МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Кафедра авіаційної психології

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ
Завідувач кафедри
___Любов ПОМИТКІНА
«_»_____ 20__ р.

Кваліфікаційна Робота

(ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА)

ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВР ЗА СПЕЦІАЛЬНІСТЮ 053 «ПСИХОЛОГІЯ»

ТЕМА: **ЗВ'ЯЗОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ У МОЛОДИХ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

Виконавець: Прудиус Владислав Володимирович
Керівник: канд. психол. наук, доцент кафедри авіаційної психології Ічанська Олена Михайлівна

Нормконтролер: завідувач навчально-наукової лабораторії Загнойко А.О.

Київ 2023

НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Навчально-науковий інститут неперервної освіти
Кафедра Авіаційної психології
Напрям (спеціальність, спеціалізація): 053 «Психологія»
(шифр, найменування)

ЗАТВЕРДЖУЮ
Завідувач кафедри

_____
(ініціали, прізвище)

«____» _____ 20__ р.

ЗАВДАННЯ
на виконання дипломної роботи (проекту)
Прудиус Владислав Володимирович

1. Тема роботи «Зв’язок емоційного інтелекту та копінг стратегій у молодих офісних працівників»
затверджена наказом ректора від 07.04 2023 р. №463

2. Термін виконання роботи: з 29.05.2023 по 25.06.2023

3. Вихідні дані роботи: Проведення опитування серед офісних працівників, визначення особливостей зв’язку копінг стратегій та емоційного інтелекту, та їх зв’язку у психологічній науці, надання рекомендацій

4. Зміст пояснювальної записки: Визначити підходи до вивчення копінг стратегій та емоційного інтелекту та їх зв’язку у психологічній науці, виявити рівні домінуючих копінг-стратегій у молодих офісних працівників, здійснити кореляційний аналіз показників емоційного інтелекту та копінг-стратегій у молодих офісних працівників, надати рекомендації щодо підвищення рівня емоційного інтелекту та продуктивних копінг стратегій

5. Перелік обов’язкового ілюстративного матеріалу: 1 таблиця, 11 графіків, додатки: Діагностика копінг-поведінки у стресових ситуаціях (С.Норман, Д.Ф.Ендлер, Д.А.Джеймс, М.І.Паркер; адаптований варіант Т.А.Крюкової), копінг-тест Лазаруса, Опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна, Методика Н.Холла для визначення рівня емоційного ентелекту Результати кореляції за критерієм Спірмена.

6. Календарний план-графік

№ з/п	Завдання	Термін виконання	Підпис керівника
1.	Вибір теми та формулювання завдань	До середини жовтня	
2.	Тематичний добір та аналіз наукових праць	Листопад-грудень	
3.	Оформлення теоретичної частини	Січень- лютий	
4.	Методологічне обґрунтування емпіричного дослідження	Січень- лютий	
5.	Проведення емпіричного дослідження	Березень- квітень	
6.	Аналіз та інтерпретація отриманих результатів	Травень	
7.	Оформлення дипломної роботи відповідно до ДСТУ	Травень- червень	
8.	Подання дипломної роботи науковому керівнику	За кілька днів до попереднього розгляду	
9.	Попередній розгляд дипломної роботи	За три тижні до захисту	
10.	Виправлення зауважень, оформлення рецензії, відгуку наукового керівника	До подання нормоконтролеру	
11.	Подання дипломної роботи нормоконтролеру та на підпис завідувачу кафедри	За день до захисту	
12.	Захист дипломної роботи	У день захисту згідно з графіком	

8. Дата видачі завдання: «29» Травня 2023 р.

Керівник дипломної роботи (проекту): _____ ІЧАНСЬКА Олена
(підпис керівника)

Завдання прийняв до виконання: _____ПРУДИУС Владислав
(підпис випускника)

РЕФЕРАТ

Пояснювальна записка до дипломної роботи «Зв'язок емоційного інтелекту та копінг стратегій у молодих офісних працівників»: 77 с., 1 табл., 11 графіки, 59 літературних джерела.

КОПІНГ-СТРАТЕГІЇ, ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, РОЗПІЗНАВАННЯ ЕМОЦІЙ, МІЖОСОБИСТІСНИЙ ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ, КОНФРОНТАЦІЙНИЙ КОПІНГ

Об'єкт дослідження: копінг-стратегії особистості.

Предмет дослідження: зв'язок копінг-стратегії та емоційного інтелекту молодих офісних працівників.

Мета роботи: виявлення зв'язків між показниками копінг-стратегій показниками емоційним інтелектом молодих офісних працівників.

Методи дослідження. Для проведення даного дослідження було використано різні методи і організаційні підходи. Зокрема, у теоретичній частині був застосований метод аналізу та синтезу під час огляду наукових джерел, що стосуються досліджуваної теми. Для отримання емпіричних даних було використано спостереження та збір інформації про досліджуваних осіб.

Результати магістерської роботи рекомендується використовувати під час проведення наукових досліджень та в практичній діяльності фахівців-психологів.

Практичне значення дослідження полягає в отриманні емпіричних даних щодо зв'язку вибору копінг-стратегій та подолання стресу з емоційним інтелектом, а також активізації уваги до проблеми. А також розробка програми тренінгів, вкладених у подолання стресу шляхом розвитку емоційного інтелекту.

ЗМІСТ

ВСТУП.....6

РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ У ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ.....9

1.1. Підходи до вивчення копінг-стратегій поведінки у психології.....9

1.2. Емоційний інтелект у вітчизняній та зарубіжній психології.....14

1.3. Особливості зв'язку емоційного інтелекту та копінг-стратегії.....20

Висновок у першому розділі.....23

РОЗДІЛ ІІ. ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ У МОЛОДИХ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ.....24

2.1. Організація та методи дослідження копінг-стратегій та ЕІ у молодих офісних працівників.....24

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження копінг-стратегій та ЕІ у молодих офісних працівників.....31

2.3. Кореляційний аналіз показників емоційного інтелекту та копінг-стратегій у молодих офісних працівників.....50

2.4. Рекомендації щодо підвищення рівня емоційного інтелекту та копінг-стратегій поведінки.....53

Висновок по другому розділу.....59

ВИСНОВКИ.....60

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....64

ДОДАТКИ.....71

ВСТУП

Актуальність проблеми дослідження обумовлена недостатньою теоретичною та практичною розробленістю емоційного інтелекту та копінг-стратегій. Копінг-стратегії є складовою частиною власної поведінки, під якою розуміється цілеспрямована соціальна поведінка, що дозволяє людині впоратися зі складною життєвою ситуацією (або стресом) способами, адекватними особистісним особливостям чи ситуації – через усвідомлені стратегії дій.

Емоційний інтелект відіграє істотну роль найбільш поширених типах продуктивних копінг-стратегій впорання зі стресом. Також важливо відзначити, що люди, які мають високий емоційний інтелект, об'єктивно рідше стикаються з критичними ситуаціями. Це пов'язано з тим, що вони здатні приймати ефективніші рішення завдяки контролю власних емоцій та управлінню емоціями інших.

