

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ

КАФЕДРА ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему:

*"Специфіка взаємозв'язків емоційного інтелекту
із вибором типів копінг-стратегій у вимушено
переміщених осіб"*

Виконав: здобувач 2 курсу,
групи ПС-23-2вм
Спеціальності 053 «Психологія»
Алексєєва І.А.
Керівник: Юдіна А.В.
канд. псих. наук, доцент

м. Дніпро
2025

АНОТАЦІЯ
кваліфікаційної роботи
Алексєєвої Ірини Анатоліївни
на тему:
«Специфіка взаємозв'язків емоційного інтелекту
із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб»

Кваліфікаційна робота здобувача 2-го курсу, спеціальності “Психологія” (у форматі Магістр) (Університет імені Альфреда Нобеля, м.Дніпро, кафедра психології та педагогіки) присвячена проблемі теоретичного обґрунтування та емпіричного дослідження специфіки взаємозв'язків емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у ВПО.

Дослідження емоційного інтелекту як психологічного феномену є важливим, оскільки емоційна сфера є найбільш змінною частиною структури особистості. Емоції, що проявляються у вигляді реакцій, переживань, ставлень і стимулів до дії, впливають на всі сфери життєдіяльності людини, зокрема на регулювання психічного стану, діяльності, міжособистісне спілкування, процес прийняття рішень та досягнення успіху. Особи, які вміють управляти своїми емоціями через свідомий контроль і самовладання, мають суттєві переваги для свого здоров'я. Нездатність контролювати емоційний стан може призвести до стресу, психоемоційних порушень і внутрішніх конфліктів, що негативно позначаються на психічному здоров'ї. Розвинені емоційні здібності є основою для досягнення успіху та відчуття задоволення. Задоволеність життям, психічне, фізичне та соціальне благополуччя, а також реалізація особистісного потенціалу є складовими психічного здоров'я. Тому вивчення взаємозв'язку між емоційним інтелектом і психічним здоров'ям є актуальним.

Розкрито основні аспекти поняття та формування емоційного інтелекту, визначивши його як здатність розпізнавати і усвідомлювати свої та чужі емоції, відрізняти їх і використовувати цю інформацію для направлення мислення та діяльності. Дослідники емоційного інтелекту підкреслюють важливість вивчення цього феномену як складного, багатогранного явища.

Було визначено рівень прояву емоційного інтелекту та типи копінг поведінки у вимушено переміщених осіб та отримано результати вимірювань рівня емоційного інтелекту та типів копінг-стратегій серед цієї групи. Серед досліджених осіб віковий діапазон варіював від вісімнадцяти до шестидесяти двох років, з середнім віком тридцять чотири–тридцять п'ять років. Результати показали, що 46 % респондентів продемонстрували високий рівень емоційного інтелекту, 40,5 % – середній, а 13,5 % – низький.

Емпірично досліджено взаємозв'язок між емоційним інтелектом і типами копінг поведінки у вимушено переміщених осіб. Дослідження виявило статистично значущу позитивну кореляцію між рівнем емоційного інтелекту та копінг стратегією, орієнтованою на соціальне відволікання, а також між рівнем емоційного інтелекту і стратегією, орієнтованою на вирішення завдання. Крім того, був виявлений значущий взаємозв'язок між індексом психічної напруженості та рівнем емоційного інтелекту серед респондентів.

Практична значущість цього дослідження полягає в кількох аспектах. По-перше, вона стосується надання психологічної підтримки вимушено переміщеним особам (ВПО) з метою зміцнення їх емоційних та когнітивних ресурсів. По-друге, важливим є створення тренінгових програм для розвитку емоційної обізнаності, емпатії та саморегуляції, що дозволить ВПО краще справлятися з важкими життєвими обставинами. По-третє, розробка рекомендацій для соціальних працівників, психологів та інших фахівців, які працюють з ВПО, дозволить підвищити ефективність їх допомоги. І, нарешті, проведення освітніх і навчальних заходів для формування стійкості до стресу та розвитку вміння застосовувати адаптивні стратегії подолання труднощів у кризових ситуаціях.

Перелік ключових слів: *емоції, емоційний інтелект, копінг стратегії, вимушено переміщені особи (ВПО), емоційна обізнаність, психічне здоров'я, життєві виклики.*

SUMMARY

i

n

m

a

s

t

e

r

f

o

r

m

a

t

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЙОГО РОЛЬ У ПОДОЛАННІ ЖИТТЄВИХ ВИКЛИКІВ З ВИКОРИСТАННЯМ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ	12
1.1. Теоретичні основи вивчення феномену емоційного інтелекту в психології	12
1.2. Поняття, структура та функції емоційного інтелекту в психології	17
1.3. Копінг-стратегій як методи подолання життєвих труднощів та запобігання стресу	21
Взаємозв'язок між емоційним інтелектом і копінг стратегіями	26
Висновки до першого розділу	30
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ СПЕЦИФІКИ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ВИБОРУ ТИПІВ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У ВИМУШЕНО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ	31
2.1. Мета, завдання та загальна організація процедури дослідження	31
2.2. Обґрунтування методів та методик дослідження	33
Висновки до другого розділу	37
РОЗДІЛ 3. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СПЕЦИФІКИ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ВИБОРУ ТИПІВ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У ВИМУШЕНО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ	38
3.1. Результати вивчення рівня прояву емоційного інтелекту у вимушено переміщених осіб	38
3.2. Результати вивчення типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб	40
3.3. Специфіка взаємозв'язків емоційного інтелекту із вибором типів копінгстратегій у вимушено переміщених осіб	42
Висновки до третього розділу	48

ВИСНОВКИ	49
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	51
ДОДАТКИ	57

ВСТУП

Актуальність дослідження. Емоційний інтелект є важливим механізмом управління емоціями та розумовими процесами, що дозволяє людині брати відповідальність за своє життя та прийняті рішення, усвідомлюючи власні потреби й мотиви поведінки. Його коригуюча функція сприяє розширенню можливостей вибору стратегій у повсякденному житті та професійній діяльності, включаючи здатність змінювати або переглядати раніше ухвалені рішення.

Проблематика емоційного інтелекту (ЕІ) привернула значну увагу науковців протягом останніх двадцяти років. Американські дослідники визначили цей психологічний феномен як важливу складову особистісної психології [37]. Незважаючи на активне обговорення теми на наукових конгресах і конференціях, практичний інтерес до емоційного інтелекту випереджає його теоретичне опрацювання. Запит на розвиток ЕІ виник переважно в бізнес-середовищі. Тривалий час вважалось, що розумною є людина, яка досягає своїх цілей завдяки інтелекту, що регулює її поведінку.

Зацікавленість емоційним інтелектом охоплює широкий спектр, включаючи науку, бізнес і прикладну психологію. Перші дослідження ЕІ як психологічного феномену були проведені американськими вченими, такими як Г. Гарднер (1983), П. Селовей (1990), Дж. Мейер (1993), Д. Гоулман (1995), Р. Бар-Он (1997), та Д. Карузо (2000).

Вітчизняні науковці такі як І. Аршава, Н. Коврига, Е. Носенко вивчали загальний концепт емоційного інтелекту та його функції; соціальну значущість емоційного інтелекту та шляхи його розвитку у процесі навчання у ВНЗ (В. Зарицька); емоційний інтелект як детермінанту внутрішньої свободи особистості (Г. Березюк); зв'язок із соціально-психологічною адаптацією (С. Дерев'янка); вплив на цілісний розвиток (О. Філатова) та успішну самореалізацію (І. Філіпова); обумовленість емоційної стійкості розвитком емоційного інтелекту особистості (Л. Засекіна).

Емпіричне дослідження було присвячено з'ясуванню характеру взаємозв'язку емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб.

В якості **об'єкта емпіричного дослідження** в роботі виступає емоційний інтелект у вимушено переміщених осіб.

Предметом дослідження виділено специфіка взаємозв'язків емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб.

Мета емпіричного дослідження– емпірично дослідити специфіку взаємозв'язків емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб.

Відповідно до поставленої мети визначено завдання дослідження:

1. Виміряти рівень прояву емоційного інтелекту у досліджуваних вимушено переміщених осіб.
2. Виміряти рівень прояву типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб.
3. Емпірично дослідити специфіку взаємозв'язків емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб

Спираючись на проаналізовані теоретичні положення щодо обраної теми, були зроблені узагальнення та визначена актуальність проблеми, для з'ясування наявності або відсутності зв'язку між досліджуваними психологічними феноменами, було побудовані наступні *гіпотези*.

Концептуальною гіпотезою дослідження є припущення про наявність взаємозв'язку між проявом рівня емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб.

Відповідно вище зазначеного було сформульовано **емпіричні гіпотези** дослідження, які стосувалися припущення:

1. Високий рівень прояву емоційного інтелекту у вимушено переміщених осіб може бути пов'язаний із вибором певного типу копінг поведінки.

2. Високий рівень прояву емоційного інтелекту у вимушено переміщених осіб може бути пов'язаним із вибором певного типу моделі поведінки у стресових ситуаціях.

Методики. У роботі використано систему загальнонаукових методів:

- теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення, систематизація, інтерпретація;

- емпіричні: психодіагностичні методики;

Для проведення емпіричного дослідження були обрані саме такі психодіагностичні методики:

Методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (the coping inventory for stressful situations (CISS)) (н. Ендлер, Дж. Паркер) (модифікація Л. М. Карамушки, К. В. Терещенко); тест емоційного інтелекту Холла; тест емоційного інтелекту MEI; методика «Моделі поведінки у стресових ситуаціях» (SACS) С. Хобфолл (Баклицька О.П., Баклицький І.О., Сірко Р.І., Слободяник В.І.); Методика «Індекс організаційної напруженості» (Р. Л. Кан та ін.) (модифікація Л. М. Карамушки, К. В. Терещенко).

- методи обробки даних: для статистичної обробки отриманих даних було

використано метод кореляційного аналізу з використанням коефіцієнту кореляції Пірсона для визначення сили та напрямку зв'язків між вимірюваними показниками. Отримані дані опрацьовано за допомогою статистичного пакету SPSS

Характеристика дослідницької вибірки: вимушено переміщені особи, які на момент проведення дослідження перебували у м. Дніпро (з Донецької обл.). Всього в дослідженні прийняло участь 60 осіб, із них 70% жінок і 30%. Вік респондентів від 18 до 60 років, з них від 18 до 20 років – 20 %, від 21 до 40 років – 20 %, від 41 – 60 років – 20 %. Серед досліджуваних були студенти, особи, які працюють на повній зайнятості та особи, які не працювали на момент проведення дослідження. Всі респонденти приймали участь в дослідженні добровільно за власною згодою.

Теоретико-методологічна основа дослідження: визначення суті і структури емоційного інтелекту (І. Андрєєва, Р. Бар-Он, В. Зарицька, Д. Карузо, Н. Коврига, Д. Люсін, Дж. Майєр, Е. Носенко, П. Салоуей); аналіз регулюючих та адаптивних функцій емоційного інтелекту (І. Аршава, С. Дерев'янко, В. Овсяннікова), дослідження процесу формування та розвитку (Г. Березюк, Г. Гарскова, В. Зарицька, М. Манойлова, О. Чебикін, О. Філатова, М. Шпак).

Теоретична значущість. Теоретична значущість цього дослідження полягає в доповненні наукових уявлень про значення емоційного інтелекту у виборі копінг-стратегій, особливо в контексті кризових ситуацій, які переживають вимушено переміщені особи. Вивчення зв'язків між рівнем емоційного інтелекту та схильністю до адаптивних чи дезадаптивних стратегій поведінки сприяє глибшому розумінню механізмів психологічної адаптації вимушено переміщених осіб. Це дослідження робить внесок у подальший розвиток концепції емоційного інтелекту як важливого ресурсу для подолання стресу та вибору ефективних копінг-стратегій

Наукова новизна дослідження полягає у поглибленні знань про взаємозв'язок емоційного інтелекту з вибором копінг-стратегій серед вимушено переміщених осіб. Зокрема, встановлено специфічні зв'язки між рівнем розвитку емоційного інтелекту та схильністю до певних типів стратегій подолання, таких як адаптивні (проблемно-орієнтований копінг) чи дезадаптивні (уникнення). Це дослідження розширює теоретичні уявлення про роль емоційного інтелекту у формуванні ефективних стратегій подолання стресу та сприяє глибшому розумінню механізмів адаптації в умовах кризових ситуацій.

Практична значущість полягає:

1. У психологічній підтримці вимушено переміщених осіб для зміцнення їхніх емоційних і когнітивних ресурсів.
2. У тренінгових програмах для розвитку емоційної обізнаності, емпатії та навичок саморегуляції, що допоможуть їм краще справлятися зі складними життєвими обставинами.

3. У розробці рекомендацій для соціальних працівників, психологів та інших фахівців, які працюють із вимушено переміщеними особами, з метою підвищення ефективності їхньої допомоги.

4. У освітніх та навчальних заходах для формування стійкості до стресу та вміння використовувати адаптивні стратегії подолання у кризових ситуаціях.

Структура магістерської роботи: титульний аркуш, зміст, вступ, основна частину з розділами та підрозділами, висновки, список використаних джерел, додатки. Зміст роботи висвітлено на 50 сторінках основного тексту і містить 4 таблиць і 3 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОБЛЕМИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЙОГО РОЛЬ У ПОДОЛАННІ ЖИТТЄВИХ ВИКЛИКІВ З ВИКОРИСТАННЯМ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ

Теоретичні основи вивчення феномену емоційного інтелекту в психології

Сучасний підхід до цілісного аналізу систем охоплює й людську психіку. Звідси випливають ідеї багатьох дослідників психології щодо пошуку механізмів взаємодії між емоційною та інтелектуальною сферами. Концепція емоційного інтелекту виникла на основі припущення, що взаємозв'язок між цими двома аспектами може проявлятися не лише як інтеграція елементів одного в іншому, а й як синтез, що утворює нову якісну структуру. Такі погляди сягають своїм корінням античної філософії [54].

Зокрема, Платон розрізняв інтелектуальні емоції та почуття, які він відносив до явищ вищого порядку, та інші емоційні прояви. Проте інтелектуальні емоції, на його думку, належали виключно до сфери розумової діяльності. Загалом філософи античності, визнаючи існування інтелектуальних емоцій, відводили їм другорядну роль [55].

Ідея емоційного інтелекту бере свій початок із концепції соціального інтелекту, яку розвивали такі науковці, як Е. Торндайк, Дж. Гілфорд та Г. Айзенк [52; 65]. Незалежно один від одного вони дійшли висновку, що люди відрізняються здатністю розуміти інших, керувати ними та ефективно взаємодіяти у міжособистісних відносинах. Вчені наголошують на необхідності і доцільності розвитку емоційного інтелекту, який визнано фактором забезпечення успішного особистісного та професійного зростання особистості.

Вченими психологами емоційний інтелект визначається як здатність людини розуміти власне ставлення до зовнішнього світу, репрезентоване в емоціях, і керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу і синтезу (Д. Карузо, Дж. Майер, П. Саловей)[50]; як сукупність ментальних здібностей до розуміння власних емоцій і емоцій інших людей, а також до керування емоційною

сферою (І. Андрєєва); як некогнітивні здібності, знання і компетентності, що дають людині можливість успішно долати різні життєві ситуації (Р. Бар-Он)[1].

