

**КИЇВСЬКИЙ ІНСТИТУТ СУЧАСНОЇ ПСИХОЛОГІЇ ТА  
ПСИХОТЕРАПІЇ**

**КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА**

**на тему:**

**Особистісні чинники копінг-стратегій ІТ-працівників**

Здобувача (ки) 2 курсу ПМ-231 групи  
Спеціальності 053 Психологія  
Освітньо-професійна програма  
Клінічна психологія

Кошевець А.І.  
(прізвище та ініціали)

Керівники

к.психол.н., доц.

Крайніков Е.В.

д.мед.н.,

Полшкова С.Г.

(вчене звання, науковий ступінь, прізвище та ініціали)

Робота рекомендована до захисту  
рішенням кафедри клінічної психології та кафедри соціальної психології

Протокол № 10 від « 23 » червня 2025р.

Зав. кафедри клінічної психології

д.психол.н., с.н.с., Лисенко І.П  
підпис (наукова ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

Зав. кафедри соціальної психології

к.психол.н., Трофімова Д.О.  
підпис (наукова ступінь, вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові)

**Київ–2025**

## ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. ПРОБЛЕМА ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ІТ-ПРАЦІВНИКІВ В НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ.....	14
1.1. Психологічні особливості ІТ-працівників раннього дорослого віку.....	16
1.2. Феномен копінг-стратегій в ІТ-сфері.....	26
1.3. Копінг-стратегії ІТ-працівників з урахуванням специфіки їхньої роботи.....	35
1.4 Теоретичні підходи до вивчення резилієнтності у професіях з підвищеним інформаційним навантаженням.....	43
Висновки до розділу 1.....	52
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОПІНГ- СТРАТЕГІЙ ІТ-ПРАЦІВНИКІВ.....	54
2.1. Методологія та організація дослідження.....	54
2.2. Копінг-стратегії ІТ-працівників: порівняння двох професійних груп.....	57
2.3. Кореляційний аналіз особистісних рис і крпінг-стратегій ІТ-працівників.....	66
2.4. Обговорення результатів дослідження.....	74
Висновки до розділу 2.....	77
РОЗДІЛ 3. ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ТА ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ.....	78
3.1. Апробація авторської психоедукаційної програми з розвитку ефективних копінг-стратегій серед ІТ-працівників.....	78
3.2. Практичні рекомендації для ІТ-компаній.....	84
3.3. Обмеження проведеного дослідження та перспективи подальших розвідок.....	86

Висновки до розділу 3.....	94
ВИСНОВКИ.....	97
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	101
ДОДАТКИ.....	109

## Анотація

У цій магістерській роботі розглядається тема копінг-стратегій серед працівників ІТ-сфери, а саме – розробників і спеціалістів служби підтримки. Основна увага зосереджена на тому, як особистісні риси, професійна спрямованість, когнітивний стиль та рівень самореалізації впливають на вибір способів подолання стресу в кожній з цих груп.

Дослідження має як порівняльний, так і кореляційний характер, що дало змогу не лише побачити відмінності між двома професійними напрямками, а й зрозуміти, як саме взаємопов'язані особистісні особливості та копінг-стратегії.

Психодіагностичні методики, використані в роботі, дозволили отримати надійні кількісні дані, які лягли в основу аналізу. У результаті виявлено певні психологічні відмінності між розробниками та працівниками підтримки, які варто враховувати в межах психологічного супроводу ІТ-команд.

Новизна роботи полягає в тому, що вперше проведено комплексне дослідження взаємозв'язку особистісних характеристик, когнітивного стилю та професійної спрямованості з копінг-стратегіями саме у двох різних підгрупах ІТ-фахівців. Такий підхід дозволяє глибше зрозуміти психологічні особливості кожного напрямку в ІТ-сфері.

Практичне значення роботи полягає в тому, що її висновки можуть стати основою для створення програм підтримки ментального здоров'я й підвищення стресостійкості працівників у сфері інформаційних технологій.

**Ключові слова:** IT-працівники, особистісні чинники, копінг-стратегії, резилієнтність, психологічна адаптація, розробники, працівники служби підтримки, професійна спрямованість, когнітивний стиль, самореалізація, Big Five, психологічні особливості.

## ПЕРЕЛІК УМОВНИХ СКОРОЧЕНЬ

IT – інформаційні технології

IT-компанія – компанія, що працює у сфері інформаційних технологій

Big Five (NEO-FFI) – опитувальник «Велика п'ятірка» для оцінки особистісних рис

RIASEC – модель професійної спрямованості за Дж. Голландом

SAT (Шостром) – опитувальник самоактуалізації Шострома

KCB – когнітивний стиль (за К. Віткіном)

КС – копінг-стратегії

## ВСТУП

### Актуальність і доцільність роботи

Сфера ІТ сьогодні — одна з найдинамічніших і найнапруженіших. Від спеціалістів очікують не тільки високих професійних навичок, а й постійної гнучкості, вміння швидко адаптуватися, витримки та здатності працювати у режимі багатозадачності. Дедлайни, відповідальність, безперервний потік інформації, необхідність бути «на зв'язку» — усе це створює відчутний психологічний тиск. У таких умовах питання ментального здоров'я і стресостійкості стає як ніколи важливим.

Копінг-стратегії — це ті внутрішні механізми, які допомагають людині справлятися зі стресом. Вони давно досліджуються у психології, особливо в роботах Лазаруса і Фолкмана, які вперше описали різні типи реагування на стрес. Але з часом стало зрозуміло, що вибір стратегії залежить не тільки від самої ситуації, а й від того, якою є людина — її характер, стиль мислення, звички.

Попри те, що тема копінгу вже досить глибоко вивчена, ІТ-сфера досі залишається недостатньо дослідженою. Особливо якщо говорити про порівняння різних професійних підгруп: наприклад, розробників і працівників технічної підтримки. Їхня щоденна робота суттєво різниться: у когось більше аналітики й занурення в задачу, у когось — більше емоційного навантаження і живого спілкування. Це логічно веде до того, що й справляються зі стресом вони по-різному. Саме тому це дослідження є не лише актуальним, а й своєчасним.

Додаткову вагу темі надають зміни, які сталися після пандемії: віддалена робота, розмиті межі між домом і роботою, зниження відчуття підтримки в колективі. Багато працівників почали відчувати втому, тривожність, емоційне вигорання. На ці зміни звертають увагу й професійні

платформи — зокрема, у щорічному звіті Stack Overflow Developer Survey наголошується на зростанні втоми та професійного вигорання серед ІТ-фахівців. Все більше компаній звертають увагу на психологічне благополуччя працівників — і шукають не просто «мотиваційні заходи», а реальні, науково обґрунтовані рішення.

Новизна цієї роботи в тому, що вона об'єднує кілька рівнів: аналіз особистості (модель Big Five), когнітивного стилю, професійної спрямованості — та співвідносить їх із тим, як саме ІТ-працівники справляються зі стресом. Особливо цінним є порівняння двох ключових груп — розробників і фахівців служби підтримки. Це дозволяє краще зрозуміти специфіку кожної ролі та створити точні, адаптовані до реалій ІТ-середовища рекомендації.

### **Теоретико-методична основа дослідження**

У цьому дослідженні ми спиралися на класичну модель копінг-стратегій Лазаруса і Фолкмана, де виділяються проблемно-орієнтовані, емоційно-орієнтовані стратегії та уникнення. Також враховано підхід Ендлера і Паркера, який розглядає копінг не тільки як реакцію на ситуацію, а й як стабільну особистісну рису.

Для вивчення особистісних характеристик було обрано модель Big Five (Коста і МакКрей), яка дозволяє проаналізувати вплив таких рис, як нейротизм, екстраверсія чи сумлінність на копінг-поведінку. Когнітивні стилі вивчалися за теорією Віткіна, а професійна спрямованість — за моделлю Голланда (RIASEC). Крім того, у роботі враховується транзакційний підхід до стресу, модель поведінкової саморегуляції, розроблена М. Карвером і Ч. Шейером, яка пояснює, як людина регулює свою мотивацію та зусилля для досягнення цілей у складних ситуаціях, а також поняття психологічної резилієнтності — як здатності людини адаптуватися до стресу, зберігаючи внутрішню стабільність (за дослідженнями А. Masten).

Застосування цих теорій дозволило розглянути копінг-стратегії ІТ-працівників як результат взаємодії особистісних рис, стилю мислення та робочого контексту, що забезпечило глибший підхід до аналізу та формування практичних рекомендацій.

**Об'єкт дослідження:** копінг-стратегії працівників ІТ-сфери.

**Предмет дослідження:** взаємозв'язок копінг-стратегій з особистісними характеристиками, когнітивними стилями та професійною роллю ІТ-працівників.

**Мета дослідження:** виявити особистісні чинники, що впливають на вибір копінг-стратегій у працівників ІТ-сфери, зокрема розробників та фахівців служби підтримки.

**Завдання дослідження:**

1. Розглянути основні теоретичні підходи до розуміння копінг-стратегій і тих особистісних факторів, які впливають на їх вибір.
2. Визначити психологічні особливості працівників двох професійних груп в ІТ — розробників та спеціалістів технічної підтримки.
3. Дослідити, як саме пов'язані особистісні риси (модель Big Five), когнітивний стиль і професійна спрямованість з вибором копінг-стратегій.
4. Виявити, які саме копінг-стратегії найчастіше застосовують представники кожної групи.
5. Сформулювати практичні рекомендації для підвищення психологічної витривалості та ефективності ІТ-фахівців, з урахуванням індивідуальних особливостей.

**Методи дослідження:**

У дослідженні ми використали як теоретичні, так і емпіричні методи, щоб охопити всі сторони проблеми.

1. Теоретичні методи:

- Аналіз наукової літератури — дозволив сформувавши загальне уявлення про копінг-стратегії, особистісні риси та інші психологічні чинники, що впливають на поведінку в стресових умовах.

## 2. Емпіричні методи:

- Опитувальник Big Five — для оцінки основних рис особистості.
- Тест професійної спрямованості Голланда — щоб визначити тип кар'єрної орієнтації учасників.

- Методика когнітивного стилю Віткіна — для вивчення стилю мислення.

- Опитувальник САТ (Шостром) — для оцінки рівня самоактуалізації.

- Опитувальник COPE — щоб дослідити стратегії подолання стресу.

## 3. Методи математико-статистичної обробки даних:

- Кореляційний аналіз — для виявлення взаємозв'язків між змінними.

- Порівняльний аналіз — щоб зіставити результати розробників і працівників техпідтримки.

4. Метод психоедукації: Окремо була проведена апробація — ми реалізували психоедукаційну програму серед частини учасників і перевірили її ефективність через повторне тестування. Це дало змогу оцінити практичну користь дослідження.

### **Характеристика вибірки:**

У дослідженні взяли участь 50 працівників ІТ-компанії «Tatf Technology». Серед них були і розробники (27 осіб), і фахівці технічної підтримки (23 особи). Ми обрали саме ці дві групи, бо їхні робочі задачі суттєво різняться, а отже й способи подолання стресу теж можуть бути різними.

Учасники були віком від 22 до 40 років, середній вік — близько 30. Досвід роботи — в середньому 5 років. У вибірці було 28 чоловіків і 22 жінки. Усі мали вищу освіту або навчалися на останніх курсах.

Ми запросили до участі лише тих, хто:

- працює в ІТ не менше року;
- офіційно працевлаштований у компанії;
- дав добровільну згоду на участь у дослідженні.

Працівників адміністративного складу не включали, оскільки специфіка їхньої діяльності відрізняється від тієї, яка нас цікавила.

Такий розподіл дав нам змогу не просто зібрати дані, а й краще зрозуміти, як повсякденна робота впливає на копінг-поведінку. Наприклад, розробники зазвичай працюють в умовах глибокої концентрації, тоді як фахівці техпідтримки постійно комунікують із клієнтами. Це створює різні типи навантаження — і, відповідно, потребу в різних стратегічних підходах до стресу.

У процесі дослідження ми поставили собі такі запитання:

- Які копінг-стратегії найчастіше використовують працівники кожної з двох груп?
- Чи є статистично значущі відмінності між розробниками та працівниками служби підтримки у виборі копінгів?
- Наскільки вік, стать і досвід роботи впливають на те, як саме ІТ-працівники справляються зі стресом?

### **Теоретична значущість роботи**

Це дослідження допомагає краще зрозуміти, як саме ІТ-працівники справляються зі стресом — і чому вони обирають ті чи інші стратегії подолання. Ми не просто зібрали загальні дані, а спробували поєднати теорію з реальним професійним контекстом — з тим, як працюють розробники і фахівці техпідтримки, у чому полягає їхнє навантаження, які риси характеру впливають на їхню поведінку у стресових ситуаціях.

У роботі поєднано кілька важливих психологічних підходів: теорію «Big Five», когнітивні стилі, модель професійної спрямованості Голланда, а також ідеї самоактуалізації. Такий підхід дозволив краще побачити, як особистість, стиль мислення і тип роботи разом впливають на вибір копінг-стратегій.

Теоретична цінність полягає ще й у тому, що ми доповнили класичні моделі копіngu (Лазаруса і Фолкмана, Ендлера і Паркера) прикладами з сучасної ІТ-сфери — галузі, де рівень стресу, інформаційного навантаження та багатозадачності дуже високий.

Загалом, ця робота розширює розуміння того, як пов'язані професійна роль і адаптаційна поведінка, та може стати основою для подальших досліджень у сфері психології праці й стресостійкості — особливо з урахуванням нових реалій, у яких живе й працює сучасний ІТ-фахівець.

### **Практична значущість даного дослідження**

Результати цього дослідження можна реально використовувати на практиці — наприклад, для того, щоб покращити емоційний стан і стресостійкість ІТ-працівників. Отримані дані можуть стати основою для тренінгів, психоедукаційних програм або воркшопів, які допомагають краще справлятися з професійним навантаженням.

Особливо корисним виявився поділ вибірки на дві групи — розробників і працівників служби підтримки. Це дозволяє адаптувати підхід: комусь потрібна допомога у сфері емоційної регуляції, а комусь — інструменти для кращої самоорганізації або подолання когнітивної втоми. Наприклад, спеціалістам служби підтримки варто більше уваги приділяти технікам зниження емоційного напруження, а розробникам — способам відновлення ресурсу після глибокої аналітичної роботи.

Також ці результати можуть бути корисними HR-фахівцям, тімлідам, психологам, коучам — усім, хто працює з людьми в ІТ-командах. Вони допоможуть краще розуміти, що саме потрібно працівникам, і як створити

для них більш здорове робоче середовище. Крім того, напрацювання можуть стати частиною внутрішніх програм навчання — наприклад, у блоках про емоційний інтелект, майндфулнес чи профілактику вигорання.

Отже, практична цінність цього дослідження полягає в тому, що воно дає конкретні ідеї, які можна впроваджувати в реальних ІТ-компаніях — щоб допомогти людям краще почуватися, ефективніше працювати і не вигоряти в умовах постійного навантаження.

## РОЗДІЛ 1

### ПРОБЛЕМА ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ІТ-ПРАЦІВНИКІВ В НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ

На сучасному етапі розвитку суспільства інформаційні технології охоплюють дедалі більше сфер життєдіяльності — від бізнесу до медицини, освіти й державного управління. Відповідно зростає попит на висококваліфікованих ІТ-фахівців. Проте разом із технічним прогресом зростають і вимоги до самих працівників: швидкий темп змін, постійне оновлення знань, багатозадачність, гнучкі графіки, високий рівень відповідальності за результат — усе це створює передумови для підвищеного психологічного навантаження.

Робота в ІТ-сфері вимагає не лише технічних компетенцій, а й значного емоційного ресурсу. Часто фахівці працюють в умовах підвищеної когнітивної напруги, коли потрібно обробляти великі обсяги інформації, швидко перемикаючись між задачами, зберігаючи концентрацію протягом тривалого часу. Такий режим роботи може призводити до когнітивної втоми, зниження мотивації та ризику професійного вигорання (Maslach et al., 2001).

Попри те, що ІТ-професії здебільшого сприймаються як «технічні» й орієнтовані на роботу з програмним забезпеченням, у багатьох з них важливою частиною є соціальна взаємодія. Зокрема, фахівці технічної підтримки перебувають у постійному контакті з клієнтами й мають справу з емоційно зарядженими ситуаціями. Водночас розробники часто працюють ізольовано, в режимі глибокого фокусування, де порушення потоку може викликати додатковий стрес. Відтак — психологічний портрет ІТ-працівника не є однорідним і вимагає глибшого вивчення.

У науковій літературі наголошується, що професійна діяльність не лише відображає особистість людини, а й активно формує її. За словами

(Л.М. Митіної, 2003), професійне середовище виконує роль простору, в якому розгортається особистісне зростання, але водночас може виступати джерелом стресу та психологічного виснаження. У контексті ІТ-сфери це особливо помітно, оскільки зміни в галузі відбуваються дуже швидко, а очікування щодо якості й швидкості роботи зростають постійно.

Дослідники також відзначають, що “жорсткі” (hard skills) вже недостатні для повноцінного функціонування ІТ-команд. Сучасна ІТ-індустрія потребує розвитку “м’яких навичок” (soft skills) — вміння ефективно комунікувати, вирішувати конфлікти, працювати в команді, управляти своїм емоційним станом. Сучасна ІТ-індустрія потребує розвитку “м’яких навичок” (soft skills) — вміння ефективно комунікувати, вирішувати конфлікти, працювати в команді, управляти своїм емоційним станом. У (Stack Overflow Developer Survey, 2023) зазначено, що майже 50% розробників повідомляють про втому, проблеми з концентрацією та зростання емоційного навантаження в умовах гнучкої або віддаленої роботи. У (GitLab Remote Work Report, 2022) також акцентується увага на труднощах підтримання ментального благополуччя серед працівників, які працюють у дистанційному форматі.

Ці зміни формують нову картину викликів, з якими стикаються ІТ-фахівці. Йдеться не лише про індивідуальні труднощі, а й про ширше питання — як особистість реагує на динамічне, технологічно насичене й психологічно вимогливе середовище. Це відкриває актуальність для вивчення таких понять, як копінг-стратегії, саморегуляція, резилієнтність, емоційне вигорання та стресостійкість у контексті ІТ-професій.

Таким чином, сучасна наукова думка сходиться на тому, що ІТ-сфера — це не лише про коди й технології. Це також про людей, які функціонують у складних і постійно змінних умовах. Тому дослідження психологічних особливостей ІТ-працівників, зокрема в контексті подолання стресу, має не

лише теоретичне, а й практичне значення для забезпечення стабільності, мотивації та професійного розвитку в цій галузі.

### **1.1. Психологічні особливості ІТ-працівників раннього дорослого віку**

Період ранньої дорослості (приблизно від 20 до 35 років) вважається одним із найважливіших у становленні особистості. У цей час людина активно шукає власну ідентичність, розвивається професійно, формує близькі стосунки та навчається нести відповідальність за себе й інших. За теорією психосоціального розвитку Е. Еріксона, саме в цей період відбувається внутрішня боротьба між прагненням до інтимності та ризиком соціальної ізоляції (Erikson, 1980).

Ці завдання стають ще складнішими в умовах сучасного світу, де темп життя пришвидшується, а особливо — у професійній сфері, пов'язаній з інформаційними технологіями. ІТ-працівники, які здебільшого саме у віці ранньої дорослості, стикаються з постійною необхідністю адаптуватися до нових технологій, працювати з великими обсягами інформації, бути гнучкими та ефективними в умовах високої конкуренції (Maslach et al., 2001).

На думку Ж. Арнета (Arnett, 2000), цей віковий період можна охарактеризувати як «emerging adulthood» — стан пошуку себе, що поєднує елементи дорослості та ще не до кінця сформованої стабільності. Для ІТ-працівників цей пошук нерідко відбувається у специфічному контексті: робота з високим когнітивним навантаженням, постійна багатозадачність, гнучкий графік, мінімум чітких меж між «роботою» і «особистим».

Праця в ІТ-сфері вимагає абстрактного мислення, аналітичного підходу, уважності до деталей та самодисципліни. Це призводить до того,

що у багатьох фахівців формується особливий психологічний профіль: схильність до інтервертованості, високий рівень перфекціонізму, самокритичність, прагнення до досягнень. Подібні характеристики описує дослідження (Flett і Hewitt, 2002), де socially prescribed perfectionism — перфекціонізм, зумовлений очікуваннями ззовні — пов'язується з підвищеною тривожністю, стресом і психоемоційним навантаженням.

Дослідження Робертса та співавт. (Roberts et al., 2006) показують, що у віці 25–35 років спостерігається стабілізація рис особистості — зростає сумлінність, знижується нейротизм, зберігається висока відкритість до нового. Це дає змогу молодим ІТ-спеціалістам ефективніше впроваджувати нові рішення, адаптуватися до швидкоплинних змін, але водночас — підвищує вимоги до внутрішньої організації та самоконтролю.

У ранній дорослості відбувається розвиток постформального мислення (Labouvie-Vief, 2006), що дозволяє враховувати неоднозначність життєвих ситуацій і приймати рішення в умовах невизначеності. Це — одна з базових когнітивних потреб у ІТ-сфері, де будь-яка задача може мати декілька рішень, і постійно змінюються технологічні умови.

Особливу роль у професійному самовизначенні відіграє мотивація. Згідно з теорією самодетермінації (Р. Десі та Е. Райана, 2000), базовими є три потреби: автономія, компетентність та пов'язаність з іншими. У сфері ІТ автономія часто задовольняється — фахівці мають гнучкий графік, можуть працювати віддалено. Але потреба у зв'язку з іншими, у командній підтримці чи емоційному контакті — залишається незадоволеною, що посилює ризик емоційного виснаження.

Варто звернути увагу й на феномен гіперідентифікації з професією. Молоді ІТ-працівники часто настільки занурені в роботу, що успіх у ній починає ототожнюватись із власною цінністю. Це створює додаткову вразливість — у разі невдач або змін у сфері можуть з'являтися почуття втрати контролю, розгубленість, зниження самооцінки (Мельник, 2020).

Крім того, соціокультурний контекст також впливає на психологію молодих спеціалістів. В умовах нестабільної ситуації в Україні багато ІТ-фахівців мають підвищену тривожність, пов'язану з невизначеністю майбутнього (Ладигіна, 2022). Це створює фон для формування як адаптивних, так і дезадаптивних копінг-стратегій, які в подальшому можуть впливати на якість життя та професійну реалізацію.

Дослідження показують, що жінки у сфері ІТ стикаються з додатковими викликами — упередженнями, гендерними стереотипами, складнощами в досягненні балансу між професійним і особистим життям (Gittens, 2018). Це також може впливати на способи реагування на стрес, формування психологічної стійкості й вибір стратегій саморегуляції.

Отже, рання дорослість в ІТ-сфері — це не просто період професійного старту, а складний процес поєднання особистісного розвитку, адаптації до високого ритму, самоідентифікації та внутрішньої боротьби між бажаним і можливим. ІТ-працівники у цьому віці функціонують у середовищі високого інтелектуального навантаження, нестабільних соціальних зв'язків і постійної технологічної трансформації, що безпосередньо впливає на їхню психологічну динаміку (Super, 1990).

