

Міністерство освіти і науки України
Національний університет «Полтавська політехніка
імені Юрія Кондратюка»

Факультет філології, психології та педагогіки
Кафедра психології та педагогіки

Рекомендовано до захисту
«___» _____ 2024р.,
протокол № _____
Зав.кафедри _____
(підпис)

Кваліфікаційна робота

на здобуття другого (магістерського) рівня вищої освіти

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ
ПРАЦІВНИКІВ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЙ

(тема)

Виконав: студент II курсу, групи 601 ФП
денної форми навчання
спеціальності 053 «Психологія»
Слинько А.В.

(прізвище та ініціали)

ОПП «Практична психологія»

Керівник: канд. психол. н. Хоменко Є.Г.
(науковий ступінь та/або вчене звання, прізвище, ініціали)

Рецензент: _____
(науковий ступінь та/або вчене звання, прізвище, ініціали)

Захищено «___» _____ 202__ р.

кількість балів: _____

значення оцінки _____

Голова Екзаменаційної комісії _____

(підпис)

_____ (прізвище та ініціали)

Полтава – 2024 року

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1 ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЇ	7
1.1	7
1.2	15
1.3.	21
Висновки до першого розділу	25
РОЗДІЛ 2 МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЇ	27
2.1	27
2.2	30
2.3	31
2.4	36
2.5	40
Висновки до другого розділу	44
РОЗДІЛ 3 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЇ	45
3.1	45
3.2	48
3.3	54
3.4	56
3.5	58
Висновки до третього розділу	64
ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ	66
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	69
ДОДАТКИ	75

ВСТУП

Актуальність теми. Сучасний етап розвитку психологічної науки, а зокрема і психології особистості передбачає пошук та формування таких знань та умінь, які б сприяли розвитку ефективності особистості у всіх сферах її життя. Одним з напрямків розвитку такої ефективності є наукові доробки з приводу емоційного інтелекту особистості. Поєднання емоційного та інтелектуального здавна цікавило дослідників зарубіжної та вітчизняної психологічної науки, тому наукові доробки феномену емоційний інтелект можна знайти у визначеннях «соціального інтелекту», «емоційної уяви», «емоційного мислення» тощо. Зважаючи, що психологами доведений безпосередній двосторонній вплив емоцій та мислення, цікавим є розглянути проблему емоційного інтелекту у професійній діяльності у рамках організаційної психології, адже емоційний інтелект передбачає здатність розуміння та управління емоційними станами, як власними так і у взаємодіях. Розвиток емоційного інтелекту, зокрема емоційної грамотності сприяє розумінню емоцій та дозволяє ефективно взаємодіяти з оточенням, що є важливим для успішної адаптації в мінливому світі.

Короткий аналіз стану розробленості проблеми. Зважаючи на досить недавній період вивчення феномену емоційного інтелекту, низка зарубіжних та вітчизняних дослідників мають фундаментальні теоретичні та прикладні доробки із даної тематики. (Г. Гарднера, Д. Гоулман, Д. Карузо, Дж. Майєра, П. Саловея, Р. Барона, К. Штайне ра, С. Хейна, Д.В. Люсін, Е.Л. Носенко, Н.В. Килимига, О.І. Власова, Г.В. Юсупова, М.А. Манойлова, А.П. Лобанов, І.М. Андрєєва). Починаючи з середини ХХ сторіччя, західний психолог Г. Гарднер опублікував сво працю «Frames of mind» у 1983 році де вперше запропонував розрізняти декілька видів інтелекту, зокрема вивчав соціальний інтелект, до складу якого входить і емоційний інтелект. Дослідження інших вчених (О.О. Луньова, О.Р. Милославська) були спрямовані на порівняння емоційного та соціального інтелекту та питання їх взаємозв'язку. Вітчизняні психологи (Л.С. Виготський, С.Л. Рубінштейн, О.М. Леонтьєв, О.К. Тихомірова)

також переймалися питаннями взаємозв'язку інтелектуального та емоційного, що знайшло вияв у формування понять «сміслові переживання», «емоційна уява, «афективна регуляція» та «емоційне мислення». Сучасні дослідження з проблеми емоційного інтелекту стосуються визначення структури та факторів його розвитку для ефективного існування особистості у суспільстві.

Мета роботи – теоретично вивчити та емпірично дослідити особливості емоційного інтелекту як чинника ефективної комунікації працівників бізнес-організацій

Завдання даного дослідження:

- 1) теоретично дослідити наукові погляди стосовно феномену емоційного інтелекту, описати особливості ефективної комунікації та проаналізувати чинники ефективності офісного працівника;
- 2) описати методичні засади та методики діагностики розвитку емоційного інтелекту, особливостей розвитку комунікативних компетенцій працівників та проявів емоційного вигорання у колективі;
- 3) емпірично дослідити рівень розвитку емоційного інтелекту у колективі у ракурсі розвитку комунікативних здібностей та проявів емоційного вигорання колективу бізнес організації;
- 4) визначити основні закономірності рівня розвитку емоційного інтелекту по відношенню до ефективної комунікації та профілактики емоційного вигорання колективу організації.

Об'єктом роботи виступає емоційний інтелект працівників бізнес організації

Предмет роботи – вивчення емоційного інтелекту як чинника ефективності роботи працівника бізнес-організації.

Гіпотеза дослідження полягає у твердженні про те, що рівень розвитку емоційного інтелекту працівника бізнес організації безпосередньо впливає на його ефективність його комунікацій та передбачає вищу задоволеність роботою, що сприяє зменшенню емоційного вигорання працівників

Теоретико-методичною основою дослідження служать праці видатних психологів щодо міжособистісної взаємодії, зокрема, сучасних науковців цікавлять низка питань, пов'язаних із міжособистісною взаємодією. С.В. Ситнік розглядає концептуальні особливості міжособистісної взаємодії; Л.В. Журавльова описує нову структурно-динамічну модель мезовиміру міжособистісної взаємодії; Н.М. Коломієць розглядає міжособистісну взаємодію через класичні та сучасні концепції особистості; О.Ю.Саркісова розглядає взаємодію з точки зору «групової діяльності»; С.О. Кличковський зосереджує увагу на аспектах взаємодії через соціально-психологічний клімат колективу; К.В.Седих та Є.Г.Хоменко займаються науковим пошуком комплексних моделей організації системи комунікацій в освітньому середовищі через визначення моделей міжособистісної взаємодії. У аспекті розгляду міжособистісної взаємодії, низка сучасних науковців займаються розробкою наукових розвідок з проблеми соціально-психологічного клімату (С.О. Кличковський, І.А. Андрейцева, В.В. Бабаш, Ю.В. Калюжна, О.Р. Захарова О.Р. Нечипорук, Л.Ф. Лєскова, Н.Ю. Олійник, Т.Г. Постоян).

Методи дослідження. Для розв'язання поставлених завдань та досягнення мети нами використовувалися загальнонаукові методи теоретичного рівня (аналіз, синтез, порівняння, систематизація, узагальнення науково-теоретичних та емпіричних даних), методи емпіричного дослідження (анкетування, сформоване у онлайн форматі, методичним інструментарієм обрано такі методики: Діагностика «емоційного інтелекту» (Н. Холл), Методика діагностики емоційного інтелекту «МЕІ» М. Манойлова; Методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (В.В. Синявського і Б.О. Федоришина); Методика «Діагностика емоційного вигорання» (В. Бойко)). Для виявлення статистичних закономірностей ортиманих результатів, нами було застосовано критерій рангової кореляції r_s -Спірмена.

Емпіричною базою нашого дослідження виступала бізнес-організацій м. Полтави - «ТОВ УЗТК Трейд». Загальна чисельність досліджуваних сягає 43

працівники (віковий діапазон від 25 до 50 років), серед експериментальної вибірки статевий розподіл виглядав наступним чином: 25 осіб чоловічої статі (що становить 55% вибірки), 18 осіб жіночої статі (що становить 45% вибірки).

Наукова новизна дослідження полягає у поглибленні, уточненні, подальшому розвитку наукових ідей стосовно емоційного інтелекту та його впливові на ефективність працівника бізнес організацій, зокрема рівню розвитку його комунікативних здібностей та профілактиці емоційного вигорання.

Теоретичне значення дослідження полягає у поглибленні уявлень про емоційний інтелект, розвиток комунікативних компетентностей особистості працівника бізнес-організацій шляхом розвитку аспектів емоційного інтелекту.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання результатів дослідження у викладанні дисципліни «Організаційна психологія», а також для використання у роботі практичного психолога. З метою розуміння детермінант ефективності працівника та попередження його емоційного вигорання у професійному середовищі.

Апробація. Результати теоретичного аналізу та емпіричного дослідження представлені на Міжнародній науково-практичній конференції «Global directions of scientific research and technological development», м. Валенсія, Іспанія. (вересень 2024 року Зміст роботи відображений в 1 публікації).

Структура роботи складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел та додатків. Зміст роботи викладений на 75 сторінках друкованого тексту, вміщує 12 таблиць та 11 рисунків. Список використаних джерел нараховує 58 найменувань, 7 з яких – іноземною мовою.

РОЗДІЛ 1

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ БІЗНЕС- ОРГАНІЗАЦІЇ

У першому розділі нами здійснений теоретичний аналіз наукових джерел зарубіжних та вітчизняних психологів щодо феномену емоційного інтелекту. Зважаючи, що даний психологічний термін є досить новий, розглянуто фундаментальні праці та витоки розуміння емоційного інтелекту, вчення видатних психологів ХХ сторіччя щодо природи виникнення, структури, стадій та особливостей емоційного інтелекту. Зважаючи що аспектом нашого дослідження є працівники бізнес організацій нами описано особливості їх комунікацій, які є невід’ємною частиною діяльності та загалом пізнання, а порівняння емоційного та раціонального є метою нашого дослідження. На основі опрацьованої теоретичної інформації класиків та сучасників нами були сформовані Чинники ефективності працівників бізнес організацій, серед яких значне місце займає розвиток емоційного інтелекту.

1.1 Феномен емоційного інтелекту у психологічній науці

Розгляд феномену емоційний інтелект є досить новим у психологічній науці, і зумовлений розвитком психології особистості та пошуком ефективних стратегій поведінки, що спрямовують людину до успіху у всіх діяльностях. [5]

Вперше, у психологічній науці поняття емоційний інтелект з’явилося у монографії Говарда Гарднера «Frames of mind» у 1983 р. Автором було вперше обґрунтовано необхідність розширення виміру інтелекту людини, шляхом внесення нових його аспектів, і запропоновано переглянути загальне визначення інтелекту (IQ). Також постало питання виміру коефіцієнтів загального

інтелектуального розвитку IQ, шляхом розширення показників. У своїй праці Г. Гарднер висунув припущення про існування нового типу інтелекту, який впливає на ефективність особистості, її успішність у суспільстві. Він виділив такі підвиди інтелекту як: 1) вербальний, 2) логіко-математичний, 3) просторовий, 4) кінестичний, 5) музичний, 7) емоційний. [42]

Емоційний тип інтелекту науковець поділив на два підвиди – міжособистісний та внутрішньоособистісний. *Міжособистісний*, на його думку, виявляється у здатності взаємодіяти з іншими людьми, і передбачає так званий соціальний інтелекту та, *внутрішньоособистісний* передбачає здатність і вміння самореалізуватися в житті, активізації власних ресурсів на досягнення успіху. Пізніше у своїй праці «Множинність інтелекту» він конкретизував міжособистісний емоційний інтелект як здатність розпізнавати настрої іншого, зчитувати емоції, усвідомлювати мотиви поведінки іншого і як результат – співпрацювати. Внутрішньоособистісний же емоційний інтелект спрямований на себе і виявляється у здатності особистості формувати точну модель свого «Я» і використовувати її у життєдіяльності для досягнення успіху. [7,24,36]

Завдяки працям Говарда Гарднера була описана «змішана модель» інтелекту, що містила в собі аспекти емоційного і соціального інтелекту. Проте автор вважав емоційний інтелект значно ширшим, порівняно із соціальним інтелектом. Поняття успіху, яке фігурує у вченнях науковця безпосередньо пов'язане з розвитком саме емоційного інтелекту. Тобто «емоційний інтелект виступає метаздатністю особистості, яка дозволяє визначити рівень успішності застосування нею інших здібностей, зокрема й раціонального інтелекту» [2]

У структурі «соціального інтелекту особистості» виокремлювалися 2 групи здібностей. Першою була «соціальна обізнаність», що передбачала певну усвідомленість, набір знань і умінь для взаєморозуміння. Другою здібністю «соціальні здатності» що полягала у практичній здатності застосовувати соціальні знання у міжособистісних взаємодіях. [23]

Проте витоками дослідження щодо емоційного інтелекту можна вважати ще й роботи Е. Торндайка, який ще набагато раніше (на початку 20 сторіччя) зауважував про існування аспектів емоційного інтелекту, які він називав «соціальним інтелектом», вкладаючи у це поняття здатність людини розуміти свого співбесідника протягом взаємодії. Пізніше його підтримав Г. Стернберг, який експериментальним шляхом довів, що соціальний інтелект не можна включати в структуру загального інтелекту особистості, адже він відрізняється від академічних здібностей, і саме розвинутість соціального інтелекту дає змогу людині досягати високий результатів, успіху у широкому значенні цього слова. [15]

Тлумачення емоційного інтелекту є досить суперечливим у психологічній науці через розгляд його у співвідношенні з соціальним інтелектом. Так, О.О. Луньова розглядає емоційний інтелект як складову соціального, адже соціальний інтелект є суб'єктивно особистісним конструктом (сюди здатності людини до соціального пізнання, саморегуляції, особистісні характеристики). Особистісні характеристики, зокрема емоційні визначають загальне емоційне супроводження образу усіх соціальних взаємодій і власне поведінки людини в цих взаємодіях. На думку вченої, соціальний інтелект включає в себе як когнітивні так і емоційні конструкти особистості. До когнітивних самоактуалізація, гнучкість мислення, мотивація, до емоційних належать прояви поведінки людини, які позитивно чи негативно забарвлені і надають зміст поведінки людини в соціальних взаємодіях. Авторка спрямовує увагу, що забарвлення емоційним фоном суспільних подій може бути різною як за модальністю (позитивна чи негативна) так і за силою (сильні, слабкі). [37,39,56]

На противагу досліджень О.О. Луньової, інша науковиця О.Р. Милославська відзначає, що «соціальний інтелект є глобальною здатністю людини, яку зумовлено інтелектуальними, комунікативними, поведінковими й особистісними якостями, проте емоційний інтелект є здатністю особистості до емоційної саморегуляції, до вербалізації власних емоційних станів і роз

пізнавання емоцій інших людей». Тож відповідно до її досліджень соціальний та емоційний інтелект є не тотожними поняттями, а існують незалежно один від одного.[6]

Основні підходи до трактування емоційного інтелекту у психологічній науці можна поділити на три групи:

- 1) Когнітивний підхід (Дж. Майєра і П. Саловея) : ЕІ розглядається як сукупність розумових здібностей, пов'язаних з обробкою емоційної інформації.
- 2) Мішаний підхід (Д. Гоулмана): ЕІ – це поєднання розумових здібностей і особистісних якостей, що дозволяє людині ефективно взаємодіяти з оточенням.
- 3) Мішаний підхід (Бар-Она): ЕІ – це сукупність некогнітивних здібностей, які визначають особистісні характеристики людини. [12]

Кожна з цих моделей пропонує своє розуміння сутності ЕІ та має свої методи вимірювання

Розглянемо когнітивний підхід, запропонований американськими психологами Дж. Майєром і П. Саловеєм. Вони уперше вжили термін «емоційний інтелект» та розпочали дослідницьку діяльність щодо його вивчення. Емоційний інтелект, на думку цих учених, є сукупністю когнітивних здібностей до ідентифікації, розуміння й управління емоціями. Вони вкладають у визначення емоційного інтелекту сукупність здатностей особистості (до рефлексії, розрізнення емоцій, здатність впливати емоційно на покращення розумових здібностей, та здатність емоційної саморегуляції. [53,56]

Другим відомим підходом вважається підхід Д. Гоулмана, який спочатку притримувався позиції, відповідно якої «емоційний інтелект» є ширшим за змістом, порівняно з поняттям «соціальний інтелект». Проте, після критики своєї теорії, вчений змістовно розмежував зміст дефініцій емоційного і соціального інтелекту. Відповідно моделі Денієла Гоулман, EQ складається з п'яти

компонентів, які його характеризують. Першим компонентом виступає **самопізнання** (здатність саморозуміння, ідентифікація власних емоційних станів, відповідно вмотивованість у прийнятті рішень і наявність адекватно самооцінки). Другим компонентом виступають **саморегуляція** (що полягає у здатності тримати емоційну рівновагу, спрямовувати свої емоційні реакції у потрібне русло). Третім компонентом автор називає **соціальні навички**, що полягають у тому, що людина може вибудовувати відносини з іншими людьми, впливати на них, а навіть маніпулювати ними. Четвертою складовою, на думку науковця є **емпатія** (здатність до співпереживання, емоційне відгукування, готовність розуміти почуття інших і взаємодіяти з урахуванням цього). І насамкінець, п'ятим компонентом є **мотивація**, яка полягає у прагненні до мети, намагання її досягнути. [4,9]

Третім підходом до розуміння емоційного інтелекту є мішаний підхід Бар-Она, який заключається у розуміння EI – як сукупності некогнітивних здібностей, які визначають особистісні характеристики людини.