У західній психології виділяють основні етапи розвитку цієї теми: 1) 1900–1969 рр. — відокремлені дослідження емоцій і інтелекту; 2) 1970–1989 рр. — взаємозв'язок когнітивних і емоційних процесів; 3) 1990–1993 рр. — визнання ЕІ як предмета дослідження; 4) 1994–1997 рр. — популяризація концепту ЕІ; 5) з 1998 р. — з'ясування сутності феномену.

На першому етапі розвитку досліджень інтелекту активно створювались тести для вимірювання логічного та вербального інтелекту, а також починалось вивчення соціального інтелекту. Проте інтелект тоді розглядався виключно як когнітивний феномен, а емоції досліджувались окремо, з акцентом на їхню фізіологічну чи психологічну першооснову.

Дж. Майєр відокремив емоційне мислення від логічного, наголошуючи на його практичності [60]. Ч. Спірмен вважав інтелект незалежним від особистісних якостей [49], тоді як Л. Терстоун визначив сім ключових факторів інтелекту, включаючи вербальне сприйняття та здатність до міркування. Е. Торндайк ще у 1920 році запропонував концепцію соціального інтелекту як здатності до взаємодії з іншими [65].

Р. Ліпер підкреслив значення емоцій у мисленні [58], а А. Адлер довів їхній зв'язок із переконаннями [48]. А. Елісс досліджував логічний аналіз емоцій, а Б. Леунер, ймовірно, запровадив термін «емоційний інтелект» [50; 58].

С. Шехтер наголошував на впливі досвіду та оцінки ситуації на емоції [65], а М. Арнольд розглядав інтуїтивну оцінку як їхню основу [49]. Р. Лазарус розробив модель когнітивного опосередкування емоцій [57].

П. Сифнеос ввів поняття «алекситимія» для опису труднощів у вираженні емоцій [60]. Л. Майковська трактувала артистизм як здатність викликати потрібні емоції для досягнення цілей, акцентуючи на його практичності порівняно з академічним підходом до емоційного інтелекту [13].

Говард Гарднер зробив значний внесок у розвиток сучасного розуміння емоційного інтелекту, запропонувавши теорію множинного інтелекту. Він виділив

інтерперсональний та інтраперсональний інтелекти як два ключові аспекти особистісного інтелекту, де емоційні здібності є невіддільною складовою обох сфер [52]. У 1983 році Гарднер висунув ідею існування семи форм інтелекту: просторового, музичного, лінгвістичного, логіко-математичного, тілесно-кінестетичного, міжособистісного та внутрішньоособистісного.

Однак, як відомо, зростанню інтересу до феномена емоційного інтелекту та його ролі у життєдіяльності людини сприяла праця американського психолога Д. Гоулмана "Emotional Intelligence", яка вийшла в США у 1995 році і стала бестселером. Як відомо, Д. Гоулман висловив думку про те, що загальний інтелект, який досліджується вже впродовж тривалого часу і вимірюється за допомогою відомих тестів на визначення коефіцієнта IQ, тільки на 20% зумовлює успіх в житті людини, тоді як 80% припадає на долю інших факторів, котрі забезпечують успіх. Серед них значне місце належить емоційному інтелекту, який, на його думку, сприяє особистісному зростанню, ефективності професійної діяльності та кар'єрі людини [54].

Однією з перших та найбільш відомих моделей емоційного інтелекту є модель Пітера Саловей та Джона Майєра, запропонована у 1990 році [62]. Вони визначили емоційний інтелект як здатність «помічати власні та чужі емоції, розпізнавати їх і використовувати цю інформацію для керування власними діями» [62]. Початкова модель включала три основні компоненти:

1. Ідентифікація та вираження емоцій.
2. Регулювання емоцій.
3. Використання емоційної інформації у процесі мислення [62].

У подальшому ця модель була вдосконалена, включивши додаткові когнітивні функції. Вчені дійшли висновку, що емоції є важливим джерелом інформації про стосунки людини з оточенням [2]. Остаточний варіант моделі представлено як ієрархічну структуру з чотирма взаємопов'язаними рівнями, які розвиваються послідовно у процесі онтогенезу.

Однією з найбільш відомих і визнаних моделей емоційного інтелекту є концепція ще Р. Варона, який його визначив як всі некогнітивні здібності, знання

і компетентність, що дають людині можливість успішно справлятися з різними життєвими ситуаціями. Даним автором встановлено п'ять великих сфер компетенцій, в кожній з яких відзначаються такі специфічні навички, що ведуть до досягнення успіху; пізнання власної особистості (поінформованість про власні емоції, впевненість у собі, самоповага, самореалізація, незалежність); міжособистісне спілкування (міжособистісні взаємини, соціальна відповідальність, співпереживання), адаптація (рішення проблем, оцінка реальності, пристосування), управління стресовими ситуаціями (стійкість до стресу, імпульсивність, контроль), переважаючий настрій (щастя, оптимізм) [3]. Інакше кажучи, дана модель об'єднує знання та навички в емоційній сфері, а також особисті якості (наприклад, адаптивність, оптимізм). Теорія Р. Варона виводить емоційний інтелект з області інтелектуальних здібностей і розглядає швидше як компетентність в сфері емоційних проявів.

Емоційний інтелект як компетентність розглядався і Д. Гоулменом, згідно з яким він спрямований на тлумачення емоцій (власних та оточуючих) і використання отриманої інформації для реалізації власних цілей. Автор в структуру емоційного інтелекту включає самосвідомість, самоконтроль, соціальне розуміння і управління взаємовідносинами [19].

Поява теорій, що включають в емоційний інтелект когнітивні і особистісні характеристики, призвела до того, що на сучасному етапі дана інтелектуальна здатність залишається «невловимим інтелектом». Причиною для дискусії стала проблема його діагностики: використання об'єктивних (із заздалегідь відомою відповіддю) і суб'єктивних методів діагностики (опитувальники), причому більш уважний аналіз об'єктивних методів ставить питання про їх суб'єктивізм.

У контексті дослідження емоційного інтелекту, розпізнавання емоцій може призводити до усвідомлення сенсу переживань і при використанні емоційного знання – до корекції поведінки.

Клінічний фізіолог Рувен Бар-Он одним із перших запровадив термін EQ (emotional quotient, коефіцієнт емоційності) за аналогією до IQ (intelligence quotient, коефіцієнт інтелекту). Він визначав EQ як сукупність некогнітивних здібностей,

навичок і знань, що впливають на здатність людини ефективно адаптуватися до вимог навколишнього середовища [10].

Рувен Бар-Он став першопрохідцем у спробах кількісного вимірювання емоційного інтелекту, досліджуючи зв'язок між рівнем розвитку EQ та загальною якістю життя. Спочатку для перевірки цієї концепції він розробив спеціальний опитувальник, який згодом став основою для його багатофакторної моделі емоційного інтелекту.

У своїй фінальній п'ятифакторній моделі EQ було виділено такі ключові компоненти:

1. Інтраперсональні якості – здатність розуміти себе та виражати власні почуття.
2. Інтерперсональні здібності – вміння сприймати, розуміти інших людей і будувати ефективні стосунки.
3. Адаптивність – здатність пристосовуватися до нових умов і розв'язувати проблеми.
4. Управління стресами – вміння долати стрес та контролювати імпульси.
5. Загальний настрій – підтримання позитивного настрою та оптимізму [37].

Інтраперсональні якості включають: емоційну самосвідомість, самоповагу, самоактуалізацію, незалежність і самовпевненість.

Інтерперсональні здібності охоплюють: емпатію, навички міжособистісного спілкування та соціальну відповідальність.

Управління стресами передбачає: здатність вирішувати проблеми, гнучкість і адекватне сприйняття реальності.

Сучасне розуміння емоційного інтелекту зараз включає кілька ключових аспектів:

- Здатність до розпізнавання, розуміння та управління емоціями – як своїми, так і інших людей (Г. Гарскова, Д. Люсін, Дж. Майєр, П. Салоуей)
- Фактор успішності життєдіяльності (Д. Гоулман, Р. Купер, А. Саваф, Т. Вейсінгер, С. Вольф).

- Інструмент ефективної комунікації та соціальної взаємодії (У. Шатл).
- Важлива характеристика психічного та фізичного здоров'я (Дж. Чіаночі, Г. Трінідед)[29].

1.2. Поняття, структура та функції емоційного інтелекту в психології

Поняття «емоційний інтелект» вперше було введено в науковий обіг Говардом Гарднером [52]. Вчений визначив емоційний інтелект як здатність особистості усвідомлювати власні емоції та емоції інших, а також використовувати ці знання для виявлення причин і вирішення різних проблем, що виникають у міжособистісній та внутрішньоособистісній сферах. Емоційний інтелект включає здатності: розуміти й розрізняти власні та чужі емоції, керувати своїми емоційними станами для досягнення цілей і будувати ефективні стосунки з іншими людьми.

Джон Майєр і Пітер Саловей [62] продовживши вивчення концепції, введеної Гарднером, розглядають емоційний інтелект як когнітивну здатність, що пов'язана з емоційними процесами. Вони визначили його як комплекс здібностей, який включає рефлексію, розуміння та розрізнення емоцій, використання емоцій для стимулювання мислення, а також свідому емоційну саморегуляцію.

Реувен Бар-Он [37] трактує емоційний інтелект як поєднання некогнітивних здібностей, що сприяють успішному вирішенню життєвих ситуацій. До його компонентів належать: усвідомлення власних емоцій, здатність керувати емоційними проявами та поведінкою в різних ситуаціях, ефективна взаємодія з іншими людьми та адаптивність. На розвиток емоційного інтелекту впливають такі фактори, як стресостійкість, саморегуляція, самоконтроль, самоповага, впевненість у собі, адекватне сприйняття нових обставин, суспільна відповідальність та оптимізм.

Зазначимо, що аналіз наукових джерел з проблеми дослідження показав, що у психологічній науці використовується низка термінів, пов'язаних з емоційним інтелектом, зокрема такі: "емоційна розумність" (Е.Л. Носенко), "емоційне самоусвідомлення" (О.І. Власова), "емоційна компетентність" (К. Саарні), "емоційне

мислення" (О.К. Тихомиров), "емоційна грамотність" (К. Стайнер), "емоційна обдарованість" та інші [37].

То ж проаналізувавши поняття, ми зробили висновок, що емоційний інтелект є інтегральною властивістю особистості, що формується завдяки тісній взаємодії емоцій і розуму. Він охоплює емоційні, когнітивні, вольові та мотиваційні аспекти, спрямовані на розуміння власних емоцій і переживань інших людей. Емоційний інтелект забезпечує здатність керувати емоційними станами, узгоджувати емоції з раціональним мисленням, а також сприяє самопізнанню й самореалізації через збагачення емоційного та соціального досвіду.

Згідно з концепцією Г. Гарднера [52], у структурі емоційного інтелекту необхідно розглядати внутрішньоособистісний (спрямований на власні емоції) та міжособистісний (спрямований на емоції інших людей) компоненти. Перший характеризується такими складовими, як самосвідомість, рефлексія, самооцінка, самоконтроль, мотивація досягнень. Другий компонент включає емпатію, толерантність, комунікабельність, конгруентність, діалогічність.

Таким чином, аналіз авторських концепцій емоційного інтелекту свідчить про те, що його структурні компоненти співвідносяться з певною групою здібностей – когнітивних, емоційних, особистісних, соціальних. Узагальнивши науковий доробок з означеної проблеми дослідження, у структурі емоційного інтелекту особистості виділяється:

- раціональний (гностичний) компонент (система знань про сутність емоційних явищ, структуру емоційної сфери, функції та особливості прояву емоцій та почуттів; загальнокультурна компетентність; творче мислення, внаслідок якого емоційний інтелект виступає як різновид соціальної творчості);
- емоційний компонент (емоційне самопочуття; уміння розуміти власні емоції та почуття, пізнавати емоційні стани інших людей, адекватно проявляти емоційне ставлення, емпатію, інтерес до іншої людини, перцептивно-рефлексивні уміння; високий рівень ідентифікації з виконуваними професійними та соціальними ролями; позитивна Я-концепція; адекватні вимогам діяльності (навчальної, професійної та ін.) психоемоційні стани; експресивні уміння);

- конативний компонент (емоційна саморегуляція поведінки, діяльності; уміння керувати ситуацією міжособистісної взаємодії з іншими, застосувати конструктивні стратегії поведінки у конфліктних ситуаціях; статусно-рольові позиції);

- комунікативний компонент (гуманістична установка на спілкування, готовність вступати в діалогічні взаємини; знання про стилі спілкування, у тому числі професійного, зокрема про особливості власного комунікативного стилю; загальні та специфічні комунікативні уміння, які дозволяють успішно встановлювати емоційний контакт із співрозмовником; культура мовлення)[6].

На нашу думку, функціональні характеристики емоційного інтелекту представлені системою емоційних ставлень до себе як суб'єкта пізнання, до світу та інших людей, які відображаються у соціальній взаємодії. Емоційний інтелект необхідно розглядати в контексті категорії "діяльність", оскільки він розвивається і проявляється у діяльності, у процесі спілкування, взаємодії з іншими людьми. Емоційний інтелект розглядається як один із провідних чинників забезпечення успішності життєдіяльності людини.

Відповідно до теорії емоційно – інтелектуальних здібностей емоційний інтелект задіяний в адаптивній обробці емоційної інформації та розглядається як підструктура соціального інтелекту, яка включає здатність спостерігати власні емоції і емоції інших людей, розрізняти їх і використовувати отриману інформацію для управління мисленням і діями [25]. Отже, спочатку емоційний інтелект розглядався як здатність, що відповідає за обробку емоційної інформації. Пізніше концепція була перероблена, і емоційний інтелект став визначатися як поєднання чотирьох здібностей, які освоюються в онтогенезі послідовно:

- сприйняття, ідентифікація емоцій (власних та інших людей) здатність визначати свої і чужі емоції за фізичним станом, почуттями і думками, через твори мистецтва, мову, зовнішній вигляд і поведінку та ін.;

- управління власними емоціями та почуттями інших людей; рефлексивна регуляція емоцій, необхідна для емоційного та інтелектуального розвитку, яка

допомагає залишатися відкритим до позитивних і негативних почуттів; викликати емоції або уникати їх залежно від їх інформативності;

– розуміння емоцій – здатність класифікувати емоції і розпізнавати зв'язки між словами і емоціями; інтерпретувати значення емоцій, що стосуються взаємовідносин; розуміти складні (амбівалентні) почуття, усвідомлювати переходи від однієї емоції до іншої;

– фасилітація мислення – здатність викликати певну емоцію і потім контролювати її, змінюючи тим самим когніції [29].

У якості специфічних факторів, що лежать в основі емоційного інтелекту автори концепції називають: емоційність, регулювання емоційних станів, можливість кодувати і декодувати емоційні репрезентації [24]. У цілому в роботах даних авторів емоційний інтелект виступає в якості предиктора просоціальної поведінки.

Д.В. Ушаков, кажучи про емоційний інтелект як рефлексивну здатність зазначає, що рефлексія, здійснювана емоційним інтелектом, носить багаторівневий характер. Рівень первинної рефлексії дозволяє просто усвідомлювати почуття. Над первинною рефлексією вибудовується вторинна, організуюча наступний рівень узагальнення. Природно, у міру збільшення рівня рефлексії роль інтелекту наростає, а емоційності – знижується [22].