Ще одним важливим аспектом є розвиток професійної ідентичності у молодих ІТ-фахівців. Як зазначає Д. Супер (Super, 1990), на етапі ранньої дорослості відбувається кристалізація уявлень про себе як професіонала, і саме в цей період формується стабільна професійна Я-концепція. У сфері ІТ це особливо виражено через активний пошук свого місця: участь у стартапах, зміна компаній, підвищена чутливість до визнання з боку колег і керівництва. У разі невідповідності очікувань реальності, у молодих фахівців часто виникає почуття фрустрації, втрати сенсу, що підвищує емоційну вразливість.

Ці стани посилюються і специфічною корпоративною культурою в ІТ-середовищі, де цінуються автономність, ефективність і результат. На

практиці це може призводити до того, що працівники не завжди звертаються за допомогою або не визнають свої емоційні труднощі. Така «невидима напруга» накопичується і стає фоном для формування дезадаптивних копінг-стратегій, зокрема — уникнення, пригнічення емоцій або надмірної самокритики (Shoss et al., 2016).

Крім особистісного рівня, слід враховувати нейропсихологічні особливості функціонування у віці 20–35 років. У цьому періоді префронтальна кора мозку, що відповідає за контроль, планування та прийняття рішень, досягає повної зрілості. Це відкриває потенціал для розвитку стратегічного мислення, однак також супроводжується емоційною нестабільністю у разі перевантаження (Casey et al., 2008). У працівників ІТ, які змушені щодня ухвалювати десятки мікрорішень у стані напруги, така нейрофізіологічна вразливість може стати фактором хронічного виснаження.

Варто звернути увагу й на психологічну динаміку “високофункціонального стресу”, яка часто характерна для молодих спеціалістів. ІТ-працівник може демонструвати зовнішню успішність — ефективно виконувати завдання, зберігати зовнішній спокій — однак внутрішньо відчувати втому, сумніви, емоційне вигорання. Цей феномен часто не виявляється на рівні скарг чи звернень, тому вимагає особливого фокусу при оцінці психологічного стану (Goleman, 1995).

Не менш важливим є вплив внутрішніх життєвих сценаріїв — набору установок, які формуються ще в дитинстві, але особливо активно проявляються у ранній дорослості. У сфері ІТ часто зустрічаються сценарії типу «щоб мати право на відпочинок — потрібно максимально викластись», «успіх = безпомилковість», «я повинен усе вирішувати сам». Такі установки формують внутрішній тиск і можуть призводити до неусвідомленого самообмеження у зверненні по допомогу, що підвищує ризики тривалого стресу (Berne, 1961; Steiner, 1974).

Окремо варто сказати і про рівень емоційного інтелекту у працівників цієї галузі. Хоча технічні спеціальності не завжди передбачають високий рівень емоційної чутливості, для ефективної роботи в команді, керування емоціями під час стресу, комунікації з клієнтами — емоційний інтелект є надзвичайно важливим. Низький рівень розвитку цієї сфери часто спричиняє труднощі в конструктивному подоланні конфліктів, знижену емпатію та тенденцію до емоційного «відключення» (Salovey & Mayer, 1990).

Ще одним напрямом аналізу психологічних особливостей ІТ-фахівців є розгляд так званих *coping-resources* — внутрішніх ресурсів, які забезпечують ефективне подолання стресу. Як зазначає С. Хобфолл (Hobfoll, 1989), наявність достатнього запасу особистісних ресурсів — емоційних, когнітивних, соціальних — є ключовим фактором у формуванні стресостійкості. Його теорія збереження ресурсів (Conservation of Resources Theory) підкреслює, що втрати ресурсів призводять до стресу, а їх накопичення — до психологічної стійкості. У випадку ІТ-працівників ці ресурси можуть включати гнучке мислення, толерантність до невизначеності, здатність до саморефлексії, а також — підтримку з боку колег.

Однак практика показує, що у багатьох молодих спеціалістів *coping-resources* нерідко обмежені. Це пов'язано із завищеними очікуваннями, страхом зробити помилку, високим рівнем самокритики та відсутністю звички звертатися по підтримку. У культурі багатьох ІТ-компаній досі панує уявлення про «самодостатнього працівника», який повинен розбиратись самостійно. Через це формуються не завжди адаптивні моделі поведінки — перевантаження, емоційне пригнічення, або навпаки — уникнення складних завдань (Hobfoll, 1989).

Крім внутрішніх ресурсів, важливу роль відіграє контекст міжособистісної взаємодії в колективах. ІТ-команди зазвичай є

малоструктурованими: горизонтальні зв'язки, мінімум формальної ієрархії, великий простір для автономії. З одного боку, це дозволяє розкривати ініціативність, з іншого — вимагає високого рівня саморегуляції та комунікативної компетентності. Молоді фахівці можуть не мати достатнього досвіду у відкритому зворотному зв'язку, конструктивному вираженні незгоди, управлінні власними реакціями в умовах стресу. Це впливає як на психологічний клімат, так і на ефективність команди (Edmondson, 1999).

Дослідження (С. Пархоменко, 2022) серед ІТ-фахівців українських компаній вказують, що працівники раннього дорослого віку часто уникають відкритого обговорення труднощів, воліючи вирішувати проблеми індивідуально. При цьому, якщо не створено умов для психологічно безпечного середовища, зростає відчуття самотності та вразливості, що є передумовою до формування дезадаптивних копінг-механізмів.

Водночас, у разі якісного командного менеджменту та психологічної підтримки, ці ж працівники демонструють високий потенціал до навчання, швидку адаптацію, здатність до інноваційного мислення. Тобто, психологічна стійкість у ІТ-середовищі формується не лише індивідуально, а й у взаємодії з культурою команди, стилем керівництва та системою внутрішньої підтримки (Ryff & Singer, 2008).

Ще один аспект — реакція на зворотний зв'язок. У ранній дорослості самооцінка ще часто є нестійкою, а отже — критика (навіть конструктивна) може сприйматись болісно, викликаючи захисну реакцію або самозвинувачення. Тому стиль комунікації у команді, рівень емпатії з боку колег і керівників мають важливе значення для емоційного балансу працівника (Brown, 2012).

Таким чином, психологічні особливості ІТ-фахівців у віці ранньої дорослості формуються на перетині кількох рівнів: індивідуального, нейропсихологічного, міжособистісного та організаційного. З одного боку

— це період великих можливостей, професійного зростання, амбіцій, високої працездатності. З іншого — час підвищеної емоційної чутливості, самопошуку, нестабільної самооцінки й відсутності сформованих стратегій стрес-менеджменту. Саме тому вивчення цього вікового періоду в контексті ІТ-сфери є надзвичайно актуальним для розуміння копінг-поведінки та підтримки психічного здоров'я молодих фахівців (Maslach et al., 2001; Kahneman, 2011).

У контексті психологічного аналізу ІТ-фахівців молодого віку не можна не згадати про особливості стилю життя, який часто формується навколо професійної діяльності. Робочі графіки в ІТ-сфері зазвичай є гнучкими, але це водночас створює труднощі з самодисципліною та порушує відчуття межі між особистим і професійним життям. Часто молоді спеціалісти затримуються за ноутбуком до пізньої ночі, працюють у вихідні або під час відпустки — не тому, що їх змушують, а тому, що внутрішньо сформовано переконання: «я повинен бути результативним завжди» (Spence & Robbins, 1992).

Такий стиль роботи легко може трансформуватись у трудовоголізм, який часто супроводжується відсутністю достатнього відпочинку, недосипанням, ігноруванням тілесних потреб. У поєднанні з психоемоційним навантаженням це створює серйозний ризик для розвитку станів хронічного виснаження, порушення сну, зниження когнітивної продуктивності. Як зазначає (К. Маслач та співавт. Maslach et al., 2001), в умовах тривалого інформаційного навантаження, багатозадачності та обмеженої емоційної підтримки зростає ризик розвитку професійного вигорання, яке може накопичуватись поступово, проявляючись не одразу, а лише після тривалого часу перевантаження (Erikson, 1980; Arnett, 2000).

Крім того, вік 25–35 років — це період, коли активно формуються й соціальні ролі: створення сім'ї, батьківство, підтримка партнерських стосунків. Проте через специфіку ІТ-праці, багато працівників відкладають

особисте життя або не встигають у ньому бути присутніми емоційно. Це викликає внутрішній конфлікт: між бажанням реалізації у різних сферах і неможливістю досягти балансу. У деяких випадках це може провокувати почуття провини, незадоволеності, відчуття втрати чогось важливого, що, в свою чергу, також знижує психологічну стійкість (Bhugra & Becker, 2005).

Варто також зазначити, що за останні роки значна частина українських ІТ-фахівців була змушена змінити місце проживання через війну або професійні потреби. Це створює міграційний стрес, який включає в себе адаптацію до нової культури, нових умов роботи, віддалену комунікацію з колегами та відчуття втрати звичного середовища. У поєднанні з постійним онлайн-режимом роботи це може призводити до зростання тривожності, почуття відокремленості та самотності (Schwartz, 1992).

Ще одна важлива особливість молодих ІТ-працівників — висока потреба у відчутті сенсу своєї роботи. Якщо раніше мотивація могла базуватись на фінансовій винагороді, престижі чи кар'єрному зростанні, то зараз все більше фахівців починають шукати внутрішню відповідь на питання: «Навіщо я це роблю?». У разі, якщо робота сприймається як рутинна, без творчої складової або впливу на щось більше, це знижує емоційне залучення, а отже — зменшує здатність витримувати стрес (Frankl, 1963; Ryff & Singer, 2008).

У цьому віці також формується внутрішня система цінностей, і саме вона часто вступає в конфлікт з корпоративними цілями. Якщо компанія не підтримує культуру етичності, взаємоповаги, прозорості — це сприймається як загроза, особливо для молодих людей, які прагнуть автентичності й чесності. У таких випадках фахівці або змінюють місце роботи, або залишаються, але поступово втрачають мотивацію і потрапляють у стан емоційного виснаження, що маскується під «байдужість» або «відстороненість» (Turkle, 2015).

Також заслуговує на увагу рівень суб'єктивного благополуччя — загального емоційного фону, що супроводжує повсякденне життя. Йдеться про книгу (“Thinking, Fast and Slow”, 2011), де Канеман аналізує як миттєве щастя, так і загальне задоволення від життя (experienced vs. remembered well-being). У молодих ІТ-працівників це відчуття часто знижується через одноманітність завдань, відсутність фізичної активності, соціальну ізоляцію та хронічну втомленість. Без підтримки ці фактори накопичуються і призводять до системного зниження адаптивності.

Одним із визначальних чинників психоемоційного стану ІТ-працівників є середовище постійної цифрової присутності. Молоді спеціалісти працюють переважно за ноутбуком або стаціонарним комп'ютером, користуються комунікаційними платформами (Slack, Teams, Discord, 2019), таск-менеджерами (Jira, Trello, 2020), і перебувають у безперервному потоці повідомлень, дзвінків, оновлень, чатів, дедлайнів. Усе це формує специфічний стан — інформаційного перевантаження, коли мозок перестає ефективно обробляти нові стимули, а продуктивність і емоційна стійкість стрімко падають.

Дослідження Тарафдара та співавт. (Tarafdar et al., 2015) вводять поняття “технострес” — стрес, спричинений надмірним використанням технологій, коли людина відчуває втому, тривожність або навіть фрустрацію через технічні засоби, які мали б полегшити роботу. Для ІТ-сфери це особливо актуально, оскільки контакт із технологіями тут не просто частина життя, а його основа. Виникає парадокс: саме те, що створює комфорт і гнучкість, одночасно породжує стійке перенавантаження.

Постійна включеність у цифровий простір також веде до розмиття робочих і особистих меж. Через можливість працювати з дому, у зручному одязі й без жорсткого графіка — багато молодих ІТ-працівників втрачають чітке відчуття, коли робота починається і коли вона закінчується. Це

створює ефект «робочої присутності 24/7»: навіть у вільний час працівник часто відчувається зобов'язаним відповісти на повідомлення, перевірити листи або «доробити щось невелике». Така постійна внутрішня напруга підриває базові механізми психологічного відновлення, призводить до емоційного знесилення, втоми, апатії (Ophir et al., 2009).

Цифрове середовище також формує поверхневу взаємодію — комунікація стає короткою, функціональною, переважно письмовою. Молоді спеціалісти рідше обговорюють свої емоції, не мають досвіду відкритого емоційного діалогу в команді, не розпізнають сигнали вигорання — ні в собі, ні в інших. Усе це посилює ізоляцію навіть у присутності постійної «мережевої залученості». У дослідженні (Turkle, 2015) підкреслюється, що в цифровому середовищі, де переважає поверхнева, фрагментована комунікація, посилюється ризик соціального відчуження й зниження емоційної близькості навіть у постійному «онлайн-контакті».

Окрім цього, важливим джерелом психологічного перенавантаження стає неперервна мультизадачність. Багато ІТ-працівників одночасно тримають у полі уваги кілька завдань, проєктів або тасків. Постійне перемикання контекстів знижує ефективність, підвищує тривожність і формує відчуття незавершеності. Як наслідок — навіть після тривалого робочого дня людина може почуватися так, ніби «нічого не встигла», що провокує фрустрацію і зниження самооцінки (Mark et al., 2008).

Цифрове середовище формує також специфічний перфекціоністичний тиск. У мережі — особливо в професійних колах — домінує ідеальний образ «успішного розробника», «креативного дизайнера», «архітектора, що працює по 16 годин на добу». Молоді фахівці несвідомо рівняються на ці образи, що викликає внутрішній тиск, сором, почуття «я недостатній». Згідно з дослідженнями (Flett & Hewitt, 2002), саме *socially prescribed perfectionism* — перфекціонізм, зумовлений зовнішніми

очікуваннями — є найтоксичнішою формою для психічного здоров'я молоді.

У цьому контексті особливу цінність набувають практики цифрової гігієни — вміння розмежовувати екранний і позаекранний простір, планувати час для «розвантаження», періодично повертатись до аналогових форм взаємодії. Але ці навички не завжди притаманні молодим працівникам ІТ, адже їхня освіта, соціалізація і кар'єра збудовані навколо цифрової парадигми (Mark et al., 2008).

Усе це створює унікальний контекст для формування копінг-стратегій, який вимагає подальшого дослідження — особливо з огляду на особистісні особливості, мотиваційні фактори, професійну спрямованість і стиль мислення.

## **1.2. Феномен копінг-стратегій в ІТ-сфері**

У роботі в ІТ-сфері стрес — це не виняток, а щоденна реальність. Безперервний потік завдань, дедлайни, багатозадачність, несподівані технічні збої, спілкування з клієнтами, адаптація до нових технологій — усе це формує постійне фонове напруження (Tarafdar et al., 2015). Тому те, як саме працівник справляється зі стресом, стає ключовим чинником його професійної стійкості.

У психології поняття «копінг» (від англ. coping — «справлятися», «впоратись») використовується для опису тих стратегій, які людина застосовує у складних або загрозливих ситуаціях. Згідно з класичною моделлю (Лазаруса і Фолкмана, 1984), копінг — це когнітивні та поведінкові зусилля, спрямовані на подолання зовнішніх або внутрішніх вимог, що перевищують ресурси особистості. Автори поділили копінг-стратегії на дві великі групи: проблемно-орієнтовані (які спрямовані на вирішення проблеми) та емоційно-орієнтовані (які допомагають знизити

емоційне напруження). Згодом до цієї моделі додали стратегії уникнення (Endler & Parker, 1990), коли людина або ігнорує проблему, або вдається до втечі (у прямому чи психологічному сенсі).

У професійній діяльності ІТ-працівників копінг набуває особливих форм. Це пов'язано не тільки з природою самої роботи, а й з культурою галузі: раціональність, результативність, технологічність тут часто домінують над емоційною чутливістю. І як результат — навіть у стані значного стресу працівники рідко звертаються по підтримку або відкрито говорять про свій стан (Salanova et al., 2013).

Дослідження (Avey et al., 2009) показують, що молоді ІТ-фахівці частіше застосовують емоційно-орієнтовані або унікальні копінг-стратегії, тоді як більш досвідчені — схильні до планування, аналізу, активного пошуку рішень. Це логічно: з досвідом зростає не лише професійна впевненість, а й усвідомлення, що стрес — це частина роботи, з якою можна і треба навчитися справлятися.

Цікаво, що серед найпоширеніших копінг-стратегій ІТ-працівників фіксуються:

- планування (структурування дій, тайм-менеджмент);
- позитивна переоцінка (пошук сенсу або користі у складній ситуації);
- тимчасове дистанціювання (наприклад, «перемикання» на інші задачі або короткі перерви);
- ігнорування або відмова від дії (характерно для перевантаження або вигорання) (Carver et al., 1989; Väänänen et al., 2003).

У дослідженнях Вянен та ін. (Väänänen et al., 2003) наголошується, що ІТ-фахівці рідше користуються соціальним копінгом — не тому, що не потребують підтримки, а тому, що не звикли її шукати. Багато з них переконані, що прояв емоцій — це щось слабке або недоречне в технічному

середовищі. Водночас саме відсутність навичок звернення по допомогу стає одним із факторів вигорання (Salanova et al., 2013).

Вибір копінг-стратегії не є лише індивідуальною реакцією — на нього впливає ціла низка факторів. Серед них: особистісні риси, такі як нейротизм чи схильність до самокритики (Hobfoll, 1989); особливості корпоративної культури — наприклад, наскільки прийнято говорити про втому (Maslach et al., 2001); стиль керівництва — авторитарний чи партнерський (Schaufeli & Bakker, 2004); а також стадія, на якій перебуває проєкт — початковий етап або фаза дедлайну (Kahn, 1990). Усі ці чинники формують той внутрішній клімат, у якому розгортається адаптивна або неадаптивна копінг-поведінка.

Копінг-поведінка в ІТ-середовищі — це також індикатор загального психологічного клімату в команді. Працівники, які частіше застосовують конструктивні стратегії (наприклад, планування, позитивну переоцінку, звернення до колег), демонструють вищу командну ефективність, рідше конфліктують і менше схильні до емоційного вигорання (Salanova et al., 2013; Edmondson, 1999).

Окремого розгляду заслуговують гендерні відмінності у виборі копінг-стратегій в ІТ-сфері. Попри те, що ІТ традиційно вважається «чоловічою» галуззю, кількість жінок у цій сфері зростає, і вони привносять із собою інші стилі реагування на стрес. Дослідження показують, що жінки частіше використовують соціально орієнтовані стратегії — звернення за підтримкою, емоційну експресію, спільне обговорення проблем, тоді як чоловіки більш схильні до когнітивного уникнення, надмірної раціоналізації, замовчування емоцій (Tamres et al., 2002; Ptacek et al., 1994).

Ці відмінності не є добрими чи поганими — вони радше свідчать про різну чутливість до стресу та про вплив гендерних ролей на командну динаміку. У багатьох ІТ-командах жінки часто виступають емоційними «регуляторами» — підтримують психологічний клімат, пом'якшують конфлікти, нормалізують напругу. Проте така емоційна праця часто

лишається невидимою і недооціненою, що може призводити до прихованого виснаження, особливо в культурах, де вразливість розцінюється як слабкість (Grandey, 2000; Fletcher, 1999).

Інший важливий чинник, що впливає на копінг-поведінку ІТ-фахівців — це технострес, або цифрове перевантаження. Постійна взаємодія з технологіями — не лише у професійних, а й у побутових, соціальних і комунікаційних процесах — створює нові типи стресорів. Замість спрощення задач цифрові інструменти можуть викликати перевантаження, фрустрацію, потребу в миттєвій реакції, особливо в разі системних збоїв або частих оновлень. Ці фактори спричиняють реакції, подібні до емоційного вигорання (Tarafdar, Pullins, & Ragu-Nathan, 2015; Аyyagari et al., 2011).

(Tarafdar et al., 2015) визначають кілька типів техностресу, характерних для ІТ-середовища:

- технологічна тривожність (тривога щодо використання нових систем),
- інформаційне перевантаження (надлишок повідомлень, даних, інструкцій),
- залежність від постійної доступності (post-on-call stress),
- порушення балансу “робота – життя”.

Працівники, які не мають розвинених навичок саморегуляції або підтримки з боку команди, часто вдаються до дезадаптивних копінг-стратегій — емоційного уникнення, пригнічення, прокрастинації або цинізму (Ragu-Nathan et al., 2008).

ІТ-фахівці, які не мають інструментів для регулювання цих станів, часто вдаються до неадаптивних копінг-стратегій — емоційного придушення, прокрастинації, цинізму, уникнення.

У цьому контексті значну роль відіграє організаційне середовище. В ІТ-компаніях, де підтримується культура психологічної безпеки, працівники частіше дозволяють собі говорити про напруження, ділитись

емоціями, просити підтримки. Це формує сприятливе середовище для адаптивного копінгу — позитивної переоцінки, пошуку допомоги, раціонального аналізу (Edmondson, 1999).

Натомість у компаніях, де домінує культура “мовчазної ефективності”, копінг-поведінка працівників зводиться до пригнічення емоцій і самоізоляції. За таких умов стратегія «впоратись самому» може тимчасово працювати, але в довгостроковій перспективі вона виснажує ресурс (Maslach & Leiter, 2016).

Важливо зазначити, що ефективність копінг-стратегій значною мірою залежить від рівня емоційного інтелекту (EI). Дослідження (Mayer, Salovey & Caruso, 2008) підтверджують, що люди з високим EI краще розпізнають власні емоційні стани, вчасно реагують на зміни в самопочутті й більш гнучко підходять до вибору копінгу. Ці висновки підтверджують і новіші дослідження, зокрема (Côté, 2014), які вказують на зв'язок між емоційною регуляцією та зниженням рівня професійного вигорання.

На жаль, у технічних спеціальностях ця компетентність часто залишається недооціненою. Ба більше, багато IT-фахівців не мають сформованої звички усвідомлювати свої емоції або сприймають їх як «зайвий шум».

Тому розвиток емоційної обізнаності й навичок саморегуляції — не менш важливий компонент професійної компетентності в IT, ніж технічна експертиза. Це підтверджують і сучасні дослідження, які демонструють, що саме *soft skills*, зокрема емоційна регуляція та міжособистісна чутливість, напряду впливають на ефективність роботи в командах та зниження рівня стресу в IT-сфері (Lomas et al., 2018).

Ще одним важливим фактором, що впливає на вибір копінг-стратегій в IT-сфері, є етап реалізації проєкту, у межах якого працює спеціаліст. Працівники, що знаходяться на старті розробки, зазвичай стикаються з високим рівнем невизначеності, відсутністю структури, необхідністю

швидко включитись у завдання. На цьому етапі частіше активізуються проблемно-орієнтовані копінг-стратегії, такі як планування, побудова алгоритмів, пошук підтримки в команді (Sonnetag & Fritz, 2015).

Водночас наближення до дедлайну, постійні правки та необхідність «пожежних» рішень можуть провокувати емоційно-орієнтовані копінги, спрямовані на зниження внутрішньої напруги: тимчасове дистанціювання, гумор, компенсація в інших сферах (наприклад, надмірне вживання кави, прокрастинація через соцмережі тощо) (Folkman & Moskowitz, 2004).

