

НАЦІОНАЛЬНА АКАДЕМІЯ ПЕДАГОГІЧНИХ НАУК УКРАЇНИ ДЗВО
«УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ
Кафедра педагогіки, психології та менеджменту

ДОПУЩЕНО ДО ЗАХИСТУ

завідувачка кафедри ПП та М

для доцента Юлія Герасименко

(підпис)

« 12 » травня 2025 р.
(дата)

**«РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ
ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ
МІЖОСОБИСТІОЇ ВЗАЄМОДІЇ В УМОВАХ СТРЕСУ»**

**Кваліфікаційна робота
на здобуття освітнього ступеня «магістр»**

Галузь знань: 05 Соціальні та поведінкові
науки Спеціальність: 053 Психологія
Освітньо-професійна програма «Психологія»

Здобувачка вищої освіти
групи ПС-23-14-ЗМ

НАГОРНА Ірина Григорівна

(підпис)

Науковий керівник:
кандидат психологічних наук,
доцент

ІНЖИЄВСЬКА Леся Анатоліївна

(підпис)

Біла Церква 2025

Протокол аналізу звіту подібності

Заявляю, що я ознайомився (-лась) з Повним звітом подібності, який був згенерований Системою виявлення і запобігання щодо роботи:

Автор: Нагорна Ірина Григорівна, ПС-23-14-ЗМ

Назва: Розвиток емоційного інтелекту як засіб підвищення ефективності міжособистісної взаємодії в умовах стресу

Керівник: Інжиєвська Леся Анатоліївна

Підрозділ: кафедра педагогіки, психології та менеджменту

Коефіцієнт подібності 1:22.3%

Мікропробіли: 17

Заміна букв: 9

Інтервали: 0

Після аналізу Звіту подібності констатую наступне:

☒ Запозичення, виявлені в роботі є законними і не є плагіатом. Рівень подібності не перевищує допустимої межі. Таким чином робота незалежна і приймається.

☐ Запозичення не є плагіатом, але перевищено граничне значення рівня подібностей. Таким чином робота повертається на доопрацювання.

☐ Виявлено запозичення і плагіат або навмисні текстові спотворення (маніпуляції), як передбачувані спроби укриття плагіату, які роблять роботу невідповідною вимогам законодавства (Ст. 26. ЗУ Про фахову передвищу освіту, пункт 3.1, Ст. 42. ЗУ Про освіту) та вимог НАЗЯВО (Критерій 5), а також кодексу етики і процедур. Таким чином робота не приймається.

Висновок: *Кваліфікація Нагорної І.Г. має високий рівень оригінальності окремих тез, містить ретельно вибрані цитати, використані джерела, ретельно перевірені дані авторів мають посилання на відповідне джерело*

Дата 09.05.2025р.

Відповідальний за антиплагіатну технічну експертизу у Білоцерківському інституті неперервної професійної освіти
ДЗВО «Університет менеджменту освіти»
НАПН України:



БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ОСВІТИ

Кафедра педагогіки, психології та менеджменту

Рівень вищої освіти магістр

Спеціальність 053 Психологія, освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувачка кафедри ПП та М

 д.е.н., доцент Юлія Герасименко
« 01 » січня 2025 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧЕВІ ОСВІТИ

Нагорній Ірині Григорівні

1. Тема роботи «Розвиток емоційного інтелекту як засіб підвищення ефективності міжособистісної взаємодії в умовах стресу»
керівник роботи Інжиєвська Леся Анатоліївна, кандидат психологічних наук, доцент
затверджені наказом БІНПО від « 03 » січня 2025 року № 01-06/03
2. Строк подання здобувачем освіти роботи « 2 » травня 2025 р.
3. Вихідні дані до роботи: наукові праці та монографії сучасних українських та зарубіжних авторів, а також публікації в періодичних виданнях та веб-джерелах, власні спостереження поняття емоційного інтелекту як психологічного феномену у психології
4. Перелік питань, які потрібно розробити:
 1. Проаналізувати теоретичні підходи до розуміння емоційного інтелекту та його ролі в стресових умовах.
 2. Визначити ключові компоненти програми розвитку емоційного інтелекту для покращення міжособистісної взаємодії.
 3. Розробити методичний інструментарій для оцінки ефективності програми.

4. Апробувати програму на практиці та проаналізувати отримані результати.
5. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада Консультанта	Дата, підпис	
		завдання видав	завдання прийняв
1	Інжигєвська Леся Анатоліївна, кандидат психологічних наук, доцент	03.01.2025р.	03.01.2025р.
2	Інжигєвська Леся Анатоліївна, кандидат психологічних наук, доцент	12.02.2025р.	12.02.2025р.
3	Інжигєвська Леся Анатоліївна, кандидат психологічних наук, доцент	17.03.2025р.	17.03.2025р.

6. Дата видачі завдання 10.01.2025р.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Узгодження теми, складання змісту	Січень	виконано
2	Вивчення літературних джерел	Січень	виконано
3	Збирання матеріалу на підприємстві	Січень	виконано
4	Обробка матеріалу	Лютий	виконано
5	Виконання розділу 1	Лютий	виконано
6	Виконання розділу 2	Березень	виконано
7	Виконання розділу 3	Березень	виконано
8	Формулювання висновків	Квітень	виконано
9	Оформлення роботи, одержання відгуку та рецензії перевірка на плагіат	Квітень	виконано
10	Подання роботи на кафедру	Травень	виконано

**ДЗВО «УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ» НАПН УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ІНСТИТУТ НЕПЕРЕРВНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ
ОСВІТИ**

Кафедра педагогіки, психології та менеджменту

ВІДГУК

**Керівника на кваліфікаційну роботу магістра
НАГОРНОЇ Ірини Григорівни**

Тема кваліфікаційної роботи магістра: «Розвиток емоційного інтелекту як засіб підвищення ефективності міжособистісної взаємодії в умовах стресу».

Загальна характеристика кваліфікаційної роботи магістра. Кваліфікаційна робота є актуальним і цінним дослідженням, що має як теоретичне, так і практичне значення. Авторка проаналізувала сучасні наукові підходи до розуміння емоційного інтелекту, розкрила його структуру, функції та роль у регуляції поведінки особистості в умовах психологічного напруження.

У роботі простежено взаємозв'язок між рівнем розвитку емоційного інтелекту та ефективністю міжособистісної взаємодії, особливо у стресогенних ситуаціях. Авторка не лише теоретично обґрунтувала досліджуване явище, але й провела емпіричне дослідження з використанням валідних психодіагностичних методик, що дозволило отримати науково обґрунтовані висновки та рекомендації.

Робота відзначається логічною структурою, науковою виваженістю, грамотним стилем викладу та високим рівнем самостійності. Одержані результати можуть бути використані у практиці психологічного консультування, освітніх закладах, у роботі з персоналом.

Мета кваліфікаційної роботи полягає в теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні особливостей впливу емоційного інтелекту на міжособистісну взаємодію в стресових ситуаціях.

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект як психологічний феномен. Предмет дослідження – розвиток емоційного інтелекту як засіб підвищення ефективності міжособистісної взаємодії в умовах стресу.

Подано типологію поглядів і підходів на поняття емоційний інтелект у вітчизняній і зарубіжній літературі. Експериментально підтверджено те, що

високий рівень емоційного інтелекту здобувачів освіти збільшує відкритість та готовність до міжособистісної взаємодії, знижує чутливість до стресу і може розглядатися як ресурс для подолання стресових ситуацій. З урахуванням отриманих в емпіричному дослідженні даних нами розроблена програми з активізації розвитку емоційного інтелекту як способу підвищення стресостійкості особистості в міжособистісній взаємодії.

Відповідно до об'єкта і предмета визначено мету і завдання дослідження повністю реалізовано авторкою.

Кваліфікаційна робота пройшла перевірку на плагіат. Рівень оригінальності авторського тексту становить 77,7%. Складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків.

Висновки, оцінка кваліфікаційної роботи магістра та пропозиції.

Під час виконання кваліфікаційної роботи здобувач освіти проявила себе кваліфікованим фахівцем, здатним приймати самостійно складні рішення. В цілому проведене авторкою дослідження достатньо повно розкриває поставлені завдання. Робота відповідає вимогам щодо написання кваліфікаційних робіт магістра.

Теоретична і практична значущість роботи, обґрунтування висновків переконують, що, за умови успішного захисту кваліфікаційна робота магістра Нагорної І.Г. на тему «Розвиток емоційного інтелекту як засіб підвищення ефективності міжособистісної взаємодії в умовах стресу» заслуговує на оцінку «відмінно», а її авторка заслуговує на присвоєння освітнього ступеня «магістр» психології.

Керівник кваліфікаційної роботи магістра:

кандидат психологічних наук,

доцент кафедри психології та

особистого розвитку ДВНЗ «Університет

менеджменту освіти» НАПН України

Леся ІНЖИЄВСЬКА

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота: 106 сторінок, 4 рисунки, 5 таблиць, 3 додатки, 60 літературних джерел.

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості впливу емоційного інтелекту на міжособистісну взаємодію в стресових ситуаціях.

Об'єкт дослідження: емоційний інтелект як психологічний феномен.

Основні методи дослідження: на різних стадіях дослідження широко використовувалися такі методи наукового дослідження (аналіз, систематизація, узагальнення, синтез, класифікація), спостереження, анкетування, бесіди, психодіагностичні методики, емпіричні методи наукового дослідження, статистичні методи обробки даних (описові статистики; частотний аналіз; кореляційний аналіз з використанням коефіцієнтів Ч. Спірмена).

Основний науковий матеріал роботи полягає в наступному: узагальнено матеріали у вітчизняній і зарубіжній практиці застосування матеріалів, розроблено та експериментально апробовано тренінгову програму, створено і описано структуру психологічного дослідження.

Результати впроваджено у навчально-виховний процес Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг».

Ключові слова: емоційний інтелект, розвиток, стрес, стресостійкість, здобувачі освіти, тренінгова програма.

ABSTRACT

The qualification paper consists of 106 pages, 4 figures, 5 tables, 3 appendices, and 60 literary sources.

Research Objective: The aim of the study is to theoretically substantiate and empirically investigate the peculiarities of the influence of emotional intelligence on interpersonal interaction in stressful situations.

Object of the Study: Emotional intelligence as a psychological phenomenon.

Main Research Methods: Various scientific methods were widely used at different stages of the research, including analysis, systematization, generalization, synthesis, classification, observation, surveys, interviews, psychodiagnostic techniques, empirical research methods, and statistical data processing methods (descriptive statistics, frequency analysis, and correlation analysis using Spearman's correlation coefficient).

The main scientific content of the work includes a generalization of materials from domestic and foreign practices on the application of emotional intelligence, the development and experimental testing of a training program, and the creation and description of the structure of the psychological study.

The results of the research were implemented in the educational process of the State Vocational Education Institution "Sumy Center for Vocational Education in Design and Service."

Keywords: emotional intelligence, development, stress, stress resistance, learners, training program.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	9
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СИТУАЦІЯХ СТРЕСУ ЗАРУБІЖНИМИ ТА ВІТЧИЗНЯНИМИ ДОСЛІДНИКАМИ	12
1.1. Поняття емоційного інтелекту як психологічного феномену у психології ..	12
1.2. Емоційний інтелект як ресурс для подолання стресових ситуацій.....	27
Висновки до першого розділу	46
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА МІЖОСОБИСТІСНУ ВЗАЄМОДІЮ В СТРЕСОВИХ СИТУАЦІЯХ	49
2.1. Методика та організація дослідження.....	49
2.2. Аналіз отриманих результатів дослідження	55
Висновки до другого розділу	63
РОЗДІЛ III. ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА МІЖОСОБИСТІСНУ ВЗАЄМОДІЮ В СТРЕСОВИХ СИТУАЦІЯХ	65
3.1. Психологічні методи та техніки розвитку емоційного інтелекту	65
3.2. Розробка та апробація програми активізації емоційного інтелекту	68
3.3. Оцінка ефективності програми з розвитку емоційного інтелекту для покращення міжособистісної взаємодії в стресових ситуаціях	83
Висновки до третього розділу	87
ВИСНОВКИ.....	89
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	92
ДОДАТКИ	99

ВСТУП

Актуальність теми. Розвиток емоційної культури особистості є однією з найбільш актуальних проблем сучасної психології. Це пов'язано, по-перше, з підвищенням емоціогенності сучасних життєвих умов. Прискорюється темп життя, збільшується кількість чинників виникнення стресу, зростає конкуренція та відповідальність за відсутності своєчасних можливостей для релаксації. Зазначені чинники призводять до підвищення частоти та інтенсивності емоційних навантажень, на що кожна людина реагує переживаннями тривожності, безпорадності, туги та розпачу.

Існують стресогенні чинники, які неможливо усунути з нашого життя (наприклад, втрата близьких). Уникаючи стресів, людина ризикує упустити низку можливостей, що містять потенціал особистісного зростання. Замість безуспішних спроб виключити стрес варто спрямувати зусилля на вироблення стратегії протистояння йому. Однак люди далеко не завжди володіють ефективними копінг-стратегіями. Вони схильні справлятися з негативними емоціями за допомогою найпростішого, але найменш ефективного способу їх придушення. Оскільки емоціям приписується дезорганізуюча роль, у суспільстві штучно насаджується культ раціонального ставлення до життя, втілений образ еталона – «залізного», позбавленого емоцій супермена.

Сьогодні в умовах щоденної дії низки стресогенних чинників особливої ваги набуває оволодіння особистістю достатнім рівнем емоційного інтелекту, оскільки він є джерелом подолання стресових ситуацій, налагодження міцних міжособистісних стосунків. Однак, незважаючи на наявність численних програм з розвитку ЕІ, питання їх ефективності, особливо в умовах стресу, лишається недостатньо вивченим, що й обумовлює необхідність даного дослідження. З огляду на все зазначене актуалізується актуальність теми нашого дослідження «Розвиток емоційного інтелекту як засіб підвищення ефективності міжособистісної взаємодії в умовах стресу».

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект як психологічний феномен.

Предмет дослідження – розвиток емоційного інтелекту як засіб підвищення ефективності міжособистісної взаємодії в умовах стресу

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити особливості впливу емоційного інтелекту на міжособистісну взаємодію в стресових ситуаціях.

Основні завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до розуміння емоційного інтелекту та його ролі в стресових умовах.
2. Визначити ключові компоненти програми розвитку ЕІ для покращення міжособистісної взаємодії.
3. Розробити методичний інструментарій для оцінки ефективності програми.
4. Апробувати програму на практиці та проаналізувати отримані результати.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання розробленої програми в організаціях для підвищення ефективності комунікації, зниження рівня стресу серед працівників та покращення загального психологічного клімату. Отримані результати можуть бути корисними для психологів, тренерів, HR-фахівців та керівників, які працюють над розвитком соціально-емоційних навичок у колективах.

Експериментальна база дослідження: дослідження проводилося на базі Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг». Дослідження проводилося на вибірці із 50 здобувачів освіти віком від 18 до 21 року, серед яких 40% становили юнаки, 60% – дівчата.

Апробація: дослідження було апробовано через публікацію основних положень у матеріалах III Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції «Соціально-освітні домінанти професійної підготовки сучасного компетентного фахівця», яка відбулася 16 травня 2024 року.

Наукова новизна дослідження проявляється у: систематизації сучасних підходів до розвитку ЕІ з акцентом на стресові умови; розробці авторської

програми, що поєднує когнітивні, поведінкові та фізіологічні методи; впровадженні комплексної системи оцінки ефективності, що включає як кількісні, так і якісні показники.

Структура роботи відображає логіку дослідження та включає: вступ, три розділи з аналізом теоретичних основ, описом методики та результатами апробації, висновки, список використаних джерел та додатки.

У першому розділі розглядаються теоретичні засади емоційного інтелекту, його структура та роль у стресових ситуаціях. Другий розділ присвячений опису організації та методів емпіричного дослідження впливу емоційного інтелекту на міжособистісну взаємодію в умовах стресу. Описано використані методики, підходи до збору й аналізу даних. У третьому розділі представлено розроблену програму розвитку емоційного інтелекту, аналіз ефективності програми на основі емпіричних даних. Висновки узагальнюють основні результати дослідження, окреслюють напрями подальших наукових пошуків у сфері розвитку емоційного інтелекту та підвищення стресостійкості особистості.

РОЗДІЛ І. РОЛЬ ТА МІСЦЕ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У СИТУАЦІЇ СТРЕСУ

1.1. Поняття емоційного інтелекту як психологічного феномену у психології

Емоційний інтелект як психологічний феномен є складним багатовимірним утворенням, що поєднує когнітивні та афективні аспекти психіки й визначає здатність особистості усвідомлювати, розпізнавати, розуміти та регулювати власні емоції, а також емоційні стани інших людей. У сучасній психології цей концепт розглядається як один із ключових чинників соціальної адаптації, особистісного зростання та професійної ефективності. Вперше поняття емоційного інтелекту було введено в науковий обіг у дослідженнях Пітера Саловея та Джона Маєра, які визначили його як здатність до моніторингу власних і чужих емоцій, їх диференціації та використання здобутої інформації для регулювання мислення й поведінки. Подальший розвиток концепції здійснив Даніель Гоулман, який акцентував увагу на практичних аспектах емоційного інтелекту, таких як саморегуляція, емпатія, мотивація та соціальні навички. Наукові дослідження підтверджують, що високий рівень емоційного інтелекту сприяє підвищенню стресостійкості, ефективному подоланню кризових ситуацій, формуванню позитивних міжособистісних відносин і загальному психоемоційному благополуччю особистості. З огляду на це, емоційний інтелект розглядається як одна з базових компетентностей сучасної людини, що впливає на її адаптивність у складних життєвих обставинах, зокрема у стресових ситуаціях, а також визначає її здатність до саморозвитку, прийняття конструктивних рішень та ефективного вирішення конфліктів.

Концепції емоційного інтелекту, запропоновані Деніелом Гоулманом, Джоном Майером і Пітером Саловейєм, мають як спільні риси, так і суттєві відмінності, що обумовлює потребу їхнього порівняльного аналізу. Гоулман розглядає емоційний інтелект як сукупність соціальних і емоційних компетентностей, що визначають ефективність особистості в міжособистісних відносинах та професійній діяльності, наголошуючи на таких складових, як самосвідомість, саморегуляція, мотивація, емпатія та соціальні навички. Натомість Саловей і Майер визначають емоційний інтелект у межах когнітивно-емоційного підходу, трактуючи його як здатність до сприйняття, розуміння та управління емоціями, а також їхнього використання для покращення мислення і прийняття рішень. Їхня модель містить чотири основні складові: ідентифікацію емоцій, їхнє використання, розуміння та регуляцію. Таким чином, ключова відмінність між цими підходами полягає в тому, що Гоулман акцентує увагу на практичному застосуванні емоційного інтелекту в соціальному та професійному контекстах, тоді як Саловей і Майер зосереджуються на його когнітивних аспектах. У межах даного дослідження основний акцент зроблено на підході Саловея та Майєра, оскільки їхня модель дозволяє розглядати емоційний інтелект як інтегральну когнітивно-емоційну здібність, що може бути виміряна і досліджена емпіричними методами, що відповідає науковим цілям роботи.

Феномен емоційного інтелекту здобув наукове осмислення в межах психології завдяки дослідженням таких учених, як І. М. Андрєєв, Г. В. Березюк, Г. Г. Гарсков, Е. Л. Носенко, Д. В. Люсін, О. Я. Чебикін, Ю. Г. Черножук, Д. Гоулмен, Дж. Майер, П. Саловей, Д. Карузо, Г. Орме та інші. З метою глибшого аналізу цього явища слід звернутися до фундаментального поняття «емоції», які визначаються як психічні стани та процеси, що відображають суб'єктивне переживання різних життєвих ситуацій залежно від їхньої значущості для потреб особистості. Американські вчені Пітер Саловей і Джон Майер вперше використали термін «емоційний інтелект» для позначення комплексу здібностей, що визначають рівень розвитку таких особистісних характеристик, як усвідомлення себе, саморегуляція, мотивація, здатність до емпатії, соціальна

взаємодія та вміння налагоджувати ефективну комунікацію. У їхній концепції емоційний інтелект розглядається як сукупність когнітивних навичок, що дозволяють розпізнавати та інтерпретувати як власні емоції, так і емоційні прояви інших людей. Даніель Гоулмен у своєму визначенні емоційного інтелекту (EQ) наголошує на його ролі в розумінні та управлінні емоційними станами не лише власними, а й оточуючих, що дає змогу мотивувати себе й інших та ефективно регулювати емоції як у міжособистісній взаємодії, так і в особистісному розвитку. Він підкреслює, що EQ не є альтернативою інтелекту, а радше унікальним поєднанням емоційної та розумової діяльності, що дозволяє досягати гармонійної взаємодії між ними. Однією з ключових особливостей емоційного інтелекту є його тісний зв'язок із процесом соціалізації особистості. З одного боку, інтеграція індивіда у соціальне середовище сприяє його самоактуалізації, формуванню власної ідентичності, а з іншого – забезпечує адаптацію до умов соціального життя. Соціалізація являє собою процес нагромадження життєвого досвіду, де важливу роль відіграє баланс між когнітивними та афективними компонентами психіки людини. Дослідники наголошують, що саме через розвиток емоційної сфери розпочинається процес соціальної взаємодії, когнітивного осмислення емоцій, становлення емоційно-чуттєвого досвіду та формування здатності до співпереживання. Взаємозв'язок внутрішніх переживань людини із соціальним контекстом, природним середовищем та ширшими космічними явищами відображає складну багатовимірну природу емоційного інтелекту як психологічного феномену.

Емоційний інтелект (EQ) можна розглядати як різновид інтелекту, що відповідає за «здоровий глузд» людини, його емоційний аналог когнітивного IQ. Саме він визначає здатність до лідерства, кар'єрного зростання, успіху в бізнесі та гармонійних стосунків у суспільстві. В умовах соціальних змін ключову роль відіграє не стільки академічна кмітливість, скільки вміння керувати власними емоціями. Усі аспекти життя, включно з інтелектуальною діяльністю, супроводжуються певним емоційним станом, який підтримує функціонування організму та його адаптацію до змін. Таким чином, у

сучасному суспільстві емоційний інтелект можна вважати альтернативним проявом розумності.

Формування EQ ґрунтується на міжособистісних взаємодіях, що базуються на емпатії, здатності розуміти інших, розділяти їхні переживання та радощі. Відповідно до концепції Пітера Саловея та Джона Майєра, структура емоційного інтелекту включає чотири основні складові: розпізнавання, сприйняття та вираження емоцій; використання емоцій для підтримки мислення; розуміння емоцій; управління емоційними станами.

Даніель Гоулман визначає EQ через такі ключові аспекти:

1. Самоусвідомлення (здатність розпізнавати власні емоції, об'єктивно оцінювати себе, розуміти свої внутрішні процеси).
2. Саморегуляція (контроль емоцій, гнучкість, відкритість до нового, вміння адаптуватися до змін).
3. Соціальна чутливість (емпатія, розуміння соціального контексту, усвідомлення наслідків власних емоційних реакцій).
4. Керування взаєминами (навички мотивації, впливу на інших, врегулювання конфліктів, командної роботи та співпраці).

Е. Л. Носенко та Н. В. Коврига розглядають EQ як відображення внутрішнього світу особистості та рівня її усвідомленого ставлення до себе, інших і навколишнього середовища. І. М. Андрєєва визначає його як компонент соціального інтелекту. О. В. Філатова наголошує, що самоконтроль є важливою складовою EQ, оскільки дозволяє регулювати емоційні прояви та розвивати емпатію в процесі комунікації.

Емоційний інтелект є комплексною характеристикою особистості, що поєднує навички розпізнавання, управління та регулювання власних і чужих емоцій. Це важливий ресурс, який сприяє ефективній взаємодії, адаптації до соціальних змін і досягненню успіху в різних сферах життя.