А. Є. Ольшаннікова виділяє наступні етапи емоційного розвитку:

- 1) диференціація емоцій (збагачення якісної палітри переживань);
- 2) формування здатності контролювати й регулювати емоції;
- 3) зменшення з віком абсолютної частоти емоційних реакцій (у зв'язку з розвитком мотиваційно-потребової сфери) [30]. Згідно сучасним уявленням про емоційний інтелект, саме даний конструкт пов'язаний об'єктивізацією, вербалізацією і розвитком навичок управління емоціями, як у міжособистісному, так і вимушеноособистісному плані.

Разом з тим, практично недослідженим в структурі емоційного інтелекту є співвідношення розуміння й управління емоціями, оскільки необов'язково точність сприйняття й усвідомлення емоційної інформації спричиняє високий рівень

управління емоціями. З іншого боку, виникає питання про те, чи всі прояви емоційного життя людини належать до інтелектуального контролю. Як відзначають А.Ш. Тхостов, І.Т. Колимба, існують відмінності стосовно рівнів управління емоціями: від афекту, що є практично некерованим і здатним придушувати психічні процеси, «у ставленні до якого людина відчуває себе пасивною, до цілісної зрілої емоції, доступної рефлексії та регуляції, суб'єктом якої є людина» [34, с. 4].

Такі твердження дозволяють розширити уявлення про емоційний інтелект як інтелектуальну здатність до ідентифікації та усвідомлення значень емоційних проявів (емоцій, емоційних відносин і емоційних станів) психічного життя як власного, так і інших людей, а також здатності до регуляції емоціями як у вимушеноособистісному, так і міжособистісному плані.

Аналіз наукової літератури свідчить, що сучасна психологія визнає низку функцій емоційного інтелекту, серед яких рефлексивно-регуляторна (С.П. Дерев'янка), стресозахисна та адаптивна (І.Ф. Аршава, С.П. Дерев'янка, Н.В. Коврига, Є.Л. Носенко) [29].

Функціональні особливості емоційного інтелекту проявляються у формуванні емоційного ставлення до себе як суб'єкта пізнання, до навколишнього світу та до інших людей. Це ставлення виявляється через соціальну взаємодію. Оскільки емоційний інтелект розвивається й реалізується через діяльність, спілкування та міжособистісні зв'язки, його слід розглядати у контексті категорії «діяльність» [47].

Найчастіше вчені акцентують увагу на регулюючій ролі емоційного інтелекту. Його вплив посилюється, коли він не лише підтримує особу під час виконання завдань (наприклад, освітніх чи професійних), але й сприяє підготовці до майбутньої діяльності. Таке використання емоційного інтелекту є вирішальним, адже «емоційна репрезентація» дозволяє не лише переживати поточні ситуації, а й прогнозувати довгострокові наслідки своїх дій. Таким чином, поряд із рефлексивно-регуляторною, адаптивною та стресозахисною функціями, емоційний інтелект також виконує прогностичну функцію.

Дослідження вітчизняних (Н.В. Коврига, Є.Л. Носенко) і зарубіжних учених (Р. Бар-Он та ін.) показують, що емоційний інтелект сприяє зниженню стресу. Слід зазначити, що стрес є поширеним явищем, яке вражає людей різного віку, походження та культури. Це результат емоційно напруженого способу життя сучасної людини. Стрес поділяють на два основних типи – фізіологічний та психологічний, що відрізняються залежно від природи стресора та його впливу [34].

Враховуючи вищезазначене, емоційний інтелект відіграє вирішальну роль у збереженні психічного та емоційного здоров'я людини, допомагаючи в профілактиці та управлінні стресом. Тому клінічний фізіолог Р. Бар-Он спеціально стверджує, що люди з сильним емоційним інтелектом мають високорозвинену стресостійкість і контроль імпульсивності [15].

Емоційний інтелект сприяє успішній адаптації, поєднуючи раціональні компетенції з ресурсами подолання, стратегіями подолання, гнучкістю, резильєнтністю та толерантністю до невизначеності. В умовах невизначеності, яка може викликати тривогу, здатність керувати тривожними станами є важливою складовою емоційного інтелекту. Високий рівень емоційного інтелекту виступає як інтеграція здібностей, що допомагають ефективно долати стресові ситуації. Це досягається через розуміння, регулювання та управління як власними негативними емоціями, так і емоціями інших людей, завдяки здатності обробляти додаткову інформацію, яку надає емоційна система.

1.3. Копінг-стратерії як методи подолання життєвих труднощів та запобігання стресу

Українці переживають значні психологічні труднощі через війну, бойові дії та вимушені зміни в житті, що постійно тримають їх у стані стресу.

Реакція людини на стрес може бути як свідомою, так і несвідомою. Свідомі реакції характеризуються вольовим контролем, прийняттям рішень та усвідомленими діями. Несвідомі ж обумовлені темпераментом, природженими рисами або сформувалися внаслідок багаторазового повторення, перетворившись на автоматичні дії, які не потребують вольової регуляції.

Вперше поняття копінг було введено Л. Мерфі. Під копінгом класично розумілась готовність особи вирішувати життєві проблеми, поведінка, якого спрямована на вирішення життєвих обставин. Копінг формує певні засоби для подолання емоційного стресу [12].

Копінг-стратегії являють собою конкретні моделі поведінки, які можуть проявлятися як у позитивній, так і в негативній формі.

Р. Лазарус визначав копінг-стратегії як психологічні механізми захисту, що формують поведінку людини у стресових умовах. Вони розглядаються як змінний процес, що базується на стійких патернах реакцій. Вибір копінг-стратегії залежить від таких чинників, як «Я-концепція», локус контролю (інтернальний чи екстернальний), рівень емпатії, а також специфічні обставини стресової ситуації[57].

Копінг-ресурси включають особистісні характеристики (самосприйняття, інтернальний локус контролю, емпатію, духовність, мотиваційні цінності), когнітивні здібності, соціальну підтримку та середовище. Здатність контролювати власне життя й брати за нього відповідальність є ключовим фактором у формуванні адаптивної поведінки та виборі способу соціальної інтеграції.

Згодом, розвиваючи свої ідеї, Р. Лазарус разом із С. Фолкман розробили методику для вивчення способів подолання життєвих труднощів, у межах якої вони виділили вісім основних копінг-стратегій:

1. **Конфронтаційний копінг** – це агресивні дії, які людина

2. здійснює для зміни ситуації. Вони можуть включати необдумані вчинки, імпульсивну поведінку чи прояв ворожості до джерела проблеми.
3. **Дистанціювання** – передбачає емоційне або психологічне відсторонення від проблемної ситуації, а також зниження її значущості для людини.
4. **Самоконтроль** – зусилля, спрямовані на управління власними почуттями, емоціями та діями для збереження внутрішньої рівноваги.
5. **Пошук соціальної підтримки** – спроба отримати допомогу від соціального оточення, яка може бути емоційною, інформаційною чи матеріальною.
6. **Прийняття відповідальності** – усвідомлення своєї участі у виникненні ситуації, готовність визнати власні помилки та прагнення уникнути їх у майбутньому.
7. **Втеча-уникнення** – прагнення уникнути проблемної ситуації, ігнорувати її або сподіватися, що вона вирішиться сама собою.
8. **Планове вирішення проблеми** – розроблення чіткого плану для подолання труднощів та реалізації конкретних дій.
9. **Позитивна переоцінка** – здатність знаходити у складних життєвих ситуаціях позитивний зміст і можливості для зростання чи самовдосконалення [40].

Ці Копінг-стратегії можна класифікувати в чотири основні групи:

1. Активні стратегії: це такі стратегії, як планування розв'язання проблеми, конфронтація та прийняття відповідальності. Вони передбачають активне залучення особистості до вирішення ситуації.
2. Психологічна переоцінка: до цієї групи входять стратегії самоконтролю та позитивної переоцінки, коли людина змінює своє сприйняття ситуації, регулюючи емоційний стан і шукаючи більш прийнятне рішення.
3. Уникання і дистанціювання: ці стратегії характеризуються відходом від проблеми або відмовою від зміни ситуації, що є характерним для зовнішнього локусу контролю, де людина не бере на себе відповідальність.
4. Пошук підтримки: стратегія пошуку соціальної підтримки, яка не дозволяє людині самостійно вирішити проблему, але допомагає знайти емоційну підтримку та поділити відповідальність за ситуацію з іншими.

Р. Лазарус підкреслює, що вибір стратегії залежить від контексту та особистих ресурсів, і кожна стратегія має своє місце в різних ситуаціях.

Копінг-стратегії визначаються як емоційні, поведінкові та когнітивні зусилля, спрямовані на подолання життєвих труднощів. За С. Грабовською та М. Єсип, це способи взаємодії людини з середовищем, які допомагають справлятися з викликами, тоді як В. Олефір зазначає їхню роль у забезпеченні життєстійкості та психологічного благополуччя.

Науковці виділяють різні типи копінг-стратегій. Наприклад, Р. Лазарус і С. Фолкман називають стратегії пошуку соціальної підтримки, уникнення та розв'язання проблем. Л. Балабанова та Л. Перелигіна додають стратегії трансформації свідомості, позитивного переосмислення та самозбереження. С. Хобфолл пропонує моделі поведінки за трьома осями: асоціальна–просоціальна, пряма–непряма, пасивна–активна [12].

Р. Моос та Д. Шеффер виділяють три стратегії копінг-поведінки: фокусування на поведінці (оцінка ситуації), фокусування на проблемі (прийняття рішень для опанування ситуацією), фокусування на емоціях (управління почуттями та збереження емоційної рівноваги).

С. Перін та Дж. Шулер класифікують стратегії як: зміна сприйняття проблеми, зміна самої проблеми, управління емоційним дистресом. Вони діагностують відповіді, які змінюють обставини, суб'єктивне бачення ситуації або контролюють негативні відчуття.

Е. Фрайденберг та Р. Льюїс визначають три типи копінг-поведінки: продуктивну (переоцінка, орієнтація на досягнення), соціальну (пошук підтримки), непродуктивну (ігнорування, тривога, уникнення).

Є. П. Ільїн пропонує три критерії класифікації копінгів: емоційно-проблемний, емоційно-фокусований, проблемно-фокусований; когнітивно-поведінковий (внутрішній чи відкритий), успішний чи неуспішний.

З теорії «Его» копінг розглядається як зрілий процес розвитку особистості, на відміну від захисних механізмів, що вказують на невротичний розвиток [33].

Отже, ми можемо зробити висновок, що копінг-стратегії – це різноманітні підходи, які люди застосовують для подолання стресу, труднощів або негативних ситуацій. Їхнє вивчення дозволяє зрозуміти, як люди реагують на стрес і шукають способи його подолання. До основних видів копінг-стратегій належать:

1. Проблемно-орієнтовані стратегії – спрямовані на вирішення проблеми або зміну ситуації. Це включає розробку планів, пошук інформації, залучення допомоги чи раціональний аналіз.
2. Емоційно-орієнтовані стратегії – націлені на управління емоціями та зниження рівня стресу. Сюди входять техніки релаксації, медитація, позитивне мислення або хобі.
3. Стратегії уникання – передбачають відхід від проблеми шляхом уникнення відповідальності, переключення уваги чи відмови від участі в ситуації.
4. Соціально-підтримуючі стратегії – включають звернення за підтримкою до близьких, фахівців або груп допомоги для отримання емоційної чи фізичної підтримки.
5. Вербальні стратегії – полягають у вираженні емоцій, думок і переживань через розмови, написання текстів або участь у терапевтичних сесіях [12].

Ці стратегії можуть застосовуватися окремо або комбінуватися залежно від індивідуальних особливостей, ситуації та доступних ресурсів.

Дослідження показують, що люди у складних життєвих обставинах не обмежуються однією стратегією, а комбінують різні підходи, залежно від ситуації, життєвого досвіду та індивідуальних особливостей. Універсальних копінг-стратегій не існує, ефективність залежить від сприйняття ситуації.

Іноді дослідники інтерпретують копінг як контрольовані людиною варіанти психологічного захисту, виводячи підсвідоме на свідомий рівень. Інші ж дослідники виступають проти об'єднання захисних механізмів та копіngu в одну групу, так-як копінг може бути як свідомий, так і несвідомий, а захисний механізм лише в деяких ситуаціях може виступати як копінг

1.4. Взаємозв'язок між емоційним інтелектом та копінг стратегіями

Здатність до розуміння емоцій полягає у вмінні розпізнавати, ідентифікувати емоції, знаходити для них словесне вираження, а також аналізувати їх причини та прогнозувати наслідки. У свою чергу, здатність до управління емоціями означає, що людина може регулювати їх інтенсивність, приглушуючи надмірно сильні прояви, контролювати зовнішній вираз емоцій і, за необхідності, викликати певні емоційні стани.

Емоційний інтелект відіграє ключову роль у повсякденному житті людини, впливаючи на її здатність адаптуватися до різноманітних ситуацій, встановлювати міжособистісні зв'язки та долати труднощі. Він проявляється через взаємодію зовнішніх і внутрішніх компонентів, які формують емоційний процес. До зовнішніх компонентів належать інтенсивність і частота емоційних проявів, їх відповідність умовам, а також здатність адекватно реагувати на ситуаційні подразники. Водночас внутрішні компоненти визначають рівень усвідомленості, самоконтролю та здатність до емоційної регуляції.

Оцінка рівня емоційного інтелекту базується на співвідношенні зовнішніх і внутрішніх компонентів. Низький рівень характеризується домінуванням зовнішніх проявів, середній рівень – переважанням внутрішніх, а високий рівень відзначається гармонійним поєднанням цих аспектів, що дозволяє людині адекватно реагувати на емоційні стимули навіть у складних ситуаціях.

Низький рівень емоційного інтелекту проявляється у реакціях на зовнішні впливи, подібних до умовних рефлексів, коли переважають зовнішні фактори через недостатню усвідомленість і контроль емоцій. Це супроводжується домінуванням негативних емоцій, тривожністю, низькою самооцінкою та негативним ставленням до себе й оточення. Людям із таким рівнем важко розуміти та контролювати емоції, проявляти емпатію та адекватно оцінювати ризики. Вони часто є невпевненими в собі, інтровертними і мають низьку самооцінку.

Середній рівень емоційного інтелекту передбачає здатність свідомо регулювати емоційну активність завдяки вольовим зусиллям. Для цього рівня характерні висока самооцінка, самоконтроль, поєднання завдання-орієнтованих і емоційно-орієнтованих стратегій, а також почуття психологічного благополуччя.

Людина на цьому рівні усвідомлює важливість емоційного інтелекту і вміє його використовувати.

Високий рівень емоційного інтелекту характеризується переважанням позитивних емоцій, задоволенням від власних досягнень, позитивним ставленням до себе та оточення. Люди з таким рівнем мають розвинену емпатію, підтримують міцні стосунки, успішно адаптуються до невизначених чи екстремальних умов. Вони демонструють високий рівень психологічного благополуччя, чітко виражають свої емоції, розуміють невербальні сигнали та виявляють асертивність у спілкуванні. Високий емоційний інтелект допомагає їм сприймати перешкоди як можливості для вдосконалення і покращення стосунків з оточуючими [17].

