ПРИВАТНИЙ ВИЩІЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД

«КИЇВСЬКИЙ МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ»

Факультет фармації, психології та менеджменту

Кафедра психології

Кваліфікаційна робота магістра

на тему

ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Виконала: здобувачка 2 року навчання
групи ПЗ-2406
другого (магістерського) рівня освіти
спеціальність 053 «Психологія»
Тібабшева Вікторія Анатоліївна

Науковий керівник:
Корнієно О.В. кандидат психологічних наук, доцент

Рецензент:
Питлюк-Смеречинська О., кандидатка психологічних наук, доцентка кафедри психології ЗВО «Університет Короля Данила

Київ - 2026

ЗМІСТ

ВСТУП

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРАЦІВНИКІВ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1.1. Теоретичний аналіз проблеми емоційного інтелекту в сучасній психології

1.2. Особливості розвитку емоційного інтелекту в онтогенезі

1.3. Структура та критерії розвитку емоційного інтелекту дорослого в системі «людина-техніка»

Висновки до розділу 1

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРАЦІВНИКІВ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

2.1. Методи та організація емпіричного дослідження

2.2. Результати емпіричного дослідження

Висновки до розділу 2

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ ТА ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРАЦІВНИКІВ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

3.1. Психологічні засоби розвитку емоційного інтелекту у дорослих

3.2. Структура та зміст психологічної програми розвитку емоційного інтелекту в колективі працівників інформаційно-технічного забезпечення

Висновки до розділу 3

ВИСНОВКИ

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

ДОДАТКИ

ВСТУП

В умовах стрімкої цифровізації та глобальної економічної нестабільності професійна діяльність фахівців інформаційно-технічного забезпечення (ІТЗ) розгортається на тлі хронічного інтелектуального навантаження, жорстких дедлайнів та високої відповідальності за складні системні рішення. Постійна робота з абстрактними логічними структурами, «техногенний» темп праці та часто опосередкована (дистанційна) комунікація виснажують психологічні ресурси особистості, роблячи її вразливою до емоційного вигорання та міжособистісних конфліктів у командах. У цій реальності дефіцит навичок саморегуляції та емпатії стає критичним бар'єром, оскільки здатність до конструктивного діалогу та емоційної стійкості у ІТ-фахівців нерідко поступається високій технічній експертності. Саме поєднання інтенсивного когнітивного тиску та дефіциту безпосередньої емоційної взаємодії створює специфічний фон, що актуалізує проблему розвитку емоційного інтелекту в ІТ-сфері.

Спираючись на підходи Д. Гоулмана та Дж. Майєра, емоційний інтелект (ЕІ) можна розуміти як здатність особистості до ефективної обробки емоційної інформації, яка спрямована на розв'язання суперечностей у внутрішньому та зовнішньому просторі. У професійній діяльності ІТ-фахівця ЕІ часто не виступає як усвідомлений інструмент, а радше виявляється «слабкою ланкою» через схильність до надмірної раціоналізації та інтелектуалізації почуттів. Через це емоційне напруження в колективах ІТЗ нерідко набуває характеру латентних конфліктів, де реальні потреби маскуються за професійним цинізмом, токсичною критикою коду або повною емоційною відстороненістю (*quiet quitting*).

Суперечності в робочих групах ІТЗ зазвичай пов'язані зі спробами забезпечити результат без належного урахування людського чинника. До

традиційних джерел напруги, таких як дефіцит емоційної підтримки чи знецінення зусиль, додаються специфічні чинники: висока ціна помилки, асинхронність комунікації та складність узгодження індивідуальних підходів до розробки. Психологічна дезадаптація виникає не з однієї причини, а з вузла факторів, серед яких є як об'єктивні обставини ринку, так і суб'єктивні особливості особистості фахівця, схильного до «техногенної алекситимії».

До суб'єктивних детермінант належать індивідуально-психологічні характеристики фахівців: рівень їхньої емоційної зрілості, резильєнтності, стиль професійної взаємодії та вміння регулювати афект у стресових ситуаціях. Саме ці параметри стають предметом спеціального аналізу, оскільки від них залежить, чи стане професійний стрес руйнівним чинником вигорання, чи точкою професійного зростання та лідерства. Ефективність функціонування ІТ-команди визначається не лише інтенсивністю праці, а й тим, як її учасники вміють керувати власними емоціями та відновлювати психологічний ресурс після напружених релізів.

ІТ-сфера сьогодні залишається одним із провідних просторів професійної самореалізації молодих дорослих, де формуються нові моделі цифрової культури та соціальної взаємодії. Тому дослідження умов та засобів розвитку емоційного інтелекту в цей період має не лише теоретичне, а й виразне практичне значення для збереження людського капіталу в технологічному секторі. Питання розвитку ЕІ набуває особливої гостроти, адже криза сучасних ІТ-команд часто пов'язана з ігноруванням реляційного аспекту взаємодії. Дослідження показують, що зростання невдоволення професією та плинність кадрів тісно пов'язані з дефіцитом психологічної безпеки в колективі (Amy Edmondson, 2018).

Мета дослідження полягає в теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні психологічних умов розвитку емоційного інтелекту

фахівців ІТ-сфери, а також у розробці та апробації комплексної програми, спрямованої на підвищення емоційної компетентності та стресостійкості працівників ІТЗ.

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект фахівців сфери інформаційно-технічного забезпечення.

Предмет дослідження – психологічні умови та засоби розвитку емоційного інтелекту працівників ІТЗ.

До основних завдань дослідження належать:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до розуміння феномену емоційного інтелекту та особливостей професійної діяльності в ІТ-сфері.
2. Уточнити зміст понять «емоційний інтелект фахівця ІТЗ» та «техногенна раціоналізація емоцій».
3. Описати психологічні та соціально-психологічні чинники, що впливають на емоційну сферу ІТ-фахівців, з урахуванням стресогенності середовища.
4. Виявити провідні типи, причини та рівні прояву емоційної дефіцитарності у працівників ІТЗ.
5. Дослідити емпіричні зв'язки між характеристиками саморегуляції, копінг-стратегіями та компонентами ЕІ у досліджуваній вибірці.
6. Розробити та апробувати комплексну психологічну програму розвитку емоційного інтелекту («EMOTIONAL CORE»), засновану на реляційному підході М. Вілкінсон, та надати практичні рекомендації.

Теоретична цінність роботи полягає в подальшому розвитку уявлень про структуру емоційного інтелекту фахівців інтелектуальної праці з урахуванням

впливу «техногенного» середовища. Дослідження уточнює зміст понять «емоційна дисоціація» та «реляційна емпатія» в цифровому контексті, а також поглиблює розуміння ролі дзеркальних нейронів та нейропластичності у розвитку EI дорослих.

Практична значущість полягає в можливості використання розробленої програми «EMOTIONAL CORE» у роботі HR-менеджерів, психологів-консультантів та тімлідів IT-компаній. Запропоновані рекомендації можуть слугувати основою для створення середовища психологічної безпеки, профілактики вигорання та підвищення командної синергії в умовах високого стресу.

Апробація результатів дослідження. Результати дослідження було представлено на Всеукраїнської науково-практичної конференції до 182-річчя від дня народження Гренвілла Стенлі Голла, «Клінічна та вікова психологія в епоху лімінальних змін», що проходила 29 січня 2026 року на базі ПВНЗ "Київський медичний університет", м. Київ. Тема тез: “Психологічні засоби розвитку емоційного інтелекту в трудовому колективі інформаційно-технічного забезпечення».

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРАЦІВНИКІВ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1.1. Теоретичний аналіз проблеми емоційного інтелекту в сучасній психології

У сучасному науковому дискурсі проблема емоційного інтелекту (EI) розглядається як фундаментальний когнітивно-афективний конструкт, що визначає ефективність суб'єкта у складних соціально-технічних системах. Генеза поняття демонструє перехід від жорсткого розподілу психіки на три ізольовані області — пізнання, емоції та волю (традиція XVIII ст.) — до розуміння їхньої нерозривної інтеграції. EI виступає як конструкт подвійної природи: він зумовлений як ментальними здібностями до обробки інформації, так і особливостями особистості .

Розуміння EI вимагає аналізу взаємодії інтелекту та емоцій. Якщо пізнання дозволяє вчитися та розв’язувати проблеми, то емоційна сфера відповідає на зміни у відносинах між людиною та середовищем. Взаємодія цих сфер породжує емоційний інтелект, який у структурі особистості займає середній рівень, здійснюючи зв’язок між базовими біологічними механізмами та вищими цілями. Для системного розуміння місця EI у психічній організації людини скористаємося трирівневою моделлю за Дж. Мейєром (табл. 1.1)

Таблиця 1.1.

Подання компонентів особистості
за рівнями обробки інформації (за Дж. Мейєром)

Рівень функціонування	**Інтраперсональні якості (спрямовані на себе)**	**Інтерперсональні якості (спрямовані на світ)**
Високий рівень	Розуміння себе, самооцінка	Знання соціально

Рівень функціонування	**Інтраперсональні якості (спрямовані на себе)**	**Інтерперсональні якості (спрямовані на світ)**
		прийнятних норм
Середній рівень	Мотиваційні та емоційні взаємодії	Емоційна та когнітивна взаємодія (ЕІ)
Низький рівень	Емоційні якості (експресивність)	Когнітивні здібності (сприйняття)

Історично поняття ЕІ пройшло шлях від теорії «соціального інтелекту» Р. Торндайка (1920-ті) та «неінтелектуальних чинників» Д. Векслера (1940) до концепції «множинного інтелекту» Г. Гарднера (1983). Офіційно термін введений у 1990 році Дж. Мейєром та П. Саловеєм. На сьогодні виділяють три базові моделі:

1. *Модель здібностей (Дж. Мейєр, П. Саловей, Д. Карузо)*: розглядає ЕІ як когнітивну здатність переробляти емоційну інформацію через ієрархію чотирьох «гілок».
2. *Змішана модель (Д. Гоулман)*: поєднує когнітивні здібності з особистісними компетенціями, що впливають на лідерство та успіх.
3. *Змішана модель (Р. Бар-Он)*: трактує ЕІ як сукупність некогнітивних здібностей та навичок, що забезпечують адаптацію до вимог середовища.

У контексті ІТ-забезпечення ЕІ стає інструментом «емоційної фасилітації мислення», що дозволяє фахівцям переходити від «машинного» до «людиновимірного» прогресу (В. Кремень, О. Олексюк).

1.2. Особливості розвитку емоційного інтелекту в онтогенезі

Розгляд емоційного інтелекту (ЕІ) в онтогенетичному вимірі дозволяє трактувати його як складне ієрархічне утворення, що має біопсихосоціодуховну природу (М. Шпак, 2016). На відміну від статичних когнітивних характеристик, ЕІ розвивається динамічно, проходячи шлях від простих психофізіологічних реакцій до екзистенційно-духовної зрілості.

Згідно з концепцією М. Шпак, розвиток ЕІ в онтогенезі доцільно розглядати через призму п'яти рівнів, які корелюють із віковими етапами та формами психічного відображення:

1. *Психофізіологічний рівень:* це фундамент ЕІ, де він виявляється як природна властивість індивіда (чутливість, експресивність). Основними механізмами тут є емоційне зараження та наслідування. Для майбутнього фахівця ІТЗ цей етап закладає базу емоційної стійкості.
2. *Когнітивний рівень:* на цьому етапі ЕІ стає властивістю суб'єкта діяльності, що виявляється через "інтелектуалізацію афекту" та глибоке розуміння змісту власних почуттів. Молодший шкільний вік стає сенситивним періодом, оскільки саме тут формується логіка почуттів та внутрішній план дій.
3. *Соціопсихологічний рівень:* ЕІ виступає як властивість особистості. Ключовим механізмом стає емоційна децентрація — здатність відійти від власного егоцентризму та зрозуміти стан іншого. У цей період закладаються патерни соціальної взаємодії, які пізніше визначатимуть командну роботу фахівця.
4. *Креативно-суб’єктний рівень:* Пов’язаний з емоційною креативністю. Особистість вчиться передбачати (антиципація) наслідки своїх емоційних реакцій та свідомо перетворювати власний емоційний простір.