Серед вітчизняних психологів, які займалися дослідженням емоційного інтелекту слід згадати Л.С. Виготського, С.Л. Рубінштейна, О.М. Леонтьєва, О.К. Тихомірова. Видатні психологи у своїх працях намагалися досягнути та співвіднести поняття інтелектуальної діяльності та емоційної сфери. [6]

Зокрема, Л.С. Виготський зосереджував увагу на існуючій динамічній системі, яка поєднує афективну діяльність та афективні процеси. На його думку, ця єдність виявляється у взаємовпливі емоційної сфери на інтелектуальну діяльність та навпаки. Автор наголошував що емоції людини залежать від рівня усвідомленості діяльності і можуть позитивно чи негативно на неї впливати. Інтелектуальна ж діяльність впливає шляхом того, що емоції з'являються як результат усвідомлення. Науковець запевняв, що емоції не можуть існувати окремо від інтелекту, і тим самим заперечував вчення того часу у психологічній галузі, які розглядали та вивчали ці феномени паралельно, незалежно одна від одної. Він вважав саме цю проблему відокремлення розгляду і вивчення

емоційної і вольової сфери від когнітивною основною суперечністю психології 20 століття. Ним було введено поняття «сміслові переживання» через яке він пояснював зв'язок пов'язаний з логікою почуттів, з формуванням узагальненого ставлення до себе та своїх почуттів. У його працях та вченнях багато спільного з західними дослідниками які визначали цей взаємозв'язок через визначення «емоційний інтелект». Автор наголошував, що саме взаємовплив емоційної та інтелектуальної сфери надає можливості особистості до успішної діяльності. [1]

С.Л. Рубінштейн, проводжуючи та розвиваючи ідеї Л.С. Виготського, при розгляді пізнавального процесу мислення, визначає його як процес поєднання емоційного та раціонального, відповідно і емоція – є результатом взаємодії емоційного та інтелектуального. Тож, кожна емоція на його думку є поєднанням переживання та пізнання особистості. [13]

Провідні праці вітчизняного психолога О.В. Запорожця також мають розуміння передумов «емоційного інтелекту». Автор зосереджує увагу на те, що під час взаємодії емоційного та інтелектуального, провідну роль відіграють засвоєні моральні норми та еталони, які безперечно мають соціальне походження. Психолог вводить у психологічний обіг поняття «емоційна уява», який передбачає можливість уявити, осмислити і проаналізувати наслідки свого рішення у майбутньому, і відповідно прийняти рішення щодо того чи іншого аспекту. Він наголошує, що лише у цілісному розуміння емоційного та раціонального можна досягти регуляцію діяльності та поведінки особистості. В рамках його теорії емоції набувають інтелектуального забарвлення, а інтелект набуває ознак емоційної сфери. [26,38,44]

О.М. Леонтьєв також притримувався уявлення, що не можна розглядати окремо емоційну та інтелектуальну сфери, він спрямовував свої наукові пошуки у дослідження «афективної регуляції», яка дозволяє ефективно функціонувати особистості у повсякденному житті. [6]

О.М. Ткаченко вводить термін «емоційного мислення», що по суті ж аналогом західного розуміння «емоційного інтелекту». На його думку, всі

емоційні процеси пов'язані з інтелектуальною діяльністю, він доводить що саме емоційна регуляція мисленневих процесів є необхідною умовою продуктивності мислення особистості. [16]

Пізніше, праці вітчизняних психологів також зачіпали розгляд аспектів «емоційного інтелекту». Зокрема, елементи досліджень у даному напрямку спостерігаються у працях І.О. Андрєєвої, С.О. Деревянко, Н.В. Ковриги, М.О. Манойлової тощо. Зокрема І. Андрєєва зазначає, що розуміння та розпізнавання емоцій іншої людини допомагає людині досягнути та зрозуміти іншого, таким чином наголошує на необхідності осмислення емоцій, що і є основою так званого емоційного інтелекту. Дослідниця розглядала емоційний інтелект у структурі загального інтелекту та цікавилася методами його дослідження та розвитку. Вона виділяє два підвиди емоційного інтелекту – міжособистісний та внутрішньоособистісний, тим самим продовжуючи вчення Г. Гарднера, акцентуючи увагу, що особистості з високим рівнем розвитку міжособистісного емоційного інтелекту мають змогу розуміти емоційний стан іншого, зчитувати емоції співбесідника, та можливо підлаштовуватися під них на ефективну взаємодію, проте ця закономірність не є приводом говорити, що в цих людей розвинутий внутрішньоособистісний інтелект, адже здатність розуміти свій внутрішній стан є дещо іншим аспектом і вимагає інших методів розвитку – самоусвідомлення та саморозуміння. [29,37]

Е.Л. Носенко продовжуючи вчення своїх попередників зауважує, що емоційний інтелект слід розглядати у контексті єдності внутрішнього та зовнішнього світу особистості. Відповідно до її уявлень емоційний інтелект включає компоненти внутрішні (диспозиційні) та зовнішні, які розвивають стресозахисну функцію організму у цілому, адже усвідомлення власних емоцій дозволяє людині справлятися та осмислювати ситуацію невизначеності через призму їх осмислення. [17]

Отже, складність визначення та тлумачення феномену «емоційного інтелекту» зумовлюється наявністю різних поглядів та досліджень до сьогодні,

адже ця проблема вивчається у рамках різних наук та наукових психологічних шкіл. Відповідність цього феномену до сфери емоційної чи інтелекту аналізується у якості предмета різних досліджень. Складність однозначного визначення зумовлюється ще і визначенням так званого соціального інтелекту, який має свої комунікативні ознаки, емоційну зрілість та особливості переживання та відображення афективно події суспільства особистістю.

У своїй роботі, ми виходимо з розуміння, що в емоційному інтелекті емоції є зінтегрованими з пізнавальною діяльністю, а інтелект пов'язаний з мисленнєвою діяльністю, тож відповідно емоційна сфера безпосередньо пов'язана та взаємовпливає на мисленнєву діяльність, може як покращувати її так і погіршувати. Важливого значення набуває процес саморегуляції, адже здатність людини керувати її емоціями дозволяє краще функціонувати у соціумі, спрямовувати свої емоції у продуктивну сферу. Тож, емоційна сфера особистості взаємопов'язана з пізнавальною і являє собою сутність змісту саме емоційного інтелекту.

Підсумовуючи теоретичні доробки науковців, можна стверджувати, що на сьогодні існують п'ять основних складових емоційного інтелекту, що виявляються у здібностях людини:

1. Усвідомлення людини власних емоцій (і це, мабуть є базова здібність розвинутого емоційного інтелекту, адже здатність людини розуміти свої емоції та почуття дає змогу планувати свою життєдіяльність, розуміти причинно-наслідкові зв'язки та досягати успіху у бідь-якій діяльності)
2. Регулювання емоцій, яке базується на їх усвідомлені, і передбачає здатність управління власними емоційним станом, вміння самозаспокоєння, знання механізмів психологічної самопомоги)
3. Спроможність налаштуватися на діяльність (що виявляється у зусиллях, вольовій саморегуляції, спрямованості на перенаправлення своїх емоцій у діяльність, мотивування діяльності, самоконтроль)

4. Розпізнавання та розуміння емоцій (у вигляді виявлення емпатії, емоційного відгукування до емоційний стан іншої людини, що необхідно враховувати у спілкуванні з цією людиною)
5. Вміння підтримувати доброзичливі відносини з оточуючими (мистецтво позитивного ставлення до інших людей), яке реалізується у спроможності людини впорюватися з емоціями, які виникають при взаємодії з іншими людьми. [12,18]

Тож, феномен емоційного інтелекту є досить новим у психологічній науці, він позначає взаємовплив емоційної та інтелектуальної сфер, та є фактором ефективності особистості у суспільстві. Західні дослідники вивчали цей феномен у взаємозв'язку із соціальним інтелектом. Низка постулатів з цього приводу висвітлена у працях Г. Гарднера, Дж. Майєра і П. Саловей, Д. Гоулмана, Бар-Она. Вітчизняні психологи також цікавилися питанням взаємозв'язку емоційного та раціонального, і посилення на дані розвідки можна знайти у працях Л.С. Виготського, С.Л. Рубінштейна, О.В. Запорожця, О.М. Леонтьєва, Е. Носенко тощо. Не дивлячись на досить невеликий проміжок часу для вивчення даного феномену уже існує певні дослідження, які є фундаментальними та доведеними для психологічної науки. Дослідження і наразі спрямовують свій пошук на вивчення феномену емоційного інтелекту у аспекті стресостійкості сучасної особистості та стійкості до викликів сучасного суспільства.

1.2. Психологічні особливості комунікації у роботі працівників бізнес організацій

Сучасний етап розвитку суспільства передбачає виникнення все нових способів зв'язку, інформатизація та комп'ютеризація заповнюють увесь простір, проте постає питання комунікації – і відповідно нас цікавить аспект живої комунікації, яка у безпосередній взаємодії може приносити багато користі

професійній діяльності, адже наявність живого контакту дозволяє бачити співбесідника, орієнтуватися у зворотному зв'язку від нього і спрямовувати свій посыл у потрібному руслі, якщо дана комунікація стосується бізнес процесів та досягнення організаційних цілей. Звертаючи увагу на організаційну психологію, ми можемо свідчити, що комунікація у бізнесі починає відігравати стратегічну роль, оскільки інформаційний та комунікаційний вектори є надважливими у будь якій організації.

Комунікація є невід'ємним структурним компонентом спілкування, який відповідає за передачу та прийняття інформації (у перекладі – повідомлення, спілкування). Пропонуємо розглянути аспект спілкування у психологічній науці у широкому розумінні. У соціальній психології розглядають Спілкування – «сторона людської діяльності, що вказує на зв'язок, взаємодію та взаємовплив людей у процесі матеріального та духовного виробництва, спосіб реалізації соціальних відносин, що здійснюється через безпосередні чи опосередковані контакти, в які особистості та групи вступають у процесі їхньої соціальної життєдіяльності». [14]

А.А. Леотьев, вивчаючи процес спілкування, акцентує увагу на існуванні двох груп засобів спілкування, за допомогою яких передається та сприймається інформація – це вербальні (словесні) та невербальні засоби.

У ракурсі передачі інформації за допомогою комунікації, цікавими є А. Мейерабиана, який емпірично довів, що лише 7% інформації, яка сприймається особистістю відводиться словам (вербальному спілкуванню), 38% - звуковим засобам (тон. голосу, інтонацію) та 55% - невербальним засобам. [7]

За словами А.Л. Потєряхіна, ефективність комунікації максимально залежить від того, наскільки точно співрозмовник інтерпретує та розшифровує отриману від комунікатора інформацію. Неправильне тлумачення повідомлення часто призводить до непорозумінь і конфліктів. Особливо важливо правильно інтерпретувати ставлення до партнера по спілкуванню, оскільки саме воно часто стає причиною непорозумінь. [24]

Невербальні засоби комунікації є потужним інструментом, який дозволяє підсилити вплив слів. Завдяки їм можна зробити виступ більш емоційним, запам'ятовувачим і переконливим. Зважаючи, що у бізнес процесах чимала роль відводиться спілкуванню, комунікація набуває професійного змісту, і зважаючи, що процес передачі інформації відбувається в більшості випадків усно, великого значення набуває ораторська майстерність комунікатора, адже донести свою думку логічно та аргументовано необхідно спираючись на усі аспекти та елементи невербальної комунікації.[49]

Аналізуючи різні підходи до розуміння спілкування, варто зазначити, що у сучасному світі часто ототожнюють поняття «спілкування» та «комунікація».

Як зазначає О.В. Винославська, «комунікація це зв'язок, взаємодія двох систем, у процесі якого від однієї системи до іншої передається сигнал, що несе інформацію.» відповідно цьому визначенню, комунікація – як передача інформації може відбуватися і без участі людини (тобто між двома комп'ютерами, наприклад). Спілкування ж передбачає участь особистості у цьому процесі. [4]

У нашому дослідженні ми виходимо з розуміння, згідно якого комунікація – це професійне спілкування працівників бізнес-організацій, що має на меті досягнення спільного результату.

Бізнес-комунікація відрізняється своєю різноманітністю та чіткою орієнтацією на результат. Вона адаптується під специфіку кожної галузі, а учасники комунікації мають різні ролі та дотримуються певних правил. Головна мета бізнес-комунікації – досягти конкретної мети, наприклад, укласти угоду або вирішити проблему.

Розглядаючи аспект спілкування у професійному середовищі, варто звернути увагу на опис феномену ділового спілкування. Перш за все питання дослідження цього феномену постає у організаціях, де під час комунікативних процесів особистість є представником компанії в першу чергу, а отже і цілі спілкування в цьому випадку є специфічними. Ділове спілкування – це процес

взаємодії, спрямований на досягнення конкретних бізнес-цілей, таких як укладання угод, вирішення проблем, обмін інформацією для ефективної роботи організації. [15,67]

Серед основним відмінностей ділового спілкування, О.О. Леонт'єв описує такі його характеристики як: офіційний статус учасників спілкування; конструктивність взаємовідносин, адже для спілкування є конкретна мета – спрямованість на підтримку зав'язків, встановлення взаємовигідних результатів; чітка організованість партнерів та дотримання загальних правил етикету, повага до співбесідника і сприймання його виключно як професійний об'єкт досягнення мети організації.

На думку О.В. Овчаренко, у сучасних психологічних дослідженнях, на противагу діловому спілкуванню, все частіше звертається увага на визначення «Бізнес-комунікації», яку автор описує як «специфічний процес, у результаті якого відбувається взаємодія, зв'язок, а діяльність, інформація та досвід стають предметом обміну, мета якого – досягти певного результату, вирішити конкретну проблему чи втілити певний задум». [28]

Сучасна дослідниця Г.Є. Улунова описує основні підходи вивчення бізнес-комунікації. Першим підходом є «цільовий» (відповідно якого комунікація у бізнесі є його ціллю). Другим етапом авторка виокремлює «функціональний» (згідно якого комунікація у бізнесі описується через її функції). Третім підходом є «структурний», згідно якого комунікація визначається через її структуру, четвертим підходом є «етапний», згідно якого комунікація розглядається як безперервний процес, і нарешті, останнім підходом до визначення комунікацій, авторка визначає «видовий», з конкретним описом та виділенням видів комунікації у бізнес-процесах. [33]

На сучасному етапі розвитку психологічної науки точаться суперечки з приводу співставлення понять «комунікація», «бізнес-комунікація», «ділова комунікація». Як наслідок – відсутність єдиного підходу до розуміння відкриває можливості для досліджень та наукових пошуків сучасних психологів.

М.О. Гайден звертає увагу, що поряд із трактуванням ділової комунікації та бізнес комунікації, варто звернутися до визначення ефективної комунікації, яка за своїм змістом може стосуватися будь яких аспектів та видів взаємодії, та за своєю формою бути такою, щоб сприяти цілеспрямованій взаємодії, орієнтованій на розуміння партнера, розвитку контактів, встановлення позитивних взаємовідносин. [3]

Тож, у ракурсі нашого дослідження нас цікавить саме аспект ефективної бізнес комунікації, яка б сприяла як досягненню глобальних цілей компанії, так і була б поштовхом для особистісного розвитку працівника, сприяла розвитку самосвідомості, самооцінки та самоефективності у сучасному професійному середовищі.

І.Г Сновидович виділяє основні процеси комунікації, для досягнення її ефективності. По перше – це наявність правил, коли йдеться про бізнес процеси та ділове спілкування, потрібно дотримуватися певних чітких та послідовних правил та табу у спілкуванні з колегами. По-друге, це швидкість реагування на запит взаємодії, тобто наскільки швидко відбувається реакція реципієнта по відношенню до комунікатора. По третє, це безперечно наявність комунікативних умінь, необхідних для ділового спілкування, що передбачає фаховість та експертність у тій чи іншій галузі. По-четверта – це наявність довіри у спілкуванні, адже якщо існує довіра – спілкування набуває іншого формату, це полегшує роботу організації та спрощує розуміння між колегами. По-п'яте – це підтримка, емпатія та турбота між співбесідниками, адже коректність у спілкуванні та розуміння емоційного відгуку спрямовує взаємодії між колегами у сферу взаєморозуміння. По-шосте, розподіл зон відповідальності у діяльності організацій, коли чітко існує субординація, коли колеги відповідально ставляться до своїх обов'язків. І останнє, але не за значенням виступає вчасне реагування та обговорення у команді, надання якісного зворотного зв'язку і обговорення усіх рішень колегіально, що спрощує взаємодію та надає ресурси

для якісного менеджменту у організацій та підтримку партнерських моделей взаємодії, заснованих на демократичності та рівності усіх членів команди. [11]

Зважаючи, що ми маємо на увазі комунікацію саме у професійному середовищу, спробуємо розглянути основні завдання які перед нею стоять (за Ж.Б. Крисько):

- Створення позитивного іміджу: встановлення довірливих відносин з усіма зацікавленими сторонами – від клієнтів до інвесторів.
- Просування продукції: ефективна презентація товарів і послуг на ринку з метою збільшення продажів.
- Популяризацію компанії: підвищення впізнаваності бренду та зміцнення позицій на ринку. [41]

Коли йдеться про спілкування у сфері бізнесу, варто що ефективно спілкування є професійно важливою навичкою, яка є необхідною для досягнення результатів усієї компанії. Ефективна ділова комунікація допомагає будувати довірливі відносини з партнерами; досягати взаємовигідних угод; успішно проводити переговори; знижувати ризики в бізнесі. [7,11,26,37,51]

Отже, проблема комунікації у бізнес організації є необхідним компонентом професійної діяльності менеджерів та управлінського персоналу, адже налагодження зав'язків, якісна передача інформації та ефективна взаємодія можлива лише за умови розвитку комунікативних здібностей працівників організації. Без налагодженої комунікації неможливо досягти високих результатів у бізнесі. Саме завдяки ефективному спілкуванню формується сприятливий клімат в організації, який стимулює творчість та розвиток персоналу. Чітко побудована система комунікації дозволяє об'єднати теоретичні знання з практичними навичками управління, що в свою чергу підвищує загальну ефективність роботи підприємства.

1.3. Чинники ефективності працівників бізнес організацій

На сучасному етапі розвитку психологічної науки все більшої актуальності набувають новітні теорії, спрямовані на розвиток уявлень про формування практичних умінь особистості для ефективного розвитку у соціумі. Актуальними є наукові розвідки у сфері ефективності особистості та ефективності, яка стосується усіх психологічних феноменів. Зважаючи на тематику нашого дослідження, а саме – такого, що пов'язаною із сферою організаційної психології, цікавим постає питання ефективності професіонала – працівника бізнес організації – який по суті є ресурсом функціонування організацій та досягнення високих результатів діяльності.

Як зазначає І.Г Сновидович, ефективне управління персоналом неможливе без добре скоординованої командної роботи. Взаємодія між співробітниками, побудована на відкритому діалозі, дозволяє не тільки вирішувати повсякденні завдання, але й успішно долати кризи. Тому питання ефективної особистості працівника є актуальним та важливим до розгляду сучасними науковцями.

Ми прагнемо виділити основні чинники, які допомагають особистості бути ефективною у професійному середовищі. [19]

Першим чинником на нашу думку є ефективна комунікація між колегами, в сфері управління та у бізнес процесах. Бізнес-комунікація спрямована на встановлення довірливих відносин з партнерами, оптимізацію робочих процесів та постійний моніторинг результатів спільної діяльності.

М.О. Гайдей виділяє засоби комунікації, які сприяють ефективній комунікації у бізнес процесах. Першим засобом є *«перекладання»*. Ця техніка передбачає висловлювання думки співрозмовника своїми словами, задля уточнення і сприйняття зворотного зв'язку зі сторони реципієнта спілкування. Основними техніками перекладання є мовні структури: «Якщо я вас правильно зрозумів ...», «Іншими словами ...» тощо. При перекладанні слід звертати увагу на істотні моменти. Для цього вибираються найбільш істотні, важливі моменти повідомлення, які слід уточнити та аргументувати у

подальшому спілкуванні. Другим засобом ефективної комунікації автор виділяє *«розвиток ідеї співрозмовника»*, що полягає у розумінні основної ідеї, яку сповідає ваш партнер по спілкуванню, і створення так званого логічного наслідку, що виступає у припущенні причин чи наслідків ідеї. Основними техніками розвитку ідеї співрозмовника є використання таких мовних структур: *«Ви так вважаєте, мабуть, тому, що ...»*, *«Якщо виходити з того, що ви сказали, то ...»* Цю техніку часто плутають з попередньою, але вона принципово відрізняється від неї наявністю елемента інтерпретації. Використовуючи цю техніку, можна уточнити основні мотиви співбесідника, акцентувати анн основному у ого висловлюваннях та швидше просунутися у розвитку контактів з іншою особистістю через пошук спільних точок розуміння та орієнтація на спільні результати. Третім засобом ефективної комунікації є *«резюмування»*, іншими словами – підсумування думки співрозмовника у скороченому вигляді, відтворення сказаного у найсуттєвіших моментах, узагальненому вигляді. Основними техніками є використання таких структур у спілкуванні як: *«Ваши основні ідеями, як я зрозумів, є ...»*, *«Отже ...»*. Резюмування допомагає при обговоренні, розгляді претензій, коли необхідно вирішити будь-які проблеми. Останнім засобом сприяння ефективної комунікації є *«повідомлення про власне самопочуття»* - це так зване відтворення емоційного контексту з приводу спілкування, наприклад: *«Я засмучений тим, що ви мені не вірите»*, *«Мені дуже прикро це чути»*, *«Я просто щасливий, що все так вдало складається»*. Висловлення емоційного ставлення допомагає співрозмовника розуміти емоції та почуття співрозмовника і відповідно цьому – будувати подальшу взаємодію, спираючись на всю отриману у розмові інформації. [49]

Другим фактором ефективності особистості у професійній діяльності ми виділяємо розвиток емоційного інтелекту. Є.В. Карпенко пов'язує розвиток емоційного інтелекту із процесом життєздійснення, і доводить, що існують позитивні кореляційні зв'язки між рівнем розвитком емоційного інтелекту з якістю життєдіяльності особистості, адже усвідомлення своїх емоцій дає змогу

керувати ними, і відповідно розуміння емоційного стану співрозмовника у професійному середовищі дає змогу вибудовувати ефективну взаємодію, адаптуватися та орієнтуватися на зворотній зв'язок з боку іншої людини, що забезпечить вищий рівень продуктивності у професійному середовищі.