Ключові диспозиційні ознаки емоційного інтелекту включають сумлінність, відкритість до нового досвіду, емоційну стійкість, доброзичливість і екстраверсію. Чим вищі ці характеристики, тим вищий рівень емоційного інтелекту. Готовність до активної взаємодії з навколишнім середовищем, адекватна оцінка обставин та здатність долати труднощі свідчать про високий рівень психічного здоров'я і стресостійкість, забезпечені розвиненим емоційним інтелектом.

Люди з розвинутим емоційним інтелектом краще встановлюють позитивні взаємини, вище оцінюють оточення, досягають значних успіхів у навчанні та роботі, мають позитивне ставлення до себе та вищий рівень психологічного благополуччя. Це пояснюється тим, що високий рівень емоційного інтелекту сприяє отриманню додаткової інформації для ухвалення рішень і реалізації цих рішень завдяки сформованому самоконтролю.

Методи подолання стресу включають як свідомі дії, спрямовані на вирішення проблем, так і спонтанні реакції в кризових ситуаціях. Ефективні стратегії, такі як медитація, спорт, гумор чи релаксація, сприяють зменшенню негативного впливу стресу. Вибір методів залежить від особистості, емоційного стану та інтерпретації ситуації.

Основні підходи до подолання стресу включають:

1. Раціональне мислення – логічний аналіз причин стресу.
2. Індивідуальна уява – прогнозування майбутніх наслідків.

3. Гумор – стимуляція позитивних емоцій.
4. Емоційне подолання – регуляція власних почуттів.
5. Уникання – уникнення конфронтації зі стресовими ситуаціями.
6. Орієнтація на завдання – активні дії для вирішення проблеми.

Емоційний інтелект відіграє важливу роль у виборі копінг-стратегій, сприяючи використанню адаптивних підходів. Він допомагає людям краще адаптуватися, знижувати негативні наслідки стресу та підтримувати емоційний баланс, що є основою психічного і фізичного здоров'я.

Дослідники, які вивчають взаємозв'язок емоційного інтелекту та копінг-стратегій, акцентують увагу на його адаптивній та стресозахисній функції, яка виявляється в складних ситуаціях. Наприклад, у своїй роботі А. Петровська підтвердила експериментально, що особи з середнім і високим рівнем емоційного інтелекту менше схильні до маніпулятивних, асоціальних та агресивних дій, натомість обирають активні та просоціальні копінг-стратегії.

С. Дерев'янку виявив, що люди з низьким рівнем емоційного інтелекту частіше використовують захисні механізми, спрямовані на заперечення проблем, тоді як ті, у кого емоційний інтелект розвинений краще, схильні приймати проблеми та концентруватися на їх вирішенні.

С. Хазова та О. Вершиніна довели, що високий рівень емоційного інтелекту не лише полегшує подолання стресу, але й сприяє більш позитивному ставленню до стресових ситуацій. Він знижує ймовірність використання деструктивних стратегій (агресивних чи унікальних) і сприяє вибору адаптивних, активних і просоціальних копінг-стратегій. Натомість низький рівень емоційного інтелекту ускладнює розуміння та управління емоціями, що призводить до примітивних чи деструктивних моделей поведінки.

М. Поляніна підкреслює, що емоційний інтелект грає важливу роль у всьому процесі саморегуляції, включаючи аналіз умов діяльності, контроль, оцінку та корекцію поведінки на шляху досягнення мети. Загалом, особи з високим рівнем емоційного інтелекту частіше обирають копінг стратегії, спрямовані на вирішення проблем [33].

Адаптація до стресових умов через ЕІ допомагає людині оцінити, коли ситуація вимагає надмірних зусиль або за умов усвідомлених недостатніх можливостей для подолання ситуації «тут і зараз», і переходу на емоційно-орієнтовані стратегії, для прийняття ситуації як такої, це допоможе не витратити ресурс у ситуаціях, які вимагають непомірних зусиль в конкретний момент часу. Тобто ЕІ може дозволити особистості конструктивно оцінити ситуацію і використовувати адаптивні стратегії подолання.

Висновки до першого розділу

У першій частині нашої роботи відповідно до мети і завдань дослідження нами були розглянуті теоретичні засади дослідження та поняття емоційного інтелекту, його компоненти та функції.

Аналіз публікацій показав, що емоційний інтелект є інтелектуальною, хоча і специфічною здатністю, спрямованою на розуміння і керування емоційними проявами (емоційними переживаннями, емоційними станами, відносинами та ін.). Розгляд концепцій емоційного інтелекту виявив наступне: загальним для різних концепцій є розуміння даного конструкта як здатності до впізнання, розуміння емоцій і управління ними як у вимушено особистісному, так і міжособистісному плані.

Умови формування емоційного інтелекту багато в чому обумовлені як індивідуально-особистісними, так і умовами середовища людини. Специфіка сучасного стану проблеми дослідження емоційного інтелекту обумовлена відсутністю єдиної психологічної теорії та загальних уявлень про інструментарій дослідження емоційного інтелекту. Емоційний інтелект актуалізується в ситуаціях, що вимагають розуміння (рефлексивний аналіз) і управління емоційними проявами як у внутрішньому, так і міжособистісному аспектах.

Таким чином, аналіз теоретичних джерел з проблеми дослідження свідчить про те, що емоційний інтелект – це складне структурне утворення. В Україні вивчення емоційного інтелекту набуло значного поштовху в зв'язку з дослідженнями І.Ф. Аршави, О.І. Власової, С.П. Дерев'янка, Н.В. Ковриги, Е.Л. Носенко та ін. А це, в

свою чергу, дозволяє розширити проблематику досліджень, залучити нові джерела, зіставити традиційні підходи з новітніми, осмислити вітчизняний досвід в контексті світового.

Люди з високим рівнем емоційного інтелекту легше налагоджують позитивні стосунки, користуються вищою оцінкою оточуючих, досягають значних успіхів у навчанні та професійній діяльності, мають позитивне ставлення до себе і кращий рівень психологічного благополуччя. Це пов'язано з тим, що розвинений емоційний інтелект забезпечує здатність отримувати додаткову інформацію для прийняття рішень та успішно втілювати їх у життя завдяки високому рівню самоконтролю. Крім того, емоційний інтелект тісно пов'язаний із вибором копінг-стратегій : люди з його високим рівнем віддають перевагу конструктивним, проблемно-орієнтованим і соціально підтримуючим стратегіям, що допомагає ефективно долати стрес і адаптуватися до складних ситуацій.

Копінг-поведінка формується великою кількістю внутрішніх та зовнішніх факторів, особистісними ресурсами, оточенням людини. Копінг-поведінка формує життєдіяльність людини, копінг-стратегій впливають як на поведінку людини під час стресу, так і на її самовідношення, звички та інших людей.

РОЗДІЛ 2.

МЕТОДОЛОГІЧНА ОРГАНІЗАЦІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ СПЕЦИФІКИ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ВИБОРУ ТИПІВ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У ВИМУШЕНО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

Даний підрозділ присвячений висвітленню мети дослідження, його основних завдань та загальної стратегії організації проведення наукового дослідження в напрямку встановлення значимого взаємозв'язку емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб. Представлено обґрунтування щодо вибору психодіагностичних методик для вимірювання показників психічних явищ та щодо використання статистичних критеріїв для обробки отриманих результатів дослідження.

2.1. Мета, завдання та загальна організація процедури дослідження

Емпіричне дослідження було присвячено з'ясуванню характеру взаємозв'язку емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб. На початку організації дослідження було визначено мету, об'єкт, предмет, основні дослідницькі завдання та контингент респондентів.

В якості **об'єкта емпіричного дослідження** в роботі виступає емоційний інтелект у вимушено переміщених осіб.

Предметом дослідження виділено специфіка взаємозв'язків емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб.

Мета емпіричного дослідження– емпірично дослідити специфіку взаємозв'язків емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб.

Відповідно до поставленої мети визначено завдання дослідження:

1. Виміряти рівень прояву емоційного інтелекту у досліджуваних вимушено переміщених осіб.

2. Виміряти рівень прояву типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб.

3. Емпірично дослідити специфіку взаємозв'язків емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб

Характеристика дослідницької вибірки: вимушено переміщені особи, які на момент проведення дослідження перебували у м. Дніпрі (з Донецької обл.). Всього в дослідженні прийняло участь 60 осіб, із них 70% жінок і 30%. Вік респондентів від 18 до 60 років, з них від 18 до 20 років – 20 %, від 21 до 40 років – 20 %, від 41 – 60 років – 20 %. Серед досліджуваних були студенти, особи, які працюють на повній зайнятості та особи, які не працювали на момент проведення дослідження. Всі респонденти приймали участь в дослідженні добровільно за власною згодою.

Спираючись на проаналізовані теоретичні положення щодо обраної теми, були зроблені узагальнення та визначена актуальність проблеми, для з'ясування наявності або відсутності зв'язку між досліджуваними психологічними феноменами, було побудовані наступні *гіпотези*.

Концептуальною гіпотезою дослідження є припущення про наявність взаємозв'язку між проявом рівня емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб.

Відповідно вище зазначеного було сформульовано *емпіричні гіпотези* дослідження, які стосувалися припущення:

1. Високий рівень прояву емоційного інтелекту у вимушено переміщених осіб може бути пов'язаний із вибором певного типу копінг-поведінки.

2. Високий рівень прояву емоційного інтелекту у вимушено переміщених осіб може бути пов'язаним із вибором певного типу моделі поведінки у стресових ситуаціях.

Програму емпіричного дослідження було реалізовано у три етапи.

На *першому етапі* було визначено науковий та методичний апарат, сформульовано гіпотези, визначено мету та завдання до кваліфікаційної роботи, підбрано психодіагностичний інструментарій для емпіричної частини

дослідження. Визначено статистичні критерії для перевірки наявності значимих взаємозв'язків між вимірюваними показниками.

На *другому етапі* дослідження було проведено збір даних з обраної проблеми, залучено респондентів та використано психодіагностичні методики. Дослідження проходило у формі онлайн-діагностичної роботи з кожним респондентом. Було проведено інструктаж, анкетування, збір анкетних даних, заповнення стимульних форм методик та надано зворотній зв'язок кожному.

На *третьому етапі* дослідження було здійснено обробку отриманих результатів дослідження, підрахунок балів та інтерпретація результатів, проведено якісний та кількісний аналіз, здійснено статистичну обробку даних. Сформульовано висновки та рекомендації на основі результатів. Емпіричне дослідження за поставленим завданням проводилося з дотриманням усіх етичних принципів щодо психодіагностичних процедур.

2.2. Обґрунтування методів та методик дослідження

Для вирішення емпіричних завдань і досягнення поставленої мети до емпіричного дослідження були підібрані наступні психодіагностичні методики.

Методика дослідження копінг-поведінки в стресових ситуаціях (thecopinginventoryForstressfulsituations (CISS)) (н. Ендлер, дж. Паркер) (модифікація Л. М. Карамушки, К. В. Терещенко) (Додаток А.4) [20].

Методика містить 48 питань та дає можливість дослідити такі копінг-стратегії, які є важливими для подолання стресу:

1) «Орієнтація на вирішення завдання» (стратегія, застосовуючи яку, людина прагне використовувати особистісні ресурси для пошуку можливих способів ефективного розв'язання проблеми);

2) «Соціальне відволікання» (стратегія, використовуючи яку, людина для ефективного розв'язання проблеми звертається за допомогою і підтримкою до оточуючого її середовища: сім'ї, друзів, колег);

3) «Спрямованість на емоції» (стратегія, яка пов'язана з виникненням негативних емоцій, які стосуються ситуації, та зосередженість на таких емоціях);

4) «Уникнення» (стратегія, застосовуючи яку, людина прагне уникнути контакту з навколишнім світом, витісняє необхідність розв'язання проблеми);

5) «Відволікання» (стратегія, яка передбачає відволікання на інші види діяльності, які дають можливість забути про проблему). За результатами обробки даних визначається, які копінг-стратегії є найбільш пріоритетними для освітнього персоналу, а які – найменш.

В методиці наводяться можливі реакції людини на різні важкі ситуації, що засмучують або викликають стрес. Складається з 48 питань, з яких респонденту потрібно вибрати одне твердження, яке на його думку відповідає дійсності і відмітити від 1 до 5 в залежності від того наскільки він впевнений у виборі.

Тест емоційного інтелекту Холла це широко розповсюджена серед тренерів-консультантів методика вимірювання EQ, авторство котрої приписується Ніколасу Холлу.

Плюси даної методики – вона дозволяє отримати результати по усім чотирьом складовим емоційного інтелекту (згідно схеми квадрату Джо-Гарі), а також показати рівень внутрішньої мотивації. Також важливим плюсом цієї методики є її компактність – вона включає в себе 30 питань та потребує на більше 5 хвилин для заповнення, що важливо для тренінгового формату.

Результати даної методики представляють рівні емоційного інтелекту в інтервальних шкалах по таким показникам – власна емоційна усвідомленість, уміння керувати своїми емоціями, уміння розуміти емоції оточення (емпатія), уміння керувати емоціями оточення, рівень мотивації.

3. *Тест емоційного інтелекту MEI* - це вітчизняна психодіагностична методика, призначена для вимірювання емоційного інтелекту відповідно до теоретичних ідей автора. Емоційний інтелект за даною методикою трактується як здатність людини реалізовувати, приймати та регулювати емоційні стани та почуття інших людей та самого себе.

Результати даної методики представляють рівні емоційного інтелекту в інтервальних шкалах по таким показникам – інтегральний показник, усвідомлення власних почуттів та емоцій, уміння керувати своїми емоціями та почуттями, уміння

розуміти емоції та почуття оточення, уміння свідомо керувати емоціями та почуттями оточення.

4. *Методика «Моделі поведінки у стресових ситуаціях» (SACS) С. Хобфолл* (Баклицька О.П., Баклицький І.О., Сірко Р.І., Слободяник В.І.) (Додаток А.2) [3].

Методика призначена для діагностики стратегій подолання стресових ситуацій. Досліджуваним надається інструкція із запропонованими 54 твердження, які характеризують поведінку особистості в напружених стресових ситуаціях. Респондентів просять оцінити як вони звичайно вчиняють в таких випадках і обрати відповідь, яка найбільше відповідає їхнім діям, далі треба поставити цифру від 1 до 5, згідно з такою градацією: 1 – ні, це зовсім не так; 2 – скорше ні, ніж так; 3 – важко сказати; 4 – скорше так, ніж ні; 5 – так, абсолютно вірно.

Опрацювання отриманих даних проводиться за допомогою спеціального ключа. Методика дозволяє виміряти показники за наступними шкалами: Асертивні дії, Вступ в соціальний контакт, Пошук соціальної підтримки, Обережні дії, Імпульсивні дії, Уникнення, Непрямі дії, Асоціальні дії, Агресивні дії.

Методика «Індекс організаційної напруженості» (Р. Л. Кан та ін.) (модифікація Л. М. Карамушки, к. В. Терещенко) (Додаток А.3) [20].

Загальна характеристика методики містить наступні положення. Індекс напруженості в організації складається з 30 тверджень, які описують вияви організаційної напруженості. Респондентів просять оцінити, як часто їх турбує кожний вияв напруженості за 5-бальною шкалою.