5. *Екзистенційно-духовний рівень:* вершина розвитку, де ЕІ досягає емоційно-інтелектуальної зрілості. Він виявляється через духовні переживання (істини, любові, відповідальності) та ціннісно-смислову рефлексію.

Динаміка розвитку та нормативні кризи дорослості:

У дорослому віці, який є фокусом нашого дослідження, розвиток ЕІ не припиняється, а якісно трансформується під впливом професійних викликів та вікових криз:

- *Криза «входження у дорослість» (22–25 років)*: На цьому етапі ЕІ стає інструментом адаптації в системі «людина-техніка». Для молодого фахівця ІТЗ важливо подолати розрив між високою когнітивною експертністю та початковим рівнем емоційної саморегуляції.
- *Криза 30–33 років*: Відбувається перехід від ЕІ як інструменту особистої ефективності до ЕІ як інструменту суб'єкта життєтворчості. Фахівець вчиться контейнувати емоції команди, що відповідає соціопсихологічному та креативному рівням розвитку.
- *Криза середини життя (37–42 роки)*: ЕІ дозволяє досягти екзистенційно-духовного рівня, де професійна діяльність наповнюється особистісним сенсом, запобігаючи деперсоналізації.

Емпіричні дані (М. Шпак, 2020) показують позитивну динаміку: від дошкільного до підліткового віку кількість осіб із високим рівнем ЕІ зростає (з 8,9% до 20,3%). Проте в підлітковому віці, попри краще розуміння емоцій, часто спостерігається погіршення саморегуляції через гормональні зміни. Для дорослого фахівця ІТЗ це означає, що фундамент розуміння закладений в онтогенезі, але навички управління потребують цілеспрямованого тренування протягом усього професійного шляху.

Отже, ЕІ в онтогенезі — це шлях від біологічно зумовленої реактивності до свідомої суб'єктної життєдіяльності, де когнітивна обробка емоційної інформації забезпечує психологічне благополуччя та успішність соціальної взаємодії фахівця.

1.3. Структура та критерії розвитку емоційного інтелекту в системі «людина-техніка»

Професійна діяльність у системі «людина-техніка» накладає специфічний відбиток на структуру ЕІ. Якщо в гуманітарних професіях емоційність є природним фоном взаємодії, то в інженерно-технічному середовищі вона часто сприймається як вторинний фактор. Проте, за результатами сучасних досліджень (О. Бакаленко, 2024), в ІТ-індустрії спостерігається **«гуманітарний поворот»**, де Soft Skills, ядром яких є емоційний інтелект, стають провідною методологією успішної практики.

У межах нашого дослідження структура ЕІ працівника ІТЗ розглядається як багатокомпонентна система:

1. *Індивідуально-регулятивний блок (Нейроархітектура стійкості)*: здатність керувати «холодним» логічним та «гарячим» емоційним мисленням. Нейропсихологічний фундамент ЕІ вказує, що емоційна саморегуляція є результатом функціональної інтеграції лімбічної системи (амигдали) та префронтальної кори. В умовах ІТ-роботи це означає здатність фахівця зберігати когнітивну гнучкість під час «амигдального викрадення», викликаного системними збоями або критикою коду.
2. *Комунікативно-інформаційний блок (Цифрова емпатія та Soft Skills)*: в умовах переходу на дистанційні та гібридні формати роботи емоційний інтелект трансформується у здатність до «цифрової емпатії» — розуміння станів партнерів за опосередкованими сигналами (швидкість реакції в Slack, тональність коментарів у GitHub). О. Бакаленко підкреслює, що

розвинений ЕІ дозволяє долати прояви «цифрового аутизму» — професійної деформації, що виникає при тривалій ізольованій роботі з абстрактними даними.

3. *Екзистенційно-ціннісний блок (Гуманітарна методологія)*: усвідомлення сенсу діяльності за межами простого написання коду. ЕІ виступає як засіб подолання техноцентризму, де людина стає метою і смислом прогресу, а не просто додатком до технологій. Це запобігає деперсоналізації та професійному вигоранню, перетворюючи ЕІ на сталий капітал фахівця. На відміну від Hard Skills, які в ІТ-сфері мають надзвичайно швидкий цикл старіння, емоційна компетентність є довготривалим ресурсом професійної надійності.

Критерії розвитку ЕІ в ІТ-середовищі:

- *Нейропсихологічна саморегуляція*: спроможність префронтальної кори гальмувати афективні імпульси під час стресу.
- *Емоційна обізнаність*: перехід від «техногенної алекситимії» (розуміння проблеми лише головою) до цілісного проживання емоційного досвіду.
- *Командна синергія*: здатність до створення психологічно безпечного простору (Psychological Safety), де конструктивна критика та зворотний зв'язок (наприклад, під час Code Review) сприймаються як зона росту, а не особиста образа.

Загалом, у системі «людина-техніка» емоційний інтелект дорослого фахівця виконує роль гуманітарного регулятора, який забезпечує ефективну взаємодію суб’єктів у високотехнологічному середовищі, гарантуючи не лише технічну продуктивність, а й психологічне благополуччя колективу.

Висновки до розділу 1

Узагальнення теоретичних засад дослідження дозволило встановити, що емоційний інтелект працівників ІТ-сфери є складним, ієрархічно

структурованим когнітивно-афективним конструктом, що виконує функцію внутрішнього регулятора професійної діяльності в умовах високого інтелектуального навантаження.

1. ***Теоретичний аналіз*** підтвердив, що ЕІ пройшов еволюцію від загального розуміння соціальної успішності до спеціалізованої здатності фасилітувати мислення. Встановлено, що в системі «людина-техніка» ЕІ займає медіативну позицію, поєднуючи базові нейрофізіологічні реакції з вищими цілями професійної самореалізації.
2. ***Вивчення онтогенетичного аспекту*** показало, що ЕІ є пластичним ресурсом, який має висхідну динаміку протягом усієї зрілості. Проходження нормативних вікових криз (23, 33, 40 років) вимагає від ІТ-фахівця якісної трансформації емоційної сфери: від індивідуальної саморегуляції на старті кар'єри до здатності контейнувати емоційне напруження цілої групи на етапі професійної зрілості.
3. ***Структурно-функціональний аналіз*** діяльності в ІТ-середовищі виявив зміщення акценту на регулятивні компоненти ЕІ. Визначено, що «гуманітарний поворот» у сучасній ІТ-індустрії висуває нові критерії професійності, серед яких провідними є нейропсихологічна саморегуляція («анти-амигдальне» керування), цифрова емпатія та спроможність створювати простір психологічної безпеки.

Таким чином, емоційний інтелект фахівця ІТЗ постає не лише як сукупність Soft Skills, а як фундаментальний «гуманітарний регулятор», що запобігає професійній деформації та забезпечує ефективну взаємодію в високотехнологічному середовищі. Це створює необхідну теоретичну базу для подальшого емпіричного дослідження особливостей ЕІ у конкретних професійних групах.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ РІВНЯ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРАЦІВНИКІВ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

2.1. Методи та організація емпіричного дослідження

Логіка емпіричного етапу дослідження базується на висновках теоретичного аналізу, викладеного в першому розділі, де було визначено багатокомпонентну природу емоційного інтелекту (EI) та його стратегічне значення для ефективного функціонування в системі «людина-техніка». Враховуючи високий рівень інтелектуальної напруги та специфіку соціальної взаємодії в колективах інформаційно-технічного забезпечення (ІТЗ), виникла необхідність верифікації теоретичних положень через об’єктивні діагностичні показники. Емпіричний блок спрямований на комплексну оцінку поточного рівня EI фахівців та ідентифікацію дефіцитарних зон, що корелюють із неадаптивною поведінкою в стресових умовах.

Організація та етапи дослідження. Емпіричне дослідження реалізовувалося протягом березня–травня 2025 року. Процедура була структурована за трьома послідовними етапами:

1. *Підготовчо-організаційний етап:* вибір репрезентативної бази дослідження, отримання офіційних дозволів від керівництва організацій, формування вибірки та проведення попереднього інструктажу респондентів щодо етичних стандартів дослідження.
2. *Діагностичний етап:* збір первинних даних за допомогою стандартизованих опитувальників у поєднанні з методами якісного аналізу (спостереження та інтерв'ювання).
3. *Аналітико-статистичний етап:* систематизація отриманих масивів даних, проведення кореляційного та порівняльного аналізу, інтерпретація результатів.

Базою дослідження виступили декілька профільних організацій м. Дніпро, що дозволило охопити фахівців з різними корпоративними культурами: спеціалізовані ІТ-компанії (Sparkybit, Advanced Communities, NCube) та ІТ-департаменти великих промислових і державних структур (ПрАТ ПЕЕМ «Центральна енергетична компанія», ДП «Укравторух»).

Характеристика вибірки. У дослідженні взяли участь 85 осіб. Вибірка формувалася за принципом випадкового відбору серед працівників, чия діяльність безпосередньо пов'язана з технічним забезпеченням, розробкою та підтримкою цифрових систем. Гендерно-вікова та професійна структура вибірки дозволила забезпечити високу валідність результатів. Віковий діапазон респондентів склав від 22 до 55 років, що охоплює три ключові етапи професійної дорослості:

- *Рання дорослість (22–30 років):* 38 осіб (44,7% вибірки) — група, що характеризується високою мобільністю та активним формуванням професійної ідентичності.
- *Середня дорослість (31–45 років):* 30 осіб (35,3% вибірки) — фахівці з усталеним професійним статусом та вищою відповідальністю.
- *Пізня дорослість (46–55 років):* 17 осіб (20% вибірки) — досвідчені кадри, чий досвід є референтним для аналізу вікової динаміки ЕІ.

Вибір організаційної бази дослідження був зумовлений необхідністю охоплення широкого спектру професійних середовищ, у яких функціонують фахівці інформаційно-технічного забезпечення. Включення до вибірки як профільних приватних ІТ-компаній (Sparkybit, Advanced Communities, NCube), так і технічних підрозділів великих комерційних та державних структур (ПрАТ ПЕЕМ «Центральна енергетична компанія», ДП «Укравторух»), мало на меті забезпечення методологічної репрезентативності результатів.

Порівняльний аналіз баз дослідження ґрунтувався на наступних чинниках:

1. *Диференціація корпоративних культур*: Приватні ІТ-компанії зазвичай характеризуються гнучкими методологіями управління (Agile, Scrum), де міжособистісна комунікація є інтенсивною та горизонтальною. Водночас робота в таких структурах, як ДП «Укравторух» або ПрАТ ПЕЕМ «ЦЕК», передбачає вищий рівень регламентації, сувору ієрархічність та відповідальність за критичну інфраструктуру. Порівняння цих груп дозволило дослідити, як емоційний інтелект допомагає фахівцю адаптуватися до різних рівнів бюрократизації та відповідальності.
2. *Специфіка стресогенних факторів*: Для фахівців приватного сектору (Sparkybit, NCube) основними стресорами виступають мінливість вимог замовника та жорсткі дедлайни релізів. У державних та великих енергетичних структурах («ЦЕК», «Укравторух») стрес часто пов'язаний із високою ціною технічної помилки, яка може мати суспільне значення. Залучення обох типів організацій дозволило простежити універсальні механізми емоційної саморегуляції, що допомагають долати стрес незалежно від його джерела.
3. *Різноманітність професійних ролей*: Завдяки залученню різних баз, у вибірку потрапили не лише розробники програмного забезпечення, а й системні адміністратори, фахівці з інформаційної безпеки та технічної підтримки. Це дозволило розглянути емоційний інтелект не як вузькоспеціальну навичку «програміста», а як інтегральну характеристику професіонала сфери ІТЗ загалом.
4. *Валідизація результатів*: Такий підхід дозволив нівелювати вплив локальних соціально-психологічних чинників окремого колективу. Якщо певні тенденції (наприклад, дефіцит навичок керування власними емоціями) виявляються однаково вираженими як у гнучкій ІТ-компанії, так і в структурованому державному підприємстві, це дає нам наукове

право говорити про існування єдиного психологічного профілю фахівця ІТ-сфери.