Автор зауважує, що емоційна сфера тісно пов'язана з мисленневою, адже, «з одного боку, процес усвідомлення означає переведення психічного матеріалу з несвідомої площини у свідому, що робить його доступним для рефлексії, а з іншого – передбачає наявність самої свідомості», та узагальнює свою позицію у вигляді теоретичної моделі функціонування емоційного інтелекту в контексті життєздійснення особистості (рис. 3.3.1.)[15]

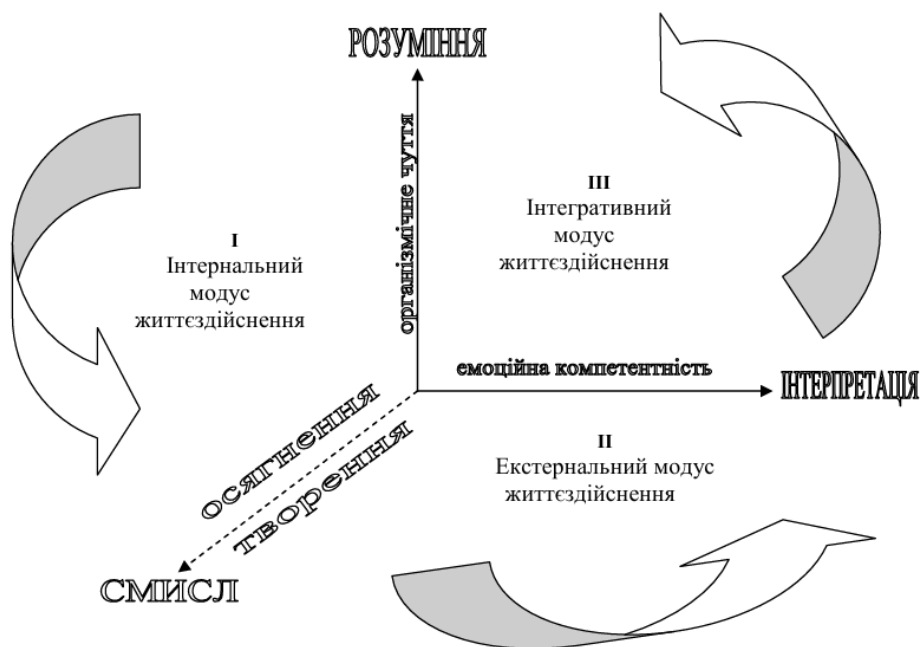


Рис. 3.3.1. Теоретична модель функціонування емоційного інтелекту в контексті життєздійснення особистості

Компоненти даної моделі взаємопов'язані між собою, перший з них передбачає використання особистістю організмичного чуття задля досягнення сенсу (механізм розуміння), другий передбачає емоційну компетентність (механізм інтерпретації), а третій передбачає гармонійне поєднання перших двох.

Наступним чинником ефективності особистості у професійному середовищі ми вбачаємо емоційну стійкість (стресостійкість, резилієнтність чи життєстійкість). Спираючись на новітні дослідження актуальності набуває феномен резилієнтності як базової компетентності сучасної людини. Зважаючи, що особистість постійно спіткають стреси, і у професійному середовищі також, необхідність бути стійким та виваженим неодмінно призводить до ефективності особистості, прийняття зважених рішень та усвідомлення своїх емоцій (уровняно з розвитком емоційного інтелекту). [24]

О.П. Лящ визначає резилієнтність як «зберігати здоровий рівень психологічного і фізичного функціонування під час несприятливих життєвих ситуацій, за якого особистість здатна адаптуватися до раптових стресогенних змін». саме стресостійкість є тим умінням, яке дозволяє особистості жити повноцінним життям у нетипових, травматичних та стресових умовах. [12]

Завдяки сформованій стресостійкості, подолання негативних впливів оточення особистістю характеризується позитивними наслідками, які сприяють розвитку самої особистості та організації в цілому.

Варто зауважити, що резилієнтність не є сталим процесом, це динамічна якість, яка може розвиватися під впливом цілеспрямованого навчання. В цілому, феномен стресостійкості особистості включає в себе такі соціально-психологічні навички: комунікабельність, доброзичливість, відкритість, здатність до рефлексії, емоційний інтелект, уміння самоорганізовуватися, ефективна міжособистісна взаємодія, саморозвиток та самопізнання, яке спрямоване на розвиток самоефективності.

У розрізі професійної діяльності ми визначаємо резилієнтність як одну з базових характеристик професіонала, адже вважаємо стресостійкість – комплексною компетентністю, яка спрямована на розвиток особистості, і у професійній діяльності зокрема.

Висновки до першого розділу

В результаті опрацювання низки наукових доробок зарубіжних та вітчизняних дослідників з приводу феномену емоційний інтелект, нами виявлено наступні його закономірності. Феномен емоційного інтелекту – досить нове поняття у психології і його дослідження починаються лише з середини ХХ сторіччя, при виданні монографії Г. Гарднера «Frames of mind» у 1983 р. Автор обґрунтовує необхідність виміру інтелекту людини, шляхом розширення розуміння його природи та проявів. Він висуває припущення про існування нового типу – емоційного інтелекту, що забезпечує ефективність особистості. Автор розглядає емоційний інтелект як складник соціального, і складається з двох підтипів – міжособистісного та внутрішньоособистісного. *Міжособистісний* виявляється у здатності взаємодіяти з іншими людьми, і передбачає так званий соціальний інтелекту. *Внутрішньоособистісний* передбачає здатність і вміння самореалізуватися в житті, активізації власних ресурсів на досягнення успіху.

Дослідники по різному трактують феномен емоційного інтелекту по відношенню до соціального. Серед основних підходів до трактування емоційного інтелекту виділяють: 1) Когнітивний підхід (Дж. Майєра і П. Саловей) : ЕІ розглядається як сукупність розумових здібностей, пов'язаних з обробкою емоційної інформації; 2) Мішаний підхід (Д. Гоулмана): ЕІ – це поєднання розумових здібностей і особистісних якостей, що дозволяє людині ефективно взаємодіяти з оточенням; 3) Мішаний підхід (Бар-Она): ЕІ – це сукупність некогнітивних здібностей, які визначають особистісні характеристики людини.

Загально визначеними на сьогодні компонентами емоційного інтелекту виділяють: *самопізнання* (здатність саморозуміння, ідентифікація власних емоційних станів); *саморегуляція* (здатність тримати емоційну рівновагу); *соціальні навички* (можливість вибудовувати відносини з іншими людьми);

емпатія (здатність до співпереживання, емоційне відгукування *мотивація* (прагнення до мети, намагання її досягнути).

Сучасні дослідники зосереджують свої наукові напрацювання на розвиток досліджень з приводу емоційного інтелекту як фактору ефективності особистості у соціумі. У своїй роботі, ми виходимо з розуміння, що в емоційному інтелекті емоції є зінтегрованими з пізнавальною діяльністю, а інтелект пов'язаний з мисленнєвою діяльністю, тож відповідно емоційна сфера взаємопов'язана та взаємовпливає на мисленнєву діяльність, вона може як покращувати її так і погіршувати.

До основних чинників ефективності особистості у професійному просторі ми виділяємо – *розвиток комунікативних умінь*, що дозволяють встановлювати та підтримувати позитивні контакти, взаємодії, сприяти взаєморозумінню у колективі; розвиток емоційного інтелекту, адже розуміння та управління емоційним станом суттєво покращують взаємодію у офісному середовищі та сприяють досягненню результатів організації. Серед засобів ефективної комунікації у бізнес організаціях ми виділяємо; перефразування, резюмування, просування ідеї співрозмовника, та надання емоційного відгуку ситуації. Другим чинником ми визначаємо розвинений емоційний інтелект, який дозволяє людині у професійному середовищі перш за все розуміти, інтерпретувати свої емоційні стани, і як результат керувати ними, і розуміння партнера у спілкуванні, що суттєво полегшує взаємодію та дає змогу досягти спільного рішення у професійній діяльності.

У ракурсі розгляду розвинутого емоційного інтелекту як передумови успішного професіонала ми описуємо поняття стресостійкості особистості, адже резиліентність є як комплексною характеристикою особистості та професіонала, що передбачає стійкість, суттєво покращує діяльність через пошук та використання власних ресурсів у переживанні стресових, травматичних подій соціуму.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЇ

У даному розділі нами здійснено аналіз останніх досліджень рівня вияву емоційного інтелекту, опрацьовані сучасні дослідження, з метою обрання інструментарію для його якісної оцінки. Методики психодіагностики підбиралися за принципами цілісності, комплексності та системності, адже для загальної картини необхідно дослідити всі аспекти емоційного інтелекту та прослідкувати його вплив на загальну ефективність працівників та їх емоційну стійкість у сучасних умовах. Методики підбрано таким чином, щоб вони доповнювали одна одну і надавали якомога більшої змістовної інформації для досліджуваного феномену.

2.1. Огляд і обґрунтування вибору методик

На основі теоретичного аналізу, нами було проаналізовано різні методи дослідження феномену емоційного інтелекту, які базувалися на основі класичних експериментів і результати яких доводять основні характеристики виміру явища емоційний інтелект.

Плануючи емпіричне дослідження ми керувалися базовими принципами психологічної науки, таких як детермінізм (причинна зумовленість психічних явищ), розвитку (розгляд явища у динаміці та відповідно віковому періоду з набором особистісних та вікових характеристик), системності (що полягає у цілісному дослідженні обраного психологічного феномену, з усіма його аспектами), об'єктивності (зادля чистоти експерименту було обрано онлайн опитування, що забезпечувало комфортність та анонімність учасникам).

Серед методів психологічної науки, які були обрані для емпіричного дослідження нами було обрано письмового опитування - анкетування. Варто звернути увагу, що серед емпіричних методів опитувальники (усні та письмові) є найпоширенішими сьогодні, адже забезпечують масові дослідження швидко та надійно. Анкетування – це один із найпоширеніших методів соціологічних та психологічних досліджень, який передбачає збір інформації шляхом опитування респондентів за допомогою спеціальних бланків – анкет. За допомогою анкетування у дослідника є можливість швидко та масово отримати кількісні та якісні дані про психологічні особливості, думки, погляди чи переконання реципієнтів. Метод анкетування виник ще у XVII ст. при розробці «політичної арифметики». Застосування анкетування є розповсюдженим серед психологів, педагогів, та соціологів. Проте, варто зазначити і недоліки цього методу. Адже воно носить анонімний характер і досліднику неможливо відслідкувати якість отриманих даних фактично. Серед позитивних сторін варто наголосити на тому, що за допомогою анкетування можна об'єктивно визначити наявність тієї чи іншої психологічної особливості, адже воно не передбачає прямого впливу дослідника, а опитування проводиться за допомогою спеціально підготованих анкет. [38]

Варто звернути увагу на якість письмових опитувальників, адже науковими вважаються лише ті результати, які отримані від апробованих та перевічених опитувальників, питання мають різну форму (закриті та відкриті) що дозволяє по різному оцінити одну і ту саму точку зору. Для свого дослідження ми обрали апробовані методики, які є широко розповсюдженими у психологічній науці, а результати яких є достовірними і відповідають критеріям якості експерименту.

Також варто звернути на критерії якості емпіричного дослідження. У психодіагностиці існує два основних критерії, які ми враховували при підборі методик для нашого дослідження. Першим критерієм є надійність або точність, що полягає у перевірності методики до її результатів на великій вибірці людей.

Другим критерієм є валідність, що являє собою так би мовити відповідність сутності та змісту методу тому явищу, яке воно досліджує. Тому, варто обирати лише перевірені методики, з психологічної літератури, які є доведеними та перевіреними у попередніх дослідженнях науковців у царині психологічної науки. [25]

Для зручного формату обрано гугл-форму, що забезпечує одночасно конфіденційність учасників, і зручність у проходженні, адже можна виділити будь який час, проте одночасно є питання самостійності виконання та правильності інструкцій учасниками, адже експериментатор знаходиться дистанційно і не може об'єктивно знаходитися і слідкувати за чистотою експерименту.

За попередньо складеною програмою дослідження було запропоновано проходження чотирьох методик психодіагностики, а саме:

1. Діагностика «емоційного інтелекту» (Н. Холл)
2. Методика діагностики емоційного інтелекту «МЕІ» М. Манойлова
3. Методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (В.В. Синявського і Б.О. Федоришина)
4. Методика «Діагностика емоційного вигорання» (В. Бойко)

У подальших підпунктах роботи дані методики будуть ґрунтовно описані та проаналізовані.

2.2. Діагностика «емоційного інтелекту» (Н. Холл)

Методика запропонована для виявлення здатності розуміти відношення особистості, які репрезентуються в емоціях, і керувати емоційною сферою на основі прийняття рішення. Вона складається з 30 тверджень і містить 5 шкал:

- 1) емоційна обізнаність;
- 2) управління своїми емоціями (швидше емоційна відхідливість, емоційна неригідність);
- 3) самомотивація (швидше якраз довільне управління своїми емоціями,
- 4) емпатія;
- 5) розпізнавання емоцій інших людей (швидше вміння впливати на емоційний стан інших людей)

Інструкція: Нижче наведені висловлювання, які так чи інакше відображають різні сторони життя. Праворуч від кожного твердження напишіть цифру, виходячи з вашої ступеня згоди з ним: повністю не згоден (-3 бали); в основному не згоден (-2 бали); почасти не згоден (-1 бал); частково згоден (+1 бал); в основному згоден (+2 бали); повністю згоден (+3 бали).

Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку балів за ключем.

Ключ

- Шкала «Емоційна обізнаність» - пункти 1, 2, 4,17,19, 25.
- Шкала «Керувати своїми емоціями» - пункти 3,7,8,10,18,30.
- Шкала «Самомотивація» - пункти 5,6,13,14,16, 22.
- Шкала «Емпатія» - пункти 9,11, 20, 21, 23, 28.
- Шкала «Розпізнавання емоцій інших людей» - пункти 12,15, 24,26, 27,29.

Рівні парціального емоційного інтелекту відповідно до знаків результатів: 14 і більш - високий; 8-13 - середній; 7 і менш - низький. Інтеграційний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знаку визначається наступними кількісними показниками: 70 і більш - високий; 40-69 - середній; 39 і менше - низький.

2.3. Методика діагностики емоційного інтелекту «МЕІ» М. Манойлової

Оригінальна методика діагностики емоційного інтелекту – МЕІ розроблена вітчизняною дослідницею М.А. Манойловою у 2004-2005 роках.

Методика складається з 40 тверджень. Обстежуваному пропонується оцінити міру своєї згоди з кожним твердженням за 5-бальною шкалою. Опитувальник містить 4 субшкали і 3 інтегральні індекси: загального рівня ЕІ, вираженості внутрішньо-особистісного та міжособистісного його аспектів.

У цілому, опитувальник М. Манойлової базується на змішаній моделі емоційного інтелекту, що розглядає останній як комплекс некогнітивних здібностей і навичок.

Інструкція досліджуваному: «Прочитайте уважно наведені твердження й оцініть їх за п'ятибальною шкалою. Кожному твердженню приписуйте бал, який найбільше підходить особисто Вам за наступною шкалою: 5 – завжди, 4 – найчастіше, 3 – іноді, 2 – рідко, 1 – ніколи».

Обробка результатів: Відповідно до ключів розраховується сума балів за «прямими» і «зворотними» запитаннями. Потім для кожної шкали розраховується індекс за формулою: $A - B$, де A – сума балів за «прямими» запитаннями, B – за «зворотними». Іншими словами, з суми балів за «прямими» запитаннями необхідно відняти суму балів за «зворотними». Інтегральні індекси: 1) внутрішньо-особистісний аспект емоційного інтелекту (здатність до усвідомлення і прийняття своїх почуттів, самоконтроль): сума балів за 1 і 2 шкалами; 2) міжособистісний аспект емоційного інтелекту (здатність до розпізнавання, розуміння та зміни емоційних станів інших людей): сума балів за 3 і 4 шкалами. Інтегральний показник ЕІ: сума балів за усіма шкалами опитувальника. Діапазон балів за кожною шкалою: min – мінус 20 балів; max – плюс 20 балів.

Таблиця 2.3.1

**Ключ до методики діагностики емоційного інтелекту
«МЕІ» М. Манойлової**

Шкали і запитання	<i>завжди</i>	<i>найчастіше</i>	<i>іноді</i>	<i>рідко</i>	<i>ніколи</i>
1. «Прямі» 1, 9, 17, 25, 33	5	4	3	2	1
«Зворотні» 2, 10, 18, 26, 34	5	4	3	2	1
2. «Прямі» 3, 11, 19, 27, 35	5	4	3	2	1
«Зворотні» 4, 12, 20, 28, 36	5	4	3	2	1
3. «Прямі» 5, 13, 21, 29, 37	5	4	3	2	1
«Зворотні» 6, 14, 22, 30, 38	5	4	3	2	1
4. «Прямі» 7, 15, 23, 31, 39	5	4	3	2	1
«Зворотні» 8, 16, 24, 32, 40	5	4	3	2	1

Шкала 1. Усвідомлення своїх емоцій і почуттів.

Шкала 2. Управління своїми емоціями та почуттями.

Шкала 3. Усвідомлення емоцій і почуттів інших.

Шкала 4. Управління емоціями та почуттями інших.

Інтегральні індекси:

1. *Внутрішньоособистісний* аспект емоційного інтелекту (здатність до усвідомлення та прийняття своїх почуттів, самоконтроль): сума балів за 1 та 2 шкалами.

2. *Міжособистісний* аспект емоційного інтелекту (здатність до розпізнавання, розуміння та зміни емоційних станів інших людей): сума балів за 3 та 4 шкалами.

3. *Інтегральний показник* емоційного інтелекту: сума балів за всі шкали опитувальника. Діапазон балів за кожною шкалою: min – мінус 20 балів; max – плюс 20 балів.

Інтерпретація даних

Інтегральний показник

Високий рівень емоційного інтелекту передбачає відсутність чи незначну різницю в ієрархічній залежності окремих компонентів, всі форми інтегративно проявляються всіх рівнях. Емоційний інтелект вважається високорозвиненим за умови, що всі форми представлені якісними характеристиками та реалізуються у взаємодії, поведінці та діяльності.

Середній рівень розвитку емоційного інтелекту характеризується яскравою вираженістю розвитку окремих аспектів емоційного інтелекту та

низьким рівнем розвитку інших його компонентів. Середній рівень передбачає наявність здатності до розвитку окремих компонентів емоційного інтелекту.

Низький рівень розвитку емоційного інтелекту представлений низькими кількісними результатами діагностики та характеризується відсутністю мотивації досягнення успіху у професійній діяльності, у взаємодії та спілкуванні. Емоційний інтелект можна розвинути у будь-якому віці.

Внутрішньоособистісний аспект

Шкала 1. Усвідомлення своїх почуттів та емоцій

Високі показники. Розвинена емоційна самосвідомість, здатність жити «в унісон» зі своїми внутрішніми емоціями, гарне розуміння ролі почуттів у роботі та спілкуванні. Адекватна поінформованість про емоційні якості, психологічні характеристики станів особистості та їх роль у професійній діяльності, що є важливим критерієм продуктивності діяльності. Висока потреба у пізнанні самого себе. Висока адекватна самооцінка психолого-педагогічних знань, усвідомлення своїх здібностей, висока самооцінка сприйняття себе з боку партнерів по взаємодії та того, як респондент виглядає в очах оточуючих. Розвинена рефлексія – процес дзеркального взаємовідображення суб'єктів, змістом якого є відтворення, відтворення особливостей партнерів спілкування. Рефлексія від процесу самопізнання внутрішніх станів переходить до розуміння іншого шляхом роздумів «з його позиції» та веде до взаєморозуміння. Рефлексія передбачає достатню зрілість суб'єкта та цілеспрямовану увагу діяльності своєї душі. Розвинена інтуїція. Активність і гнучкість як особистісні особливості емоційної сфери допомагають швидко відгукуватися на навколишні події, порівняно легко знаходити правильне рішення проблемної ситуації. Самоспостереження відіграє важливу роль у розвитку самосвідомості та самоконтролю своїх емоційних станів та почуттів. Усвідомлення та розуміння власних почуттів та емоцій, тобто розвиненість внутрішньоособистісного аспекту емоційного інтелекту, відбувається за рахунок посилення уваги до свого

духовного світу. Духовна взаємодія є найвищим рівнем гуманістичного, довірчого спілкування внутрішньо конгруентних партнерів.