Таким чином, емоційний інтелект є фактором стресостійкості, що визначає вибір та ефективність використання копінг-стратегій.

Важливість дослідження емоційного інтелекту як психологічного феномену пояснюється тим, що емоційна сфера є найбільш змінною у структурі особистості. Емоції, як реакції, переживання, ставлення та поштовх до дії, що супроводжують всі сфери життєдіяльності людини, мають велике значення у регулюванні психічного стану, діяльності, міжособистісному спілкуванні, процесі прийняття рішень та досягненні успіху. Люди, які володіють навичками управління своїм емоційним життям шляхом свідомого контролю і самовладання, мають значну перевагу щодо свого здоров'я. Невміння контролювати емоційне життя може призводити до емоційного напруження, астенічних психоемоційних станів та страждань від внутрішніх протиріч, що негативно впливає на психічне здоров'я.

Розвинуті емоційні здібності є ключем досягнення успіху і відчуття задоволеності. Задоволеність життям, благополуччя у фізичному, психічному

та соціальному планах, реалізація особистісного потенціалу відображаються у категорії "психічне здоров'я". Тому вивчення зв'язку між емоційним інтелектом і психічним здоров'ям особистості є доцільним.

У працях таких науковців, як Р. Бар-Он, Д. Голуман, Д. Карузо, Дж. Майер, П. Саловей та інші, були висвітлені початкові аспекти проблеми емоційного інтелекту. Великий внесок у вивчення цієї проблематики зробили такі вчені, як І. М. Андрєєва, Н. І. Буркало, В. В. Зарицька, Ж. В. Ігнатенко, Н. В. Кочерга, Д. В. Люсін, Ю. Я. Мединська, Е. Л. Носенко, О. М. Собченко, А. Г. Четверик-Бурлач, М. М. Шпак та інші. Усі ці дослідники розглядають емоційний інтелект як управління емоційною сферою особистості.

Емоційний інтелект досліджувався багатьма зарубіжними (Х. Вейсінгер, Д. Гоулман, Д. Карузо, П. Селовей, Г. Орме, Д Слайтер, Р. Стернберг, Дж. Мейєр) та вітчизняними вченими (Т.П. Березовська, О.І. Власова, Г. Г. Гарскова, Н. В. Коврига, А. П. Лобанов, Д. В. Люсін, М. А. Манойлова, Е. Л. Носенко, А. С. Петровська, Г. В. Юсупова). Однак нами не виявлено досліджень, присвячених аналізу впливу емоційного інтелекту на подолання критичної, стресової ситуації, тоді як саме емоційний інтелект, на наш погляд, сприяє подоланню труднощів, подолання стресів за рахунок аналізу та контролю емоцій. Цей аспект визначив актуальність теми дослідження.

Об'єкт дослідження – копінг-стратегії особистості.

Предмет дослідження – зв'язок копінг-стратегії та емоційного інтелекту молодих офісних працівників.

Мета дослідження – виявлення зв'язків між показниками копінг-стратегій показниками емоційним інтелектом молодих офісних працівників.

Завданнями дослідження є:

1) визначити підходи до вивчення копінг-стратегій та емоційного інтелекту та їх зв'язку у психологічній науці;

2) виявити рівні домінуючих копінг-стратегій у молодих офісних працівників;
3) виявити рівні компонентів та видів емоційного інтелекту у молодих офісних працівників;
4) здійснити кореляційний аналіз показників емоційного інтелекту та копінг-стратегій у молодих офісних працівників;
5) надати рекомендації щодо підвищення рівня емоційного інтелекту та продуктивних копінг-стратегій поведінки.

Методи та методики дослідження. Для проведення даного дослідження було використано різні методи і організаційні підходи. Зокрема, у теоретичній частині був застосований метод аналізу та синтезу під час огляду наукових джерел, що стосуються досліджуваної теми. Для отримання емпіричних даних було використано спостереження та збір інформації про досліджуваних осіб. Також були застосовані психодіагностичні методики, зокрема:

Діагностика копінг-поведінки у стресових ситуаціях (С. Норман, Д. Ф. Ендлер, Д. А. Джеймс, М. І. Паркер; адаптований варіант Т. А. Крюкової);

- Копінг-тест Лазаруса;

- Опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна;

- Методика Н. Холла визначення рівня Емоційного Інтелекту.

Вибірка: 40 офісних працівників.

Практична значущість дослідження полягає в отриманні емпіричних даних щодо зв’язку вибору копінг-стратегій та подолання стресу з емоційним інтелектом, а також активізації уваги до проблеми. А також розробка програми тренінгів, вкладених у подолання стресу шляхом розвитку емоційного інтелекту.

РОЗДІЛ І
ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ У ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ

1.1. Підходи до вивчення копінг-стратегій поведінки у психології

У західних вчених уявлення поняття «копінг» набуло відображення труднощів протидії стресу (coping – з англ. «соре», що, відповідно до Оксфордського британського словника, передбачається застосовувати в сенсі «успішно впоратися, долати») [24, с. 63]. У публікаціях іноземних учених використовується кілька дефініцій досліджуваного нами визначення: активний копінг (active coping), "перетворюючий копінг" (transformational coping), "регресивний копінг" (regressive coping), "копінг, орієнтований на уникнення" (avoidance coping).

Представники психодинамічної тенденції аналізують копінг-процеси так само як его-процеси, націлені на результативне пристосування людини у складних моментах (Е.В. Змановська, А. Кардінер, Г.С. Салліван, В.І. Овчаренко, Е. Фромм, К.А. Хорні та ін.).

У гуманістичній психології копінг – це модель дії, що свідчить про готовність людини вирішувати актуальні завдання (К. Роджерс, А. Маслоу). Когнітивна спрямованість дослідження стресу і копінгу встановлює явище копінг-дії так само як націленість людини на утримання встановленого балансу серед вимог навколишнього суспільства та присутністю ресурсів, які б віддавали ці умови (Р. Лазарус і З. Фолкман) [48, с. 163].

Поняття «coping behavior» (подолаюча поведінка, дії згідно зі владою) застосовується з метою розгляду методів дії особистості у різних моментах. Р. Лазарус і З. Фолкман представляють їх у варіанті регулярно змінюються когнітивних і поведінкових прагнень, застосовуваних людиною з метою того, щоб справитися з характерними зовнішніми і/або внутрішніми умовами, які

занадто напружують або перевершують ресурси особистості [48, с. 165]. Ф. Кохен і Р. Лазарус в основу проведених досліджень визначили 5 питань копінгу, у здійсненні яких залежить від успішності подолання: 1) мінімізація негативних впливів чинників і збільшення можливостей відновлення (вилікування); 2) терплячість, адаптацію чи врегулювання, зміна життєвих обстановок; 3) збереження позитивного, позитивного «образу Я», переконаності у своїх силах; 4) збереження психологічного балансу; 5) збереження, підтримка досить близьких зв'язків з іншими людьми [47, с. 665].

