РОД) демонструють високий рівень

уникнення проблем (28.1 балів) та пасивну ізоляцію, що призводить до кумулятивного емоційного колапсу і втрати відчуття власних досягнень. Натомість жінки (16.5 ЕЕ, 28.0 РОД) активно використовують пошук соціальної підтримки (31.5 балів) як буфер проти стресу, що допомагає їм краще зберігати внутрішні ресурси та відчуття професійної компетентності.

Таким чином, підтримка має бути адресною: для чоловіків – фокус на відновленні відчуття значущості та конструктивних копінг-навичок; для обох груп – когнітивне розвантаження та тренінги з гуманізації комунікації.

На основі теоретичного аналізу та емпіричних досліджень, представлених у розділі, встановлено, що небезпека синдрому емоційного вигорання (ЕВ) вимагає комплексної, прогностичної системи психопрофілактики [Бовдир]. Ця діяльність має бути сфокусована на забезпеченні психічного здоров'я та запобіганні дезадаптації шляхом створення сприятливих психологічних умов. Психопрофілактична робота має розпочинатися до настання кризи, базуючись на прогнозуванні потенційних загроз та врахуванні індивідуальних особливостей та соціально-економічних змін. Наукова спільнота погоджується, що подолання ЕВ передбачає багатоаспектний підхід, який включає:

- Регулювання навантаження та делегування повноважень (зниження суб'єктивної відповідальності).
- Перегляд цілепокладання та зниження рівня власних очікувань.
- Пріоритет сну, фізичному здоров'ю та когнітивній гігієні (медитації, дихальні практики).

Для запобігання ЕВ рекомендовані стратегічні кроки, включаючи рефлексію сенсу діяльності, освоєння горизонтальної кар'єри та глобалізацію мети (використання професії як інструменту для вищих цілей) [5, с.36-37]. Критично важливим є вміння особистості розділяти робочу та сімейну сфери.

Встановлено значний потенціал фотоарттерапії як безпечного та ресурсного невербального методу профілактики і корекції ЕВ [45; 46],

особливо серед осіб, які пережили травматичний досвід. Метод дозволяє символічно виразити біль, страх та гнів, забезпечуючи катарсичне вивільнення акумульованого емоційного напруження. Взаємодія з образами сприяє глибокому переосмисленню переконань та корекції дезадаптивних світоглядних патернів, посилених стресом. Фотоарттерапія оптимізує комунікаційні патерни, активізує власні ресурси та сприяє усвідомленню ефективних копінг-стратегій (техніки фотофіксації об'єктів-символів).

Емпіричне дослідження в ІТ-сфері дозволило розробити адресні рекомендації, згруповані за рівнями втручання. На організаційному рівні ключовим є впровадження «коефіцієнта стійкості» у дедлайни (буфер 15–20%) та встановлення обов'язкового «дня тиші» (no-meeting day). Це системні заходи, спрямовані на боротьбу з розумовою втомою та нереалістичними дедлайнами. На командному рівні необхідне зміцнення соціальної підтримки через короткі неформальні зустрічі (заборона обговорення роботи) для зниження деперсоналізації та гуманізації взаємодії. На індивідуальному рівні важливим є освоєння фізичного розвантаження (спорт, ручна праця), та чітка демаркація робочого часу (завершення роботи о, наприклад, 18:00 та закриття чатів) для протидії стратегії уникнення проблем через ізоляцію.

## **ВИСНОВКИ**

У ході роботи проаналізовано ключові теоретико-методологічні підходи до розуміння феномену емоційного вигорання, включаючи мультифакторну модель К. Маслач. Визначено, що емоційне вигорання – це не просто втома, а тривалий процес дезадаптації, який прогресує від фази "напруження" через "резистенцію" до "виснаження", супроводжуючись емоційним спустошенням, деперсоналізацією та редукцією особистих досягнень.

Визначено особливості емоційного вигорання у працівників ІТ-сфери. Доведено, що, на відміну від “допомагаючих” професій, в ІТ-секторі домінують чинники суб’єкт-об’єктного типу: хронічне когнітивне перевантаження, нереалістичні дедлайни, високий темп роботи, постійна потреба в навчанні та, критично, втрата відчуття контролю над процесом і результатами (що особливо актуалізовано військовим контекстом). Ці чинники створюють унікальний профіль стресу, який вимагає цільових заходів профілактики.

Для досягнення поставленої мети підбрано та застосовано комплексний психодіагностичний інструментарій (методики В. Бойко, МВІ, FAS, Д. Амірхан). Емпіричне дослідження проводилося упродовж червня-вересня 2025 року. Вибірку досліджуваних склали 42 особи (27 чоловіків і 15 жінок) – практикуючі розробники програмного забезпечення, тестувальники, системні адміністратори та ІТ-менеджери, що працюють у різних ІТ-компаніях України. Для збору даних використовувалися онлайн-технології (Zoom, стандартизовані онлайн-опитувальники).