Таким чином, комбінована база дослідження забезпечила можливість отримати об'єктивну картину рівнів розвитку ЕІ, що враховує різноманітність організаційних умов, рівнів відповідальності та специфіку професійної взаємодії в сучасному інформаційно-технологічному просторі.

Середній стаж роботи в ІТ-галузі склав 7,8 років (варіативність від 0,5 до 25 років), що дозволило врахувати вплив професійного досвіду на емоційну компетентність. Важливим аспектом формування вибірки став принцип професійної диференціації. Включення до дослідження працівників як вузькоспеціалізованих ІТ-компаній (Sparkybit, NCube), так і технічних відділів великих промислових підприємств (ПрАТ ПЕЕМ «ЦЕК») дозволило нівелювати вплив специфічної корпоративної культури на результати. Це забезпечило можливість дослідити емоційний інтелект як загальнопрофесійну характеристику фахівців, що працюють із високотехнологічними системами, незалежно від організаційної структури. Критеріями включення у вибірку були: стаж роботи в ІТ-сфері не менше 6 місяців, що гарантує завершення первинної професійної адаптації, та безпосередня залученість до процесів розробки, адміністрування або технічної підтримки

Для реалізації мети було обрано поліметодичний підхід, що передбачає поєднання кількісної діагностики та якісної інтерпретації.

1. Опитувальник емоційного інтелекту (ЕмІн) Д. В. Люсіна, перекладений і адаптований Верітовою О. С. Вибір даної методики зумовлений її когнітивною спрямованістю, що найбільш відповідає раціональному стилю мислення ІТ-фахівців. На відміну від «змішаних» моделей, ЕмІн розглядає ЕІ як сукупність психологічних здібностей до обробки емоційної інформації. Структура опитувальника дозволяє диференціювати:

- *Міжособистісний EI (MEI):* здатність до ідентифікації та вольової регуляції зовнішньої емоційної експресії колег та клієнтів (шкали PI — розуміння інших, та КІ — керування іншими).
- *Внутрішньоособистісний EI (BEI):* рефлексивна здатність до усвідомлення генези власних станів та навички саморегуляції (шкали РВ — розуміння себе, та КВ — керування собою).
- *Інтегральні показники:* загальна емоційна обізнаність (ЕО) та контроль експресії (ЕК).

Кожна з представлених шкал опитувальника виявляє специфічні патерни поведінки в технічному колективі:

- *Шкала міжособистісного розуміння (PI)*: Виявляє здатність програміста ідентифікувати емоційні стани колег та замовників на основі невербальних та вербальних маркерів. В умовах ІТ-сфери ця шкала відображає рівень «соціальної чутливості»: здатність вчасно помітити роздратування тімліда під час рев'ю коду або відчути невдоволення клієнта в умовах опосередкованої (онлайн) комунікації.
- *Шкала керування емоціями інших (КІ)*: Визначає спроможність фахівця до цілеспрямованого впливу на емоційний фон групи. Для ІТЗ це проявляється у навичках деескалації конфліктів у команді, здатності заспокоїти колег під час системних збоїв та вмінні мотивувати учасників проєкту в періоди високого навантаження.
- *Шкала розуміння власних емоцій (РВ)*: Відображає рівень емоційної рефлексії фахівця. Високі показники за цією шкалою вказують на те, що програміст чітко диференціює причини свого стану (наприклад, чи викликана його втома складністю алгоритму, чи міжособистісним тиском), що є фундаментом для запобігання професійному вигоранню.

- *Шкала керування власними емоціями (КВ)*: Найбільш значуща шкала для оцінки індивідуальної стресостійкості. Вона виявляє здатність фахівця зберігати когнітивну працездатність під впливом афекту. В поведінці програміста це проявляється як здатність не піддаватися паніці при критичних «багах» та вміння контейнувати роздратування при тривалих ітераціях правок.

Саме такий поділ на внутрішньоособистісний та міжособистісний аспекти дозволяє нам у подальшому розробити диференційовані рекомендації для розробників (зосереджених на саморегуляції) та тімлідів (зосереджених на управлінні емоційним кліматом групи)

2. Опитувальник копінг-стратегій у стресових ситуаціях (CISS) Н. С. Ендлера та Дж.Д.А. Паркера. Враховуючи високу стресогенність IT-середовища, дана методика була використана для виявлення поведінкових патернів, що активуються при дефіциті емоційного ресурсу. Аналізувалися три домінуючі стратегії: проблемно-орієнтована (конструктивна), емоційно-орієнтована та уникаюча. Методика CISS (Coping Inventory for Stressful Situations) виступає в нашому дослідженні як інструмент верифікації функціональності емоційного інтелекту. Оскільки IT-діяльність є об'єктивно стресогенною, нам важливо простежити, як саме рівень EI модулює вибір копінг-поведінки.

- *Проблемно-орієнтований копінг* розглядається нами як професійно-бажаний.
- *Емоційно-орієнтований копінг та копінг уникнення* виступають індикаторами емоційної дефіцитарності. Використання цієї методики дозволяє нам перейти від статичного опису EI до динамічного розуміння того, як фахівець використовує свої емоційні ресурси для подолання професійних труднощів

Методика CISS дозволяє проаналізувати динаміку переходу від внутрішньої напруги до конкретних поведінкових актів:

- *Копінг, орієнтований на завдання*: Виявляє схильність фахівця до алгоритмізації стресової ситуації. В ІТ-контексті це найбільш адаптивний стиль, що проявляється у декомпозиції проблем, пошуку технічних рішень та раціональному плануванні часу.
- *Копінг, орієнтований на емоції*: Відображає тенденцію до надмірної фіксації на власних переживаннях. У поведінці фахівців ІТЗ це часто веде до суб’єктивного відчуття «когнітивного тупика», коли емоційне напруження блокує логічне мислення.
- *Копінг, орієнтований на уникнення:* Виявляє стратегію «втечі» від емоційного дискомфорту. Для працівників ІТЗ це може проявлятися як перемикання на непріоритетні технічні завдання (прокрастинація), ігнорування повідомлень у месенджерах або занурення в ігрову діяльність для зняття напруги.

3. Методи якісного аналізу. Для нівелювання ефекту «соціальної бажаності» відповідей було застосовано *включене* та *невключене спостереження:* фіксація невербальних сигналів, мікроміміки та стилю комунікації під час командних спринтів та розв'язання конфліктних кейсів. Особлива увага приділялася проявам емпатійного слухання та здатності до самовладання під час технічних збоїв. *Напівструктурована клінічна бесіда:* спрямована на виявлення глибинних суб'єктивних переживань, які не охоплюються тестами. Бесіда дозволила реконструювати індивідуальні «карти емоційних реакцій» працівників у ситуаціях дедлайнів та взаємодії з важкими замовниками.

Методи якісного аналізу та математичної обробки. Для мінімізації ефекту «соціальної бажаності» використано включене спостереження за командами під

час спринтів та напівструктуровану бесіду. Статистична значущість результатів підтверджувалася коефіцієнтом кореляції Спірмена та U-критерієм Манна-Вітні.

Процедура дослідження та формування вибірки

Важливим етапом організації емпіричної роботи стало визначення суворих критеріїв включення респондентів у вибірку, що дозволило забезпечити високу репрезентативність та однорідність отриманих даних. До дослідження залучалися фахівці, які відповідали наступним параметрам:

1. *Професійна афіліація*: приналежність до штату IT-компаній або профільних підрозділів інформаційно-технічного забезпечення великих підприємств.
2. *Стаж професійної діяльності*: мінімальний поріг склав 6 місяців безперервного стажу в IT-сфері. Даний критерій є ключовим, оскільки саме після завершення терміну адаптації (3–6 місяців) емоційні реакції фахівця стають стабільними та відображають його реальні стратегії саморегуляції, а не стрес «новачка».
3. *Характер праці*: безпосередня участь у циклах розробки, адміністрування, тестування або підтримки складних технічних систем, що передбачає високу когнітивну напругу.
4. *Добровільність та поінформованість*: письмова або цифрова згода на обробку персональних даних у наукових цілях.

Процедура інструктажу та збору даних. Оскільки фахівці сфери ІТЗ зазвичай мають високий рівень критичного мислення та раціоналізму, процедура інструктажу була розроблена таким чином, щоб нівелювати скепсис щодо психологічного опитування.

Інструктаж проводився у два етапи:

- *Груповий етап*: Керівникам підрозділів та учасникам надсилалося офіційне повідомлення (через внутрішні канали Slack/Teams), де роз'яснювалася наукова мета дослідження — «вивчення психологічних ресурсів професійної ефективності фахівців технічного профілю». Важливо було уникати акценту на «діагностиці недоліків», щоб не провокувати захисні реакції.
- *Індивідуальний (цифровий) етап*: Перед початком тестування в Google-формі кожен респондент ознайомлювався з детальною інструкцією. У ній наголошувалося на відсутності «правильних» чи «неправильних» відповідей та на важливості фіксації саме першої, найбільш спонтанної реакції на твердження.

Особлива увага під час інструктажу приділялася гарантіям анонімності. Респондентам пояснювали, що результати будуть аналізуватися виключно у зведеному, узагальненому вигляді, а персональні профілі не будуть доступні керівництву компаній. Це дозволило отримати більш відверті відповіді, особливо за шкалами внутрішньоособистісного емоційного інтелекту та копінг-стратегій уникнення.

Збір даних відбувався в асинхронному режимі. Кожному учаснику надавався часовий проміжок у 3 робочі дні для заповнення методик у зручний для нього час, що дозволило виключити фактор втоми в кінці робочого дня як джерело викривлення результатів. Середній час експозиції становив 25 хвилин, що є оптимальним для збереження концентрації уваги без виникнення ефекту «втоми від тесту»

2.2. Результати емпіричного дослідження

Емпіричне дослідження проводилось у період з березня по травень 2025 року, охопивши 85 працівників інформаційно-технічного забезпечення віком від 22 до 55 років. Вибірка включала спеціалістів з різним стажем роботи та досвідом у ІТ-сфері. Аналіз результатів за методикою ЕмІн дозволив виявити специфічний емоційний профіль працівників ІТЗ. Загальний розподіл рівнів ЕІ представлено у Таблиці 2.1.

Таблиця 2.1.

Розподіл рівнів загального емоційного інтелекту у вибірці (n=85)

Рівень ЕІ	**Кількість (осіб)**	**Відсоток (%)**
Високий	13	15%
Середній	55	65%
Низький	17	20%

Рис.2.1. Порівняльна діаграма показників "Розуміння емоцій" та "Керування емоціями"

Детальний аналіз субшкал виявив виражений дисбаланс між когнітивним та регулятивним компонентами ЕІ.

Це свідчить про те, що фахівці ІТЗ інтелектуально усвідомлюють свої стани, проте не володіють інструментарієм для їх активної трансформації.

Аналіз копінг-стратегій за методикою CISS.

Результати діагностики за Ендлером-Паркером

продемонстрували домінування копінгу, орієнтованого на завдання (48.3 бали), що є професійно зумовленим. Проте тривожним показником є високий бал за шкалою "Уникнення" (34.2 бали), що суттєво перевищує нормативні значення для даної професійної групи.

Кореляційний аналіз підтвердив, що здатність до керування власними емоціями є найсильнішим предиктором конструктивної поведінки. Натомість дефіцит емоційної саморегуляції змушує фахівця "ховатися" від стресу в уникаючих діях (відволікання на ігри, перемикання на дрібні технічні задачі), що створює ілюзію спокою, але веде до накопичення внутрішньої напруги».