Дослідження показують, що копінг-стратегії в ІТ-галузі змінюються залежно від тривалості проєкту, рівня завантаженості та взаємин у команді. Саме тому оцінка копінг-поведінки має враховувати не лише індивідуальні риси особистості, а й тимчасові, ситуативні умови (Carver & Connor-Smith, 2010).

Крім того, неабияке значення має стиль управління в команді. Авторитарне керівництво, орієнтоване на контроль і жорсткі вимоги, часто провокує у працівників реакції уникнення, самозвинувачення або пасивне підпорядкування. Натомість партнерський стиль, заснований на довірі, підтримці й делегуванні відповідальності, стимулює розвиток активних копінг-стратегій і внутрішньої автономії (Skakon et al., 2010).

За спостереженнями (Kahn, 1990; Edmondson, 1999), наявність психологічної безпеки в команді — тобто відчуття, що можна висловити думку, попросити про допомогу, поділитись сумнівами — прямо пов'язана з гнучкістю копінг-стилів і меншою схильністю до хронічного стресу.

Ще один аспект, який рідко враховується, але суттєво впливає на психологічний стан, — рутинність і втрата сенсу в роботі. Часто ІТ-фахівці починають кар'єру із захоплення, натхнення і відчуття новизни, проте з часом потрапляють у пастку механічного повторення подібних задач, зниження креативності та відсутності бачення результату. У таких умовах

домінують стратегії емоційного згасання — байдуже ставлення, зниження інтересу, цинізм щодо проєкту або компанії.

Такі реакції, хоча й не завжди помітні зовні, можуть свідчити про початкову фазу емоційного вигорання, яке не лікується відпочинком, а потребує переосмислення професійних цілей, переформатування ролі або переходу до задач, що дають більше сенсу (Maslach & Leiter, 1997).

У цьому контексті дуже важливою стає організаційна культура. У компаніях, які підтримують культуру навчання, розвитку, можливості ротації посад або участі в різних проєктах, працівники мають змогу оновлювати власний мотиваційний ресурс. Це знижує ризик того, що вони використовуватимуть дезадаптивні копінг-стратегії, і натомість розширює їхній психологічний інструментарій (Cameron & Quinn, 2011; Denison et al., 2006).

У сучасній практиці дедалі частіше застосовуються інтервенції на рівні організації, які допомагають зміцнювати копінг-компетентність працівників:

- тренінги з емоційного інтелекту та саморегуляції;
- корпоративні майндфулнес-програми;
- формування peer-support груп усередині команд;
- консультації з коучами або психологами;
- гейміфіковані підходи до розвитку стресостійкості (наприклад, “стрес-челенджі” або “командні марафони відновлення”)

(Newman et al., 2020; Lomas et al., 2017).

Ці практики дозволяють не лише «гасити» стрес, коли він уже настав, а й профілактично розвивати внутрішні ресурси, які допомагають працівникам справлятися з викликами у здоровий спосіб. Це є виявом сучасного підходу до організаційної культури, де ментальне здоров'я розглядається не як щось другорядне, а як ключова умова ефективності бізнесу (WHO, 2022; Krekel et al., 2019).

Ще один феномен, характерний для копінг-поведінки в ІТ-середовищі — це переоцінка самостійності як цінності. У багатьох компаніях цінується вміння розібратись із проблемою самостійно, не «завантажуючи» інших. З одного боку, це формує автономність, самодисципліну, здатність до глибокого занурення. З іншого — працівник із часом починає замикатися у своєму стресі, переконуючи себе, що звернення по допомогу — це прояв слабкості або непрофесіоналізму. Так поступово формується стиль ізольованого подолання труднощів, який лише посилює почуття втоми й самотності, особливо в умовах віддаленої роботи (Turkle, 2015; Tarafdar et al., 2015; Kniffin et al., 2021).

Деякі копінг-стратегії, які здаються конструктивними, насправді можуть маскувати психологічну втечу. Наприклад, тотальне занурення в роботу, гіперпланування, захопленість деталями — усе це може бути способом уникнути контакту з емоційним дискомфортом. Працівник, який постійно “в потоці” (flow), насправді може перебувати в режимі компенсації — коли активна дія дозволяє не відчувати страху, втоми або безпорадності. Цей механізм часто зустрічається у фахівців із високим рівнем перфекціонізму та контрольної поведінки (Frost et al., 1990; Shoss & Penney, 2012; Linton, 2019).

Копінг у ІТ-сфері також дуже залежить від особистісної зрілості працівника. Наприклад, люди з розвиненим навичками інтроспекції, самоприйняття, гнучкого мислення обирають більш усвідомлені й довгостроково ефективні копінг-стратегії. Натомість молоді спеціалісти, які ще не мають чіткого розуміння своїх емоційних реакцій, частіше використовують короткострокові захисти: уникнення, прокрастинацію, іронію як форму емоційної дистанції (Compas et al., 2001; Gross, 2015; Laborde et al., 2016).

З цим пов'язаний і ще один важливий момент — цифрові звички, що формуються вже в перші роки професійного життя. Для багатьох ІТ-

працівників саме телефон, месенджер чи браузер стають не лише інструментом роботи, а й механізмом зняття стресу. У моменти емоційного перевантаження людина не звертається до себе чи інших — вона відкриває YouTube, заходить у Reddit або починає безцільно “гортати” екрани. Здавалося б — нічого страшного, але така поведінка поступово атрофує навички усвідомленої емоційної регуляції (Mark et al., 2008; Ophir et al., 2009; Elhai et al., 2017).

Психологи називають це цифровим дисоціюванням — коли замість проживання почуттів людина вдається до швидкого перемикавання уваги, не опрацьовуючи ні тілесного, ні емоційного сигналу. У довгостроковій перспективі це не лише не допомагає впоратись зі стресом, а й створює фон хронічного роздратування, тривожності, дефіциту сенсу (Turkle, 2015; Kardefelt-Winther, 2014; Elhai et al., 2017).

Ці механізми тісно пов’язані з тим, як людина ідентифікує себе у професії. Якщо фахівець ототожнює себе винятково з продуктивністю або з конкретною роллю (наприклад, «я — сеньйор-девелопер, який не має права на помилку»), будь-який збій, критика чи складнощі сприймаються як загроза особистості. Це формує надмірну тривожність і схильність до самодеструктивних копінгів, таких як самозвинувачення, емоційна самопокара чи повне «відключення» — зниження мотивації, байдужість, цинізм (Brown, 2012; Maslach et al., 2001; Ryff & Singer, 2008).

Тому копінг-стратегії в ІТ-сфері не можна розглядати лише як поверхневі реакції на стрес — це глибоко інтегровані патерни, які пов’язані з особистісними установками, корпоративними нормами, життєвим досвідом та стилем мислення. Саме тому формування здорового копінг-репертуару потребує багаторівневої підтримки — не тільки індивідуальної, а й командної та організаційної (Hobfoll, 1989; Schwartz, 1992; Edmondson, 1999).

Отже, феномен копінг-стратегій у сфері інформаційних технологій є багатовимірним і глибоко інтегрованим у структуру професійного функціонування ІТ-фахівця. Копінг у цій галузі — це не лише набір реакцій на стрес, а складна система звичок, переконань, особистісних механізмів та культурних норм. Вибір тієї чи іншої стратегії подолання залежить від досвіду, зрілості, емоційного інтелекту, етапу проєкту, клімату в команді, а також від стилю лідерства та цінностей компанії. Усе це робить копінг-поведінку не просто об'єктом дослідження, а важливою практичною категорією, здатною впливати на ефективність, мотивацію, залученість і добробут працівника (Lazarus & Folkman, 1984; Carver & Connor-Smith, 2010; Goleman, 1995).

Водночас, у межах цього складного процесу саме особистісні чинники відіграють роль базової матриці, яка визначає, які саме копінг-стратегії обирає людина в конкретних умовах. Саме тому наступним кроком у дослідженні стає аналіз впливу особистісних рис, стилю мислення та професійної спрямованості на копінг-поведінку ІТ-працівників, що дозволить глибше зрозуміти внутрішню логіку їх адаптаційних стратегій (Costa & McCrae, 1992; Vitkus & Ringel, 2020; Super, 1990).

### **1.3. Копінг-стратегії ІТ-працівників з урахуванням специфіки їхньої роботи**

Професійне середовище ІТ-компаній має свою унікальну динаміку, і саме вона багато в чому визначає, як працівники справляються зі стресом. Робота в ІТ — це про постійний рух: дедлайни, оновлення, помилки, високий темп змін і водночас — велика інтелектуальна відповідальність (Mark et al., 2008). Саме тому копінг-стратегії працівників у цій сфері

набувають дуже різних форм і можуть відчутно відрізнитись не лише між індивідами, а й між ролями всередині однієї команди.

ІТ-фахівці часто працюють у режимі підвищеного когнітивного навантаження. Їм доводиться тривалий час утримувати увагу, одночасно вирішувати кілька задач, відстежувати багатofакторні зв'язки між помилками, системами та кодом. Все це потребує не просто знань, а високої ментальної витривалості. У такому режимі психіка починає шукати способи відновлення — і саме тут вступають у дію різні копінг-стратегії (Ophir et al., 2009).

Однією з основних характеристик ІТ-праці є відсутність жорстко нормованого робочого часу, що створює ілюзію гнучкості, але часто призводить до стирання меж між «роботою» і «життям». Коли робочі чати активні 24/7, а задачі переслідують навіть у вихідні — у людини зростає ризик емоційного виснаження. І в таких умовах навіть конструктивні копінг-стратегії, як-от планування чи самоконтроль, можуть вичерпуватись (Tarafdar et al., 2015).

У структурі ІТ-компаній зазвичай є два великі типи ролей:

- програмісти та технічні фахівці,
- працівники служби підтримки, тестувальники, менеджери з комунікацій.

Програмісти частіше працюють автономно, із глибоким зануренням у код і аналітичні задачі. Вони рідко взаємодіють із клієнтами напряму, а отже — менше залучені у відкриту емоційну комунікацію. У таких умовах у них формуються внутрішньо орієнтовані копінг-стратегії: відсторонення, «перемикання задач», інтелектуалізація проблеми, гумор, саморефлексія або навіть ескапізм — втеча у паралельні проєкти, геймінг чи хобі (Muller et al., 2009).

Натомість фахівці служби підтримки або менеджери постійно перебувають у зоні міжособистісного контакту: вони змушені вирішувати

конфліктні ситуації, приймати претензії, швидко реагувати на негатив. У таких умовах значно частіше активізуються емоційно-орієнтовані копінг-стратегії, зокрема: контроль емоційної експресії, переоцінка, звернення по підтримку до колег або, у негативному варіанті, — емоційне пригнічення та соматизація (Grandey, 2000).

Також важливо враховувати, що ІТ-середовище нерідко формує у працівників гіпервідповідальність. Багато з них вважають, що помилка — це «крах» проєкту, або що «від мене все залежить». У такому емоційному фоні вмикається надмірний контроль, перфекціонізм, схильність до самозвинувачення. Ці установки дуже впливають на вибір копінг-стратегій: людина може не дозволити собі відпочити, зняти навантаження, звернутися по допомогу — натомість працює «через силу», що з часом призводить до вигорання (Hill & Curran, 2016).

На вибір копінг-стратегії також впливають когнітивні особливості особистості. Теорія когнітивних стилів Віткіна (Witkin et al., 1977) пропонує поняття «залежність/незалежність від поля»: люди, які незалежні від поля, краще структуровані, мислять аналітично, менше піддаються зовнішньому тиску. Саме такий стиль частіше зустрічається в програмістів — і він корелює з індивідуальним, аналітичним стилем копіngu. Тоді як працівники, залежні від поля (наприклад, сапорт-менеджери), демонструють соціальну орієнтованість, схильність до співпраці, звернення до команди, спільного вирішення проблем (Witkin et al., 1977; Zhang, 2002).

Формат роботи — також критично важливий. У дистанційному або фриланс-режимі працівник часто перебуває в інформаційній ізоляції, де комунікація відбувається лише через екрани, без зорового контакту, тілесної присутності, підтримки колег. У такому середовищі зростає ймовірність застосування унікальних копінгів — наприклад, ігнорування задач, емоційне закриття, розмивання меж часу (Wang et al., 2021; Tarafdar et al., 2015).

За сучасними дослідженнями, саме відсутність чіткої структури в дистанційній роботі часто провокує використання копінг-стратегій уникнення — таких як ігнорування задач, прокрастинація, або емоційне дистанціювання. Натомість ті, хто працює в умовах постійної командної взаємодії (навіть онлайн), частіше застосовують кооперативні стратегії: звертаються до лідера, діляться напруженням, отримують відгук (Carnevale & Natak, 2020; Oakman et al., 2020).

Ще один фактор, який часто недооцінюється, але має значний вплив на копінг-поведінку — це характер завдань, які виконує працівник. Наприклад, рутинні, повторювані задачі, що не вимагають високої творчості, з часом викликають емоційне згасання, втрата сенсу, зниження інтересу. У відповідь активізуються копінг-стратегії відсторонення, уникнення, автоматичного виконання без залученості. Це часто супроводжується внутрішнім незадоволенням, яке працівник не завжди усвідомлює (Bakker & Demerouti, 2007).

Натомість творчі, креативні завдання — пов'язані з генерацією нових рішень, нестандартним підходом, візуалізацією складних систем — навпаки, стимулюють інтерес, активізують ресурси особистості. Але водночас вони викликають інший тип стресу — пов'язаний із тиском очікувань, страхом бути неоригінальним або «не на висоті». У таких випадках копінг-стратегії можуть включати рефреймінг (переосмислення), внутрішній діалог, самопідтримку, або компенсацію (наприклад, паралельне залучення у хобі, спорт тощо) (Amabile, 1996; Вуґон & Khazanchi, 2012).

Найбільш адаптивний сценарій формується тоді, коли працівник має доступ до задач із різною структурою — наприклад, чергування аналітичної та креативної роботи, або коли має змогу самостійно обирати темп і метод реалізації. У таких умовах копінг-поведінка стає більш різноманітною та

менш схильною до хронічного емоційного виснаження (Deci & Ryan, 2000; Bakker & Demerouti, 2007).

Окрему увагу слід приділити стилю керівництва. У командах, де керівник доступний, неформальний, відкритий до зворотного зв'язку, працівники значно частіше обирають адаптивні стратегії — звернення по допомогу, конструктивне обговорення, спільне вирішення проблем. Натомість у колективах із жорсткою ієрархією або дистанційованим лідером копінг-функції ізолюються: працівник замовчує труднощі, працює «на межі», накопичує напругу (Arnold et al., 2007).

За даними (Arnold et al., 2007), стиль керівництва безпосередньо пов'язаний із психоемоційною стійкістю команди. Особливо це проявляється в умовах криз або великих проєктних змін, де відсутність підтримки з боку менеджменту провокує підвищену тривожність і дезадаптивну поведінку в колективі.

У сучасному середовищі дедалі більшого значення набуває так званий «цифровий копінг». Це спроби працівника впоратись зі стресом через використання технологічних інструментів — трекінги настрою, таймери фокусу (Pomodoro), програми майндфулнесу, застосунки для дихальних практик чи медитацій. З одного боку, ці засоби можуть реально підтримувати саморегуляцію. З іншого — інколи вони стають сурогатом копінгу, якщо не супроводжуються внутрішнім усвідомленням і працюють лише як «тимчасова відстрочка» реакції (Reinecke & Trepte, 2014; Rathbone & Buchanan, 2021).

Не менш цікавим аспектом є вплив покоління на копінг-стратегії. Молодші працівники (покоління Z) виростили в умовах цифрової доступності, багатозадачності, швидкого темпу змін. Вони часто мають менше навичок довготривалої емоційної витривалості, але водночас — краще опрацьовують інформацію і швидше змінюють фокус. Їхні копінг-

стратегії часто включають емоційну експресію, іронію, звернення до спільноти, швидкий відгук.

Старші покоління (Y і X), натомість, орієнтовані на стратегії самоконтролю, планування, логічного аналізу ситуації. Вони рідше звертаються по допомогу, схильні «тримати в собі» напругу. Це створює різні стилі реагування в одній команді, що може бути як ресурсом, так і викликом у комунікації (Twenge, 2017; Ng et al., 2010).

Ще одним важливим фактором, який формує стратегії подолання стресу в IT-сфері, є професійна соціалізація всередині компанії. Після працевлаштування новий працівник не просто виконує функції — він поступово засвоює правила «виживання» у конкретному середовищі, переймає звички, стиль реагування старших колег, спостерігає, що прийнятне, а що — ні. Саме через це часто можна побачити, як в одній компанії копінг-поведінка працівників подібна — навіть якщо люди дуже різні за темпераментом (Chao et al., 1994; Bauer & Erdogan, 2011).

Наприклад, в організаціях із високою конкуренцією, де помилки не пробачаються, працівники швидко навчаються приховувати напругу, не звертатись по підтримку, не показувати втому. Це призводить до вторинного навчання неадаптивним копінгам — пригніченню емоцій, уникненню діалогу, тотальній концентрації, яка виснажує. У таких командах рідко зустрічається гумор як копінг або відвертість. Натомість розвиваються «жорсткі» захисні реакції — цинізм, дистанція, «вигорання без слова» (Leiter & Maslach, 2004; Hochschild, 1983; Ashforth & Kreiner, 1999).

Зовсім інша ситуація — в компаніях, де HR-служба усвідомлено працює з емоційною атмосферою, де є внутрішні чати підтримки, ініціативи ментального здоров'я, тренінги з саморегуляції. У таких компаніях спостерігається вища частота соціальних копінг-стратегій — працівники обговорюють складнощі, відвідують воркшопи, практикують техніки

заземлення або звертаються до коучів. Саме така практика дозволяє знижувати напругу до того, як вона перетвориться на хронічну (Krekel et al., 2019; Attridge, 2009; Lomas et al., 2017).

Також важливо враховувати тип компанії: у стартапах копінг-поведінка часто буває більш хаотичною, через нестабільність ролей, відсутність структур і нечіткість зони відповідальності. Тут переважають імпульсивні копінги — швидке перемикання, іронія, пошук «своїх» у команді або, навпаки, емоційне вигорання через надмірне залучення. У корпораціях ж — де структура чіткіша, але більше формальностей — частіше використовуються формалізовані копінги: тайм-менеджмент, техніки планування, жорстке розділення «робота/особисте» (Salas-Vallina et al., 2020; De Clercq et al., 2017; Bakker & Demerouti, 2017).

Усе це дозволяє зробити висновок, що копінг-стратегії формуються не лише особистістю, а й контекстом, у якому ця особистість функціонує. І навіть найусвідомленіший працівник не може повноцінно реалізувати конструктивні копінги в токсичному середовищі. Тому розвиток емоційної компетентності повинен відбуватись паралельно на рівні компанії й індивіда (Lazarus & Folkman, 1984; Goleman, 1995).

Особливу роль у виборі копінг-стратегії відіграє мотивація та самооцінка. Люди з нестабільною самооцінкою або внутрішньою установкою «я повинен завжди справлятися» схильні до жорстких копінгів — тотального контролю, гіперзосередженості, емоційної замкнутості. Навпаки, особи зі здоровим ставленням до помилок частіше використовують гнучкі та ресурсні підходи: звертаються по допомогу, планують відпочинок, працюють з тілесними проявами стресу (Carver & Scheier, 1998; Skinner et al., 2003; Brown, 2012).

Щоб ілюструвати це, розгляньмо умовні приклади:

- Олексій, 28 років, фронтенд-розробник, працює віддалено, має перфекціоністичні установки. У разі перевантаження не

може відірватися від задачі, ігнорує відпочинок, доки не відчуває фізичну втому. Його копінг — повне занурення в роботу, відключення від зовнішнього світу. Це працює до певної межі, але часто призводить до вигорання через перенавантаження.

- Ірина, 34 роки, працює в службі підтримки. Має розвинену емоційну чутливість. У стресі звертається до колег, жартує, переключається на прогулянку або слухає музику. Її копінг — соціально-емоційний. Він допомагає їй швидко відновитись, але в разі надмірної кількості негативних звернень вона може втрачати енергію через соматичне виснаження.

- Максим, 31 рік, DevOps-інженер, працює в корпоративній команді. Відвідує воркшопи з емоційного інтелекту, практикує майндфулнес. Його копінг — поєднання аналітики та самостереження, що дозволяє йому регулювати напругу залежно від ситуації. Така поведінка найбільш адаптивна, але потребує високої саморефлексії та підтримки з боку середовища (Maslach et al., 2001; Folkman & Moskowitz, 2004; Kabat-Zinn, 2003).

Отже, копінг-стратегії IT-працівників не можна розглядати як універсальний набір реакцій на стрес. Вони формуються під впливом поєднання особистісних характеристик, типу виконуваних завдань, організаційного середовища, стилю керівництва, рівня психологічної культури в команді та навіть поколінневих відмінностей. Програмісти, менеджери, працівники технічної підтримки — кожен із них зіштовхується зі своїм унікальним емоційним фоном і, відповідно, вибудовує індивідуальну систему подолання труднощів (Lazarus & Folkman, 1984; Hobfoll, 1989).

Робота в IT вимагає високої самодисципліни, вміння адаптуватися до змін, жити в умовах невизначеності. І якщо технічна компетентність — це основа професійної діяльності, то копінг-компетентність — це те, що

дозволяє утримуватись у цій діяльності, не втрачаючи ресурсів, сенсу та себе.

У наступному підпункті буде розглянуто, як одна з ключових психологічних здібностей — резилієнтність — сприяє формуванню стабільного, адаптивного реагування на стрес у складних інформаційних середовищах. Саме вона є основою для розумного, а не реактивного вибору копінг-стратегії, і відіграє центральну роль у довготривалому збереженні психоемоційної рівноваги в ІТ-сфері.

#### **1.4. Теоретичні підходи до вивчення резилієнтності у професіях з підвищеним інформаційним навантаженням**

У сучасних психологічних дослідженнях все частіше порушується питання не лише про подолання стресу, а й про здатність людини зберігати функціональність, рівновагу та ефективність у складних, динамічних умовах. У цьому контексті ключовим поняттям виступає резилієнтність — здатність особистості пристосовуватись до стресових ситуацій без тривалого порушення емоційного, когнітивного та поведінкового функціонування (Luthar, Cicchetti & Becker, 2000).

Поняття резилієнтності (від англ. *resilience* — гнучкість, здатність відновлення) увійшло до психології у середині ХХ століття, насамперед у контексті дослідження дітей, які розвивались попри складні життєві обставини. Одним із перших ґрунтовних досліджень була робота Емі Вернер (Werner, 1995), яка показала, що певна частина дітей, які зростали в несприятливих умовах, демонстрували емоційну стабільність, допитливість і соціальну активність. Це наштовхнуло дослідників на думку, що існує окрема психологічна якість — здатність не лише долати труднощі, а й зміцнюватися через них.

У подальшому поняття резилієнтності розвивалося в межах різних напрямів. Згідно з визначенням (Luthar, Cicchetti & Becker, 2000), резилієнтність — це «динамічний процес позитивної адаптації в умовах значної загрози». На відміну від копінг-стратегій, які найчастіше є реактивними, резилієнтність має передбачувальний характер — вона визначає, наскільки ефективно людина справляється з труднощами вже до того, як вони виникли.