Досліджуваним дається інструкція учасників опитування, а саме поставити позначку напроти кожного пункту, обираючи одну з п'яти відповідей: ніколи, рідко, іноді, часто, завжди.

Обробка та інтерпретація результатів проводиться наступним чином. Оцінки від 1 до 5 балів приписуються відповідям від «ніколи» до «завжди». Підраховується сумарний індекс організаційної напруженості за всіма пунктами, після чого цей показник ділиться на кількість пунктів (усереднений показник індексу організаційної напруженості). Також підраховуються сумарні показники за шкалами організаційної напруженості, після чого вони діляться на кількість пунктів

у кожній окремій шкалі, що дозволяє отримати усереднені показники за шкалами організаційної напруженості.

Методика дозволяє визначити показники за наступними шкалами: Напруженість щодо робочого навантаження та рівня інформованості персоналу, Напруженість персоналу у взаємодії по «вертикалі» та по «горизонталі», Напруженість щодо організаційно-психологічних умов роботи в організації, Напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу в управлінні організацією, Напруженість щодо соціально-економічних та побутових умов. Методика дозволяє визначити рівень (низький, середній або високий) організаційної напруженості в цілому та за окремими шкалами.

Методи математичної обробки: для статистичної обробки отриманих даних було використано метод кореляційного аналізу з використанням коефіцієнту кореляції Пірсона для визначення сили та напрямку зв'язків між вимірюваними показниками; узагальнення результатів здійснено з використанням інтерпретаційних методів: класифікація й узагальнення емпіричних даних. Отримані дані опрацьовано за допомогою статистичного пакету SPSS 26.00.

Висновки до розділу II

В другому розділі дипломної роботи представлено аналіз методологічної організації дослідження характеру взаємозв'язку емоційного інтелекту та вибору типів копінг-поведінки у вимушено переміщених осіб. В результаті здійснення зазначеної роботи було отримано наступні висновки.

Представлено мету, завдання та загальну організацію емпіричного дослідження. Визначено науковий апарат, сформульована гіпотезу, поставлені цілі і завдання роботи, які стосувалися для вирішення теоретичних питань та реалізації низки дослідницьких процедур.

Підібрано психодіагностичний інструментарій для емпіричної частини дослідження. Описано обґрунтування вибору кожної методики та наведено описання процедури проведення дослідження та обробки результатів.

РОЗДІЛ 3.

РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ СПЕЦИФІКИ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ВИБОРУ ТИПІВ КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У ВИМУШЕНО ПЕРЕМІЩЕНИХ ОСІБ

В третьому розділі дипломної роботи представлено аналіз і інтерпретацію результатів проведеного емпіричного дослідження характеру взаємозв'язку емоційного інтелекту та вибору типів копінг-стратегій у ВПО. Представлено аналіз результатів вивчення рівня прояву емоційного інтелекту у ВПО. Проаналізовано результати вивчення рівня психологічного стресу та типів копінг-стратегій у ВПО. Здійснено аналіз результатів вивчення специфіки взаємозв'язку емоційного інтелекту та вибору типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб.

3.1. Результати вивчення рівня прояву емоційного інтелекту у вимушено переміщених осіб

В ході здійснення емпіричного дослідження було виміряно рівень прояву емоційного інтелекту у вимушено переміщених осіб.

Результати вимірювання рівня емоційного інтелекту у вимушено переміщених осіб ми представимо у вигляді частотного розподілу вибірки досліджуваних. Розрахунки зроблені на основі двох методик: тесту емоційного інтелекту MEI та методики діагностики емоційного інтелекту Холла.

Розглянемо розподіл рівнів емоційного інтелекту опитуваних, представлені в Табл. 3.1. і Рис. 3.1.

Розподіл рівнів емоційного інтелекту опитуваних

Рівні емоційного інтелекту	Рівень усвідомлення власних почуттів та емоцій	Рівень керування власними почуттями та емоціями	Рівень усвідомлення почуттів та емоцій оточення	Рівень керування почуттями та емоціями оточення	Інтегральний показник рівня емоційного інтелекту
Низький рівень	62,50%	0,00%	62,50%	25,00%	12,50%
Середній рівень	20,83%	12,50%	20,83%	45,83%	41,67%
Високий рівень	16,67%	87,50%	16,67%	29,17%	45,83%

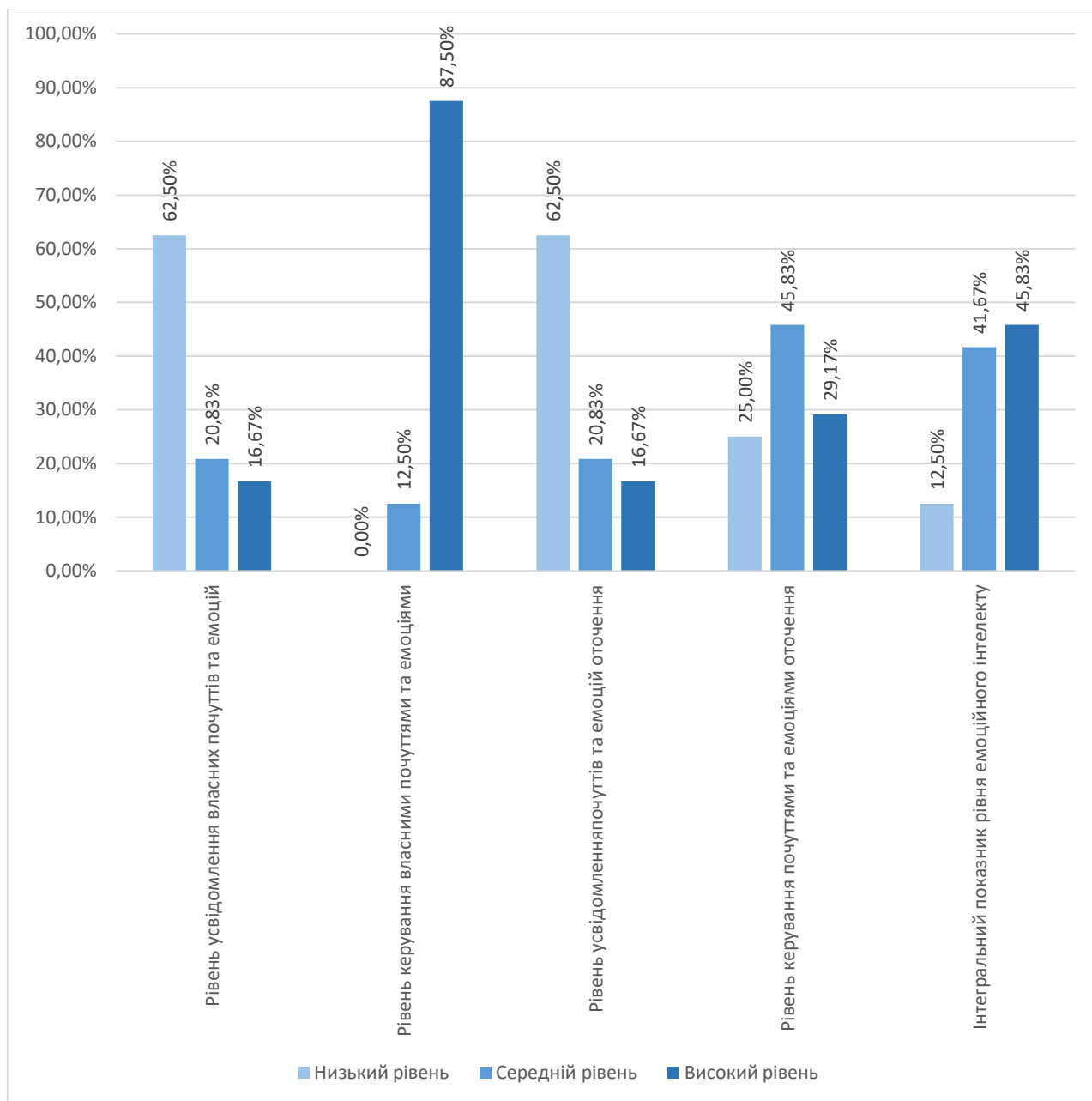


Рис. 3.1. Розподіл рівнів емоційного інтелекту опитуваних

На Табл. 3.1. та Рис. 3.1. можна помітити цікаве протиріччя, а саме невідповідність між особистісними складовими ЕІ – серед опитуваних видно дуже низький рівень усвідомлення власних емоцій та почуттів (16,67%) і при цьому високий рівень керування власними емоціями (87,5%). При цьому розподіл міжособистісних складових ЕІ показує середній рівень. Це може казати про низьку усвідомленість щодо власних почуттів при серйозному тиску зі сторони соціуму щодо правил прояву емоцій в соціумі, що описано в літературі, як поширений наслідок емоційного виховання.

Також досить цікавим показником, що свідчить про прояв виснаження та емоційного вигорання є результати вимірювання за показником індексу організаційної напруженості респондентів, результати вимірювання відображено на рис. 3.2. Низький рівень стресу, тобто показника індексу організаційної напруженості, який являє собою одну з форм цілісної психологічної реакції людини в екстремальних ситуаціях і є динамічний прояв всієї психології особистості в даний час або за певний часовий відрізок. Завдяки використанню методики «Індекс організаційної напруженості Р. Л. Кан та ін. в модифікації л. М. Карамушки, К. В. Терещенко було визначено рівень (низький, середній або високий) організаційної напруженості в цілому та за окремими шкалами.

Як зазначено на рис 3.3, 18% усіх фахівців соціальної сфери має низький показник психічної напруженості, 46% має середній показник і 36% високий показник індексу організаційної напруженості. Ці дані є не дуже задовільними та свідчать про те, що значна частина респондентів зазнає високого психологічного навантаження та має ризик організаційної напруженості.

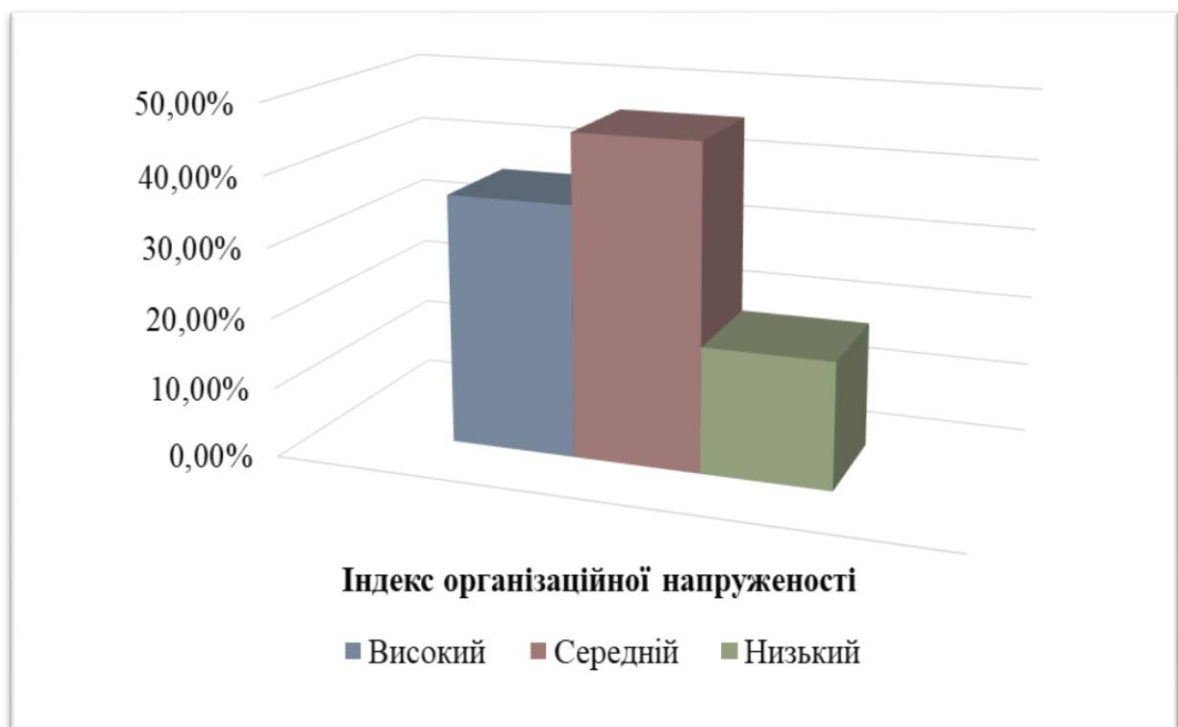


Рис 3.2. Загальний показник індексу організаційної напруженості у працівників соціальної сфери

3.2. Результати вивчення типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб

У ході проведення дослідження було виміряно певні копінг-стратегії у вимушено переміщених осіб, які є важливими для подолання стресу: 1) «Орієнтація на вирішення завдання» (стратегія, застосовуючи яку, людина прагне використовувати особистісні ресурси для пошуку можливих способів ефективного розв'язання проблеми); 2) «Соціальне відволікання» (стратегія, використовуючи яку, людина для ефективного розв'язання проблеми звертається за допомогою і підтримкою до оточуючого її середовища: сім'ї, друзів, колег); 3) «Спрямованість на емоції» (стратегія, яка пов'язана з виникненням негативних емоцій, які стосуються ситуації, та зосередженість на таких емоціях); 4) «Уникнення» (стратегія, застосовуючи яку, людина прагне уникнути контакту з навколишнім світом, витісняє необхідність розв'язання проблеми); 5) «Відволікання» (стратегія, яка передбачає відволікання на інші види діяльності, які дають можливість забути про проблему). За результатами обробки даних було визначено які копінг-стратегії є найбільш пріоритетними для респондентів, а які – найменш пріоритетними.

Так було отримано результати респондентів щодо вибору певних домінуючих стратегій копінг-поведінки в стресових ситуаціях. Результати визначення домінуючих стратегій копінг-поведінки вимушено переміщених осіб представлені на рис 3.3.