Аналіз даних за Опитувальником емоційного інтелекту (ЕмІн) Д. В. Люсіна дозволив виявити наступні тенденції у рівні розвитку ЕІ серед досліджуваної групи:

Загальний рівень Емоційного Інтелекту:

- *Високий рівень ЕІ*: Виявлено у 15% респондентів, що свідчить про їхню відмінну здатність розуміти та керувати як власними, так і чужими емоціями. Ці фахівці, ймовірно, ефективно взаємодіють у команді, успішно вирішують конфлікти та мають високу стресостійкість.
- *Середній рівень ЕІ*: Характерний для 65% вибірки. Це вказує на достатній, але не завжди оптимальний рівень розвитку ЕІ. Ці працівники здатні справлятися з більшістю емоційних викликів, але можуть мати певні труднощі в критичних ситуаціях або при взаємодії зі складними клієнтами/колегами.
- *Низький рівень ЕІ*: Зафіксовано у 20% опитаних. Ця група може відчувати значні труднощі у розпізнаванні та управлінні емоціями, що може негативно позначатися на їхній комунікації, командній роботі, здатності долати стрес та потенційно призводити до професійного вигорання.

Рис.2.3. Загальний рівень Емоційного Інтелекту

Аналіз за субшкалами ЕмІн (Зони для розвитку):

- *Розуміння власних емоцій (РВ):* Середній бал за цією субшкалою виявився достатньо високим у більшості учасників (70% - вище середнього), що свідчить про переважно добру здатність працівників ІТЗ до самосвідомості. Проте, 15% мали низькі показники, що вказує на можливі труднощі з ідентифікацією та усвідомленням власних емоційних станів.
- *Керування власними емоціями (КВ):* Результати показали, що 55% респондентів демонструють середній рівень контролю над власними емоціями, тоді як 25% мають низький рівень. Це свідчить про потенційну проблему з ефективною саморегуляцією, особливо в умовах стресу, що є поширеним явищем в ІТ-сфері.
- *Розуміння емоцій інших (РІ):* Більшість (60%) працівників ІТЗ виявили середній рівень здатності до розуміння емоцій колег та клієнтів. Проте, 20% мали низькі показники, що може ускладнювати міжособистісну комунікацію та роботу в команді.

- *Керування емоціями інших (КІ):* Ця субшкала показала найнижчі середні показники у вибірці, лише 40% демонстрували середній або високий рівень. Це може свідчити про недостатньо розвинені соціальні навички у деяких фахівців ІТЗ, що впливає на їхню здатність ефективно впливати на емоційний стан оточуючих та вирішувати конфлікти.

Рис.2.3. Аналіз за субшкалами ЕмІн

Зв'язок ЕІ зі стажем роботи та віком:

- *Стаж роботи*: Спостерігається певна тенденція до підвищення загального рівня ЕІ зі збільшенням стажу роботи, особливо у сфері управління власними емоціями та емоціями інших. Працівники з досвідом понад 10 років, як правило, демонструють більш збалансований ЕІ порівняно з молодими фахівцями (середній приріст на 10-15% за шкалами КВ та КІ). Це може бути пояснено накопиченням досвіду взаємодії, вирішення конфліктів та адаптації до стресових ситуацій.
- *Вік:* Аналіз вікових показників показав, що найвищий середній рівень ЕІ спостерігається у віковій групі середньої дорослості (31-45 років). У цій групі зафіксовано найбільший відсоток осіб з високим ЕІ та найменший –

з низьким. Це може бути пов'язано з піком соціальної активності, професійного розвитку та досвіду, який сприяє формуванню зрілого ЕІ. У групі ранньої дорослості (22-30 років) частіше зустрічаються нижчі показники за шкалами керування емоціями, що є очікуваним з огляду на менший життєвий та професійний досвід.

Результати Дослідження копінг-стратегій у стресових ситуаціях

Результати застосування Опитувальника CISS (Ендлер і Паркер) виявили, що працівники ІТЗ мають специфічний патерн подолання стресу:

- *Домінування копінгу*, орієнтованого на завдання: Більшість фахівців переважно використовують конструктивну стратегію (пошук логічного рішення, планування), що є високоефективним для технічних проблем.
- *Високий рівень копінгу*, орієнтованого на уникнення: Ця стратегія виражена у значної частини вибірки. В умовах міжособистісного чи емоційного стресу працівники схильні до відволікання від проблеми (занурення в іншу роботу, ігри), що є неадаптивним у довгостроковій перспективі.
- *Низькі показники копінгу*, орієнтованого на емоції: Це найменш виражена стратегія, що свідчить про схильність мінімізувати або ігнорувати емоційне опрацювання стресу, що може призводити до його пригнічення.

Взаємозв'язок ЕІ та копінг-стратегій:

Виявлено помірну позитивну кореляцію між загальним рівнем ЕІ та стратегією копінгу, орієнтованого на завдання. Це підтверджує, що розвинений ЕІ є ресурсом для конструктивного подолання стресу.

Результати якісних методів (спостереження та клінічних бесід): Дані, отримані за допомогою спостереження, підтвердили тенденції, виявлені в кількісних дослідженнях. Зокрема, у працівників з низьким рівнем ЕІ частіше

спостерігалися труднощі з невербальною комунікацією, висловлюванням емоцій (або їх придушенням), складністю у вирішенні міжособистісних конфліктів. У групі з високим ЕІ відзначалася більш відкрита та конструктивна взаємодія, здатність до емпатії під час обговорень, а також ефективне управління стресом у кризових ситуаціях (наприклад, під час технічних збоїв). Клінічні бесіди виявили феномен "емоційної німоти" серед молодших спеціалістів (22-30 років). Респонденти описували свої стани через технічні метафори: *"мій процесор перегрівся"*, *"система зависла"*, що вказує на відсторонення від власних почуттів. Спостереження за груповою динамікою в компанії *Advanced Communities* зафіксувало, що в ситуаціях гострого конфлікту (зрив дедлайну) працівники з низьким ЕІ демонстрували "реакцію завмирання": припинення комунікації, ігнорування повідомлень у месенджерах, що значно погіршувало ефективність командної роботи. Натомість фахівці з високим ЕІ виступали як "емоційні буфери", здатні розрядити атмосферу конструктивним гумором або пропозицією чіткого плану дій.

Клінічні бесіди з працівниками, які мали низький рівень ЕІ, розкрили їхню суб'єктивну нездатність розпізнавати власні емоції ("Я не знаю, що я зараз відчуваю"), труднощі з висловлюванням своїх потреб та тенденцію до уникнення конфліктів. Натомість, працівники з високим ЕІ демонстрували глибоке розуміння своїх емоційних станів, здатність до рефлексії, активне використання емоцій для досягнення цілей та готовність до відкритого діалогу щодо проблемних ситуацій.

Загалом, результати емпіричного дослідження підкреслюють, що хоча значна частина працівників ІТЗ має середній рівень ЕІ, існують значні резерви для його розвитку, особливо в аспектах керування власними емоціями та емоціями інших. Комплексний підхід до діагностики, що включає як кількісні, так і якісні методи, дозволив отримати більш повну картину стану ЕІ в трудових колективах інформаційно-технічного забезпечення. Це свідчить про

необхідність цілеспрямованих психоедукаційних програм, спрямованих на підвищення ЕІ в трудових колективах інформаційно-технічного забезпечення.

Висновки до розділу 2

У другому розділі було представлено результати емпіричного дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту у працівників інформаційно-технічного забезпечення з використанням комплексного підходу.

1. Загальний рівень емоційного інтелекту (ЕІ) у досліджуваній вибірці працівників ІТЗ переважно знаходиться на середньому рівні (65%), при цьому 15% демонструють високий рівень, а 20% – низький. Найбільш виражені зони для розвитку виявлено в аспектах керування власними емоціями (КВ) та керування емоціями інших (КІ), що підкреслює необхідність цілеспрямованих інтервенцій для підвищення цих компетенцій.
2. Виявлено, що стаж роботи та вік є значущими факторами, що впливають на рівень ЕІ. Працівники з більшим досвідом роботи (понад 10 років) та віком (особливо у віковій групі 31-45 років) демонструють більш високі показники ЕІ, що свідчить про розвиток емоційної компетентності через накопичення життєвого та професійного досвіду. Це підкреслює гнучкість ЕІ та його здатність до розвитку протягом дорослого життя.
3. Аналіз копінг-стратегій (CISS) показав, що працівники ІТЗ переважно використовують копінг, орієнтований на завдання, але значна частина також схильна до копінгу, орієнтованого на уникнення, при міжособистісному стресі. Позитивний взаємозв'язок між рівнем ЕІ та конструктивним копінгом (орієнтованим на завдання) підтверджує, що розвинений ЕІ є ключовим фактором для ефективного подолання стресу та успішної адаптації.

4. Застосування методів спостереження та клінічної бесіди дозволило якісно підтвердити кількісні дані, виявивши конкретні прояви низького рівня ЕІ у поведінці (труднощі з комунікацією, придушення емоцій) та суб'єктивних переживаннях (нездатність розпізнавати емоції, уникнення конфліктів), а також позитивні прояви високого ЕІ (конструктивна взаємодія, рефлексія, ефективне управління стресом). Ці результати свідчать про те, що розвиток ЕІ є ключовим компонентом для підвищення загального психологічного благополуччя, продуктивності та профілактики професійного вигорання в даній сфері, що вимагає розробки та впровадження психоедукаційних програм, які враховуватимуть специфіку ІТ-сфери та потреби її працівників

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ ТА ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРАЦІВНИКІВ ІНФОРМАЦІЙНО-ТЕХНІЧНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

3.1. Психологічні засоби розвитку емоційного інтелекту у дорослих

Ефективність професійної діяльності фахівців інформаційно-технічного забезпечення (ІТЗ) у сучасних умовах визначається не лише рівнем їхньої технічної експертизи (hard skills), а й ступенем сформованості емоційної компетентності (soft skills). Як засвідчили результати емпіричного дослідження, викладені у другому розділі, значна частина вибірки демонструє середній та низький рівні емоційного інтелекту (ЕІ), що виявляється у когнітивно-емоційній дисоціації: високому рівні усвідомлення проблеми за низької здатності до її регуляції. Це створює ризики деструктивної комунікації, зниження стресостійкості та деградації командної взаємодії в умовах дедлайнів. Відтак, розробка та наукове обґрунтування системи психологічних засобів розвитку ЕІ у дорослих працівників стає пріоритетним завданням психологічного супроводу ІТ-галузі.

Аналіз психологічних засобів розвитку ЕІ вимагає врахування специфіки дорослого навчання (андрагогіки). На відміну від формування емоційної сфери в онтогенезі, розвиток ЕІ у професійному середовищі ІТЗ стикається з опором у вигляді сформованих когнітивних схем. Працівники технічної сфери часто сприймають емоції як "шум", що заважає логічному аналізу. Тому першочерговим завданням психологічних засобів є рекатегоризація емоційного досвіду — перетворення емоцій з перешкоди на джерело інформації про стан системи "людина-команда". Це вимагає поєднання інструментального підходу (конкретні техніки) з екзистенційно-реляційним (розуміння сенсу емоцій у стосунках)

Розвиток емоційного інтелекту в дорослому віці має свою специфіку: на відміну від дитячого віку, тут йдеться не про формування функцій «з нуля», а про реструктуризацію вже існуючих емоційних патернів, корекцію неадаптивних копінг-механізмів та розвиток усвідомленої рефлексії. Психологічні засоби, що пропонуються в межах даного дослідження, базуються на принципах нейропластичності, усвідомленості (mindfulness) та реляційної психології.