Емоційний інтелект став об'єктом психологічних досліджень відносно недавно завдяки працям таких зарубіжних науковців, як Р. Бар-Он, Д. Гоулман, Д. Карузо, Дж. Майєр та ін. [4; 11; 12]. Дослідники підкреслюють важливість розвитку емоційного інтелекту, оскільки він відіграє ключову роль у досягненні

особистісного та професійного успіху, а також у формуванні ефективних соціальних взаємодій. На сучасному пострадянському просторі ця тема активно досліджується та висвітлюється в роботах таких учених, як А. В. Карпов, А. С. Петровська, Д. В. Люсін та ін. [7; 9].

Ще у XX столітті психологи почали досліджувати психічні здібності, пов'язані із соціальною та емоційною сферою. Однією з передумов виникнення інтересу до емоційного інтелекту стала гуманістична психологія. Так, у 1950-х роках А. Маслоу запровадив концепцію «самоактуалізації», що сприяло комплексному дослідженню особистості, яка поєднує когнітивні та афективні аспекти людської природи [9, с. 30].

У радянській психології питання взаємозв'язку афективної та інтелектуальної сфер розглядали Л. С. Виготський і С. Л. Рубінштейн. Л. С. Виготський стверджував, що існує динамічна смислова система, яка є єдністю емоційних і когнітивних процесів. С. Л. Рубінштейн, продовжуючи ці ідеї, зазначав, що мислення за своєю суттю вже є інтеграцією емоційного та раціонального [2; 8]. Таким чином, у другій половині XX століття сформувалися передумови для дослідження емоційного інтелекту як окремого феномену.

Сам термін «емоційний інтелект» є відносно новим і вперше був представлений Дж. Майером і П. Саловей у 1990 році. У своїй науковій праці вони не лише дали визначення цього поняття, а й довели, що його можна виміряти [12].

Відповідно до концепції Дж. Майера, П. Саловея та Д. Карузо, емоційний інтелект включає групу когнітивних навичок, що допомагають усвідомлювати та розуміти власні емоції й емоції інших людей. Він розглядається як частина соціального інтелекту, яка охоплює здатність спостерігати, розрізняти та використовувати емоційні сигнали для управління поведінкою та мисленням.

Ознайомившись із моделлю емоційного інтелекту (EI), розробленою Дж. Майером, П. Селовеєм і Д. Карузо, можна дійти висновку, що вона належить до моделей здібностей. Автори сприймають EI як когнітивну здатність, що

дозволяє людині розпізнавати, аналізувати та використовувати емоції у процесі мислення.

У 1990-х роках виникли так звані змішані моделі ЕІ, які трактують його як комбінацію когнітивних здібностей та особистісних властивостей. Д. Гоулмен, опираючись на концепцію Селовея і Майєра, розширив їхню модель, додавши такі складові, як ентузіазм, наполегливість і соціальні навички. Таким чином, він поєднав пізнавальні аспекти емоційного інтелекту з рисами особистості. Відповідно до його теорії, ЕІ — це здатність людини усвідомлювати власні емоції та емоції інших, щоб ефективно використовувати цю інформацію для досягнення власних цілей.

Структура ЕІ за Гоулменом має ієрархічний характер і містить п'ять ключових компонентів:

1. Визначення власних емоцій, розуміння їхнього впливу на мислення та поведінку.
2. Контроль емоційного стану, що передбачає здатність керувати емоціями та трансформувати негативні переживання.
3. Використання емоцій для досягнення успіху.
4. Усвідомлення емоцій інших людей, чутливість до них і можливість керування їхнім емоційним станом.
5. Побудова і підтримка міжособистісних стосунків.

Ще одним прикладом змішаної моделі ЕІ є концепція Р. Бар-Она. Він визначає емоційний інтелект як сукупність некогнітивних здібностей і навичок, котрі впливають на здатність людини адаптуватися до життєвих викликів і долати стрес. Бар-Он виокремив п'ять основних компонентів ЕІ:

1. Самопізнання: усвідомлення власних емоцій, самооцінка, незалежність.
2. Міжособистісні навички: емпатія, соціальна відповідальність, вміння вибудовувати стосунки.
3. Адаптивність: здатність вирішувати проблеми, гнучкість, зв'язок із реальністю.

4. Стресостійкість: уміння справлятися з напругою, контролювати імпульсивність.

5. Загальний емоційний фон: рівень оптимізму та задоволеності життям.

Важливо зазначити, що модель Бар-Она ґрунтується на його професійному досвіді та аналізі літератури, але не має емпіричного підтвердження.

Здатність розуміти та керувати емоціями може бути спрямована як на себе, так і на інших людей, що дозволяє говорити про внутрішньоособистісний та міжособистісний аспекти ЕІ.

Д.В. Люсин розглядає емоційний інтелект як багатовимірний конструкт, що поєднує когнітивні здібності та особистісні властивості. Він вважає, що розвиток ЕІ залежить від кількох факторів:

- когнітивних здібностей (швидкість і точність обробки емоційної інформації);
- уявлень про емоції (їхня цінність, роль у розумінні себе та інших);
- індивідуальних особливостей емоційності (стійкість, чутливість тощо).

Дослідники А.В. Карпов і А.С. Петровська пропонують розглядати ЕІ у межах метакогнітивного підходу. Вони визначають його як феномен, що водночас є когнітивним (здатність людини усвідомлювати власні й чужі емоції) та регулятивним (уміння контролювати емоційні стани себе та оточуючих).

Отже, у науковому дискурсі сформувалося кілька підходів до трактування емоційного інтелекту:

- модель когнітивних здібностей Дж. Майєра, П. Селовея, Д. Карузо;
- змішана модель Д. Гоулмена, яка сприяла популяризації концепції ЕІ;
- некогнітивна модель Р. Бар-Она;
- двокомпонентна концепція Д.В. Люсина, що виокремлює внутрішньоособистісний та міжособистісний аспекти ЕІ.

Незважаючи на різні підходи, всі ці теорії об'єднують розуміння емоційного інтелекту як здатності ідентифікувати, аналізувати та регулювати як власні, так і чужі емоції.

Дослідження емоційного інтелекту у вітчизняній психології тісно пов'язане з ідеями Л. Виготського, який підкреслював, що емоційний розвиток відбувається паралельно з їхнім усвідомленням. Вивчаючи процес відокремлення емоцій від інстинктивних реакцій та їхній вплив на психічне здоров'я [2, с. 13], вчений висунув такі гіпотези:

1. людські емоції значною мірою мають інтелектуальне підґрунтя;
2. між мисленням та емоціями існує закономірний взаємозв'язок, що сприяє їхньому спільному розвитку;
3. емоційна складова відіграє ключову роль у регуляції мислення та його мотиваційної сфери;
4. емоції є невід'ємним компонентом мисленнєвої діяльності [12, с. 54].

Концепція Виготського про інтеграцію когнітивних та емоційних процесів була детальніше розроблена О. Леонтьєвим. Він наголошував на важливості розрізнення між об'єктивним значенням понять та їхнім особистісним смислом для індивіда. Його праці довели, що мислення неможливе без емоційної регуляції, що стало основою подальших досліджень у цій галузі.

Наукові погляди Б. Зейгарник також підкреслювали нерозривний зв'язок між афективною та інтелектуальною сферами. Вона зазначала, що мислення завжди пов'язане з мотиваційними, ціннісними та емоційними аспектами особистості. Той самий предмет або явище можуть набувати різного значення залежно від емоційного стану людини, а сильні афекти здатні трансформувати сприйняття реальності [7].

В Україні емоційний інтелект активно досліджується науковцями, серед яких особливо виділяються Е. Носенко, Н. Коврига, С. Дерев'янко, М. Шпак, О. Лящ, І. Матійків та інші.

Різні автори по-різному визначають поняття емоційного інтелекту. Так, О. Лящ вважає його інтелектуальною здатністю, що стосується розуміння й управління емоційними проявами особистості. Натомість Н. Коврига та Е. Носенко визначають цей феномен як здатність не лише долати власні слабкості, а й ефективно використовувати свої сильні сторони, таланти та моральні якості.

На основі емпіричних досліджень цих науковців сформульовано висновок, що рівень емоційного інтелекту залежить від внутрішніх особливостей людини. Було визначено п'ять основних чинників, що впливають на його прояви: рівень ситуативної та особистісної тривожності, самооцінка, толерантність до невизначеності, академічна успішність та переважні стратегії поведінки, які обирає людина.

Поняття «емоційний інтелект» (emotional intelligence, EQ) було вперше введено в 1990 р. американськими психологами Дж. Майєром та П. Саловеем, котрі описували емоційний інтелект як різновид соціального інтелекту, що зачіпає здатність індивіда відстежувати свої та чужі емоції та почуття [31, с. 396]. Широке поширення поняття «емоційний інтелект» набуло завдяки психологічним дослідженням Д. Гоулмана (США), опублікованим в 1995 р., і зміст цього поняття зводився до того, що емоційний інтелект є здатністю індивіда тлумачити власні емоції та емоції оточуючих з метою використання отриманої інформації для реалізації своїх цілей. Ізраїльський психолог Р. Бар-Он, який ввів в науковий обіг аббревіатуру EQ («емоційний коефіцієнт»), визначає емоційний інтелект як «набір когнітивних здібностей, компетенцій та навичок, які впливають на здатність людини справлятися з викликами та тиском оточуючого середовища» [28, с. 14]. У різних джерелах «emotional intelligence» перекладається як «емоційне мислення», «емоційна чутливість», «емоційна свідомість», «емоційний потенціал». Простіше визначення емоційного інтелекту зводиться, за словами Є. Карпенко, до такого: це «інтелектуальне використання емоцій чи низки компетенцій, чи здібностей, які проявляються в тому, наскільки людина знає себе, керує собою, знає інших і керує своїми відносинами з іншими» [8, с. 52].

Висвітлюючи цю тему з прикладної точки зору, має сенс говорити про емоційну компетентність, а не про емоційний інтелект. На думку Д. Гоулман, емоційна компетентність – це ніщо інше, як «соціальна компетентність чи навик відносин, тобто вміння налагоджувати стосунки з іншими людьми, таким чином, щоб це було вигідно для обох сторін» [29, с. 34]. Інтегрована концепція емоційного інтелекту пропонує великі можливості опису диспозиції особистості. Інакше кажучи, якщо компетенція – це «основна характеристика особистості, яка сприяє ефективній чи хорошій роботі», то емоційна компетенція – це здатність розпізнавати, розуміти і використовувати емоційну інформацію про себе чи інших, яка опосередковує ефективну чи хорошу роботу.

Емоційний інтелект сам по собі може і не бути надійним визначником успішності в роботі, однак певний його рівень є основою для оволодіння конкретними компетенціями, які необхідні для досягнення успіху.

Розглянемо деякі сутнісні аспекти поняття «емоційний інтелект» з погляду психології та психофізіології. У загальному сенсі у психологічній науці зазначене поняття викликає неоднозначне ставлення, оскільки не відображає ту сутність феномена емоційного інтелекту, яку вкладає в нього традиційна психологія. Класична психологія приписує «емоціям функцію організатора нестереотипної цілеспрямованої поведінки» [9, с. 51] Емоція має здатність до координації та поєднання низки одиничних процесів чутливості в цілеспрямований поведінковий акт. Тому не випадково останнім часом у психологічній літературі використовується термін «емоційне регулювання».

Н. Вітт розглядає емоційне регулювання у двох планах – «усвідомленому і неусвідомленому» [32, с. 140]. Усвідомлений рівень емоційної регуляції є результатом прояву стабільного емоційного ставлення людини до об'єктів і відображає індивідуальні особливості управління «зверху» (тобто самим суб'єктом) зовнішньою виразністю цього відношення та його флуктуацією, що викликаються раніше пережитими, і актуальними емоційними станами. Неусвідомлений рівень емоційної регуляції, зумовлений первинною упередженістю людини та її актуальними емоційними станами, що має безпосередню вираженість в емоційному забарвленні процесу результатів

діяльності. Водночас, як справедливо зазначає К. Ізард, емоційна система рідко функціонує незалежно від інших систем – «деякі емоції чи комплекси емоцій практично завжди виявляються у взаємодії із перцептивною, когнітивною та руховою системами» [30, с. 140].

Участь емоцій в управлінні поведінкою та діяльністю людини визнана більшістю психологів, що знайшло своє відображення у мотиваційній теорії емоцій, яка відстоює функціональну єдність емоційних та мотиваційних процесів. Відповідно до одного з положень, що розглядаються цією теорією, бажання людини є різновидом емоцій, а емоції виконують функцію спонукання поведінки. Така позиція сформувалася тому, що людині важко розпізнати справжні причини своєї поведінки, тоді як емоції, що супроводжують процес мотивації, чітко переживаються і саме ними людина реально керується у житті.

Емоції є суб'єктивною формою існування потреб (мотивацій). З урахуванням сказаного стає зрозумілим бажання фахівців, які займаються психологією менеджменту, взяти на озброєння настільки потужний апарат управління людським капіталом, як їх емоції. М. Ка де Врі, один із авторів поняття «емоційний інтелект», вважає, що емоційний потенціал – це розуміння мотивацій своїх та інших людей. Він є найважливішим чинником у вивченні питання лідерства, оскільки пізнання та афект визначають поведінку та дію. Причина настільки великої значущості поведінки лідера значною мірою залежить від устрою людського мозку, зокрема, від активності лімбічної системи. Остання є відкритою системою, тобто залежить від стану внутрішнього та зовнішнього середовища організму. Відкритість лімбічної системи вчені характеризують як «міжособистісну лімбічну регуляцію, за допомогою якої людина передає сигнали, здатні змінити функцію серцево-судинної системи, гормональну активність, характер імунного захисту тощо» [9, с. 55].

З точки зору психофізіології емоції – об'єктивно існуючі явища природи, які супроводжують наше життя і допомагають нам якнайшвидше визначати корисність і шкідливість сформованих в даний момент зовнішніх чи внутрішніх ситуацій. Емоції мають підкреслено суб'єктивний характер, тому вони довгий

час залишалися прерогативою психологічної науки, тому цілком природним слід визнати прагнення фізіологів мобілізувати всі ресурси сучасного об'єктивного фізіологічного дослідження для розкриття тих процесів, які супроводжують емоційні розряди і для вирішення проблеми народження суб'єктивного на основі процесів в мозку та в організмі [19, с. 44].

У сучасній науці не існує єдиної загальновизнаної наукової теорії емоцій, а також точних даних про те, в яких центрах і яким чином ці емоції виникають і який їхній нервовий субстрат. Як свідчать результати нейропсихологічних досліджень, потреби, мотивації та емоції мають різний морфологічний субстрат.

Вся сукупність наявних нині даних свідчить про те, що ключовою структурою для реалізації найдавнішої підкріплюючої функції емоцій для вирішення універсальної поведінкової задачі максимізації/мінімізації емоційного стану, що виник, – наближення або уникнення – є гіпоталамус. Мигдалина – наступна структура, що входить у лімбічний мозок, залучається до процесу організації поведінки на порівняно пізніх його етапах, коли актуалізовані потреби вже зіставлені з перспективою задоволення і трансформовані у відповідні емоції. Що стосується прогнозування ймовірності задоволення потреби (ймовірності підкріплення), воно реалізується «інформаційними» структурами мозку – гіпокампом та фронтальними відділами кори. Здатність гіпокампу реагувати на сигнали малоймовірних подій дозволяє розглядати його як ключову структуру для реалізації компенсаторної (замінної нестачі інформації) функції емоцій. На відміну від гіпокампу, друга «інформаційна» структура мозку – «нова фронтальна кора – орієнтує поведінку на сигнали високоймовірних подій» [19, с. 45].

Мозкова організація емоцій багаторівнева: лімбічна система пов'язана з асоціативними областями неокортексу – лобовою та скроневою частками. З лобовою корою лімбічна система знаходиться в реципрокних відносинах, з чого випливає, що керувати емоціями практично неможливо, принаймні доти, доки не сформуються третинні поля.

Будь-яка емоція є складною інтегрованою психофізіологічною системою (станом), що включає в себе специфічні прояви підсистем. Будь-який стан є як переживанням суб'єкта, так і діяльністю різних його функціональних систем.

Підсумовуючи сказане, можна зробити висновок, що емоції – це дуже важлива складова складної багатоеlementної структури здібностей, названих низкою авторів емоційним інтелектом. М. Ка де Врі виділяє три компоненти емоційного інтелекту, які формують емоційний потенціал: здатність активно слухати, розуміти невербальну комунікацію та адаптуватися до широкого спектру емоцій. Д. Гоулман виділяє чотири основні складові емоційного інтелекту: самосвідомість, самоконтроль, емпатія та навички відносин. Самоконтроль – це наслідок самосвідомості. Людина, якій властива ця риса, здатна керувати емоціями (йдеться про зовнішні прояви емоцій). Навички відносин чи соціальна компетентність – це «вміння налагоджувати стосунки з іншими людьми в такий спосіб, щоб було вигідно обом учасникам комунікування» [29, с. 35].

Емпатія – ще одна складова емоційного інтелекту. Як зазначає Д. Гоулман, це здатність «вживання» в іншого. Якщо Ви здатні «встрибнути» в шкіру співрозмовника і краще, ніж він сам міг би це висловити, зрозуміти, чого він від Вас чекає, успіх забезпечений». Вчений емоційний інтелект називає інтелект успішності [29, с. 36].

Зазначимо, що у найбільш розробленому вигляді емоційний інтелект представлений у моделі, створеній Д. Гоулманом, Е. Маккі та Р. Бояцисом, що включає 18 компетенцій, розбитих на чотири групи: самосвідомість (розпізнає внутрішні стани, переваги, ресурси та інтуїція), самоорганізація (керує внутрішніми станами, імпульсами та ресурсами), соціальна чуйність (відбиває те, як людина керує своїми відносинами та розумінням почуттів, потреб та проблем інших), управління взаємовідносинами (навичка та досвід у стимулюванні бажаних реакцій). Розглядаючи поняття емоційного інтелекту, Д. Гоулман запропонував додати ще один елемент у структуру індивідуальності – фізіологічний рівень, який відображає «дані досліджень

психологічних станів та поведінки у нейрофізіології (роль нервової та ендокринної систем організму)»[29, с. 75.]

Поєднання фізіологічного рівня з психологічним та поведінковим сприяє кращому та всебічному розумінню поведінки людини. Наприклад, в основі сильної мотивації лежить як сам мотив, так і активація автономної нервової системи. Коли сильний мотив пригнічується високим рівнем самоконтролю, людина починає відчувати стрес, що посилюється принаймні порушенням симпатичної нервової системи.

Таким чином, проблема емоційного інтелекту, що виникла на стику психології мислення, психології емоцій, психофізіології, свідчить про необхідність дослідження взаємодії психічних процесів та впливу цієї взаємодії на функціонування особистості. І якщо в психологічній науці довгий час домінувала аналітико-когнітивна парадигма вивчення психічних процесів, що виділяє когнітивні, емоційні, вольові і мотиваційні процеси як незалежно і автономно функціонуючі системи, тепер назріла необхідність доповнити її регулятивно-синтетичною парадигмою, тобто перейти від аналітичного підходу до синтетичних установок вивчення процесів, що є одночасно і когнітивними, і регулятивними. З цієї точки зору емоційний інтелект є одночасно когнітивним та регулятивним феноменом.

Загалом у психології емоційний інтелект досліджено як компетентність, спрямовану на усвідомлення індивідом власних емоцій та емоцій оточуючих людей. Емоційна компетентність тлумачиться Н. Кулик та Л. Гільовою як «синтез знань та специфічних навичок в емоційній сфері, а також особистісних характеристик, що забезпечують людині можливість успішно справлятися з різними життєвими ситуаціями, самовдосконалюючись та самоактуалізуючись»[13, с. 80].

Емоційний інтелект, за визначенням Н. Буркало, є інтегральною властивістю людини, яка слугує «гарантом її гармонійного розвитку, покращенню міжособистісної взаємодії та відкриває для індивіду широкі можливості для самореалізації та розкриття власного потенціалу» [2, с. 45].

За словами Л. Спицької, історія емоційного інтелекту не має значного часового проміжку. Проте, деякі сучасні науковці ототожнюють поняття «емоційний інтелект» з іншими поняттями, як-от: «соціальний інтелект», «духовний інтелект», «раціональний інтелект» [22, с. 55]. Дослідниця, проаналізувавши визначення емоційного інтелекту, дійшла до висновку, що вчені при дослідженні феномену емоційного інтелекту послуговуються різними термінами: інтелект, компонент життєдіяльності особистості, здатність людини, розум, когнітивна здібність, компетенція [22, с. 55]. Л. Спицька також обґрунтовує думку, що для опису емоційного інтелекту особистості спрощеним є використання таких категорій як «здібність», «здатність», «компонент», «набір», оскільки останні є «рівноправними компонентами психіки людини» [22, с. 55].

У наш час науковці (Н. Кулик, Л. Гільова) визначають чинники, які зумовлюють важливість наявності в особистості емоційного інтелекту. Науковці пов'язують успішність людини з розвитком сукупності здібностей:

- загальних, що забезпечують можливість орієнтуватися в навколишньому середовищі, адекватно його відображати, перетворювати, мислити, навчатися, пізнавати світ, соціалізуватися: здатність розв'язувати завдання, приймати рішення, діяти адекватно в конкретній ситуації, передбачати;

- ментальних, які допомагають усвідомити та зрозуміти власні емоції та емоції інших людей: здатності адаптації до мінливих умов довкілля;

- емоційних, що гарантують ефективне управління емоційною сферою, створюють позитивні емоції, а також допомагають адекватно виявляти негативні почуття;

- адаптаційних, які керують емоціями в стресових ситуаціях: здатність людини відновлюватися після кризи;

- соціальних, що сприяють соціальній єдності та «згуртованості: здатність до співпереживання емоційного стану людей, які нас оточують, прийняття інших» [13, с. 81].

До поняття емоційного інтелекту, за словами О. Ляц та О. Хуртенко, належать такі явища, як «емоційна стійкість, нервово-психологічна стійкість,

стрес-резистентність, толерантність до невизначеності та ін.» [16, с. 81]. Емоційний інтелект забезпечує здатність людині максимально активізувати власні ресурси у випадку кризової життєвої ситуації, налаштувати систему товариських і відкритих взаємин з оточуючими людьми, уникнути негативного впливу стресогенних факторів [16, с. 82].

Емоційний інтелект поєднує у собі здібності та вміння правильної диференціації різних емоцій, вміння викликати конкретні емоції, навички усвідомлення емоцій та певна система знань для аналізу та управління емоціями. Емоційний інтелект включає прояв емоційної поінформованості, навички контролю та управління власними емоціями, реалізацію самомотивації, прояв емпатії, вміння розпізнавати емоції оточуючих. Позицію емоційного інтелекту у структурі індивідуальності можна визначити на межі емоційного та інтелектуального, внутрішнього та зовнішнього. «Прикордонне» становище емоційного інтелекту дозволяє з високою точністю відчувати внутрішню і зовнішню реальність і сприяє відносній незалежності поведінки від безпосередньої ситуації. Найважливішою рисою рівня відображення є внутрішня мотивація емоційного реагування.

Отже, емоційний інтелект є важливою складовою психологічного розвитку людини, що поєднує емоційні та когнітивні процеси. Л. Виготський, О. Леонтьєв та Б. Зейгарник підкреслювали взаємозв'язок між мисленням та емоціями, доводячи, що емоції не лише супроводжують, а й регулюють процеси мислення та мотивації. Сучасні українські дослідники, зокрема Е. Носенко, Н. Коврига, О. Лящ, визначають емоційний інтелект як здатність керувати власними емоціями та використовувати їх для особистісного розвитку. Наукові дослідження підтверджують, що рівень емоційного інтелекту залежить від самооцінки, толерантності до невизначеності, академічної успішності та стратегій поведінки особистості.