Українськими дослідниками у сфері психології уявлення «копінг» розглядається в основі концепції стресу і зводиться до чого психічне подолання напружених станів при наявності підтримки комплексу способів і прийомів. Уявлення «копінг» передбачає різноманітні форми активного індивіда за взаємодії з умовами зовнішнього чи внутрішнього характеру із єдиною метою як можна правильніше пристосуватися до проблем. З цього слід вирішити проблеми, брати їх під нагляд, послабити, освоїтися до них чи виключити.

Дослідження в літературі вказують на важливість вивчення копінг-стратегій, які пов'язані зі стрес-долаючою поведінкою або копінг-поведінкою особистості (Бодров, Нартова-Бочавер, Лазарус і Folkman та інші). Зазначається, що поняття "стрес-долаюча поведінка" та "копінг-поведінка" використовуються як синоніми (Родіна). Копінг-поведінка спрямована на психологічне подолання стресу, але також існують і фізіологічні, медичні та інші способи подолання стресу.

Подолання, як правило, спрямоване на зміну взаємозв'язку між особою та зовнішнім середовищем або на зниження емоційного дискомфорту та дистресу. Це виявляється на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях через різні стратегії протидії стресу або стресовим реакціям. Поняття "копінг" включає не тільки реакції на "надзвичайні вимоги, що перевищують ресурси людини", але й на повсякденні стресові ситуації [35, с. 105].

У багатьох літературних джерелах [26, с. 159; 28, с. 116] відзначаються основні копінг-стратегії, які включають "стратегію розв’язання проблем", "стратегію пошуку соціальної підтримки" і "стратегію уникання". Кожна з цих стратегій має свої особливості. Наприклад, стратегія розв’язання проблем передбачає активну поведінку, коли людина використовує свої внутрішні ресурси для пошуку ефективних шляхів вирішення проблеми. Стратегія пошуку соціальної підтримки включає активну взаємодію з оточенням, таким як родина, друзі або колеги, для отримання допомоги та підтримки у вирішенні проблеми. Стратегія уникання передбачає поведінку, коли людина намагається уникнути контакту зі світом навколо себе та уникнути потреби вирішувати проблему.

Окрім цих базових копінг-стратегій, залежно від підходу дослідників, у деяких дослідженнях вказуються інші копінг-стратегії. Наприклад, за розробками Т. Крюкової, до базових стратегій додаються емоційно-орієнтована стратегія (пов’язана зі зосередженістю на негативних емоціях, пов’язаних з ситуацією) та стратегія відволікання (зайняття іншими видами діяльності для забуття проблеми). Варто відзначити, що стратегія відволікання менш вивчена в літературі, у порівнянні з емоційно-орієнтованою стратегією.

У роботі Р. Лазаруса та З. Фолькмана [48, с. 170] виділяються такі копінг-стратегії: стратегія конфронтації, стратегія дистанціювання, стратегія самоконтролю, стратегія пошуку соціальної підтримки, стратегія ухвалення відповідальності, стратегія уникнення, стратегія планового розв’язання проблеми та стратегія позитивної переоцінки. Видно, що в цьому випадку базові копінг-стратегії уточнюються та доповнюються іншими.

Другим аспектом є класифікація копінг-стратегій залежно від їх ефективності у вирішенні проблем та досягненні мети в стресових ситуаціях. Відповідно до підходу Дж. Віллі та Є. Хайма, існують три типи копінг-стратегій: продуктивні (конструктивні), відносно продуктивні (відносно конструктивні) та непродуктивні (неконструктивні). Продуктивні

стратегії допомагають ефективно і успішно впоратися зі стресом, відносно продуктивні можуть бути корисними в певних ситуаціях, а непродуктивні не сприяють зняттю стресового стану [58, с. 133].

Згідно з Є. Фрайденбергом та Р. Левісом [39, с. 727], які досліджують продуктивність копінг-стратегій, існує 18 стратегій копінг-поведінки, які об'єднуються у три стилі. Перший стиль – продуктивне подолання – спрямований на розв'язання проблеми і включає такі чотири копінг-стратегії: акцентування на розв'язанні проблеми (систематичне аналізування проблеми, враховуючи різні точки зору), наполеглива праця, відповідальне ставлення до навчання (роботи) та досягнення, акцентування на позитиві (оптимістичний підхід до ситуації, нагадування про інших, які перебувають у гіршому становищі, підтримка настрою) та активний відпочинок (фізична активність і спорт).

Другий стиль – проміжний – спрямований на отримання соціальної підтримки та включає шість копінг-стратегій: пошук соціальної підтримки (поділ проблем з іншими, отримання підтримки та схвалення), спілкування з близькими друзями та знайомство з новими, бажання бути прийнятим (інтерес до того, що про вас думають інші, зусилля для отримання схвалення), громадська діяльність (організація групових заходів для розв'язання проблем), звернення до професійної допомоги та пошук духовної підтримки через молитву, духовну літературу тощо.

Третій стиль – непродуктивний – не сприяє вирішенню проблеми. Цей стиль включає в себе вісім копінг-стратегій: тривога (занепокоєнням щодо майбутнього загалом і особистого майбутнього зокрема), надія на диво (сподівання на автоматичне поліпшення ситуації без власної участі), відчай (відмова від будь-яких дій для вирішення проблеми, впадання у хворобливі стани), випуск емоцій (покращення самопочуття шляхом "випускання пари", перекладання своїх невдач на інших, прояви у вигляді сліз, крику, вживання алкоголю, паління, наркотиків), ігнорування проблеми (свідоме відмовлення

розглядати проблему), самокритика (жорстке ставлення до себе, відчуття відповідальності за проблему).

Крім того, гнучке застосування копінг-стратегій в різних ситуаціях є важливим для подолання стресу. За словами Н. Яроша, в деяких випадках людина може самостійно подолати труднощі, що виникають, в інших випадках їй може знадобитися підтримка оточення, а іноді вона просто уникає зіткнення з проблемною ситуацією, передбачаючи негативні наслідки такого зіткнення заздалегідь [30, с. 61].

Склень О. І. підкреслює важливість того, що продуктивне ставлення до стресу передбачає оволодіння людиною різноманітними стратегіями самоконтролю, і залежно від конкретної ситуації використовуються ці стратегії гнучко і різноманітно [27, с. 477].

Більшість систематизацій створено близько двох, запропонованих Р. Лазарусом і С. Фолкманом, модусів емоційного подолання, націлених на: 1) вирішення проблеми; 2) зміна свого стану та конструкцій у взаємовідносинах ситуації [48, с. 171]. Попри істотне персональне різноманіття події у стресі, згідно з поглядом, Р. Лазаруса, є дві основні манери реагування. Проблематично-спрямований образ пов’язаний з раціональним розглядом проблеми, формуванням і виконанням проекту дозволу складної умови.