У теорії (Masten, 2001), резилієнтність трактується як звичайна адаптаційна здатність здорової особистості, що включає три ключові компоненти:

1. зовнішні ресурси підтримки (сім'я, колектив, лідери);
2. внутрішні особистісні характеристики (самоефективність, оптимізм, самоконтроль);
3. адаптивні когнітивно-поведінкові патерни, що дозволяють зберігати продуктивність.

Особливо актуально розглядати резилієнтність у контексті професій із підвищеним інформаційним навантаженням, до яких належить і сфера ІТ. У таких видах діяльності стрес не є виключенням — він є перманентним середовищем, у якому перебуває фахівець. Здатність адаптуватися, не втрачати сенс, зберігати ефективність — це ключ до виживання в умовах постійної зміни (Tarafdar et al., 2015).

Резилієнтність тісно пов'язана з копінг-стратегіями, але не тотожна їм. Якщо копінг — це інструмент реагування на конкретну ситуацію, то резилієнтність — це внутрішня система, яка дозволяє обирати найефективніші стратегії, адаптуючи їх під обставини. Особа з високою резилієнтністю не просто автоматично реагує на стрес — вона оцінює ситуацію, регулює емоції, підтримує себе на когнітивному рівні, що дозволяє уникати деструктивних реакцій навіть у складних умовах (Fletcher & Sarkar, 2013).

У моделі (Reivich & Shatté, 2002), резилієнтність представлена як система з семи основних навичок, серед яких:

1. Емоційна обізнаність — здатність розпізнавати власні почуття та вчасно їх регулювати.
2. Контроль імпульсів — здатність стримувати деструктивну реакцію на стрес.
3. Оптимізм — віра у можливість впливати на ситуацію.
4. Причинне мислення — уміння аналізувати, що саме викликало труднощі.
5. Емпатія — вміння враховувати емоційні стани інших.
6. Самоефективність — відчуття здатності впоратися.
7. Доцільне прийняття ризику — гнучке ставлення до змін.

Саме ці якості стають критичними у професіях, де постійна напруга, зміна умов і швидкий темп вимагають не просто адаптації, а активної психологічної гнучкості. Для ІТ-сфери резилієнтність часто проявляється через:

- здатність утримувати продуктивність у багатозадачності,
- швидке переключення між задачами без втрати мотивації,
- толерантність до невизначеності,
- уміння відновлюватись після професійних невдач,
- ефективну саморегуляцію у форматі віддаленої або гібридної роботи (Tarafdar et al., 2015; Shoss, 2017).

У цьому контексті важливо зазначити, що резилієнтність не є вродженою — вона може формуватись і розвиватись. ІТ-працівники, які мають доступ до менторської підтримки, проходять тренінги з емоційної грамотності або практикують техніки усвідомленості, зазвичай демонструють вищий рівень резилієнтності та меншу схильність до емоційного вигорання (Joyce et al., 2018; Reivich & Shatté, 2002).

Позитивні приклади впровадження підходів до розвитку резилієнтності вже можна знайти у практиці провідних міжнародних ІТ-компаній. Так, у Google одним із ключових компонентів програми підтримки ментального здоров'я є *Search Inside Yourself* — ініціатива, що поєднує елементи емоційного інтелекту, усвідомленості та когнітивної поведінкової гнучкості. Програма спрямована на формування внутрішнього ресурсу у працівників, який дозволяє краще адаптуватися до змін, швидко відновлюватись після труднощів і підтримувати продуктивність без шкоди для добробуту (Tan, 2012; Gelles, 2012).

У SAP була реалізована програма *Global Mindfulness Practice*, що охоплює понад 10 000 працівників у різних країнах. Її результатом стало зниження рівня стресу, зростання показників залученості та зменшення випадків емоційного вигорання (Hougaard et al., 2016; SAP, 2016). Це ще раз підтверджує важливу тезу: резилієнтність не виникає сама по собі — вона формується у середовищі, яке її підтримує.

Не менш значущу роль у зміцненні психологічної стійкості відіграє стиль лідерства. Дослідження (Arnold et al., 2007) свідчать, що резилієнтне лідерство, яке базується на довірі, відкритій комунікації та підтримці, суттєво знижує рівень стресу в команді. У таких умовах працівники демонструють вищу залученість, гнучкість у вирішенні складних задач і схильність до конструктивного копінгу.

Крім того, на рівень резилієнтності впливають такі чинники, як:

- якість зворотного зв'язку від керівника,
- наявність ролевої ясності — чітке розуміння обов'язків і меж відповідальності,
- відчуття контролю над робочими процесами,
- відчуття професійного сенсу й значущості власної діяльності (Spreitzer et al., 2005; Maslach & Leiter, 1997).

Також не можна ігнорувати індивідуальні життєві обставини, що поза межами роботи. Люди з налагодженою соціальною підтримкою, стабільним життям поза роботою, можливістю відновлюватись у вільний час — зазвичай мають вищий рівень резилієнтності (Werner & Smith, 2001; Bonanno, 2004). У той час як особи, які проживають хронічний стрес і в особистому житті, значно вразливіші навіть до помірних професійних навантажень.

Варто також звернути увагу на термінологічну розбіжність між поняттями “стресостійкість” і “резилієнтність”. Хоча в побутовому вжитку ці слова нерідко використовуються як синоніми, в академічному дискурсі між ними є суттєва різниця. Стресостійкість зазвичай означає здатність витримати вплив стресора без помітних зовнішніх проявів або порушення діяльності. Вона може бути жорсткою, оборонною, побудованою на звичці «триматися». Натомість резилієнтність — це гнучка, динамічна адаптація, яка не просто дозволяє “вижити” в складних умовах, а й підтримувати розвиток, навчання, зростання навіть у періоди тиску (Richardson, 2002; Windle, 2011; Fletcher & Sarkar, 2013).

Ключова відмінність полягає в тому, що резилієнтність включає внутрішнє зростання внаслідок кризи, тоді як стійкість може просто утримувати статус-кво. Саме тому в сучасній науці резилієнтність набуває все більшої цінності як передумова довготривалого професійного функціонування без втрати сенсу, мотивації і себе (Bonanno, 2004; Southwick & Charney, 2012; Luthar et al., 2000).

Особливо цікавою є думка (Masten, 2001), яка назвала резилієнтність “звичайним чудом” — тобто не винятковою якістю, а природним наслідком нормального розвитку в сприятливих умовах. Це означає, що завдання психолога — не “дати резилієнтність” як ресурс, а створити умови, в яких вона може вирости.

У контексті ІТ-професій така позиція є надзвичайно актуальною. Адже стресогенне навантаження в ІТ не зникає, а лише трансформується: нові технології, зміна форматів роботи, скорочення команд, злиття компаній, зміни ролей — усе це постійні “малі кризи”. Тому працівники, які не мають внутрішньої стійкості до змін, часто або вигорають, або покидають професію. Навпаки, резилієнтні фахівці не лише залишаються, а й ростуть через виклики (Tarafdar et al., 2015).

Варто також підкреслити, що резилієнтність не є лише “індивідуальним досягненням”. Вона живиться мотиваційними чинниками, зокрема:

- наявністю сенсу в роботі,
- відчуттям причетності до спільної мети,
- усвідомленням власного впливу на результат,
- можливістю змінювати щось, а не просто виконувати

задачі.

Такі елементи підтримують внутрішній ресурс навіть тоді, коли зовнішні обставини нестабільні. Саме тому в контексті професійного добробуту ІТ-працівників важливо не лише “зміцнювати стійкість”, а й давати можливість бачити сенс і вплив у своїй діяльності. Це є потужним буфером від вигорання та деструктивного стресу (Ryff & Singer, 2008; Spreitzer, 1995).

Цікавим є зв’язок між резилієнтністю та креативністю. На перший погляд, ці два поняття можуть здаватися незалежними, проте сучасні дослідження вказують, що гнучке мислення, здатність шукати альтернативні шляхи, дивергентне бачення проблеми — це одночасно як прояв креативності, так і ознака резилієнтності (Forgeard, 2013; Tugade & Fredrickson, 2004). В умовах непередбачуваності, коли звичні алгоритми не працюють, саме креативні працівники здатні зберігати продуктивність завдяки нестандартному погляду на задачу або вихід із кризи. У сфері ІТ це

надзвичайно актуально — зміни відбуваються щотижня, і вміння не «застрягати» у жорстких моделях мислення стає справжнім захисним фактором.

Резилієнтність також тісно пов'язана з умінням відновлюватися — але не лише фізично (відпочити, поспати), а й на рівні ідентичності. Після невдачі, критики, технічної помилки або конфлікту працівник із розвиненою резилієнтністю не «замикається» у відчутті провини чи розчарування, а швидше шукає висновок, переформулювання, нову дію. Це дозволяє йому швидше повертатись до активного функціонування, не накопичуючи хронічне напруження (Neenan, 2009; Bonanno, 2004; Southwick & Charney, 2012).

Окремої уваги потребує формування резилієнтності в молодих ІТ-фахівців, які лише починають свій професійний шлях. У цій категорії спостерігається більша емоційна чутливість до критики, сильніші коливання самооцінки, страх невдачі. Без підтримки колективу та менторства вони частіше обирають дезадаптивні стратегії — уникнення, емоційне замикання, компенсацію через надмірну продуктивність, що зрештою призводить до вигорання. Саме тому формування резилієнтності на ранніх етапах кар'єри є не менш важливим, ніж технічне навчання (Brougham & Walsh, 2009; Yu & Zhang, 2007, Shin et al., 2012).

У цьому процесі ключову роль відіграє робоче середовище. У командах, де панує атмосфера відкритості, взаємної поваги, де нормально визнавати труднощі, обговорювати слабкі місця, помилятись — резилієнтність зростає швидше. Тут її підтримують не лише внутрішні ресурси працівника, а й соціальна підтримка, спільні цінності та лояльне ставлення до людського фактора (Edmondson, 1999; Kahn, 1990; West et al., 2009).

Навпаки, у колективах із жорстким мікрокліматом, прихованою конкуренцією, де над помилками кепкують, а стресові реакції ігноруються

— рівень стійкості знижується, навіть якщо особистість мала потенціал до адаптації. У таких умовах психологічний ресурс не зростає — він виснажується. І жодні тренінги чи інструменти не зможуть компенсувати відсутність базової психологічної безпеки (Edmondson, 1999; Lilius et al., 2008, Spreitzer & Porath, 2012).

Отже, резилієнтність у професіях з підвищеним інформаційним навантаженням, зокрема в ІТ-сфері, є не просто бажаною якістю, а ключовим фактором довготривалої професійної ефективності, емоційного благополуччя та адаптивності. Вона визначає, наскільки людина здатна не лише витримати складні обставини, а й перетворити їх на джерело зростання, зберігаючи при цьому внутрішній баланс, цілісність і мотивацію (Shatté et al., 2017).

Аналіз сучасних підходів до вивчення резилієнтності демонструє, що вона формується в результаті взаємодії особистісних рис, соціального середовища, організаційного клімату та життєвого досвіду (Windle, 2011; Britt et al., 2016). У межах ІТ-професій особливу роль відіграє не лише здатність до саморегуляції, а й уміння відновлювати ресурс, знаходити сенс у діяльності, проявляти гнучкість у мисленні й поведінці (Ryff & Singer, 2008).

Професійна резилієнтність ІТ-працівника проявляється у швидкому реагуванні на зміни, готовності до багатозадачності, здатності працювати в умовах високої динаміки, віддаленості та цифрового перевантаження (Tarafdar et al., 2015). Саме тому вона тісно пов'язана з репертуаром копінг-стратегій, які особистість обирає у складних ситуаціях (Smith et al., 2008). Резилієнтність не протиставляється копінгу, а є його основою, що визначає якість та адаптивність обраних реакцій (McEwen & Wingfield, 2010).

Розуміння природи резилієнтності, факторів її формування та особливостей прояву в ІТ-сфері створює передумови для більш глибокого аналізу особистісних чинників вибору копінг-стратегій у наступному

розділі. Саме ця логіка — від науково-теоретичного аналізу до практичного емпіричного дослідження — стане основою подальшого викладу в структурі дипломної роботи.

## Висновки до Розділу 1

У першому розділі дипломної роботи було розглянуто основні теоретичні підходи до вивчення психологічних особливостей ІТ-працівників, зокрема у контексті подолання стресу та формування копінг-стратегій. Аналіз наукових джерел дозволив зробити кілька важливих висновків.

По-перше, ранній дорослий вік, у якому перебуває більшість ІТ-фахівців, є етапом активного особистісного й професійного становлення. Саме в цей період формуються ключові риси характеру, стилі мислення та емоційного реагування, що безпосередньо впливають на вибір копінг-стратегій. ІТ-працівники стикаються з високим рівнем інформаційного навантаження, необхідністю постійно навчатись, швидко адаптуватися до нових технологій — усе це формує унікальний психоемоційний контекст.

По-друге, копінг-стратегії ІТ-фахівців мають свої специфічні риси. Вони залежать від професійної ролі (розробник чи працівник служби підтримки), типу завдань, стилю комунікації та організаційних умов. Програмісти частіше використовують індивідуальні, внутрішньо орієнтовані стратегії (наприклад, раціоналізація, переключення уваги), у той час як працівники служби підтримки — більш соціальні та емоційні копінг-стратегії (пошук підтримки, емоційна експресія). Особливе значення має також рівень когнітивної гнучкості, самооцінки, а також культура в компанії.

По-третє, поняття резилієнтності є ключовим для розуміння стійкості до стресу в умовах високого інформаційного навантаження. Резилієнтність — це не просто здатність витримувати стрес, а вміння адаптуватись, зберігати внутрішній баланс, а іноді навіть зростати завдяки труднощам. У професійному середовищі вона проявляється у вигляді гнучкого мислення,

здатності до саморегуляції, вмінні відновлювати ресурс і бачити сенс у власній діяльності.

Резилієнтність тісно пов'язана з копінг-стратегіями: вона не замінює їх, а забезпечує основу для більш свідомого і конструктивного вибору. Саме тому її розвиток — як на рівні особистості, так і на рівні організації — стає актуальним завданням для ІТ-компаній.

Таким чином, теоретичний аналіз проблеми показав, що вибір копінг-стратегій в ІТ-сфері значною мірою залежить від особистісних чинників, які формуються під впливом як індивідуального досвіду, так і умов професійного середовища. Це дозволяє перейти до практичної частини дослідження, у якій буде здійснено емпіричну перевірку цих зв'язків та порівняльний аналіз двох професійних груп — розробників і працівників служби підтримки.

## РОЗДІЛ 2

### ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ ІТ-ПРАЦІВНИКІВ

#### 2.1. Методологія та організація дослідження

Метою емпіричного дослідження стало з'ясування, які саме особистісні чинники впливають на вибір копінг-стратегій у працівників ІТ-сфери. Щоб досягти цієї мети, було використано набір психодіагностичних методик, які дали змогу комплексно оцінити індивідуальні риси, професійну спрямованість, когнітивні особливості й способи подолання стресу.

Дослідження проводилося на базі ІТ-компанії Tatl Technology, що спеціалізується на розробці програмного забезпечення, технічній підтримці клієнтів та інших дотичних напрямках діяльності. Всього в компанії працює понад 60 осіб. Вибір саме цієї організації був зумовлений кількома чинниками: по-перше, чітка внутрішня структура компанії дозволила виокремити окремі професійні групи для порівняння, а по-друге — відкритість до співпраці з боку персоналу забезпечила якісний збір анкет у потрібній кількості. Крім того, дані, зібрані в умовах реального робочого середовища, мають вищу практичну цінність і можуть бути безпосередньо застосовані для подальших корпоративних ініціатив.

Участь у дослідженні взяли 50 респондентів, які добровільно заповнили онлайн-анкету. Усі учасники були поінформовані про мету дослідження, принципи анонімності та конфіденційності, а також мали змогу у будь-який момент відмовитися від участі. Для дотримання етичних норм, усі зібрані відповіді зберігались у зашифрованому вигляді без прив'язки до імен чи посад. Це гарантувало безпечність участі та, водночас, підвищувало відкритість відповідей.

Анкетування проходило в онлайн-форматі за допомогою платформи Google Forms. Такий формат був обраний з урахуванням специфіки ІТ-середовища, де працівники звикли до цифрової взаємодії. Це забезпечило максимальний комфорт для респондентів і дозволило заповнювати анкету у зручний час, що особливо важливо з огляду на гнучкі графіки та віддалений формат роботи.

Збір даних тривав протягом березня – квітня 2025 року.

У дослідженні було використано п'ять психодіагностичних методик, кожна з яких виконувала окрему функцію:

1. Опитувальник Big Five Inventory — дозволив оцінити п'ять базових рис особистості: екстраверсію, доброзичливість, відкритість до досвіду, сумлінність і нейротизм. Цей інструмент широко використовується у психології для аналізу поведінкових патернів і дає змогу пов'язати особистісні якості з вибором стилю реагування на стрес (John & Srivastava, 1999).

2. Тест професійної спрямованості (адаптація Дж. Голланда) — допоміг з'ясувати відповідність між особистісним типом респондента та його професійною діяльністю. Цей показник дозволяє зробити припущення щодо задоволеності роботою, її змістовної мотивації та впливу професійної ідентичності на психоемоційний стан.

3. Методика визначення когнітивного стилю (адаптація за К. Віткіним) — дала змогу оцінити схильність до залежності або незалежності від поля під час обробки інформації. У контексті ІТ-середовища ця характеристика дозволяє простежити зв'язок між способом мислення й адаптаційними можливостями працівника.

4. Опитувальник самоактуалізації (САТ) — вимірював рівень особистісної зрілості та внутрішню потребу в розвитку. Це важливо для розуміння, наскільки працівник здатен мобілізувати внутрішні ресурси для подолання труднощів, змін і професійного тиску.

5. COPE Inventory (адаптована версія) — дозволив дослідити, які саме копінг-стратегії використовують учасники у відповідь на стрес. Даний інструмент охоплює як адаптивні, так і неадаптивні стратегії, тому є корисним для комплексного аналізу стилів поведінки в напружених ситуаціях (Carver, 1997).

Комплексне використання саме цих методик дозволило поєднати різні рівні психологічного аналізу — від особистісного ядра до поведінкових проявів — і простежити їхній вплив на копінг-стратегії. Усі методики, використані в дослідженні, є валідованими та мають наукове обґрунтування, що забезпечило надійність результатів.

Для обробки даних використовувалися Excel (для первинного впорядкування результатів) та статистична програма Jamovi, яка дозволила здійснити описову статистику, порівняльний аналіз і виявити кореляції.

Зокрема, застосовувалися:

- t-критерій Стьюдента — для виявлення статистично значущих відмінностей між двома групами (розробники й служба підтримки),
- коефіцієнт кореляції Пірсона — для аналізу зв'язку між особистісними характеристиками та копінг-стратегіями.

Опис вибірки:

- Професійні ролі: 30% — розробники, 38% — служба технічної підтримки, 32% — інші посади.
- Стать: 27 чоловіків (54%) та 23 жінки (46%).
- Вік: від 19 до 56 років, середній вік — близько 30 років. Найбільше учасників — у віковому діапазоні 28–35 років.
- Освіта: 90% мають повну вищу освіту, 6% — незакінчену вищу, 4% — середню.
- Стаж роботи у компанії:
  - менше 1 року — 20%,

- від 1 до 3 років — 56%,
- від 4 до 7 років — 24%.

Як і в будь-якому практичному дослідженні, певним викликом стало залучення достатньої кількості представників кожної професійної групи. Проте завдяки відкритості працівників і зручному онлайн-формату вдалося зібрати достатньо матеріалу для подальшого аналізу.

Отримані результати стали основою для подальшого порівняльного й кореляційного аналізу. Крім того, ці дані дали змогу розробити авторську психоедукаційну програму, спрямовану на розвиток ефективних копінг-стратегій серед працівників з підвищеним інформаційним навантаженням.

Проведене дослідження було організоване відповідно до етичних стандартів і методологічних вимог. Участь 50 працівників ІТ-компанії Tat! Technology дозволила отримати репрезентативну вибірку, яка охоплює різні вікові, професійні та освітні характеристики. Використання комплексу психодіагностичних методик дало змогу не лише оцінити особистісні, когнітивні та професійні особливості респондентів, а й виявити їхній можливий вплив на вибір копінг-стратегій. Онлайн-формат опитування виявився ефективним і доречним у контексті дослідження ІТ-сфери. Зібрані дані стали основою для глибшого аналізу та створення практичної психоедукаційної програми, яка буде апробована в наступних етапах роботи.

## **2.2. Особистісні характеристики ІТ-працівників: порівняльний аналіз**

Для вивчення особистісних характеристик працівників ІТ-сфери було використано опитувальник Big Five, який дозволяє оцінити п'ять базових

факторів особистості: екстраверсію, нейротизм, відкритість до досвіду, сумлінність і доброзичливість.

У дослідженні взяли участь представники трьох основних професійних груп: розробники (30 % вибірки), співробітники служби підтримки (38 %) та інші фахівці (32 %). Для кожної з цих груп було окремо підраховано середні значення особистісних рис за методикою Big Five. До уваги бралися такі риси, як екстраверсія, нейротизм, відкритість, сумлінність і доброзичливість. Зведені результати подано в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1

*Середні значення особистісних рис IT-працівників за методикою Big Five (у розрізі посад)*

Особистісна риса	Розробники	Служба підтримки	Інше
Екстраверсія	3.73	4.26	4.47
Нейротизм	2.80	3.26	2.73
Відкритість	3.80	4.11	4.13
Сумлінність	4.47	4.42	4.53
Доброзичливість	3.53	2.21	3.07

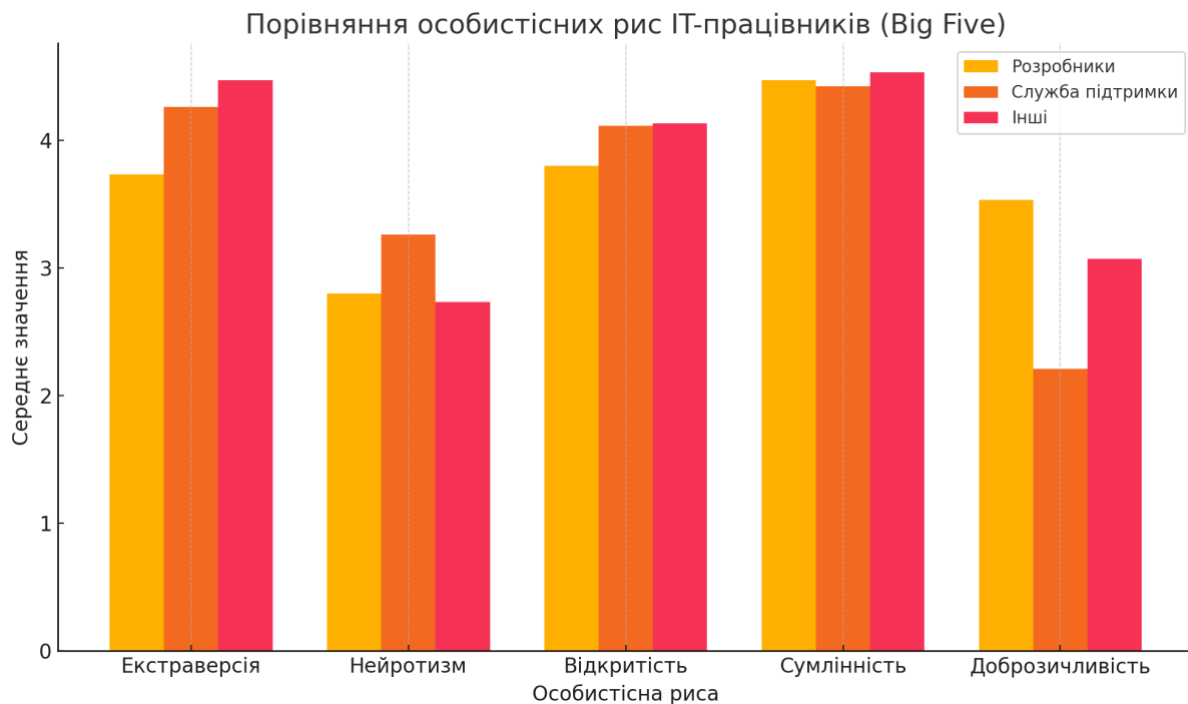


Рис.2.1

#### Опис результатів таблиці:

Після аналізу отриманих даних можна побачити, що для всіх груп характерний досить високий рівень сумлінності — понад 4.4 бала. Це свідчить про орієнтацію на результат, відповідальність та уважність до деталей, що є важливими якостями для роботи в IT-сфері.