1.2. Структурні компоненти емоційного інтелекту та їх функціональне значення

Структурні компоненти емоційного інтелекту включають емоційну обізнаність, саморегуляцію, мотивацію, емпатію та соціальні навички, кожний з котрих виконує специфічну функціональну роль. Емоційна обізнаність передбачає здатність розпізнавати та усвідомлювати власні емоції, що є підґрунтям для ефективного управління ними. Саморегуляція забезпечує контроль над емоційними реакціями, дозволяючи адаптувати поведінку до ситуаційних вимог і уникати імпульсивних дій. Мотивація, як складник емоційного інтелекту, пов'язана з внутрішнім прагненням до досягнення цілей, формуванням позитивного ставлення до труднощів і стійкості у подоланні перешкод. Емпатія визначає здатність розуміти емоційні стани інших людей, що сприяє формуванню міжособистісних відносин і забезпечує ефективну комунікацію. Соціальні навички включають уміння взаємодіяти з іншими, регулювати конфлікти, ефективно працювати в команді та використовувати емоції для створення сприятливого соціального середовища. У комплексі ці компоненти забезпечують гармонійний розвиток особистості, її адаптивність у соціальному середовищі та сприяють успішній професійній і особистісній реалізації.

Науковий внесок Р. Бар-Она є значущим у вивченні емоційного інтелекту. Він розглядав цей феномен як некогнітивний, проте визнавав його важливість у формуванні емоційних здібностей, що сприяють успішному подоланню життєвих труднощів. У межах своїх досліджень він розробив спеціалізований опитувальник, який дозволяє оцінювати такі аспекти емоційного інтелекту, як інтраперсональні навички (емоційна свідомість, самовираження, незалежність, самоактуалізація, самореалізація), інтерперсональні якості (емпатія, соціальна відповідальність, міжособистісні стосунки), управління стресом (адаптація до стресових ситуацій, контроль імпульсивності), адаптивність (реалістичне сприйняття, гнучкість, здатність вирішувати проблеми) та загальну емоційну оцінку (реалізм, оптимізм, почуття щастя, управління настроєм). Усі ці структурні компоненти є систематизованим

узагальненням, заснованим на педагогічній та психологічній літературі. Когнітивний елемент емоційного інтелекту забезпечує людину знаннями про її психічні потреби, серед яких ключове місце займає розпізнавання та прояв емоцій у міжособистісних взаємодіях. Він включає сприйняття й ідентифікацію власних і чужих емоцій через мову, звуки, зовнішні прояви тощо. Вміння усвідомлювати власні емоційні стани є результатом глибокого внутрішнього аналізу переживань і необхідною умовою ефективної комунікації, що забезпечує продуктивні соціальні й професійні контакти. Розуміння власних емоцій сприяє прийняттю суспільних норм емоційної взаємодії та регулює поведінку в соціальному середовищі. Емпатія, як одна з основних складових емоційного інтелекту, передбачає здатність проникати у внутрішній світ іншої людини, співпереживати та безоціночно приймати її почуття й переживання, що сприяє формуванню глибоких міжособистісних зв'язків. Саме емпатія дозволяє людині бути відповідальною, чуйною, відкритою до взаємодії та одночасно психологічно стійкою. Вона формується протягом життя через досвід спілкування в сім'ї, освітніх закладах і соціумі загалом, впливаючи на комунікативні та творчі здібності особистості. Афективний елемент відіграє ключову роль у прийнятті рішень і формуванні поведінкових стратегій, будучи важливим регулятором психоемоційного стану. Емоції виконують функцію орієнтира, допомагаючи особистості зосереджувати увагу на значущих аспектах реальності, таких як обставини, інформація, можливості. Вони також впливають на процеси мислення, пам'ять і загальне когнітивне функціонування. Афективний елемент емоційного інтелекту виконує роль механізму, що сприяє гармонізації психоемоційного стану, регуляції мисленнєвих процесів і адаптації до різних соціальних та особистісних викликів.

Когнітивний елемент емоційного інтелекту виконує роль регулювання процесів прийняття рішень та мотиваційного стимулу в свідомості людини. Інтелектуальна складова цього елемента сприяє управлінню емоціями та рефлексивній регуляції.

Управління емоціями є важливим для емоційного й інтелектуального розвитку, адже воно дозволяє людині адаптивно реагувати на позитивні та негативні емоції, керуючи ними залежно від їхньої корисності чи шкідливості. Людина має здатність управляти як власними, так і чужими емоціями, оцінюючи їхню значущість, типові прояви та інтенсивність, намагаючись пригнічувати негативні емоції і посилювати позитивні.

Мотиваційна функція емоцій безпосередньо пов'язана з їхнім впливом на діяльність людини. Важливо зберігати баланс у вираженні емоцій: надмірне пригнічення емоцій може призвести до сприйняття людини як нечутливої, тоді як неконтрольоване вираження емоцій шкодить як самій людині, так і її оточенню. Тому правильне вираження емоцій є важливим аспектом психічного і фізичного здоров'я.

Зв'язки між елементами емоційного інтелекту визначають стратегії поведінки людини, що є важливою частиною її соціальної та професійної адаптації.

Когнітивні здібності в рамках емоційного інтелекту. Перша модель емоційного інтелекту, розроблена П. Саловеем і Дж. Меєром у 1990 році, включала три основні аспекти: 1) вміння розпізнавати емоції та їх вираження; 2) здатність до регулювання емоцій; 3) використання емоційної інформації в мисленні. З часом ця модель була доповнена іншими когнітивними функціями, які стосуються обробки емоційної інформації. Емоційний інтелект був описаний як ієрархічна структура, де рівні є послідовними та взаємозалежними. Кожен компонент цієї структури включає когнітивні здібності, орієнтовані не тільки на розуміння власних емоцій, а й на розуміння емоцій інших людей:

1. Вміння сприймати емоції дає можливість визначати емоції та оцінювати їх відповідність вираженню.
2. Підвищення ефективності мислення через емоції. Це передбачає здатність керувати емоціями для вирішення задач (заохочення інтересу, допитливості) та використання будь-якого емоційного стану в практичній діяльності.

3. Розуміння емоцій означає здатність аналізувати причини емоцій, встановлювати зв'язки між ними та розуміти їх прояви.

4. Управління емоціями відображає здатність диференціювати та контролювати емоції, знижувати інтенсивність негативних та посилювати позитивні емоційні реакції.

Таким чином, згідно з цією концепцією, кожен етап емоційно-інтелектуальної структури пов'язаний з конкретними операціями мислення.

Модель емоційного інтелекту, запропонована М. Зайднером, являє собою систему метакогнітивних здібностей. В основі цієї концепції лежить взаємозв'язок між емоційною компетентністю та індивідуальними особливостями саморегуляції, де поєднання емоційних, когнітивних та мотиваційних функцій визначає рівень самоконтролю.

Д. Гоулмен припустив, що окремі компоненти емоційного інтелекту (усвідомлення та розпізнавання емоцій, їх регулювання та управління ними) відображають, головним чином, не когнітивні, а саме емоційні здібності людини. В Україні також з'явилися дослідження, що акцентують увагу на некогнітивних аспектах емоційного інтелекту.

Згідно з Власовою, емоційний інтелект визначається через рівень розвитку емоційних здібностей, які є складовими частинами більш загальних соціальних здібностей. Вона вважає, що емоційні здібності включають здатність до розпізнавання, адекватного вираження та управління власними емоціями, переживаннями, а також відповідальність за їх позитивне спрямування та відповідність соціальним стандартам. Емоційний інтелект визначається як здатність, що проявляється через емоційну чутливість, обізнаність та вміння керувати емоціями.

Адаптаційні здатності в емоційному інтелекті. За теорією Р. Бар-Она, емоційний інтелект — це сукупність різноманітних здібностей, що дозволяють ефективно діяти в різних ситуаціях. Він виділяє п'ять основних компонентів емоційного інтелекту: 1) саморозуміння (усвідомлення емоцій, впевненість у собі, самоповага, самоактуалізація); 2) комунікативний потенціал (емпатія, соціальна відповідальність); 3) адаптаційні здібності (вміння розв'язувати

проблеми, долати труднощі, емоційна лабільність); 4) антистресовий потенціал (стійкість до стресів, самоконтроль); 5) загальний настрій (оптимізм).

Соціальні здатності в структурі емоційного інтелекту. Модель емоційного інтелекту, запропонована Д. Люсіним, базується на розумінні цього конструкта як здатності людини розпізнавати, приймати та регулювати емоційні стани та почуття як свої, так і інших людей. Вчений виділяє два основні аспекти в структурі емоційного інтелекту: внутрішньоособистісний та міжособистісний (соціальний). Перший аспект стосується здатності керувати власною поведінкою, тоді як другий – уміння управляти стосунками з іншими людьми. Люсін наголошує на тому, що, хоч обидва компоненти взаємопов'язані, кожен з них визначає різні типи взаємодії та акцентує увагу на різних здібностях. В рамках внутрішньоособистісного емоційного інтелекту він виділяє такі елементи: 1) усвідомлення власних емоцій (розпізнавання, ідентифікація емоцій та здатність їх вербалізувати); 2) управління власними емоціями (вміння викликати та підтримувати бажані емоційні стани); 3) контроль виразу емоцій (здатність керувати проявами емоцій). Що стосується міжособистісного емоційного інтелекту, то він включає: 1) невербальне інтуїтивне розуміння емоцій інших; 2) розуміння емоцій через експресії (вміння «читати» емоційну інформацію з міміки, інтонацій голосу, жестів); 3) управління емоціями інших (здатність викликати бажані емоції у людей та зменшувати інтенсивність небажаних, а також схильність до маніпулювання). Інтерпретативна функція емоційного інтелекту дозволяє людині ефективно розшифровувати емоційну інформацію, що включає вирази обличчя, інтонації голосу тощо, що допомагає накопичувати знання та формувати емоційний досвід. Регулятивна функція емоційного інтелекту забезпечує емоційну комфортність і адекватність зовнішніх проявів емоцій. Адаптивна та стресозахисна функції полягають у стимулюванні психічних резервів в складних життєвих ситуаціях. Активізуюча функція емоційного інтелекту сприяє гнучкому спілкуванню та забезпечує відповідність в обміні емоціями. Всі ці функції потребують подальшого детального вивчення та емпіричного дослідження на наступних етапах вивчення емоційного інтелекту.

У висновку можна зазначити, що наукові підходи до емоційного інтелекту можуть різнитися, проте існує спільна думка щодо його ключової ролі в житті людини. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту можуть ефективно розпізнавати й управляти власними емоціями, виявляти емпатію до інших і адекватно реагувати на стресові ситуації (гострий, хронічний, соціальний, професійний стрес). Це надзвичайно важливо для студентів вищих навчальних закладів, оскільки їхній емоційний розвиток під впливом освіти сприяє кращій конкурентоспроможності на ринку праці як в Україні, так і за її межами.

1.3. Емоційний інтелект як ресурс для подолання стресових ситуацій

Емоційний інтелект є важливим ресурсом для подолання стресових ситуацій, оскільки він забезпечує здатність особи ефективно управляти своїми емоціями та емоціями інших, що, в свою чергу, сприяє збереженню психологічної стабільності у складних умовах. Важливими аспектами емоційного інтелекту в контексті стресових ситуацій є усвідомлення власних емоцій, здатність розпізнавати та правильно інтерпретувати емоційні стани, а також здатність регулювати ці емоції, мінімізуючи негативні прояви стресу. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту здатні контролювати свої емоційні реакції, що дозволяє їм зберігати спокій та фокус у складних ситуаціях. Крім того, емоційний інтелект включає в себе здатність до емпатії, що допомагає краще розуміти емоції інших людей та адекватно реагувати на їх потреби, що є важливим аспектом у стресових взаємодіях. Управління емоціями дозволяє зменшити вплив стресу на фізичний та психічний стан, сприяючи адаптації до нових умов та прийняттю ефективних рішень. Завдяки розвитку емоційного інтелекту особа здатна краще управляти своїми емоціями, що допомагає підтримувати психологічну рівновагу, знижувати рівень тривоги та депресії, підвищувати стійкість до стресових факторів. Таким чином,

емоційний інтелект виступає важливим інструментом для адаптації до стресових ситуацій, сприяючи збереженню психологічного благополуччя та ефективному функціонуванню в умовах стресу.

Основними видами стресу, що розглядаються в даній роботі, є гострий, хронічний, соціальний і професійний стрес. Гострий стрес виникає як реакція на раптові або короточасні стресові фактори, які можуть значно впливати на емоційний стан і поведінку людини в міжособистісній взаємодії. Хронічний стрес, навпаки, характеризується тривалим впливом стресових факторів, що може призводити до виснаження емоційних ресурсів та погіршення адаптаційних можливостей. Соціальний стрес пов'язаний із міжособистісними конфліктами, соціальним тиском або необхідністю адаптації до змін у соціальному середовищі, що безпосередньо стосується теми дослідження. Професійний стрес виникає внаслідок робочих навантажень, складних міжособистісних відносин у колективі або високих вимог до ефективності діяльності. Включення цих категорій дозволить більш чітко визначити вплив різних типів стресу на емоційний інтелект і міжособистісну взаємодію, що сприятиме глибшому аналізу ефективності його розвитку як засобу адаптації до стресових умов.

Завдяки розвитку емоційного інтелекту, особистість здатна ефективно використовувати свої емоції для стимулювання когнітивних процесів, що дозволяє краще орієнтуватися в складних ситуаціях та приймати більш обґрунтовані рішення. Цей процес включає в себе вміння використовувати емоційний стан для підвищення концентрації, мотивації та продуктивності в умовах стресу. Наприклад, у ситуаціях, що викликають тривогу або занепокоєння, люди з високим рівнем емоційного інтелекту можуть спрямувати свої емоції на досягнення позитивного результату, використовуючи емоційну енергію для активізації розв'язання проблеми. Крім того, емоційний інтелект забезпечує можливість гнучко адаптувати поведінку залежно від змінюваних умов, що є важливою здатністю у стресових ситуаціях. Це дозволяє людині зберігати психологічну стійкість і уникати емоційного вигорання. Водночас, емоційний інтелект сприяє розвитку стратегій для запобігання стресу, таких як

розвиток саморегуляції, підтримка позитивного мислення та створення здорових соціальних зв'язків, які виступають важливим захисним фактором у складних ситуаціях. У результаті, розвиток емоційного інтелекту сприяє покращенню не тільки особистого благополуччя, але й підвищенню ефективності взаємодії з оточенням, допомагаючи зменшити вплив стресу на психологічний стан і підвищити рівень адаптації до стресових ситуацій.

Емоційне життя є сферою, яку можна освоїти так само, як і математику чи читання, але для цього потрібні спеціальні навички. Те, як людина оволодіває цими навичками, значною мірою визначає її життя: саме тому одні люди досягають великих успіхів, а інші, маючи подібні інтелектуальні здібності, не можуть реалізувати свій потенціал. Важливо розуміти, що розвинені емоційні навички є ключем до успіху і, відповідно, досягнення відчуття задоволення життям. Задоволення, благополуччя (фізичне, психічне, соціальне), а також реалізація особистісного потенціалу, є показниками психічного здоров'я особистості. Тому актуальним є вивчення того, як емоційний інтелект пов'язаний з психічним здоров'ям. Проблеми емоційного інтелекту були досліджені такими вченими, як Р. Бар-Он, Д. Голуман, Д. Карузо, Дж. Майер, П. Саловея та іншими. Значний внесок у цю галузь внесли також українські дослідники, такі як І. М. Андрєєва, Н. І. Буркало, В. В. Зарицька, Ж. В. Ігнатенко та інші. Загалом, емоційний інтелект розглядається як здатність управління емоційною сферою особистості. Вивчення зв'язку емоційного інтелекту зі здоров'ям людини є важливою темою досліджень для таких науковців, як С. Андерсон, Р. Бар-Он, М. Зейднер, Н. В. Коврига та інших. Однак питання, як саме емоційний інтелект впливає на психічне здоров'я особистості, потребує подальших досліджень. Психічне здоров'я особистості зазвичай виявляється через самоповагу та рівень тривожності. Люди з позитивним настроєм, ясними цілями та відсутністю постійних сумнівів і песимізму мають більше шансів на підтримку свого фізичного і психічного здоров'я. Психічне здоров'я складається з розумової, емоційної та практичної складових, і в контексті цієї теми ми звертаємо увагу на емоційну складову, тобто емоційний інтелект. Одне з визначень емоційного інтелекту надає

епіграф до книги Д. Голумана, в якому йдеться про здатність не лише відчувати емоції, а й управляти ними з метою досягнення конкретних результатів. Емоційний інтелект включає в себе здатність розпізнавати, усвідомлювати, оцінювати емоції, а також сприймати емоції інших людей, мотивувати себе та інших, стримувати імпульсивні реакції. В психології є кілька моделей емоційного інтелекту, зокрема модель здібностей (Дж. Майер, П. Саловей, Д. Карузо), яка включає компоненти сприйняття, аналізу, фосилізації мислення і свідомого управління емоціями. Інша модель, модель компетентностей Д. Голумана, охоплює самопізнання, самоконтроль, соціальну чутливість і управління стосунками. Згідно з цією моделлю, емоційний інтелект варіюється залежно від професійної діяльності індивіда. О. М. Собченко вважає, що до структури емоційного інтелекту входять когнітивні, емоційні та адаптаційні здібності, що допомагають людині ефективно керувати емоціями в стресових ситуаціях.

Ми згодні з думкою Е. Л. Носенка, що «значення емоційного інтелекту для досягнення життєвого успіху базується на здатності людини правильно розпізнавати свої емоції та емоції інших, контролювати себе на основі цього, підтримувати гармонійні стосунки з оточенням і проявляти наполегливість у досягненні цілей». Крім того, емоційний інтелект сприяє всебічному розвитку особистості, поліпшенню міжособистісної взаємодії, відкриває можливості для самореалізації та розвитку потенціалу.

Важливо, що емоційний інтелект є інтегративною характеристикою особистості, яка може розвиватися протягом усього життя завдяки тренуванню емоційних навичок. На відміну від загального інтелекту (IQ), що значною мірою залежить від генетики, емоційний інтелект (EQ) включає як генетично обумовлені, так і соціально набуті здатності, які допомагають створювати позитивну атмосферу в спілкуванні, проявляти емпатію, контролювати негативні емоції та імпульсивність.

І. М. Андрєєва виділяє як вроджені, так і соціальні чинники розвитку емоційного інтелекту. До вроджених чинників належать: рівень емоційного інтелекту батьків, домінування правої півкулі головного мозку, спадкові

схильності до емоційної чутливості, особливості темпераменту, спосіб обробки інформації. Соціальними факторами є сингонія – рівень розвитку самоусвідомлення у дитини, впевненість у своїй емоційній компетентності, рівень освіти батьків, сімейний дохід, емоційно здорові стосунки між батьками, андрогінність, зовнішній локус контролю, релігійність.

Дитинство є ключовим етапом для розвитку емоційних навичок: саме в цей період формуються емоційні схильності, які впливатимуть на все подальше життя. На цьому етапі закладається основа емоційного інтелекту, і важливу роль відіграють виховання та наслідування поведінки дорослих. Тому неправильно в процесі виховання говорити дитині: «не плач!», «заспокойся!», «ти ж хлопчик – не можна плакати!», оскільки таким чином батьки навчать дитину витісняти свої емоції. Неможливість їх осмислення може призвести до фізіологічних проявів у вигляді болю або дискомфорту [10]. У подальшому це ускладнює можливість правильно виражати свої емоції. Таким чином, звичка «пригнічувати» емоції негативно впливає на психічне здоров'я. Розвиток емоційних здібностей у дитинстві є основою для розвитку емоційного інтелекту в дорослому віці.

В контексті цієї теми важливо звернути увагу як на внутрішній, так і на зовнішній прояви емоційного інтелекту. EQ проявляється в свідомості особистості через такі внутрішні детермінанти, як: психологічне благополуччя (як інтегративна характеристика), позитивна самооцінка (позитивне ставлення до себе), здатність вибирати адекватні стратегії подолання стресових ситуацій [32]. Тому психологічне благополуччя є головним показником розвитку емоційного інтелекту та ознакою психічного здоров'я.

Е. Л. Носенко та Н. В. Коврига аналізують психічне благополуччя через призму психічного здоров'я та виділяють шість складових: 1) прийняття себе як гідної поваги особистості; 2) позитивні стосунки з іншими – здатність проявляти позитивне ставлення до оточуючих; 3) автономність – незалежність від колективних страхів та переконань; 4) «екологічна майстерність» – здатність створювати середовище, яке відповідає психологічним потребам; 5)

чітко визначена мета в житті;

б) постійне самовдосконалення як розвиток особистісного потенціалу.

М. М. Шпак та Л. Зісберг підтвердили, що розвинений емоційний інтелект є важливим фактором психічного благополуччя, що проявляється в почутті задоволення, гармонії та внутрішньої рівноваги в різних сферах життя. Р. Бар-Он розглядає благополуччя як суб'єктивний стан, що виникає через відчуття задоволення від себе, взаємин, професії та фінансового стану, що має значний вплив на загальний рівень здоров'я.

Низький рівень емоційного інтелекту (EQ) характеризується реактивною емоційною відповіддю на зовнішні впливи, заснованою на механізмах умовного рефлексу, що веде до переважання зовнішніх факторів над внутрішніми. Це може призвести до поганої усвідомленості емоцій, низького рівня самоконтролю і високої чутливості до ситуацій. На цьому рівні часто домінують негативні емоції, тривога, погане самопочуття та негативне ставлення до себе і навколишніх. Людям з таким рівнем EQ важко керувати своїм емоційним станом, розпізнавати як власні, так і чужі емоції, а також проявляти емпатію. Вони часто неправильно оцінюють ризики в різних ситуаціях. До цієї групи відносяться особи з низькою самооцінкою, інтроверти та невпевнені у собі люди.

Середній рівень EQ означає, що людина може контролювати свою діяльність, застосовуючи вольові зусилля, що відображається в її емоційному стані. Цей рівень супроводжується високою самооцінкою та самоконтролем, а також здатністю поєднувати увагу до завдання з емоційною реакцією. Люди з таким рівнем EQ можуть усвідомлювати своє емоційне становище і оцінювати свою поведінку в контексті психоемоційного комфорту.

Високий рівень EQ визначається наявністю чітко усвідомлених цінностей і готовністю до відповідної поведінки в будь-яких ситуаціях. Людина вибирає оптимальну поведінку без зусиль, завдяки широкому спектру соціальних навичок, що сформувалися завдяки внутрішнім переконанням. Мотиви такої поведінки виникають зсередини, а не ззовні. Особи з високим EQ мають високу самооцінку у всіх її аспектах і переживають відчуття психологічного

благополуччя, оскільки здатні оцінити, як діяти для досягнення гармонії з іншими.

Вони часто переживають позитивні емоції, задоволені своїми досягненнями та мають гарне самопочуття. Ці люди відкриті до співпраці і взаємодії, здатні до співпереживання та підтримки. Вони легко адаптуються до нових умов, справляються з життєвими труднощами і стресом. Для них труднощі є можливістю для самовдосконалення і поліпшення стосунків з оточуючими.

Суттєвими ознаками високого рівня EQ є здатність чітко виражати емоції (включаючи страх), розуміння невербальних сигналів, здатність розпізнавати приховані емоції, а також асертивність у взаємодії з іншими. Люди з високим EQ сприймають невдачі як шанс для розвитку, а не як перешкоду. Вони можуть легко адаптуватися до складних ситуацій і забезпечують психічну стійкість. Емоційний інтелект вважається потужним захисним механізмом психічного здоров'я.

До диспозиційних характеристик високого EQ належать: сумлінність (здатність досягати цілей), відкритість до нового досвіду (толерантність до невизначеності), емоційна стійкість (спроможність долати труднощі), доброзичливість (уміння стримувати емоції в спілкуванні) та екстраверсія (соціальна комунікабельність). Вищі рівні цих характеристик зазвичай корелюють з вищим рівнем емоційного інтелекту.

Розглядаючи особливості емоційного інтелекту у контексті нашого дослідження, варто зауважити, що досягнення суб'єктивного успіху особистістю є невід'ємною частиною її психологічного благополуччя. Враховуючи це, здатність особистості до активної взаємодії з навколишнім середовищем, виражена оцінка ситуацій у процесі досягнення мети, енергійне подолання труднощів проявляється через стійкість до стресів, що є основою психічного здоров'я.