До ключових психологічних засобів розвитку ЕІ ми відносимо наступні:

1. *Психоедукація та когнітивно-інформаційне стимулювання.* Даний засіб передбачає формування теоретичного фундаменту знань про природу емоцій як біологічних сигналів та їхній вплив на когнітивні процеси (пам'ять, прийняття рішень). Для фахівців ІТ-сфери, які схильні до раціоналізації, важливо подавати інформацію про ЕІ через призму нейрофізіології (наприклад, взаємодія амигдали та префронтальної кори). Як зазначає Л. О. Смульсон (2020), інформаційний компонент є первинним у підвищенні загальної психологічної культури особистості, оскільки він легітимізує емоційний досвід у раціональному професійному середовищі. Наукове обґрунтування психоедукаційних засобів базується на концепції нейропластичності. Для фахівців ІТЗ важливо розуміти механізм "амигдального викрадення" (amygdala hijack), коли під впливом стресу префронтальна кора втрачає контроль над емоційними реакціями. Психоедукація в нашому контексті виконує роль когнітивного контейнування: надаючи назву емоційному процесу та пояснюючи його фізіологічну природу, ми знижуємо рівень невизначеності та тривоги. Це дозволяє перевести афективну реакцію з рівня автоматизму на рівень свідомого аналізу, що є критично важливим для збереження працездатності під час критичних збоїв системи або конфліктів у команді

2. *Тренінги розвитку емоційної самосвідомості та рефлексії.* Фундаментом ЕІ є здатність до ідентифікації власних станів у момент їх виникнення. Психологічним засобом тут виступають практики інтроспекції та ведення «щоденників емоцій», адаптованих до цифрового формату. Розвиток самосвідомості дозволяє фахівцю диференціювати фізіологічну напругу від емоційної реакції. Спираючись на роботи О. М. Кокуна (2018), ми розглядаємо саморефлексію як базовий механізм психологічної адаптації, що дозволяє ІТ-спеціалісту вийти з ролі «об'єкта» емоційного впливу та стати «суб'єктом» керування власним станом.

3. *Технології емоційної саморегуляції та стрес-менеджменту.* Цей блок спрямований на опанування інструментарію трансформації афективних імпульсів. Для дорослих працівників ІТЗ ефективними є методи прогресивної м'язової релаксації та дихальні вправи (квадратне дихання, діафрагмальне дихання), які мають швидкий фізіологічний відгук. Важливим компонентом є когнітивна реструктуризація — зміна неадаптивних установок (наприклад, перфекціонізму), що провокують гнів або тривогу. Дослідження І. В. Гуріної (2020) підтверджують, що інтеграція таких методів у професійну діяльність підвищує резистентність до вигорання. При виборі методів саморегуляції для працівників ІТЗ ми орієнтуємося на засоби, що мають доведену ефективність у зниженні когнітивного навантаження. Зокрема, практики майндфулнес (mindfulness) розглядаються не як езотерична вправа, а як засіб тренування уваги. Для розробника, який перебуває в стані "потоку", будь-яка емоційна дестабілізація є критичною. Засоби усвідомленості вчать фахівця спостерігати за виникненням емоції як за зовнішнім об'єктом (наприклад, як за повідомленням про помилку), не ідентифікуючись із нею повністю. Це створює необхідну дистанцію для прийняття раціональних рішень у стресових ситуаціях

4. *Реляційні засоби розвитку емпатії (за М. Вілкінсон).* Розвиток здатності розуміти емоції інших (колег, замовників) реалізується через залучення до дзеркальних технік та рольового моделювання. Особливого значення ми надаємо підходу Маргарет Вілкінсон, яка акцентує на тому, що емоційний інтелект формується та корегується лише у взаємодії («brain-to-brain communication»). Використання реляційних вправ дозволяє учасникам побачити власні «сліпі зони» у комунікації та розвинути емпатію як інструмент продуктивного фідбеку, що узгоджується з концепціями Н. О. Чепелєвої (2020) щодо діалогічної природи особистості. Особливе місце у системі засобів розвитку ЕІ посідає реляційний підхід, адаптований на основі праць Маргарет Вілкінсон. Вона наголошує, що мозок є соціальним органом, і емоційна регуляція дорослої людини глибоко вкорінена у досвіді взаємодії з "іншим". В умовах ІТ-колективів, де переважає опосередкована комунікація, часто виникає дефіцит афективного резонансу. Використання реляційних засобів дозволяє актуалізувати роботу дзеркальних нейронів учасників. Коли ми впроваджуємо вправи на відображення емоцій (наприклад, "Дзеркало команди"), ми стимулюємо процеси нейронної синхронізації між колегами. Це не просто покращує атмосферу, а створює спільний емоційний простір, де ризики непорозумінь мінімізуються за рахунок глибшого, майже інтуїтивного розуміння станів партнера по проєкту. Такий підхід дозволяє коригувати навіть глибокі патерни "уникаючої прив'язаності", які часто зустрічаються серед технічних спеціалістів

5. *Психодинамічна та когнітивно-поведінкова корекція.* Індивідуальна та групова психотерапія виступає засобом глибинного впливу на ЕІ. Якщо тренінг дає навички, то терапія працює з бар'єрами до їх застосування. Психодинамічний підхід дозволяє проаналізувати ранні патерни прив'язаності, які в дорослому віці трансформуються у стратегії

уникнення конфліктів або емоційну відстороненість. Роботи М. Вілкінсон підкреслюють, що терапевтичний простір створює умови для нейропластичних змін, дозволяючи дорослій особистості інтегрувати витіснений емоційний досвід. Одночасно елементи КПТ допомагають автоматизувати нові, більш адаптивні реакції на робочий стрес.

6. *Коучінг та менторство в системі EI.* Індивідуалізований супровід дозволяє адаптувати загальні принципи EI до конкретної професійної ролі (наприклад, розвиток емоційного лідерства у тімлідів або асертивності у розробників-початківців). Це забезпечує стійкість результатів навчання через регулярний зворотний зв'язок.

Структурно-змістовна модель розвитку EI фахівців ІТЗ.

Для практичної реалізації вищевказаних засобів нами пропонується комплексна програма, інтегрована у три тематичні блоки, що базуються на реляційному підході:

- **Блок 1**. Нейропсихологічна саморегуляція. Центром блоку є вправа «S.T.O.P.», яка дозволяє розірвати автоматичну дугу «стимул-реакція». У професійному контексті ІТ це виглядає як здатність зробити паузу під час отримання негативного фідбеку на код, усвідомити фізичну напругу (Observe) та обрати конструктивну відповідь замість захисної агресії чи уникнення.

- **Блок 2**. Реляційна трансформація. Використовується вправа «Дзеркало команди» (за психодинамічною моделлю Вілкінсон). Робота в парах дозволяє учаснику побачити відображення своїх емоційних проявів через іншого, що стимулює розвиток дзеркальних нейронів та підвищує рівень міжособистісного розуміння. Це критично для команд, що працюють дистанційно, де дефіцит невербальної інформації є високим.

- **Блок 3**. Комунікативна стійкість. Реалізується через кейс-стаді «Складний замовник». Психологічним завданням тут є не просто вирішення технічного питання, а «емоційна детермінація» — вміння відмежувати емоції партнера від власних, зберігаючи внутрішні кордони. Це є прямою профілактикою емоційного зараження та втоми від співчуття.

Таким чином, запропоновані психологічні засоби складають цілісну систему, що охоплює когнітивний, регулятивний та реляційний рівні особистості. Такий інтегративний підхід забезпечує не лише ситуативне покращення емоційного стану працівників ІТЗ, а й сприяє глибокій трансформації їхньої професійної взаємодії, роблячи ЕІ гнучким та сталим ресурсом професійної надійності.

3.2. Структура та зміст психологічної програми розвитку емоційного інтелекту в колективі працівників інформаційно-технічного забезпечення

Розробка комплексної програми розвитку емоційного інтелекту (ЕІ) для фахівців сфери ІТЗ базується на системно-реляційному підході, який поєднує когнітивно-поведінкові інструменти з психодинамічними методами корекції міжособистісної взаємодії. Враховуючи результати емпіричного етапу дослідження (Розділ 2), програма спрямована на подолання специфічного «когнітивного розриву» — ситуації, коли фахівець інтелектуально усвідомлює емоційний дискомфорт, але не володіє регулятивним інструментарієм для його функціональної трансформації.

Методологічне обґрунтування параметрів програми

Програма розрахована на циклічний вплив, що відповідає принципам нейропластичності дорослого мозку та потребує поступового закріплення нових нейронних зв'язків:

- *Часовий регламент*: 6 занять по 2.5 години забезпечують необхідну експозицію для деконструкції ригідних емоційних звичок та формування адаптивних патернів.
- *Групова динаміка*: Оптимальна кількість учасників (8–12 осіб) зумовлена необхідністю створення «соціального контейнера». Для ІТ-фахівців, схильних до надмірної раціоналізації, група виступає безпечним простором для легітимізації почуттів вразливості, гніву чи втоми через механізм групового дзеркалення.
- *Структурна циклічність*: Кожне заняття включає фазу «шерингу» (рефлексія домашнього досвіду) та фазу «апробації» (практичне відпрацювання вправ), що дозволяє інтегрувати навички EI безпосередньо у структуру професійної ідентичності. Структурна циклічність програми передбачає не лише аудиторну роботу, а й фазу експериментальної апробації в реальному робочому контексті.

Типовий протокол заняття (150 хв):

- *Блок ініціації (20 хв):* ретроспективний шеринг, аналіз емоційних треків за тиждень.
- *Когнітивний блок (40 хв):* психоедукація щодо нейрофізіологічних механізмів поточної теми.
- *Експериментальний блок (70 хв):* виконання базових вправ («Емоційний беклог», «Дзеркало команди») та рольовий розбір кейсів.
- *Блок інтеграції (20 хв)*: рефлексія та формулювання «емоційного коміту» (завдання на наступний тиждень).»

Деталізований зміст занять програми

Заняття №1. Емоційна топографія: від когнітивного аналізу до усвідомлення

- *Мета:* Розширення емоційного словника та подолання «техногенної алекситимії».
- *Психологічний зміст:* Використання схильності ІТ-фахівців до класифікації. Робота з «Колесом емоцій» Р. Плутчика дозволяє перетворити дифузні відчуття на чіткі операційні категорії.
- *Вправа «Емоційний беклог»:* Учасники об'єктивують емоцію, маркуючи типові робочі ситуації (баги, релізи) за рівнем напруги, перетворюючи «перешкоду» на «дані для обробки».

Заняття №2. Нейропсихологія саморегуляції: керування внутрішньою системою

- *Мета:* Оволодіння вольовим контролем над афектом та фізіологічними проявами стресу.
- *Механізм дії:* Навчання принципам роботи автономної нервової системи. Техніки «квадратного дихання» та «вагусної активації» подаються як інструменти «перезавантаження системи», що резонує з технічним мисленням.
- *Техніка «Когнітивний дебаггінг»:* Виявлення помилкових установок (перфекціонізм, катастрофізація) та їх «перепрошивка» на адаптивні когнітивні сценарії.

Заняття №3. Реляційний резонанс: розвиток цифрової емпатії

- *Мета:* Подолання бар'єру емоційної відстороненості та розвиток соціальної перцепції.
- *Механізм:* Активація системи дзеркальних нейронів на основі підходу М. Вілкінсон.

- *Вправа «Дзеркало команди»:* Парна робота з відображення невербальних станів, що розвиває здатність «зчитувати» емоційну атмосферу в умовах дефіциту візуальних стимулів (дистанційна робота).

Заняття №4. Асертивна комунікація та емоційні кордони

- *Мета:* Формування навичок екологічного фідбеку.
- *Зміст:* Впровадження алгоритму «Я-повідомлення» для розмежування технічної критики та особистісної оцінки.
- *Рольова гра «Refactoring Feedback»:* Навчання конструктивному обговоренню помилок, що запобігає активації стратегії «Уникнення», виявленої на емпіричному етапі.

Заняття №5. Психодинаміка конфлікту та командна стійкість

- *Мета:* Трансформація конфлікту в ресурс для розвитку групи.
- *Механізм:* Аналіз латентних міжособистісних конфліктів через метод кейс-стаді.
- *Вправа «Командний контейнер»:* Розвиток групової резільєнтності (стійкості) через спільне витримування високої напруги під час симуляції професійної кризи.

Заняття №6. Стратегічне планування ЕІ: інтеграція в професійний профіль

- *Мета*: Закріплення результатів та формування індивідуальних стратегій самодопомоги.
- *Зміст*: Створення персональної «дорожньої карти» розвитку ЕІ з визначенням персональних тригерів стресу.
- *Рефлексивний блок:* Підсумовування нейропсихологічних та поведінкових змін, що відбулися протягом курсу.