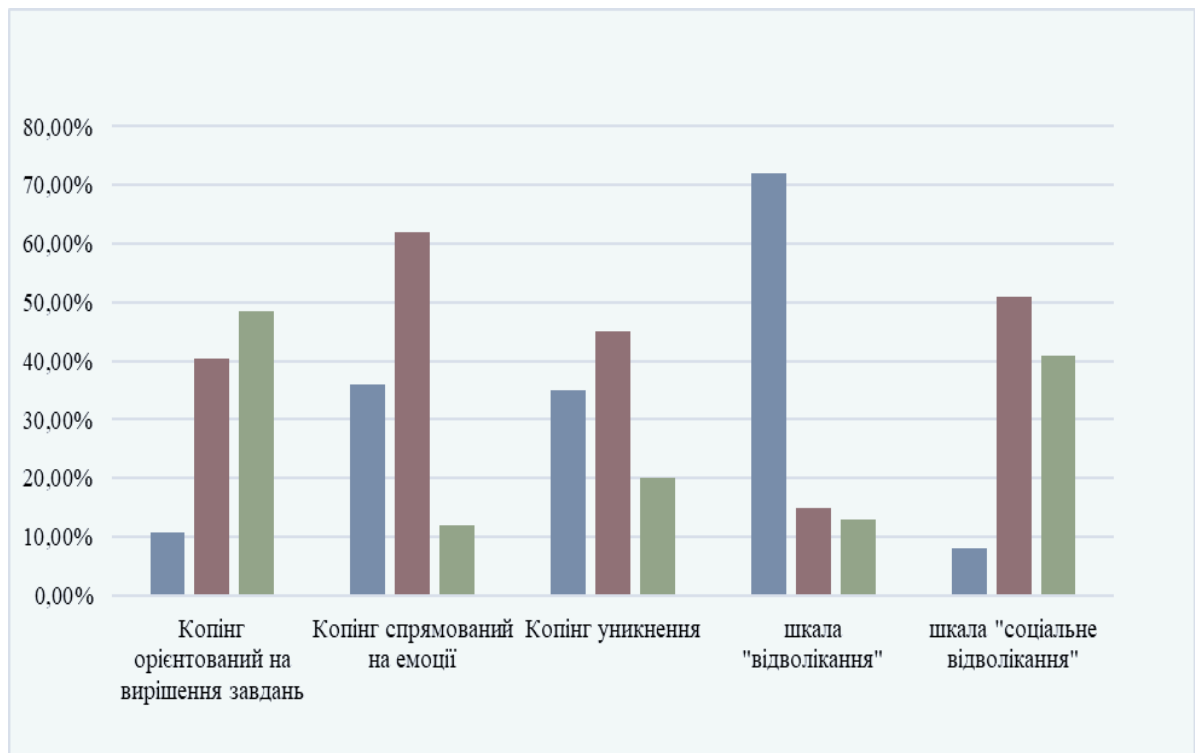


Рис. 3.3. Результати визначення домінуючих стратегій копінг-поведінки вимушено переміщених осіб

Відповідно до отриманих результатів, зображених на рис. 3.3, можна зробити висновок, що більшість респондентів мають високі показники саме з копінг спрямований на емоції (середній рівень прояву), що становить 62%, і 38% виявили високий рівень прояву за цим типом копінгу; та з копінг відволікання (високий рівень), що становить 71%. За типом копінг уникнення 38% респондентів виявили високий рівень прояву. Найменш пріоритетними для респондентів (у прояві високого рівня вираженості) виявилися копінг орієнтований на вирішення завдань – 10% респондентів виявили високий рівень прояву, та копінг соціального відволікання – 9 % виявили високий рівень прояву.

Також було виміряно рівень прояву моделей поведінки у стресових ситуаціях серед фахівців соціальної сфери за допомогою методики «Моделі поведінки у стресових ситуаціях» (SACS) С. Хобфолла. Дана методика дозволила діагностувати стратегії подолання стресових ситуацій у вимушено переміщених осіб.

Як зазначено на рис. 3.6, у більшості респондентів, а саме 23% переважає стратегія уникнення. Це свідчить про те, що у стресових ситуаціях вимушено переміщених осіб стратегії уникати проблеми і ситуації, що пов'язані із стресом, дистанціюватися. На другому місці у 18% переважає стратегія обережні дії, що свідчить про те, що друга більша частка вимушено переміщених осіб передбачає пошук такої діяльності і поведінки, яка характеризується виваженістю, обережністю, перевіркою можливих ризиків тощо. Найменше серед респондентів представлено вираженість стратегії асоціальні дії, що говорить про не схильність фахівців до такої моделі поведінки в стресових і тривожних ситуаціях.

3.3. Специфіка взаємозв'язків емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб

В даному підрозділі представлені результати дослідження специфіки взаємозв'язків емоційного інтелекту із вибором типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб. В ході вивчення типів копінг-поведінок у працівників соціальної сфери було здійснено перевірку статистично значимих кореляційних зв'язків емоційного інтелекту і типів копінг-поведінки у складних стресових ситуаціях. Кореляційні оцінки зв'язку показали, що існує статистично значимий взаємозв'язок між показниками рівнем емоційного інтелекту і типом копінг-поведінки. Так виявлено значиму позитивну кореляцію між показниками *рівня емоційного інтелекту* і типом копінг-поведінки *шкала соціального відволікання* ($r = 0,201$ при

**Результати дослідження кореляційних зв'язків емоційного інтелекту із
типами копінг-поведінки у працівників соціальної сфери**

Вимірювані показники	Рівень емоційного інтелекту	
	<i>Показник кореляції Пірсона (r)</i>	<i>Рівень значимості</i>
Копінг орієнтований на вирішення завдання		p = 0,847
Копінг спрямований на емоції		p = 0,731
Копінг уникнення		p = 0,310
Субшкала «Відволікання»		p = 0,545
Субшкала «Соціальне відволікання»		p = 0,036

В контексті психологічних станів у вимушено переміщених осіб, субшкала «соціальне відволікання» проявляється втечі від стресової ситуації у сприятливе оточуюче середовище, в якому найкращі друзі, весела компанія, люди, яким довіряєш і до думки яких завжди прислуховуєшся допомагають забути про ситуацію, що викликала стрес. Дані результати говорять про те, що вимушено переміщені особи більш схильні до вибору типу копінг-поведінки соціальне відволікання. І відповідно, чим менше у вимушено переміщених осіб показник емоційного інтелекту, тим менше вони схильні до вибору типу копінг-поведінки соціальне відволікання.

Результати дослідження кореляційних зв'язків показників емоційного інтелекту із індексом організаційної напруженості у вимушено переміщених осіб

Вимірювані показники	Рівень емоційного інтелекту	
	Показник кореляції Пірсона (<i>r</i>)	Рівень значимості
індекс організаційної напруженості		p = 0,000
напруженість щодо соціально економічних умов		p = 0,190
напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу у управлінні організацією		p = 0,838
напруженість щодо організаційно психологічних умов		p = 0,074
напруженість у взаємодії з персоналом по "вертикалі" і по "горизонталі"		p = 0,002
напруженість щодо робочого навантаження та рівня проінформованості		p = 0,352

В ході вивчення загального показника індексу психічної напруженості внутрішню переміщених осіб було здійснено перевірку статистично значимих кореляційних зв'язків між показниками шкал рівня *психічної напруженості* та емоційного інтелекту у вимушено переміщених осіб. Кореляційні оцінки зв'язку показали, що існує статистично значимий взаємозв'язок між *загальним показником індексу психічної напруженості* та рівнем емоційного інтелекту у респонденті. Виявлено значиму позитивну кореляцію між показником загальний *індекс психічної напруженості* і показниками рівня емоційного інтелекту ($r = 0,345$ при $p < 0,000$). Дані результати говорять про те, що високий рівень прояву

емоційного інтелекту пов'язаний із збільшенням рівня прояву загального індексу організаційної напруженості у вимушено переміщених осіб. Психологічна напруженість розцінюється як стан незадоволення соціальних суб'єктів рівнем забезпечення власних потреб та інтересів, що формується у ході соціальної взаємодії шляхом зіставлення очікувань із наявною реальністю та стає підґрунтям протестного потенціалу особистості.

Виявлено значиму негативну кореляцію між показником психічної напруженості *напруженість у взаємодії з персоналом по "вертикалі" і по "горизонталі"* і рівнем емоційного інтелекту ($r = -0,288$ при $p < 0,002$). Дані результати вказують на те, що підвищення рівня емоційного інтелекту буде пов'язано із зниженням рівня психологічної напруженості у взаємодії з персоналом по "вертикалі" і по "горизонталі", а зниження рівня емоційного стану до поганого або погіршеного емоційного стану буде пов'язано із збільшенням рівня психологічної напруженості, що стосується напруженості у взаємодії з персоналом по "вертикалі" і по "горизонталі". Загальний показник рівня психічної напруженості являє собою одну з форм цілісної психологічної реакції людини в екстремальних ситуаціях. Як і всякий стан, психічна напруженість є динамічний прояв всієї психології особистості в даний час або за певний часовий відрізок, особистісний динамічний феномен.

В ході вивчення емоційного інтелекту у вимушено переміщених осіб було здійснено перевірку статистично значимих кореляційних зв'язків між показниками рівня емоційного інтелекту та моделей поведінки в стресових ситуаціях у вимушено переміщених осіб. Кореляційні оцінки зв'язку показали, що існує статистично значимий взаємозв'язок між *загальним показником індексу психічної напруженості та* рівнем емоційного інтелекту у респондентів. Виявлено значиму позитивну кореляцію між показником *емоційний інтелекту* і моделлю поведінки в стресових ситуаціях *вступ в соціальний контакт* ($r = 0,264$ при $p < 0,005$), та значиму позитивну кореляцію між показником *емоційний інтелект* і моделлю поведінки в стресових ситуаціях *пошук соціальної підтримки* ($r = 0,250$ при $p < 0,009$).

Результати дослідження кореляційних зв'язків показників рівня прояву емоційного інтелекту і моделей поведінки в стресових ситуаціях у вимушено переміщених осіб

		емоційний інтелект (рівень)	рівень емоційного інтелекту
асертивні дії	Кореляція Пірсона		
	знач. (двухстороннє)		
вступ в соціальний контакт	Кореляція Пірсона		
	знач. (двухстороннє)		
пошук соціальної підтримки	Кореляція Пірсона		
	знач. (двухстороннє)		
обережні дії	Кореляція Пірсона		
	знач. (двухстороннє)		
імпульсивні дії	Кореляція Пірсона		
	знач. (двухстороннє)		
уникнення	Кореляція Пірсона		
	знач. (двухстороннє)		
асоціальні дії	Кореляція Пірсона		
	знач. (двухстороннє)		
непрямі дії	Кореляція Пірсона		
	знач. (двухстороннє)		
агресивні дії	Кореляція Пірсона		
	знач. (двухстороннє)		

Дані результати говорять про те, що у вимушено переміщених осіб підвищення рівня емоційного інтелекту пов'язано із підвищенням рівня прояву певних моделей поведінки у стресових та кризових ситуаціях, а саме пошук соціальної підтримки та вступ у соціальний контакт. Ці результати підтверджують попередні висновки щодо виявлення у вимушено переміщених осіб тенденції до втечі від стресової ситуації у сприятливе оточуюче середовище, в якому найкращі друзі, весела компанія, люди, яким довіряєш і до думки яких завжди прислуховуєшся допомагають забути про ситуацію, що викликала стрес.

Висновки до розділу III

В третьому розділі дипломної роботи представлено аналіз і інтерпретацію результатів проведеного емпіричного дослідження специфіки зв'язку емоційного інтелекту та вибору типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб, що наводить на наступні висновки.

Наведено результати вимірювання рівня прояву емоційного інтелекту та типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб. З'ясовано, що серед досліджуваних є люди різного віку від вісімнадцяти до шістдесяти років. Серед усіх опитаних вимушено переміщених осіб середній вік є тридцяти чотири та тридцять п'ять років. Виявлено, що серед досліджуваних вимушено переміщених осіб 46 виявили високий показник рівня емоційного інтелекту, 40,5 % мають середній показник, а 13,5 % проявляють низький рівень емоційного вигорання.

Представлено результати дослідження специфіки взаємозв'язків емоційного інтелекту і вибору типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб. В ході вивчення емоційного інтелекту у вимушено переміщених осіб було здійснено перевірку статистично значимих кореляційних зв'язків між показниками рівня емоційного інтелекту та моделей поведінки в стресових ситуаціях у вимушено переміщених осіб.

ВИСНОВКИ

У магістерській дипломній роботі представлено теоретичне узагальнення і нове наукове вирішення проблеми, що полягає у вивченні характеру зв'язків емоційного інтелекту та типів копінг-поведінки у вимушено переміщених осіб. 1. Представлено можливості зниження рівня емоційного вигорання у фахівців соціальної сфери, індексу психічної напруженості та підвищення рівня емоційного інтелекту. Отримані результати дослідження дозволяють зробити наступні висновки.

2. Здійснено аналіз теоретичних засад вивчення емоційного інтелекту у вимушено переміщених осіб. Нам вдалося охарактеризувати основні аспекти поняття та формування емоційного інтелекту. Визначили емоційний інтелект як здатність сприймати і усвідомлювати власні та чужі почуття і емоції, розрізняти їх і користуватися цією інформацією для спрямування мислення і діяльності. Визначено, що дослідники емоційного інтелекту роблять акцент на необхідності вивчення цього феномену у якості комплексного явища.

3. Здійснено вивчення рівня прояву емоційного інтелекту та типів копінг-поведінки у вимушено переміщених осіб. Наведено результати вимірювання рівня прояву емоційного інтелекту та типів копінг-стратегій у вимушено переміщених осіб. З'ясовано, що серед досліджуваних є люди різного віку від вісімнадцяти до шістдесяти двох років. Серед усіх опитаних вимушено переміщених осіб середній вік є тридцяти чотири та тридцять п'ять років. Виявлено, що серед досліджуваних вимушено переміщених осіб 46 виявили високий показник рівня емоційного інтелекту, 40,5 % мають середній показник, а 13,5 % проявляють низький рівень емоційного інтелекту.

4. Емпірично досліджено специфіку взаємозв'язку емоційного інтелекту та типів копінг-поведінки у вимушено переміщених осіб. Виявлено значиму позитивну кореляцію між показниками рівня емоційного інтелекту і типом копінг-стратегії шкала соціального відволікання. Дослідження показало значиму позитивну кореляцію між показниками рівня емоційного інтелекту і типом копінг-стратегії орієнтований на вирішення завдання. Виявлено статистично значимий

взаємозв'язок між загальним показником індексу психічної напруженості та рівнем емоційного інтелекту у респондентів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Амплєєва О. М. Емоційний інтелект в структурі професійної діяльності психолога : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01. Одеса, 2013. 20 с.
2. Амплєєва О. М. Взаємозв'язок емоційного інтелекту з різними напрямками практичної психології. Молодий вчений. 2019. Вип. 2 (1). С. 145–149.
3. Андрєєва І. Емоційний інтелект: дослідження феномену. Питання психології. 2016, № 3. С. 78-86.
4. Байдуж Є. О. Емоційний інтелект як чинник запобігання самотності осіб підліткового віку: зб. матеріалів IV наук.-практ. конф, Дніпро: ДГУ, 2023. С.
5. Балабанова Л., Перелигіна Л. Технології відновлення соціально-психологічних ресурсів життєздатності особистості, яка переживає наслідки травматичних подій. Актуальні дослідження в сучасній вітчизняній екстремальній та кризовій психології. 2022, Т.2. С. 110-126.
6. Бантишева О. О. Психологічні особливості емоційного інтелекту осіб юнацького віку, схильних до віктимної поведінки : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2017. 20 с.
7. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості. Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки. 2008. С. 20–23.
8. Бондар М. Психологічні особливості прояву копінг-стратегій поведінки залежно від рівня життєстійкості підлітків. Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом. Психологія. 2022, вип.1(54). С. 5-11.
9. Боснюк В.Ф. Зв'язок механізмів психологічного захисту з копінг-стратегіями у рятувальників : стаття. Харків, 2011. Вип. 41. С. 33–42.
10. Бреус Ю. В. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2015. 20 с.