Як складова емоційної зрілості, емоційний інтелект виконує функції стресозахисту та адаптації. Залежно від рівня розвитку емоційного інтелекту, визначається як інтенсивність і частота стресових реакцій, так і здатність

людини адаптуватися до складних життєвих ситуацій, що включає перебудову організму та адаптацію до стресових факторів. Якщо особистість ефективно використовує власні ресурси для адаптації до критичних умов, такий стрес можна вважати корисним — еустресом. Однак, якщо адаптація не відбулася і стрес не вдалося подолати, розвивається емоційне виснаження — дистрес. Отже, важливою є здатність особистості трансформувати стрес у позитивну форму — еустрес. Тому емоційний інтелект виступає стабілізуючим фактором, який підтримує психосоціальну адаптацію в умовах стресу.

Емоційний інтелект можна трактувати як інтегровану властивість особистості, що ґрунтується на розумінні доброго і злого у ставленні людини до світу, себе та інших. Відтак, високий рівень емоційного інтелекту визначається емоційною рівновагою з переважанням позитивних емоцій, що сприяє зміцненню нервової системи та психічного здоров'я особистості.

Нерозуміння своїх емоцій і нездатність управляти ними призводить до тривалих негативних переживань, які мають шкідливий вплив на здоров'я. У людей, що схильні до хронічної тривожності, внутрішнього напруження, песимізму чи депресії, зростає ризик розвитку різноманітних хвороб, таких як астма, артрит, головний біль, виразка шлунка, серцеві захворювання тощо. Отже, високий рівень емоційного інтелекту є запобіжником виникнення фізичних і психічних захворювань.

Дослідження показують, що рівень емоційного інтелекту зворотно корелює з нейротизмом, тривожністю, психологічним стресом, депресією та самотністю. І. М. Андрєєва зазначає, що високий рівень тривожності свідчить про низьку емоційну компетентність, оскільки вказує на недостатню здатність адаптуватися до певних ситуацій. Цікавим є дослідження, яке виявило зв'язок між саморегуляцією і тривожністю: тривожні люди часто стежать за своєю поведінкою в соціальних ситуаціях, бояться помилитися.

Емоційний інтелект відіграє важливу роль у регулюванні психоемоційних станів, ідентифікації й вираженні внутрішніх емоцій, їх зв'язку з конкретними ситуаціями, а також в коригуванні своєї поведінки для переживання позитивних емоцій і регулювання негативних. Розвинений емоційний інтелект

допомагає знайти баланс між розумом і почуттями, не дозволяючи емоціям керувати поведінкою, та запобігає маніпулюванню з боку інших.

Дослідження показують, що емоційний інтелект має важливий зв'язок з фізичним і психічним здоров'ям. Це можна пояснити тим, що емоції, які не блокуються психологічним захистом, можуть перерости в психосоматичні захворювання. Тому, блокування емоційної сфери може бути фактором розвитку психосоматичних розладів. Якщо людина постійно переживає злість, тривогу чи депресію, навіть без зовнішнього прояву емоцій, існує високий ризик виникнення хвороби.

А. Г. Четверик-Бурлач підкреслює, що наявність емоційного інтелекту сприяє збереженню психічного здоров'я. Високий рівень міжособистісного емоційного інтелекту дозволяє регулювати настрій і управляти стресом, що сприяє виникненню позитивних емоцій. Розвинений емоційний інтелект захищає людину від депресії і тривожності, а також сприяє успішному встановленню соціальних контактів і покращенню якості міжособистісних стосунків.

Дослідники Дж. Сіаррочі, Ф. П. Дін та С. Андерсон відзначають, що емоційний інтелект є важливим психічним фактором, що впливає на взаємозв'язок між стресом і психічним здоров'ям. Вони визначили депресію, безнадійність та суїцидальні думки як критерії психічного здоров'я, виявивши, що емоційно чутливі люди більше піддаються стресу, а здатність до емоційної регуляції знижує рівень депресії та суїцидальних думок. Люди, які не можуть управляти своїми емоціями, часто страждають від внутрішніх конфліктів.

Л. Зісберг [12] вказує на те, що емоційний інтелект (EQ) є індивідуальним ресурсом, який має здатність захищати особистість в різних ситуаціях. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту переживають менше стресових емоцій у важких ситуаціях і відчують більше благополуччя в позитивних обставинах. Це підтверджується дослідженнями Е. Г. Фернандес-Абаскаль і М. Д. Мартін-Діас, які виявили позитивний зв'язок між емоційним інтелектом і такими компонентами психічного здоров'я, як самоконтроль, товарицькість та загальне благополуччя. Крім того, було з'ясовано, що високий рівень самоконтролю є

ознакою нижчого ризику для здоров'я, а емоційність стимулює поведінку, що сприяє збереженню здоров'я [9].

О. І. Власова стверджує, що емоційний інтелект дозволяє людині підтримувати внутрішню гармонію та психічне здоров'я [24]. М. Зейднер, Д. Метьюз та Р. Д. Робертс [15] також акцентують увагу на важливості емоційного інтелекту для психічного стану, підкреслюючи, що здатність сприймати, розуміти, виражати та регулювати емоції може суттєво покращити психічне здоров'я.

Ю. Я. Мединська зазначає, що емоційний інтелект має важливий вплив на рівень психологічної безпеки особистості, оскільки здатність розпізнавати свої емоції, керувати ними, а також розуміти емоційний стан інших є важливими бар'єрами проти негативних емоційних впливів і маніпуляцій свідомістю.

У дослідженні вказується, що рівень розвитку емоційного інтелекту безпосередньо пов'язаний з якістю професійного здоров'я людини. Вплив емоційного інтелекту на професіоналізм працівника можна оцінити через концепцію «емоційного вигорання», де вищий рівень EQ знижує ймовірність виникнення цього явища. Людина з високим рівнем емоційного інтелекту зазвичай задоволена своєю самореалізацією, ефективно вирішує конфлікти, має гармонійні стосунки в колективі та підтримує високий рівень продуктивності.

Емоційні стани можуть призвести до психоемоційного перенапруження – стану між нормальними і патологічними реакціями організму, що залежить від фізіологічних особливостей нервової системи, психіки та рівня емоційного інтелекту. Життєвий досвід допомагає людям краще регулювати свої емоції та покращувати емоційні навички.

У людей з емоційними розладами часто спостерігається високий рівень алекситимії – труднощі в розпізнаванні та описі емоцій, нездатність до диференціації почуттів і відчуттів, зосередженість на зовнішніх подіях замість внутрішніх переживань. Це може призвести до тривожних і депресивних розладів, психосоматичних захворювань і виникнення емоційних вибухів. І. М. Андрєєва зазначає, що психічно здорова особистість, але без навичок вербалізації емоцій, може проявляти ознаки алекситимії.

А. П. Степнова наголошує, що на психічне здоров'я впливають різні емоційні здібності та навички, зокрема стрес, фрустрація, страхи та емоційна лабільність. Емоційно здорові люди зазвичай задоволені своїм життям, здатні справлятися зі стресом, адаптуватися до змін та будувати гармонійні соціальні стосунки.

Високий темп соціально-економічного та інформаційного розвитку суспільства, а також воєнний стан в країні та інші підстави вимагають розширення адаптаційних можливостей людини, активного залучення до діяльності, ефективної її реалізації. Найчастіше це трапляється на тлі стресу і потребує високого рівня психічної стійкості особистості. Науковці (Е. Носенко, А. Четверик-Бурчак) прийшли до спільного висновку, що «для вирішення проблеми підвищення в людини стійкості до стресу необхідний пошук та актуалізація особистісних ресурсів» [19, с. 48]. До таких належать суб'єктні якості, емпатія та здатність встановлювати міжособистісні відносини, індивідуально-психологічні особливості людини, самооцінка, самоприйняття, соціальна компетентність, здатність особистості впоратися зі стресом, усвідомлена саморегуляція поведінки, вміння, знання та мотивація людини, когнітивно-психологічні особливості особистості. Особливої ваги у профілактиці та боротьбі зі стресом набуває емоційний інтелект людини.

Стрес – це своєрідна реакція людини на психічну чи фізичну напругу, що є фізіологічним безумовним рефлексом. Стрес – це частина нашого повсякденного життя. Він впливає на кожну людину, починаючи з ранкової метушні до пізнього вечора і навіть під час сну. Стрес, за словами В. Лагодзінською та О. Шевчук, може бути і корисним, і руйнівним: «корисний додає енергії, а руйнівний проявляється у вигляді головного болю, гіпертонії, виразки шлунка, хронічного безсоння, психічних розладів або інших хвороб» [14, с. 241].

Емоційний інтелект, за словами Л. Спицької, помітно впливає на життєдіяльність людини. При чому підтвердженням є той факт, що розвинутий емоційний інтелект має позитивний вплив, низький або не розвинутий негативно впливає на особистість. З огляду на зазначене дослідниця стверджує,

що розвинутий емоційний інтелект сприяє прийняттю виважених та ефективних рішень, налагодженню міжособистісних стосунків у соціумі і, як наслідок, покращує життя. Низький емоційний інтелект не дає людині «можливості протистояти депресії, легко долати стрес, стає причиною формування залежностей, сприяє вияву суїцидальним нахилам» [22, с. 55]. Л. Спицька також акцентує увагу на тому, що емоційний інтелект – це «не стала структура, його потрібно розвивати. Доцільно розробити програми розвитку емоційного інтелекту відповідно до етапів життя людини та соціального становища у суспільстві. Ці програми мають бути доступні кожній людині» [22, с. 55].

Емоційний інтелект підтримує високий рівень витривалості, допомагає людям справлятися з хронічним стресом та запобігає вигоранню. Наприклад, розуміння власних почуттів (один із компонентів емоційного інтелекту) дозволяє людині фіксувати джерела фрустрації чи занепокоєння та покращує здатність індивіда розглядати кілька різних варіантів реагування. Саморегуляція, як ще один аспект емоційного інтелекту, дозволяє людині зберігати спокій, контролювати імпульси і не робити помилок у стресовій ситуації. Навички щодо врегулювання конфліктів допомагають людям спрямовувати своє занепокоєння та емоції на вирішення проблем, а не на те, щоб ситуація продовжувала нервувати і не давати спати вночі. Емпатія також допомагає боротися зі стресом. Коли людина активно намагається зрозуміти оточуючих, її часто починають турбувати інтереси інших осіб. Співчуття, як і позитивні емоції може протистояти психологічним ефектам стресу. А прислухаючись до точки зору, думок та вірувань інших людей, ми підвищуємо свою здатність викликати довіру та впливати на оточуючих. Найчастіше це на практиці означає, що ми отримуємо необхідну нам допомогу до того, як стрес перетвориться на вигорання.

Емоційний інтелект поряд з особистісними особливостями виступає дієвим ресурсом психічної стійкості, внесок якого у підтримку останнього має специфічні особливості, зумовлені як сутністю цього виду інтелекту, рівнем

його розвитку, так і видом діяльності, до якого входить суб'єкт подолання стресу.

Розвиток здатності «свідомо керувати емоціями» людей, регулювати свої емоції та впливати на емоції оточуючих людей, на переконання Є. Карпенко, дозволяє створювати «ефективні стратегії поведінки в стресових ситуаціях, які допомагають уникнути погіршення емоційного здоров'я особистості» [5, с. 55].

Діапазон інструментів та методів розвитку емоційного інтелекту досить широкий. Професійна література, навчальні онлайн-курси, вебінари, очні тренінги – все це має доказову ефективність у розвитку емоційного інтелекту. Знаючи, що емоційний інтелект – це здатність, що розвивається, ніколи не пізно почати розвинути даний ресурс у себе, як мінімум для того, щоб не допустити розвитку ситуації емоційного вигорання і знизити вплив стресу на організм.

Стресогенні чинники особливо сильно діють на дітей та підлітків. Для сучасного учня, стрес є реакцією на проблеми, що накопичилися, на нескінченний процес боротьби з повсякденними труднощами.

Для здобувачів освіти цими проблемами і труднощами можуть бути:

- нестача сну;
- нездані вчасно домашні роботи;
- не виконані або виконані неправильно завдання;
- велика кількість пропусків з того чи іншого предмета;
- недостатньо повні знання з предмета;
- погана успішність з певного предмета;
- перевантаження чи занадто низький рівень робочого навантаження школяра, тобто завдання, яке слід завершити за певний період;
- конфлікт ролей. Він може виникнути внаслідок відмінностей між нормами неформальної групи та вимогами формальної організації (вчителя). У цій ситуації учень може відчувати напруження та занепокоєння, тому що хоче бути прийнятим класом, з одного боку, і дотримуватись вимог вчителя – з іншого;
- відсутність інтересу до предмета чи пропонованої учневі роботи;

– погані фізичні умови (відхилення в температурі приміщення, погане освітлення або надмірний шум тощо)» [12, с. 78].

Сюди можна зарахувати особистісні чинники: хвороба члена сім'ї, зміна числа друзів, конфлікти з однокласниками та близькими людьми, переїзд, значні особисті досягнення, зміна фінансового стану та інші чинники. Сьогодні до стресогенних чинників додалися переживання і страхи через воєнне вторгнення Росії в Україну.

Чинниками, що зменшують стресогенність середовища та його негативний вплив на організм, є передбачуваність зовнішніх подій, можливість заздалегідь підготуватися до них, а також можливість контролю за подіями, що суттєво знижує силу впливу несприятливих умов. Значну роль у подоланні негативного впливу несприятливих стресових станів на діяльність людини відіграють вольові якості. Прояв вольових якостей (сили волі) – це, за словами М. Кузнєцова та Н. Діомідової, передусім, «переключення свідомості людини та вольового контролю з переживання несприятливого стану регулювання діяльності (з її продовження, подачу внутрішньої команди на початок діяльності, до збереження якості діяльності)» [12, с. 88]. Переживання стану при цьому відсувається у свідомості на другий план.

М. Шпак зауважує, що в «стресогенних умовах сучасного суспільства, які негативно позначаються на психічному стані людей, особливо дітей і підлітків, їх емоційне самопочуття, особливу увагу слід приділяти емоційним переживанням учнів/студентів, які виникають у ході навчальної діяльності. Оскільки позитивні емоції активують пізнавальну активність учнів, стимулюють бажання вчитися» [24, с. 203]. Негативні емоції, навпаки, можуть ускладнювати міжособистісні стосунки з однокласниками/однокурсниками і вчителями/викладачами, вести до появи психосоматичних захворювань. Тому педагоги, психологи мають не лише викладати навчальний матеріал, зацікавити учнів, а й навчити дітей, як «долати емоційну напругу, переключити увагу, психологічно підтримати у стресових ситуаціях в освітніх закладах та складних життєвих ситуаціях загалом» [24, с. 203].

Важливу роль у регуляції психічних станів, у тому, як людина реагує на вплив стресорів довкілля, відіграють індивідуально-типові особливості нервової системи особистості. Відомо, що особи з високою силою нервової системи характеризуються більшою стійкістю, кращою переносимістю стресових ситуацій, порівняно з індивідами, що мають слабку силу нервової системи. Так знайдено підтвердження того, що життєрадісні люди стійкіші, здатні зберігати контроль та критичність у складних ситуаціях.

Емоційний інтелект сам по собі ще не гарантує захищеності від впливу стресогенних чинників. Ефективної профілактичної діяльності можна досягти лише за врахуванням єдності людини та її соціального оточення. Емоційний інтелект спрямований на ефективну взаємодію із соціальним оточенням, підвищує ефективність міжособистісної взаємодії, він дозволяє здійснювати зв'язок із соціальним оточенням, сприймати особистість у її природному соціальному середовищі, як «соціальний атом» (Дж. Морено).

Емоційний інтелект дозволяє швидше і краще адаптуватися в соціальних умовах, що менше змінюються, менше переживати через власну безпорадність і бездіяльність. Це актуалізує потребу провести дослідження щодо виявлення впливу емоційного інтелекту учнів та на міжособистісну взаємодію в стресових ситуаціях.

Висновки до першого розділу

У процесі аналізу наукових підходів до проблеми емоційного інтелекту було з'ясовано, що це поняття здобуло широкого визнання у сучасній психологічній науці як важливий фактор адаптації особистості до складних життєвих обставин, зокрема — стресогенних ситуацій. Дослідження вітчизняних і зарубіжних авторів підтверджують, що рівень розвитку емоційної компетентності безпосередньо пов'язаний із здатністю людини ефективно справлятися з емоційним напруженням, підтримувати гармонійні взаємини з оточенням та уникати деструктивних моделей поведінки.

У працях зарубіжних дослідників емоційний інтелект розглядається як комплексна система здібностей до сприйняття, розуміння, регуляції та використання емоцій у процесі мислення й поведінки. Акцент робиться на важливості інтеграції емоційних процесів з когнітивною сферою як передумови для конструктивного подолання стресових ситуацій. Вітчизняні психологи підкреслюють соціально-психологічне значення емоційного інтелекту, особливо в контексті міжособистісної взаємодії, адаптації до соціального середовища, саморегуляції та формування позитивної "Я-концепції". Важливе місце у дослідженнях посідає питання ролі емоційної компетентності у підвищенні стресостійкості особистості.

У сучасному науковому дискурсі емоційний інтелект визнається не лише важливою особистісною рисою, а й значущим психологічним ресурсом, який можна цілеспрямовано розвивати за допомогою психологічних методик і тренінгів. Його розвиток сприяє підвищенню рівня саморефлексії, емоційної стабільності, здатності долати конфлікти й підтримувати конструктивні взаємини навіть у стресових умовах.

Було визначено, що емоційний інтелект включає низку структурних компонентів — емоційне усвідомлення, саморегуляцію, емпатію, управління емоціями інших та самомотивацію. Кожен із цих компонентів виконує функціонально важливу роль у забезпеченні внутрішньої стійкості особистості, формуванні зрілої соціальної поведінки та опануванні ефективних стратегій подолання стресу.

Отже, аналіз наукових джерел свідчить про те, що розвиток емоційного інтелекту є необхідною умовою для адаптації до складних соціально-психологічних обставин і може виступати ключовим фактором збереження психічного здоров'я та формування гармонійної особистості в умовах зростаючих викликів сучасного життя.

РОЗДІЛ II.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ОСОБЛИВОСТЕЙ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА МІЖОСОБИСТІСНУ ВЗАЄМОДІЮ В СТРЕСОВИХ СИТУАЦІЯХ

2.1. Методика та організація дослідження

Усвідомлюючи важливу роль емоційного інтелекту для психічного здоров'я людини, необхідно розвивати його структурні компоненти. Перш за все, це розуміння власних та чужих емоцій. Якщо розглядати здобувача освіти як суб'єкта навчально-професійної діяльності, який оволодіває новими знаннями, розвиває нові уміння та навички, при цьому багато спілкується з іншими людьми, то він має також оволодіти умінням розпізнавати емоції, тобто розрізняти їх за експресивними ознаками – жестами, мімікою, поставою, інтонаційністю мовлення; вербалізувати емоцію, тобто словесно її виразити; розуміти причини виникнення емоції та її наслідки. Це потрібно у першу чергу для емоційного самоусвідомлення здобувачів освіти, а також для ефективної міжособистісної взаємодії з оточуючими – одногрупниками, викладачами, близькими і рідними та ін. [24, с. 203]. Підвищення рівня емоційного інтелекту веде до зростання ефективності міжособистісної взаємодії в стресових умовах, а відтак і до зменшення стресу.

Одна з основних функцій емоційного інтелекту – це ефективність у міжособистісній взаємодії, одним із яскравих та напружених моментів якого є конфлікт, що веде до стресових ситуацій. Можна припустити, що поведінка в стресових ситуаціях, що передбачає застосування навичок міжособистісного спілкування на тлі підвищеної емоційності, безпосередньо пов'язані зі здатністю людини розуміти та керувати своїми та чужими емоціями.

З метою виявлення впливу емоційного інтелекту міжособистісної взаємодії в стресових умовах нами організовано та проведено емпіричне дослідження.

Гіпотеза емпіричного дослідження: високий рівень емоційного інтелекту підвищує відкритість та готовність до міжособистісній взаємодії, знижує сприйнятливність до стресу і може розглядатися як ресурс для подолання стресових ситуацій.

Завдання емпіричного дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до розуміння емоційного інтелекту та його ролі в стресових умовах.
2. Визначити ключові компоненти програми розвитку ЕІ для покращення міжособистісної взаємодії.
3. Розробити методичний інструментарій для оцінки ефективності програми.
4. Апробувати програму на практиці та проаналізувати отримані результати.

Етапи емпіричного дослідження. Наше дослідження проводилося у три етапи:

1) на першому етапі нами було опрацьовано науково-психологічну літературу з метою визначення термінологічного апарату дослідження, ступеню розробленості проблеми;

2) на другому етапі нами було досліджено рівень емоційного інтелекту, вибір стилю поведінки у стресових (конфліктних) ситуаціях, вірогідність появи емоційних бар'єрів у міжособистісній взаємодії та виявлено вплив рівня емоційного інтелекту міжособистісної взаємодії в стресових умовах (конфліктна ситуація);

3) на третьому етапі на основі отриманих даних розроблено програму з активізації розвитку емоційного інтелекту як способу підвищення стресостійкості особистості в міжособистісній взаємодії.

Методологічні засади та програма емпіричного дослідження розвитку емоційного інтелекту як засобу підвищення ефективності міжособистісної

взаємодії в умовах стресу реалізовувалися під час проходження практики в Державному професійно-технічному навчальному закладі «Сумський центр професійно-технічної освіти дизайну та сфери послуг» у період з 18.11.2024 по 15.12.2024. Заклад готує фахівців у сфері дизайну, обслуговування та послуг, а віковий склад здобувачів освіти переважно становить молодь віком 18–21 рік, серед яких є студенти з малозабезпечених сімей, вихованці інтернатів, особи, що потребують соціальної підтримки. Основними методами збору даних були: психологічне тестування; вирішення дослідницьких завдань здійснювалося за допомогою наступного інструментарію: методики визначення рівня «емоційного інтелекту» (Н. Холл), опитувальник «Стили поведінки у конфліктній ситуації» (К. Томас, Р. Кілман), тест «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (В.В. Бойко).

Для статистичної обробки даних використовувалися первинні описові статистики; частотний аналіз; кореляційний аналіз з використанням коефіцієнтів кореляції r_{xy} -пірсона та r_{s} -спірмена.

Коротко розглянемо методи збору даних, використаних у нашому емпіричному дослідженні.

Теоретичний аналіз психолого-педагогічної літератури передбачає всебічний розгляд та вивчення окремих ознак, сторін, особливостей та властивостей психолого-педагогічних явищ. Аналіз літератури дозволяє досліднику виявити закономірності феноменів, що вивчаються, класифікувати їх за певною ознакою, виявляти приховані в них закономірності, приводити в загальну структуру, узагальнювати інформацію.

Методика визначення рівня «емоційного інтелекту» Н. Холла показує, як людина використовує емоції у своєму житті і враховує різні сторони емоційного інтелекту.

Вона складається з 30 суджень і містить 5 шкал:

1) емоційна обізнаність – чи розуміє індивід, які саме емоції він сьогодні відчуває та чому. Люди з високою емоційною поінформованістю більшою мірою, ніж інші обізнані про свій внутрішній стан;

2) управління своїми емоціями – чи властиве індивіду вміння підпорядковувати власні емоції та використовувати їх для досягнення тих чи інших цілей;

3) управління емоціями інших людей – чи вміє індивід впливати на почуття оточуючих людей, використовувати їх емоції задля досягнення власних цілей, цілей спільноти, членом якої є, тощо;

4) емпатія – це розуміння емоцій інших людей, уміння співпереживати поточний емоційний стан іншої людини, а також готовність надати підтримку. Це вміння зрозуміти стан людини за допомогою міміки, жестів, відтінків мови, постави;

5) самомотивація – вміння мотивувати себе за допомогою своїх емоцій.

Інструкція: Учаснику експерименту запропоновані висловлювання, які так чи інакше відображають різні боки життя людини. Потрібно написати цифру праворуч від кожного судження, виходячи з оцінки відповідей:

- повністю не згоден – (-3 бали);
- в основному не згоден – (-2 бали);
- частково не згоден – (-1 бал);
- згоден – (+ 1 бал);
- основному згоден – (+2 бали);
- повністю згоден – (+ 3 бали).