Низькі показники. Низька здатність до розуміння ролі власних почуттів у діяльності та спілкуванні. Недостатня поінформованість про емоційні якості, психологічні характеристики станів особистості та їх роль у професійній діяльності. Невиразна потреба у пізнанні самого себе. Занижена самооцінка своїх здібностей, найчастіше неадекватне уявлення про сприйняття себе іншими людьми. Низький рівень рефлексії та розуміння думок, почуттів іншої людини; конфлікти та розбіжності найчастіше пов'язані з нерозумінням причин поведінки іншого, невмінням зрозуміти його думку. Відсутність схильності до самоспостереження. Недостатня опора на інтуїцію у діяльності та спілкуванні, пасивність, ригідність комунікації. Труднощі у вирішенні проблемних ситуацій, пов'язаних з міжособистісною взаємодією. Невисокий інтерес до власного внутрішнього світу, духовного розвитку.

Шкала 2. Управління своїми почуттями та емоціями

Високі показники. Розвинена здатність керувати своїми емоціями та почуттями, вміння приймати та контролювати почуття та емоції. Можливість використовувати свої емоції задля досягнення поставленої мети. Високий рівень розвитку самоконтролю, глибоке усвідомлення власного психоемоційного стану на даний момент та розуміння того, що відбувається в навколишньому світі. Високий рівень розвитку толерантності передбачає усвідомлення людиною необхідності позитивного ставлення до себе, усвідомлення толерантної та інтолерантної складових самого себе. Розвинене вміння керувати собою, висока спостережливість, що проявляється у вмінні помічати малопомітні, суттєві емоційні особливості партнерів зі спілкування. Високий рівень розвитку управління своїми почуттями та емоціями, позитивне мислення, яке характеризується єдністю позитивних емоцій та управлінням пошуком вирішення завдань у професійній сфері. Позитивне мислення є показником оптимістичного розуміння світу, інших людей і себе.

Низькі показники. Низька здатність керувати своїми емоціями та почуттями, імпульсивність; емоції часто заважають досягненню мети. Низький самоконтроль, недостатнє усвідомлення своїх емоційних станів та почуттів інших людей. Нетерпимість до інших позицій, поглядів, цінностей, способу життя. Низька спостережливність у спілкуванні. Відсутність установки на позитивне, оптимістичне сприйняття себе та інших людей життя в цілому.

Міжособистісний аспект

Шкала 3. Усвідомлення почуттів та емоцій інших людей

Високі показники. Здатність легко розпізнавати емоції інших, розуміти почуття партнерів зі спілкування; здатність зрозуміти позицію, уявити світ очима іншої людини. Досить добре розвинений механізм ідентифікації, на яку необхідна сильна емоційна зв'язок і орієнтація іншу людину. 344 Співпереживання – уподібнення емоційному стану партнерів зі спілкування та взаємодії – виявляється у гуманному ставленні до інших. Високий рівень міжособистісної симпатії як схвального емоційного ставлення до партнерів по взаємодії проявляється у привітності, захопленні, відкритості у взаємодії, наданні допомоги на основі спільних поглядів та інтересів, виступає фактором інтеграції людей та збереження психологічного комфорту в колективі. Завдяки здібності до прогнозування розвинене вміння приписувати емоційне забарвлення ситуації, налаштовуючись ті чи інші переживання партнера по взаємодії. Здатність позитивно впливати на результативність процесу спілкування, що є джерелом самовдосконалення та саморозвитку особистостей, залучених у конфліктну ситуацію, сприяє пошуку продуктивних рішень проблем. Високий рівень розвитку усвідомлення чужих почуттів та емоцій є показником цілісного сприйняття інших людей, тобто створення образу партнера зі спілкування, який включає всі рівні психічного відображення і залежить від світогляду сприйманого.

Шкала 4. Управління почуттями та емоціями інших людей

Високі показники. Високий рівень розвитку вміння керувати станом партнера передбачає здійснення сукупності гуманістичних індивідуалізованих впливів, спрямованих на запобігання несприятливим станам реципієнта. Управління станом відбувається з метою попередження зниження працездатності та збереження здоров'я шляхом нормалізації функціонального стану партнера зі спілкування. Вміння приймати рішення, не обмежуючи власних інтересів та не принижуючи іншого. Високорозвинена здатність до проникнення у внутрішній світ іншої людини за рахунок відчуття причетності до її переживань. Високий рівень розвитку емоційного інтелекту характеризується неупередженістю та неупередженим ставленням до оточуючих. Об'єктивність характеризує людину як впевнену у своїх силах. Високий рівень психологічної гнучкості у вибудовуванні відносин, вибору будь-якого стилю взаємодії залежно від вимог ситуації, здатність до досягнення хорошого психологічного клімату у колективі. Здібності передбачати розвиток подій, результати діяльності та підготуватися до реакції свого організму на певну подію до його настання, а також зовнішнім виразом (позою, рухом) свого стану вплинути на партнера зі спілкування.

2.4. Методика “Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС” (В.В. Синявського і Б.О. Федоришина)

Дана методика створена відомими українськими психологами В.В. Синявським та Б.О. Федоришином. Федоришин Борис Олексійович (1930-2007) - видатний діяч в галузі педагогічної психології та психології праці та його учнем та послідовником Синявським Віталієм Васильовичем.

Методика оцінює рівень розвитку комунікативних та організаторських схильностей, що проявляються в різних сферах діяльності, поведінки та міжособистісного спілкування.

Процедура дослідження полягає у підготовці необхідного інструментарію (листа опитувальника) для кожного реципієнта). Дане психодіагностичне дослідження є універсальним, і може проводитися як індивідуально, так і в групій формі.

Інструкція: «Вам необхідно відповісти на всі запропоновані питання. Вільно висловлюйте свою думку з кожного питання й відповідайте так: якщо Ваша відповідь на питання позитивна (Ви згодні), то у відповідній клітинці реєстраційного бланка поставте плюс (+), якщо ж Ваша відповідь негативна (Ви не згодні) – поставте знак мінус (-). Слідкуйте, щоб номер питання та номер клітинки, в яку Ви записуєте свою відповідь, співпадали. Майте на увазі, що питання мають загальний характер і не можуть містити всіх необхідних подробиць. Тому уявіть собі типові ситуації та не замислюйтеся над деталями. Не слід витратити багато часу на обмірковування, відповідайте швидко. Можливо, на деякі питання Вам буде важко відповісти. Тому намагайтеся дати ту відповідь, якій Ви вважаєте, що можете віддати перевагу. При відповіді на будь-яке з цих питань звертайте увагу на його перші слова. Ваша відповідь має бути точно узгоджена з ними. Відповідаючи на питання, не намагайтеся справити заздалегідь приємне враження. Для нас важлива не конкретна відповідь, а сумарний бал за серією питань»

Обробка результатів здійснюється у декілька етапів.

На першому етапі здійснюється спочатку кількісна – шляхом підрахування відповідей реципієнтів які збігаються із ключем до методики.

Таблиця 3.5.1.

“Ключ” до методик КОС

Здібності	Відповіді	Номери питань
Комунікативні	(+) так	1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37
	(-) ні	3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39
Організаторські	(+) так	2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38
	(-) ні	4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40

(*Комунікативні схильності*: позитивні відповіді – питання 1-го стовпця і негативні відповіді – питання 3-го стовпця. *Організаторські схильності*: позитивні відповіді – питання 2-го стовпця і негативні відповіді – питання 4-го стовпця).

На другому етапі пропонується обчислити оціночні коефіцієнти комунікативних (Кк) і організаторських (Ко) схильностей як відношення кількості співпадаючих відповідей за комунікативними схильностями (Кх) та організаторськими схильностями (Ох) до максимально можливого числа збігів (20) за формулами:

$$\underline{Кк} = \frac{\underline{Кх}}{20} , \quad Ко = \frac{Ох}{20} .$$

На третьому етапі здійснюється зіставлення отриманих коефіцієнтів зі шкальними оцінками. (табл 2.5.2)

Таблиця 2.5.2

Шкала оцінок комунікативних та організаторських схильностей

Кк	Ко	Шкальна оцінка
0,10-0,45	0,20-0,55	1
0,46-0,55	0,56-0,65	2
0,56-0,65	0,66-0,70	3
0,66-0,75	0,71-0,80	4
0,76-1,00	0,81-1,00	5

Інтерпретація результатів

При аналізі отриманих результатів необхідно враховувати такі параметри: Респонденти, які отримали оцінку 1, характеризуються низьким рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей.

Респондентам, що отримали оцінку 2, комунікативні та організаторські схильності притаманні на рівні нижче середнього. Вони не прагнуть до

спілкування, почувають себе скуто в новій компанії, колективі, вважають за краще проводити час наодинці з собою, обмежують свої знайомства, відчують труднощі у встановленні контактів із людьми та, виступаючи перед аудиторією, погано орієнтуються в незнайомій ситуації, не відстоюють свою думку, важко переживають образи; прояв ініціативи в громадській діяльності вкрай занижений, у багатьох справах вони вважають за краще уникати прийняття самостійних рішень.

Для респондентів, які отримали оцінку 3, характерний середній рівень прояву комунікативних та організаторських схильностей. Вони прагнуть до контактів з людьми, не обмежують коло своїх знайомств, відстоюють свою думку, планують свою роботу, проте потенціал їх схильностей не відрізняється високою стійкістю. Ця група респондентів потребує подальшої серйозної та планомірної виховної роботи з формування й розвитку комунікативних та організаторських схильностей.

Респонденти, які отримали оцінку 4, належать до групи з високим рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони не розгублюються в новій обстановці, швидко знаходять друзів, постійно прагнуть розширити коло своїх знайомих, займаються громадською діяльністю, допомагають близьким, друзям, виявляють ініціативу в спілкуванні, із задоволенням беруть участь в організації громадських заходів, здатні прийняти самостійне рішення у важкій ситуації. Все це вони роблять не з примусу, а згідно з внутрішніми прагненнями.

Респонденти, які отримали вищу оцінку 5, володіють дуже високим рівнем прояву комунікативних і організаторських схильностей. Вони відчують потребу в комунікативній і організаторській діяльності й активно прагнуть до неї. Швидко орієнтуються у важких ситуаціях, невимушено поведуть себе в новому колективі, ініціативні, воліють у важливій справі або в складній ситуації, що створилася, приймати самостійні рішення, відстоюють свою думку та домагаються, щоб вона було прийнята товаришами, можуть внести позитивний внесок в незнайому компанію, люблять організовувати всякі ігри, заходи,

наполегливі в діяльності, яка їх приваблює. Вони самі шукають такі справи, які б задовольняли їх потребу в комунікації та організаторській діяльності.

2.5. Методика «Діагностика емоційного вигорання В. Бойко»

Методика діагностики рівня емоційного вигорання, запропонована Віктором Бойком, дозволяє діагностувати механізм психологічного захисту у формі повного чи часткового виключення емоцій у відповідь на обрані психотравмуючі впливи. Процес емоційного вигорання складається із 3 фаз: 1) Фаза напруги; 2) Фаза резистенції; 3) Фаза виснаження. Кожна з цих фаз становить перелік симптомів, на підставі виразності яких можна судити про характер психологічного стану.

Методика «Діагностики рівня емоційного вигорання» В.В. Бойка є найбільш комплексною і дає можливість системно і детальніше проаналізувати міру вираженості дванадцяти симптомів синдрому «вигорання», враховуючи компоненти, до яких вони відносяться. Зокрема, це такі компоненти та симптоми: Перший компонент — «Напруження»: 1. Переживання психотравмуючих обставин; 2. Незадоволеність собою; 3. «Загнаність у кут»; 4. Тривога і депресія. Другий компонент — «Резистенція»: 1. Неадекватне вибіркоче емоційне реагування; 2. Емоційно-моральна дезорієнтація; 3. Розширення сфери економії емоцій; 4. Редукція професійних обов'язків. Третій компонент — «Виснаження»: 1. Емоційний дефіцит; 2. Емоційне відчуження; 3. Особистісне відчуження (деперсоналізація); 4. Психосоматичні та психовегетативні порушення.

Враховуючи якісні і кількісні показники, які обчислюються за даною методикою для різних компонентів синдрому «вигорання», практичні психологи можуть дати досить змістовну характеристику щодо проявів синдрому в особистості, а також визначити індивідуальні та групові заходи профілактики.

Інструкція: На кожне із запропонованих нижче суджень дайте відповідь «так» чи «ні». (текст методики міститься у додатку А)

Обробка даних. Кожен варіант відповіді попередньо оцінений компетентними суддями тих чи інших числом балів - зазначається в ключі поруч з номером судження в дужках. Це зроблено тому, що ознаки, включені в симптом, мають різне значення у визначенні його важкості. Максимальну оцінку в 10 балів отримав від суддів ознака, найбільш показовий для симптому.

Відповідно до «ключем», здійснюються такі підрахунки:

- 1) визначається сума балів роздільно для кожного з 12 симптомів (по чотири в кожній з трьох фаз) вигорання;
- 2) підраховується сума показників симптомів для кожної з трьох фаз формування вигорання;
- 3) перебуває підсумковий показник синдрому емоційного вигорання - сума показників усіх 12 симптомів.

«Напруга»

1. *Переживання психотравмуючих обставин:*

+ 1 (2), +13 (3), +25 (2), - 37 (3), +49 (10), +61 (5), - 73 (5).

2. *Незадоволеність собою:*

-2 (3), +14 (2), +126 (2), - 38 (10), - 50 (5), +62 (5), +74 (3).

3. *«Загнаність в клітку»:*

+3 (10), +15 (5), +27 (2), +39 (2), +51 (5), +63 (1), - 75 (5).

4. *Тривога і депресія:*

+4 (2), +16 (3), +28 (5), +40 (5), +52 (10), +64 (2), +76 (3).

«Резистенція»

1. *Неадекватне виборче емоційне реагування:*

+ 5 (5), - 17 (3), +29 (10), +41 (2), +53 (2), +65 (3), +77 (5).

2. *Емоційно-моральна дезорієнтація:*

+ 6 (10), - 18 (3), +30 (3), +42 (5), +54 (2), +66 (2), - 78 (5).

3. *Розширення сфери економії емоцій:*

+ 7 (2), +19 (10), - 31 (2), +43 (5), +55 (3), +67 (3), - 79 (5).

4. Редуція професійних обов'язків:

+ 8 (5), +20 (5), +32 (2), - 44 (2), +56 (3), +68 (3), +80 (10).

«Виснаження»

1. Емоційний дефіцит:

+ 9 (3), +21 (2), +33 (5), - 45 (5), +57 (3), - 69 (10), +81 (2).

2. Емоційна відстороненість:

+ 10 (2), +22 (3), - 34 (2), +46 (3), +58 (5), +70 (5), +82 (10).

3. Особистісна відстороненість (деперсоналізація):

+ 11 (5), +23 (3), +35 (3), +47 (5), +59 (5), +72 (2), +83 (10).

4. Психосоматичні і психовегетативні порушення:

+ 12 (3), +24 (2), +36 (5), +48 (3), +60 (2), +72 (10), +84 (5).

Інтерпретація результатів здійснюється шляхом якісного аналізу. Запропонована методика дає докладну картину синдрому «емоційного вигорання». Перш за все, треба звернути увагу на окремо взяті симптоми. Показник вираженості кожного симптому коливається в межах від 0 до 30 балів:

- 1) 9 і менше балів - не склалося симптом;
- 2) 10-15 балів - складаний симптом;
- 3) 16 і більше - сформований симптом.

Симптоми з показником 20 і більше балів відносяться до домінуючих у фазі або в усьому синдром емоційного вигорання.

Методика дозволяє побачити провідні симптоми вигорання. Істотно важливо відзначити, до якої фази формування стресу належать домінуючі симптоми і в якій фазі їх найбільше число.

Подальший крок в інтерпретації результатів опитування - осмислення показників фаз розвитку стресу - «напруга», «резистенція», «виснаження». У кожній з них оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. Однак зіставлення балів, отриманих для фаз, неправомірно, бо не свідчить про їх відносної ролі або внесок у синдром. За кількісними показниками правомірно судити тільки про те,

наскільки кожна фаза сформувалася, яка фаза сформувалася в більшій чи меншій мірі:

- 1) 36 і менше балів - фаза не сформувалася;
- 2) 37-60 балів - фаза в стадії формування;
- 3) 61 і більше балів - сформована фаза.

Оперуючи смисловим змістом і кількісними показниками, підрахованими для різних фаз формування синдрому «емоційного вигорання», можна дати досить об'ємну характеристику особистості і, що не менш важливо, намітити індивідуальні заходи профілактики та психокорекції.

Висвітлюються такі питання:

- 1) які симптоми домінують;
- 2) якими склалися і домінуючими симптомами супроводжується «виснаження»;
- 3) можна пояснити чи «виснаження» (якщо воно виявлено) факторами професійної діяльності, що увійшли в симптоматику «вигорання», або суб'єктивними факторами;
- 4) який симптом (які симптоми) найбільше обтяжують емоційний стан особистості;
- 5) в яких напрямках треба впливати на виробничу обстановку, щоб знизити нервові напруження;
- 6) які ознаки і аспекти поведінки самої особистості підлягають корекції, щоб емоційне вигорання не завдавало шкоди їй, професійній діяльності і партнерам.

Висновки до другого розділу

У результаті методичного аналізу методів психодіагностики емоційного інтелекту, нами було обрано опитувальники, які найбільш точно розкривають природу емоційного інтелекту працівників, дають змогу оцінити рівень розвитку емоційного інтелекту у працівників та комплексно відображають його структуру у загальній емоційній стійкості працівників бізнес організацій. При плануванні емпіричного дослідження ми керувалися загальнометодологічними принципами психології, які дають змогу говорити про науковість даного дослідження, а результати, отримані у ході психодіагностики вважати достовірними. Методики, підібрані для психодіагностики є стандартизованими, апробованими та точними, що забезпечує якість даного дослідження.

Для психодіагностики було обрано опитувальники, адже цей метод є швидким, дає змогу об'єктивно проаналізувати результати, шляхом анонічного опитування, адже обрано онлайн формат – через гугл форми, що забезпечило можливість реципієнтів проходити дослідження у зручний для них час та бути впевненим, що результати будуть доступними лише для дослідника. Отже, у даному розділі описано та ґрунтовно проаналізовано такі психодіагностичні методики:

- Діагностика «емоційного інтелекту» (Н. Холл)
- Методика діагностики емоційного інтелекту «МЕІ» М. Манойлова
- Методика “Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС” (В.В. Синявського і Б.О. Федоришина)
- Методика «Діагностика емоційного вигорання В. Бойко»

У наступному розділі буде представлено емпіричне дослідження з використанням цих методик за попередньо створеною програмою дослідження.

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЕФЕКТИВНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ БІЗНЕС-ОРГАНІЗАЦІЇ

У даному розділі нами описано результати проведеного дослідження емоційного інтелекту офісних працівників, змістовно викладено етапи проведення психодіагностики, описана експериментальна вибірка а також результати оброблені у кількісному і якісному вигляді. Загалом подано аналіз дослідження емоційного інтелекту працівників бізнес-організацій, визначено показники рівня емпатії, та опрацьовано та інтерпретовано результати дослідження емоційного вигорання. На основі комплексної психодіагностики обраного нами феномену здійснено ґрунтовний аналіз та виявлені певні закономірності під час порівняльного аналізу показників рівня сформованості емоційного інтелекту з показниками емоційного вигорання працівників бізнес організацій.