Суб’єктивно-орієнтований варіант – результат психологічного реагування на ситуацію, що не супроводжується певними вчинками. Він виявляється у вигляді когнітивних, психологічних і поведінкових старань, наявність яких індивід прагне ніяк не думати про проблему, залучити інших у свої хвилювання, забути уві сні, розчинити свої проблеми в спиртному, наркотиках або відшкодувати негативні почуття їжею. Копінг, орієнтований на почуття, дає можливість людині реалізувати зусилля зменшити емоційну напруженість. Подання емоцій – досить продуктивний спосіб подолання стресу, винятком є розкрите вираження високої ворожості через асоціальну орієнтованість [47, с. 670].

Згідно з даними психосоматичних досліджень придушення гніву також вважається умовою ризику патології емоційного благополуччя.

Таким чином, копінг розуміється як когнітивні, емоційні та поведінкові зусилля, спрямовані на подолання труднощів у взаємодії людини з довкіллям. Кожна з цих складових має своє завдання: когнітивні зусилля спрямовані на аналіз проблеми та розробку плану дій, емоційні зусилля контролюють емоційний стан та шукають підтримку у оточенні, а поведінкові зусилля допомагають досягти бажаного результату.

Аналіз літератури підтверджує наявність багатьох класифікацій копінг-стратегій, які досліджуються за різними критеріями для вивчення різних аспектів цієї проблеми.

Отже, копінг-стратегії поведінки є важливим аспектом психологічного функціонування людини і вивчаються в різних галузях психології, зокрема в клінічній, соціальній та здоров'язберігаючій психології. Дослідження цих стратегій дозволяють краще розуміти, як люди впорядковуються зі стресом, емоційними труднощами та викликами повсякденного життя.

1.2. Емоційний інтелект у вітчизняній та зарубіжній психології

Існують різні наукові підходи до розуміння сутності емоційного інтелекту. Е. Носенко розглядає його як соціальний інтелект, емоційну розумність, емоційну компетентність [22, с. 61], К. Стайнер використовує термін "емоційна грамотність", а О. Власова розглядає його як емоційне самоусвідомлення. У сучасній науці емоційний інтелект розглядається як самостійне поняття, але має тісні зв’язки з вищезазначеними концепціями [5, с. 48].

Варто відзначити, що поняття "емоційний інтелект" не має однозначного визначення і розуміється по-різному вченими. Розглянемо кілька наукових підходів до його визначення.

Могиляста С.М. розуміє "емоційний інтелект" як метапроцесуальний феномен, який одночасно має когнітивний аспект (пов’язаний з особистістю розуміння власних емоцій і почуттів оточуючих) та регулятивний аспект (сприяє регулюванню особистістю власних емоційних процесів і контролю над емоціями оточуючих) [21, с. 362].

За підходом Г. Березюка, емоційний інтелект – це здатність розрізняти позитивні та негативні емоції та почуття, а також володіння знаннями про способи зміни власного емоційного стану з негативного на позитивний. Взаємодіючи з людьми, розуміння емоцій має важливе значення у процесі комунікації. Згідно з цим підходом, "емоційний інтелект" розуміється як здатність особистості до усвідомлення, розуміння, прийняття та управління емоціями та почуттями, власними і інших людей, які формуються протягом життя у процесі спілкування і професійної діяльності [1, с. 20].

Подібно до попередього трактування, О. Лящ розуміє емоційний інтелект як поєднання інтелекту і емоцій, яке дозволяє людині розуміти свої та чужі почуття, взаємодіяти з оточуючими та будувати з ними конструктивні відносини, засновані на довірі та співпереживанні. Це дозволяє людям ефективно спілкуватись один з одним у колективі, реалізовувати свої здібності, вміння та навички, не заважаючи прояву творчості інших [17, с. 79].

Відовідно до визначення авторами Е. Носенко та Н. Коврига, емоційний інтелект відображає зв’язок когнітивних здібностей і особистісних якостей. Цей концепт формується протягом життя і залежить від різних факторів, таких як когнітивні здібності, уявлення про емоції та особливості емоційності, що проявляються у стійкості та чутливості до емоцій [22, с. 43].

Таким чином, вчені розрізняють різні підходи до визначення емоційного інтелекту, який включає когнітивний аспект, регулятивний аспект, здатність розрізняти емоції та почуття, усвідомлення, розуміння, прийняття та управління емоціями та почуттями, взаємодію з оточуючими та формування емоційно-когнітивного конструкту протягом життя.

Емоційний інтелект (EI) вперше був описаний та концептуалізований Саловей і Майер [52, с. 503-505] як конструкт на основі здібностей, аналогічний загальному інтелекту. Вони стверджували, що люди з високим рівнем EI мають певні навички, пов’язані з оцінкою та регуляцією емоцій, і що, отже, вони здатні регулювати емоції в собі та в інших, щоб досягти різноманітних адаптаційних результатів. Ця конструкція привернула все більшу увагу як наукового співтовариства, так і широкої громадськості через її теоретичні та практичні наслідки для повсякденного життя. Ті ж автори визначили EI як «здатність правильно міркувати про емоції та здатність використовувати емоції та емоційні знання для посилення мислення» [53, с. 197]. Це визначення свідчить про те, що EI далека від концептуалізації як одновимірного атрибута і що багатовимірна операціоналізація була б теоретично узгодженою.

У психологічній науці існує ряд різних поглядів на структуру емоційного інтелекту. Один з найвідоміших підходів, відомий як "модель здібностей" (розроблена Дж. Майером, П. Саловеєм і Д. Карузо), включає наступні чотири компоненти:

1) сприйняття та розпізнавання емоцій (власних та інших), вираження емоцій;

2) розуміння та аналіз емоцій;

3) використання емоцій для поліпшення мислення та їх контроль;

4) свідоме управління як власними, так і чужими емоціями.

Дослідники вказують на ієрархічний характер цих компонентів, де сприйняття емоцій є основою для розуміння та аналізу емоцій, що в свою чергу є основою для управління емоціями. Ці компоненти також розвиваються послідовно протягом життя людини.

Ще однією популярною моделлю емоційного інтелекту є "змішана модель компетентностей" Д. Гоулмана, яка включає наступні чотири компоненти: 1) самосвідомість (аналіз власних емоцій, адекватна самооцінка, впевненість); 2) самоконтроль (контроль над емоціями, включаючи астенічні

стани, а також відкритість, адаптивність, мотивацію до успіху, ініціативність, оптимізм); 3) соціальна чутливість (емпатія, ділова обізнаність, люб'язність); 4) управління відносинами (вплив на інших, зміцнення особистих взаємин, розв'язання конфліктів). Автор вказує, що ця структура може змінюватися залежно від професійної діяльності особи [7, с. 74].