Текст опитувальника Н. Холла та ключ до цієї методики наведений у додатку А.

Опитувальник «Стили поведінки у конфліктній ситуації» (К. Томас, Р. Кілман). Методика призначена для вивчення особистісної схильності до конфліктної поведінки, виявлення певних стилів вирішення конфліктної ситуації. Методика може використовуватися як орієнтована для вивчення адаптаційних та комунікативних особливостей особистості, стилю міжособистісної взаємодії.

Даний опитувальник показує типову реакцію людини на конфлікт, її дії у стресовій ситуації, ефективність та доцільність таких дій, а також дає

інформацію про інші можливі способи вирішення конфліктної ситуації, щоб уникнути стресу.

На думку К. Томаса та Р. Кілмана, в основі типології конфліктної поведінки лежать два поведінкові стилі: кооперація, пов'язана з увагою людини до інтересів інших людей, залучених у конфлікт, і наполегливість, яка робить акцент на захисті власних інтересів.

Відповідно до цих двох основних вимірів К. Томас виділяє такі способи регулювання конфліктів:

- а) конфронтація (змагання, суперництво), що виражається у прагненні домогтися задоволення своїх інтересів на шкоду інтересам іншої людини;
- б) пристосування (поступливість), що означає, на противагу суперництву, принесення на поталу власних інтересів заради інтересів іншого;
- в) компроміс, як угода між учасниками конфлікту, досягнута шляхом взаємних поступок;
- г) ухилення (догляд, ігнорування), для якого характерно відсутність прагнення до кооперації, і відсутність тенденції до досягнення своїх цілей;
- д) співробітництво, коли учасники ситуації приходять до альтернативи, яка повністю задовольняє інтереси обох сторін.

Можливостями кожної із п'яти стратегій є:

1. Ухилення ефективно в ситуаціях, коли партнер має об'єктивно більшу силу і використовує її в конфліктній боротьбі. У спілкуванні зі складною конфліктною особистістю використовує будь-яку можливість, щоб уникнути конфлікту: у цьому немає нічого ганебного чи принизливого. Уникнення дає позитивні результати, будучи тимчасовою відстрочкою у вирішенні конфлікту: поки на руках мало даних чи ні психологічної впевненості у своїй позиції. Це допомагає зменшити стресогенність ситуації. Тимчасово уникнути проблеми, щоб надалі вирішити її остаточно – це часто єдино вірна стратегія.

2. Пристосування характерна у ситуаціях, коли порушена проблема негаразд важлива для людини, як і для її опонента, чи відносини з опонентом мають самостійну цінність, значуще для досягнення мети. Це непередбачувана за своїми наслідками стратегія. Якщо відмова від мети не коштувала людині

великої праці, поступливість може позитивно позначитися на її самооцінці та взаєминах з партнером. Дуже важливо відчувати, що інший зауважив та оцінив жертву. В іншому випадку залишається відчуття досади, образи і, отже, підґрунтя для емоційного конфлікту та стресу.

3. Конфронтація – стратегія для серйозних ситуацій та життєво важливих проблем, найчастіше вона ефективна в екстремальних ситуаціях. Протиборство виправдане, якщо мета надзвичайно важлива або, якщо людина має реальну силу і владу, переконана у своїй компетентності. Якщо влада і сили є недостатніми, можна загрузнути в конфлікті, а іноді й зовсім програти. Крім того, застосування конфронтації для розв'язання проблем у особистих відносинах загрожує відчуженням, тобто виникнення стресової ситуації.

4. Співпраця – це не так стратегія поведінки, як стратегія взаємодії. Вона незамінна у близьких, тривалих та цінних для обох партнерів відносинах, за умови рівності статусів та психологічної влади. Вона дозволяє партнерам вирішити конфлікт, не відмовляючись від реальних цілей. Співробітництво має багато позитивного, окрім того, що воно вимагає багато часу. Потрібен час, щоб проаналізувати потреби, інтереси та побоювання обох сторін, а потім ретельно обговорити їх, знайти найкращий варіант їх поєднання, виробити план рішення та шляхи його виконання тощо. Співпраця не терпить метушні та поспіху, але дозволяє вирішити конфлікти повністю. Якщо часу немає, можна вдаватися до компромісу як «замінника» співпраці. При стратегії співпраці обидві сторони переважно уникають стресу.

5. Компроміс, або квазіспівробітництво, або торг про взаємні поступки. Ефективний у ситуаціях, які потребують швидкого результату. «Поділ» потреб буває необхідним для збереження відносин, особливо у випадках, коли відшкодувати інтереси сторін неможливо. Компроміс рідко дає справжнє задоволення від результату конфліктного процесу. Будь-які варіанти розподілу – навпіл, порівну, по-братськи психологічно несправедливі. І це зрозуміло: мети повністю не досягнуто, деяку частину віддано для позитивного результату конфлікту, але оцінити жертву нікому, оскільки опонент так само постраждав.

Обидві сторони конфлікту переживають не таку критичну, як при стратегії конфронтації, стресову ситуацію.

Опитувальник складається з 30 пар суджень, що стосуються різних стилів поведінки людини у ситуації конфлікту. З кожної пари суджень потрібно обрати одне, яке найвірніше відбиває ставлення випробуваного до конфліктної ситуації та відзначити їх у бланку відповідей (додаток Б).

Методика «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (за В. В. Бойко). Метою методики є визначення наявності емоційних бар'єрів в міжособистісному спілкуванні особистості.

Основні шкали (види емоційних бар'єрів):

1. Переважання негативних емоцій у ставленні до людей (підвищена роздратованість, ворожість, недовіра).
2. Невміння керувати емоціями (людина не може стримувати свої емоційні прояви, що ускладнює спілкування).
3. Емоційна відчуженість (холодність, закритість, небажання ділитися переживаннями).
4. Невмотивовані емоційні реакції (вибухи емоцій, які не мають явної причини, або неадекватність емоційної реакції ситуації).
5. Страх прояву емоцій (побоювання здатися слабким, бути незрозумілим чи відкинутим).

Опитувальник містить 30 тверджень, кожне з яких відображає певний аспект емоційної реакції або бар'єру в спілкуванні. Респондент має відповісти «так» або «ні» на кожне твердження. Інструкція та спосіб інтерпретації результатів тесту представлені у додатку В.

Методи математичної обробки даних необхідні для підвищення достовірності висновків у науковому дослідженні. Застосування математико-статистичних критеріїв для перевірки значущості взаємозв'язку надає докази для висновків експериментальної роботи. У нашій роботі використали t-

критерій Стюдента. Кореляційний аналіз виконаний на основі використання коефіцієнтів кореляції гху-пірсона та rs-спірмена.

2.2. Аналіз отриманих результатів дослідження

Насамперед ми вивчили особливості емоційного інтелекту та його компонентів. За методикою Н. Хола вивчалися стилі поведінки, які найчастіше обирають учні у міжособистісній взаємодії. Середнє значення інтегративного показника емоційного інтелекту у здобувачів освіти групи № 2 за професією «Адміністратор. Агент з організації туризму» та групи № 4 за професією «Манікюрник. Педикюрник» Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг» становить 33,14 бали, що відповідає низькому рівню розвитку. Провівши частотний аналіз, ми виявили, що більшість досліджуваних – 63,2 % і 31,2 % володіють відповідно середнім і низьким рівнем розвитку емоційного інтелекту; лише 5,6% учнів мають високий рівень означеного показника (рис. 2.1).

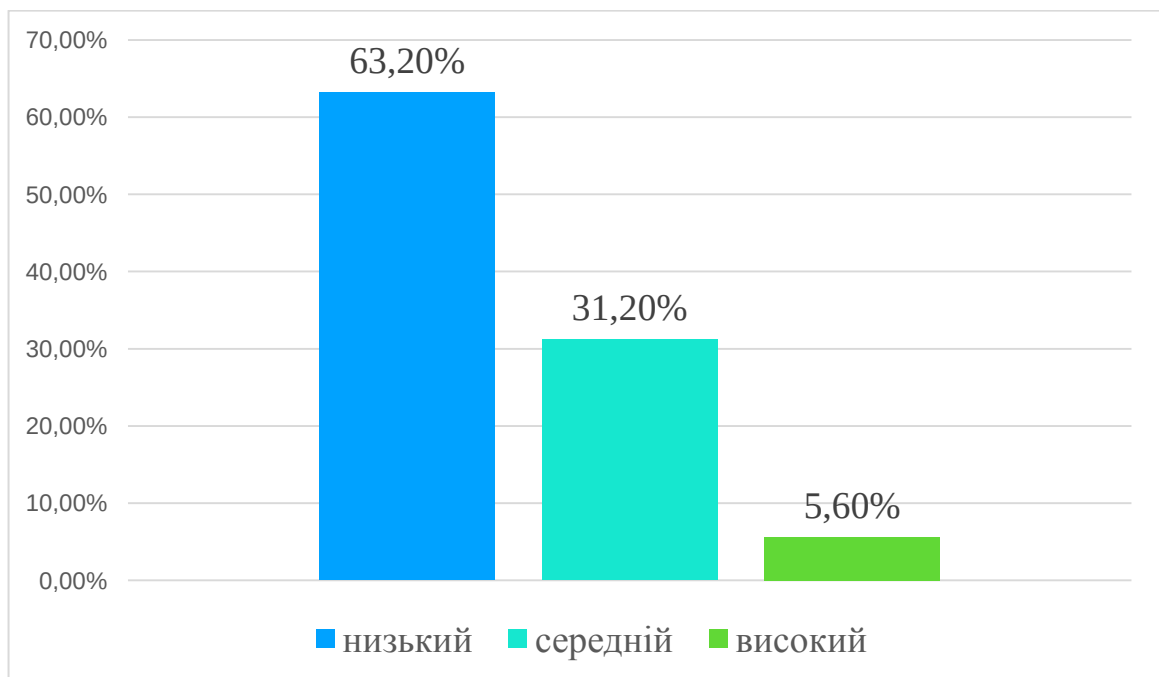


Рис. 2.1. Значення інтегративного показника емоційного інтелекту у здобувачів освіти групи № 2 за професією «Адміністратор. Агент з організації туризму» та групи № 4 за професією «Манікюрник. Педикюрник» Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг» (методика Н. Хола)

У методиці Н. Хола емоційний інтелект представлений як єдина характеристика, що складається з п'яти здібностей, умінь: емоційна поінформованість, керування своїми емоціями, керування емоціями інших людей, емпатія, самомотивація. Отримані дані показують, що найбільш розвинена у студентів здатність орієнтуватися у своїх емоціях та розуміти їх причини; найслабший компонент емоційного інтелекту – це управління своїми емоціями (табл. 2.1).

Кількість здобувачів освіти групи № 2 за професією «Адміністратор. Агент з організації туризму» та групи № 4 за професією «Манікюрник. Педикюрник» Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг» з різним рівнем розвитку компонентів емоційного інтелекту (методика Н. Хола)

Рівні	Емоційна поінформованість		Управління своїми емоціями		Управління емоціями інших людей		Емпатія		Самотивація	
	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Низький	30	60,0	40	80,0	36	72,0	24	48,0	28	56,0
Середній	20	40,0	10	20,0	13	24,0	22	36,0	20	36,0
Високий	-	-	-	-	1	4,0	4	16,0	2	8,0

Такі результати засвідчують наявність різних проблем в емоційно-вольовій сфері здобувачів освіти, які можуть позначитися на процесі міжособистісної взаємодії в стресових умовах.

Під час вивчення емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні з використанням опитувальника «Стилі поведінки у конфліктній ситуації» (К. Томас, Р. Кілман) було виявлено таке. У 8% респондентів емоції не стають на заваді спілкуванню, 23% опитаних мають певні емоційні проблеми у щоденному спілкуванні, для 48% емоції є певною перепорою при спілкуванні з партнером і 21% здобувачів освіти мають явні проблеми у спілкуванні через невміння володіти своїми емоціями при спілкуванні.

Аналіз результатів тесту «Типи поведінки у конфліктній ситуації» засвідчив, що найчастіше в конфлікті опитані вдаються до компромісу – 48,0 %, далі до співпраці – 24,0%, суперництва – 16,0%, уникнення – 12,0% та пристосування – 4,0%. Для наочності зобразимо результати тестування за даною методикою схематично (рис. 2.2).

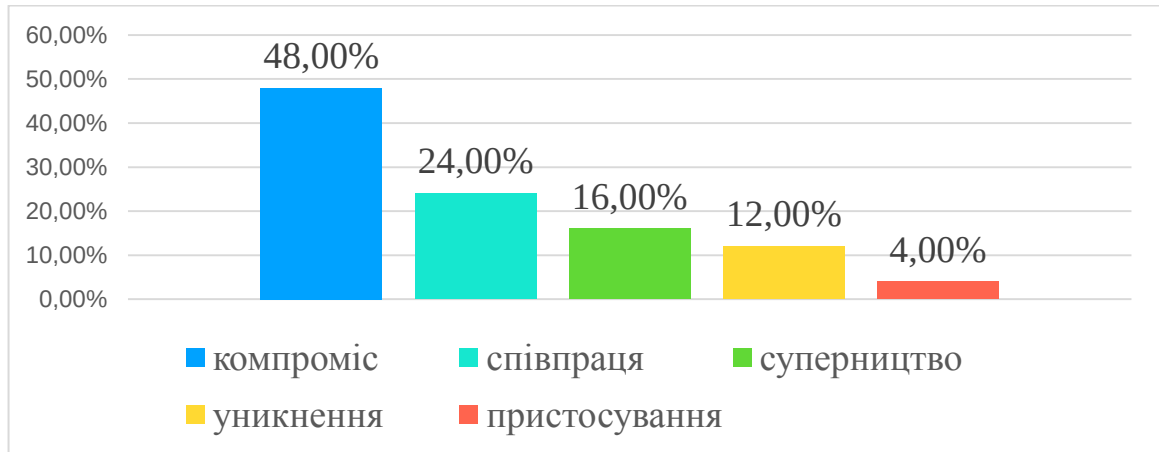


Рис. 2.2. Стилі поведінки у міжособистісному спілкуванні здобувачів освіти групи № 2 за професією «Адміністратор. Агент з організації туризму» та групи № 4 за професією «Манікюрник. Педикюрник» Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг» (опитувальник «Стилі поведінки у конфліктній ситуації» (К. Томас, Р. Кілман)

Розглянемо докладніше, які стилі поведінки у конфлікті обирають здобувачі освіти з різним рівнем емоційного інтелекту (табл. 2.2).

Таблиця 2.2

Використання різних стилів поведінки у конфлікті здобувачів освіти групи № 2 за професією «Адміністратор. Агент з організації туризму» та групи № 4 за професією «Манікюрник. Педикюрник» Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг» залежно від рівня емоційного інтелекту

Стилі поведінки у конфліктній ситуації	Низький рівень ЕІ		Середній рівень ЕІ		Високий рівень ЕІ	
	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Пристосування	4	8,0	2	4,0	-	-
Уникнення	6	12,0	4	8,0	24	48,0
Компроміс	20	40,0	20	40,0	24	48,0
Співробітництво	16	32,0	8	16,0	2	4,0
Суперництво	4	8,0	16	32,0	-	-

Виходячи з даних, наведених у таблиці 2.2, можна відзначити, що найбільш вподобаний стиль поведінки в конфлікті опитуваними – це компроміс. Серед учнів із високим рівнем емоційного інтелекту найбільше тих, хто йде на компроміс (для цих опитуваних – це найкраща поведінка в конфлікті); все ж таки інші стилі поведінки в конфлікті вибираються ними частіше. Найбільше юнаки із середнім емоційним інтелектом налаштовані на суперництво (так, наприклад, юнаки з низьким рівнем емоційного інтелекту обирають його втричі рідше). Для здобувачів освіти з низьким та середнім рівнем емоційного інтелекту, найбільш прийнятним є також компроміс та подальше співробітництво, причому співробітництво обирають частіше здобувачі освіти з низьким рівнем емоційного інтелекту. Для опитуваних із середнім рівнем означеного феномену важливіше суперництво. Стиль пристосування обирають дуже рідко. Так, лише 8,0 % здобувачів освіти з низьким рівнем емоційного інтелекту зголосилися з його вибором. Отже, переважаючими типами стратегій поведінки є компроміс, співробітництво, уникнення. Саме ці стилі визначають загальне враження в міжособистісних взаєминах та спілкуванні досліджуваних учнів.

Загалом можна констатувати, що більшість здобувачів освіти групи № 2 за професією «Адміністратор. Агент з організації туризму» та групи № 4 за професією «Манікюрник. Педикюрник» Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг» мають низький рівень емоційного інтелекту (63,2%), емоційні бар'єри у спілкуванні (в цілому 69%); разом з тим надають перевагу компромісу (45,3%), уникненню (22,7 %) та співпраці (17,3%) як бажані стилі поведінки в конфлікті, який веде до стресу.

Далі за допомогою коефіцієнта рангової кореляції Спірмена було встановлено, що чим нижчим є рівень емоційного інтелекту, тим вищі емоційні бар'єри в міжособистісному спілкуванні ($r_s = -0,255$; $p \leq 0,05$). При цьому статистично значущий зв'язок з появою емоційних бар'єрів у спілкуванні мають невміння керувати своїми емоціями ($r_s = -0,368$; $p \leq 0,01$) та емоціями інших людей ($r_s = -0,276$; $p \leq 0,05$).

Також було вивчено зв'язок між стилями поведінки у конфліктній ситуації як чинник стресу, емоційним інтелектом і наявністю емоційних бар'єрів у спілкуванні здобувачі освіти групи № 2 за професією «Адміністратор. Агент з організації туризму» та групи № 4 за професією «Манікюрник. Педикюрник» Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг». Статистично значущий зв'язок було виявлено між компромісом та самотивацією респондентів ($r_s = 0,531$; $p \leq 0,01$).

Самотивація, за даними Н. Хола – це здатність регулювати свій емоційний стан для того, щоб діяти більш ефективно, налаштовувати себе на вирішення життєвих завдань, не допускати прояву стресу.

Також можна відзначити, що компоненти емоційного інтелекту у вибірках, сформованих за критерієм «стиль поведінки у конфлікті» значно різняться лише у двох випадках. Здобувачі освіти, які надають перевагу уникненню і компромісу в конфліктних ситуаціях, мають достовірні відмінності з самотивації ($U=86$; $p \leq 0,01$); учасники експерименту, які надають перевагу уникненню і суперництву – з емпатії ($U= 24$; $p \leq 0,05$).

Далі розглянемо результати, що відображають вираженість компонентів емоційного інтелекту залежно від стилю поведінки, що віддається переваги в конфліктній (стресовій) ситуації (табл. 2.3).

Таблиця 2.3

Виразність компонентів емоційного інтелекту у здобувачів освіти групи № 2 за професією «Адміністратор. Агент з організації туризму» та групи № 4 за професією «Манікюрник. Педикюрник» Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг» залежно від обраного стилю поведінки в конфлікті (середні значення)

Стилі поведінки у конфліктній ситуації	Емоційна поінформованість	Управління своїми емоціями	Управління емоціями інших	Емпатія	Самотивація

Пристосування	10	-3,7	5,4	7	3,9
Уникнення	10	-1,8	3,8	3,9	2,6
Компроміс	10,4	0,1	6,9	8	7,7
Співробітництво	9,4	-1,1	5	8	6,4
Суперництво	10,8	-1,5	7,6	9,5	6,2

Більшість опитаних здобувачів освіти (63,2%) мають низький рівень розвитку емоційного інтелекту. Оскільки емоційний компонент – це сукупність різних здібностей, то цікавим та інформативним є аналіз його складових. Найбільш розвинутою у респондентів є емоційна поінформованість (середнє значення 10,2), тобто ставлення до свого емоційного світу як помічника у регулюванні своєї поведінки, наявність усвідомленого бажання розуміти свої емоції. Приблизно однаковий рівень розвитку мають такі складові емоційного інтелекту як емпатія (7,9), самомотивація (6,75) та розпізнавання та управління емоціями інших людей (6,45). Можна припустити, що здобувачі освіти почуваються досить компетентними у питаннях спостереження за своїми емоціями, їх ідентифікації, розумінні значущості емоцій, емоційного настроювання на інших людей, допомоги іншим у використанні ними їхньої емоційності. Коли йдеться про ефективне регулювання своїм емоційним станом, то картина результатів різко змінюється і середнє значення за шкалою «Управління своїми емоціями» становить 0,1. Слабо розвинена здатність до керування своїми емоціями, а також сумніви у своїй здатності керувати емоціями інших людей є причинами появи емоційних бар'єрів у спілкуванні ($r_s = -0,368$, $p \leq 0,01$; $r_s = -0,276$, $p \leq 0,05$).

Отримані дані показали, що загалом для 72,0% здобувачів освіти емоції є бар'єрами у спілкуванні і лише у 8,0% респондентів емоції не шкодять комунікуванню з іншими людьми, 23,0% опитаних мають деякі емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні, для 48,0 % респондентів емоцій є певною перешкодою при спілкуванні з партнером і 21,0 % опитаних мають суттєві проблеми у спілкуванні через невміння керувати власними емоціями при спілкуванні.

Стиль поведінки в конфлікті – великою мірою відображає емоційний інтелект в дії. У зв'язку з цим можна припустити наявність зв'язку між ними. Разом з тим, достовірно значущу кореляцію виявили лише між компромісом і самомотивацією ($r_s = 0,531$; $p \leq 0,01$), що говорить про те, що молоді люди, які вміють свідомо налаштовувати себе на вирішення життєвих завдань, частіше використовують компроміс як стиль поведінки в конфліктній (стресовій) ситуації. Загалом проведене дослідження показало, що компроміс є найчастіше використовуваним у конфлікті (45,3%), далі йде уникнення (22,7 %), співпраця (17,3 %), суперництво (13,3%), та пристосування (4,0 %).

Аналізуючи відмінності в компонентах емоційного інтелекту в здобувачів освіти, які використовують різні стилі поведінки в конфліктних (стресових) ситуаціях, було встановлено, що вірогідні відмінності є лише у тих, хто віддає перевагу уникненню та компромісу за шкалою «Самомотивація» ($U = 86$; $p \leq 0,01$) і тих, хто використовує уникнення та суперництво за шкалою «Емпатія» ($U = 24$; $p \leq 0,05$). У результаті, можна з упевненістю говорити про те, що вміння спонукати себе до чогось з великою ймовірністю веде до використання компромісу в конфлікті, а невміння до його уникнення. А також, більш емпатійні люди, які розуміють емоції інших, частіше вдаються до суперництва, менш емпатійні – до уникнення. Швидше за все, це пов'язано з тим, що розуміння агресивного емоційного посилу інших оточуючих може викликати власну вразливість і бажання захиститися через прояв аналогічної поведінки; а нерозуміння емоцій іншої людини – до бажання уникнути контакту з нею.

Далі можна аналізувати отримані дані лише на рівні тенденцій, оскільки вірогідних зв'язків та відмінностей більше не виявлено. Можна відзначити, що чим вище емоційна поінформованість, тим частіше люди вдаються до суперництва (середнє значення 10,8), компромісу (10,4), пристосування та уникнення (10; 10) та дещо рідше до співпраці (9,4).

Чим більш розвинена здатність керувати своїми емоціями (0,1), тим частіше респонденти використовують компроміс, за всіх інших проявів у стилі поведінки в конфлікті опитані мають негативні значення за даним параметром.

Найчастіше, коли здобувачі освіти не впевнені у своїй здатності справлятися з емоціями, вони пристосовуються до ситуації (-3,7). Якщо опитані вважають, що вони вміють керувати емоціями інших людей, вони частіше використовують суперництво (7,6), а то й уміють – уникнення (3,8).

Висновки до другого розділу

Розділ включає характеристику вибірки дослідження: описано кількість респондентів, їх вік, статеву належність, освітній статус та інші релевантні соціально-демографічні показники, що дозволяють оцінити репрезентативність отриманих даних.