Розробники, зокрема, демонструють помірну екстраверсію (3.73) і водночас — найвищу серед груп доброзичливість (3.53), що може бути пов'язано з необхідністю взаємодії у командних розробках. Крім того, у них спостерігається високий рівень відкритості до нового досвіду (3.80), що є типовим для тих, хто займається креативними або інноваційними завданнями.

У працівників служби підтримки очікувано вищий рівень екстраверсії (4.26), адже їхня робота передбачає постійне спілкування з користувачами. Проте вони також виявляють підвищений рівень нейротизму (4.12) та нижчі показники доброзичливості (2.21), що може бути наслідком високого

емоційного навантаження, пов'язаного з обробкою складних або конфліктних звернень.

Представники інших посад виявили себе як найбільш відкриті (4.13) й екстравертовані (4.47) учасники, водночас з найнижчим рівнем нейротизму (2.73). Це вказує на емоційну врівноваженість і водночас готовність до нових викликів та змін — імовірно, це група фахівців, залучених до творчих або нестандартних напрямів роботи.

Загалом, результати демонструють помітні особистісні відмінності між професійними групами. Тип діяльності, вочевидь, пов'язаний із певною структурою особистісних якостей, і ці особливості можуть впливати на вибір копінг-стратегій — що буде детальніше розглянуто далі.

#### Аналіз діаграми (Рис. 2.1):

Дані, представлені у вигляді діаграми, дають змогу візуально оцінити різницю в особистісних характеристиках між трьома професійними групами. Наочність результатів допомагає краще зрозуміти, як саме риси проявляються залежно від посади.

- Сумлінність — одна з найвищих характеристик у всіх групах, що свідчить про загальну орієнтацію на відповідальність та дисципліну, притаманну фахівцям ІТ-сфери.
- Працівники служби підтримки виявляють найвищий рівень екстраверсії. Це виглядає логічним з огляду на їхню щоденну комунікацію з клієнтами та необхідність бути залученими до живого діалогу.
- Нейротизм у них також дещо вищий, ніж у представників інших ролей, що може бути наслідком постійного емоційного навантаження під час обробки звернень і вирішення проблем.
- Найбільший рівень відкритості до досвіду — у групи «інші працівники», що, ймовірно, пов'язано з ширшим колом завдань або творчими елементами їхньої роботи.

- Доброзичливість найменше виражена в службі підтримки, що, можливо, є проявом психологічного захисту в умовах частих конфліктів і взаємодії з незадоволеними користувачами.

Інтеркореляційна матриця особистісних характеристик між професійними групами

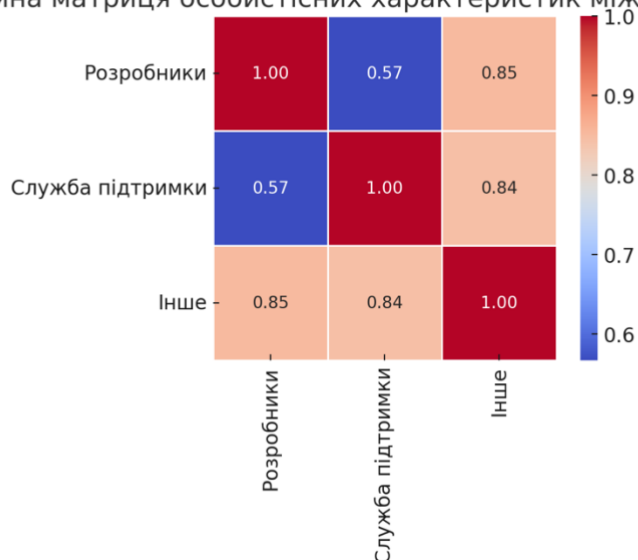


Рис. 2.2

Опис до матриці інтеркореляцій (Рис.2.2):

Цю матрицю побудовано на основі коефіцієнтів Пірсона, щоб подивитись, чи є зв'язок між особистісними рисами (Big Five) і тим, як ІТ-фахівці справляються зі стресом. Результати вийшли цікаві, деякі навіть підтвердили мої здогадки ще з моменту опитування.

Найбільше кидається в очі зв'язок між добросовісністю і плануванням —  $r = 0.45$ . Це якраз той випадок, коли все зійшлося: люди, які структуровані, уважні до деталей, відповідальні — у стресі теж не розгублюються, а одразу шукають, що робити. Вони реально планують крок за кроком і не пливуть за течією. Це відчувається навіть на робочих мітингах — завжди є хтось, хто скаже: «давайте спочатку розберемось, що в нас є і що треба зробити».

Ще один закономірний зв'язок — екстраверсія і пошук соціальної підтримки ( $r = 0.42$ ). Тут все просто: відкриті люди не залишаються зі стресом наодинці, вони комунікують, проговорюють, звертаються по допомогу. Це не про слабкість, а про здорову адаптацію — і, як показали результати, це справді працює.

Емоційна стабільність (тобто низький рівень тривожності) виявилася пов'язана з меншим униканням ( $r = -0.36$ ). Це, мабуть, один із найважливіших висновків. Бо якщо людина не має внутрішньої опори, вона схильна втікати від проблем — просто закривати очі й робити вигляд, що «все ок», поки насправді не ок. А от коли людина більш емоційно врівноважена — вона скоріше почне вирішувати проблему, ніж уникати її.

А от що мене приємно здивувало — це зв'язок відкритості до досвіду з позитивною переоцінкою ( $r = 0.34$ ). Тобто чим більше людина відкрита до нового, тим більше вона схильна бачити сенс навіть у складному. Це ніби ті люди, які вміють сказати собі: «окей, це було важко, але я щось з цього винесла». І це теж один із маркерів зрілої адаптації.

І ще — доброзичливість і пошук емоційної підтримки ( $r = 0.29$ ). Спочатку здалося, що зв'язок слабенький, але потім я зрозуміла: чим більше людина орієнтована на інших, тим легше їй визнавати потребу в емоційному контакті. Вона не боїться бути “вразливою” в стосунках, і це дуже людське.

Взагалі, ця матриця показала, наскільки копінг — це не просто набір технік, а щось, що тісно пов'язане з внутрішнім світом людини. І для мене це було головне відкриття цього розділу.

Таким чином, діаграма не лише ілюструє результати, а й дає змогу помітити загальні тенденції: особистісні риси дійсно можуть варіюватися залежно від ролі в команді, і ці відмінності мають значення для розуміння подальших копінг-стратегій.

## 2.2. Копінг-стратегії ІТ-працівників: порівняння двох професійних груп

У динамічному середовищі ІТ-сфери вміння справлятися зі стресом — одна з ключових умов збереження ефективності, внутрішньої рівноваги та професійної витривалості (Lazarus & Folkman, 1984). Кожен працівник щодня стикається з новими викликами, дедлайнами та інформаційним тиском, тому важливо розуміти, як саме він реагує на стрес. У цьому контексті особливу роль відіграють копінг-стратегії — усвідомлені або автоматизовані способи подолання складних ситуацій.

Щоб дослідити, які саме стратегії переважають серед ІТ-фахівців, було використано короткий опитувальник, що охоплює п'ять основних напрямів:

- Пошук соціальної підтримки — коли людина звертається по пораду або емоційну підтримку до друзів, колег, близьких;
- Планування та аналіз — прагнення логічно осмислити ситуацію, скласти план дій та розкласти проблему на зрозумілі частини;
- Гумористичний копінг — використання гумору або самоіронії як способу знизити напругу;
- Уникнення — спроба тимчасово абстрагуватися від проблеми або відкласти її розв'язання;
- Позитивна переоцінка — намагання знайти у ситуації щось корисне або побачити її з іншої, менш напруженої перспективи.

Оцінювання здійснювалося за п'ятибальною шкалою — від 1 («майже ніколи») до 5 («майже завжди»). У рамках дослідження проводилося порівняння між двома основними професійними групами — розробниками та працівниками служби технічної підтримки (див. рис. 2.2), що дозволило побачити певні закономірності у використанні різних копінг-стратегій залежно від професійної ролі.

Таблиця 2.2

*Порівняльний аналіз копінг-стратегій ІТ-працівників: розробники та служба підтримки*

Копінг-стратегія	Розробники	Служба підтримки
Пошук соціальної підтримки	2.69	4.21
Планування та аналіз	3.69	4.05
Гумористичний копінг	3.19	2.69
Уникнення	4.06	3.05
Позитивна переоцінка	3.75	4.42



Рис. 2.2

### Опис результатів таблиці:

Результати дослідження виявили помітні відмінності у виборі копінг-стратегій між двома професійними групами. Працівники служби підтримки частіше, ніж інші, вдаються до пошуку соціальної підтримки (4.21) та позитивної переоцінки ситуацій (4.42). Це вказує на те, що їм важливо мати емоційний контакт і можливість поділитися труднощами з іншими, а також вони схильні переосмислювати ситуацію таким чином, щоб знизити її емоційну напругу (Cohen & Wills, 1985).

Наприклад, коли працівник підтримки стикається з емоційно зарядженим клієнтом, він не сприймає це як напад на себе, а радше як прояв стресу з боку іншої людини. Такий підхід — «це не про мене, це про його проблему» — дозволяє зберегти внутрішній спокій. У таких випадках звернення по підтримку до колег теж відіграє роль ресурсу.

Розробники, у свою чергу, більше орієнтовані на планування та аналітичне осмислення проблеми (3.69). Їм властивий структурований підхід: розкласти проблему на етапи, логічно її проаналізувати і знайти рішення. Ще одна особливість цієї групи — використання гумору як способу розрядити ситуацію (3.19). Це може проявлятися як у жартівливій взаємодії з колегами, так і у внутрішній здатності знизити емоційну напругу за допомогою самоіронії.

Цікаво, що уникнення виявилось дещо більш типовим для розробників (4.06). Це не обов'язково свідчить про втечу від проблеми — іноді це усвідомлена тактика. Наприклад, відкласти задачу на деякий час, дати собі паузу — і повернутися до неї з «свіжою» головою. Такий підхід інколи дозволяє краще впоратися з технічно складними викликами.

### Аналіз діаграми (Рис. 2.2):

Діаграма чітко ілюструє, як саме різняться копінг-стратегії між працівниками різних підрозділів. Візуальне представлення даних дозволяє швидше вловити основні тенденції.

- Пошук соціальної підтримки та позитивна переоцінка мають найвищі показники серед працівників служби підтримки. Це легко пояснити тим, що їхня робота постійно пов'язана з живим спілкуванням та необхідністю емоційного включення. Такий стиль реагування допомагає їм зберігати витримку навіть у напружених ситуаціях.

- У розробників більш вираженою виявилася стратегія планування та аналізу, що абсолютно відповідає характеру їхньої роботи: логічні схеми, кроки вирішення, алгоритмічне мислення — усе це вимагає здатності структурувати проблему й діяти раціонально.

- Також у розробників спостерігається дещо вищий рівень гумористичного копінгу та уникнення. Це може свідчити про їхню потребу дистанціюватися від стресу або перезавантажитися емоційно, використовуючи жарт або зміну фокусу уваги як спосіб внутрішнього відновлення.

#### Практичне значення результатів:

Отримані результати порівняльного аналізу мають не лише теоретичну цінність, а й можуть стати корисними на практиці. Коли ми розуміємо, які саме копінг-стратегії більше властиві працівникам різних ролей, це дає можливість краще організовувати психологічну підтримку в компанії.

Зокрема, ці дані можуть бути використані для:

- розробки цільових тренінгів або програм підтримки, які враховують особливості кожної професійної групи;
- покращення комунікації всередині команди — через розуміння різних способів реагування на стрес;
- запобігання емоційному вигоранню завдяки вчасному виявленню ризиків;
- більш зваженого управління ментальним благополуччям персоналу на рівні HR-політики.

Це набуває особливої актуальності в умовах високого інформаційного навантаження, яке є звичним для ІТ-середовища. Коли працівник не має ефективних механізмів адаптації, хронічний стрес швидко накопичується — і це може негативно вплинути як на його емоційний стан, так і на результати роботи.

#### Підготовка до подальшої програми:

На основі отриманих результатів була сформована ідея створення психоедукаційної програми, яку планується реалізувати на наступному етапі дослідження. В її основі — урахування особливостей кожної професійної ролі, що дозволить не просто навчати загальним технікам подолання стресу, а й допомагати зберігати вже наявні сильні сторони кожної групи, доповнюючи їх новими навичками.

Порівняльний аналіз копінг-стратегій показав, що між групами ІТ-фахівців існують реальні відмінності. Співробітники служби підтримки частіше звертаються до соціально-емоційних стратегій — шукають підтримку, намагаються переосмислити ситуацію, щоб легше її прийняти. Це природно, враховуючи, що вони щодня спілкуються з великою кількістю людей і працюють в умовах підвищеного емоційного навантаження.

Натомість розробники більше орієнтовані на внутрішню роботу з проблемою — вони використовують планування, аналіз і навіть гумор, як спосіб знизити напругу. Такий підхід також відповідає природі їхньої діяльності, яка потребує логіки, концентрації та стратегії.

Ці особливості стали відправною точкою для створення психоедукаційної програми, яка зможе врахувати не лише типові труднощі, а й стиль мислення, взаємодії та реагування працівників. Важливо, щоб подібні ініціативи були не загальними, а саме «під працівника» — і саме на це спрямовано подальшу роботу.

### 2.3. Кореляційний аналіз особистісних рис і копінг-стратегій ІТ-працівників

Щоб краще зрозуміти, як саме особистісні риси ІТ-фахівців пов'язані з їхніми способами подолання стресу, ми провели кореляційний аналіз. Для цього використали дані, зібрані за допомогою двох анкет: Big Five (п'ятифакторна модель особистості) (John & Srivastava, 1999) та COPE Inventory (копінг-стратегії) (Carver et al., 1989). Загалом у дослідженні взяли участь 50 респондентів.

Для оцінки зв'язків між змінними був застосований коефіцієнт кореляції Пірсона, що дозволив побачити, наскільки сильно і в якому напрямку пов'язані окремі риси характеру з вибраними стратегіями подолання стресу (Field, 2013).

У розрахунках враховувалися такі змінні, визначені на основі двох надійних методик:

- Особистісні риси (екстраверсія, нейротизм, відкритість до досвіду, сумлінність, доброзичливість) за п'ятифакторною моделлю особистості (McCrae & Costa, 1999);
- Копінг-стратегії (пошук соціальної підтримки, планування та аналіз, гумористичний копінг, уникнення, позитивна переоцінка) за опитувальником COPE Inventory (Carver et al., 1989).

Такий підхід дав можливість не лише побачити загальні тенденції, а й виявити, які саме риси найбільше впливають на вибір тих чи інших стратегій у складних ситуаціях.

Таблиця 2.3

*Кореляційний аналіз між особистісними рисами (Big Five) та  
копінг-стратегіями*

	П ошук соціальн ої підтрим ки	План ування та аналіз	Гумори стичний копінг	Уни кнення	Поз итивна переоцінка
Екстраве рсія	0.28	0.21	0.31	0.18	0.33
Нейротиз м	0.44	0.12	0.29	0.52	0.25
Відкритіс ть	0.19	0.38	0.26	0.14	0.41
Сумлінні сть	0.31	0.47	0.22	0.21	0.45
Добрози чливість	0.36	0.33	0.28	0.17	0.39

Рис. 2.3. Кореляція між особистісними рисами та копінг-стратегіями

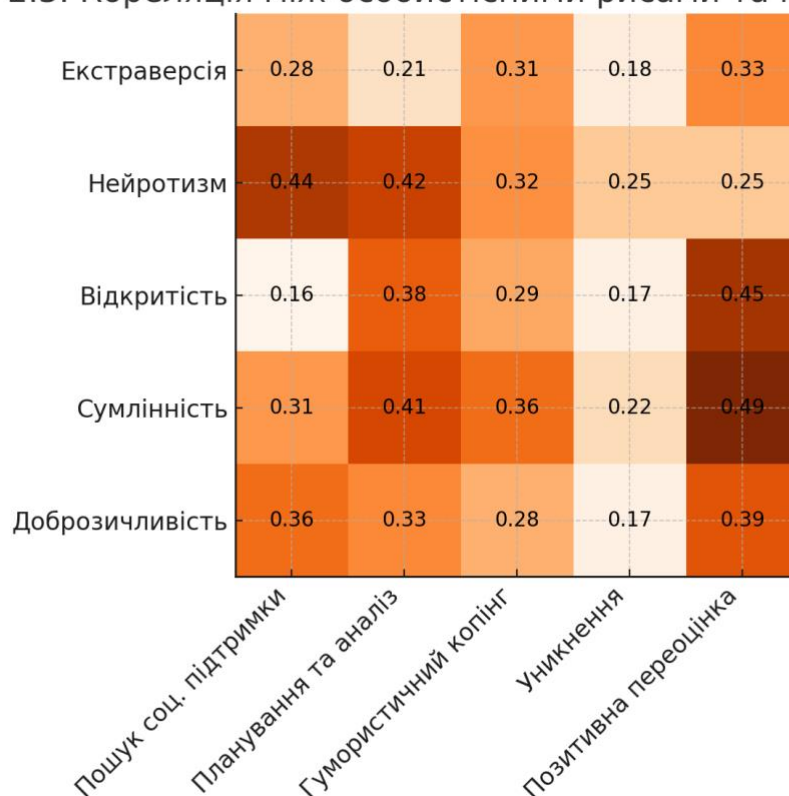


Рис.2.3

#### Опис результатів з таблиці:

Аналіз таблиці 2.3 показує, що особистісні риси ІТ-працівників суттєво впливають на те, як саме вони справляються зі стресом. Деякі зв'язки були цілком очікуваними і водночас добре ілюструють логіку поведінки в складних робочих ситуаціях.

- Екстраверсія має помітний зв'язок із пошуком соціальної підтримки ( $r = 0.28$ ) та гумористичним копінгом ( $r = 0.31$ ). Це цілком логічно: екстраверти зазвичай не бояться просити допомоги, люблять бути в контакті з іншими і часто «розряджають» напругу жартами. У контексті ІТ це може виглядати як прохання колеги підказати рішення або мему в чаті під час дедлайну, які знижують напруження в команді.

- Нейротизм виявив найвищу кореляцію з уникненням ( $r = 0.52$ ). Працівники з високим рівнем емоційної чутливості частіше

відкладають вирішення проблем або намагаються дистанціюватися від них. У короткостроковій перспективі це може виглядати як тимчасовий перепочинок, але при тривалому повторенні така стратегія лише посилює стрес і знижує продуктивність.

- Сумлінність демонструє сильний зв'язок із плануванням та аналізом ( $r = 0.47$ ). Це цінна риса для роботи в ІТ, адже такі працівники в критичних ситуаціях, замість паніки, формують чіткий алгоритм дій: створюють To-do список, визначають пріоритети та послідовно рухаються до вирішення.

- Відкритість до досвіду пов'язана з позитивною переоцінкою ( $r = 0.41$ ) та плануванням ( $r = 0.38$ ). Люди з цією рисою зазвичай легше адаптуються до змін, бачать сенс навіть у помилках і намагаються використати досвід — навіть негативний — для особистого або професійного зростання.

- Доброзичливість виявила позитивні кореляції з кількома адаптивними копінг-стратегіями, зокрема з позитивною переоцінкою ( $r = 0.39$ ) і пошуком підтримки ( $r = 0.36$ ). Такі люди зазвичай не тільки відкриті до взаємодії, а й самі стають опорою для інших у команді — вони здатні підтримати, вислухати і допомогти створити позитивну емоційну атмосферу.

У цілому, ці дані підтверджують: те, як ми реагуємо на стрес, — не випадковість. Це відображення наших глибинних особистісних якостей. А отже, розуміння цього зв'язку може стати хорошим підґрунтям для розробки персоналізованих програм із розвитку стресостійкості та психоемоційного благополуччя в ІТ-командах.

#### Аналіз діаграми (Рис. 2.3):

Діаграма кореляцій дозволила візуально побачити, як саме пов'язані між собою риси особистості та стратегії подолання стресу серед ІТ-працівників. Чим яскравіше зафарбована клітинка — тим сильніший зв'язок

між змінними. Такий формат представлення допоміг швидко орієнтуватися в основних тенденціях.

- Найпомітніше виявився зв'язок між доброзичливістю та позитивною переоцінкою ( $r = 0.39$ ), а також між нейротизмом і пошуком соціальної підтримки ( $r = 0.44$ ). Це добре ілюструє природне прагнення емоційно вразливих людей шукати опору у взаємодії з іншими.

- Екстраверсія виявилася пов'язаною з гумористичним копінгом ( $r = 0.31$ ) і позитивною переоцінкою ( $r = 0.33$ ). Це свідчить про здатність екстравертів ставитися до труднощів простіше, з більшим оптимізмом та емоційною гнучкістю.

- Сумлінність логічно корелює з плануванням та аналізом ( $r = 0.45$ ) — така стратегія типова для людей, які звикли розкладати проблеми на кроки та системно підходити до їх вирішення.

- Відкритість до досвіду показала сильний зв'язок як з позитивною переоцінкою ( $r = 0.45$ ), так і з плануванням ( $r = 0.38$ ). Це підтверджує гнучкість мислення таких людей, їхню здатність адаптуватися до змін та конструктивно переосмислювати події.

- Цікаво, що уникнення не мало сильного зв'язку з жодною з рис особистості. Це може свідчити про те, що дана стратегія часто є неусвідомленою та використовується як короткочасний захисний механізм, незалежно від індивідуальних особливостей.

Загалом, візуальний аналіз допоміг ще раз переконатися в тому, що копінг-поведінка не є випадковою. Вона базується на особистісному профілі людини й може бути цінним орієнтиром у розробці програм психологічної підтримки та роботи з командною динамікою.