Науковиця Власова О.І. виділяє наступні групи здібностей в структурі емоційного інтелекту:

1) когнітивні (сприйняття та розуміння емоцій);

2) емоційні (управління емоціями для підтримки позитивного настрою);

3) адаптаційні (управління емоціями в стресових ситуаціях та самомотивація);

4) соціальні (емпатія та управління чужими емоціями). Дослідниця також наголошує на функціях емоційного інтелекту, які включають інтерпретацію емоційної інформації, адекватне вираження емоцій, адаптацію до стресових ситуацій та стимулювання психічних резервів, а також гнучкість у спілкуванні [5, с. 51].

У контексті даної проблеми доцільно зосередитися на вияві емоційного інтелекту як у внутрішньому, так і у зовнішньому прояві. Емоційний інтелект (EQ) відображається у свідомості особистості через такі внутрішні фактори, як психологічне благополуччя, позитивна самооцінка та вміння адаптуватися до критичних ситуацій. Психологічне благополуччя є основним показником сформованості емоційного інтелекту і є ознакою психічного здоров'я.

Вчені Н. Носенко та Н. Коврига розглядають психологічне благополуччя через призму психічного здоров'я та виділяють шість конструктів: прийняття себе, позитивні стосунки з іншими, автономність, "екологічна майстерність", цілі життя та індивідуальне самовдосконалення [22, с. 44].

Л. Зісберг підтверджує, що розвинений EQ сприяє психологічному благополуччю, що проявляється у відчутті задоволення, позитиву, гармонії та внутрішньої рівноваги у різних сферах життя [59, с. 2472]. Розглядаючи

благополуччя, Бар-Он визначає його як суб'єктивний стан, пов'язаний зі задоволенням самим собою, стосунками, професією та фінансовим станом, і має великий вплив на загальний рівень здоров'я [31, с. 11].

Зовнішні прояви емоційного інтелекту взаємодіють з внутрішніми в актах повсякденного життя. Зовнішні аспекти можна розглядати через емоційний процес, включаючи інтенсивність та частоту проявів емоцій, умови їх виникнення, знак основної емоції та конгруентність з ситуаційними подразниками.

Оцінка рівня сформованості емоційного інтелекту залежить від співвідношення зовнішніх та внутрішніх компонентів. Низький рівень характеризується перевагою зовнішнього компонента, середній рівень – перевагою внутрішнього компонента, а високий рівень - гармонійним поєднанням, яке дозволяє адекватно реагувати на емоційні подразники на надситуативному рівні.

Низький рівень емоційного інтелекту відповідає випадкам, коли особа реагує емоційно на зовнішні впливи засобами умовного рефлексу та проявляє активність, де переважають зовнішні фактори, внаслідок обмеженого усвідомлення та недостатнього контролю над емоціями. Це супроводжується домінуванням негативних емоцій, тривожністю та негативним ставленням до себе й оточуючих. Особам з низьким емоційним інтелектом важко керувати своїм емоційним станом, розуміти власні та чужі емоції та виявляти емпатію. Вони також неадекватно оцінюють ризики в життєвих ситуаціях. Особи з низьким рівнем емоційного інтелекту включають тих, хто має низьку самооцінку, є невпевненими в собі, інтровертами та іншими.

Середній рівень емоційного інтелекту відповідає випадкам, коли особа може свідомо виявляти зовнішню активність з використанням вольових зусиль, що впливають на рівень емоційних переживань. Цей рівень характеризується високою самооцінкою, самоконтролем, поєднанням стратегій зосередженості на завданнях і стратегій емоційної реакції, а також

відчуттям психологічного благополуччя. Особистість на цьому рівні усвідомлює наявність свого емоційного інтелекту.

Високий рівень емоційного інтелекту характеризується превалюванням позитивних емоцій, загальним самопочуттям задоволенням від власних успіхів та позитивним ставленням до себе і інших. Люди з високим рівнем EQ мають здатність співпереживати (емпатію), підтримувати близькі стосунки та адекватно реагувати на життєві труднощі. Вони легко спілкуються з іншими, незалежно від ситуацій невизначеності або екстремальних умов. Високий рівень емоційного інтелекту також відображається у високому рівні психологічного благополуччя. Основні ознаки високого рівня розвитку емоційного інтелекту включають чітке і пряме вираження емоцій, здатність розуміти невербальні сигнали під час спілкування, вміння розпізнавати сховані емоції та асертивність у взаємодії з іншими. Для осіб з високим рівнем EQ перешкоди є досвідом, який допомагає їм вдосконалюватися і покращувати стосунки з оточуючими. Вони легко пристосовуються до нових умов, впораються з важкими ситуаціями та стресом зовнішнього середовища. В цілому, емоційний інтелект вважається сильним захисним механізмом психічного здоров’я. Диспозиційні ознаки емоційного інтелекту включають сумлінність, відкритість до нового досвіду, емоційну стійкість, доброзичливість та екстраверсію. Чим вищі ці показники, тим вищий рівень емоційного інтелекту у людини. З урахуванням цих диспозиційних ознак, готовність особистості до активної взаємодії з навколишнім середовищем, розсудлива оцінка обставин під час досягнення мети та енергійне подолання труднощів вказують на стресостійкість і високий рівень психічного здоров’я.

Нині важливість, яку вчені надають вивченню EI, була визнана літературою в багатьох сферах, наприклад, на робочому місці. Наприклад, у професіях, де потрібна робота з людьми, поширений синдром вигорання. Це синдром, який виражається наростанням емоційного виснаження та байдужості, а також зниженням професійної ефективності [4, с. 74]. На

сьогоднішній день численні дослідження показали, що ЕІ може допомогти змінити ставлення та поведінку співробітників на роботах, що включають емоційні вимоги, підвищуючи задоволеність роботою та зменшуючи робочий стрес [10–13]. Подібним чином, з одного боку, було виявлено, що певні психологічні змінні, включаючи ЕІ та соціальну компетентність, пов'язані з меншим психологічним дистресом. З іншого боку, набуття емоційних і соціальних навичок може сприяти розвитку стійкості, яка є захисною змінною від психологічного стресу [7, с. 131].

Отже, емоційний інтелект є важливим поняттям у сучасній психології, яке отримало велику увагу як у вітчизняних, так і в зарубіжних дослідженнях. Вивчення емоційного інтелекту дозволяє краще розуміти роль емоцій у нашому житті та їх вплив на різні аспекти психологічного функціонування.

1.3. Особливості зв'язку емоційного інтелекту та копінг-стратегії

Емоційний інтелект пов'язаний зі здатністю людини справлятися зі стресом. Люди стикаються з різними проблемами під час: (а) визначення та задоволення своїх цілей і потреб, (б) досягнення особистої та соціальної гармонії та (в) розвитку взаємодії з навколишнім середовищем. Важливим є постійний процес узгодження особистісних характеристик індивіда із зовнішніми умовами. Цей тип вирівнювання досягається та підтримується через активацію потенціалу індивіда щодо використання стратегій подолання стресу, за допомогою яких він прагне створити баланс між собою та зовнішніми обставинами. Він робить це шляхом модуляції зовнішніх факторів, таких як мобілізація енергії, зміна цілей, прагнень і зміна самого середовища [21, с. 364].