У розділі подано як кількісний аналіз результатів (з використанням статистичних методів для виявлення динаміки та взаємозв'язків між показниками), так і якісну інтерпретацію даних, що дає змогу глибше зрозуміти, як емоційна компетентність впливає на здатність індивіда ефективно діяти в умовах емоційного та соціального тиску.

Особлива увага зосереджена на виявленні взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту та якістю міжособистісної взаємодії у стресових ситуаціях. Порівняння показників дозволяє простежити, які саме компоненти емоційного інтелекту є критично важливими для налагодження конструктивної комунікації в умовах напруженого спілкування.

Отже, другий розділ виконує ключову функцію у роботі — він не лише підтверджує емпірично значущість обраної тематики, а й забезпечує основу для подальшого практичного втручання, яке подано у наступному розділі.

РОЗДІЛ III.

ПСИХОЛОГІЧНІ ЗАСОБИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ОСОБИСТОСТІ

3.1. Психологічні методи та техніки розвитку емоційного інтелекту

Розвиток емоційного інтелекту як важливого особистісного ресурсу є актуальним напрямом психологічної практики, спрямованим на підвищення емоційної саморегуляції, комунікативної ефективності та стресостійкості. Сучасні підходи до формування емоційної компетентності передбачають використання спеціальних психологічних методів і технік, що мають як когнітивно-поведінкову, так і емоційно-регулятивну спрямованість.

Серед основних методів розвитку емоційного інтелекту виділяють:

1. Тренінгові програми емоційної компетентності. Вони будуються на системній роботі з компонентами емоційного інтелекту (емоційна усвідомленість, саморегуляція, емпатія, самомотивація, соціальні навички). Такі тренінги включають вправи на розвиток емоційної рефлексії, розпізнавання емоцій у себе та інших, моделювання комунікативних ситуацій, рольові ігри тощо.
2. Когнітивно-поведінкові техніки. Ці методики спрямовані на зміну ірраціональних переконань щодо емоцій, розвиток навичок раціонального мислення в стресових ситуаціях, переосмислення внутрішнього діалогу. До них належать ведення щоденника емоцій, техніки когнітивної реструктуризації, робота з автоматичними думками.
3. Емпатійні вправи та техніки активного слухання. Емпатія є важливою складовою емоційного інтелекту, яка розвивається через вправи на співпереживання, ідентифікацію емоцій співрозмовника, відображення почуттів та розвиток толерантності до різних емоційних станів інших людей.

4. Техніки емоційної регуляції та самозаспокоєння. Сюди входять дихальні практики, релаксаційні вправи, методика "стоп-емоція", техніка "емоційної паузи", візуалізація ресурсного стану, а також методи самонавіювання для зменшення впливу деструктивних емоцій (тривоги, гніву, роздратування).
5. Арт-терапевтичні техніки. Використання мистецьких засобів (малювання, ліплення, музика, танець, казкотерапія) допомагає проявити, усвідомити й трансформувати емоції без вербального аналізу. Це сприяє зниженню емоційної напруги та розвитку емоційної гнучкості.
6. Психодрама та рольові ігри. Ці методи дозволяють учасникам програвати емоційно значущі ситуації, експериментувати з поведінкою, набувати нового досвіду та осмислювати внутрішні переживання в безпечному середовищі.
7. Методика «Я-повідомлення». Вона навчає конструктивного вираження емоцій у конфліктних або напружених ситуаціях, не звинувачуючи іншого співрозмовника. Це сприяє розвитку асертивності, зниженню конфліктності та підвищенню емоційної відповідальності.
8. Рефлексивні групові дискусії. Під час обговорення учасники вчаться розпізнавати й вербалізувати свої емоційні реакції, розуміти їх причини та знаходити альтернативні шляхи реагування, що формує навички емоційної самосвідомості.

Окреме місце серед методів розвитку емоційного інтелекту посідають психологічні тренінги, які є інтерактивною формою групової роботи, що поєднує навчання, особистісний розвиток і корекцію емоційно-комунікативних труднощів. Тренінг — це не лише спосіб передачі знань, а й простір для здобуття практичних навичок емоційної саморегуляції, емпатії, саморефлексії, а також для моделювання реальних міжособистісних ситуацій, у яких учасники можуть експериментувати з новими формами поведінки.

Тренінги емоційного інтелекту зазвичай включають роботу над такими цілями:

- розвиток усвідомлення власних емоцій і почуттів інших людей;
- формування навичок емоційного самоконтролю та стриманості у стресових ситуаціях;
- вдосконалення емпатійного слухання, розпізнавання емоцій за невербальними ознаками;
- розвиток здатності до емоційного прогнозування (передбачення реакцій інших);
- підвищення стресостійкості та самомотивації;
- формування адаптивних моделей поведінки в конфліктних ситуаціях.

До структури типового тренінгу з розвитку емоційного інтелекту входять:

- вступні вправи (налаштування, встановлення контакту);
- вправи на самопізнання та рефлексію (наприклад, «Мої емоції сьогодні», «Емоційна шкала»);
- групові завдання на розпізнавання та інтерпретацію емоцій (робота з емоційними картками, фото, відео);
- рольові ігри та моделювання ситуацій спілкування у стресі;
- техніки зворотного зв'язку (як конструктивно висловлювати емоції, не порушуючи кордонів інших);
- рефлексивні кола — обговорення вражень і переживань після кожного блоку.

Ефективними є також модульні тренінгові програми, де кожен модуль присвячений окремому компоненту емоційного інтелекту (наприклад, окремо — тренінг емпатії, окремо — керування емоціями, тощо).

Важливо, що тренінги не лише розвивають емоційні навички, а й сприяють позитивним міжособистісним змінам, створюють атмосферу довіри, співпраці та прийняття, що особливо важливо для людей, які переживають хронічний стрес або мають труднощі в спілкуванні.

Отже, методи розвитку емоційного інтелекту базуються на багатокомпонентному підході, що поєднує когнітивні, емоційні, поведінкові та соціальні аспекти особистості. Їх використання в освітньому, терапевтичному та тренінговому контексті дозволяє не лише формувати окремі навички, а й підвищувати загальний рівень емоційної зрілості та стресостійкості.

3.2. Розробка та апробація програми активізації емоційного інтелекту

Характеристика тренінгової програми

Мета тренінгу: формування довірливого та автентичного ставлення до світу на підставі розвитку здібностей розуміння власних емоцій та емоцій інших людей, формування навичок контролю власних емоцій та розвитку емоційної взаємодії з оточуючими, підвищення стресостійкості в міжособистісній взаємодії.

Вікова категорія учасників: розроблений тренінг може проводитись у підлітковій групі (14-16 років); у юнацькій групі (від 17 років) та у дорослій групі, де вік учасників не обмежується. Залежно від віку учасників програма тренінгу може коригуватися з урахуванням вікових особливостей групи.

Тренінг включає 6 занять по 2 години (120 хв.), час проведення тренінгу – 12 годин.

У цій програмі представлений мінімальний обсяг занять, необхідний для отримання базових знань, умінь та навичок у галузі емоційного інтелекту як ресурсу підвищення стресостійкості індивіда в міжособистісній взаємодії. За бажанням організаторів тренінг може бути розширено до 10 – 15 занять.

Знання, вміння та навички, набуті у процесі тренінгових занять можуть сприяти:

- гармонізації взаємовідносин особистості у сім'ї та колективі однолітків;
- розвитку здібностей особистості до міжкультурного діалогу та взаємодії;
- розвитку лідерських рис;
- розвитку гуманних почуттів;
- формуванню позитивного ставлення до світу;
- зниженню рівня агресивності особистості та актів прояву агресії;
- появі стійкого інтересу до власного емоційного світу та до іншої людини, як до носія емоційної енергії;
- керуванню стресовими ситуаціями: стійкість до стресу, контроль за імпульсивністю;
- вмінню долати стресові стани та уникати стресових ситуацій.

Структура програми тренінгу з активізації розвитку емоційного інтелекту як способу підвищення стресостійкості особистості в міжособистісній взаємодії

№ заняття	назва	мета	час проведення	матеріали, обладнання
ЗАНЯТТЯ 1.	Знайомство. Діагностика емоційного інтелекту	Ціль: знайомство; формування уявлень про ЕІ; самоаналіз емоційного інтелекту учасниками групи.	2 години (120 хв.)	Папір, ручка; зображення людей в різних емоційних станах.
ЗАНЯТТЯ 2.	«Я і світ навколо».	Мета: розвиток груповий перцепції; формування умінь чути, розуміти та передавати настрої, почуття, емоції.	2 години (120 хв.)	Зображення «малини», «жаби», «жука», «дуба» на форматі А4 кожен (вправа 3); кишенькові дзеркальця.
ЗАНЯТТЯ 3.	«Я – емоція – почуття»	Мета: знайомство з	2 години (120 хв.)	2-3 листки ватману, старі

		основними емоційними станами, емоціями та почуттями людини.		журнали для вирізування елементів колажа, фломастери, олівці; мадагаскарські шиплячі таргани та домашні щури (вправа 6).
ЗАНЯТТЯ 4.	«Я розумію – я довіряю»	Мета: розвиток автентичності учасників, розвиток навичок саморозуміння та самоконтролю, розвиток почуття довіри.	2 години (120 хв.)	Картки з написаними на них назвами емоцій та почуттів, ручки, папір.
ЗАНЯТТЯ 5.	«Я вмію долати стрес»	Мета: оволодіння навиками керування стресовими ситуаціями, розвиток вміння долати стресові стани та уникати стресових ситуацій	2 години (120 хв.)	Картки з написаними на них назвами емоцій та почуттів, ручки, папір.
ЗАНЯТТЯ 6.	«Я – справжній»	Мета: розкриття емоційного потенціалу учасників; розвиток емоційної креативності.	2 години (120 хв.)	Папір для кожного члена групи, фарби, пензлі, олівці.

Правила тренінгової програми:

1. Активність
2. «Я – висловлювання»
3. Право на помилку

4. «Один голос в ефірі»
5. Конфіденційність
6. Дотримання тимчасового регламенту.
7. Мобільні телефони на вібровиклику.

Наведемо хід двох занять із розробленої нами програми.

Заняття 1. Знайомство. Діагностика емоційного інтелекту

Мета: знайомство; формування уявлень про емоційний інтелект; самоаналіз ЕІ учасниками групи

Вправа 1. «Наші імена» (15 хв.)

Мета: знайомство, розвиток внутрішньогрупової працездатності.

Обладнання: Папір, ручка.

Опис: Усі учасники тренінгу сидять у колі і після команди психолога, діляться на групи за належністю до власного імені (Наприклад: всі учасники з ім'ям Ольга сідають ліворуч від тренера і т.д.) Якщо імені, що повторюється, немає, то учасник з рідкісним ім'ям в групі виконуватиме вправу самостійно. Після того, як усі групи будуть сформовані, психолог дає завдання.

Інструкція: Кожній групі необхідно представити їх спільне ім'я. Для цього необхідно перекладати ім'я, які його основні характеристики. Якщо такої інформації немає, можна розповісти, чому Вас назвали саме так, і хто придумав для Вас це ім'я. Яке похідне від Вашого імені Вам подобається найбільше.

У цій частині тренінгу ведучий може запропонувати групі низку методик з діагностики емоційного інтелекту. Отримані результати обговорюються учасниками групи (45 хв.).

Вправа 2. (25 хв.)

Мета: знайомство з поняттями емоцій, почуттів та інтелекту; знайомство з поняттям «емоційний інтелект».

Групі ставлять такі питання для обговорення:

Що таке почуття? Яке місце вони посідають у нашому житті? Навіщо потрібні емоції і чи потрібні вони взагалі?

Що таке почуття? Чим відрізняються почуття від емоцій?

Що таке інтелект? Чи існує зв'язок між інтелектом та емоціями? Який цей зв'язок?

Після обговорення питань психолог робить коротке теоретичне повідомлення про те, що таке емоційний інтелект і яка його структура.

Вправа 3. (15 хв.)

Мета: визначення меж власного емоційного поля учасниками групи; самоаналіз особливостей емоційної сфери учасників групи під час цілеспрямованої міжособистісної взаємодії.

Члени групи об'єднуються у пари (краще з менш знайомими членами групи).

Інструкція: Уважно подивіться один на одного, але нічого не кажіть. Продовжуйте дивитися один на одного, без слів, поки я не скажу «стоп». (5 хв.)

Після вправи учасникам запитують: Які почуття (емоції) у вас виникали під час виконання вправи? Чому виникав сміх, посмішка, збентеження тощо? Які думки приходили вам на думку під час виконання вправи? (Це питання є найбільш значущим щодо меж емоційного поля. Так у ході виконання вправи відбувається активна взаємодія емоційних структур суб'єктів, що викликає коливання їхнього емоційного досвіду. В результаті встановлюється зв'язок між актуальною ситуацією взаємодії та минулим емоційним досвідом людини.) Якщо учасники не можуть вербалізувати думки, що виникають під час вправи, психолог просить виконати її ще раз і дає таку інструкцію:

«Знову уважно дивіться один на одного, і нічого не говоріть, доки я не скажу «стоп». Але тепер постарайтеся поспостерігати за думками і переживаннями, що виникають».

Найбільш широке емоційне поле діагностується у тих людей, у яких виникатимуть думки не тільки щодо свого партнера з вправи або всього, що відбувається в групі, а й щодо інших (сторонніх) людей, ситуацій. Межі емоційного поля змінюються щохвилини і залежать від домінуючих переживань людини. Так якщо учень/студент перебуває у конфлікті з батьками і переживає стрес через цю ситуацію, то перебуваючи в освітньому закладі межі його емоційного поля охоплюватимуть не лише актуальну ситуацію

взаємодії з педагогом та однокласниками/одногрупниками, а й поширюватимуться далеко за межі школи/університету, ніби «чіпляючись» за конфлікт.

Вправа 4. (20 хв.)

Мета: самоаналіз здібностей учасників групи до впізнавання та називання емоцій.

Обладнання: зображення людей різних емоційних станах; папір та ручка для кожного учасника.

Психолог демонструє учасникам групи зображення людей у різних емоційних станах.

Інструкція: Уважно подивіться на зображення і запишіть назви емоцій або почуттів, які, на вашу думку, відчуває людина на картинці. Потім усі зображення обговорюються у групі. Аналізуються причини помилок щодо емоцій.

Підбиття підсумків.

Заняття 2. «Я і світ навколо»

Мета: розвиток групової перцепції; формування умінь чути, розуміти та передавати настрої, почуття, емоції.

Тривалість: 2 години (120 хв.)

Матеріали: кишенькові дзеркальця; зображення «малини», «жаби», «жука», «дуба» (формат А4 кожне); папір, ручки.

Вправа 1. «Дзеркало емоцій» (20 хв)

Мета: усвідомлення міміки, розвиток емпатії та навичок емоційного відображення.

Обладнання: дзеркальця.

Опис: Учасники об'єднуються у пари. Один з них виражає мімікою певну емоцію (злість, радість, тривогу, сум, подив тощо), а другий відтворює цю емоцію, наче дзеркало. Після кількох спроб учасники міняються ролями.

Інструкція: «Виразіть мімікою обрану емоцію. Ваш партнер повинен віддзеркалити її точно так само. Потім поміняйтесь ролями. Спостерігайте за

власними реакціями».

Обговорення: Які емоції вам було легко або важко зобразити? Як ви почувалися, коли вас “копіювали”? Які емоції викликала міміка партнера?

Вправа 2. «Передай емоцію» (25 хв)

Мета: розвиток емоційної експресії та вміння зчитувати емоції інших.

Обладнання: набір карток із назвами емоцій.

Інструкція: «Кожен учасник витягує картку з емоцією (наприклад: гнів, радість, байдужість, ніяковість, гордість, ніжність тощо) і має її невербально передати — мімікою, жестами, поставою. Інші учасники мають вгадати, що це за емоція».

Обговорення: Які емоції були найбільш упізнаваними? Чиї інтерпретації вас здивували? Чи виникали складнощі у відтворенні емоцій?

Вправа 3. «Образи світу» (30 хв)

Мета: розвиток асоціативного мислення, формування зв'язку між зовнішнім сприйняттям та внутрішнім емоційним станом.

Обладнання: зображення «малини», «жаби», «жука», «дуба» (по одному на форматі А4).

Інструкція: «Подивіться уважно на кожне зображення. Подумайте: які емоції воно у вас викликає? Який настрій передає? З чим асоціюється? Чи нагадує когось із людей або подій?»

Завдання: кожен учасник вибирає одне зображення і письмово описує:

- емоцію, з якою асоціюється цей образ;
- вигадану історію або характеристику цього "персонажа" (наприклад, "жаба" може бути обережною, розважливою, мудрою або навпаки — кумедною, несерйозною).

Обговорення: Чому один і той самий образ викликає різні реакції у різних людей? Який зв'язок між уявленнями про зовнішній світ і внутрішнім емоційним фільтром?

Вправа 4. «Я і світ» (30 хв)

Мета: розвиток самоусвідомлення, емоційної відкритості та групової довіри.

Обладнання: папір, ручки.

Інструкція: «Намалюйте або коротко опишіть у тексті, як виглядає ваш внутрішній світ. Де в ньому ви? Що або хто вас оточує? Чи комфортно вам там? Які емоції панують у цьому світі? Потім розкажіть про нього групі (за бажанням)».

Обговорення: Як ви бачите себе у світі? Чи часто ваше внутрішнє емоційне відображення впливає на сприйняття реальності?

Підбиття підсумків (15 хв)

- Що нового про себе сьогодні дізналися?
- Які емоції пережили?
- Що було найцікавішим або найнеочікуванішим?
- Як ці вправи можуть допомогти вам у реальному житті?

Заняття 3. «Я – емоція – почуття»

Мета: знайомство з головними емоційними станами, емоціями та почуттями людини; розвиток здатності розпізнавати, називати та виражати власні емоції.

Тривалість: 2 години (120 хв.)

Матеріали: 2–3 листки ватману, журнали для колажів, фломастери, олівці; мадагаскарські шиплячі таргани, хатні щури (для вправи 6); папір, ручки.

Вправа 1. «Карта емоцій» (20 хв)

Мета: ідентифікація власного емоційного спектру.

Обладнання: папір, ручки, фломастери.

Інструкція: «На аркуші паперу намалюйте карту — асоціативний простір ваших емоцій. Позначте:

- які емоції вам знайомі;
- які — ви відчуваєте часто;

- які — уникаєте або не розумієте.

Позначайте зони різними кольорами, словами або символами».

Обговорення: Що ви помітили про себе? Які емоції виявились для вас найважливішими або найменш зрозумілими?

Вправа 2. «Почуття та Емоції» (15 хв)

Мета: розмежування понять «емоція» і «почуття», усвідомлення їх ролі в житті.

Інструкція: Учасникам пропонуються пари слів (наприклад: любов – радість, страх – тривога, злість – ненависть, симпатія – цікавість).

Завдання — визначити, де емоція, а де почуття, та обґрунтувати вибір.

Обговорення: У чому різниця між емоцією і почуттям? Які з них більш тривалі? Які частіше проявляються тілесно?

Вправа 3. «Колаж мого емоційного світу» (30 хв)

Мета: візуалізація емоційного досвіду, розвиток креативності, рефлексії.

Обладнання: ватмани, старі журнали, ножиці, клей, фломастери.

Інструкція: «Створіть колаж, який відображає ваш внутрішній емоційний світ:

- що ви переживаєте часто?
- що на вас впливає?
- які кольори, образи або події асоціюються у вас з певними емоціями?»

Обговорення: Які емоції вам захотілося виразити? Чи зміг хтось побачити у вашому колажі щось несподіване?

Вправа 4. «Моє тіло і емоції» (15 хв)

Мета: усвідомлення тілесних проявів емоцій.

Інструкція: «Пригадайте момент, коли ви відчували сильну емоцію (гнів, сором, страх, захоплення). У якій частині тіла це відчувалося? Опишіть відчуття (напруга, жар, холод, поколювання тощо)».

Психолог коротко розповідає про зв'язок між тілом і емоціями.

Обговорення: Чи помічали ви раніше, як емоції «живуть» у тілі?

Вправа 5. «Емоції в голосі» (15 хв)

Мета: розвиток емоційної експресії через інтонацію.

Інструкція: «Усі учасники отримують одне коротке речення (наприклад, “Я тебе бачу”, “Сьогодні понеділок”, “У нас буде тренінг”). Ваше завдання — прочитати його з різними емоціями: радістю, злістю, страхом, байдужістю, іронією».

Обговорення: Наскільки легко змінювати інтонацію? Як змінюється зміст при різній емоційній подачі?

Вправа 6. «Реакція на незвичайне» (20 хв)

Мета: дослідження емоційної реакції на несподівані подразники, усвідомлення власних бар’єрів, страхів або цікавості.

Обладнання: мадагаскарські шиплячі таргани, хатні щури (у контейнерах, без фізичного контакту, якщо учасники не готові).

Інструкція: «Зараз ви побачите істот, які викликають у людей різні емоції.

Спостерігайте за своїми внутрішніми реакціями — тілесними, емоційними, думками. Якщо бажаєте — можете підійти ближче».

Обговорення: Які емоції виникли? Чи здивувала вас власна реакція? Чи відрізняється уявлення про страх або огиду від реальної зустрічі з об’єктом?

Підбиття підсумків (5 хв)

- Що дізнались нового про себе та свої емоції?
- Яка вправа була найбільш емоційно значущою?
- Чи хочеться над чимось ще попрацювати у темі емоцій?

Заняття 4. «Я розумію – я довіряю»

Мета: розвиток автентичності, навичок саморозуміння, самоконтролю та формування відчуття довіри у міжособистісній взаємодії.

Тривалість: 2 години (120 хв.)

Матеріали: картки з назвами емоцій та почуттів, папір, ручки.

Вправа 1. «Моє справжнє "Я"» (20 хв)

Мета: розвиток усвідомлення власних справжніх емоцій та цінностей.

Інструкція: «Впродовж 5 хвилин запишіть, якими словами ви б описали себе, не думаючи про думку інших. Потім оберіть 3 з цих слів, які найточніше вас характеризують. Поділіться цим із групою (за бажанням)».

Обговорення: Чи легко було казати про себе? Які почуття виникали? Наскільки ваш образ збігається з тим, як вас бачать інші?

Вправа 2. «Емоційне лото» (25 хв)

Мета: розвиток емоційної грамотності, розширення словника емоцій.

Обладнання: картки з назвами емоцій (страх, вдячність, розгубленість, спокій, провина, натхнення, сором, радість, злість тощо).

Інструкція: «Учасники по черзі витягають картку з емоцією та наводять приклад ситуації з життя, у якій відчували саме цю емоцію. Потім інші можуть поставити одне запитання до історії».

Обговорення: Які емоції найчастіше виникають у вашому житті? Які – ви вважаєте "незручними"? Чому?

Вправа 3. «Я відчуваю – я реакую» (25 хв)

Мета: розвиток самоспостереження та навичок емоційного самоконтролю.

Інструкція: «Запишіть ситуацію, котра викликала у вас нещодавно сильну емоцію. Визначте:

- що ви тоді відчули?
- яка була ваша перша реакція?
- як хотілося відреагувати насправді?
- чи була ця реакція конструктивною?»

Обговорення: Чи завжди ми контролюємо себе? Що допомагає вам зупинитися або перетворити імпульсивну реакцію на усвідомлену?

Вправа 4. «Міст довіри» (30 хв)

Мета: розвиток довіри в групі, усвідомлення границь особистої відвертості.

Інструкція: Учасники сідають у коло. Кожен по черзі починає речення:

- «Мені буває страшно, коли...»,
- «Я довіряю людям, які...»,
- «Я відчуваю підтримку, коли...»,
- «Я не довіряю, коли...»,
- «Мені важко сказати, що...».

Всі говорять лише те, чим готові поділитися.

Обговорення: Як вам було говорити відверто? Чи зросло відчуття безпеки в групі? Що означає для вас довіра?

Вправа 5. «Послання самому собі» (15 хв)

Мета: формування внутрішньої підтримки, самоприйняття.

Інструкція: «Напишіть коротеньке послання самому собі, якби ви були власним другом або психологом. Що б ви собі сказали у момент тривоги чи сумніву?