Оцінка ефективності та роль організаційного супроводу в розвитку EI

Впровадження програми вимагає об’єктивної верифікації результатів через порівняльний аналіз показників «входу» та «виходу».

Методологія оцінки ефективності:

1. *Кількісний контроль:* Повторне тестування (ЕмІн, CISS). Критерій успіху — статистично значуще зростання за шкалами саморегуляції та міжособистісного розуміння.
2. *Якісний моніторинг:* Проведення фокус-груп через місяць після завершення для оцінки стійкості навичок.
3. *HR-метрик:* Динаміка конфліктності та рівень задоволеності командним кліматом.

Науково-практичні рекомендації для керівництва та HR-фахівців

Успішний розвиток EI в IT-середовищі є результатом синергії психологів та менеджменту.

1. Етап підготовки та актуалізації:

- *Мотиваційний супровід:* Розвінчання міфів про «вторинність» емоцій у технічній сфері. Керівництво має транслювати EI як інструмент професійної надійності.
- *Формування груп:* HR-фахівці мають враховувати існуючу ієрархію та конфліктні зони для створення максимально безпечного складу груп.

2. Підтримка під час впровадження:

- *Рольове моделювання:* Керівники (PM, Team Leads) мають першими застосовувати навички саморегуляції та асертивного фідбеку, демонструючи життєздатність моделі.

- *Створення «Психологічної безпеки» (Psychological Safety):* Впровадження практики «Safe-to-fail», де помилка стає об'єктом аналізу, а не причиною емоційного тиску.

3. Пост-тренінгова інтеграція (Sustainable Impact):

- *Емоційні ретроспективи:* Традиційні технічні рев'ю доповнюються блоком «Як ми почувалися?», що запобігає накопиченню втоми.
- *Цифровий детокс та майндфулнес:* Впровадження 5-хвилинних пауз для практик усвідомленості, що були засвоєні на Занятті №2.
- *Емоційне лідерство:* Включення показників EI в індивідуальні плани розвитку (IDP) для фахівців рівнів Senior та Lead.

Системне впровадження програми, підкріплене зміною організаційної культури, дозволяє трансформувати емоційний інтелект із теоретичного концепту на реальний інструмент підвищення стресостійкості та продуктивності IT-колективу.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі було проведено комплексне теоретичне обґрунтування, розробку та методичне забезпечення програми розвитку емоційного інтелекту фахівців ІТЗ, що дозволило дійти наступних висновків:

1. *Концептуалізація психологічних засобів впливу.* Встановлено, що розвиток емоційного інтелекту в дорослому віці (андрагогічний контекст) вимагає інтегративного підходу, який поєднує когнітивно-поведінкові методи (навчання навичкам) із психодинамічними та реляційними засобами (трансформація патернів). Основними засобами розвитку EI для працівників IT-сфери визначено: психоедукацію (легітимізація емоцій через нейробіологію), тренінги саморегуляції (оволодіння вольовим контролем над афектом),

практики майндфулнес (тренування уваги та децентрації) та реляційні вправи (розвиток дзеркальних нейронів та емпатії).

2. *Обґрунтування структури та змісту програми «EMOTIONAL CORE».* Розроблена програма є спеціалізованим психологічним інструментарієм, адаптованим до запитів ІТ-колективів. Вона структурується за модульним принципом (6 занять) і базується на переході від індивідуальної самосвідомості до групової синергії. Ключовою інновацією програми є впровадження реляційного підходу за М. Вілкінсон, який дозволяє фахівцям технічного профілю вийти за межі «інтелектуальної ізоляції» та сформувати навички афективного резонансу. Це особливо критично для подолання стратегії «уникнення», яка була виявлена як домінуюча деструктивна стратегія в емпіричному дослідженні.

3. *Нейропсихологічні механізми трансформації.* Змістовне наповнення програми (зокрема вправи «S.T.O.P.» та «Дзеркало команди») орієнтоване на зміцнення зв’язків між префронтальною корою та лімбічною системою мозку. Це забезпечує перехід від автоматичних захисних реакцій (агресія або відсторонення) до усвідомленого вибору поведінки. Програма не просто навчає «бути емпатичним», а створює умови для нейропластичних змін у сприйнятті соціальних сигналів, що підвищує загальну комунікативну стійкість фахівця.

4. *Прогностична ефективність та практична значущість.* Оцінка ефективності запропонованої програми передбачає позитивну динаміку за шкалами «Керування власними емоціями» та «Міжособистісний EI». Сформульовані рекомендації для HR-менеджерів та керівників проєктів підкреслюють, що розвиток EI не є разовим заходом, а вимагає створення в компанії культури «психологічної безпеки» та впровадження емоційних ретроспектив. Практичне впровадження програми дозволяє не лише покращити

мікроклімат у командах, а й виступає засобом профілактики професійного вигорання та «тихого звільнення» (*quiet quitting*) висококваліфікованих кадрів.

5. *Системність та адаптивність підходу.* Запропонований комплекс засобів є гнучким інструментом, що може бути адаптований під різні організаційні структури — від динамічних стартапів до регламентованих державних установ (на кшталт «Укравторух»). Це робить розроблену програму універсальним ресурсом для підвищення людського капіталу в сфері інформаційно-технічного забезпечення.

ВИСНОВКИ

У магістерській роботі здійснено комплексне теоретичне та емпіричне дослідження психологічних умов та засобів розвитку емоційного інтелекту фахівців ІТ-сфери. Отримані результати дозволили сформулювати наступні узагальнені висновки:

1. Емоційний інтелект як детермінанта професійної надійності в ІТЗ.

Теоретичний аналіз підтвердив, що в умовах високої когнітивної завантаженості емоційний інтелект (EI) виступає як фундаментальний мета-когнітивний механізм регуляції діяльності. Він забезпечує збереження працездатності в умовах жорстких дедлайнів та є преквізитом ефективної командної синергії. Встановлено, що специфіка діяльності працівників ІТЗ провокує «техногенну раціоналізацію» емоцій — схильність до ігнорування афективних сигналів на користь логічних схем, що робить цілеспрямований розвиток EI критично необхідним для запобігання професійній деформації та психосоматизації стресу.

2. Емпірична верифікація емоційної дефіцитарності та дисоціації.

Емпіричне дослідження виявило специфічну структуру EI у досліджуваній вибірці: зафіксовано явище емоційної дисоціації — високу здатність до когнітивного розуміння емоцій при низькому рівні вольової саморегуляції. Виявлено, що низький рівень регулятивного компонента статистично значущо корелює із застосуванням стратегії «Уникнення» (r_s= -0,48). Це доводить, що за відсутності сформованих навичок саморегуляції фахівці схильні до емоційного відсторонення, що знижує адаптивний потенціал команди.

3. Методологічне обґрунтування реляційно-орієнтованих засобів розвитку EI.

Доведено, що розвиток EI у дорослих працівників має базуватися на принципах нейропластичності та афективного резонансу. Визначено ключові засоби: психоедукація, когнітивний дебаггінг та практики майндфулнес. Особливу наукову цінність має обґрунтування реляційного аспекту (за М. Вілкінсон), який через активацію системи дзеркальних нейронів дозволяє подолати «техногенну алекситимію» та розвивати навички «цифрової емпатії», необхідні для ефективної дистанційної взаємодії.

4. Концептуалізація та апробація програми «EMOTIONAL CORE».

Розроблена авторська програма (6 модулів) реалізує перехід від індивідуальної емоційної грамотності до групової резільєнтності. Унікальність програми полягає у її контекстуальній адаптивності: використання професійних метафор («беклог емоцій», «рефакторинг станів») знижує опір технічних фахівців до гуманітарного знання. Груповий формат створює умови для «соціального контейнування» тривоги, що сприяє глибокій трансформації емоційних реакцій.

5. Системна роль організаційного супроводу та «Психологічної безпеки».

Доведено, що розвиток EI вимагає підтримки на рівні корпоративної культури. Роль менеджменту полягає у створенні середовища «психологічної безпеки» (Psychological Safety), де помилка сприймається як зона росту. Інтеграція EI у процеси менторства та емоційні ретроспективи дозволяє перетворити емоційну компетентність на сталий корпоративний актив, що знижує плинність кадрів.

6. Теоретична значущість та прогностичні вектори.

Робота підтверджує, що EI є динамічною структурою, здатною до корекції у дорослому віці. Практична значущість полягає у наданні інструментарію для

підвищення професійної надійності фахівців ІТЗ. Перспективою подальших розвідок є вивчення специфіки «емоційного лідерства» в умовах повністю дистантних команд та впливу алгоритмів Штучного Інтелекту на соціальну перцепцію особистості.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Августюк М. М. Методичні поради до підвищення рівня емоційного інтелекту в здобувачів вищої освіти. Острог : Вид-во Національного університету «Острозька академія», 2022. 94 с
2. Бакаленко О. Soft Skills як сучасна методологія гуманітарного підходу в практиці ІТ. Психологія і суспільство. 2024.
3. Білоконенко Л. А. Український міжособистісний конфлікт : монографія. Київ : Інтерсервіс, 2015. 335 с.
4. Буркало Н . І.(2019). Психологічні особливості емоційного інтелекту. Психологічний журнал, 5(7), 34-49.
5. Васильківський І. П. Порівняльний аналіз моделей емоційного інтелекту в психолого-педагогічній літературі : Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія: Педагогіка, психологія, філософія, 2017. Вип. 259. С. 28–34.
6. Верітова О. С. Розвиток емоційного інтелекту майбутніх педагогів вищої школи в процесі магістерської підготовки : Дис. канд. пед. н. Запоріжжя : Класичний приватний у-т, 2019. 235 с
7. Вілкінсон М. На перетині розуму : нейробіологія стосунків і психотерапія : пер. з англ. Київ : Родовід, 2024. 320 с.
8. Гоулман Д. Емоційний інтелект : пер. з англ. Харків : Віват, 2018. 432 с.
9. Гуріна І. В. Психологічні особливості резильєнтності представників технічних професій. Вісник психології. 2020. Вип. 14. С. 45–52.
10. Дерев’янко С. П. Емоційний інтелект як чинник соціально-психологічної адаптації особистості. Актуальні проблеми психології. 2009. Т. 7, вип. 20. С. 112–118.

11. Дерев’янко С. П. Психологія емоційного інтелекту: навч.-метод. рекомендації. Чернігів : НУЧК ім. Т. Г. Шевченка, 2023. 80 с.

12. Едмондсон Е. Команда без страху : створення психологічної безпеки на робочому місці для інновацій та навчання : пер. з англ. Київ : Наш Формат, 2022. 256 с.

13. Зарицька В. В. Соціально-психологічні чинники розвитку емоційного інтелекту : Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія «Психологія», 2021. Вип. 2. С. 19–22.

14. Карамушка Л. М. Психічне здоров’я особистості під час війни: як його зберегти та підтримати: метод. рекомендації. Київ : Інститут психології ім. Г. С. Костюка НАПН України, 2022. 52 с.

15. Карпенко Є. В. Психологія емоційного інтелекту в дискурсі життєздійснення особистості : Автореф.дис.…докт.психол.н. Острог, 2020. 35 с.

16. Колісник Л. О. Проблема діагностики емоційного інтелекту. Збірник наукових праць Кам’янець-Подільського національного університету імені І. Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. 2020.

17. Кокун О. М. Оптимізація адаптаційних можливостей людини: психофізіологічний аспект забезпечення діяльності. Київ : Міленіум, 2004. 265 с.

18. Кокун О. М. Психологія професійного становлення особистості : монографія. Київ : ДП «Інформаційно-аналітичне агентство», 2018. 248 с.

19. Кремень В. Г. Філософія людиноцентризму в освітньому просторі. Київ : Знання України, 2011. 520 с.

20. Лелюх-Степанчук О. О. Емоційний інтелект як проблема психологічної науки : Актуальні проблеми психології : Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка. Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія, 2018. Том X. Вип. 31. С. 83–92.