Згідно з Епштейном (1998), емоційно розумні діти здоровіші, щасливіші та краще адаптуються, і ці риси ведуть їх до бажаних академічних досягнень. Гоулман (1995) зазначив, що в деяких випадках низькі навички

емоційного інтелекту характеризуються підвищенням рівня насильницьких злочинів і підліткових самогубств, а також епізодами тривоги, депресії, високим рівнем агресії, соціальними проблемами тощо [7, с. 58]. Розуміння особистої компетенції індивіда, головним чином самосвідомості, саморегуляції та мотивації, є критичним, оскільки воно визначає те, як індивід керує своїми справами.

Методи подолання можуть включати ідеї або дії, які використовуються в дуже стресових ситуаціях. Деякі з цих стратегій є позитивними, наприклад спроба ефективного вирішення проблеми. В інших випадках, однак, методи, які використовує індивід для подолання стресу, можуть стати спонтанною реакцією під час стресової позиції. Однак звичайні стратегії подолання стають неефективними під час серйозних стресових ситуацій. Отже, людина стає емоційно та психологічно виснаженою, доки не будуть розроблені та застосовані нові методи для досягнення позитивних результатів.

Ефективні стратегії подолання, такі як медитація, спорт, правильне харчування, релаксація, гумор і веселі заходи, допомагають зменшити наслідки стресу [57, с. 43]. Методи подолання стресу відрізняються залежно від різних змінних, які включають особистість, емоційну позицію під час впливу стресової ситуації та індивідуальну інтерпретацію ситуації (Borys et al., 2003). Коен (1994) визначив декілька методів боротьби зі стресом, які наведено нижче:

- Раціональне мислення – спроба людини логічно міркувати про джерела та причини стресу.
- Індивідуальна уява – спроба міркування про майбутні перспективи та наслідки поточної ситуації.
- Гумор – стимуляція позитивних емоцій під час протистояння.

Інші три методи, на які вказали Хіггінс і Ендлер [43, с. 17], пов’язані з орієнтацією, включаючи емоції, уникнення та виконання інтерактивного завдання. Емоційне подолання діє як емоційна реакція, яку людина сприймає та розмірковує, коли має справу з такими проблемами, як почуття

страждання, напруги, тривоги, роздратування, гніву та відчаю. Стратегії подолання, засновані на уникканні, включають спроби індивіда уникнути прямої конфронтації зі стресовими позиціями шляхом відходу від ситуації. З іншого боку, орієнтовані на завдання стратегії подолання включають активні поведінкові спроби безпосередньо впоратися з проблемою в реалістичний спосіб. Це включає знання причин проблеми, використання досвіду в попередніх ситуаціях. Стратегічне подолання – це когнітивні та поведінкові спроби контролювати, зменшувати та підтримувати вимоги, нав'язані ззовні (родина, друзі, робота чи університет) або зсередини (емоційний конфлікт, встановлення стандартів або високі очікування). Ці стратегії допомагають полегшити тягар цих вимог. Мораді та інші дослідники підтвердили, що рівень ЕІ допомагає прогнозувати корисні стратегії подолання стресу. З іншого боку, Кім і Хан визначили, що посилений емоційний контроль і ефективність допомагають учням адаптуватися та відпрацьовувати ефективні стратегії боротьби зі стресом [59, с. 2479].

Розуміння взаємозв'язку, який існує між емоційним інтелектом та здоров'ям і благополуччям людей, викликало великий інтерес. Краща взаємодія з медичними працівниками призводить до міжособистісного емоційного інтелекту, що підвищує схильність людини шукати допомоги та виконувати поради. Стратегія подолання, орієнтована на емоції, регулює емоції, когнітивно змінюючи значення стресових ситуацій, не змінюючи ситуації, що викликає стрес. Успішне подолання стресу є основою хорошого психічного та фізичного здоров'я, а успішна стратегія подолання допомагає забезпечити збалансовану емоційну реакцію в ситуацій сильного стресу.

У роботі Маринакі викладено взаємозв'язок між стратегіями подолання та характеристиками ЕІ серед викладачів державних університетів Греції. Результати показали різні емоційні характеристики серед респондентів, пов'язані з використанням різноманітних стратегій подолання. Крім того, була виявлена значуща кореляція між характеристиками емоційного інтелекту

та стратегіями подолання, які коливалися між високими та низькими балами [21, с. 363].

Висновок у першому розділі

Взаємозв’язок між емоційним інтелектом і стресом є добре встановленим фактом. Однак, зважаючи на зростаючу стурбованість у цій сфері інтересів, у цьому дослідженні досліджували взаємозв’язок між емоційним інтелектом і стилем подолання стресу у молодих офісних працівників. Було багато досліджень на цю тему, вчені з різних країн знаходили багато поведінкових особливостей у людей.

РОЗДІЛ ІІ
ЕМПІРИЧНЕ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА КОПІНГ-СТРАТЕГІЙ ПОВЕДІНКИ У МОЛОДИХ ОФІСНИХ ПРАЦІВНИКІВ

2.1. Організація та методи дослідження

Метою емпіричної частини нашого дослідження стала перевірка висунутої гіпотези: у працівників з високим рівнем емоційного інтелекту переважають продуктивні, а у працівників з низьким рівнем емоційного інтелекту – уникаючі копінг-стратегії.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити такі завдання:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до вивчення копінг-стратегій поведінки та емоційного інтелекту у вітчизняній та зарубіжній психології;

2. Провести математико-статистичний аналіз результатів дослідження;

3. Розробити програму тренінгу.

Дослідження проводилося серед молодих офісних працівників обслуг. компанії «Дім9000» віком від 18 до 25 років в кількості 40 осіб.

Як методика оцінки емоційного інтелекту нами були використані методики: Діагностика копінг-поведінки у стресових ситуаціях (С.Норман, Д.Ф.Ендлер, Д.А.Джеймс, М.І.Паркер; адаптований варіант Т.А.Крюкової); Копінг-тест Лазаруса; опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна; Методика Н.Холла визначення рівня емоційного інтелекту.

Діагностика копінг-поведінки у стресових ситуаціях (С.Норман, Д.Ф.Ендлер, Д.А.Джеймс, М.І.Паркер; адаптований варіант Т.А.Крюкової).

Діагностика копінг-поведінки у стресових ситуаціях за адаптованим варіантом Т.А. Крюкової, є інструментом, розробленим для оцінки та визначення стратегій подолання стресу, які використовують люди. Цей підхід базується на роботі С. Нормана, Д. Ф. Ендлера, Д. А. Джеймса та М. І. Паркера.