Зберігайте цей лист як ресурс».

Обговорення (за бажанням): Які слова ви собі сказали? Чи виявилось це підтримкою?

Підбиття підсумків заняття (5 хв)

- Що дізналися сьогодні про себе?
- Чи з'явилося відчуття більшої відкритості або розуміння інших?
- Як ви оцінюєте рівень довіри у групі на цьому етапі?

Заняття 5. Я вмію долати стрес

Мета: оволодіння навиками керування стресовими ситуаціями, розвиток вміння долати стресові стани та уникати стресових ситуацій

Вправа 1. – «Мій ідеальний колектив».

Психолог. Всі ви навчаєтесь чи навчалися в одному класі/групі багато років, деякі разом з першого класу. У колективі дуже важливо, щоб був

сприятливий мікроклімат, доброзичливі стосунки між однокласниками/одногогрупниками. Ви знаєте, що до школи/університету необхідно ходити, щоб отримувати знання/фах, а також тут молоді люди багато спілкуються. Це є головні причини.

Може так вийти, що через те, що не складаються стосунки з однокласниками/одногогрупниками, деяким не хочеться йти до школи/університету. Давайте поговоримо про те, якими якостями має володіти група, щоб кожен у ній почував себе добре. Зараз я пропоную вам подумати та назвати ті риси, завдяки яким у групі всім буде добре та комфортно.

Зверніть увагу на дошку, до неї у нас прикріплено ватман. На ватмані намальовано коло, поділене на 16 частин. Зараз ми з вами підпишемо кожен радіус із зовнішнього боку кола якостями, які ми визначили як необхідні для успішної співпраці взаємодії в колективі. Серед названих можуть бути такі якості: рівність, доброта, взаємодопомога, ввічливість, дружба, вміння слухати, прийняття, емпатія, альтруїзм, повага, доброзичливість, гумор, свобода висловлювання, тактовність, згуртованість тощо. (Кожен радіус кола психолог ділить на 10 балів. Це шкала, де відкладається кількість балів, якими оцінюється кожна риса). Далі психолог називає якість, і група вирішує, наскільки балів вона проявляється у класі. Після цього з'єднуються всі точки, внаслідок чого виходить «павутина». Чим ближче вона до центру, тим кожному в групі важче. Чим ближче павутиння до країв кола, тим кращою є група і тим комфортніше кожному. Проводимо рефлексію. Усі учасники групи вирішують: як поліпшити атмосферу колективу, які якості треба розвивати групі, який внесок може зробити кожен у поліпшенні клімату групи. Психолог повинен підвести учасників тренінгу до того, що залишаючись самим собою, кожен має працювати над своїми вадами. «Ми не можемо змінити групу, не змінюючи себе».

Міні-лекція «Краудінг-стрес»

Методом мозкового штурму група виводить визначення стресу, після чого психолог знайомить учасників програми із наявною у психологічній науці інформацією щодо цього. Особлива увага приділяється проблемі причин та

наслідків подібного виду стресу, можливим профілактичним заходам. При розгляді причин стресу психологу важливо підвести учасників групи до усвідомлення того, що всі ці причини стресу є лише потенційними джерелами негативного впливу на людину. Все залежить від того, як сама людина сприймає ці причини, чи вважає вона їх стресорами.

Вправа 2. «Розгладимо море».

Мета: оволодіння навичками позитивного зняття стресового стану.

Інструкція: Уявіть собі стресову ситуацію. Прослідкуйте, які відчуття виникають у вашому тілі. Часто у таких ситуаціях виникає дискомфортний стан за грудиною (тиск, стиск, печіння, пульсація). Закрийте очі, подивіться внутрішнім поглядом в область грудини і уявіть бурхливе «вогняне море» емоцій. Тепер візуально рукою розгладьте це море до дзеркального стану.

Що ви тепер відчуваєте? Спробуйте ще раз.

Вправа 3. «Голова».

Одна з найчастіших скарг молодих людей – на головний біль, тяжкість у потиличній ділянці голови.

Мета: зняття неприємних соматичних відчуттів.

Інструкція: Стати прямо, вільно розправивши плечі, відкинувши голову назад. Намагайтеся відчувати, в якій частині голови локалізовано відчуття тяжкості. Уявіть собі, що на вас одягнено громіздкий головний убір, який тисне на голову в тому місці, де ви відчуваєте тяжкість. Подумки зніміть головний убір і виразно, емоційно скиньте його на підлогу. Потрясіть головою, розправте рукою волосся на голові, а потім скиньте руки вниз, ніби позбавляючись головного болю.

Підбиття підсумків.

Мета. узагальнення знань, умінь та емоцій, отриманих у ході тренінгу.

Зміст. Учасники сідають у коло, кожному надається слово. Учасники діляться враженнями, дають свою оцінку новій інформації, зазначають, що нового дізналися під час роботи.

Заняття 6. «Я – справжній»

Мета: розкриття емоційного потенціалу учасників; розвиток емоційної креативності, формування вміння автентично висловлювати себе через мистецькі форми.

Тривалість: 2 години (120 хв.)

Матеріали: папір для кожного учасника, фарби, пензлі, олівці, серветки, вода в ємностях, дощечки або тверда основа для малювання.

Вправа 1. «Моє емоційне ім'я» (20 хв)

Мета: формування асоціативного зв'язку між власною ідентичністю та емоційною палітрою.

Інструкція: «Подумайте, якби ваше ім'я було емоцією — якою б воно було?

Оберіть емоцію чи поєднання емоцій, які вас найбільше характеризують, і запишіть або зобразіть на аркуші символ або слово, яке їх передає».

Обговорення: Як змінюється ваше уявлення про себе, якщо поглянути на ім'я як на емоційний знак? Яке послання воно несе іншим?

Вправа 2. «Емоційний автопортрет» (40 хв)

Мета: висловлювання внутрішнього стану через образотворчість; зняття внутрішніх бар'єрів у самопрезентації.

Обладнання: фарби, пензлі, олівці, папір.

Інструкція: «Зобразіть себе не буквально, а через кольори, форми, лінії, символи. Це може бути емоційна мапа, метафора, настрій. Дозвольте собі створити те, що відображає вас «справжнього» в цей момент».

Порада: не оцінювати себе з позиції художньої майстерності — важливий не результат, а процес та щирість.

Обговорення (у колі): Що ви відчували під час малювання? Яке значення мають зображені елементи? Що про вас можливо прочитати у цій роботі?

Вправа 3. «Галерея автентичності» (30 хв)

Мета: створення безпечного простору для емоційного самовираження та прийняття.

Інструкція: «Учасники по черзі виставляють свої малюнки у «галереї»

(розміщують їх на стіні або на підлозі). Інші учасники вільно рухаються і, якщо бажають, можуть залишити доброзичливі коментарі, асоціації або питання на окремих стікерах».

Обговорення: Чи відчуваєте, що стали ближчими один до одного? Який емоційний образ групи сформувався у вас після цього?

Вправа 4. «Символ мого емоційного потенціалу» (20 хв)

Мета: інтеграція досвіду тренінгу; створення особистого емоційного символу.

Інструкція: «Створіть невеличкий символ або знак, котрий буде нагадувати вам про вашу справжню емоційну силу — те, що ви відкрили або прийняли в собі за час тренінгу. Ви можете намалювати його чи описати словами. Потім за бажанням поділіться ним із групою».

Обговорення: Що змінилося у вашому сприйнятті себе як емоційної особистості? Що стало вашим ресурсом?

Підбиття підсумків заняття та тренінгу загалом (10–15 хв)

- Що стало для вас найціннішим відкриттям за час тренінгу?
- Що ви берете із собою у реальне життя?
- Яким був ваш шлях від першого заняття до останнього?
- Чи змінилось ваше ставлення до власних емоцій?

3.3. Оцінка ефективності програми з розвитку емоційного інтелекту для покращення міжособистісної взаємодії в стресових ситуаціях

З метою виявлення ефективності програми з розвитку емоційного інтелекту для покращення міжособистісної взаємодії в стресових ситуаціях. До та після проведення тренінгу його учасники пройшли тестування за наступники методиками: методики визначення рівня «емоційного інтелекту» (Н. Холл),

опитувальник «Стили поведінки у конфліктній ситуації» (К. Томас, Р. Кілман), тест «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (В.В. Бойко).

До проведення тренінгу відповідно до результатів тестування за методикою визначення рівня «емоційного інтелекту» (Н. Холл) середнє значення інтегративного показника емоційного інтелекту у здобувачів освіти групи № 2 за професією «Адміністратор. Агент з організації туризму» та групи № 4 за професією «Манікюрник. Педикюрник» Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг» становить 33,14 бали, що відповідає низькому рівню розвитку. Провівши частотний аналіз, ми виявили, що більшість досліджуваних – 63,2 % і 31,2 % володіють відповідно середнім і низьким рівнем розвитку емоційного інтелекту; лише 5,6% учнів мають високий рівень означеного показника.

Після проведення тренінгової програми показники результатів за цією ж шкалою змінилися наступним чином: низький рівень розвитку емоційного інтелекту знизився до 40,1 %, середній та високий рівень піднявся до 52,6 % та 7,3% відповідно (рис. 3.1).

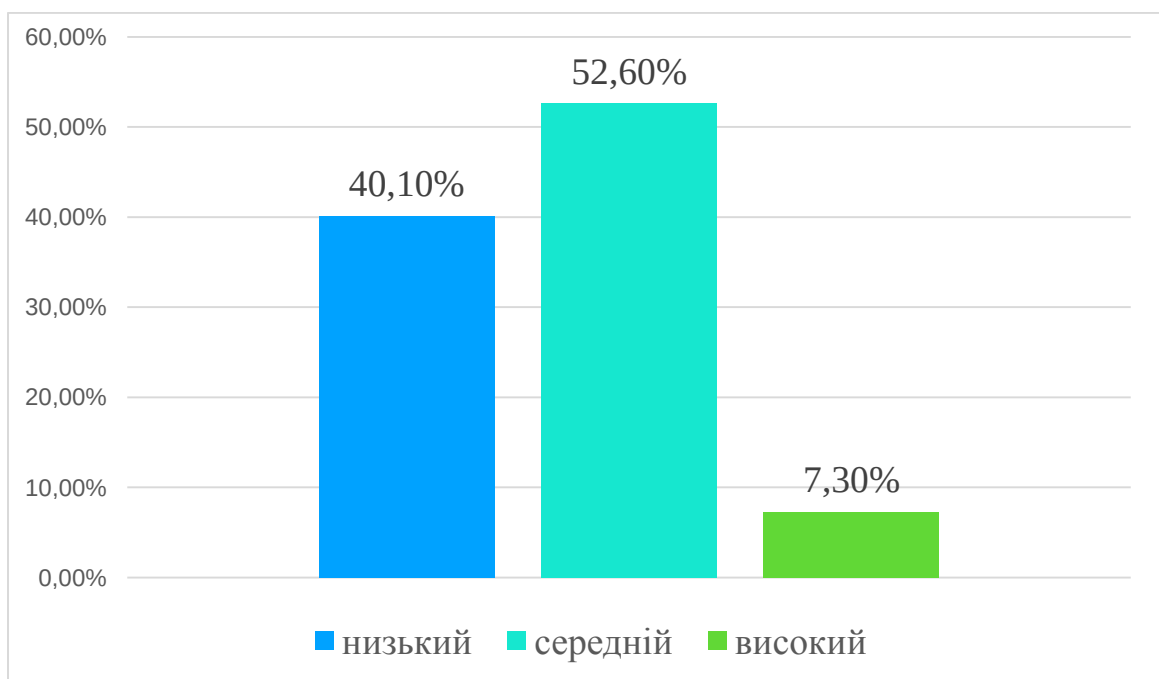


Рис. 3.1. Значення інтегративного показника емоційного інтелекту у здобувачів освіти групи № 2 за професією «Адміністратор. Агент з організації

туризму» та групи № 4 за професією «Манікюрник. Педикюрник» Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг» після проведення тренінгової програми (методика Н. Хола).

У методиці Н. Хола емоційний інтелект представлений як єдина характеристика, що складається з п'яти здібностей, умінь: емоційна поінформованість, керування своїми емоціями, керування емоціями інших людей, емпатія, самомотивація.

Тренінг мав позитивний вплив на розвиток емоційного інтелекту учасників. У всіх п'яти складових (емоційна поінформованість, управління своїми емоціями, управління емоціями інших, емпатія, самомотивація) спостерігається зниження кількості осіб із низьким рівнем розвитку та зростання кількості осіб із середнім і високим рівнем. Найбільш виражені позитивні зміни відбулися в умінні керувати власними емоціями: зниження низького рівня на 40%, при зростанні середнього на 30% і високого на 10%. Суттєвий прогрес також спостерігається в розвитку самомотивації: зменшення низького рівня на 36%, що супроводжується підвищенням середнього на 30% і високого на 6%. Позитивна динаміка помітна і в розвитку емоційної поінформованості, емпатії та здатності керувати емоціями інших людей, хоча в останній категорії зростання високого рівня було найменшим (+4%). Загалом, тренінг ефективно сприяв зменшенню кількості учасників із низькими показниками емоційного інтелекту та сприяв підвищенню емоційної компетентності (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Кількість здобувачів освіти групи № 2 за професією «Адміністратор. Агент з організації туризму» та групи № 4 за професією «Манікюрник. Педикюрник» Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг» з різним рівнем розвитку компонентів емоційного інтелекту після проведення тренінгової програми (методика Н. Хола)

Рівні	Емоційна поінформованість		Управління своїми емоціями		Управління емоціями інших людей		Емпатія		Самотивація	
	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%	к-сть	%
Низький	15	30,0	20	40,0	28	56,0	12	24,0	10	20,0
Середній	30	60,0	25	50,0	18	36,0	26	52,0	33	66,0
Високий	5	10,0	5	10,0	4	8,0	12	24,0	7	14,0

Під час вивчення зміни емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні з використанням опитувальника «Стилі поведінки у конфліктній ситуації» (К. Томас, Р. Кілман) після проведення тренінгу були отримані наступні дані: частка учасників, які обирають співпрацю, зросла орієнтовно на 16% (до 40%); компроміс незначно зменшився (до 43%); суперництво зменшилося на 8%; уникнення зменшилося на 7%; пристросування – без значної динаміки (рис.3.2).

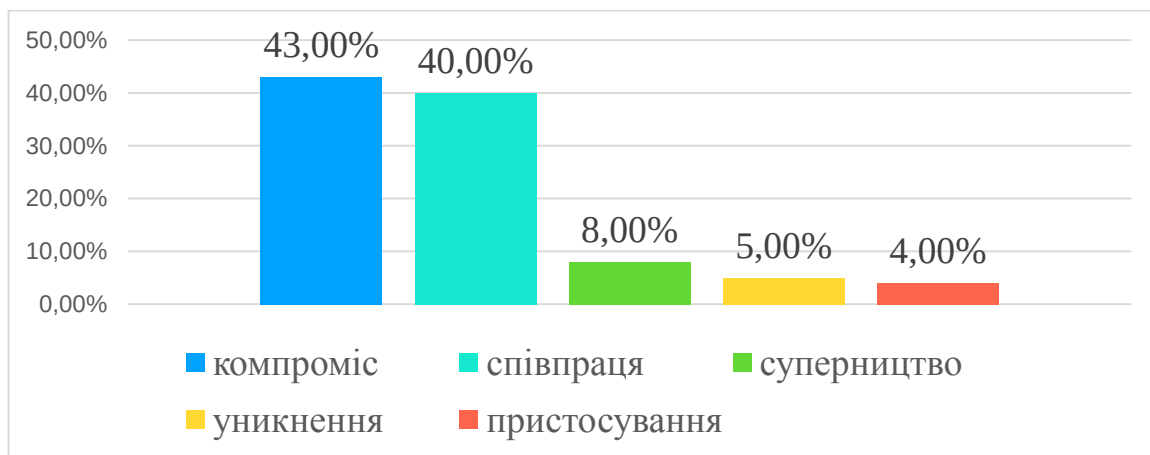


Рис. 3.2. Стили поведінки у міжособистісному спілкуванні здобувачів освіти групи № 2 за професією «Адміністратор. Агент з організації туризму» та групи № 4 за професією «Манікюрник. Педикюрник» Державного професійно-технічного навчального закладу «Сумський центр професійно-технічної освіти з дизайну та сфери послуг» (опитувальник «Стили поведінки у конфліктній ситуації» після проведення тренінгу (К. Томас, Р. Кілман).

Висновки до третього розділу

В результаті проведення тренінгу з розвитку емоційного інтелекту було зафіксовано позитивні зміни як у сфері міжособистісного спілкування, так і в особливостях поведінки в конфліктних ситуаціях.

Емоційні бар'єри в спілкуванні зазнали значного послаблення. Якщо до тренінгу лише 8% респондентів зазначали, що емоції не заважають їхньому спілкуванню, то після завершення заходу ця частка зросла. Натомість кількість осіб, які мали виражені труднощі у спілкуванні через нездатність управляти емоціями, помітно зменшилась (раніше – 21%). Це свідчить про ефективність тренінгової програми у формуванні навичок емоційного самоконтролю, емпатії та самомотивації.

За результатами опитування за методикою К. Томаса – Р. Кілмана до тренінгу більшість респондентів у конфліктних ситуаціях обирали стратегію компромісу (48%), що свідчило про прагнення до взаємного вирішення проблем, але з частковими поступками. Після тренінгу спостерігається підвищення частки співпраці як стилю поведінки, що характеризується відкритим діалогом, повагою до інтересів обох сторін і спільним пошуком оптимального розв'язання.

Також простежується тенденція до зменшення використання деструктивних стратегій – таких як суперництво, уникнення та пристосування. Це вказує на підвищення рівня емоційної зрілості та розвиток конструктивної поведінки у стресових і конфліктних ситуаціях.

Усі складові емоційного інтелекту (емоційна поінформованість, управління власними емоціями, управління емоціями інших, емпатія та самомотивація) продемонстрували покращення – зменшився відсоток респондентів із низьким рівнем розвитку та зросла кількість тих, хто досяг середнього й високого рівня.

Загалом, результати дослідження підтверджують ефективність тренінгової програми в підвищенні емоційної компетентності здобувачів освіти, зниженні емоційних бар'єрів у спілкуванні та покращенні стилів поведінки в конфліктних ситуаціях.

ВИСНОВКИ

У роботі з'ясовано розуміння емоційного інтелекту як психологічного феномену. Емоційний інтелект – це компетентність, спрямована на усвідомлення індивідом власних емоцій та емоцій навколишніх людей. Емоційна компетентність являє собою синтез знань та специфічних навичок в емоційній сфері, а також особистісних властивостей, що забезпечують людині можливість успішно справлятися з різними життєвими ситуаціями, самовдосконалюючись та самоактуалізуючись. Емоційний інтелект є інтегральною властивістю людини, яка слугує запорукою її гармонійного розвитку, покращенню міжособистісної взаємодії та відкриває для індивіду широкі можливості для самореалізації та розкриття власного потенціалу. У сучасному світі емоційний інтелект впливає на багато аспектів життєдіяльності людини: на її взаємини з іншими людьми, на успішність професійної діяльності.

Нами розглянуто емоційний інтелект як ресурс для подолання стресових ситуацій. Було виявлено, що емоційний інтелект є потужним ресурсом подолання стресу і виконує важливу функцію: емоційний інтелект пов'язаний із збільшенням психічної стійкості людини, з її самооцінкою. Здатність розуміти емоції та керувати ними забезпечує стійкість особистості до стресу. Розвинені навички соціальної взаємодії дозволяють суб'єктам подолання стресу ефективніше сприймати зворотний зв'язок від навколишніх та на його основі коригувати уявлення про себе. Емоційний інтелект виявляє ресурсні можливості у процесі подолання стресу та потребує поєднання з особистісними характеристиками. Емоційний інтелект у сукупності з усвідомленою саморегуляцією поведінки та самооцінкою посилює психічну стійкість та зменшує чутливість до різних стресорів. Емоційний інтелект та вміння налагоджувати міжособистісну взаємодію разом з особистісними властивостями посилює конструктивні копінг-стратегії, зменшуючи при цьому застосування стратегій уникнення проблеми.

З метою виявлення впливу емоційного інтелекту міжособистісної взаємодії в стресових умовах нами організовано та проведено емпіричне дослідження. Нами було експериментально підтверджено те, що високий рівень емоційного інтелекту здобувачів освіти збільшує відкритість та готовність до міжособистісній взаємодії, знижує чутливість до стресу і може розглядатися як ресурс для подолання стресових ситуацій.

Згідно з даними, отриманими щодо емоційного інтелекту (за методикою К. Томаса), 63,2% опитаних мають низький рівень розвитку емоційного інтелекту, 31,2 % – середній і 5,6% – високий. Отримані дані показали, що загалом для 72,0% учнів емоції є бар'єрами у спілкуванні і лише у 8,0% респондентів емоції не шкодять комунікації з іншими людьми, 23,0% опитаних мають деякі емоційні проблеми у повсякденному спілкуванні, для 48,0 % респондентів емоцій є певною перешкодою при спілкуванні з партнером і 21,0 % опитаних мають суттєві проблеми у спілкуванні через невміння керувати власними емоціями при спілкуванні. Стиль поведінки в конфлікті – великою мірою відображає емоційний інтелект в дії. У зв'язку з цим можна припустити наявність зв'язку між ними. Здобувачі освіти, які вміють свідомо налаштовувати себе на вирішення життєвих завдань, частіше використовують компроміс як стиль поведінки в конфліктній (стресовій) ситуації. Загалом проведене дослідження показало, що компроміс є найчастіше вживаним у конфлікті (45,3%), далі йде уникнення (22,7 %), співпраця (17,3 %), суперництво (13,3%), та пристосування (4,0 %).

З урахуванням отриманих в емпіричному дослідженні даних нами розроблена програми з активізації розвитку емоційного інтелекту як способу підвищення стресостійкості особистості в міжособистісній взаємодії. Метою тренінгу було формування довірливого та автентичного ставлення до світу на підставі розвитку здібностей розуміння власних емоцій та емоцій інших людей, формування навичок контролю власних емоцій та розвитку емоційного взаємодії з оточуючими, підвищення стресостійкості в міжособистісній взаємодії.

Після проведення тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту зафіксовано позитивну динаміку:

- низький рівень розвитку ключових компонентів емоційного інтелекту зменшився;
- зросла кількість учасників із середнім і високим рівнем емоційної компетентності;
- кількість осіб, що демонструють конструктивні стилі поведінки у конфлікті (співпраця), зросла, а деструктивні стилі (уникнення, суперництво) зменшилися;
- бар'єри у спілкуванні, пов'язані з емоціями, знизились: кількість осіб із вираженими труднощами зменшилась, а кількість тих, хто не має емоційних перешкод у спілкуванні, зросла.