11. Буркало Н. І. Психологічні особливості емоційного інтелекту. Психологічний часопис. 2019. Вип. 7. Т. 5. С. 34–49.
12. Василенко М.М. Сучасні напрями психологічних досліджень копінг-стратегій. Проблеми загальної та педагогічної психології : зб. наук.праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України ; [за заг. ред. С. Д. Максименка]. 2009. Т. 11. Ч. 7. С. 95-107.
13. Верітова О. С. Розвиток емоційного інтелекту майбутніх педагогів вищої школи в процесі магістерської підготовки : дис. канд. пед. наук : 13.00.04. Запоріжжя, 2019. 235 с.
14. Вишпольська А. О. Емоційний інтелект як чинник запобігання самотності у осіб юнацького віку. Київ: НАУ, 2020. 117 с.
15. Вовченко О. А. Феноменологія емоційного інтелекту підлітків з порушеннями інтелектуального розвитку: дис. канд. психол. наук: 19.00.08. Київ: ІСПП імені М. Ярмаченка, 2021. 487 с.
16. Вознюк І. В. Зв'язок рівня емоційного інтелекту з відчуттям самотності. Психологічні науки. Інтернаука, 2017, №8(30). С. 30-36.
17. Грабовська С., Єсип М. Проблема копінгу в сучасних психологічних дослідженнях. Психологічне здоров'я особи і суспільства. 2010, №4. С. 188-
18. Гресько С. О. Емоційний інтелект як чинник формування згуртованості колективу в сфері ІТ. Київ: НАУ, 2020. 108 с.
19. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С.-Л. Гумецької. Харків : Віват, 2018. 512 с.
20. Дерев'янку С.П. Актуалізація емоційного інтелекту в емоціогенних умовах. *Соціальна психологія, №1*. 2008. С.96-104.
21. Дерев'янку С. П. Емоційний інтелект як чинник соціально- психологічної адаптації особистості до студентського середовища : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Київ, 2009. 20 с.

22. Джеджера О. В. Розвиток емоційного інтелекту як шлях оптимізації емоційних переживань майбутніх психологів з приводу навчання. Психологія: реальність і перспективи. 2018. Вип. 11. С. 47–53.
23. Діомідова Н. Ю. Психологічні особливості емоційного інтелекту й емоційної креативності студентів. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки». 2015. Вип. 2. Т. 1. С. 146–151.
24. Журавльова Л. П. Особливості емоційного інтелекту особистості, яка схильна до ризику. Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія. 2019. Вип. 60. С. 112–125.
25. Зарицька В. В. Теоретико-методологічні основи розвитку емоційного інтелекту у контексті професійної підготовки : монографія. Запоріжжя : КПУ, 2010. 303 с.
26. Калошин В. Ф. Емоційний інтелект – головний показник ефективності використання людських ресурсів. Практична психологія та соціальна робота. 2008. Вип. 4. С. 54–63.
27. Карамушка, Л. М., & Терещенко, К. В. Модифікація та адаптація методики «Індекс організаційної напруженості (на прикладі освітніх організацій)»
28. Карпенко Є. В. Емоційний інтелект як фактор особистісного життєздійснення. Психологічні перспективи. 2017. Вип. 30. С. 50–63.
29. Карпенко Є. В. Психологія емоційного інтелекту в дискурсі життєздійснення особистості: дис. док. психол. наук: 19.00.07. Івано-Франківськ: ПНУ імені Василя Стефаника, 2020. 497 с.
30. Коваль Г. Ш., Грицик О. А. Розвиток емоційного інтелекту підлітків з використанням технологій коучингу. Соціальна психологія. Юридична психологія, 2021, вип. 32. С. 193-197.
31. Ковширіна Є. М. Інсайт. Новітні технології подолання стресу : зб. наук. праць. студ. асп. та молод. вчених, Херсон: ЧНУ імені Петра Могили, 2018. С.

н

а

п

с

32. Лящ О. П. Генеза емоційного інтелекту в юнацькому віці: дис. док. психол. наук: 19.00.07. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка, 2020. 458 с.
33. Мартіросян М.В. Копінг-стратегія як ментальна ознака професійної стійкості особистості. Психічне здоров'я особистості у кризовому суспільстві : зб. тез III Всеукр. наук.-практ. конф. ; / упоряд. Н.М. Бамбурак. – Львів : ЛьвДУВС, 2018. С. 264-26
- Марченко А.О. Поняття емоційного інтелекту: теоретико-психологічні підходи, дефініції і структура. Вісник НУОУ. Питання психології. 2015, №1 (20). С. 172-175.
- Никодим О. В. Емоційний інтелект як фактор запобігання самотності в молодіжному середовищі. Ізмаїл: ІДГУ, 2023. 79 с.
36. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. К. : Вища школа, 2003. 126 с.
37. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості. *Психологія і суспільство*, № 4. 2004. С.95-109.
- Пілецька Л. С. Роль психологічних ресурсів особистості у виборі продуктивних стратегій реагування в кризових ситуаціях: зб. матеріалів IV наук.-практ. конф, Суми: СДПУ імені А. С. Макаренка, 2018. С.
39. Родіна Н.В. Психологія копінг-поведінки: системне моделювання: монографія. Одеса : видавець Букаєв Вадим Вікторович, 2011. 364 с.
40. Родіна Н.В. Копінг-поведінка як психічна діяльність суб'єкта. Психологічні перспективи. 2010. Вип. 15. С. 80-86.
- Саванова Г. І. Розвиток емоційного інтелекту в закладі загальної середньої освіти: наук.-метод. посіб. Лисичанськ, 2021. 70 с.
42. Хінціцька М. С. Психологічні умови розвитку емоційного інтелекту підлітків. Умань: УДПУ імені Павла Тичини, 2023. 101 с.
43. Швалб Ю. М. Особистість як суб'єкт подолання кризових ситуацій: психологічна теорія і

практика. Психологічна структура складних життєвих обставин. Київ-Суми, 2017. С. 20-40.

44. Шевченко А. І. Особистість у кризових умовах та критичних ситуаціях життя. Теорії копінг-поведінки в сучасній українській психології: зб. матеріалів V наук.-практ. конф, Суми: СДПУ імені А. С. Макаренка, 2019. С.

45. Штепа О. С. Стратегії ресурсної насиченості особистості. Проблеми сучасної психології. 2020, вип.48. С. 313-338.

Юдко А. В. Розвиток емоційного інтелекту як засіб корекції суб'єктивного відчуття самотності у підлітків. Київ: НАУ, 2020. 100 с.

47. Яриш Д. М. Емоційний інтелект як чинник запобігання самотності осіб юнацького віку. Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2024. 85 с.

Adler, A. (1927). The Neurotic Constitution. *International Journal of Individual Psychology*, 5(1), 1–10.

49. Arnold, M. B. (1960). Emotion and Cognition. *Psychological Review*, 67(3), 251–263. <https://doi.org/10.1037/h0040299>

50. Ellis, A. (1962). Reason and Emotion in Psychotherapy. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 1(1), 58–68. <https://doi.org/10.1037/h0087815>

n

52. Gardner H. *Multiple intelligences: the theory in practice* / H. Gardner. – New York

l

B

54. Goleman D. *Emotional intelligence*. New York : Bantam Books, 1995. 352 p.

y

g: *Emotional Intelligence and conflict resolution*. In *Human Performance*, 2004. 17(2), 195–218.

lazarus, R. S. (1991). Cognition and Emotion: Conceptual Approaches. *American Psychologist*, 46(8), 1015–1023. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.46.8.1015>

o

o

k

8

- r, B. (1980). Emotion and Intelligence. *Journal of Emotional Intelligence*, 2(3), 71–
59. Locke E.A. Why emotional intelligence is an invalid concept. *Journal of Organizational Behavior*, 2005. 26, 425–431.
- bility Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates. *Emotion Review*. First Published August 18, 2016, pp. 290–300.
61. Mayer J.D., Salovey P. The Intelligence of emotional intelligence . 1993. V.17. № 4. P. 433–442.
- Sifneos, P. E. (1973). Alexithymia: A Concept in Need of Clarification. *Psychotherapy and Psychosomatics*, 22(1–6), 255–261.
- Schachter, S. (1964). Cognitive, Social, and Physiological Determinants of Emotional States. *Psychological Review*, 71(5), 319–351.
65. Thorndike E.L. Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*. 1920. No 140. P. 227–235. P. 228.

ДОДАТКИ

Додаток А.1

Методика самооцінки емоційного стану

Уессмана-Рікса

Методика самооцінки емоційного стану була розроблена американськими психологами А. Уессманом і Д. Ріксом. Вона є досить простим опитувальником для самооцінки емоційних станів (наводиться її скорочений варіант). Вимірювання в цій методиці проводиться за десятибальною системою.

Інструкція: “Виберіть у кожному із запропонованих наборів тверджень те, яке найточніше відображає Ваш стан зараз. Номер твердження, вибраного кожного набору, обведіть кружечком у відповідному рядку реєстраційного бланку”.

Список тверджень за всіма шкалами

„Спокійність – тривожність”

10. Цілковита спокійність. Непохитно впевнений у собі.

9. Виключно холоднокровний, на рідкість впевнений і не хвилююся.

8. Відчуття повного благополуччя. Впевнений і відчуваю себе невимушено.

7. В цілому впевнений і вільний від стурбованості.

6. Ніщо особливо мене не турбує. Почуваю себе більш-менш невимушено.

5. Дещо занепокоєний, відчуваю себе скуто, трохи стривожений.

4. Переживаю деяку занепокоєність, страх, неспокій або невизначеність.

Знервований, хвилююся, роздратований.

3. Значна невпевненість. Вельми травмований невизначеністю. Відчуваю страхи.

2. Величезна тривожність, занепокоєність. Знищений страхом.

1. Повністю збожеволів від страху. Втратив розум. Наляканий труднощами, які не розв’язати.

“Спокійність – тривожність” “Енергійність – втомленість”

“Піднесення – пригніченість”

“Впевненість у собі – безпорадність”

„Енергійність – втомленість”

10. Поривання, що не знає перешкод. Життєва сила виплескується через край.

9. Життєздатність, величезна енергія, що б’є через край, сильне прагнення до діяльності.

8. Багато енергії, сильна потреба у дії.

7. Почуваю себе свіжим, у запасі значна енергія.

6. Почуваю себе досить свіжим, у міру бадьорий.

5. Злегка втомився. Лінощі. Енергії не вистачає.

4. Доволі стомлений. У запасі не дуже багато енергії.

3. Велика стомленість. Млявий. Мізерні ресурси енергії.

2. Жахливо стомлений. Майже виснажений і практично не здатний до дії.

Майже не залишилося запасів енергії.

1. Абсолютно видихався. Нездатний навіть до самого незначного зусилля.

„Піднесення – пригніченість”

10. Сильний підйом, запальні веселощі.

9. Збуджений, у піднесеному стані. Сприймає все із захватом.

8. Збуджений, у доброму настрої.

7. Почуваю себе дуже добре. Життєрадісний.

6. Почуваю себе доволі добре, “в порядку”.

5. Почуваю себе трохи пригніченим, “так собі”.

4. Настрій пригнічений і дещо сумний.

3. Пригноблений і почуваю себе дуже пригніченим. Настрій безумовно сумний.

2. Дуже пригнічений. Почуваю себе просто жахливо.

1. Крайня депресія і зневір'я. Пригнічений. Усе чорно й сіро.
„Впевненість у собі – безпорадність”
10. Для мене немає нічого неможливого. Зможу зробити все, що захочу.
9. Відчуваю велику впевненість у собі. Впевнений у своїх звершеннях.
8. Дуже впевнений у своїх здібностях.
7. Відчуваю, що моїх здібностей достатньо й мої перспективи хороші.
6. Почуваю себе доволі компетентним.
5. Відчуваю, що мої вміння й здібності дещо обмежені.
4. Почуваю себе доволі нездібним.
3. Пригнічений своєю слабкістю й нестатком здібностей.
2. Почуваю себе жалюгідним і нещасним. Втомився від своєї некомпетентності.

1. Давить почуття слабкості й марності зусиль. У мене нічого не виходить.

Обробка результатів

Спочатку визначаються показники за кожною зі шкал “Спокійність-тривожність”, “Енергійність-втомленість”, “Піднесення-пригніченість”, “Впевненість у собі-безпорадність”, які відповідають обраному респондентом номеру твердження. Далі обчислюють інтегральний показник емоційного стану респондента за формулою:

$$EC = (I1 + I2 + I3 + I4) / 4,$$

де EC – інтегральний показник емоційного стану;

I1, I2, I3 та I4 – індивідуальні показники за відповідними шкалами.

Інтерпретація результатів

EC може змінюватися від 1 до 10.

Якщо він знаходиться в межах:

8-10 балів, то його можна інтерпретувати як дуже добрий;

6-7 балів – як добрий;

4-5 балів – як погіршений;

1-3 бали – як поганий і дуже поганий.

«Моделі поведінки у стресових ситуаціях» (SACS) С. Хобфолл

Методика призначена для діагностики стратегій подолання стресових ситуацій.

Інструкція обстежуваному: «Вам пропонується 54 твердження, які характеризують поведінку особистості в напружених стресових ситуаціях. Оцініть, будь-ласка, як Ви звичайно поступаєте в таких випадках. Виберіть відповідь, яка найбільше відповідає вашим діям і поставте цифру від 1 до 5, згідно з такою градацією: 1 – ні, це зовсім не так; 2 – скорше ні, ніж так; 3 – важко сказати; 4 – скорше так, ніж ні; 5 – так, абсолютно вірно.

Опрацювання отриманих даних проводиться за допомогою спеціального ключа (табл.1)

Запитальник:

1. Ви не здаєтеся у будь-яких складних ситуаціях.
2. Об'єднуєтеся з іншими людьми, щоб разом вирішити ситуацію.
3. Радитеся з друзями, або близькими про те, що б вони зробили, опинившись у Вашому становищі.
4. Ви завжди дуже ретельно зважуєте можливі варіанти рішень (краще бути обережним, ніж піддавати себе ризику).
5. Ви покладаєтеся на свою інтуїцію.
6. Як правило, Ви відкладаєте вирішення проблеми сподіваючись, що вона вирішиться сама.
7. Намагаєтеся тримати все під контролем, хоча і не показуєте цього іншим.
8. Ви вважаєте, що іноді необхідно діяти настільки швидко і рішуче, щоб застати інших зненацька.

9. Вирішуючи неприємні проблеми, виходите з себе і можете «наламати чимало дров».

10. Коли хто-небудь з близьких поступає з Вами несправедливо, ви намагаєтесь вести себе так, щоб вони не відчули, що ви засмучені, або ображені.

11. Намагаєтесь допомогти іншим при вирішенні спільних проблем.

12. Не соромитесь, при необхідності, звертатися до інших людей за допомогою або підтримкою.

13. Без необхідності не «викладаєтесь» повністю, вважаючи за краще економити свої сили.

14. Ви часто дивуєтесь, що найбільш правильним являється те рішення, яке першим прийшло в голову.

15. Інколи Вам краще зайнятися чим завгодно, лише б забути про неприємний справу, яку потрібно вирішити.

16. Для досягнення своїх цілей Вам часто доводиться «підігравати» іншим, або підлаштовуватися під інших людей («кривити душею»).

17. У деяких ситуаціях Ви ставите свої особисті інтереси понад усе, навіть якщо це піде на шкоду іншим.

18. Як правило, перешкоди при вирішенні проблем, або досягненні бажаного, сильно виводять Вас із себе, можна сказати, що вони просто дратують Вас.

19. Ви вважаєте, що в складній ситуації краще діяти самому, ніж чекати коли її будуть вирішувати інші люди.