Діагностика включає опитувальник, який містить різні питання та твердження, що досліджують, як люди реагують на стресові ситуації та які стратегії вони застосовують для їх подолання. Адаптований варіант Т.А. Крюкової може містити деякі зміни та додаткові питання, щоб краще відповідати конкретним потребам дослідження.

Опитувальник оцінює різні аспекти копінгу, такі як конфронтація (агресивні дії щодо зміни ситуації), дистанціювання (зосередження на віддаленні від ситуації), самоконтроль (регулювання почуттів та дій), пошук соціальної підтримки (зусилля в пошуку підтримки у соціальному оточенні), прийняття відповідальності (визнання власної ролі в проблемі), втеча-уникнення (прагнення уникнути проблеми), планування вирішення проблем (аналітичний підхід до вирішення проблем) та позитивна переоцінка (створення позитивного значення через зростання особистості).

Кожен елемент копінг-поведінки оцінюється за певною шкалою, наприклад, від "ніколи" до "часто", та надається відповідний бал. Після заповнення опитувальника, підраховується загальний бал для кожної шкали.

Аналізуючи результати, можна скласти профіль копінг-стратегій особи за всіма шкалами. Переважання середнього значення за певними субшкалами вважається позитивним і може вказувати на те, які стратегії копінгу особа використовує найбільше.

Копінг-поведінка, орієнтована на вирішення завдань у стресових ситуаціях, характеризується тим, що людина в першу чергу фокусується на проблемі та думає про способи її вирішення. Вона намагається згадати, як вона раніше розв’язувала подібні проблеми, аналізує ситуацію, розробляє кілька варіантів розв’язання проблеми та вибирає найкращий курс дій.

Копінг-поведінка, орієнтована на емоції, характеризується тим, що людина захоплюється своїми стражданнями та болем, звинувачує себе за потрапляння у таку ситуацію, відчуває нервове напруження та роздратування, і має тенденцію виправдовуватися перед іншими.

Люди з превалюючою стратегією уникнення намагаються на різні способи уникнути проблеми та не думати про неї. Існують дві підшкали – відволікання та соціальне відволікання, які відносяться до стратегії уникнення. Ті, хто відносяться до підшкали відволікання, віддають перевагу відволікатися від проблеми через шопінг, їжу, сплячку, телевізор, відпустку або відгул. Ті, хто належить до підшкали соціального відволікання, відволікаються від проблеми шляхом зустрічі з друзями, родичами, проведенням часу з особами, чиє вмніння є важливим для них.

При обробці результатів дослідження, бали, що надаються досліджуваними, сумуються згідно з ключем для інтерпретації методики [9].

Копінг-тест Лазаруса

Копінг-тест Лазаруса є психологічним інструментом, розробленим Річардом Лазарусом, відомим американським психологом і піонером в галузі стресу та копінгу. Цей тест призначений для визначення копінг-стратегій, які люди використовують для подолання стресових ситуацій.

Копінг-тест Лазаруса зазвичай складається з опитувальника, який містить різні питання та твердження, спрямовані на вивчення того, як особа реагує на стрес та які стратегії вона застосовує для подолання складних ситуацій. Це може включати фізичні, емоційні та психологічні аспекти копінгу.

Опитувальник може включати запитання про те, як особа сприймає стрес, які емоції виникають у них, як вони взаємодіють з оточуючими людьми та які конкретні стратегії вони використовують для подолання стресу. Це можуть бути стратегії активного спрямування на проблему, стратегії пошуку підтримки, релаксаційні стратегії, стратегії позитивного переосмислення тощо.

Результати тесту дозволяють зрозуміти, які конкретні стратегії копінгу особа використовує найчастіше і наскільки ефективно вони допомагають їй подолати стресові ситуації. Це може бути корисним для психологів і дослідників для вивчення копінг-механізмів, а також для практичного

застосування у психотерапії та психологічному консультуванні, де можуть бути запропоновані ефективніші стратегії копінгу для клієнтів.

Опитувальник включає вісім шкал [48, с. 157].

Один з аспектів – конфронтація, передбачає агресивні дії з метою зміни ситуації, що вимагає ворожого ставлення та готовності до ризику.

Другий аспект – дистанціювання, включає когнітивні зусилля для відсторонення від ситуації та зменшення її значущості.

Третій аспект – самоконтроль, включає зусилля для регулювання своїх почуттів та дій.

Четвертий аспект – пошук соціальної підтримки, передбачає зусилля в пошуку інформаційної, дієвої та емоційної підтримки у соціальному оточенні.

П’ятий аспект – прийняття відповідальності, передбачає визнання своєї ролі у проблемі та активну участь у її вирішенні.

Шостий аспект – втеча-уникнення, описує прагнення та поведінкові зусилля, спрямовані на уникнення проблеми, відмінно від дистанціювання від неї.

Сьомий аспект – планування вирішення проблем, включає проблемно-сфокусовані зусилля, що змінюють ситуацію, з аналітичним підходом до розв’язання проблем.

Восьмий аспект – позитивна переоцінка, описує зусилля, спрямовані на створення позитивного значення через розвиток власної особистості.

Опитувальник містить 51 твердження, в яких досліджуваний вказує, як він найчастіше подолає складні ситуації, та оцінює кожен варіант поведінки.

Результати аналізуються шляхом підрахунку загального балу для кожної шкали (сума відповідей): "ніколи" – 0 балів, "іноді" – 1 бал, "рідко" – 2 бали, "часто" – 3 бали.

Потім профіль копінг-стратегій аналізується за всіма шкалами. Переважання середнього значення за субшкалами "Самоконтроль", "Планування вирішення завдання", "Дистанціювання", "Конфронтація" і

"Прийняття відповідальності" вважається позитивним, порівняно з показниками шкал "Втеча-уникнення", "Позитивна переоцінка" та "Пошук соціальної підтримки" [48, с. 178].

Опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна

Опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна є психологічним інструментом, який використовується для вимірювання рівня емоційного інтелекту особи. Емоційний інтелект відноситься до здатності розуміти, сприймати і керувати власними емоціями та емоціями інших людей.

Психодіагностична методика, заснована на самозвіті, призначена для вимірювання емоційного інтелекту (EQ) відповідно до теоретичних уявлень автора. Д.В. Люсіна розробив свою модель емоційного інтелекту, що на неї і спирається опитувальник. Автор розглядає емоційний інтелект як здатність до розуміння та управління своїх та чужих емоцій. Як здатність розуміти і управляти, емоційний інтелект може бути спрямований як на самого індивіда, так і на людей, що його оточують. Відповідно, Д. В. Люсін ввів поняття про внутрішньоособистісний та міжособистісний емоційний інтелект, які повинні бути пов’язані один з одним.