Окрім того, результати кореляційного аналізу підтвердили: екстраверсія тісно пов'язана із соціально орієнтованими копінгами, сумлінність — із плануванням, а нейротизм — з уникненням. Водночас відкритість до досвіду та доброзичливість асоціюються переважно з

адаптивними копінг-стратегіями. Отже, можна стверджувати, що наші способи реагувати на стрес значною мірою залежать від індивідуального психотипу.

Ще один цікавий аспект — когнітивний стиль. Розробники зазвичай мислять більш аналітично, спираючись на логіку та структуру, тоді як працівники служби підтримки частіше демонструють інтуїтивний або емоційно-рефлексивний підхід. Це ще раз підтверджує: підхід до психологічної підтримки має враховувати не лише професійну спеціалізацію, а й спосіб мислення.

У межах дослідження було проведено діагностику когнітивного стилю за відповідною методикою, яка дозволяє визначити, до якого способу обробки інформації тяжіє людина: аналітичного, інтуїтивного, рефлексивного, імпульсивного чи змішаного (Witkin et al., 1977). Результати підтвердили наявність суттєвих відмінностей між розробниками та працівниками служби підтримки. Усі ці дані детально відображені в таблиці та на діаграмі (Рис. 2.4).

Таблиця 2.4

*Порівняння середніх значень когнітивних стилів у двох групах*

Когнітивний стиль	Розробники	Служба підтримки
Аналітичний	4.45	3.73
Інтуїтивний	3.19	3.87
Рефлексивний	3.92	4.01
Імпульсивний	2.68	3.44

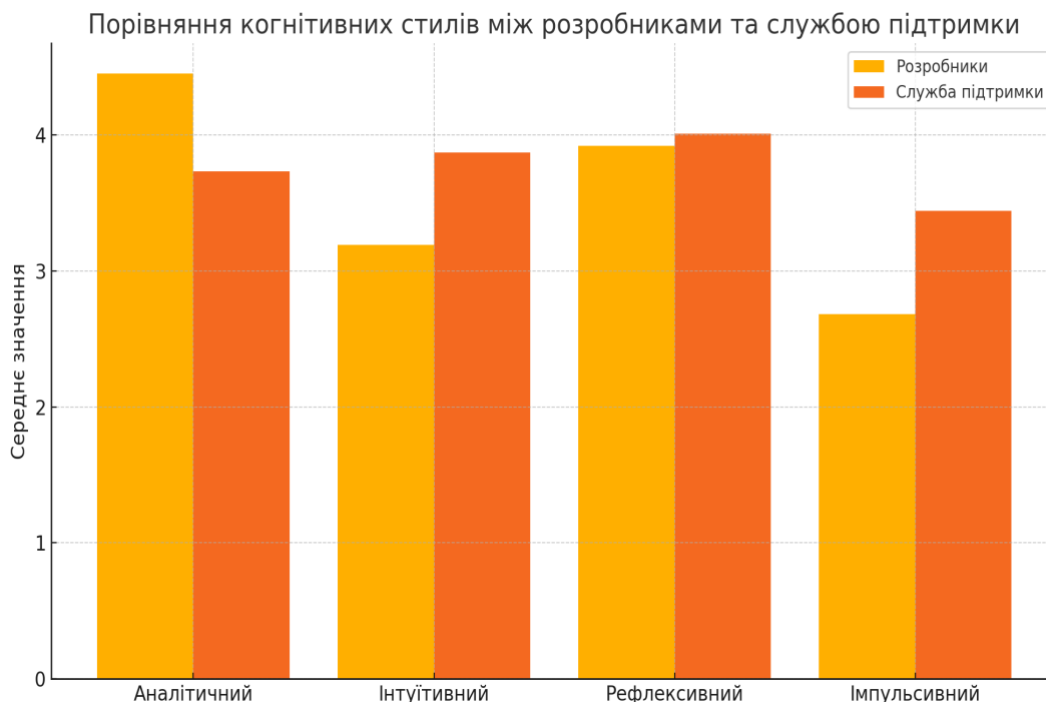


Рис.2.4

#### Аналіз результатів з таблиці:

Дані про когнітивні стилі допомогли глибше зрозуміти, як саме різні групи працівників сприймають інформацію, приймають рішення та поведуться в ситуаціях стресу. Це дозволило доповнити загальну картину з урахуванням мислення — а не лише емоцій чи поведінкових стратегій.

- Аналітичний стиль найбільше виражений у розробників (середній бал — 4.45). І це цілком логічно: їхня робота вимагає точності, логіки, послідовності, а також вміння працювати з великим обсягом даних. Не дивно, що саме в цій групі також частіше зустрічається стратегія планування, адже ці особливості взаємопов'язані.

- У співробітників служби підтримки більше виражений інтуїтивний стиль (3.87), що свідчить про їхню здатність швидко реагувати, покладаючись не стільки на аналіз, скільки на внутрішнє відчуття ситуації. У їхній роботі це особливо важливо — адже часто немає часу «порахувати

все до крапки», потрібно одразу зреагувати на запит клієнта чи зміну контексту.

- Рефлексивний стиль виявився досить високим в обох групах (розробники — 3.92, підтримка — 4.01). Це свідчить про загальну тенденцію до самоаналізу, бажання зрозуміти причини своїх рішень і усвідомлено підходити до дій. У середовищі, де постійно потрібно ухвалювати рішення самостійно — це дуже важлива якість.

- Імпульсивність вища саме у працівників служби підтримки (3.44), і це також логічно: їхня робота вимагає швидких реакцій, часто — в реальному часі. У таких умовах обдуманість іноді поступається швидкості, і саме це формує відповідну стратегію реагування.

Загалом, отримані дані ще раз підтверджують відмінність між двома професійними групами: розробники — це, скоріше, раціональні аналітики, які глибоко обдумують свої рішення, тоді як співробітники підтримки — гнучкі, емоційно відкриті й інтуїтивні, здатні швидко адаптуватися й реагувати в умовах невизначеності. І саме це потрібно враховувати при побудові систем психологічної підтримки або розробці тренінгових програм у межах ІТ-компаній.

#### Аналіз діаграми (Рис. 2.4):

Ця діаграма показує, як саме відрізняються когнітивні стилі мислення у двох професійних груп — розробників та працівників служби підтримки. Завдяки візуалізації легко побачити, які підходи до обробки інформації переважають у кожній з них.

- Аналітичний стиль яскраво домінує у розробників (середнє значення — 4.45). Це повністю відповідає їхній роботі: робота з кодом, логікою, технічними деталями потребує структурованості, уважності та глибокого аналізу. У них мислення – як добре налаштований алгоритм: послідовно, чітко й на основі фактів.

- Інтуїтивний стиль більше проявляється у співробітників підтримки (3.87), ніж у розробників (3.19). Це теж логічно — у роботі з клієнтами часто доводиться швидко приймати рішення без повного набору даних, орієнтуючись на досвід і внутрішнє чуття.

- Рефлексивний стиль виявився досить високим у обох груп: 3.92 у розробників і 4.01 у підтримки. Це свідчить про те, що незалежно від посади, більшість ІТ-фахівців мають схильність до самоаналізу та обмірковування своїх дій — і це важлива перевага в професійному середовищі, яке вимагає самостійності.

- Імпульсивність помітно вища у служби підтримки (3.44 проти 2.68 у розробників). І це також не дивує: у ситуаціях, коли потрібно швидко дати відповідь клієнту або вирішити проблему тут і зараз, часто просто немає часу на тривале обдумування. Тому така поведінка може бути адаптивною в контексті їхніх завдань.

Загалом діаграма добре ілюструє зв'язок між специфікою роботи та стилем мислення. Ми бачимо, що розробники більше тяжіють до логіки та структури, а працівники служби підтримки — до інтуїтивного реагування та гнучкості. Ці відмінності варто враховувати не лише при формуванні команд, а й при плануванні тренінгів або програм підтримки ментального здоров'я.

## **2.4. Обговорення результатів дослідження**

Після аналізу зібраних даних стало зрозуміло, що копінг-стратегії ІТ-працівників залежать не тільки від умов роботи, а й від особистісних особливостей і професійної ролі. Ми побачили, що розробники й працівники служби підтримки справді по-різному реагують на стресові

ситуації. І ці відмінності не випадкові — вони тісно пов'язані з тим, чим ці люди займаються щодня.

Розробники частіше використовували такі стратегії, як планування, аналіз ситуації, а також гумор і уникнення. Це відповідає їхньому стилю роботи — вони звикли працювати з чіткими задачами, алгоритмами, часто в умовах глибокого занурення в складні процеси. Коли стрес наростає, вони або намагаються раціонально його «розкласти по поличках», або ж просто на якийсь час перемикаються, щоб потім повернутись до задачі з новими силами. Використання гумору — теж цікава знахідка: це спосіб знизити напругу і підтримати емоційний баланс, особливо в команді.

Працівники служби підтримки, навпаки, показали вищі результати за такими стратегіями, як пошук соціальної підтримки й позитивна переоцінка. Це логічно — у них більше спілкування, постійна взаємодія з людьми, часто з тими, хто приходить із запитом або проблемою. У таких умовах емоційна витримка й уміння отримати підтримку від колег грають велику роль. Їхній спосіб знизити напругу — це говорити, ділитися, знаходити сенс навіть у складній ситуації.

Ще один важливий момент — це копінг-стратегія уникнення. Ми побачили, що її частіше застосовували саме розробники. Спочатку це може здатися не дуже позитивною стратегією, але в деяких випадках вона має свій сенс. Наприклад, коли задача дуже складна або викликає надмірний стрес, тимчасове «відкладання» її дозволяє уникнути емоційного вигорання і зберегти ресурс (Folkman & Lazarus, 1985).

Наше дослідження також підтвердило, що обрані копінг-стратегії не просто так з'являються — вони залежать від особистісного профілю. Наприклад, ті, хто мають високий рівень сумлінності, частіше використовують планування і раціональні підходи до вирішення проблем. А ті, у кого більш виражений нейротизм, навпаки, схильні до уникнення або емоційно заряджених реакцій. Це дуже важливі дані, які допомагають

краще зрозуміти, чому одні працівники в стресі мобілізуються, а інші — навпаки, відчуваються пригніченими (Connor-Smith & Flachsbart, 2007).

У результаті ми отримали не просто сухі цифри, а справжню картину того, як поведуться різні типи ІТ-спеціалістів у складних ситуаціях. І це відкриває нові можливості: від створення психоедукаційних програм, які враховують ці особливості, до змін у корпоративній культурі, де буде більше простору для емоційної підтримки, взаєморозуміння і розвитку стійкості до стресу.

## Висновки до Розділу 2

У другому розділі ми провели емпіричне дослідження, щоб краще зрозуміти, як саме особистість, професійна роль та стиль мислення впливають на вибір копінг-стратегій серед ІТ-працівників. Для цього ми використали кілька психологічних методик, які дозволили оцінити як риси характеру, так і особливості поведінки у складних ситуаціях.

Результати показали, що працівники служби підтримки та розробники обирають різні стратегії подолання стресу. Служба підтримки частіше звертається до соціальної підтримки та позитивної переоцінки, що можна пояснити постійною взаємодією з людьми. Розробники ж більше орієнтовані на планування, аналіз і навіть використовують гумор як спосіб зниження напруги.

Кореляційний аналіз також підтвердив, що риси характеру впливають на копінг-поведінку:

- екстраверсія пов'язана з пошуком соціальної підтримки,
- сумлінність — з аналітичними підходами до вирішення проблем,
- нейротизм — з уникненням.

Крім цього, ми звернули увагу на когнітивні стилі. Розробники частіше демонструють аналітичне мислення, а працівники служби підтримки — інтуїтивне й рефлексивне. Це ще раз підкреслює, що спосіб мислення теж впливає на поведінку у стресі.

Загалом, дослідження підтвердило, що копінг-стратегії не з'являються випадково. Вони залежать від особистості людини, її професійної ролі та того, як вона звикла мислити. Це важливо враховувати при створенні психологічних програм підтримки в ІТ-компаніях, щоб допомагати працівникам зберігати емоційну рівновагу та краще справлятися з навантаженнями.

### **РОЗДІЛ 3**

## **ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ТА ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ**

Після того як були зібрані всі дані та проведений їх детальний аналіз, стало очевидно, що цифри — це лише частина картини. Не менш важливо — спробувати застосувати отримані результати на практиці, перевірити, як вони працюють у реальному житті. Саме для цього була створена психоедукаційна програма, яка враховує психологічні особливості ІТ-працівників, виявлені в ході дослідження.

У цьому розділі я описую, як проходила апробація цієї програми, які результати вона дала, а також пропоную практичні рекомендації, які можуть бути корисними для ІТ-компаній у роботі з ментальним благополуччям працівників. Завершу розділ міркуваннями про обмеження цього дослідження та можливі напрями для подальшого вивчення теми.

### **3.1. Апробація авторської психоедукаційної програми з розвитку ефективних копінг-стратегій серед ІТ-працівників**

На основі попереднього емпіричного аналізу було розроблено та апробовано авторську психоедукаційну програму, мета якої — сприяти розвитку більш адаптивних копінг-стратегій серед фахівців ІТ-сфери. Необхідність у такій програмі зумовлена як високим рівнем стресогенності робочого середовища, так і виявленими особистісними відмінностями у подоланні труднощів серед представників різних професійних ролей (Tarafdar, Pullins, & Ragu-Nathan, 2015).

Програма поєднувала освітній, практичний і рефлексивний компоненти. Вона була побудована з урахуванням результатів дослідження:

особливостей особистісного профілю учасників, переважаючих копінг-стратегій, а також специфіки їхньої діяльності (аналітичної або клієнтської). Такий підхід дозволив зробити навчання більш цілеспрямованим, гнучким і персоналізованим, що відповідає сучасним підходам до психоедукаційної підтримки в умовах професійного навантаження (Psychoeducation as a means of stress resilience: Donker et al., 2009).

#### Мета програми:

Підвищити рівень обізнаності учасників щодо копінг-стратегій, сформувати навички самостереження, навчити ефективніше регулювати власні реакції на стрес і підібрати більш продуктивні способи подолання складних ситуацій з урахуванням індивідуального стилю мислення та особистісного профілю.

#### Цільова група:

У програмі взяли участь 13 працівників компанії Tatl Technology, з них 7 розробників і 6 представників служби підтримки, віком від 22 до 37 років. Всі учасники вже проходили основне опитування, тому для кожного був сформований індивідуальний психологічний профіль. Відбір здійснювався на добровільній основі серед тих, хто висловив бажання глибше попрацювати над розвитком власної стресостійкості.

#### Формат проведення:

Програма складалася з трьох онлайн-занять по 90 хвилин, які проводились упродовж одного тижня на платформі Zoom. Формат був інтерактивним: поєднував міні-лекції, групові обговорення, рефлексивні практики, вправи самостереження, розбір кейсів із професійного життя учасників.

#### Структура програми:

##### Заняття 1:

- Що таке стрес і як він впливає на поведінку.

- Типи копінгу: адаптивні vs. дезадаптивні.
- Самодіагностика: «Мій поточний стиль подолання стресу».

#### Заняття 2:

- Як особистісні риси впливають на копінг.
- Типові стресори в ІТ-сфері.
- Практикум: складання індивідуального копінг-профілю.

#### Заняття 3:

- Як обирати стратегії залежно від ситуації.
- Техніки саморегуляції: дихання, заземлення, планування.
- Створення персонального «плану дій на випадок стресу».

#### Оцінка ефективності програми:

Щоб оцінити ефективність психоедукаційного втручання, до та після участі в програмі учасники повторно пройшли опитувальник копінг-стратегій COPE (адаптована версія), що дозволило зафіксувати зміни у використанні кожного типу копінгу. (див.рис.2.5).

Таблиця 2.5

*Зміна середніх значень копінг-стратегій до та після участі у програмі*

Копінг-стратегія	До програми	Після програми	Δ (різниця)
Пошук соціальної підтримки	3.62	3.92	+0.30
Планування та аналіз	4.01	4.35	+0.34
Гумористичний копінг	3.26	3.43	+0.17
Уникнення	3.71	3.22	-0.49
Позитивна переоцінка	3.87	4.28	+0.41

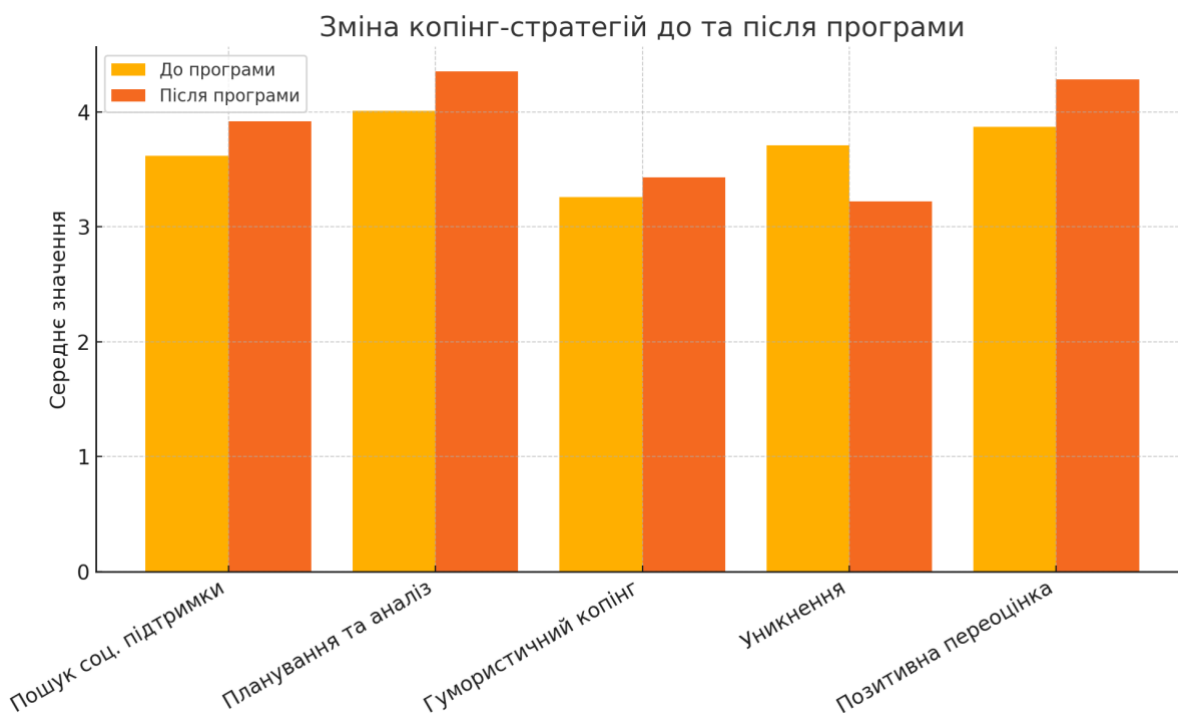


Рис. 2.5

#### Аналіз результатів з таблиці:

Результати повторного опитування після участі в психоедукаційній програмі показали помітні позитивні зміни в тому, як учасники справляються зі стресом. Найбільше зросли показники позитивної переоцінки (+0.41) та планування і аналізу (+0.34). Це означає, що після проходження програми учасники почали частіше замислюватися над сенсом складної ситуації та діяти більш продумано, замість того щоб реагувати на автоматі. У психології саме ці зміни вважаються ключовими — коли людина починає бачити виклик, а не загрозу.

Також важливо, що суттєво знизився рівень уникнення (–0.49). Це показує, що після програми учасники стали менш схильними «тікати» від проблем — вони частіше готові стикатися з труднощами напругу, не відкладаючи й не закриваючи очі на ситуацію. В умовах ІТ-сфери, де уникання часто використовується як тимчасова стратегія, але довгостроково виснажує, — це справді важливий зсув.

Окрім цього, позитивна динаміка була і в пошуку соціальної підтримки (+0.30), і в гумористичному копінгу (+0.17). Люди почали легше звертатися за допомогою, менше соромитися просити підтримки, відкритіше говорити про складнощі. А ще — дозволяти собі іронізувати, жартувати, бачити ситуацію з легшого боку. Це дуже ресурсні зміни.

Під час зворотного зв'язку багато учасників говорили, що найкориснішими для них були:

- вправи на усвідомлення своїх автоматичних реакцій (що саме я роблю, коли мені важко);
- інструменти, які допомагають структурувати дії в момент стресу;
- атмосфера групової підтримки, де можна було обговорити особистий досвід без оцінювання.

У підсумку, можемо сказати, що програма не лише допомогла людям краще справлятися зі стресом, а й відкрила їм новий рівень розуміння самих себе. Це не просто про техніки — це про зміну внутрішнього ставлення, розвиток усвідомленості, психологічної гнучкості та готовності адаптуватися до складних ситуацій з меншими втратами для себе.

#### Аналіз діаграми (Рис. 2.5):

Ця діаграма показує, як змінився вибір копінг-стратегій у респондентів до і після участі в психоедукаційній програмі. Завдяки графіку легко побачити, що саме змінилося — і в який бік.

- Найбільше зростання спостерігалось за стратегією позитивної переоцінки — з 3.87 до 4.28 балів (+0.41). Це означає, що після програми учасники частіше намагались переосмислити ситуації, шукати сенс навіть у складному, що є ознакою зростання психологічної гнучкості.
- Також зріс показник планування і аналізу — з 4.01 до 4.35 (+0.34). Це демонструє, що учасники стали більше покладатися на раціональний підхід, замість хаотичної або емоційної реакції.

- Помітне покращення є і в пошуку соціальної підтримки (+0.30), що говорить про більшу відкритість до звернення за допомогою, менше почуття сорому чи самотності під час стресу.
- Гумористичний копінг зріс на 0.17 бала. Це невелике, але важливе свідчення того, що учасники почали легше включати гумор у складні моменти — як спосіб розрядки або перемикання уваги.
- Водночас рівень уникнення помітно знизився — з 3.71 до 3.22 (−0.49). Тобто замість того, щоб «заховатися» від проблеми, люди частіше обирали активну взаємодію або аналіз.

Загалом, візуальна динаміка чітко показує, що психоедукаційна програма справді спрацювала — учасники стали краще усвідомлювати власні реакції, ефективніше справлятися зі стресом і обирати більш здорові стратегії.

#### Апробація програми:

Можемо впевнено сказати, що наша психоедукаційна програма справді принесла результат. Учасники не просто виконували вправи — вони почали інакше реагувати на стресові ситуації: більше аналізували, більше переосмислювали, і менше уникали.

Найбільш цінною зміною стало зниження рівня уникнення — це той момент, коли людина замість втечі від стресу починає з ним працювати. Це дуже важливо в IT-середовищі, де «відкласти проблему» часто означає її накопичити.

Також після програми учасники стали відкритішими до підтримки, краще орієнтувалися в емоціях і легше дозволяли собі звернутися до інших. Це створює базу для розвитку здорових командних взаємин і зменшує ризики емоційного вигорання.

Таким чином, отримані результати ще раз підтверджують: психоедукаційні інтервенції мають реальний ефект, і їх варто

впроваджувати як частину системної підтримки ментального здоров'я у сфері ІТ.