3.1. Організація емпіричного дослідження

Наше емпіричне дослідження проводилось на базі найбільшої зернової компанії м. Полтава «ТОВ УЗТК Трейд», яка займається розповсюдженням зернових курс в Україні та поза її межами. Психодіагностика проводилася в головному офісі компанії, який розташований у м. Полтава. Штатна чисельність працівників організації складає 65 працівників. Серед них – адміністрація – директори, заступники, керівники відділів, заступники (18 чол.), менеджери збуту (35 чол.), офісний персонал 12 чол. (секретарі, офіс-менеджери).

Дослідження проводилося протягом жовтня 2024 року, експериментальну вибірку склади 43 представники організації, що складає 67% усього персоналу (включаючи віддалену роботу), що дає змогу оцінювати результати, говорячи

про всю компанію, адже більшість з працівників були учасниками нашого експерименту і у відсотковому плані кожна з професійних груп була представлена.

Серед експериментальної вибірки статевий розподіл виглядав наступним чином: 25 осіб чоловічої статі (що становить 55% вибірки), 18 осіб жіночої статі (що становить 45% вибірки). По критерію віковому вибірка складає представників трьох вікових періодів – від 25 до 30 років (8 осіб, що складає 19% вибірки), у віковому діапазоні 31-40 років знаходяться 25 осіб (що складає 58 % вибірки) та у віковому проміжку 51-50 років знаходяться 10 осіб (що складає 23% вибірки). У експериментальній вибірці представлені представники усіх професійних посад організації, і умовно ми розподіляємо їх на три підгрупи: офісні працівники – 8 чол (що складає 19% вибірки), менеджери – 27 чол (що складає 62 % групи) та топ менеджмент організації – 8 чол (що складає 19 % групи).

З метою розподілу та опрацювання результатів у якісному плані ми розподіляємо нашу вибірку відповідно критерію – проміжку часу на даній посаді (іншими словами стаж роботи в організації). Було обрано два діапазони – від 1 до 5 років роботи – 24 особи (що складає 56% вибірки); від 5 до 10 років трудового стажу у організації – 19 осіб (що складає 44% вибірки). Оскільки дана бізнес організація існує досить невеликий термін (12 років), то більшого діапазону трудового стажу не було доцільним виділяти.

Наше психодіагностичне дослідження є складовою магістерського дослідження, тому при підготовці до його здійснення була проведена ґрунтовна теоретична робота. Емпіричне дослідження проводилося за здалегідь сформованим планом а включало три основні етапи проведення.

На першому етапі – підготовчому здійснено ґрунтовний теоретичний аналіз зарубіжної та вітчизняної літератури з приводу емоційного інтелекту. Зважаючи що цей феномен є досить новим для психологічної науки, всі наукові доробки стосуються останніх ста років і на сучасному етапі ведеться активна

розробка досліджень з цього питання в різних галузях. Нас цікавило перш за все виявлення емоційного інтелекту у бізнес організаціях та можливість його розвитку для підвищення ефективності працівників і в цілому організації.

Визначено предмет і об'єкт дослідження, сформульовано мету, означені основні завдання дослідження, сформовано гіпотезу дослідження, яка полягає *«рівень розвитку емоційного інтелекту працівника бізнес організації безпосередньо впливає на його ефективність його комунікацій та передбачає вищу задоволеність роботою, що сприяє зменшенню емоційного вигорання працівників»*. Також було обрано методичне забезпечення дослідження, підібрані та описані психодіагностичні методики, виготовлені бланки. Для зручності, всі методики проводилися онлайн, що забезпечувало конфіденційність і опитування містилось у гугл формі, доступної для огляду лише дослідником. Цим ми намагалися забезпечити якість нашої психодіагностики, керуючись принципами конфіденційності та об'єктивності.

На другому етапі дослідження було здійснено сама психодіагностика. Нашій вибірці було запропоновано пройти чотири методики, що стосувалися психодіагностики емоційного інтелекту, і спрямовані на дослідження емоційного інтелекту; аналізу показників рівня емпатії; діагностику емоційного вигорання працівників бізнес-організацій і спрямовані на виявлення закономірностей рівня розвитку емоційного інтелекту з рівнем професійного вигорання працівників бізнес-організацій.

На третьому етапі дослідження була здійснена кількісна та якісна обробка експериментальних даних. Отримані результати групувалися, обраховувалися математично, виводилися середні значення по кожному з критеріїв огляду (стать, вік, стаж роботи) а також порівнювалися між собою. Після кількісної обробки результатів здійснювалася якісна обробка що включала опис та інтерпретацію отриманих кількісних показників, присвоєння цифрам – категорій, рівнів та значень. Також відбувався пошук закономірностей між досліджуваними аспектами, задня якісного порівняльного аналізу. Для унаочнення дані

представлені у вигляді таблиці та діаграм, що дозволяє більш чітко спостерігати отримані відмінності у показниках психодіагностики. Наприкінці дослідження було сформовано висновки, які містять чіткі та аргументовані постулати з приводу результатів до слідження та мають рекомендації для поліпшення ефективності працівників бізнес-організацій шляхом розвитку емоційного інтелекту працівників різного рівня професійного становлення.

2.2. Дослідження емоційного інтелекту працівників бізнес-організацій

У результаті дослідження рівнів емоційного інтелекту працівників бізнес організацій за методикою Діагностика «емоційного інтелекту» (Н. Холл), нами отримані такі результати (таблиця 3.2.1.)

Таблиця 3.2.1.

Середні показники вияву емоційного інтелекту серед працівників бізнес-організації. (n=43)

Рівень Емоційного інтелекту	кількість учасників	"Емоційна обізнаність" Шкала 1	"Управління своїми емоціями" Шкала 2	"Самомотивація" Шкала 3	"Емпатія" Шкала 4	Розпізнавання емоцій інших людей" Шкала 5
Високий рівень	5	4	2	8	13	8
Середній рівень	31	31	34	30	25	29
Низький рівень	7	8	7	5	5	6

Як видно з таблиці 3.2.1., найбільша кількість учасників проявляє середній рівень емоційного інтелекту (72% досліджуваних), 16% досліджуваних оцінюють рівень свого емоційного інтелекту як низький і 12% - проявляють високий рівень

емоційного інтелекту. Для наочності представимо результати у вигляді кругової діаграми (рис. 3.2.1.)

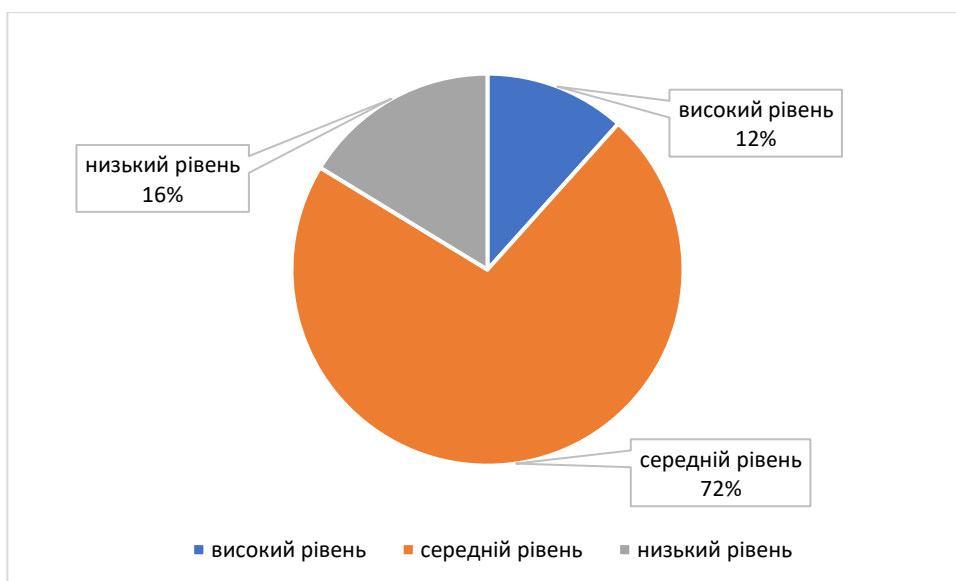


Рис. 3.2.1. Розподіл учасників дослідження за рівнем розвитку емоційного інтелекту

Найбільша частина співпрацівників організації проявляє середній рівень емоційного інтелекту, що загалом є досить непоганим результатом, і свідчить про адекватну самооцінку більшості працівників, високий рівень самоконтролю, відчуття психологічного благополуччя, позитивного ставлення до себе та оточення, довольний здійснення діяльності та спілкування на базі певних вольових зусиль.

Порівнюючи емоційний інтелект досліджуваних за шкалами, можемо бачити наступний розподіл:

Таблиця 3.2.2.

<i>Назва шкали</i>	<i>Середня оцінка по групі</i>	<i>Низький рівень (кількість осіб)</i>	<i>Середній рівень (кількість осіб)</i>	<i>Високий рівень (кількість осіб)</i>
"Емоційна обізнаність";	12	8	31	4
"Управління своїми емоціями"	11	7	34	2
"Самомотивація"	10	5	30	8
"Емпатія"	8,5	5	25	13
"Розпізнавання емоцій інших людей"	9	6	29	8

Як видно з таблиці 3.2.2., середні оцінки по групі за усіма шкалами вияву емоційного інтелекту знаходяться у межах рівня – середнього, що свідчить про достатній вираження всіх показників у повсякденному житті працівниками. Середній рівень розвитку емоційного інтелекту характеризується яскравою вираженістю розвитку окремих аспектів емоційного інтелекту та низьким рівнем розвитку інших його компонентів. Середній рівень передбачає наявність здатність до розвитку окремих компонентів емоційного інтелекту. Даний рівень є достатнім для нормального професійного функціонування. Розглянемо рівні прояву емоційного інтелекту окремо по кожній шкалі (рис. 3.2.2.)

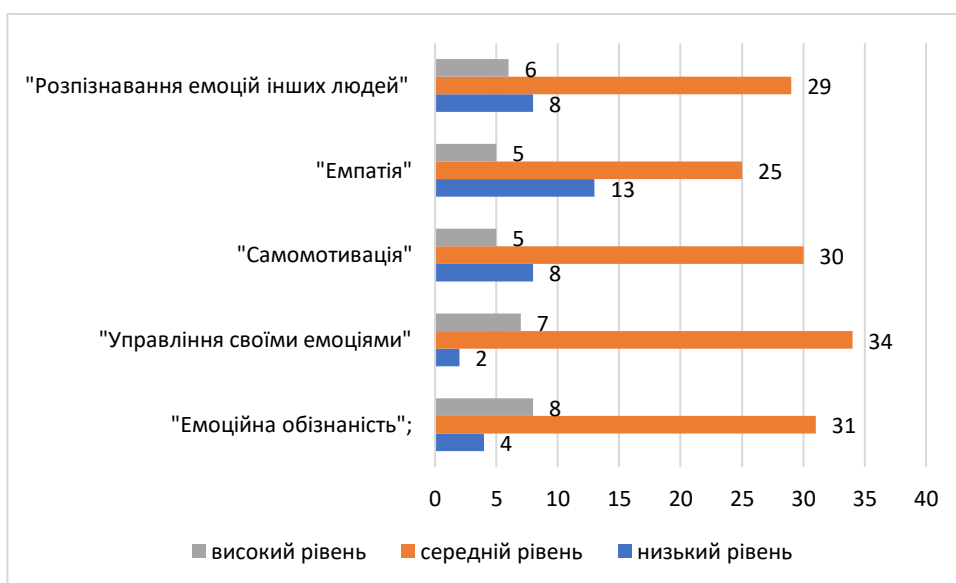


Рис. 3.2.2. Прояви емоційного інтелекту по шкалам (n=43)

Як видно з рис. 3.2.2., хоча і найбільше вираженим рівнем прояву по усім шкалам є середній (при кількості учасників вибірки 43 особи – середній рівень проявляє більше за 30 по кожній шкалі), проте спостерігаються значення низького рівня (за показником емпатії – 13 осіб, що складає 30% вибірки за шкалою; та 8 осіб за шкалою самомотивація, що складає 19% вибірки за цим критерієм), що в цілому потребує уваги у вибірці та є полем для розвивальної роботи практичного психолога організації. Це може свідчити про утруднення у спілкуванні між колегами, неможливість емоційно відгукуватися у взаємодіях, співпереживати та здійснювати емоційну підтримку, що значно полегшує

ефективність взаємодії у колективі офісних працівників зокрема і при роботі з клієнтами. Перейдемо до розгляду аспектів емоційного інтелекту.

Аналізуючи результати по вибірці, отримані за методикою діагностики емоційного інтелекту «МЕІ» М. Манойлова, отримано такі середні дані по шкалом (Таблиця 3.2.3.)

Таблиця 3.2.3.

Середні поканики вияву аспектів емоційного інтелекту за методикою діагностики емоційного інтелекту «МЕІ» М. Манойлова (n=43)

Аспекти емоційного інтелекту	мінімальна оцінка	оцінка	максимальна оцінка
Усвідомлення своїх емоцій та почуттів	(-20)	6	20
Управління своїми емоціями та почуттями	(-20)	9	20
Усвідомлення емоцій та почуттів інших	(-20)	4	20
Управління емоціями та почуттями інших	(-20)	7	20

Як видно з таблиці 3.2.3., середні оцінки по групи сягають позитивної позначки (враховуючи що мінімальний поріг – 20 а максимальний - +20), можемо свідчити про позитивну тенденцію розвитку аспектів емоційного інтелекту по вибірці, проте зосередити увагу на можливості розвитку його компонентів у більш сприятливу оцінку. Наочно, можемо зобразити отримані результати у вигляді наступної діаграми (рис. 3.2.3.)

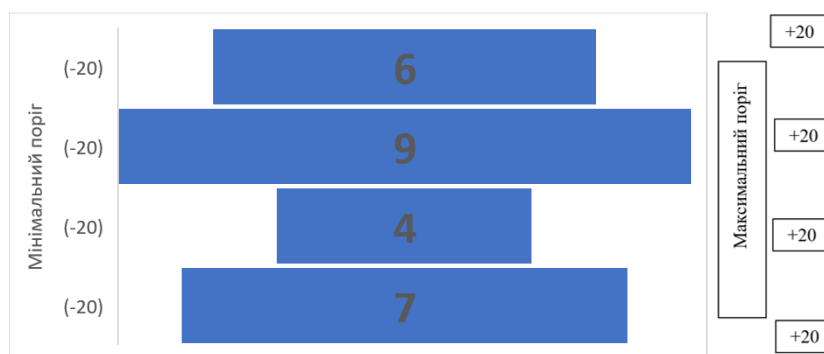


Рис. 3.2.3. Середні поканики вияву аспектів емоційного інтелекту за методикою діагностики емоційного інтелекту «МЕІ» М. Манойлова (n=43)

Пропонуємо поглянути за узагальнену таблицю результатів, де погруповано отримані результати по шкалам, проте виділено три основні аспекти – внутрішньо особистісних (що стосується розуміння та управління власних емоцій), міжособистісний (що передбачає розуміння та управління емоціями інших) та загальний інтегральний показник, що являється узагальненим результатом розвитку емоційного інтелекту по вибірці. (Таблиця 3.2.4)

Таблиця 3.2.4.

Узагальнені результати вияву аспектів емоційного інтелекту (n=43)

Аспект емоційного інтелекту	Високий рівень (кількість осіб)	Середній рівень (кількість осіб)	Низький рівень (кількість осіб)
Внутрішньоособистісний аспект	11	28	4
Міжособистісний аспект	7	31	5
Інтегральний аспект	18	59	9

Як видно з таблиці 3.2.4. по всім аспектам вияву емоційного інтелекту, більшість переважна з експериментальної вибірки проявляє середній рівень, проте ми бачимо відмінності між окремими аспектами. Почнемо аналіз відмінностей по кожному аспекту. Пропонуємо поглянути на наступний рис. 3.2.4.

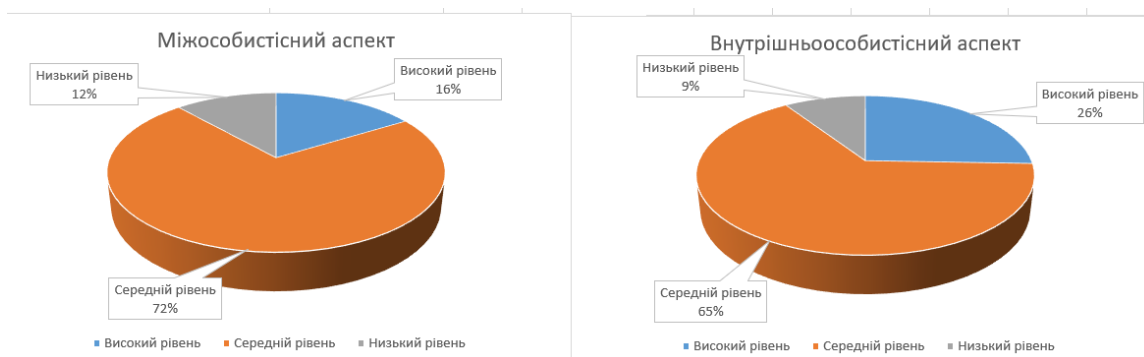


Рис. 3.2.4. Порівняльна характеристика вияву аспектів емоційного інтелекту по вибірці (n=43)

Як видно з рис. 3.2.4., за внутрішньоособистісним аспектом, більше працівників виявляє високий рівень (26%) по відношенню до міжособистісного (16%). Відповідно і низький рівень внутрішньоособистісного показника є

меншим по кількості виявлення (9%) по відношенню до міжособистісного аспекту (12%). Це свідчить про вищу розвиненість емоційної самосвідомості, адекватну поінформованість про емоційні якості, психологічні характеристики станів особистості та їх роль у професійній діяльності, що є важливим критерієм продуктивності діяльності, розвинену здатність управляти власними емоційними станами, налагоджувати себе на ефективну роботу, бути стресостійким, вміння приймати та контролювати почуття та емоції, можливість використовувати свої емоції задля досягнення поставленої мети, проте одночасно можливі утруднення у розпізнанні емоції інших, розумінні почуття партнерів зі спілкування; здатності зрозуміти позицію і к результат неможливість позитивно впливати на результативність процесу взаємодії, що може призводити до конфлікту інтересів та неможливості знайти спільну мову із співбесідником.

Загалом же, провідним показником є середній рівень розвитку емоційного інтелекту по групі за інтегральним показником, що дозволяє говорити про об'єктивність у взаємодіях, впевненість у власних цілях, адекватну самооцінку та сприйняття критики, гнучкість при необхідності у своїх поглядах та спрямованість на позитивну атмосферу у колективі та при вирішення виробничих питань з усіма дотичними до бізнес процесу людьми.

За результатами аналізу рівня розвитку емоційного інтелекту по вибірці психодіагностики можна говорити про сприятливі показники, адже відсотковий розподіл має позитивну тенденцію, особливо аспектів, що стосуються розуміння та управління власними емоціями (так звана стресостійкість у професійному середовищі), проте виявлено нижчий рівень розвитку емпатії по вибірці та утруднення у розумінні емоцій та почуттів інших, що можливо до розвитку у подальшому задля підвищення ефективності роботи та налагодження взаємодій у колективі.

3.3. Аналіз показників комунікативної компетентності працівників бізнес-організацій

Досліджуючи колектив бізнес організації ми орієнтувались на гіпотезу, згідно якої високий рівень емоційного інтелекту спрямовує вищу комунікативну компетентність працівників та призводить до вищої ефективності професійної діяльності, пов'язаної із взаємодіями.

Пропонуємо розглянути результати, які демонструють рівень розвитку комунікативної компетентності працівників бізнес-організації. Почнемо з аналізу результатів психодіагностики, спрямованої на виявлення рівня розвитку комунікативних та організаторських здібностей у колективі працівників. (Таблиця 3.3.1.)