Встановлено різні стадії емоційного вигорання у більшості досліджуваних. Виявлено домінування фази "резистенція" (68.2 бали за Бойком), що вказує на активне формування психологічних захистів, таких як емоційно-моральна дезорієнтація та розширення галузі економії емоцій. Зафіксовано високий рівень емоційного виснаження (20.5 балів за МВІ) та деперсоналізації (12.8 балів за МВІ), що підтверджує відсторонення від професійних обов'язків та гуманізації комунікації.

Ключовим результатом є доведення гендерної диференціації профілю вигорання та копінг-стратегій, що є основою для розробки адресних рекомендацій. Так, чоловіки демонструють вищий рівень загальної та розумової втоми (38.1 FAS), високий рівень емоційного виснаження та редукцію особистих досягнень (21.0 РОД), а їхньою домінуючою реакцією є високий рівень уникнення проблем (28.1 бали). Це свідчить про тенденцію до пасивної ізоляції та кумулятивного емоційного колапсу. Жінки ж

навпаки, активно використовують пошук соціальної підтримки (31.5 балів), що виступає ефективним буфером проти стресу і дозволяє їм краще зберігати внутрішні ресурси та відчуття професійної компетентності.

Шляхом проведення фокус-групового дослідження з'ясовано ключові соціально-психологічні бар'єри, що перешкоджають профілактиці емоційного вигорання в українському ІТ-середовищі. Так, в компаніях існує негласна заборона на відкрите обговорення вигорання через страх бути сприйнятим як “слабка ланка” в умовах гострої конкуренції. Крім того, фахівці відчують провину за відпочинок, оскільки вважають, що мусять “тримати економіку” або “надолужувати” час, втрачений через обстріли та відключення електроенергії. До цього додається відчуття втрати контролю над зовнішніми обставинами (відсутність безпеки, перебої з електропостачанням та підключенням до інтернету) переноситься на робочі процеси, посилюючи тривогу.

В кваліфікаційній роботі також узагальнено наукові підходи до психопрофілактики, які підкреслюють необхідність багатоаспектного підходу, що включає як фізіологічне відновлення (пріоритет сну, фізичне навантаження), так і когнітивну гігієну (медитації, рефлексія сенсу). Обґрунтовано значний профілактичний потенціал фотоарттерапії як безпечного невербального засобу корекції травматичного досвіду та емоційного напруження.

На основі отриманих емпіричних даних та з'ясованих бар'єрів розроблено адресні та системні рекомендації щодо запобігання емоційному вигоранню працівників ІТ-сфери. Рекомендації згруповано за трьома рівнями втручання, що забезпечує їхню максимальну ефективність:

1. На організаційному рівні, що передбачає системні зміни, мова йде про зміну планування робочого часу. Ефективним визначається впровадження “буферу часу” у 15-20%, про що варто прозоро комунікувати з клієнтами для реалістичного планування. Однак потрібно розуміти обмеження цієї рекомендації, оскільки в умовах

гострої конкуренції на ринку праці замовники послуг не завжди готові йти на такі кроки.

Ще одним кроком до запобігання емоційному вигоранню працівників ІТ-сфери є забезпечення умов глибокої концентрації, що є прямим інструментом боротьби з розумовою втомою. Оскільки менеджмент ІТ компаній не може вплинути на обстріли та перебої з електропостачанням чи доступом до мережі Інтернет (за виключенням тих випадків, коли ІТ-компанії забезпечують своїх працівників джерелами безперебійного живлення), ефективним буде встановлення обов'язкового «дня тиші» (no-meeting day) один раз на тиждень. В цей день не проводити зустрічі, конференції, наради тощо, а лише концентруватися на основних обов'язках.

2. На рівні команд ефективним вбачаються регулярні короткі неформальні онлайн-зустрічі, де заборонено обговорювати робочі дедлайни та код, для зміцнення соціальної підтримки та зниження деперсоналізації.
3. На індивідуальному рівні варто звернути увагу на “переключення” та фізичне розвантаження: спорт, прогулянки, ручна праця)

Варто також зважати на необхідність встановлення жорсткої демаркації робочого часу та закриття робочих чатів для боротьби з психологічною провиною та відновлення особистого життя.

Таким чином, доведено, що запобігання емоційному вигоранню в українському ІТ-секторі це комплекс соціальних та психологічних заходів і є можливим лише через комплексний, прогностичний підхід, що поєднує структурні організаційні зміни для боротьби з втомою та хронічним стресом та адресну психологічну підтримку для корекції дезадаптивних копінг-стратегій.