### 3.2. Практичні рекомендації для ІТ-компаній

Після проведеного дослідження ми зрозуміли, що ефективна підтримка працівників ІТ-сфери має охоплювати одразу кілька рівнів: особистісний, командний і загальноорганізаційний. Кожен із них впливає на те, як людина справляється зі стресом, як швидко відновлюється і наскільки відчуває себе в безпеці на роботі. У цьому підпункті ми зібрали найважливіші практичні рекомендації, які можуть допомогти покращити психологічний клімат в ІТ-компаніях.

#### 1. Індивідуальний рівень: внутрішні ресурси

Перш за все — варто допомогти працівникам краще розуміти себе. У нашому дослідженні стало помітно, що ті, хто має навички саморефлексії, емоційної обізнаності та вміння регулювати свій стан, краще справляються з тиском. Це не обов'язково про глибоку психотерапію — іноді достатньо простих речей.

Наприклад, коротка 5-хвилинна пауза з дихальною практикою перед важким завданням або звичка писати щоденник настрою наприкінці дня вже формують звичку бути уважним до себе. Такі прості дії допомагають не накопичувати напругу, а своєчасно її “скидати”.

Також корисно розвивати навички саморегуляції через прості техніки: наприклад, когнітивне перевіряння думок (запитати себе: «А це точно правда, чи я просто хвилююся?»), або ведення щоденника думок. Це доступно навіть тим, хто не готовий іти до психолога.

Крім того, не можна недооцінювати силу звичайної прогулянки, якісного сну чи простого «нічого не робити». У роботі з високим

навантаженням дуже важливо не забувати про свій ресурс і давати собі право на відпочинок.

## 2. Командний рівень: середовище підтримки

Ми помітили, що атмосфера всередині команди сильно впливає на те, як працівники справляються зі стресом. Якщо людина відчуває, що її зрозуміють, підтримають або хоча б вислухають — це вже знижує напругу.

Командні практики можуть бути дуже простими. Наприклад, на початку щотижневої зустрічі можна зробити емоційний чек-ін: «Одне слово про мій стан сьогодні». Це займає дві хвилини, але створює відчуття присутності й взаємності.

Також корисно, коли в команді є простір для неформального обговорення — не тільки про задачі, а й про самопочуття. Іноді навіть жарти у внутрішньому чаті можуть зняти напругу й повернути відчуття єдності.

Окремо варто згадати про роль тімлідів. Це не просто менеджери, які ставлять задачі. Дуже часто вони першими помічають, що хтось починає “зависати”, дратуватись або віддаляється від команди. Тому тімлід має бути готовим підтримати — просто запитати, як справи, чи сказати: «Я бачу, що щось не так — хочеш поговорити?». Такі слова іноді працюють краще за будь-яку програму підтримки.

## 3. Організаційний рівень: політика і культура

Останній, але не менш важливий рівень — це загальна культура компанії. Якщо компанія офіційно декларує, що піклується про психологічне благополуччя працівників, але при цьому навантажує їх понаднормово або не реагує на тривожні сигнали — така турбота виглядає формальною.

На цьому рівні важливо створити системи, які справді допомагають. Це може бути:

- анонімна можливість звернутися по психологічну підтримку;

- невеликі курси з тем саморегуляції, тривожності, вигорання;
- інформаційні матеріали у внутрішньому чаті — наприклад, чек-листи «що робити, якщо нічого не хочеться» або «як зрозуміти, що ти перевантажений».

Корисною буде й стратегія м'якої комунікації. Наприклад, замість формулювань «вигорання», «криза» — краще використовувати щось більш нейтральне: «перезавантаження», «підтримка енергії», «відновлення». Це зменшує напруження й відкриває більше людей до участі.

Рекомендації, сформульовані на основі результатів дослідження, показують: підтримка ІТ-працівників має бути різномірною і живою. Важливо не тільки дати інструменти, а й створити середовище, у якому ці інструменти справді хочеться використовувати. Емоційна культура — це не про великі бюджети, а про маленькі щоденні кроки. І саме з них починається справжня турбота.

### **3.3. Обмеження проведеного дослідження та перспективи подальших розвідок**

Хоча наше дослідження дало змогу отримати цінні результати щодо копінг-стратегій ІТ-працівників і визначити особистісні чинники, що на них впливають, варто визнати, що жодне емпіричне дослідження не є абсолютно вичерпним, і це не виняток. Для об'єктивного сприйняття результатів важливо звернути увагу на ті аспекти, які обмежують їх універсальність або точність (Creswell, 2014).

Насамперед, слід зазначити, що вибірка респондентів охоплювала працівників лише однієї ІТ-компанії — Tatl Technology, що накладає певні обмеження на узагальнення результатів. Кожна організація має власну

корпоративну культуру, систему взаємодії, стиль менеджменту, що безпосередньо впливає на психологічний клімат і поведінкові реакції. Відповідно, копінг-стратегії, виявлені в цій вибірці, можуть бути характерними саме для цієї корпоративної екосистеми. Інші компанії — особливо міжнародні чи з іншим форматом організації праці (аутсорсинг, стартапи, продуктові компанії) — можуть демонструвати інші моделі реагування на стрес.

Ще одним суттєвим обмеженням є те, що всі методи дослідження були засновані на самооцінці. Опитувальники є доступними, стандартизованими й валідними інструментами, однак вони завжди залежать від суб'єктивного бачення учасника. У відповідях могли бути ефекти соціальної бажаності, тобто бажання виглядати “правильним” у стресових ситуаціях, або ж недостатня саморефлексія, коли людина просто не усвідомлює власні копінг-реакції. Як показують дослідження (Paulhus 2002; van de Mortel, 2008) суб'єктивні методи можуть викривлювати реальну картину, якщо не доповнюються якісними інструментами. Тому перспективним напрямом буде впровадження напівструктурованих інтерв'ю, кейс-аналізу чи фокус-груп, які дозволяють “заглибитися” у досвід, емоції, мотивацію працівника.

Крім того, наше дослідження є крос-секційним, тобто зафіксованим в одному часовому зрізі. Це дає змогу визначити загальні зв'язки, однак не дозволяє простежити динаміку змін у копінг-стратегіях упродовж часу. У реальності поведінкові реакції можуть змінюватись залежно від контексту, етапу професійного розвитку, життєвих подій чи змін у компанії. Як зазначає (Krueger, 2020; Caruana et al., 2015) лонгітюдні дослідження мають вищу прогностичну цінність, оскільки дозволяють побачити траєкторії змін — наприклад, як змінюється coping-профіль фахівця з моменту адаптації до періоду вигорання чи кар'єрного зростання.

Ще один важливий момент — ігнорування зовнішніх макрофакторів, які могли впливати на результати, але не були включені до аналізу. Йдеться про життєві кризи, соціальну напругу, економічну нестабільність, а особливо — повномасштабну війну в Україні, яка вже декілька років є фоном життя й роботи багатьох людей. Психоемоційний стан учасників, їхні копінги, реакції, пріоритети — усе це формується не тільки в межах компанії, а й під впливом загальнонаціонального й екзистенційного тиску. (Tarafdar et al., 2015) зазначають, що ігнорування глобальних контекстів у дослідженні стресу створює ризик хибних висновків або неповної інтерпретації даних.

#### Перспективи подальших досліджень:

Незважаючи на виявлені обмеження, результати нашого дослідження відкривають широкий простір для подальших розвідок у сфері вивчення копінг-поведінки в IT-середовищі. З огляду на стрімкий розвиток технологій, гібридизацію праці та постійні зміни у форматі взаємодії між працівником і компанією, психологічна адаптація фахівців залишається актуальною темою для наукової дискусії та практичних впроваджень.

#### 1. Розширення вибірки та порівняльні галузеві дослідження.

Доцільно проводити дослідження за участі працівників із різних компаній, міст і навіть країн. Це дозволить вийти за межі специфіки окремої корпоративної культури й отримати репрезентативніші результати. Особливу цінність мають міжгалузеві порівняння — наприклад, вивчення копінг-поведінки в IT у порівнянні з медициною, освітою, сферою обслуговування або армією. Це допоможе побачити як універсальні, так і специфічні механізми подолання стресу. Дослідження (Kobasa, 1979) показало, що витривалість до стресу значно варіюється залежно від професійного контексту, а отже потребує окремого розгляду.

#### 2. Дослідження копіngu у мультикультурному середовищі.

Багато ІТ-компаній сьогодні працюють у міжнародних командах. Це означає, що культура, традиції, навіть спосіб вираження емоцій і реагування на стрес — можуть суттєво відрізнятись. Перспективним є вивчення того, як етнокультурні чинники впливають на вибір копінг-стратегій. Наприклад, дослідження (Hofstede, 2001; Wong & Wong, 2006) вказує, що в колективістських культурах працівники більше орієнтовані на соціальну підтримку, а в індивідуалістичних — на саморегуляцію та автономні рішення. Це може допомогти краще адаптувати психологічні інтервенції до глобального середовища.

### 3. Аналіз впливу стилю керівництва на копінг-поведінку.

У наступних дослідженнях доцільно фокусуватись на тому, як поведінка керівника формує атмосферу coping-безпеки або coping-навантаження. Чи впливає мікромеджмент на зростання тривоги? Чи сприяє стиль «коучингового лідерства» розвитку адаптивних стратегій? Ці питання є не лише теоретичними, а й практичними, адже менеджмент середньої ланки є ключовим посередником між політиками компанії та емоційним станом команди (Shuck et al., 2014).

### 4. Вивчення ролі емоційного інтелекту у копінгу.

Попередні результати нашого дослідження вже показали, що високий рівень емоційної обізнаності пов'язаний з адаптивнішим копінг-профілем. Подальше дослідження може зосередитись на тому, які саме компоненти емоційного інтелекту (саморегуляція, емпатія, мотивація) мають найбільший вплив, і як їх розвиток змінює coping-стратегії. (Mäkikangas et al., 2007) підтверджують, що емоційна компетентність є надійним предиктором психологічної витривалості у складних умовах.

### 5. Інтервенційні дослідження.

Важливим кроком є практична перевірка ефективності психологічних програм, які спрямовані на покращення coping-компетентності. Наприклад, тренінги з mindfulness, техніки когнітивної реструктуризації, програми

розвитку емоційної гнучкості — усе це потребує апробації на реальних робочих групах. Повторні вимірювання за допомогою шкал COPE, Big Five, PSS тощо дозволять побачити, які інтервенції дійсно знижують рівень стресу та змінюють поведінкові реакції (Gross, 2015).

#### 6. Поглиблені якісні методи дослідження.

Хоча кількісні дані дають змогу виявляти закономірності, якісні інтерв'ю, кейс-аналізи, нарративний підхід або фокус-групи дозволяють зрозуміти внутрішню логіку coping-поведінки. Як IT-спеціалісти пояснюють свої реакції? Чи відчувають право на слабкість? Що допомагає їм повернути контроль? Подібні методи додають глибини до сухих цифр і дозволяють відчути реальні потреби людей, що працюють під постійним тиском (Creswell, 2014).

#### 7. Вивчення змін coping-стратегій у часі (лонгітюдний дизайн).

Важливим напрямом є також вивчення того, як змінюється coping-профіль працівника з віком, досвідом, зміною ролей у компанії, життєвими кризами. Такий динамічний підхід дозволяє перейти від «фотографії» до «відео» coping-поведінки — побачити етапи розвитку, помилки, зростання. Це може бути особливо корисно для HR-фахівців, які займаються супроводом працівника на різних кар'єрних етапах (Caguana et al., 2015).

#### 8. Зв'язок між copingом і емоційним вигоранням.

Вивчення того, які coping-стратегії реально захищають від вигорання, а які, навпаки, лише маскують проблему — є надзвичайно актуальним у сучасних умовах. Наприклад, стратегія уникнення може тимчасово знижувати напругу, але в довготривалій перспективі — підвищує ризик депресії та професійного виснаження (Salanova et al., 2013). Знання про це може допомогти не лише у підтримці працівника, а й у побудові ефективної профілактики.

Ще одним важливим напрямом для подальших досліджень є практичне застосування отриманих результатів у процесі розробки

внутрішніх політик компаній. ІТ-компанії дедалі частіше виявляють зацікавлення не лише у підвищенні продуктивності, а й у збереженні психоемоційного ресурсу своїх працівників. У цьому контексті перспективним є створення адаптивних психоедукаційних інструментів, які базуватимуться на реальних даних про копінг-стратегії та особистісні профілі працівників (Cooper & Cartwright, 1994).

Це можуть бути:

- короткі модульні програми, що інтегруються у внутрішні LMS-платформи;
- інтерактивні мобільні додатки, які пропонують адаптивні coping-рекомендації;
- скринінг-опитування для визначення “вразливих зон” команди (Liopsis et al., 2009).

Також важливо враховувати, що coping — це не лише психологічний, а й організаційний процес, тому в подальших дослідженнях доцільно залучати мультирівневий аналіз, де поєднується індивідуальна, командна та корпоративна динаміка (Griffin et al., 2007). Наприклад, дослідження можна побудувати на зіставленні coping-стратегій працівників з:

- рівнем задоволеності роботою;
- показниками утримання персоналу;
- частотою конфліктів у команді;
- відгуками в опитуваннях залученості.

Це дозволить не лише зробити висновки для науки, а й сформувані конкретні управлінські рішення, орієнтовані на підвищення добробуту персоналу. Такий підхід відповідає тенденціям сучасної організаційної психології, де дослідницькі результати активно використовуються у HR-аналітиці, корпоративних трансформаціях і формуванні стратегії лідерства.

Окремо варто розглянути перспективу вивчення копінг-стратегій через призму нейропсихології та когнітивної науки. У фахівців ІТ-сфери

високий рівень інтелектуального навантаження, концентрації та одночасного оброблення великої кількості інформації. Це створює специфічне когнітивне середовище, у якому coping-поведінка може суттєво відрізнятися від інших професій (Etkin et al., 2011).

Перспективним є вивчення:

- нейропсихологічних маркерів coping-реакцій (через ЕЕГ або fMRI);
- взаємозв'язку між виконавчими функціями та схильністю до стратегій уникнення або контролю;
- рівня когнітивної гнучкості як чинника вибору адаптивного coping'у.

Такі міждисциплінарні підходи дають змогу краще зрозуміти не лише *що* робить працівник у стресі, а й *чому саме він це робить на нейроповедінковому рівні*.

Крім того, сучасні технології відкривають нові горизонти для вивчення coping-стратегій за допомогою цифрових слідів (Gaggioli et al., 2014; Davenport & Kalakota, 2019). Наприклад:

- аналіз комунікаційних патернів у месенджерах (зміна стилю спілкування при стресі);
- моніторинг часу активності (втома, порушення work-life балансу);
- цифрові тести уваги, пам'яті, реакції (як маркери перевантаження);
- використання штучного інтелекту для передбачення ризику вигорання на основі поведінкових даних.

Ці підходи потребують етичного супроводу, конфіденційності та добровільності, але потенційно можуть стати частиною нової хвилі «психології даних» у корпоративному середовищі.

Не менш перспективним є напрям персоналізованих coping-рекомендацій, які формуються на базі профілю особистості (Big Five), когнітивного стилю, рівня емоційної компетентності (Mayer et al., 2008; John et al., 2008). У майбутньому це може виглядати як:

- цифрова платформа, яка адаптує підказки залежно від поточного стану та профілю працівника;
- інтерактивні дашборди для HR, що показують ризики емоційного вигорання у командах;
- автоматичні рекомендації щодо режиму роботи, перерв, зміни завдань.

У поєднанні з технологіями штучного інтелекту це відкриває шлях до створення систем адаптивної підтримки працівника на основі реального, а не передбачуваного стану.

Таким чином, попри окреслені обмеження, проведене дослідження стало цінним кроком до глибшого розуміння того, як IT-фахівці адаптуються до стресових факторів сучасного цифрового середовища. Отримані результати створюють ґрунтовне підґрунтя для подальших наукових і прикладних розвідок, які можуть охопити ширший контекст — від міжгалузевих порівнянь до впровадження технологічних інструментів підтримки. Поєднання кількісних і якісних методів, розширення вибірки, залучення нових теоретичних рамок та міждисциплінарних підходів — усе це відкриває нові можливості для дослідників, практиків і менеджерів IT-сфери. У майбутньому це дозволить не лише формувати більш ефективні стратегії підтримки працівників, а й будувати організаційну культуру, в центрі якої — стійкість, усвідомленість і психологічне благополуччя.

### Висновки до Розділу 3

У цьому розділі ми зосередилися на практичному осмисленні результатів дослідження та тому, як їх можна застосувати в умовах ІТ-середовища. Для нас було важливо не лише проаналізувати дані, а й зробити з них реальні висновки, які можуть бути корисними для ІТ-фахівців, команд і керівництва компаній.

У підпункті 3.1 ми провели апробацію авторської психоедукаційної програми з розвитку ефективних копінг-стратегій. Результати показали позитивну динаміку: зросли показники планування, позитивної переоцінки, звернення по підтримку, а рівень уникнення помітно знизився. Це свідчить про ефективність програми у формуванні більш усвідомленої та адаптивної поведінки у стресових ситуаціях.

У підпункті 3.2 ми розробили практичні рекомендації для ІТ-компаній, які стосуються трьох рівнів: індивідуального, командного та організаційного. Зокрема, ми запропонували впровадження майндфулнес-практик, тренінгів з емоційного інтелекту, створення психологічно безпечного робочого середовища та системи ментального супроводу для фахівців.

У підпункті 3.3 ми описали обмеження дослідження: обмежену вибірку, специфіку лише однієї компанії, а також використання переважно самозвітних методик. Водночас ми окреслили напрямки для майбутніх досліджень — наприклад, порівняння з іншими галузями, дослідження в міжнародному середовищі або залучення новітніх технологій для глибшого аналізу coping-стратегій.

Таким чином, розділ 3 дав змогу перевести наукові результати в прикладну площину та сформувані конкретні орієнтири для підтримки ментального здоров'я працівників у сфері інформаційних технологій.

## Висновки

У межах цієї магістерської роботи я намагалася глибше розібратися в тому, як саме особистісні чинники впливають на вибір копінг-стратегій серед працівників ІТ-сфери. Особливу увагу приділили порівнянню двох професійних груп — розробників і працівників служби підтримки. У процесі дослідження стало очевидно, що копінг-поведінка формується не сама по собі, а під впливом багатьох взаємопов'язаних факторів: особистісних рис, стилю мислення, досвіду, ролі в команді й загального професійного середовища.

### Основні висновки:

1. У цьому розділі нами було розглянуто основні теоретичні підходи до розуміння копінг-стратегій та особистісних факторів, що впливають на їх вибір.

Під час теоретичного аналізу стало зрозуміло, що копінг не є чимось випадковим або спонтанним. Це процес, який тісно пов'язаний з тим, яка перед нами людина — її риси характеру, стиль мислення, емоційна зрілість, досвід, внутрішня мотивація. Було вивчено кілька ключових підходів, зокрема транзакційну модель стресу й копінгу Лазаруса і Фолкмана, концепцію самоактуалізації Маслоу, модель Big Five, типологію професійної орієнтації Голланда, а також підходи до когнітивного стилю (зокрема модель Віткіна). Усі ці підходи дозволили охопити тему з різних боків і побачити, як особистість формує своє ставлення до труднощів і свій стиль поведінки у стресових ситуаціях. Особливо цінним було те, що в більшості сучасних досліджень копінг розглядається не окремо, а саме в зв'язку з особистістю, а не як універсальна модель поведінки. Це підтвердило і наш підхід до дослідження, і актуальність теми.

2. У цьому розділі нами було проаналізовано психологічні особливості працівників двох професійних груп в ІТ — розробників та спеціалістів технічної підтримки.

На етапі аналізу особистісних характеристик стало зрозуміло, що між цими двома групами є відчутні відмінності, які можуть впливати на те, як вони переживають і долають стрес. Розробники продемонстрували вищі показники добросовісності, емоційної стабільності та схильність до аналітичного стилю мислення. Це співвідноситься з природою їхньої роботи — більш зосередженою, технічно складною, із меншою кількістю комунікацій і вищим рівнем особистої відповідальності. Вони часто працюють автономно й потребують глибокого занурення, що відображається у внутрішньому фокусі й потребі контролю.

У той же час спеціалісти служби технічної підтримки виявились більш екстравертованими, доброзичливими, із вираженішим інтуїтивним мисленням. Їхня діяльність передбачає постійний контакт з людьми, швидкі реакції, гнучкість і вміння бути у співчутливому стані. Також у цій групі спостерігалися дещо вищі показники нейротизму, що може бути пов'язано з емоційною втомлюваністю, яку провокує велика кількість запитів, скарг, конфліктних ситуацій та необхідність зберігати спокій у стресових умовах.

Ці спостереження підтверджують, що тип професійної діяльності формує певний профіль особистісних рис, і це важливо враховувати як у процесі найму, так і в питаннях адаптації, навчання та психологічної підтримки персоналу. Навіть у межах однієї сфери — ІТ — професійна роль має значення. Це підкреслює необхідність диференційованого підходу в роботі з людьми.

3. У цьому розділі нами було досліджено, як саме пов'язані особистісні риси (модель Big Five), когнітивний стиль і професійна спрямованість з вибором копінг-стратегій.

Кореляційний аналіз показав, що зв'язки між особистісними характеристиками та копінг-стратегіями справді існують і мають своє психологічне підґрунтя. Зокрема, добросовісність виявилась пов'язаною з плануванням ( $r = 0.45$ ) та активним подоланням, що підтверджує гіпотезу про стратегічний і раціональний підхід таких людей до труднощів. Екстраверсія корелює з пошуком соціальної підтримки ( $r = 0.42$ ), що логічно — відкриті люди рідше залишаються зі стресом наодинці. Емоційна стабільність виявилась обернено пов'язаною з униканням, тобто більш тривожні особистості частіше «закриваються» від проблеми. Відкритість до досвіду пов'язана з позитивною переоцінкою — що дозволяє говорити про гнучкість мислення. Цікаво, що й когнітивний стиль теж має значення: аналітики більше схильні діяти, а інтуїти — шукати підтримку чи переосмислювати ситуацію. Професійна спрямованість також дає свій внесок — наприклад, ті, хто тяжіє до соціального типу, більше користуються емоційно забарвленими копінгами. Усе це показує: немає «одного правильного» способу реагувати на стрес — вибір завжди залежить від внутрішнього світу людини.

4. У цьому розділі нами було виявлено, які саме копінг-стратегії найчастіше застосовують представники кожної з двох професійних груп.

Розробники, як показали результати, частіше застосовують раціональні копінг-стратегії: планування, активне подолання, ментальне дистанціювання. Це узгоджується з їхнім стилем мислення, де важливу роль відіграє логіка, структура й контроль. Вони рідше звертаються до емоційної підтримки й майже не схильні до уникання. Натомість працівники служби підтримки частіше використовують емоційно-забарвлені стратегії — звернення до соціального оточення, позитивну переоцінку, емоційну розрядку. Уникання як стратегія у цій групі теж зустрічається частіше, особливо серед учасників з низькою емоційною стабільністю. Це свідчить про різні стилі адаптації, які не є «кращими» або «гіршими», але

відображають специфіку роботи, її темп, контактність і рівень напруження. Важливо, що обидві групи мають свої сильні сторони — і, можливо, у майбутньому варто враховувати ці особливості при формуванні команд або під час психологічної підтримки персоналу.