Таблиця 3.3.1.

Показники комунікативних та організаторських здібностей (n=43)

Рівень розвитку	низький рівень	нижче середнього	середній	вище середнього	високий	отримані середні показники
<i>Комунікативні здібності</i>	0,10-0,45	0,46-0,55	0,56-0,65	0,66-0,75	0,76-1,00	0,67
<i>Організаторські здібності</i>	0,20-0,55	0,56-0,65	0,66-0,70	0,71-0,80	0,81-1,00	0,69

Як видно з таблиці 3.3.1, переважаючим рівнем комунікативних здібностей та організаторських здібностей по вибірці знаходиться на рівні – вище середнього (у діапазоні, який відповідає даному рівню). Цей показник характеризується загальною швидкістю встановлення контактів, прагненні розширювати розширити коло своїх знайомих, займаються професійною діяльністю продуктивно, виявляти ініціативу в спілкуванні, брати участь у саморозвитку та бути зацікавленим у загальному розвитку компанії, проявляти інтерес до оточуючих, самостійність у прийнятті рішень, спрямована на досягнення спільного результату, згідно з власними прагненнями.

Пропонуємо поглянути на розподіл працівників за розвиток комунікативних здібностей (рис. 3.4.1.)

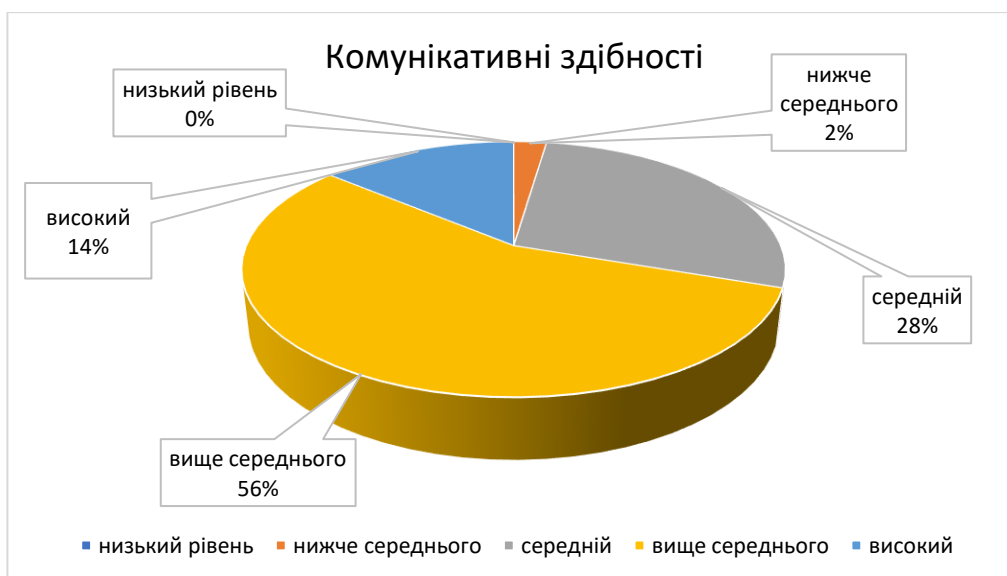


Рис. 3.4.1. Розвиток комунікативних здібностей ($n=43$, у%)

Як видно з рис. 3.4.1., по вибірці не виявлено працівників з низьким рівнем комунікативних здібностей, 2% працівників мають рівень нижче за середній, а переважна більшість проявляє середній (28%), вище середнього (56%) та високий (14%).

За рівнем організаторських здібностей можемо бачити такий розподіл (рис. 3.4.2.)

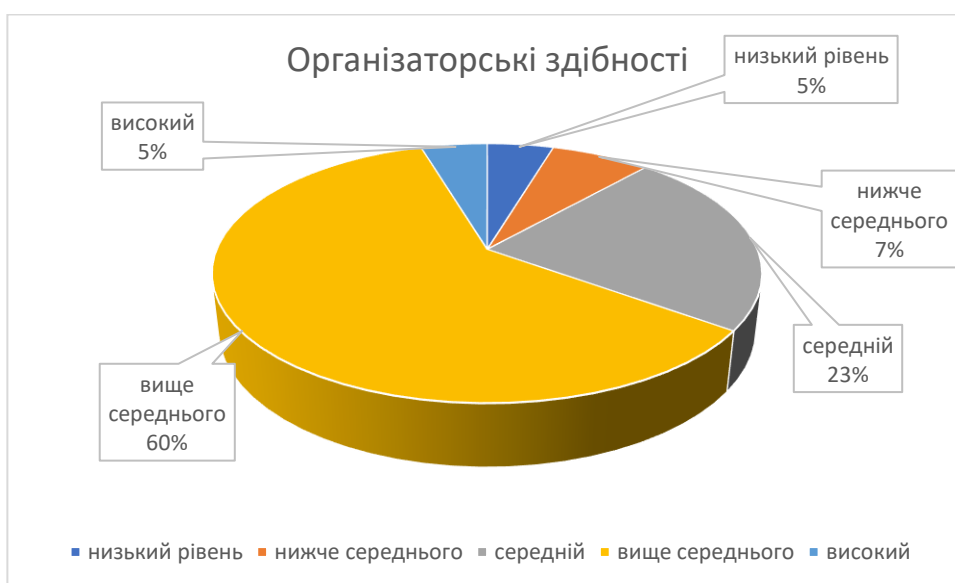


Рис. 3.4.2. Розвиток організаторських здібностей ($n=43$, у %)

Як видно з рис. 3.4.2., найбільший відсоток працівників (60%) виявляє рівень вище середнього, 5% виявляє високий рівень розвитку, 23% виявляє середній рівень розвитку, 7% - нижче середнього, і 5% - низький. Загалом по вибірці спостерігається позитивна тенденція, приматанна для бізнес-організацій, адже працівники у більшості випадків здатні бути активними, цілеспрямованими, ставити амбітні цілі та досягати їх .

3.4. Результати діагностики емоційного вигорання працівників бізнес-організацій

Феномен емоційного вигорання є широко розповсюдженим в усіх професійних галузях, адже окрім стресогенних факторів професійної діяльності, сучасну особистість спіткає маса викликів суспільства, які провокують емоційну виснаженість, втому та як наслідок емоційне вигорання. У нашому дослідженні нас цікавить аспект емоційного вигорання в ракурсі розвитку емоційного інтелекту особистості.

Представимо результати, отримані по вибірці за рівнем емоційного вигорання працівників бізнес організацій.

Таблиця 3.5.1.

Середні значення рівнів прояву симптомів емоційного вигорання по фазам

Стадія «Напруга»	Оцінки	Стадія «Резистенція»	Оцінки	Стадія «Виснаження»	Оцінки
Переживання психотравмуючих обставин	15,4	Неадекватне виборче емоційне реагування:	11,3	Емоційний дефіцит:	8,9
Незадоволеність собою	9	Емоційно-моральна дезорієнтація:	8,4	Емоційна відстороненість	8,6
Загнаність в клітку	10,6	Розширення сфери економії емоцій:	12,1	Особистісна відстороненість (деперсоналізація):	9,2
Тривога і депресія:	12,1	Редукція професійних обов'язків:	7,5	Психосоматичні і психовегетативні порушення:	7,2

Як видно з таблиці 3.5.1., найвищі середні результати по вибірці працівників бізнес організацій виявляються характерними для першої фази – «напруги», проте слід зазначити, що вияв цих симптомів не є критичним, і знаходиться у допустимій межі. Наочно відмінності у проявах симптомів стадій емоційного вигорання можемо побачити на рис. 3.5.1

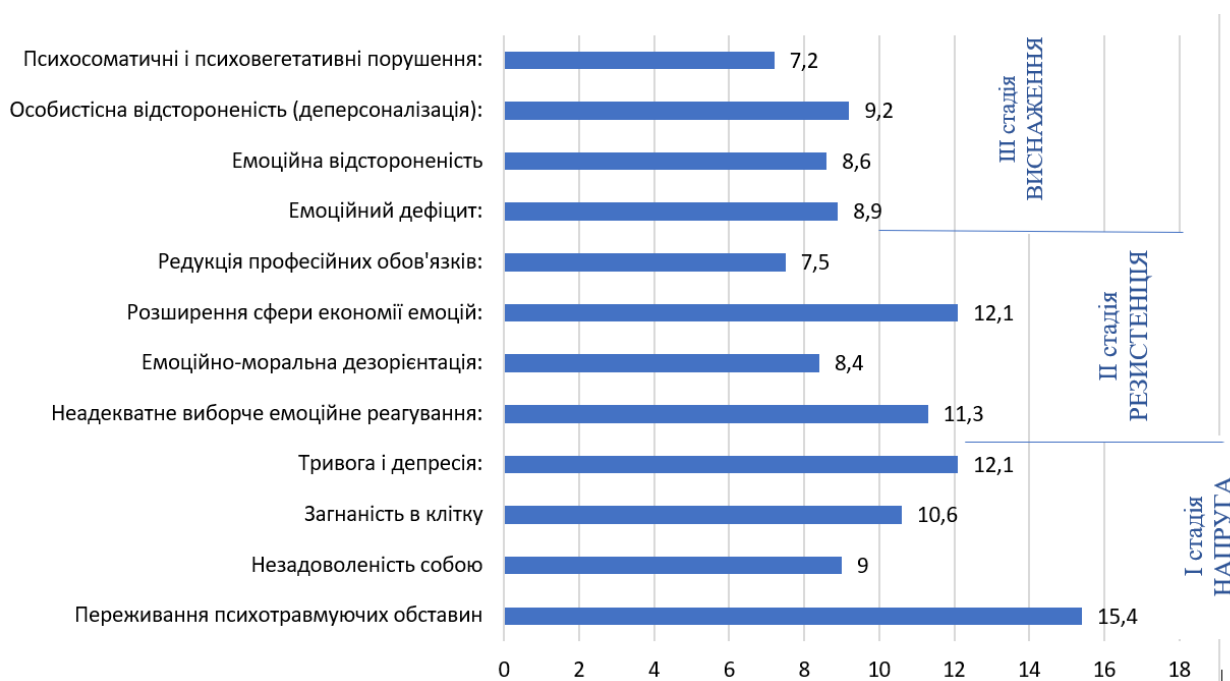


Рис. 3.5.1 Прояви симптомів емоційного вигорання відповідно стадіям

Як видно з рис. 3.5.1., найбільш вираженим симптомом по вибірці є перший, а саме «переживання психотравмуючих ситуацій», що є характеристикою «складаного симптому, тобто такого, який майже сформувався, це можна проінтерпретувати через травмуючі події, які зараз переживає наше суспільство і це безумовно накладає відбиток на кожного його члену у особистій та професійній сфері зокрема. Прояв інших факторів першого етапу «Напруги» - «незадоволеність собою» (9), «загнаність у клітку» (10,6), «тривога і депресія» (12,1) також є показниками складеності синдрому на першому етапі по вибірці.

Пропонуємо поглянути на загальну картину, по кожному етапу – сформованості чи відсутності симптомів емоційного вигорання професійного колективу. (рис. 3.5.2.)

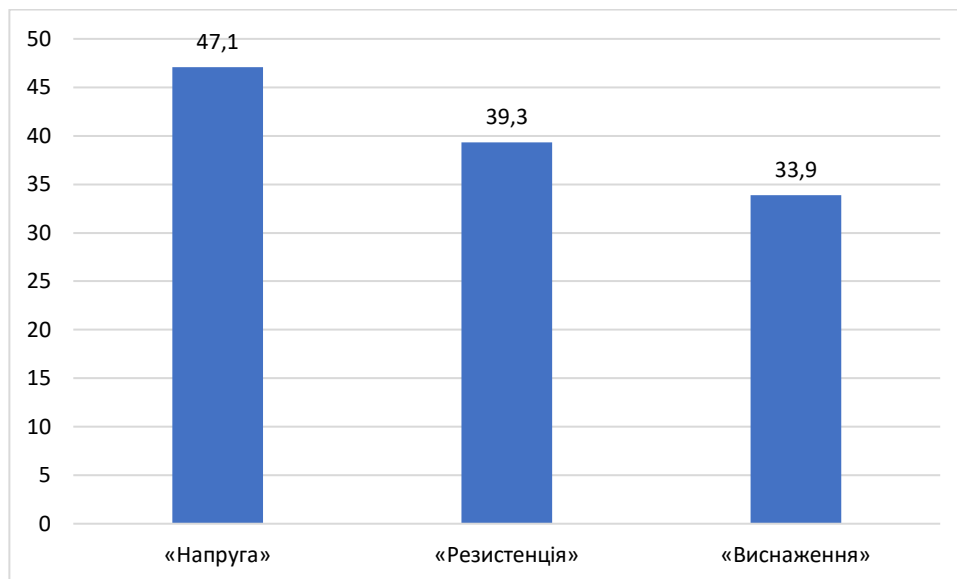


Рис. 3.5.2. Результати прояву емоційного вигорання на стадіях емоційного вигорання

Якщо брати до уваги шкалу по сформованості кожного з етапів емоційного вигорання, згідно якої 36 і менше балів - фаза не сформувалася; 37-60 балів - фаза в стадії формування; 61 і більше балів - сформована фаза, за отриманими результатами ми можемо свідчити, що наразі немає жодного сформованого етапу емоційного вигорання працівників організації, проте максимально вираженим, та тим, що знаходиться на стадії формування знаходиться етап «напруги», та компоненти, що його складають. Варто зазначити, що цей етап є первинним у проявах емоційного вигорання, та, як свідчать статистичні дані, можуть коригуватися через розвивальні та тренінгові технології при роботі з колективом. Ми можемо припускати про ряд причин особистого, професійного чи суспільного характеру, які безпосередньо впливають на його формування, проте зважаємо на той факт, що дане дослідження потребує подальшої психодіагностики чи інших методів психології (спостереження, інтерв'ю, проєктивні методи, тести, бесіди) для виявлення основних причин. Наразі ми фіксуємо отримані результати та прагнемо виявити чи пов'язаний рівень

емоційного інтелекту з емоційним вигоранням працівників бізнес організації та з ефективністю їх комунікацій, що буде розглянуто у подальшому розділі.

3.5. Порівняльний аналіз показники рівня розвитку емоційного інтелекту з ефективністю комунікацій працівників

На нашу думку, однією з особливостей сприятливого психологічного клімату у організації, профілактики емоційного вигорання працівників, є злагоджена командна робота та взаємодія, що сприяють злагодженій командній роботі, чіткості у виконанні завдань та обов'язків. Саме взаємодія засобами комунікації здатна сприяти та допомагати працівникам переживати важкі та непередбачувані ситуації і долати кризи та певні виклики як особистого чи професійного характеру, так і суспільні виклики, які наразі спіткають населення нашої країни.

Пропонуємо поглянути на порівняльну таблицю, яка висвітлює особливості розвитку емоційного інтелекту по вибірці відповідно до рівнів розвитку комунікативних здібностей та рівня емоційного вигорання

Таблиця 3.6.1.

Порівняльна характеристика рівнів розвитку емоційного інтелекту з показниками комунікативних здібностей та проявами емоційного вигорання

Прояви емоційного інтелекту	Оцінка	Рівень розвитку КЗ	Прови емоційного вигорання
Усвідомлення своїх емоцій та почуттів	6	0,71	15,4
Управління своїми емоціями та почуттями	9	0,68	9
Усвідомлення емоцій та почуттів інших	4	0,65	10,6
Управління емоціями та почуттями інших	7	0,64	12,1

Пропонуємо розглянути на співвідношення оцінок емоційного інтелекту (внутрішньо особистісного показника) із рівнем розвитку комунікативних здібностей працівників. (рис. 3.6.1.)

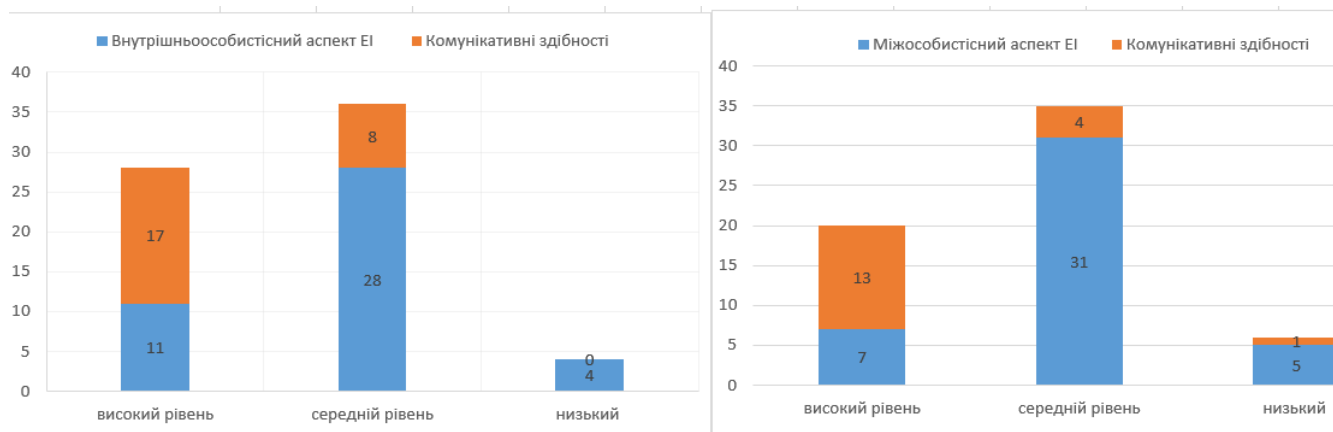


Рис. 3.6.1. Співвідношення проявів аспектів емоційного інтелекту з рівнем комунікативних здібностей

Як видно з рис. 3.6.1., найбільше реципієнтів проявляють високий півень комунікативних здібностей у поєднанні з внутрішньоособистісним проявом емоційного інтелекту, що може бути пов'язано із розумінням своїх емоцій, умінням управляти собою та керувати власними емоціями.

Для розуміння співставлення рівнів комунікативних здібностей з розвитком емоційного інтелекту (по внутрішньоособистісному та міжособистісному аспекту краще видно на наступній таблиці:

Таблиця 3.6.2.

Рівні комунікативних здібностей по відношенню до розвитку емоційного інтелекту працівників бізнес організацій (n=43)

Аспекти емоційного інтелекту	Низький рівень комунікативних здібностей	Середній рівень комунікативних здібностей	Високий рівень комунікативних здібностей
Внутрішньоособистісний аспект EI	6%	22%	72%
Міжособистісний аспект EI	0%	32%	68%

Як видно з таблиці 3.6.2., рівень розвитку комунікативних здібностей у досліджуваних переважно на рівні вище середнього, проте спостерігається у більшості випадків на високому рівні внутрішньоособистісного аспекту емоційного інтелекту (72%). На рівні ж внутрішньоособистісного аспекту емоційного інтелекту також спостерігається наявність низького рівня комунікативних здібностей (6%), що може свідчити про утруднення у встановленні контактів через зосередженість на власних емоціях та почуттях та їх контролем. Як свідчать дані таблиці, працівники з різним рівнем розвитку емоційного інтелекту по різному виявляють свої комунікативні здібності. І, хоча, переважна більшість реципієнтів проявляють середній та високий рівень комунікативних здібностей, існують певні відмінності. Зокрема, 72% досліджуваних проявляє високий рівень комунікативних здібностей через внутрішньоособистісний аспект емоційного інтелекту, а 68% - через міжособистісний аспект. Це може свідчити про співставлення рівня емоційного інтелекту у розвитку та прояву комунікативних здібностей особистості.