20. Перебуваючи у важкій ситуації, Ви розмірковуєте, як би вчинили у цьому випадку інші.

21. У важкі хвилини для Вас дуже важлива емоційна підтримка близьких людей.

22. Вважаєте, що у всіх випадках краще «сім і більше разів відміряти, перш ніж відрізати».

23. Ви часто програєте через те, що не покладаєтесь на свої передчуття.

24. Ви не витрачаєте свою енергію на вирішення того, що, можливо, само по собі розв'яжеться.

25. Дозволяєте іншим людям думати, що вони можуть вплинути на Вас, але насправді Ви «міцний горішок» і нікому не вдасться маніпулювати Вами.

26. Вважаєте, що корисно демонструвати свою владу для зміцнення власного авторитету.

27. Вас можна назвати запальною людиною.

28. Вам буває досить важко відповісти відмовою на чийсь вимоги, або прохання.

29. Ви вважаєте, що в критичних ситуаціях краще діяти спільно з іншими.

30. На душі може стати легше, якщо поділитися з іншими своїм переживаннями.

31. Нічого не приймаєте на віру, так як вважаєте, що в будь-якій ситуації можуть бути «підводні камені».

32. Ваша інтуїція Вас ніколи не підводила.

33. У конфліктній ситуації переконуєте себе та інших, що проблема «не варта і виїденого яйця».

34. Іноді Вам доводиться трохи маніпулювати людьми (вирішувати свої проблеми, незважаючи на інтереси інших).

35. Буває дуже вигідно поставити іншу людину в незручне та залежне становище.

36. Ви вважаєте, що краще рішуче і швидко дати відсіч тим, хто не згоден з Вашою думкою, ніж «тягнути kota за хвіст».

37. Ви легко і спокійно можете захистити себе від несправедливих дій з боку інших, у разі необхідності сказати «ні» в ситуації емоційного тиску.

38. Ви вважаєте, що спілкування з іншими людьми збагатить Ваш життєвий досвід.

39. Підтримка інших людей дуже допомагає Вам у важких ситуаціях.

40. У складних ситуаціях Ви довго готуєтеся та волієте спочатку заспокоїтися, а потім вже діяти.

41. У складних ситуаціях краще керуватися першим імпульсом, ніж довго зважувати можливі варіанти.

42. По можливості уникаєте рішучих дій, що вимагають великої напруги і відповідальності за наслідки.

43. Для досягнення своїх заповітних цілей не гріх і трохи злукавити.

44. Шукаєте слабкості інших людей і використовуєте їх з вигодою для себе.

45. Грубість і дурість інших людей часто викликають у Вас лють (виводять Вас із себе).

46. Ви відчуваєте незручність, коли Вас хвалять, або говорять компліменти.

47. Вважаєте, що спільні зусилля принесуть більше користі в будь-яких ситуаціях (при вирішенні будь-яких завдань).

48. Ви впевнені, що у важких ситуаціях Ви завжди знайдете розуміння і співчуття з боку близьких людей.

49. Ви вважаєте, що у всіх випадках потрібно сповідувати принцип «Тихіше їдеш, далі будеш».

50. Дія під впливом першого пориву завжди гірше, ніж із тверезого розрахунку.

51. У конфліктних ситуаціях волієте знайти якісь важливі, або невідкладні, справи, дозволяючи іншим зайнятися вирішенням проблеми, або сподіваючись, що час все розставить на свої місця.

52. Ви вважаєте, що хитрістю можна досягнути часом більшого, ніж діючи напряму.

53. Мета виправдовує засіб.

54. У значимих і конфліктних ситуаціях Ви буваєте агресивним.

Ключ

Субшкала	Номери тверджень
Асертивні дії	1,10,19,28*,37,46*
Вступ в соціальний контакт	2,11,20,29,38,47
Пошук соціальної підтримки	3,12,21,30,39,48
Обережні дії	4,13,22,31,40,49
Імпульсивні дії	5,14,23,32,41,50*
Уникнення	6,15,24,33,42,51

Непрямі дії	7,16,25,34,43,52
Асоціальні дії	8,17,26,35,44,53
Агресивні дії	9,18,27,36,45,54

*Примітка: *Підраховується в зворотньому порядку*

Методика «Індекс організаційної напруженості (на прикладі освітніх організацій)» (р. Л. Кан та ін.)

(модифікація Л. М. Карамушки, К. В. Терещенко)

(Карамушка, Л. М., & Терещенко, К. В. (2018). Модифікація та адаптація методики «Індекс організаційної напруженості (на прикладі освітніх організацій)» Організаційна психологія. Економічна психологія, 4(15). С. 48–59. DOI:

Загальна характеристика методики:

Індекс напруженості в організації складається з 30 тверджень, які описують вияви організаційної напруженості. Респондентів просять оцінити, як часто їх турбує кожний вияв напруженості, за 5-бальною шкалою.

Інструкція для учасників опитування:

Поставте позначку напроти кожного пункту, обираючи одну з п'яти відповідей: ніколи, рідко, іноді, часто, завжди.

Текст опитувальника: ніколи рідко іноді часто завжди

1. Ви відчуваєте, що у вас недостатньо повноважень для виконання своїх робочих обов'язків
2. Ви не розумієте обсяг роботи та власні робочі обов'язки
3. Ви не знаєте, які існують для вас можливості для зростання та просування по службі
4. Ви відчуваєте занадто велике робоче навантаження, з яким не можете впоратися протягом звичайного робочого дня
5. Ви відчуваєте, що не можете задовольнити конфліктуючі вимоги різних людей, що займають вищу посаду
6. Ви відчуваєте, що недостатньо кваліфіковані, щоб впоратися з роботою
7. Ви не знаєте того, що ваш начальник думає про вас, як він оцінює вашу діяльність

8. Ви констатуєте, що не можете отримати інформацію, необхідну для роботи
9. Ви відчуваєте, що вас можуть не любити і не приймати люди, з якими працюєте
10. Ви відчуваєте, що не здатні вплинути на рішення та дії вашого безпосереднього керівника щодо вас
11. Ви не знаєте, що очікують від вас люди, з якими працюєте
12. Ви маєте відчуття, що завеликий обсяг роботи, яку ви виконуєте, може впливати на її якість
13. Ви відчуваєте, що на роботі маєте виконувати речі, що суперечать вашим переконанням
14. Ви відчуваєте, що ваша робота заважає вашому сімейному життю
15. Ви відчуваєте, що ваша робота пов'язана з постійним введенням необґрунтованих та непідготовлених реформ
6. Ви відчуваєте, що ваша робота вимагає введення інноваційних змін (нових напрямків роботи, нових технологій, методів роботи та ін.), однак у вашій організації не створюються необхідні для цього умови
17. Ви відчуваєте, що ваша робота потребує поліпшення професійного здоров'я (створення умов для відпочинку, профілактики та подолання професійного стресу, синдрому професійного вигорання тощо)
18. Ви відчуваєте, що робота, яку ви виконуєте, потребує значно вищої заробітної плати
19. Ви відчуваєте, що потребуєте поліпшення житлових умов
20. Ви відчуваєте необхідність зміни порядку атестації працівників та присвоєння вищої категорії
21. Ви відчуваєте, що у вашій організації існує невідповідність між вимогами щодо підвищення кваліфікації працівників (проходження стажування в інших організаціях, участь в дистанційних курсах навчання, в міжнародних семінарах, конференціях тощо) та наявними умовами для її здійснення

22. Ви відчуваєте протиріччя між вашою потребою в управлінні освітньою організацією (визначення політики освітньої організації, введення інноваційних напрямків діяльності тощо) та реальною вашою участю в цьому процесі

23. Ви відчуваєте протест проти авторитаризму керівників вашої організації

24. Ви відчуваєте, що умови вашої роботи (забезпечення канцтоварами, комп'ютерною технікою, періодичними виданнями, книгами та ін.) не відповідають інноваційним вимогам, які висуваються до вашої роботи

25. Ви відчуваєте, що скорочення працівників у вашій організації не дає можливість успішно реалізувати освітні реформи та негативно позначається на ефективності роботи

26. Ви відчуваєте, що профспілковий комітет вашої організації не сприяє захисту ваших професійних інтересів і не створює достатньо умов для вашого соціального забезпечення

27. Ви відчуваєте, що напруженість на роботі не дає вам розвиватися в інших сферах вашого життя (турбота про ваше здоров'я, хобі, подорожі тощо)

28. Ви відчуваєте, що поєднання основної роботи з роботою за сумісництвом (в одній або в кількох організаціях) обумовлює високий рівень вашої професійної напруженості і негативно позначається на інших сферах вашого життя

29. Ви відчуваєте, що у вашій організації присутнє явище мобінгу (психологічного терору, агресивної поведінки окремих працівників до інших працівників тощо)

30. Ви відчуваєте, що у вашій організації не достатньо умов для професійної мобільності працівників, оскільки діяльність працівників жорстко підпорядкована певним правилам і нормам.

Обробка та інтерпретація результатів:

Оцінки від 1 до 5 балів приписуються відповідям від «ніколи» до «завжди». Підраховується сумарний індекс організаційної напруженості за всіма пунктами, після чого цей показник ділиться на кількість пунктів (усереднений показник індексу організаційної напруженості). Також підраховуються сумарні показники за шкалами організаційної напруженості, після чого вони діляться на кількість

пунктів у кожній окремій шкалі, що дозволяє отримати усереднені показники за шкалами організаційної напруженості.

Ключ до шкал:

1. Напруженість щодо робочого навантаження та рівня інформованості персоналу – 1; 2; 3; 4; 6; 8; 12.

2. Напруженість персоналу у взаємодії по «вертикалі» та по «горизонталі» –

3. Напруженість щодо організаційно-психологічних умов роботи в організації –14; 15; 23; 24; 26; 27; 28; 30.

4. Напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу в управлінні організацією – 16; 20; 21; 22; 25.

5. Напруженість щодо соціально-економічних та побутових умов – 17; 18; 19.

Нормативні показники за індексом та шкалами організаційної напруженості наведено в таблиці нижче.

Нормативні показники організаційної напруженості

Шкали та індекс організаційної напруженості

Норми

Низький рівень

Середній рівень

Високий рівень

«Напруженість щодо робочого навантаження та рівня інформованості персоналу»

1,0–1,7 1,8–2,4 2,5–5,0

«Напруженість у взаємодії персоналу по «вертикалі» та по «горизонталі»

1,0–1,9 2,0–2,5 2,6–5,0

«Напруженість щодо організаційно психологічних умов роботи в організації»

1,0–1,9 2,0–2,7 2,8–5,0

«Напруженість щодо змін у порядку просування по службі та участі персоналу в управлінні організацією»

1,0–1,8 1,9–2,6 2,7–5,0

«Напруженість щодо соціально-економічних та побутових умов»

1,0–3,1 3,2–4,1 4,2–5,0

Індекс організаційної напруженості 1,0–2,0 2,1–2,6 2,7–5,0

Методика дозволяє визначити рівень (низький, середній або високий) організаційної напруженості в цілому та за окремими шкалами.

Опитувальник методики Рівень емоційного інтелекту за Холлом

Номер	Питання
	Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як чинити в житті.
	Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я повинен змінити в своєму житті.
	Я спокійний, коли відчуваю тиск зі сторони.
	Я здатен спостерігати зміну своїх почуттів.
	Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до запитів життя.
	Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких як: веселощі, радість, внутрішнє піднесення і гумор.
	Я стежу за тим, як я себе відчуваю.
	Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.
	Я здатен вислуховувати проблеми інших людей.
	Я не заціклююся на негативних емоціях.
	Я чутливий до емоційних потреб інших.
	Я можу діяти на інших людей заспокійливо.
	Я здатен змусити себе знову і знову намагатися подолати перешкоду.
	Я намагаюся підходити до життєвих проблем творчо.
	Я адекватно реаую на настрій, спонукання та бажання інших людей.
	Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.
	Коли дозволяє час, я звертаюся до своїх негативних почуттів і розбираюся, в чому проблема.
	Я здатний швидко заспокоїтись після несподіваного засмучення.
	Знання моїх справжніх почуттів є важливим для підтримки себе в «хорошій формі».
	Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не проявляються відкрито.
	Я можу добре розпізнавати емоції по вираженню обличчя.
	Я можу легко відкинути негативні почуття, коли потрібно діяти.
	Я добре вловлюю знаки в спілкуванні, які вказують на потреби співбесідника.
	Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших людей.
	Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще керують своїм життям.
	Я здатен покращити настрій інших людей.
	Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
	Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.
	Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.
	Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

Опитувальник методики Рівень емоційного інтелекту MEI

Робочий
Я чітко усвідомлюю свої почуття та емоції.
У моїх публічних виступах немає емоцій.
Моя спонтанна поведінка не заважає мені досягати наміченої мети.
У конфліктних ситуаціях я приховую свої емоції, почуття.
Я уважно вислуховую партнерів зі спілкування.
Ухвалювати рішення в конфліктній ситуації необхідно відразу.
Я намагаюся менше впливати на вчинки та почуття інших людей.
Я бажаю контролювати людей.
Я однаково усвідомлюю свою ранимість і свою силу.
Мені важлива думка людей, якщо я дав волю почуттям.
Мені вдається контролювати свої почуття, навіть коли я сердитий або засмучений.
При спілкуванні з керівництвом я гублюся і думаю тільки про те, щоб скоріше закінчилася розмова.
Я зосереджений на почуттях інших.
Розбіжності я намагаюся усувати відразу, як їх виявив.
Я дозволяю іншим взяти на себе свою роль керівника і при цьому їх не контролюю.
Мені властиво використовувати владу, яка належить за посадою.
Мені вдається приховувати неприязнь до поганої людини.
У спілкуванні з колегами я можу подумати про щось своє.
У всіх ситуаціях я відкрито висловлюю свої почуття.
Поломка телевізора (побутової техніки) може змусити мене розгубитися, впасти у відчай.
Я спілкуюся з іншими так, щоб вони пишалися своїми успіхами.
Я не звертаю увагу на психологічні стани колег при досягненні спільних цілей.
Я допомагаю іншим краще зрозуміти себе.
У спілкуванні я зосереджуюся на цілі, а не на почуттях.
Я легко висловлюю симпатію до іншої людини.
Близькі люди часто притримують мене, щоб я розслабився.
Я вільно висловлюю свої почуття.
Я відчуваю невпевненість у спілкуванні з людьми.
Я розумію чужі почуття, навіть якщо дискусія проходить на підвищених тонах.
Мені байдуже до почуттів інших, як і вони не цікавлять мене у процесі спільної роботи.
Я підбадьорюю інших, щоб вони робили роботу краще.
Мені складно висловитися прямо про те, що мене не влаштовує в поведінці іншої людини.
Я довіряю своїм почуттям під час прийняття серйозних рішень.
Мені важко дивитися прямо в очі малознайомій людині.
Я щирий, коли говорю про свої почуття і наміри з іншими.
Коли я висловлюю партнеру емоційну підтримку, він цього не сприймає, не відчуває.
Мені важливо, які почуття та емоції призвели до конфлікту.
Мені байдуже, що відчуває неприємна мені людина.
Своєю позою, очима, інтонацією я показую своє ставлення до іншої людини.

	Мені складно вести критичну розмову, щоб співрозмовник не образився, прийняв критику.
--	---