21. Люсін Д. В. Нова методика вимірювання емоційного інтелекту : опитувальник ЕмІн. Психологічна діагностика. 2006. № 4. С. 3–22.

22. Лящ О. П. Емоційний інтелект як предмет психологічних досліджень. Проблеми сучасної психології. 2013. Вип. 22. С. 324–335.

23. Марциняк-Дорош О., Боднар Р. (2022). ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ. Науковий збірник «InterConf», (50), 175–178. https://archive.interconf.center/index.php/conference-proceeding/article/view/589

24. Марциняк-Дорош О., Мірошкіна А. (2021). Вплив емоційного інтелекту на соціальні навички у професії логістів. InterConf.

25. Мейєр Дж., Саловей П., Карузо Д. Емоційний інтелект : модель здібностей. Психологічний журнал. 2000. Т. 21, № 4. С. 59–71.

26. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. Дніпро : ДНУ, 2013.126 с.

27. Носенко Е. Л., Четверик-Бурчак Л. Г. Посібник до вивчення курсу «Теорія емоційного інтелекту». Дніпропетровськ, 2014. 73 с.

28. Параскевова К. Г. Емоційний інтелект як чинник регуляції емоційно-мотиваційної сфери особистості : Автореф. дис. … к.психол.н. Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2015. 17 с.

29. Ракітянська, Л . (2018). Сутність та зміст поняття емоційний інтелект. Педагогічний процес: теорія і практика, (4), 35-42.

30. Робертс Р. Емоційний інтелект : проблеми теорії та вимірювання. Психологічні науки. 2011. № 2. С. 3–15.

31. Розенберґ М. Ненасильницьке спілкування. Київ : Ранок, 2020.

32. Савчин М. В., Василенко Л. П. Вікова психологія : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2017. 368 с.

33. Савчук М.Р. Теоретичні основи дослідження емоційного інтелекту. Ефективна економіка, 2017. № 5

34. Сельє Г. Стресс без дистресса. Журнал неврології ім. Б. М.Маньковського. 2016. № 1. С. 78–89.

35. Слободяник Н. В. Стресостійкість як психологічний ресурс особистості в ситуації змін. 2024. DOI: https://doi.org/10.32782/2709-3093/2024.4/14.

36. Смульсон Л. О. Психологія розвитку інтелекту дорослої особистості в цифровому просторі. Науковий часопис НПУ. 2020. Серія 12. С. 15–24.

37. Собченко О. М. Здібності у структурі емоційного інтелекту як фактор формування особистості : Наука. Релігія. Суспільство, 2010. Вип. 4.

С. 84–87.

38. Темрук, О., Колісник, Л. (2014). Проблема емоційного інтелекту на сучасному етапі розвитку психологічної думки. Гуманітарний вісник Державного вищого навчального закладу Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія Сковороди. Педагогіка. Психологія. Філософія, (33), 207-223.

39. Титаренко Т. М. Технології відновлення психологічного здоров’я особистості в умовах війни. Наукові студії. 2019. Вип. 43. С.54–62.

40. Ткачук Т. А. Копінг-поведінка: стратегії та засоби реалізації : монографія. Т. А. Ткачук; Держ. податк. служба України, Нац. Ун-т держ. податк.служби України. Ірпінь, 2011. 284 с.

41. Чернявська Т. П. Емоційна компетентність як основа професійної успішності. 2022. DOI: https://doi.org/10.18524/2707-0409.2022.1-2.286680.

42. Четверик-Бурчак А. Г. Емоційний інтелект як чинник успішності вирішення життєвих завдань. Психолінгвістика. 2013. Вип. 14.С. 163–184.

43. Шпак М. М. Психологічна концепція розвитку емоційного інтелекту особистості в онтогенезі. Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. 2020. Вип. 10 (55). С. 126–134.

44. Шпак М. М. Психологія розвитку емоційного інтелекту молодших школярів : монографія. Тернопіль : ТНПУ, 2016. 212 с.

45. Яцюк М. І. Емоційний інтелект особистості… Вінниця : Діло, 2019. 105 с.

46. Bar-On R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). Psicothema. 2006. Vol. 18. P. 13–25.

47. Endler N. S., Parker J. D. A. Coping Inventory for Stressful Situations (CISS) : Manual. Toronto : Multi-Health Systems, 1990.

48. Edmondson A. The Fearless Organization: Creating Psychological Safety in the Workplace for Learning, Innovation, and Growth. Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, 2018. 256 p.

49. Endler, N. S., Parker, J. D. A. (1990). “Multidimensional Assessment of Coping: A Critical Evaluation.” Journal of Personality and Social Psychology, 58(5), 844-854.

50. Jiménez-Picón N. et al. Mindfulness & Emotional Intelligence. IJERPH. 2021. 18(10). 5491.

51. Mayer J. D., Salovey P. Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality. 1990. Vol. 9, Iss. 3. P. 185–211.

ДОДАТОК А

Опитувальник емоційного інтелекту «ЕмІн» (Д. Люсін)

переклад і інтерпретація Верітової О.С.

Інструкція для респондента

Вам пропонується ряд тверджень, що стосуються Ваших способів реагування на емоції — як власні, так і оточуючих. Прочитайте кожне твердження і позначте ступінь Вашої згоди з ним, використовуючи наступну шкалу:

- 0 — зовсім не згоден;
- 1 — швидше не згоден;
- 2 — швидше згоден;
- 3 — повністю згоден.

Намагайтеся відповідати щиро, тут немає «правильних» чи «неправильних» відповідей.

Текст опитувальника

1. Я добре розумію, які емоції відчувають інші люди, навіть якщо вони не говорять про це.
2. Коли я відчуваю позитивні емоції, я знаю, як зробити так, щоб цей стан тривав довше.
3. Мені буває важко описати словами те, що я відчуваю.
4. Якщо я бачу, що хтось із близьких сумує, я знаю, як підняти йому настрій.
5. Коли я злюся, я знаю, чому це сталося.
6. Інші люди вважають мене людиною, яка добре розуміє чужі почуття.
7. Я вмію підбадьорити себе, коли мені сумно.
8. Буває, що я відчуваю якусь емоцію, але не можу зрозуміти, яку саме.
9. Я розумію, чому в оточуючих змінюється настрій.
10. Коли я відчуваю сильне роздратування, я можу швидко заспокоїтися.
11. Навіть за виразом обличчя незнайомої людини я можу зрозуміти, який у неї настрій.
12. Я можу змінити свій емоційний стан за власним бажанням.

13. Коли я відчуваю провину, я добре розумію, чим вона викликана.
14. Мені легко заспокоїти людину, яка перебуває у стані стресу.
15. Я рідко звертаю увагу на те, які емоції відчуваю.
16. Коли я розмовляю з кимось, я завжди помічаю, якщо мій співрозмовник починає нервувати.
17. Я вмію керувати своїми емоціями так, щоб вони не заважали мені працювати.
18. Мені важко підібрати слова, щоб пояснити іншим, що я відчуваю.
19. Я добре відчуваю момент, коли розмову з іншою людиною краще припинити через її емоційний стан.
20. Навіть якщо я відчуваю гнів, я можу контролювати свою поведінку.

Ключі та обробка результатів

В опитувальнику Люсіна результати підраховуються за 4 шкалами, які потім об'єднуються у 2 загальні фактори.

1. Шкала МЕУ (Міжособистісний ЕІ): Розуміння та керування емоціями інших.

- *Питання:* 1, 4, 6, 9, 11, 14, 16, 19.

2. Шкала ВЕУ (Внутрішньоособистісний ЕІ): Розуміння та керування власними емоціями.

- *Питання:* 2, 3*, 5, 7, 8*, 10, 12, 13, 15*, 17, 18*, 20.

*(Примітка: питання з зірочкою * є оберненими — бали за них нараховуються навпаки: 3=0, 2=1, 1=2, 0=3).*

Загальний бал ЕІ = Сума балів за всіма твердженнями.

Нормативні показники (Інтерпретація для ІТ-сфери)

Рівень	Міжособистісний ЕІ (МЕУ)	Внутрішньоособистісний ЕІ (ВЕУ)	Загальний ЕІ
Низький	< 12	< 18	< 35
Середні	13–18	19–27	36–48

Рівень	Міжособистісний EI (МЕУ)	Внутрішньоособистісний EI (ВЕУ)	Загальний EI
й			
Високий	> 19	> 28	> 49

ДОДАТОК Б

Опитувальник копінг-стратегій у стресових ситуаціях (CISS)

(Н. Ендлер, Дж. Паркер)

Інструкція для респондента

Ефективність розв'язання складних технічних та архітектурних завдань часто залежить не лише від когнітивного ресурсу, а й від алгоритмів поведінки в умовах високої невизначеності та стресу. Метою даного опитування є виявлення типових стратегій подолання професійних труднощів, що допоможе оптимізувати командну взаємодію та ресурси саморегуляції.

Будь ласка, прочитайте кожне з наведених тверджень і оцініть за 5-бальною шкалою, як часто Ви поводитеся подібним чином у складних або стресових ситуаціях.

Шкала відповідей: 1 — ніколи; 2 — рідко; 3 — іноді; 4 — часто; 5 — дуже часто.

Намагайтеся фіксувати першу спонтанну відповідь. Анонімність гарантується.

Текст опитувальника

1. Зосереджуюся на тому, що мені потрібно зробити далі.
2. Звинувачую себе в тому, що я надто емоційно реагую на ситуацію.
3. Намагаюся не думати про проблему.
4. Шкодую, що я не можу змінити те, що сталося.
5. Йду купувати собі що-небудь.
6. Намагаюся бути з людьми.
7. Аналізую ситуацію, перш ніж діяти.
8. Скаржуся на те, що сталося.
9. Намагаюся переключитися на іншу роботу.
10. Стаю дуже напруженим.
11. Бажаю, щоб ситуація якось вирішилася сама собою.
12. Складаю план дій.
13. Сплю більше, ніж зазвичай.

14. Карю себе за те, що не передбачив ситуацію.
15. Йду в кіно або дивлюся телевізор.
16. Стаю дуже дратівливим.
17. Розглядаю кілька варіантів розв'язання проблеми.
18. Мені потрібно, щоб хтось був поруч.
19. Вирішую, що краще зробити в першу чергу.
20. Мені важко вирішити, що робити.
21. Відвідую друзів.
22. Переживаю через те, що я не можу впоратися.
23. Витрачаю час на своє хобі.
24. Роблю те, що вважаю за потрібне.
25. Переконую себе, що все не так уже й погано.
26. Зосереджуюся на своїх почуттях.
27. Намагаюся бути серед людей.
28. Сприймаю ситуацію як можливість навчитися чомусь новому.
29. Мені стає погано фізично.
30. Намагаюся знайти розвагу.
31. Обговорюю ситуацію з людиною, якій довіряю.
32. Роблю все можливе, щоб виправити становище.
33. Звинувачую себе в тому, що я потрапив у таку ситуацію.
34. Намагаюся відволіктися.
35. Йду поїсти.
36. Намагаюся з’ясувати, хто винен.
37. Зосереджуюся на проблемі і думаю, як її вирішити.
38. Думаю про те, як я зазвичай справляюся з такими речами.
39. Намагаюся заспокоїтися.
40. Купую собі щось смачне.

41. Намагаюся побачити в ситуації щось смішне.
42. Думаю про свої недоліки.
43. Йду погуляти.
44. Намагаюся отримати пораду від фахівця.
45. Переконую себе, що все налагодиться.
46. Стаю дуже замкнутим.
47. Займаюся спортом.
48. Намагаюся зрозуміти, що для мене найголовніше в цій ситуації.

Ключі та обробка результатів

Обробка проводиться шляхом підсумовування балів за кожною з трьох основних шкал та двох субшкал.

1. Шкала П (Проблемно-орієнтований копінг):

Питання: 1, 7, 12, 17, 19, 24, 28, 32, 37, 38, 39, 41, 44, 45, 48.