5. У цьому розділі нами було сформульовано практичні рекомендації щодо підвищення психологічної витривалості та ефективності ІТ-фахівців з урахуванням індивідуальних особливостей.

На основі отриманих результатів була розроблена психоедукаційна програма, спрямована на розвиток ефективних копінг-стратегій. Вона була протестована на частині вибірки, і результати виявилися позитивними: учасники частіше почали використовувати конструктивні підходи (наприклад, планування, активне подолання), а також зменшилась частота уникання. Це доводить, що навіть короткотривале втручання, якщо воно побудоване з урахуванням особистісних характеристик, може мати значущий ефект. Серед ключових рекомендацій: враховувати особистісний профіль працівника (наприклад, рівень тривожності чи тип мислення), створювати умови для розвитку саморегуляції, емоційної грамотності та навичок просити підтримку. Також важливою виявилася роль мікроклімату в команді — коли він підтримуючий, рівень стресу суттєво знижується. У майбутньому компаніям варто інвестувати не тільки в «хардскіли» працівників, а й у психологічне здоров'я колективу. Саме це робить команду не тільки ефективною, а й стійкою.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Беляєва Н.В. Динаміка копінг-стратегій у проєктній роботі // Психологія і сучасність. – 2020. – №2. – С. 42–47.
2. Бодров М. В. Емоційна регуляція в цифровому суспільстві. – Київ: Інститут соціальної та політичної психології, 2013. – 188 с.
3. Вороніна І. Гендерні відмінності у стресостійкості ІТ-фахівців // Психологічний журнал. – 2021. – №4. – С. 51–57.
4. Гончаров А.О. Психологічні чинники розвитку емоційного вигорання у ІТ-фахівців // Вісник психології. – 2021. – №1(7). – С. 83–90.
5. Гурко М. Психологічні аспекти дистанційної роботи: досвід ІТ-сфери // Практична психологія та соціальна робота. – 2020. – №12. – С. 22–28.
6. Козлова Л.В. Когнітивний стиль як чинник копінг-поведінки ІТ-спеціалістів // Психологічна перспектива. – 2020. – № 36. – С. 65–72.
7. Куцевол А.М. Емпіричні дослідження копінг-стратегій у професіоналів сфери ІТ // Психологічна наука і освіта. – 2019. – №3(1). – С. 121–128.
8. Лазурський А. Ф. Класична і сучасна психологія особистості. – Харків: Прапор, 2014. – 312 с.
9. Мельник Н. Особливості ідентичності ІТ-фахівців // Психологічна наука і практика. – 2020. – №2. – С. 44–51.
10. Соколов М. В. Емоційна зрілість у професійній адаптації // Психологія і суспільство. – 2020. – №3. – С. 55–62.

11. Швидка К.С. Копінг-стратегії як ресурс подолання цифрового вигорання в ІТ-сфері // Актуальні проблеми психології. – 2020. – Вип. 19. – С. 114–120.
12. Карамушка Л.М., Снігур Ю.С. Копінг-стратегії: сутність, підходи до класифікації, значення для психологічного здоров'я особистості та організації // Наукові записки Інституту психології ім. Г.С. Костюка НАПН України. – 2019. – Вип. 27. – С. 476–486.
13. Кутузова Н.В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників в ІТ сфері: дипломна робота магістра. – Тернопіль: ТНТУ, 2019. – 124 с.
14. Зінченко Л.В. Копінг як стратегія адаптації до стресових ситуацій в ІТ-середовищі: кваліфікаційна робота магістра. – Київ: КІСПП, 2024. – 85 с.
15. Снігур Ю.С. Зв'язок копінг-стратегій керівників закладів загальної середньої освіти з чинниками мікрорівня // Організаційна психологія. Економічна психологія. – 2019. – №2–3(17). – С. 114–121.
16. Коваленко Ю.В. Порівняльний аналіз копінг-стратегій студентів в умовах дистанційного навчання // Психологічні науки: проблеми і здобутки. – 2020. – №3. – С. 45–52.
17. Мінченко Л.О. Копінг-стратегії у фахівців різного профілю: порівняльний аналіз // Вісник психології. – 2021. – №2. – С. 60–68.
18. Ковальчук І.В. Психологічні аспекти дистанційного навчання в умовах пандемії // Педагогічний вісник. – 2021. – №1. – С. 30–36.
19. Шнайдер О. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій // Наукові записки Національного університету «Острозька академія». – 2020. – №1. – С. 85–92.

20. Карабітська Н.О. Теоретичні аспекти дистанційного формування комунікативної компетентності студентів при вивченні іноземної мови у закладах вищої освіти // Збірник наукових праць. – 2022. – №1. – С. 112–118.
21. Коваленко-Сорокіна Ю.В. Вікові та індивідуально-психологічні детермінанти копінг-стратегій осіб раннього юнацького віку // Психологія і сучасність. – 2021. – №3. – С. 50–57.
22. Карабітська Н.О. Психологічні аспекти дистанційного навчання іноземних мов // Збірник наукових праць. – 2021. – №2. – С. 70–76.
23. Зікова В.А. Синдром емоційного вигорання в ІТ-фахівців: особливості перебігу та профілактика // Вісник психології. – 2020. – №3. – С. 40–47.
24. Карабітська Н.О. Психологічні особливості використання інформаційних технологій у навчальному процесі // Психологічні науки: проблеми і здобутки. – 2020. – №4. – С. 55–62.
25. Карабітська Н.О. Психолого-педагогічні умови організації дистанційного навчання у закладах вищої освіти // Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. – 2021. – №1. – С. 69–75.
26. Карабітська Н.О. Психологічні аспекти дистанційного навчання // Науковий вісник. – 2021. – №2. – С. 45–50.
27. Карабітська Н.О. Психологічна допомога ІТ-фахівцям з емоційним вигоранням // Збірник наукових праць. – 2023. – №1. – С. 30–36.
28. Карабітська Н.О. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників в ІТ сфері // Вісник психології. – 2020. – №2. – С. 55–62.

29. Карабітська Н.О. Психологічні аспекти дистанційного спілкування у професійному середовищі ІТ-фахівців // Психологічний дискурс. – 2022. – №1. – С. 112–119.

30. Слюсар В.Ю. Психологічні чинники формування копінг-стратегій у працівників інформаційних технологій // Психологія і особистість. – 2023. – №2(24). – С. 67–73.

31. Alonso-Tapia, J., Nieto, C., & Ruiz, M. A. (2019). Coping, personality and resilience: Prediction of psychological well-being. *Behavioral Psychology*, 27(3), 389–404.

32. Arnett, J. J. (2000). Emerging adulthood: A theory of development from the late teens through the twenties. *American Psychologist*, 55(5), 469–480.

33. Avey, J.B., Luthans, F., & Jensen, S.M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48(5), 677–693.

34. Babin, R., Grant, K., & Sawyerr, O. (2011). Coping with stress in IT: Theory and practice. *Information Systems Journal*, 21, 441–469.

35. Bauer, G.F., & Hämmig, O. (Eds.). (2014). *Bridging Occupational, Organizational and Public Health*. Springer.

36. Carver, C. S., & Connor-Smith, J. (2010). Personality and coping. *Annual Review of Psychology*, 61, 679–704.

37. Carver, C.S., & Scheier, M.F. (1982). Control theory: A useful conceptual framework for personality-social, clinical, and health psychology. *Psychological Bulletin*, 92(1), 111–135.

38. Choi, B., & Lim, M. (2021). Cultural differences in coping strategies among software engineers. *International Journal of Psychology*, 56(3), 305–312.

39. Connor-Smith, J.K., & Flachsbart, C. (2007). Relations between personality and coping: A meta-analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 93(6), 1080–1107.
40. Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). Revised NEO Personality Inventory (NEO-PI-R) and NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) professional manual. Psychological Assessment Resources.
41. Csikszentmihalyi, M. (1990). *Flow: The Psychology of Optimal Experience*. New York: Harper & Row.
42. Deci, E.L., & Ryan, R.M. (2000). The “what” and “why” of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227–268.
43. Endler, N.S., & Parker, J.D.A. (1990). *Coping Inventory for Stressful Situations (CISS): Manual*. Toronto: Multi-Health Systems.
44. Erikson, E.H. (1980). *Identity and the Life Cycle*. New York: Norton.
45. Folkman, S., & Moskowitz, J. T. (2004). Coping: Pitfalls and promise. *Annual Review of Psychology*, 55, 745–774.
46. Fuglseth, A.M., & Sørenbø, Ø. (2014). The effects of technostress within the context of employee use of ICT. *Computers in Human Behavior*, 40, 161–170.
47. Greco, V., & Roger, D. (2001). Coping with uncertainty: The construction and validation of a new measure. *Personality and Individual Differences*, 31(4), 519–534.
48. Hofstede, G. (2001). *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. New York: McGraw-Hill.
49. Judge, T.A., Bono, J.E., & Erez, A. (2005). Personality and career success: A review and theoretical model. *Personnel Psychology*, 58(1), 1–38.

50. Karr-Wisniewski, P., & Lu, Y. (2010). When more is too much: Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity. *Computers in Human Behavior*, 26(5), 1061–1072.
51. Kobasa, S.C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37(1), 1–11.
52. Krueger, J. (2020). Wellbeing at Work: Global Trends and Best Practices. *Harvard Business Review*.
53. Labouvie-Vief, G. (2006). Emerging structures of adult thought. In Sternberg, R.J., & Pretz, J.E. (Eds.), *Cognition and Intelligence* (pp. 168–187). New York: Cambridge University Press.
54. Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal and Coping*. New York: Springer.
55. Leary, M.R., & Hoyle, R.H. (Eds.). (2009). *Handbook of Individual Differences in Social Behavior*. New York: Guilford Press.
56. Lomas, T., Medina, J.C., & Ivztan, I. (2017). The impact of mindfulness on the well-being and performance of IT employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 301–312.
57. Masten, A.S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227–238.
58. Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D.R. (2008). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197–215.
59. Mäkikangas, A., Feldt, T., Kinnunen, U., & Mauno, S. (2007). Does personality matter? A review of individual differences in occupational well-being. *International Journal of Stress Management*, 14(3), 234–262.
60. McCrae, R. R., & Costa, P. T. (1986). Personality, coping, and coping effectiveness in an adult sample. *Journal of Personality*, 54(2), 385–404.

61. McGonigal, K. (2015). *The Upside of Stress: Why Stress Is Good for You, and How to Get Good at It*. New York: Avery.
62. Park, C. L., & Folkman, S. (1997). Meaning in the context of stress and coping. *Review of General Psychology*, 1(2), 115–144.
63. Paulhus, D.L. (2002). Socially desirable responding: The evolution of a construct. In Braun, H.I., Jackson, D.N., & Wiley, D.E. (Eds.), *The Role of Constructs in Psychological and Educational Measurement* (pp. 49–69). Erlbaum.
64. Podsakoff, N. P., LePine, J. A., & LePine, M. A. (2007). Differential challenge stressor–hindrance stressor relationships with job attitudes, turnover intentions, turnover, and withdrawal behavior: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 92(2), 438–454.
65. Roberts, B.W., Walton, K.E., & Viechtbauer, W. (2006). Patterns of mean-level change in personality traits across the life course: A meta-analysis of longitudinal studies. *Psychological Bulletin*, 132(1), 1–25.
66. Rosen, L.D., Lim, A.F., & Felt, J. (2013). Media and technology use predicts ill-being among children, preteens and teenagers. *Computers in Human Behavior*, 35, 364–375.
67. Salanova, M., Llorens, S., & Cifre, E. (2013). The dark side of technologies: Technostress among users of ICT. *International Journal of Psychology*, 48(3), 178–185.
68. Salanova, M., Llorens, S., & Schaufeli, W.B. (2013). On gain cycles and spirals of efficacy beliefs, affect, and engagement. *Applied Psychology*, 62(2), 255–285.
69. Schaufeli, W.B., & Taris, T.W. (2014). A critical review of the Job Demands-Resources Model. In Bauer, G.F., & Hämmig, O. (Eds.), *Bridging Occupational, Organizational and Public Health* (pp. 43–68). Springer.

70. Shafran, R., Cooper, Z., & Fairburn, C.G. (2002). Clinical perfectionism: A cognitive-behavioural analysis. *Behaviour Research and Therapy*, 40(7), 773–791.

71. Stack Overflow. (2023). Stack Overflow Developer Survey 2023. Retrieved from <https://survey.stackoverflow.co/2023/>.

## ДОДАТКИ

### Додаток А

Опитувальник для респондентів дослідження

Анкета «Особистісні чинники копінг-стратегій у працівників ІТ-сфери».

#### **Мета:**

Дослідити взаємозв'язок між особистісними характеристиками, когнітивними стилями, професійною спрямованістю та копінг-стратегіями у працівників ІТ-компаній.

#### **Інструкція:**

Будь ласка, дайте відповіді на запитання анкети. Дані є конфіденційними й будуть використані лише в наукових цілях.

#### 1. Загальний блок (соціально-демографічні дані):

- Стать
- Вік
- Освіта
- Сімейний стан
- Посада в компанії
- Стаж роботи в ІТ-сфері

#### 1. Стать:

- Чоловіча
- Жіноча

#### 2. Вік:

#### 3. Освіта:

- Середня
- Незакінчена вища
- Вища
- Науковий ступінь

## 4. Сімейний стан:

- Неодружений / незаміжня
- Одружений / заміжня

## 5. Посада в компанії:

- Розробник
- Співробітник служби підтримки
- Інше

## 6. Стаж роботи в компанії:

- Менше 1 року
- 1–3 роки
- 4–7 років

## 2. Опитувальник «Big Five – Оцінка особистісних рис»

Оцініть, наскільки ви згодні з кожним твердженням:

1. Я товариська і комунікабельна людина.
2. Я відкритий(а) до переживань і часто відчуваю стрес.
3. Я відкритий(а) до нових ідей і люблю експериментувати.

Шкала:

- 1 – Абсолютно не згоден
- 2 –
- 3 –
- 4 –
- 5 – Повністю згоден

## 3. Опитувальник копінг-стратегій (COPE)

Оцініть, як часто ви використовуєте кожну з наведених стратегій у складних ситуаціях:

1. У стресових ситуаціях я намагаюся шукати підтримку у друзів чи рідних.
2. Коли стикаюся з труднощами, я намагаюся детально проаналізувати ситуацію і знайти логічне рішення.

3. Я використовую гумор, щоб зменшити напругу у складних ситуаціях.

Шкала:

1 – Майже ніколи

2–

3–

4 –

5 – Майже завжди

4. Опитувальник когнітивного стилю

1. Я швидко приймаю рішення, спираючись на інтуїцію.

2. Я надаю перевагу структурованій та чіткій інформації.

3. Мені важливо розглядати всі можливі варіанти перед ухваленням рішення.

4. Я добре почуваюся в середовищі, де можна аналізувати інформацію та знаходити закономірності.

5. Мені цікаві технічні пристрої та їх робота.

Шкала:

1 – Абсолютно не згоден

2 –

3 –

4 –

5 – Повністю згоден

5. Тест професійної спрямованості (Голланд)

1. Мені цікаві професії, пов'язані з активним спілкуванням з людьми.

2. Я віддаю перевагу роботі, де можна працювати з текстами, цифрами або схемами.

3. Мені подобається працювати руками та створювати щось фізично.

Шкала:

1 – Абсолютно не згоден

2 –

3 –

4 –

5 – Повністю згоден

6. Опитувальник самоактуалізації Шострома (SAT)

1. Я відчуваю, що моє життя має глибокий сенс і значення.

2. Я відчуваю гармонію з самим(ою) собою та своїми цінностями.

3. Я відкритий(а) до нових можливостей і змін у житті.

4. Я усвідомлюю свої емоції та приймаю їх без осуду.

5. Я дію відповідно до своїх глибоких переконань, а не під впливом зовнішнього тиску.

Шкала:

1 – Абсолютно не згоден

2 –

4 –

4 –

5 – Повністю згоден

### **Додаток Б**

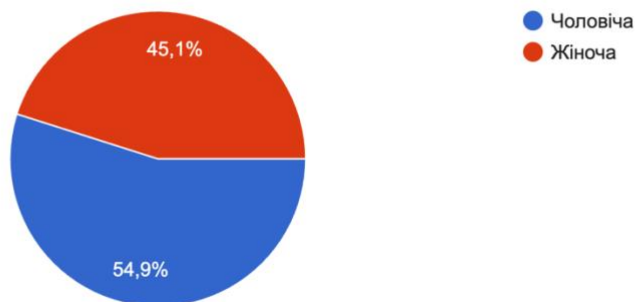
Результати демографічного опитування респондентів

1. Стать респондентів:

*Діаграма 1. Розподіл за статтю (чоловіки / жінки)*

## 1. Стать:

51 ответ

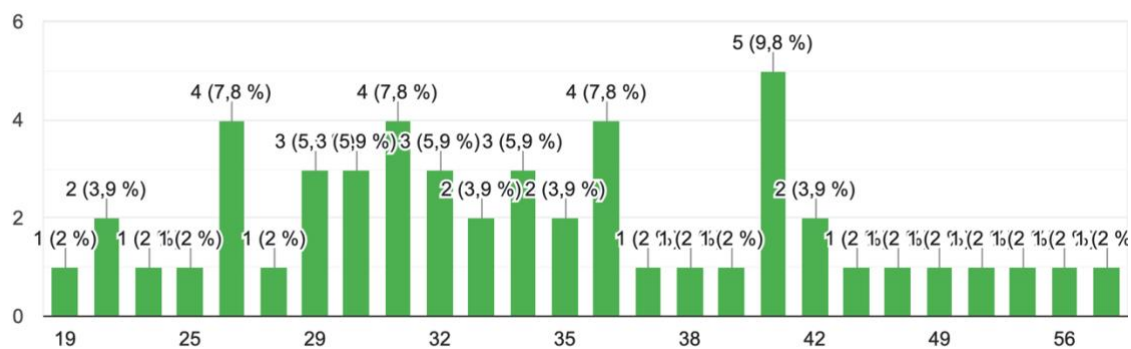


## 2. Вік респондентів

Діаграма 2. Розподіл за віком)

## 2. Вік:

51 ответ

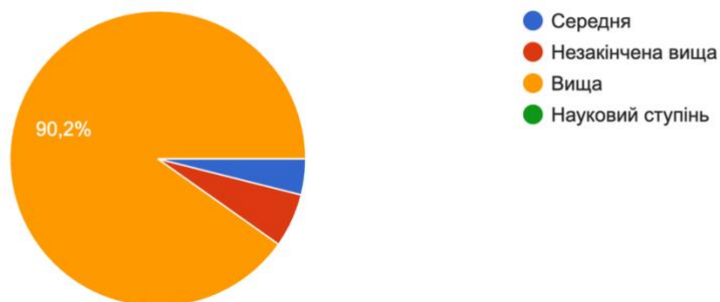


## 3. Освіта респондентів

Діаграма 3. Рівень освіти (середня, незакінчена вища, вища, науковий ступінь)

## 3. Освіта:

51 ответ

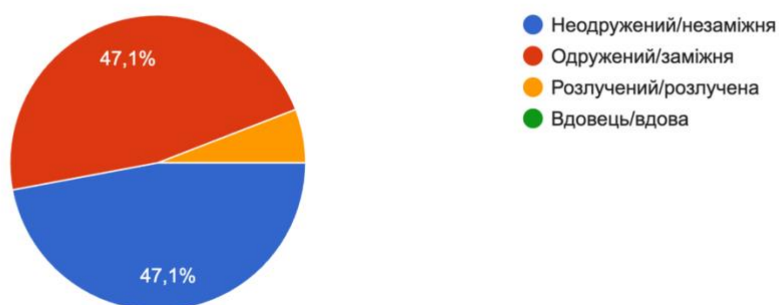


## 4. Сімейний стан респондентів

*Діаграма 4. Сімейний стан (одружені / неодружені / інше)*

## 4. Сімейний стан:

51 ответ

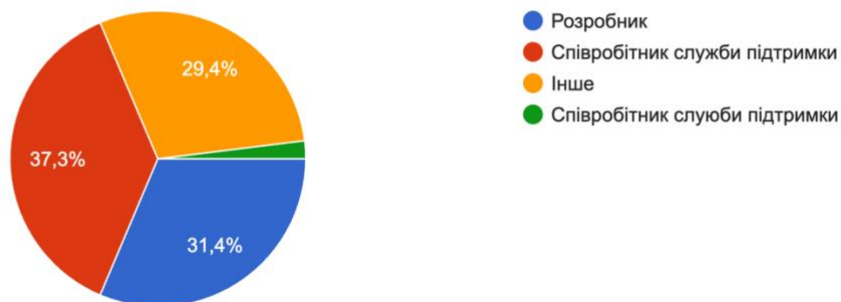


## 5. Посада респондентів

*Діаграма 5. Розподіл за професійною роллю (розробник / служба підтримки / інше)*

## 5. Посада в компанії:

51 ответ

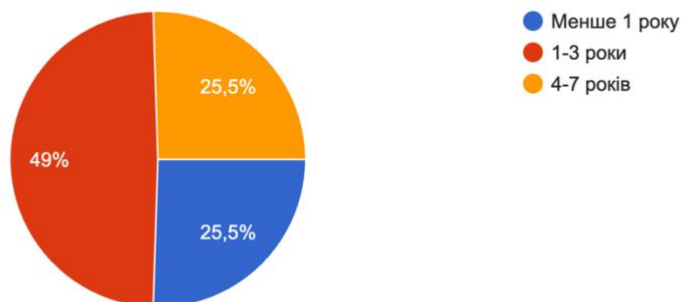


## 6. Стаж роботи в ІТ-компанії

Діаграма 6. Досвід роботи (менше 1 року / 1–3 роки / 4–7 років)

## 6. Стаж роботи в компанії:

51 ответ



## Додаток В

Результати опитування за шкалами (узагальнені таблиці):

Таблиця 1. Середні значення Big Five у групах

Груп	Екст	Сумл	Відк	До	Ней
а	раверсія	інність	ритість до досвіду	брота	ротизм
Розр обники	3.8	4.2	4.0	3.6	2.9

Служба підтримки	3.4	3.8	3.5	4.1	3.5
------------------	-----	-----	-----	-----	-----

Таблиця 2. Частота використання копінг-стратегій

Група	Планування	Помилки підтримки	Уникнення	Переоцінка	Гумор
Розробники	4.2	2.9	2.5	3.6	3.0
Служба підтримки	3.7	4.3	3.1	3.4	3.3

Таблиця 3. Рівень самоактуалізації

Група	Середній бал	Стандартне відхилення
Розробники	4.1	0.6
Служба підтримки	3.8	0.7

Таблиця 4. Когнітивні стилі респондентів

Група	Аналітичний	Інтуїтивний	Рефлексивний	Імпульсивний
Розробники	12	5	8	5

Служба підтримки	7	6	10	8
------------------	---	---	----	---

Таблиця 5. Професійна спрямованість

Група	Теоретична	Практична	Соціальна
Розробники	15	8	4
Служба підтримки	9	10	11