Нами перевірена статистична вагомість зафіксованих відсоткових відмінностей у показниках рівня прояву емоційного інтелекту з рівнем розвитку комунікативних здібностей за критерієм рангової кореляції r_s -Спірмена. Емпіричне значення критерію рангової кореляції ми отримали $= 0,46$ (за порівнянням високого рівня прояву емоційного інтелекту з рівнем розвитку комунікативних здібностей) і $-0,51$ (за порівнянням низького рівня прояву аспектів емоційного інтелекту з рівнем розвитку комунікативних здібностей). Надалі нами було здійснене порівняння r_{semm} з r_{skp} ($0,41$ ($p \leq 0,01$); $0,32$ ($p \leq 0,05$)) в результаті чого зафіксована позитивна статистично значуща кореляція (на рівні значимості ($p \leq 0,01$) за показником вираженості високого рівня емоційного інтелекту (за обома аспектами) з рівнем розвитку комунікативних здібностей та а також зафіксована негативна кореляція низького рівня проявів емоційного інтелекту з рівнем розвитку комунікативних здібностей.

Отже, можемо свідчити, що запропонована нами гіпотеза є істинною, і дійсно рівень розвитку емоційного інтелекту впливає на сформованість комунікативних здібностей працівників організацій.

Попонуємо поглянути на співставлення результатів щодо рівня сформованості аспектів емоційного інтелекту з рівнем емоційного вигорання працівників. Зазначимо, що отримані результати емоційного вигорання показують сприятливу картину по організації, і на сьогодні – лише перша стадія вигорання працівників знаходиться на етапі формування, що ми пов'язуємо безпосередньо з соціально-політичною ситуацією, станом невизначеності та постійно діючим психотравмуючим факторам соціального середовища.

Таблиця 3.6.3.

Аналіз результатів емоційного вигорання по відношенню до аспектів емоційного інтелекту

Етап емоційного виснаження "Напруги"	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Низький рівень емоційного інтелекту	12%	47%	41%
Середній рівень емоційного інтелекту	24%	33%	43%
Високий рівень емоційного інтелекту	62%	24%	14%

Як видно з таблиці 3.6.3., є закономірності проявів емоційного вигорання по відношенню до рівню розвитку емоційного інтелекту (інтегральний показник). Так, 62% досліджуваних, які мають високий рівень розвитку емоційного інтелекту проявляють низький рівень прояву емоційного вигорання по відношенню до осіб, які мають низький рівень емоційного інтелекту (41%) чи середній розвиток емоційного інтелекту (43%).

Погляньмо на рис. 3.6.2., який наочно демонструє взаємозалежності між рівнем розвитку емоційного інтелекту з проявами показників емоційного вигорання.

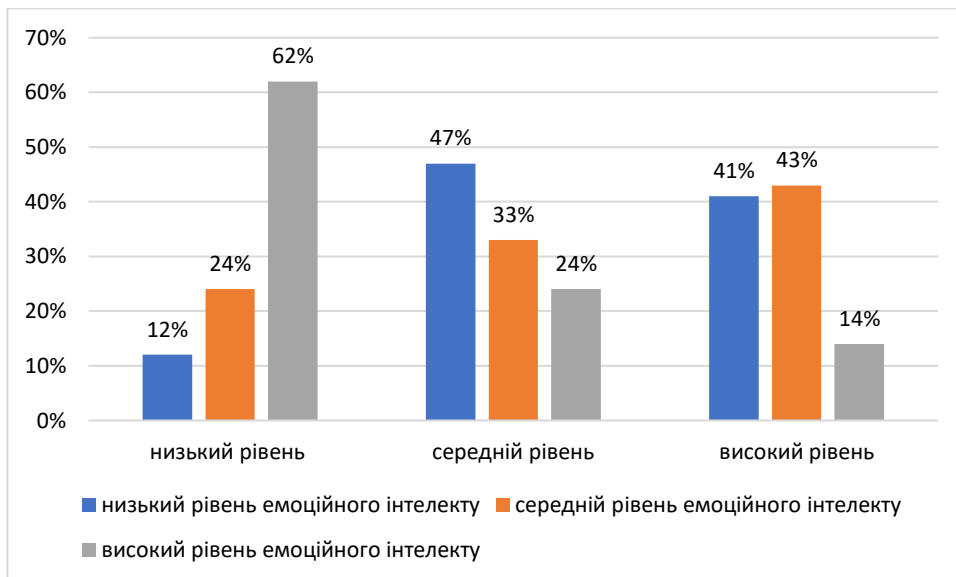


Рис. 3.6.2. Прояви емоційного вигорання по відношенню до рівня розвитку емоційного інтелекту

Як видно з рис. 3.6.2., низький рівень прояву емоційного інтелекту співвідноситься з високим рівнем прояву показників емоційного вигорання працівників, і навпаки, високий рівень емоційного інтелекту забезпечує низький рівень прояву показників емоційного вигорання офісних працівників. Дані взаємозалежності підтверджені критерієм рангової кореляції r_s -Спірмена. (0,41 - при високому рівні ЕІ та низькому емоційному вигоранню) та $-0,49$ при низькому емоційному інтелекту та високому вигоранню працівників; r_{sem} з r_{skp} (0,41 ($p \leq 0,01$); 0,35 ($p \leq 0,05$)) в результаті чого зафіксована позитивна статистично значуща кореляція за показником вираженості високого рівня емоційного інтелекту з низьким рівнем прояву аспектів емоційного вигорання та негативна кореляція з низьким рівнем емоційного інтелекту (інтегральному показнику) з високим вигоранням на етапі формування.

Висновки до третього розділу

У результаті емпіричного дослідження, нами виявлено, що загальний інтегральний показник емоційного інтелекту знаходиться на рівні розвитку середній (59%), 18% працівників характеризуються високим рівнем емоційного інтелекту і лише 9% - низьким. Причому, варто відмітити, що результати прояву емоційного інтелекту на міжособистісному рівні є нижчими, аніж на внутрішньоособистісному, що передбачає вищий рівень розуміння і управління своїми емоціями, аніж розуміння і управління емоціями у взаємодіях.

У вибірці досліджуваних виявлено загальний показник комунікативних здібностей, що сягає позначки «вище середнього», причому, 14% працівників мають високий рівень, 56% - вище середнього, 28% середній, 2% нижче середнього, що загалом є сприятливою картиною для бізнес організацій, адже комунікативні компетенції входять до переліку базових у професіограмах працівників (менеджерів, логістів, управлінців).

Досліджуючи прояви емоційного вигорання колективу працівників даної вибірки нами виявлено, що більшість ознак, які виявляються є притаманними першому рівню вигорання «Напруга», пов'язаними з такими симптомами як переживання травмуючих ситуацій, незадоволеність собою, тривога і депресія, ми пов'язуємо прояви з соціальною ситуацією, що панує у суспільстві та звертаємо увагу на те, що прояви є не сформованими, а знаходяться лише на етапі формування.

Провівши порівняльний аналіз показників розвитку емоційного інтелекту з рівнями розвитку комунікативних здібностей нами виявлено кореляційну залежність між високим рівнем інтегрального показника емоційного інтелекту та високим рівнем розвитку комунікативних здібностей і навпаки. Емпіричне значення критерію рангової кореляції ми отримали $= 0,46$ (за порівнянням високого рівня прояву емоційного інтелекту з рівнем розвитку комунікативних здібностей) і $-0,51$ (за порівнянням низького рівня прояву аспектів емоційного інтелекту з рівнем розвитку комунікативних здібностей).

Також виявлено зв'язок між рівнем розвитку емоційного інтелекту та інтенсивністю проявів симптомів емоційного вигорання. Дані взаємозалежності підтверджені критерієм рангової кореляції r_s -Спірмена. (0,41 - при високому рівні ЕІ та низькому емоційному вигоранню) та – 0,49 при низькому емоційному інтелекту та високому вигоранню працівників; r_{sem} з r_{skp} (0,41 ($p \leq 0,01$); 0,35 ($p \leq 0,05$)) в результаті чого зафіксована позитивна статистично значуща кореляція за показником вираженості високого рівня емоційного інтелекту з низьким рівнем прояву аспектів емоційного вигорання та навпаки.

Це підтверджує нашу гіпотезу, що *рівень розвитку емоційного інтелекту працівника бізнес організації безпосередньо впливає на його ефективність його комунікацій та передбачає вищу задоволеність роботою, що сприяє зменшенню емоційного вигорання працівників.*

ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ

В результаті проведеного теоретичного аналізу та емпіричного дослідження з проблем емоційного інтелекту працівників бізнес організацій та впливові цих показників на ефективність комунікативних компетентностей та емоційної стійкості працівників нами виявлено такі висновки:

1. Феномен емоційного інтелекту є достатньо новим у психологічній літературі, проте кількість досліджень свідчить про необхідність якісного осягнення цього поняття у сучасному житті і розумінні впливу емоційної складової на мисленнєву діяльність. Загальновизначеними на сьогодні компонентами емоційного інтелекту виділяють: *самопізнання* (здатність саморозуміння, ідентифікація власних емоційних станів); *саморегуляція* (здатність тримати емоційну рівновагу); *соціальні навички* (можливість вибудовувати відносини з іншими людьми); *емпатія* (здатність до співпереживання, емоційне відгукування); *мотивація* (прагнення до мети, намагання її досягнути). У своїй роботі, ми виходимо з розуміння, що в емоційному інтелекті емоції є зінтегрованими з пізнавальною діяльністю, а інтелект пов'язаний з мисленнєвою діяльністю, тож відповідно емоційна сфера взаємопов'язана та взаємовпливає на мисленнєву діяльність, вона може як покращувати її так і погіршувати.

В результаті теоретичного аналізу нами виявлено чинники, які сприяють ефективності особистості у професійній діяльності. До основних чинників ми відносимо розвинений емоційний інтелект, ефективна комунікація, яка полягає у досягненні взаєморозуміння та розширення контактів та резилієнтність, як характеристика стресостійкості, що суттєво покращує продуктивність праці та сприяє формуванню ефективного працівника – зрілу особистість, яка спрямована на саморозвиток та успіх у професійній діяльності.

2. При підборі методичного інструментарію нашого емпіричного дослідження, ми керувалися критеріями якості (надійність та валідність) а також спиралися на загальнонаукові принципи (детермінізму, розвитку, системності,

об'єктивності). Програма психодіагностики була створена з урахуванням мети дослідження, методики, обрані для діагностики є апробованими та якісними, доповнюють одна одну та дають цілісну картину досліджуваного нами феномену. У якості інструментарію обрано методики: Діагностика «емоційного інтелекту» (Н. Холл); Методика діагностики емоційного інтелекту «МЕІ» М. Манойлова; Методика «Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС» (В.В. Синявського і Б.О. Федоришина); Методика «Діагностика емоційного вигорання» (В. Бойко).

3. В результаті емпіричного дослідження виявлено, що переважна більшість вибірки проявляє середній рівень емоційного інтелекту (59%), причому аспект внутрішньоособистісного інтелекту, що полягає в розумінні та управлінні своїх емоцій розвинений краще (61%), аніж міжособистісний інтелект (49%), що полягає у розумінні та інтерпретації емоційних станів інших. Дослідивши рівень розвитку комунікативних та організаторських здібностей, нами виявлено, що у переважної більшості працівників спостерігається рівень комунікативних здібностей вище середнього (56%), також розвинутим є високий рівень (14%) та середній (28%), що є досить позитивним прогнозом для бізнес організації, адже комунікативні компетентності є одними з провідних для представників різних професійних ролей даної організації. Аналізуючи ступінь емоційного вигорання колективу працівників нами виявлено, що більшість симптомів, які спостерігаються відносяться до першої стадії вигорання «Напруги», але не є остаточно сформованими, що пов'язуємо із складними соціально-політичними умовами та відбуттям тривоги, переживання постійних психотравмуючих ситуацій, що впливають на емоційну сферу.

4. Здійснивши порівняльний аналіз проявів емоційного інтелекту з рівнями розвитку комунікативних здібностей та вираженню симптомів емоційного вигорання нами виявлено певні закономірності: Нами виявлено, що рівень комунікативних здібностей досліджуваних залежить від рівня сформованості емоційного інтелекту (інтегрального показника), що доведено за

допомогою критерієм рангової кореляції r_s -Спірмена. Високий рівень емоційного інтелекту сприяє вищому рівню комунікативних здібностей і навпаки. Також нами доведено що рівень емоційного інтелекту впливає на інтенсивність переживання симптомів вигорання, зокрема, високий рівень емоційного інтелекту передбачає нижчу інтенсивність переживання симптомів та навпаки. Наші дослідження підтверджують сформувану нами гіпотезу, що рівень розвитку емоційного інтелекту працівника бізнес організації безпосередньо впливає на його ефективність його комунікацій та передбачає вищу задоволеність роботою, що сприяє зменшенню емоційного вигорання працівників.

Здійснивши теоретичний аналіз з проблематики проявів емоційного інтелекту та впливові аспектів даного феномену на ефективність комунікації та емоційної врівноваженості працівників ми можемо надати такі рекомендації по розвитку емоційного інтелекту:

- Проводити систематичні зустрічі з колективом працівників у тренінговому форматі навчати навичок міжособистісної взаємодії (через розуміння емоційних станів іншого)
- Проводити роботу по формуванню ставлення працівників до оцінки як до засобу зворотного зв'язку, а не методу покарання;
- Організовувати групову роботу із чітким розподілом ролей;
- Розвивати навички активного слухання - уважно слухати співрозмовників, усвідомлювати свою та їхню невербальну поведінку, адекватно реагувати на почуте, висловлювати емоційну підтримку шляхом розділення радості чи висловлення слів підбадьорювання або співчуття в разі виникнення негативних емоцій.

Список використаних джерел

1. Березюк Г. Емоційний інтелект детермінанта внутрішньої свободи особистості. *Психологічні студії Львівського ун-ту*. 2008. Вип. 2. С. 20–23.
2. Бобко О.М. Оцінка ефективності розробленої програми розвитку емоційного інтелекту підприємців в стрес-асоційованих умовах. *Інтеграційні можливості сучасної психології та шляхи її розвитку*: Матеріали VII Всеукр. наук.–практ. конф., 2023. м. Запоріжжя : ЗНУ, 2023. С. 126–128.
3. Бобко О.М. Психоемоційні стани у підприємців, які працюють в стресасоційованих умовах. *Журнал сучасної психології*. 2023. №1 (28). С. 14-22.
4. БреусЮ. Роль емоційного інтелекту в професійній діяльності керівника закладу середньої освіти : навч. посіб. Київ : ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016. 36 с.
5. Вежновець, Т.А. Вікові особливості емоційного інтелекту у керівників закладів охорони здоров'я. *Scientific review* 6 (16) (2015).
6. Гацько А. Ф. Емоційний інтелект як стратегічний важіль лідерства. *Вісник Харківського національного технічного університету сільського господарства імені Петра Василенка*. Харків, 2016. Вип. 177. С. 61-67.
7. Дерев'янку С.П. Емоційний інтелект як чинник соціально-психологічної адаптації особистості до студентського середовища : автореф. дис. канд. психол. н. Київ, 2009. 20 с.
8. Журавльова Л. П. Емоційний інтелект як проблема психологічних досліджень. *Наука і освіта*. 2009. №1-2. С. 57-61.
9. Журавльова М. О. Емоційний інтелект як проблема психологічних досліджень. *Наука і освіта : науково-практичний журнал Півд. наук. Центру АПН України*. 2009. № 1/2. С.57–61.
10. Зарицька В. В. Емоційний інтелект як складова готовності особистості до професійної діяльності. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені ГС Сковороди. Психологія*. 2014. №. 49. С. 42-51.

11. Зарицька В. В. Емоційний інтелект як складова готовності особистості до професійної діяльності. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені ГС Сковороди. Психологія*, 2014. №. 49. С. 42-51.

12. Карамушка Л. М., Дзюба Т. М. Феномен «здоров'я» як актуальний напрям досліджень в організаційній психології. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2019. № 1(16). С. 22–33.

13. Карамушка Л., Креденцер О. Аналіз основних псих.чинників розвитку підприємницької активності персоналу освітніх організацій *Організаційна психологія. Економічна психологія*. К. : Логос, 2020. № 1(19). С. 36-44.

14. Карамушка Т. В. Професійна кар'єра особистості: сутність, основні види та функції. *Теоретичні і прикладні проблеми психології* : зб. наук. пр. Східноукраїнського нац. ун-ту імені Володимира Даля. Луганськ : НОУЛІДЖ, 2015. № 1 (36). С. 181–190.

15. Карпенко, Євген Володимирович. *Психологія емоційного інтелекту в дискурсі життєздійснення особистості*. Diss. ДВНЗ «Прикарпатський Національний Університет" ім. Василя Стефаника, 2020. 256 с.

16. Карузо Д.Р. Емоційний інтелект керівника: як розвивати та використовувати чотири базові навички емоційного лідерства: пер. з англ. Київ : Саммі-Книга, 2016. 296 с.

17. Кас'янова С. Б. Емоційний інтелект у системі особистісних ресурсів безробітного : дис. докт.філ.з спеціальності «Психологія». Київ, 2020. 309 с.

18. Климчук В.О. Математичні методи у психології : навч. посіб. для студ. психол. спец. Київ : Освіта України. 2009. 288 с.

19. Книш А. Є. Емоційний інтелект лідера у сфері бізнесу : навч. посібник; Харк.політех. ін-т, нац. техн. ун-т. Київ : ДП "НВЦ "Пріоритети", 2016. 40 с.

20. Костюк А. В. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Серія: Психологічні науки. 2014. №. 2 (1). С. 85-89.

21. Костюк А. В. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки*. 2014. №. 2 (1). С. 85-89.

22. Кулик Н. А., Гільова Л. Л. Емоційний інтелект: аналіз сучасних західних досліджень. *Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології"*. – 2018. №. 39. С. 79-90.

23. Кулик Н. А., Гільова Л. Л. Емоційний інтелект: аналіз сучасних західних досліджень. *Проблеми сучасної психології*. 2018. №. 39. С. 79-90.

24. Куценко Я. М. Емоційний інтелект: проблеми діагностики. *Проблеми сучасної психології*. 2011. №. 14. С. 45-49.

25. Лабач М. М. Емоційний інтелект як передумова успішного розвитку особистості. *Вісник Львівського державного університету безпеки життєдіяльності*. 2016. № 13. С. 214–220.

26. Лазуренко О. О. До питання щодо розвитку поняття «емоційна компетентність» у психології. *Міжнародний науковий журнал Науковий огляд*. 2015. Т.1, № 11. С. 159-164.

27. Лапінська Т. В. Емоційний складник професійного вигорання в осіб, які працюють за умов підвищеної професійної стресогенності. *Проблеми сучасної психології*. 2020. № 1 (17). С. 32–44.

28. Лелюх-Степанчук О. О. Емоційний інтелект як проблема психологічної науки. *Актуальні проблеми психології* : зб. наук. пр. Інституту психології імені Г. С. Костюка. Психологія навчання. Генетична психологія. Медична психологія. 2018. Том X. Вип. 31. С. 83–92.

29. Лящ О. П. Емоційний інтелект як предмет психологічних досліджень *Проблеми сучасної психології*. 2013. №. 22. С. 45-49.

30. Лящ О., Хуртенко О., Марчук С. Емоційний інтелект як засіб розвитку резильєнтності особистості. *Вісник Національного університету оборони України*. – 2023. – С. 79-86.