Розроблена і апробована програма розвитку емоційного інтелекту виявилась дієвою: за її підсумками учасники не тільки поліпшили навички емоційного самоконтролю та емпатії, а й продемонстрували більшу стресостійкість, кращу адаптацію до міжособистісної взаємодії в конфліктних ситуаціях. Отож, емоційний інтелект є могутнім психологічним ресурсом, який можна цілеспрямовано розвивати для покращення ефективності комунікації, зниження емоційних бар'єрів та підвищення загального рівня стресостійкості особистості. Результати дослідження можуть бути застосовані у практичній психології, освітній діяльності та в рамках програм профілактики емоційного вигорання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Баришнікова І. О. Роль емоційного інтелекту в професійній діяльності. — Київ: Ліра-К, 2018. — 242 с.
2. Буркало Н. Психологічні особливості емоційного інтелекту // Психологічний журнал. — 2019. — № 5(7). — С. 34–49.
3. Девід С. Емоційна спритність. Як почати радіти змінам і отримувати задоволення від роботи та життя / пер. Лесь Герасимчук. — Київ: КСД, 2018.
4. Волік Н. Теоретичні аспекти розвитку емоційного інтелекту в дошкільному віці // Теоретичні та практичні аспекти розвитку сучасної педагогіки та психології: матеріали конференції. — Львів, 2019. — URL: https://www.researchgate.net/publication/356268328_Teoreticni_aspekti_rozvitku_emocijnogo_intelektu_v_doskilnomu_vici
5. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. Соломія-Любов Гумецька. — Харків: Віват, 2018.
6. Гоулман Д., Бояціс Р., Маккі Е. Емоційний інтелект лідера / пер. Валерія Глінка. — Київ: Наш Формат, 2019.
7. Зарицька В. В. Емоційний інтелект як складова готовності особистості до професійної діяльності // Вісник Харківського національного педагогічного університету ім. Г. С. Сковороди. Серія "Психологія". — 2014. — Вип. 49. — С. 42–51.
8. Карпенко Є. В. Емоційний інтелект як фактор особистісного життєздійснення // Психологічні перспективи. — 2017. — Вип. 30. — С. 50–63.
9. Карпенко Є. Емоційний інтелект у дискурсі життєздійснення особистості: монографія. — Дрогобич: Посвіт, 2020. — 436 с.
10. Козлова В. Технологія EQ-BOOST. Як використовувати емоційний інтелект у бізнесі та житті. — Львів: Видавництво Старого Лева, 2019.
11. Кордунова Н. О., Дмитріюк Н. С. Роль емоційного фактору в міжособистісній взаємодії студентів // Актуальні проблеми психології:

Збірник наукових праць Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. — Том VI: Психологія обдарованості. — Київ; Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2019. — Вип. 15. — С. 181–188.

12. Кузнецов М. А., Діомідова Н. Ю. Емоційний інтелект як чинник психоемоційних станів студентів в умовах іспиту: монографія. — Харків: Діса плюс, 2017. — 189 с.
13. Кулик Н. А., Гільова Л. Л. Емоційний інтелект: аналіз сучасних західних досліджень // Проблеми сучасної психології. — 2017. — № 39. — С. 79–90.
14. Лагодзінський В. В., Шевчук О. В. Емоційний інтелект як один зі складників формування психологічної готовності військовослужбовців до професійної діяльності // Габітус. — 2023. — Вип. 52. — С. 240–243.
15. Лящ О. Вплив емоційного інтелекту на копінг-стратегії юнаків // Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки. — 2018. — Вип. 3. — С. 123–128.
16. Лящ О., Хуртенко О. Розвиток емоційного інтелекту в контексті задачного підходу до інтелектуальної діяльності // Psychology Travelogs. — 2023. — № 3. — С. 113–124.
17. Лящ О., Хуртенко О., Марчук С. Емоційний інтелект як засіб розвитку резильєнтності особистості // Вісник Національного університету оборони України. — 2023. — № 74(4). — С. 79–86.
18. Нагорна І.Г. Емоційний інтелект, як чинник міжособистісної взаємодії в стресових ситуаціях // Соціально-освітні домінанти професійної підготовки сучасного компетентного фахівця : матеріали III Всеукраїнської студентської науково-практичної конференції (м. Біла Церква, 16 трав. 2024 р.) / БІНПО. – Біла Церква : БІНПО, 2024. – С. 116–121.
19. Носенко Е. Л., Четверик-Бурчак А. Г. Емоційний інтелект як чинник досягнення життєвого успіху: монографія. — К.: Вид-во "Освіта України", 2016. — 182 с.

- 20.Смерека Є. Розвиток емоційного інтелекту в дітей: методики, вправи, поради спеціалістів Як тренувати змалечку найважливіший скіл XXI сторіччя. — URL: <https://mind.ua/publications/20255098-rozvitok-emocijnogo-intelektu-v-ditej-metodiki-vpravi-poradi-specialistiv>
- 21.Смерека Є. Розвиток емоційного інтелекту в дітей: методики, вправи, поради спеціалістів. — Київ: Mind.ua, 2023.
- 22.Спицька Л. В. Емоційний інтелект та його вплив на життя людини в глобальному світі // Scientific Studios on Social and Political Psychology. — 2023. — Vol. 52, No. 55. — С. 46–51.
- 23.Шевчук О. В. Психологічні аспекти розвитку емоційного інтелекту у підлітків. — Львів: Укр. академія друкарства, 2019. — 278 с.
- 24.Шпак М. Емоційний інтелект як ресурс збереження і зміцнення психічного здоров'я особистості в умовах війни // Аксіопсихологічні вектори розвитку сучасної освіти. — Тернопіль, 2023. — С. 203–207.
- 25.Ярмоленко М. Вплив емоційного інтелекту на міжособистісні стосунки. — Київ: Психологія, 2020. — 315 с.
- 26.Яценко О. О. Роль емоційного інтелекту у професійній адаптації молоді в умовах змін. — Одеса: Видавничий дім, 2018. — 265 с.
- 27.Bar-On R. Emotional intelligence inventory (EQ-i). — Toronto, Canada: Multi-Health Systems, 1997.
- 28.Goleman D. Emotional intelligence. — New York: Bantam Books, 1995.
- 29.Hodzic, S., Scharfen, J., Ripoll, P., Holling, H., Zenasni, F. How efficient are emotional intelligence trainings: A meta-analysis // Emotion Review. — 2017. — № 10(2). — P. 138–148.
- 30.Mayer G. D., Salovey H., Caruso D. Models of Emotional Intelligence in R.G. Sternberg: Handbook of Human Intelligence. — 2nd ed. — New York: Cambridge, 2000. — P. 396–420.

31. Mayer J. D., Salovey P. What is emotional intelligence? // *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*. — 1997. — P. 3–31.
32. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. The ability model of emotional intelligence: Principles and updates // *Emotion Review*. — 2016. — Vol. 8(4). — P. 290–300.
33. Mayer, J. D., Salovey, P. Emotional intelligence and well-being // *The Handbook of Emotional Intelligence*. — San Francisco: Jossey-Bass, 1997. — P. 189–212.
34. Niven K., Holman D., Fletcher C. Emotion regulation and emotional intelligence in the workplace: A review and future research agenda // *International Journal of Management Reviews*. — 2011. — Vol. 13(3). — P. 303–317.
35. Petrides K. V., Frederickson N., Furnham A. The role of trait emotional intelligence in academic performance and deviant behavior at school // *Personality and Individual Differences*. — 2004. — Vol. 36(2). — P. 277–293.
36. Salovey P., Mayer J. D. Emotional intelligence. // *Imagination, Cognition and Personality*. — 1990. — Vol. 9(3). — P. 185–211.
37. Schutte N. S., Malouff J. M., Hall L. E., Haggerty D. J., Cooper J. T., Golden C. J., Dornheim L. Emotional intelligence and emotional well-being // *Personality and Individual Differences*. — 2001. — Vol. 30(5). — P. 639–649.
38. Zeidner M., Matthews G., Roberts R. D. What we know about emotional intelligence: How it affects learning, work, relationships, and our mental health. — Cambridge: MIT Press, 2009. — 395 p.
39. Cherniss C. Emotional intelligence: Toward clarification of a concept. // *Industrial and Organizational Psychology*. — 2010. — Vol. 3(2). — P. 110–126.

40. Barrett, L. F., and Salovey, P. *The Wisdom of Feeling: An Emotional Intelligence Approach*. — New York: Routledge, 2014.
41. Mayer J. D., Salovey P., and Caruso D. The emotional intelligence test: Its reliability and validity // *Personality and Individual Differences*. — 2002. — Vol. 32. — P. 633–642.
42. Lopes P. N., Salovey P., and Straus R. Emotional intelligence and teacher training: Can emotional intelligence be taught? // *Journal of Social and Personal Relationships*. — 2003. — Vol. 20(5). — P. 109–130.
43. Goleman D., Boyatzis R., and McKee A. *Primal Leadership: Unleashing the Power of Emotional Intelligence*. — Boston: Harvard Business School Press, 2002. — 304 p.
44. Caruso D., Salovey P., and Mayer J. D. Emotional intelligence and its implications for leadership development. — *Leadership Quarterly*, 2001. — Vol. 12(3). — P. 315–338.
45. Fernández-Berrocal, P., and Extremera, N. Emotional intelligence and its relation to subjective well-being // *International Journal of Clinical and Health Psychology*. — 2006. — Vol. 6(2). — P. 287–295.
46. Mayer J. D., Roberts R. D., and Barsade S. G. Human abilities: Emotional intelligence. // *Annual Review of Psychology*. — 2008. — Vol. 59. — P. 507–536.
47. Goleman D. *Social Intelligence: The New Science of Human Relationships*. — New York: Bantam Books, 2006.
48. Mayer J. D., and Salovey P. Emotional intelligence and its implications for psychology and education // *Emotional Intelligence: A Review*. — New York: Springer, 2000.
49. Goleman D. *The Social Animal: The Hidden Sources of Love, Character, and Achievement*. — New York: Bantam Books, 2006.

50. Tobin R., and Gross, J. J. Emotional intelligence and emotion regulation // Handbook of Emotion Regulation. — New York: The Guilford Press, 2007. — P. 80–95.
51. Torrado, R. L. Emotional intelligence in the workplace: Understanding the importance of EI for organizational effectiveness // Journal of Organizational Behavior. — 2008. — Vol. 6(1). — P. 122–139.
52. Barchard, K. A. Emotional intelligence and the prediction of workplace performance: A review of the literature. // Applied HRM Research. — 2003. — Vol. 8(3). — P. 28–41.
53. Roberts, R. D., Zeidner, M., and Matthews, G. Emotional intelligence: Science and myth. — Cambridge, MA: MIT Press, 2001.
54. Salovey, P., and Mayer, J. D. Emotional Intelligence: Theory, findings, and implications // Psychological Inquiry. — 1993. — Vol. 4(2). — P. 143–157.
55. Jordan, P. J., and Troth, A. C. Emotional intelligence and conflict resolution in teams // International Journal of Conflict Management. — 2004. — Vol. 15(4). — P. 407–430.
56. Schutte, N. S., and Malouff, J. M. The impact of emotional intelligence on well-being // Personality and Individual Differences. — 2007. — Vol. 42(5). — P. 1775–1787.
57. Schutte, N. S., and Malouff, J. M. Development and validation of a measure of emotional intelligence. // Personality and Individual Differences. — 1998. — Vol. 25. — P. 167–177.
58. Matthews, G., Zeidner, M., and Roberts, R. D. Emotional intelligence: Science and myth. — Cambridge, MA: MIT Press, 2002.
59. Gardner, H. Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences. — New York: Basic Books, 1983.

60. Salovey, P., and Mayer, J. D. Emotional intelligence and the self-regulation of emotion. // Handbook of Emotion Regulation. — New York: The Guilford Press, 2007.
61. Sharma, A., Goleman D. Emotional intelligence in leadership and organizations // Leadership Review. — 2010. — Vol. 12(3). — P. 70–95.

Текст опитувальника Н. Хола містить такі судження:

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції є джерелом знань, як вести себе в житті.
2. Негативні емоції допомагають мені зрозуміти, що я маю змінити в моєму житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск з боку.
4. Я можу спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли потрібно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до життєвих викликів.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, наприклад, веселощі, радість, внутрішній підйом та гумор.
7. Я стежу за тим, як я відчуваюся.
8. Після того як щось засмутило мене, я можу легко впоратися зі своїми почуттями.
9. Я можу вислуховувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююсь на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших людей.
12. Я можу заспокоїти інших людей.
13. Я можу змусити себе знову постати перед перешкодою.
14. Я намагаюся творчо підходити до життєвих проблем.
15. Я адекватно реакую на настрої, спонукання та бажання інших людей.
16. Я можу легко входити у стан спокою, готовності та зосередженості.
17. Коли в мене є час, я звертаюся до своїх негативних почуттів і розбираюся, у чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.
19. Знання моїх справжніх почуттів є важливим для підтримки «хорошої форми».
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.

21. Я добре можу розпізнавати емоції інших людей за виразом їхнього обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні почуття, коли потрібно діяти.
23. Я добре вловлюю знаки у спілкуванні, які вказують на те, чого інші очікують від мене.
24. Люди вважають мене добре обізнаним щодо переживань інших людей.
25. Люди, які усвідомлюють свої справжні почуття, краще керують своїм життям.
26. Я можу покращити настрій інших людей.
27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
28. Я добре налаштовуюсь на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення особистих цілей.
30. Я можу легко відключитись від переживання неприємностей.

Ключ до методики Н. Хола

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

Підрахунок результатів. За кожною шкалою вираховується сума балів із урахуванням знака відповіді

(+ або -). Чим більша плюсова сума балів, тим більше вираженим є емоційний прояв.

Рівні парціального (окремо за кожною шкалою) емоційного інтелекту відповідно зі знаком результатів:

14 і більше – високий;

8-13 – середній;

7 і менше – низький.

Інтегративний (сума за всіма шкалами) рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знака визначається за такими кількісними показниками:

70 і більше – високий;

40-69 – середній;

39 і менше – низький.

Методика «Стили поведінки у конфліктній ситуації»

(К. Томас, Р. Кілман)

Інструкція: подумайте про ситуації, у яких Ваші бажання відрізняються від бажань іншої людини. Як Ви зазвичай поведетеся у таких ситуаціях?

Нижче наведено 30 пар висловлювань, що описують варіанти можливої поведінки в конфліктній ситуації. У кожній парі обведіть кружечком варіант А чи В, який більше характерний для Вашої поведінки.

У багатьох випадках обидва із запропонованих варіантів можуть виявитися для Вас нетиповими. Якщо це так, обведіть той з них, яким Ви скористалися б з більшою ймовірністю.

Опитувальник

1. А. Іноді я надаю право вирішувати проблему іншим.
Б. Я намагаюся підкреслити спільне в наших позиціях, а не обговорювати спірні моменти.
2. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
Б. Я намагаюся врахувати всі інтереси: свої та опонента.
3. А. Зазвичай я твердо стою на своєму.
Б. Іноді я можу втішати інших та намагатися зберегти з ними стосунки.
4. А. Я намагаюся знайти компромісне рішення.
Б. Іноді я жертвую власними інтересами заради інтересів протилежної сторони.
5. А. При виробленні рішення шукаю допомоги з боку інших.
Б. Я намагаюся зробити все можливе, щоб уникнути непотрібного загострення у відносинах.
6. А. Я намагаюся не створювати собі репутацію неприємної людини.
Б. Я намагаюся нав'язати іншим свою позицію.
7. А. Я намагаюся відкласти вирішення питання, щоб мати час ретельно його обміркувати.
Б. Я жертвую одними вигодами, щоб отримати замість них інші.

8. А. Зазвичай я наполягаю на своєму.

Б. Я намагаюся відразу ж відкрито обговорити всі інтереси та спірні питання.

9. А. Я відчуваю, що відмінності в позиціях не завжди варті того, щоб про них турбуватися.

Б. Я докладаю деяких зусиль, щоб повернути справу на свій лад.

10. А. Я твердо наполягаю на своєму.

Б. Я намагаюся знайти компромісне рішення.

11. А. Я намагаюся відразу ж відкрито обговорити всі інтереси та спірні питання.

Б. Іноді я можу втішати інших та намагатися зберегти з ними стосунки.

12. А. Іноді я уникаю займати позицію, яка веде до конфронтації.

Б. Я готовий дещо поступитися опоненту, якщо він теж мені поступиться.

13. А. Я пропоную варіант «ні вам, ні нам».

Б. Я наполягаю на прийнятті моїх умов.

14. А. Я викладаю опоненту мої міркування та цікавлюся його ідеями.

Б. Я намагаюся продемонструвати опоненту логічність та вигоду прийняття моїх умов.

15. А. Іноді я можу втішати інших і намагатися зберегти відносини з ними.

Б. Я намагаюся зробити все можливе, щоб уникнути непотрібного загострення у відносинах.

16. А. Я намагаюся щадити почуття інших.

Б. Я намагаюся переконати опонента у вигідності прийняття моїх умов.

17. А. Зазвичай я наполягаю на своєму.

Б. Я намагаюся зробити все можливе, щоб уникнути непотрібного загострення у відносинах.

18. А. Я дозволяю опоненту дотримуватись своєї думки, якщо йому від цього краще.

Б. Я згоден у дечому поступитися опоненту, якщо він теж у дечому мені поступиться.

19. А. Я намагаюся відразу ж, відкрито, обговорити всі інтереси та спірні питання.

Б. Я намагаюся відкласти ухвалення рішення, щоб мати час ретельно його обмірковувати.

20. А. Я намагаюся відразу ж обговорити протиріччя.

Б. Я намагаюся знайти справедливе поєднання вигод та поступок для кожного з нас.

21. А. Під час підготовки до переговорів я намагаюся враховувати інтереси опонента.

Б. Я більше схильний до безпосереднього та відкритого обговорення проблеми.

22. А. Я намагаюся знайти позицію, що знаходиться між позицією опонента та моєю.

Б. Я наполягаю на своїх інтересах.

23. А. Дуже часто я намагаюся задовольнити всі інтереси, свої та опонента.

Б. Іноді надаю право вирішувати проблему іншим.

24. А. Я намагаюся піти назустріч опоненту, якщо його умови надто йому багато означають.

Б. Я намагаюся схилити опонента до компромісу.

25. А. Я намагаюся продемонструвати опоненту логічність та вигоду прийняття моїх умов.

Б. Під час підготовки до переговорів я намагаюся враховувати інтереси опонента.

26. А. Я пропоную варіант «ні вам, ні нам».

Б. Я майже завжди намагаюся задовольнити всі побажання як свої, так і опонента.

27. А. Іноді я уникаю займати позицію, яка веде до конфронтації.

Б. Я дозволяю опоненту дотримуватись своєї думки, якщо йому від цього краще.

28. А. Зазвичай я твердо стою на своєму.

Б. При прийнятті рішення я постійно шукаю допомоги з боку інших.

29. А. Я пропоную варіант «ні вам, ні нам».

Б. Я відчуваю, що відмінності в позиціях не завжди варті того, щоб про них турбуватися.

30. А. Я намагаюся берегти почуття інших людей.

Б. Я завжди намагаюся знайти вирішення проблеми спільно з опонентом

ПІДРАХУНОК БАЛІВ ДЛЯ ВИЗНАЧЕННЯ СТИЛУ ПОВЕДІНКИ У СИТУАЦІЇ КОНФЛІКТУ З МЕТОДУ ТОМАСУ – КІЛМАННА

ТАБЛИЦЯ 1. Обведіть літери, які ви обрали, відповідаючи на відповідні запитання.

	Конфронтація (давлення)	Сотрудничество (вирішення проблеми)	Компромисс (делити позадам)	Ухилення (ухил)	Приспособление (стелаживание)
1.				А	В
2.		В	А		
3.	А				В
4.			А		В
5.		А		В	
6.	В			А	
7.			В	А	
8.	А	В			
9.	В			А	
10.	А		В		
11.		А			В
12.			В	А	
13.	В		А		
14.	В	А			
15.				В	А
16.	В				А
17.	А			В	
18.			В		А
19.		А		В	
20.		А	В		
21.		В			А
22.	В		А		
23.		А		В	
24.			В		А
25.	А				В
26.		В	А		
27.				А	В
28.	А	В			
29.			А	В	
30.		В			А

Виявляється відсутність схильності до суперництва (0 балів) як прояву наполегливості та егоїзму. Виявлено схильність випробуваного до поєднання стилю поведінки, що ухиляється, (пріоритетний у профілі – 9 балів) з співпрацею (8 балів) та компромісним (7 балів) стилем. Всі ці стилі зосереджені у профілі практично однаково, що може говорити про високу значущість думки та інтересів партнера, прагнення вирішити конфлікт по суті, враховуючи при цьому інтереси обох сторін, а не лише власні. При цьому в конфліктних

ситуаціях у цього випробуваного можуть виникати проблеми із захистом своїх інтересів, відстоюванням власної думки.

ДОДАТОК В

Методика «Діагностика емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні» (за В.В. Бойко)

Інструкція: Прочитайте наведені судження та відповідайте «так» або «ні».

Опитувальник

1. У кінці робочого дня на моєму обличчі зазвичай помітна втома.
2. Іноді при першій зустрічі емоції перешкоджають мені справити більш позитивне враження на партнерів. Це стається через розгублення, збентеження, замикання в собі або, навпаки, надмірну балакучість, неприродну поведінку.
3. У комунікації мені зазвичай бракує емоційності, виразності.
4. Мабуть, оточуючі сприймають мене як надто строгу особистість.
5. Загалом я проти того, щоб демонструвати чемність, якщо цього не хочеться.
6. Я зазвичай вмію приховувати від інших спалахи емоцій.
7. Часто у спілкуванні з іншими я продовжую думати про щось своє.
8. Іноді я бажаю висловити партнеру емоційну підтримку (увагу, співпереживання, співчуття), проте він цього не відчуває, не сприймає.
9. Часто мій зовнішній вигляд передає мою заклопотаність, яка помітна у моїх очах або у виразі мого обличчя.
10. У діловому спілкуванні я не хочу показувати свою прихильність, симпатію до партнерів.
11. Як правило, усі мої неприємні переживання, відображені на моєму обличчі.
12. Якщо я захоплююся розмовою, то моя міміка видає мій стан ейфорії, стає надто експресивною.
13. Ймовірно, я трохи емоційно скутий.
14. Зазвичай я перебуваю у стані нервової напруги.

15. Як правило, мені некомфортно, коли доводиться потискати руки діловому партнерові.

16. Іноді люди мене просять розслабити м'язи обличчя, не кривити губи, не морщитися тощо.

17. Спілкуючись з людьми, я зайве жестикулюю.

18. В новій ситуації мені важко вести себе природним, бути розкутим.

19. Моє обличчя часто сумне або виражає стурбованість, хоча я відчуваю душевний спокій.

20. При спілкуванні з малознайомою людиною мені важко дивитися їй в очі.

21. При потребі я можу приховувати ворожість до поганої людини.

22. Мені часто буває весело без будь-якої причини.

23. Мені просто зобразити за власним бажанням або за проханням інших різні вирази обличчя: радість, сум, страх, розпач тощо.

24. Мені іноді говорять, що мій погляд важко витримати.

25. Мені щось заважає виявляти теплоту, симпатію людині, якщо навіть я відчуваю ці почуття до неї.

Ключ до методики: один бал нараховується за кожний збіг відповіді з наведеним нижче ключем.

Невміння керувати емоціями, дозувати їх (відповіді «так» на запитання 1, 11, 16 та «ні» на запитання 6, 21).

Неадекватний прояв емоцій (відповіді «так» на запитання 7, 12, 17, 22 та «ні» на запитання 2).

Негнучкість та невиразність емоцій (відповіді «так» на запитання 3, 8, 13, 18 та «ні» на запитання 23).

Домінування негативних емоцій (відповіді «так» на запитання 4, 9, 14, 19, 24).

Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі (відповіді «так» на запитання 5, 10, 15, 20, 25).

Інтерпретація даних. Підрахуйте загальну суму нарахованих балів. Вона може коливатися в межах від 0 до 25 балів. Чим більше балів, тим очевидніші

емоційні бар'єри досліджуваного в повсякденному спілкуванні. Однак, якщо досліджуваний набрав дуже мало балів (0-2), то це свідчить про те, що він був нещирим, або він погано себе знає.

Якщо опитуваний набрав не більше 5 балів, то емоції, зазвичай, не заважають йому спілкуватися з оточуючими, у спілкуванні у нього практично не має емоційних бар'єрів.

6-8 балів – наявність певних емоційних проблем в повсякденному спілкуванні.

9-12 балів – «щоденні» емоції певною мірою ускладнюють взаємодію з оточуючими.

13 і більше балів говорять про те, що емоції є перешкодою для встановлення контактів з іншими людьми, можливо людині властиві якісь дезорганізуючі реакції чи стани.

Слід акцентувати увагу на те, чи немає в опитуваного таких емоційних бар'єрів: невміння керувати емоціями і дозувати їх; негнучкість та невиразність емоцій; неадекватний прояв емоцій; небажання зближуватися з людьми на емоційній основі; домінування негативних емоцій (це ті параметри, за якими опитуваний отримав 3 і більше балів). У висновках зазначається наявність/відсутність емоційних бар'єрів у спілкуванні опитуваного, їх характер, даються рекомендації щодо забезпечення умов їх подолання й попередження.