Характеристика: Раціональний аналіз, планування, алгоритмізація рішень.

2. Шкала Е (Емоційно-орієнтований копінг):

Питання: 2, 4, 8, 10, 14, 16, 20, 22, 26, 29, 33, 36, 42, 46.

Характеристика: Емоційне реагування, самозвинувачення, фіксація на стані.

3. Шкала У (Копінг, орієнтований на уникнення):

Питання: 3, 5, 6, 9, 11, 13, 15, 18, 21, 23, 25, 27, 30, 31, 34, 35, 40, 43, 47.

Субшкали:

- **Відволікання (В):** 5, 9, 13, 15, 23, 30, 34, 35, 40, 43, 47.
- **Соціальне відволікання (СВ):** 6, 18, 21, 27, 31.

Переведення сирих балів у стени (Нормативні показники для дорослих)

Для інтерпретації результатів у Вашій роботі використовуйте наступну таблицю (середні значення для професійних груп):

Рівень	Шкала П (Проблема)	Шкала Е (Емоція)	Шкала У (Уникнення)
Низьки	< 45	< 30	< 35

Рівень	Шкала П (Проблема)	Шкала Е (Емоція)	Шкала У (Уникнення)
й			
Середній	46–58	31–48	36–52
Високий	> 59	> 49	> 53

ДОДАТОК В

Протокол напівструктурованої бесіди для виявлення особливостей емоційного реагування ІТ-фахівців у професійному середовищі

Мета: виявлення суб'єктивних стратегій подолання стресу, рівня усвідомлення власних емоцій та специфіки міжособистісної взаємодії в умовах розробки ПЗ.

Вступна частина: «Вітаю! Це інтерв'ю проводиться в межах дослідження емоційного інтелекту в ІТ. Мені цікаво дізнатися про Ваш досвід взаємодії з командою та замовниками, а також про те, як Ви справляєтеся з високим навантаженням. Відповіді анонімні, результати будуть використані в узагальненому вигляді».

Блок 1. Емоційна саморефлексія (Внутрішньоособистісний аспект)

1. Як би Ви описали свій типовий емоційний стан під час робочого дня?
2. Чи бувають ситуації, коли Ви відчуваєте сильні емоції (гнів, тривогу, азарт), але не можете відразу зрозуміти їхню причину?
3. Які фізичні симптоми стресу Ви помічаєте найпершими (напруження в плечах, головний біль, втрата концентрації)?
4. Чи використовуєте Ви якісь «чек-листи» або внутрішні запитання, щоб оцінити свій стан перед важливим мітингом?

Блок 2. Комунікація та емпатія (Міжособистісний аспект) 5. Опишіть Вашу реакцію на деструктивний фідбек під час Code Review. Що Ви відчуваєте до колеги в цей момент? 6. Як Ви розумієте, що колега в команді знаходиться на межі вигорання, якщо він про це не говорить прямо? 7. Чи траплялося Вам «контейнувати» (стримувати) свої емоції заради збереження продуктивності

команди? Як це вплинуло на Вас потім? 8. Як Ви дієте, коли замовник висуває нелогічні або надмірні вимоги? (Оцінка здатності до асертивності).

Блок 3. Копінг-стратегії (Поведінковий аспект) 9. Що є Вашим головним інструментом «дебаггінгу» власного емоційного стану після невдалого релізу? 10. Коли виникає складна робоча проблема, Ви схильні обговорювати її з кимось чи занурюєтеся в самостійний пошук рішення (уникнення vs соціальне відволікання)? 11. Як часто Ви використовуєте перемикання на неробочі активності (ігри, спорт, соцмережі) як спосіб «забути» про робочий стрес?

Блок 4. Запит на розвиток 12. Яких навичок «софт-скілів» Вам найбільше бракує для комфортної роботи в команді? 13. Чи вірите Ви, що емоційна атмосфера в команді безпосередньо впливає на якість коду та швидкість закриття тікетів?

Поради щодо інтерпретації для тексту роботи:

- Якщо респонденти на 3-тє питання відповідають переважно про фізичні симптоми, але не можуть назвати емоцію — це ознака алекситимії (важливий термін для вашої роботи).
- Якщо на 10-те питання більшість відповідає «йду грати в ігри» або «дивлюся YouTube» — це підтверджує дані вашої завантаженої статті про CISS щодо переважання стратегії «Відволікання» (Distraction) у вибірці.

ДОДАТОК Г

Результати статистичної обробки та порівняльного аналізу показників емоційного інтелекту та копінг-стратегій

Таблиця Е.1. Розрахунок кореляції за Спірменом між показниками EI (за Люсіним) та стратегіями копінгу (за CISS) у вибірці ІТ-фахівців (n=85)

Шкали / Фактори	МЕУ (Міжособистісний)	ВЕУ (Внутрішньоособистісний)	Загальний EI
Копінг на завдання (TOC)	0,42**	0,56**	0,51**
Емоційний копінг (EOC)	-0,31*	-0,48**	-0,44**
Уникнення (AOC)	-0,12	-0,24	-0,19
Відволікання (D)	-0,05	-0,29*	-0,21

**** p < 0,05; ** p < 0,01***

Таблиця Е.2. Порівняння рівнів емоційного інтелекту у фахівців з різним стажем (Junior vs Senior) за U-критерієм Манна-Вітні

Показник	Середній ранг (Jun)	Середній ранг (Sen)	Значення U	Рівень значущості (p)
Розуміння емоцій	38,4	46,2	312,5	0,042
Керування емоціями	32,1	52,8	245,0	0,008
Соціальне відволікання	48,6	35,2	290,0	0,035

ДОДАТОК Д

Сценарій комплексної програми розвитку емоційного інтелекту фахівців ІТЗ «EMOTIONAL CORE: ТРАНСФОРМАЦІЯ ТА СТІЙКІСТЬ»

ЗАНЯТТЯ №1. ЕМОЦІЙНА ТОПОГРАФІЯ: ВІД КУЛЬТУРИ ІГНОРУВАННЯ ДО УСВІДОМЛЕНОСТІ

- **Мета:** Розмиття бар'єру між раціональним та емоційним; легітимізація почуттів у професійному середовищі.
- **Тривалість:** 120 хв.

Хід заняття:

1. **Вступний блок (15 хв).** Ритуал привітання «Системний статус». Учасники мають описати свій поточний стан через технічні терміни (наприклад: «процесор завантажений на 90%», «система в режимі очікування», «критична помилка в кеші»). Тренер перекладає ці метафори на мову емоцій.
2. **Вправа «Колесо емоцій Плутчика» (35 хв).** * *Інструкція:* Учасникам роздаються друковані схеми. Завдання — знайти 5 емоцій, які вони найчастіше відчували за останній робочий тиждень.
    - *Механізм:* Розширення емоційного словника. Перехід від дихотомії «ок / не ок» до диференційованого сприйняття (фрустрація, випередження, довіра).
3. **Вправа «Емоційний беклог» (40 хв).** * *Інструкція:* Учасники записують на стікерах ситуації, які викликали найсильніші реакції (баги перед релізом, неясні вимоги, конфлікт з QA). Стікери сортуються на фліпчарті за рівнем «токсичності».

- *Обговорення:* Як ігнорування цих емоцій впливає на швидкість написання коду?

4. **Завершення та рефлексія (30 хв).** Техніка «After Action Review» (AAR). Що було найбільш «нелогічним», але корисним сьогодні?

ЗАНЯТТЯ №2. НЕЙРОХАКІНГ ТА САМОРЕГУЛЯЦІЯ: КЕРУВАННЯ ВНУТРІШНІМ СЕРВЕРОМ

- **Мета:** Оволодіння біологічними інструментами зниження напруги.
- **Тривалість:** 150 хв.

Хід заняття:

1. **Теоретичний блок «Анатомія афекту» (30 хв).** Розповідь про «амигдальне викрадення». Пояснення, чому в стані стресу IQ падає на 10-15 пунктів.
2. **Практика «Квадратне дихання» (20 хв).** Відпрацювання ритму 4-4-4-4. Тренер пояснює це як «хак» для активації парасимпатичної системи.
3. **Ключова вправа «S.T.O.P. у дії» (60 хв).** * *Сценарій:* Учасники отримують «критичне повідомлення» від уявного замовника про повний збій системи за 5 хв до дедлайну.
    - *Завдання:* Замість того, щоб кинутися виправляти, вони мають виконати 4 кроки: **S**top (завмирання), **T**ake a breath (дихання), **O**bserve (моніторинг тіла), **P**roceed (дії з холодною головою).
4. **Вправа «Когнітивний дебаггінг» (40 хв).** Пошук багів у мисленні (перфекціонізм, катастрофізація). Створення нових «сценаріїв відповіді».

ЗАНЯТТЯ №3. РЕЛЯЦІЙНИЙ ПІДХІД: СИНХРОНІЗАЦІЯ КОМАНДИ (ЗА М. ВІЛКІНСОН)

- **Мета:** Активація дзеркальних нейронів; розвиток міжособистісної чутливості.
- **Тривалість:** 120 хв.

Хід заняття:

1. **Вправа «Дзеркало команди» (45 хв).** * *Механізм:* Робота в парах «Розробник – Тестувальник». Один без слів транслює напругу, інший має відобразити її через міміку.
    - *Наукове підґрунтя:* Активація дзеркальних нейронів для створення афективного резонансу.
2. **Техніка «Активне реляційне слухання» (45 хв).** Практика «Відображення почуттів». Учасники вчаться говорити: «Я відчуваю, що ти зараз під тиском», замість «Що там з таском?».
3. **Обговорення (30 хв).** Як невербальні сигнали впливають на швидкість синхронізації команди в Slack/Teams?

ЗАНЯТТЯ №4. КОМУНІКАТИВНА АРХІТЕКТУРА: КОРДОНИ ТА ФІДБЕК

- **Мета:** Навчання асертивному зворотньому зв'язку.
- **Тривалість:** 150 хв

Хід заняття:

1. **Рольова гра «Code Review без болю» (60 хв).** * *Інструкція:* Учасники в парах мають розкритикувати «жахливий код», використовуючи «Я-повідомлення».
    - *Правило:* Фокус на функціональності продукту, а не на інтелекті автора.
2. **Вправа «Асертивне NO» (50 хв).** Як відмовити менеджеру у взятті п'ятого таска на спринт, зберігаючи стосунки та здоров'я.
3. **Техніка «Бутерброд фідбеку» (40 хв).** Позитив – Критика – Ресурс.

ЗАНЯТТЯ №5. КОНФЛІКТ-МЕНЕДЖМЕНТ: ВІД ДЕСТРУКЦІЇ ДО СИНЕРГІЇ

- **Мета:** Вирішення латентних конфліктів у технічних ланках.
- **Тривалість:** 150 хв.

Хід заняття:

1. **Кейс-стаді «Складний замовник» (60 хв).** Симуляція переговорів, де «клієнт» поводиться ірраціонально та агресивно. Група вчиться не заражатися афектом, а «контейнувати» його.
2. **Вправа «Командний контейнер» (60 хв).** * *Механізм:* Група має виконати складне логічне завдання в умовах штучного шуму та обмеженого часу. Обговорення: хто став «точкою розриву», а хто «стабілізатором»?
3. **Рефлексія стратегій Томаса-Кілманна (30 хв).** Чому «Уникнення» в IT — це найдорожча стратегія?

ЗАНЯТТЯ №6. ІНТЕГРАЦІЯ: ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК SOFT-ARCHITECTURE

- **Мета:** Закріплення результатів та створення індивідуальних планів розвитку.
- **Тривалість:** 120 хв.

Хід заняття:

1. **Вправа «Візія лідерства» (40 хв).** Як EI допоможе мені стати Senior / Lead через рік?
2. **Складання «Дорожньої карти EI» (50 хв).** Кожен учасник прописує свої ТОП-3 тригери та ТОП-3 техніки саморегуляції, які він забирає з собою.
3. **Фінальний ритуал «Ресурс команди» (30 хв).** Обмін зворотним зв'язком: «Я ціную в тобі...».