31. Метельська Н. Вплив емоційного вигорання на розвиток професійної самосвідомості пед. працівників. *Психологія і особистість*. 2015. № 1. С. 97–108.
32. Монастирський Г.Л. Ефективна комунікація в організації. *Підприємництво під час війни: виклики та перспективи*. Київ, 2009. – С. 309.
33. Моргун В. Ф. Емоційний інтелект у багатовимірній структурі особистості. *Постметодика*. 2010. №. 6. С. 2-14.
34. Назарук Н. В. Онтогенетичні аспекти розвитку емоційного інтелекту. *Теорія і практика сучасної психології*. 2018. Вип. 3. С. 211–215.
35. Носенко Е. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості. *Психологія і суспільство*. 2004. №. 4 (18). С. 95-109.
36. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. *Психологічний журнал*, 2003. №14(1) с. 25-29.
37. Носенко Е. Л., Четверик-Бурчак Л. Г. Посібник до вивчення курсу «Теорія емоційного інтелекту». Дніпропетровськ. 2014. 73 с.
38. Подофей С. О. Емоційний інтелект особистості й особливості його становлення. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2019. №. 1. С. 260-265.
39. Попова Т. С., Горват-Янушевська І.І. Теоретичні засади дослідження емоційного інтелекту. *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія». Серія : Соціологія*. 2014. Т. 244, Вип. 232. С. 63–66
40. Пріб Г. А. Патопсихологічні складові емоційного вигорання військовослужбовців як чинник національної безпеки. *Економіка та держава*. 2019. № 3(11). С. 75-79.
41. Психологу для роботи. Діагностичні методики: збірник (уклад М.В. Лемак, В.Ю. Петрище) Вид. 2ге. Ужгород, 2012. 616 с.
42. Раєвська Я. М. Активізація розвитку емоційного інтелекту як спосіб оптимізації процесу соціально-психологічної адаптації особистості. *Психологія*

особистості на сучасному ринку праці : монографія / за заг. ред. Г.А. Пріба, Є.М. Калюжною. Київ: ІПК ДСЗУ, 2020. С. 370–381.

43. Ракітянська Л. М. Сутність та зміст поняття «Емоційний інтелект». *Педагогічний процес: теорія і практика. Серія: Педагогіка*. 2018. Вип. 4. С. 35.

44. Слинко А.В. Феномен емоційного інтелекту у психологічній науці. *Collection of Scientific Papers with the Proceedings of the 1st International Scientific and Practical Conference «Global Directions in Scientific Research and Technological Development»* (September, 2024. Valencia, Spain), 2024. С. 151-153.

45. Смирнова О.П., Кас'янова С.Б. Особливості впливу емоційного інтелекту на вибір стратегій копінг-поведінки. *Теорія і практика сучасної психології*. Запоріжжя: Класичний приватний університет, 2018. Вип. 4. С. 38–42.

Сновидович І. Г. Ефективна комунікація та взаємодія як один із елементів управління персоналом: методичні рекомендації. Херсонський національний технічний університет, 2023 308 С.

46. Старинська О. Проблема псих. сутності понять «соціальний інтелект» та «емоційний інтелект»: наук. дискурс. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія*. 2022. №. 3 (56). С. 40-44.

47. Ткалич М. Г. Емоції та резилієнтність особистості у складних життєвих обставинах. *Журнал сучасної психології* . 2023. № 2(29). С. 70-75.

48. Федорова Ю. Емоційний інтелекту у бізнесі : інструменти та методи розвитку. *Електронне наукове фахове видання «Адаптивне управління: теорія і практика» Серія «Економіка»*. 2019. Випуск 6 (12). С. 147-149.

49. Челало С. А. Емоційний інтелект у контексті розвитку особистості. *Наукові записки. Педагогічні науки*. № 141 (1) 2015.с. 92-95

50. Четверик-Бурчак А. Г. Емоційний інтелект як чинник успішності вирішення головних життєвих завдань. *Психолінгвістика*. 2013. №. 14. С. 16-18.

51. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень. *Психологія особистості*. 2011. № 1. С. 282-288.

52. Debeş G. The predictive power of emotional intelligence on self-efficacy: a case of school principals. *International Online Journal of Education and Teaching (IOJET)*. 2021. Vol. 8, No. 1. P. 148–167.

53. Drigas A. S., Papoutsis C. A new layered model on emotional intelligence. *Behavioral Sciences*. 2018. Vol. 8, No. 45. P. 1–17.

54. Genç G., Kuluşaklı E., Aydın S. The relationship between emotional intelligence and productive language skills. The Reading Matrix. *An International Online Journal*. 2016. Vol. 16, No. 1. P. 91–105.

55. Karabulut A. T. Personality Traits on Entrepreneurial Intention. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*. 2016. V. 229. P. 12-21.

56. Karpenko Y. Емоційний інтелект як фактор особистісного життєздійснення. *Psychological Prospects Journal*. 2017. №. 30. С. 50-63.

57. Korman M. Емоційний інтелект персоналу як основа ефективного розвитку організації. *Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки*. 2013. №. 24. С. 88-94.

58. Perrez M. Stress, Coping and Health: a situation behavior approach: theory, methods, applications. Seattle; Toronto; Bern: Hogrefe and Huber Publishers, 1992. 233 p.

ДОДАТКИ

ДОДАТОК А

Бланки методик психодіагностичного дослідження

Діагностика "емоційного інтелекту" (Н. Холл)

Тестовий матеріал

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити у своєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку.
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я стежу за тим, як я себе почуваю.
8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.
9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти на інших людей заспокоїливо.
13. Я можу змусити себе знову і знову встати перед обличчям перешкоди.
14. Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.
15. Я адекватно реауюю на настрої, спонукання і бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативним почуттям і розбираюся, в чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.
19. Знання моїх справжніх почуттів важливо для підтримки "хорошої форми".
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.
21. Я можу добре розпізнавати емоції за виразом обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли необхідно діяти.
23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, в чому інші потребують.
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших.
25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще управляють своїм життям.
26. Я здатний поліпшити настрій інших людей.
27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.
30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

Методика діагностики емоційного інтелекту

«МЕІ» М. Манойлова

Текст опитувальника

1. Я чітко усвідомлюю свої почуття і емоції.
2. У моїх публічних виступах відсутні емоції.
3. Моя спонтанна поведінка не заважає мені досягати обраної мети.
4. У конфліктних ситуаціях я приховую свої емоції та почуття.
5. Я уважно вислуховую партнерів по спілкуванню.
6. У конфліктній ситуації необхідно відразу приймати рішення.
7. Я намагаюся менше впливати на вчинки і почуття інших людей.
8. Я вважаю за краще контролювати людей.
9. Я рівною мірою усвідомлюю свою вразливість і свою силу.
10. Мені важлива думка людей, якщо я даю волю почуттям.
11. Мені вдається контролювати свої почуття, навіть коли я сердитий або засмучений.
12. При спілкуванні з начальством я ніяковію і думаю тільки про те, щоб скоріше закінчилася розмова.
13. Я зосереджений на почуттях інших.
14. Розбіжності у стосунках я намагаюся усувати відразу, щойно тільки-но їх виявив.
15. Я дозволяю підлеглим узяти на себе керівну роль і при цьому їх не контролюю.
16. Мені властиво використовувати владу, що належить за посадою.
17. Мені вдається приховувати неприязнь до поганої людини.
18. При спілкуванні з колегами я можу думати про своє.
19. В усіх ситуаціях я відкрито виражаю свої почуття.
20. Поломка побутової техніки може змусити мене розгубитися, впасти у відчай.
21. Я спілкуюся з іншими так, щоб вони могли пишатися своїми успіхами.

22. Я не звертаю увагу на психологічні стани колег при досягненні спільних цілей.
23. Я допомагаю іншим краще зрозуміти себе.
24. У спілкуванні я зосереджуюся на меті, а не на почуттях.
25. Я легко виражаю симпатію до іншої людини.
26. Близькі люди часто говорять мені: розслабся.
27. Я вільно виражаю свої почуття.
28. Я відчуваю невпевненість у спілкуванні з людьми
29. Я розумію чужі почуття, навіть якщо дискусія проходить на підвищених тонах.
30. Мені байдужі почуття інших, що виникають під час спільної роботи.
31. Я підбадьорюю інших, щоб вони робили роботу краще.
32. Мені складно висловитися щодо поведінки іншої людини, яка заважає мені.
33. Я довіряю своїм почуттям, коли приймаю серйозні рішення.
34. Мені важко дивитися в очі малознайомій людині.
35. Я щирий, коли говорю про свої почуття і наміри з іншими.
36. Коли я виражаю партнерові емоційну підтримку, він, зазвичай, цього не сприймає і не відчуває.
37. Мені важливо знати, які почуття та емоції призвели до конфлікту.
38. Мені байдуже, що відчуває неприємна мені людина
39. Своєю позою, очима, інтонацією я виявляю своє ставлення до іншої людини.
40. Мені складно висловити критичні зауваження так, щоб співрозмовник не образився, а сприйняв критику

**Методика «Діагностика рівня полікомунікативної емпатії» (за
і.М.Юсуповим)**

Зміст опитувальника:

1. Мені більше подобається читати книги про подорожі, ніж книги із серії «Життя видатних людей».
2. Дорослих дітей дратує турбота батьків.
3. Мені подобається розмірковувати про причини успіхів та невдач інших людей.
4. Серед усіх музичних телепередач я віддаю перевагу передачам про сучасну естрадну музику.
5. Надмірну дратівливість та несправедливі докори хворого слід терпіти, навіть якщо вони тягнуться роками.
6. Хворому можна допомогти навіть словом.
7. Стороннім не слід втручатися в конфлікт між двома людьми.
8. Літні люди, як правило, часто без причин ображаються.
9. Коли я в дитинстві слухав печальну історію, то мої очі самі собою наповнювалися сльозами.
10. Роздратованість моїх батьків впливає на мій настрій.
11. Я байдужий до критики на мою адресу.
12. Мені більше подобається розглядати портрети, ніж картини з пейзажами.
13. Я завжди все пробачав батькам, навіть якщо вони були неправі.
14. Якщо кінь погано тягне, його слід підганяти батогами.
15. Коли я читаю про драматичні події у житті людей, то відчуваю ніби це відбувається зі мною.
16. Батьки завжди справедливі до своїх дітей.
17. Коли я бачу сварку підлітків чи дорослих, то завжди втручаюся.
18. Я не звертаю уваги на погані настрої моїх батьків.
19. Довго спостерігаю за поведінкою тварин, відкладаючи інші справи.
20. Фільми й книги можуть спричинити сльози лише в несерйозних людей.
21. Мені подобається спостерігати за виразом обличчя й поведінкою незнайомих мені людей.
22. У дитинстві я часто приводив додому бездомних собак та кішок.
23. Усі люди безпідставно озлоблені.
24. Дивлячись на сторонню людину, мені хочеться вгадати, як складеться її життя.
25. У дитинстві молодші за віком ходили за мною слідом.
26. Коли я бачу покалічену тварину, то намагаюся їй допомогти.
27. Людині стане легше, якщо уважно вислухати її скарги.
28. Побачивши вуличну пригоду, я стараюся не потрапляти до числа свідків.
29. Молодшим подобається, коли я пропоную їм свою ідею, справу чи розвагу.
30. Люди перебільшують здатність тварин відчувати настрої свого господаря.
31. Зі складної конфліктної ситуації людина має шукати вихід самостійно.
32. Якщо дитина плаче, то на те завжди є своя причина.
33. Молодь має завжди задовольняти прохання та забаганки літніх людей.
34. Мені хотілося зрозуміти, чому мої однокласники інколи були задумливими.
35. Безпритульних домашніх тварин слід відловлювати й присипляти.
36. Якщо мої друзі починають обговорювати зі мною свої особисті проблеми, я стараюся перевести розмову на іншу тему.

“Оцінка комунікативних і організаторських схильностей – КОС” (В.В. Синявського і Б.О. Федоришина)

Реєстраційний бланк

П.І.Б. (повністю) _____

Дата обстеження _____

Вік _____

Стать: чол./жін. (підкреслити)

Посада (підрозділ) _____

1	2	3	4
5	6	7	8
9	10	11	12
13	14	15	16
17	18	19	20
21	22	23	24
25	26	27	28
29	30	31	32
33	34	35	36
37	38	39	40

Текст опитувальника

1. Чи багато у Вас друзів, з якими Ви постійно спілкуєтеся?
2. Чи часто Вам вдається схилити більшість своїх товаришів до прийняття ними Вашої думки?
3. Чи довго Вас турбує почуття образи, завдане Вам кимось із Ваших товаришів?
4. Чи завжди Вам важко орієнтуватися в критичній ситуації, що створилася?
5. Чи є у Вас прагнення до встановлення нових знайомств із різними людьми?
6. Чи подобається Вам займатися громадською роботою?
7. Чи вірно, що Вам приємніше й простіше проводити час із книгами або за будь-якими іншими заняттями, ніж із людьми?
8. Якщо виникли будь-які перешкоди в здійсненні Ваших намірів, то чи легко Ви відступаєте від них?
9. Чи легко Ви встановлюєте контакти з людьми, які значно старші за віком?
10. Чи любляете Ви придумувати та організовувати зі своїми товаришами різні ігри і розваги?
11. Чи важко Ви включаєтеся в нову для Вас компанію?
12. Чи часто Ви відкладаєте на інші дні ті справи, які потрібно було б виконати сьогодні?
13. Чи легко Вам вдається встановлювати контакти з незнайомими людьми?
14. Чи прагнете Ви домагатися, щоб Ваші товариші діяли згідно з Вашою думкою?
15. Чи важко Ви освоюєтеся в новому колективі?
16. Чи правда, що у Вас не буває конфліктів із товаришами через невиконання ними своїх

обов'язків, зобов'язань?

17. Чи прагнете Ви при слушній нагоді познайомитись іпоговорити з новою людиною?
18. Чи часто у вирішенні важливих справ Ви приймаєте ініціативуна себе?
19. Чи дратують Вас оточуючі люди, і чи хочеться Вам побутина самоті?
20. Чи правда, що Ви зазвичай погано орієнтуєтесь в незнайомійдля Вас обстановці?
21. Чи подобається Вам постійно знаходитися серед людей?
22. Чи виникає у Вас роздратування, якщо Вам не вдається закінчити розпочату справу?
23. Чи Ви вагаєтесь, відчуваєте незручність або сором'язливість, якщо доводиться проявити ініціативу, щоб познайомитися з новою людиною?
24. Чи правда, що Ви втомлюєтесь від частого спілкування зтоваришами?
25. Чи полюблюєте Ви брати участь у колективних іграх?
26. Чи часто Ви проявляєте ініціативу при вирішенні питань, які зачіпають інтереси Ваших товаришів?
27. Чи правда, що Ви відчуваєте себе непевнено серед малознайомих Вам людей?
28. Чи правда, що Ви рідко прагнете до доказу своєї правоти?
29. Чи гадаєте Ви, що Вам не завдає особливого клопоту внести пожвавлення в малознайому Вам компанію?
30. Чи берете Ви участь у громадській роботі?
31. Чи прагнете Ви обмежити коло своїх знайомих невеликоюкількістю людей?
32. Чи правда, що Ви не прагнете відстоювати свою думку аборішення, якщо воно не було відразу прийняте Вашими товаришами?
33. Чи відчуваєте Ви себе невимушено, потрапивши в незнайомукомпанію?
34. Чи охоче Ви беретеся до організації різних заходів для своїх товаришів?
35. Чи правда, що Ви не відчуваєте себе достатньо впевненим і спокійним, коли доводиться говорити що-небудь великій групілюдей?
36. Чи часто Ви спізнюєтесь на ділові зустрічі, побачення?
37. Чи правда, що у Вас багато друзів?
38. Чи часто Ви опиняєтесь в центрі уваги своїх товаришів?
39. Чи часто Ви бентежитесь, відчуваєте незручність приспілкуванні з незнайомими людьми?
40. Чи правда, що Ви не дуже впевнено відчуваєте себе воточенні великої групи своїх товаришів?

Методика «Діагностика емоційного вигорання В. Бойко»

Текст опитувальника:

1. Організаційні помилки на роботі постійно змушують нервувати, напружуватися, хвилюватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії чи профілю діяльності (займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, менш якісно, повільніше).
5. Тепло́та у взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою.
6. Від мене, як від професіонала, мало залежить добробут партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години 2-3) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому чи напруження, то намагаюся швидше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодію).
9. Мені здається, що емоційно я не можу дати колегам того, що потребує професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу па роботі.
12. Трапляється, я погано засинаю (сплю) через хвилювання, пов'язані з роботою.
13. Взаємодія з партнерами потребує від мене великого напруження.
14. Робота з людьми приносить мені все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби з'явилась така можливість.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу на потрібному рівні надати професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою наділові контакти.
18. Мене дуже засмучує ситуація, коли щось не йде на лад у стосунках з діловим партнером.
19. Я так стомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися якомога менше.
20. Через брак часу, втому та напруження часто приділяю партнеру менше уваги, ніж потрібно.
21. Іноді звичні ситуації спілкування на роботі дратують мене.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукає мене уникати людей.
24. При згадці про деяких партнерів та колег, у мене псується настрій.
25. Конфлікти та суперечки з колегами віднімають багато сил та емоцій.
26. Мені все складніше встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обставини на роботі мені здаються дуже складними і важкими.
28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має трапитися, як би не припуститися помилки, чи зможу зробити все як потрібно, чи не скоротять мене тощо.
29. Якщо партнер мені неприємний, то я намагаюся обмежити час спілкування з ним, менше приділяти йому уваги.
30. У спілкуванні па роботі я дотримуюся принципу «не роби людям добра — не отримаєш зла».
31. Я з радістю розповідаю домашнім про свого роботу.
32. Трапляються дні, коли мій емоційний стан погано відображається на результатах роботи (менше працюю, знижується якість, виникають конфлікти).
33. Іноді я відчуваю, що потрібно поспівчувати партнерові, але не в змозі цього зробити.
34. Я дуже хвилююся за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаю більше уваги та турботи, ніж отримую від них вдячності.
36. При одній згадці про роботу мені стає погано: починає колоти в області серця, підвищується тиск, виникає головний біль.
37. У мене добрі (в цілому задовільні) стосунки з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, коли бачу, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом мене переслідують невдачі па роботі.
40. Деякі аспекти (факти) моєї роботи викликають розчарування, нудьгу і зневіру.
41. Трапляються дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, ніж зазвичай.
42. Я переймаюся проблемами ділових партнерів (суб'єктів діяльності) менше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити час спілкування з друзями та знайомими.

44. Зазвичай я виявляю зацікавленість особистістю партнера більше, ніж того вимагає справа.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочивши, зі свіжими силами, в доброму настрої.
46. Іноді я ловлю себе на тому, що працюю з партнерами автоматично, без душі.
47. У справах зустрічаються настільки неприємні люди, що всупереч волі бажаєш їм чогось недоброго.
48. Після спілкування з неприємними партнерами в мене буває погіршення фізичного та психічного самопочуття.
49. На роботі я постійно відчуваю психічне та фізичне перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається безвихідною (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Впродовж останнього року траплялися скарги па мене з боку партнерів.
54. Мені вдається зберегти нерви тільки через те, що багато з того, що відбувається з партнерами, я не беру близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш співчутливим та уважним до партнерів, ніж тепер.
58. У роботі з людьми керуюся принципом: не псує нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді я йду на роботу з важким відчуттям: як все набридло, нікого б не бачити й не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю, що занедужав.
61. Контингент партнерів, з якими я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якщо б мені поталанило з роботою, я був би набагато щасливішим.
64. Я у відчаї від того, що на роботі в мене серйозні проблеми.
65. Іноді я поведжуся зі своїми партнерами так, як би не хотів, щоб вони вчиняли зі мною.
66. Я засуджую партнерів, що розраховують на особливу поблажливість та увагу.
67. Зазвичай після робочого дня у мене не вистачає сил займатися домашніми справами.
68. Часто я підганяю час: швидше б закінчився робочий день.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай ніби ставлю екран, що захищає мене від чужих страждань та негативних емоцій.
71. Робота з людьми (з партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто вживаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вищі, ніж те, чого я досягаю через певні обставини.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую з приводу того, що пов'язано з роботою.
77. Деяких із своїх постійних партнерів я не хотів би бачити й чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (партнерам), нехтуючи власними інтересами.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало або взагалі не відображається па спілкуванні з домашніми і друзями.
80. За можливості, я віддаю партнерові менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається тіа роботі, я втратив зацікавленість, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на фахівця — зробила знервованим, злим, притупила емоції.
84. Робота з людьми вочевидь підриває моє здоров'я.