Опитувальник Д. Люсіна складається з набору питань і тверджень, які стосуються різних аспектів емоційного інтелекту, таких як сприйняття емоцій, вираження емоцій, розуміння емоцій і керування емоціями. Особа, що заповнює опитувальник, повинна оцінити, наскільки сильно вони погоджуються з кожним твердженням або як часто вони демонструють певну реакцію або здібності.

Наприклад, опитувальник може включати запитання про власну свідомість і розуміння власних емоцій, якість міжособистісних відносин, здатність сприймати емоційні сигнали інших людей, емоційну стійкість, здатність керувати стресом, емоційну експресію та інші аспекти емоційного інтелекту.

Результати опитувальника дозволяють оцінити рівень емоційного інтелекту особи. Вони можуть вказувати на сильні та слабкі сторони в

емоційному інтелекті, що може бути корисною інформацією для розвитку та покращення особистих навичок управління емоціями.

У ході цього дослідження нами аналізувалися такі діагностичні шкали: МЕІ – міжособистісний інтелект, ВЕІ – внутрішньоособистісний інтелект, МП – розуміння чужих емоцій, МУ – керування чужими емоціями, ВП – розуміння своїх емоцій, ВУ – керування своїми емоціями, ВЕ – контроль експресії, ЕО – емоційна поінформованість, УЕ – керування емоціями, СМ – самомотивація, ЕА – емпатія, РЕ – розпізнавання емоцій.

Методика Н.Холла визначення рівня емоційного інтелекту

Методика Н. Холла визначення рівня Емоційного Інтелекту є одним із психологічних інструментів, що використовуються для вимірювання емоційного інтелекту особи. Емоційний інтелект відноситься до здатності розуміти, сприймати та керувати власними емоціями і емоціями інших людей.

Методика Н. Холла базується на концепції емоційного інтелекту, що складається з п’яти основних компонентів:

Розуміння емоцій – вимірює здатність розпізнавати та розуміти власні емоції та емоції інших людей. Це включає сприйняття емоційних виразів обличчя, тіла та голосу, а також розуміння емоційних сигналів і зв’язків між емоціями та ситуаціями.

Виявлення емоцій – оцінює здатність розпізнавати та називати власні емоції та емоції інших людей. Це передбачає вміння точно ідентифікувати та виражати свої емоції, а також розпізнавати емоції в інших людях.

Використання емоцій – вимірює здатність використовувати емоції для поліпшення своєї пізнавальної діяльності, прийняття рішень, керування стресом та взаємодії з іншими. Це включає вміння керувати та контролювати свої емоції, адаптуватися до змінних ситуацій та використовувати емоційний досвід для досягнення успіху.

Менеджмент емоцій – оцінює здатність ефективно керувати власними емоціями та виявляти емоційний самоконтроль. Це включає вміння розуміти

власні емоції, управляти стресом, контролювати негативні реакції та використовувати позитивні емоції для досягнення мети.

Соціальна адаптація – вимірює здатність розуміти та взаємодіяти з іншими людьми, виявляти емпатію та керувати міжособистісними взаєминами. Це включає вміння читати емоційні сигнали, розуміти почуття інших людей, проявляти емпатію та виявляти соціальну компетентність.

Методика Н. Холла включає набір запитань та завдань, що оцінюють рівень кожного з компонентів емоційного інтелекту. Результати дослідження можуть надати інформацію про сильні та слабкі сторони особистості в контексті емоційного інтелекту, що може використовуватися для розвитку та покращення навичок управління емоціями.

Методика побудована на загальнотеоретичних уявленнях про емоційний інтелект як особистісні характеристики, що дозволяють розпізнавати свої емоції, керувати ними, розпізнавати почуття в кожній конкретній ситуації. Методика також призначена для виявлення здатності розуміти відносини особистості, що репрезентуються в емоціях, та керувати емоційною сферою на основі прийняття рішень. Методика дозволяє розпізнавати свої емоції, керувати ними, розпізнавати почуття в кожній конкретній ситуації та дозволяє розуміти відносини особистості, що репрезентуються в емоціях, та керувати емоційною сферою на основі прийняття рішень.

Для статистичної перевірки гіпотез ми використовували метод математичної статистичної обробки даних, саме з допомогою коефіцієнта Пірсона. Обробка даних проводилася за допомогою пакета IBM SPSS Statistics 21.0.

Таким чином, нами було сформульовано основні завдання роботи, обґрунтовано вибір конкретної групи піддослідних, описано методики, завдяки яким ми зможемо дослідити дані феномени та встановити зв’язок між ними, описані етапи дослідження та способи статистичної обробки отриманих даних.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження копінг-стратегій та ЕІ у молодих офісних працівників

Розглянемо результати дослідження за цією методикою *(Діагностика копінг-поведінки у стресових ситуаціях (С.Норман, Д.Ф.Ендлер, Д.А.Джеймс, М.І.Паркер; адаптований варіант Т.А.Крюкової)* (рис. 2.2.1):

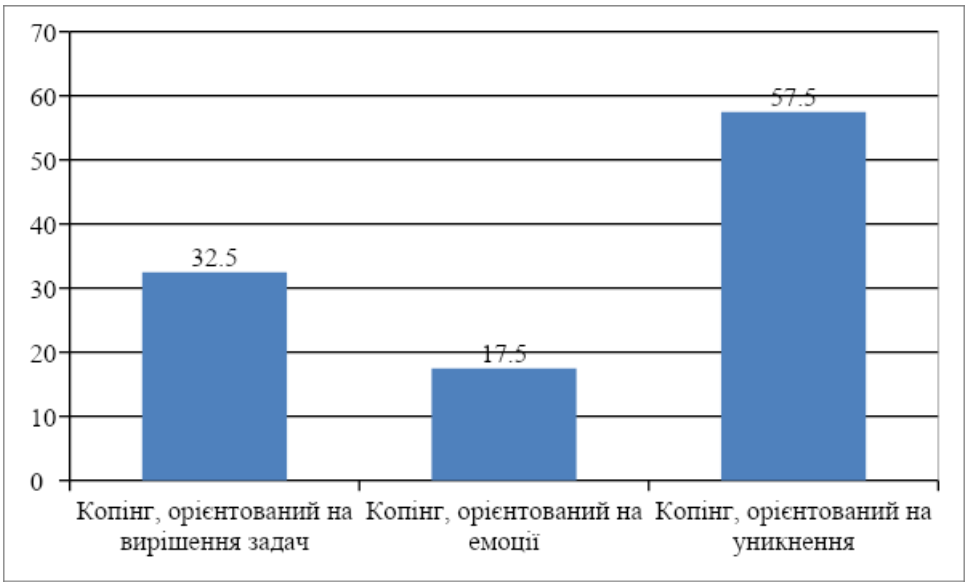

Рис. 2.2.1. Відсотковий розподіл домінуючих копінг-стратегії поведінки у стресовій ситуації

Нами було визначено домінуючий копінг для молодих офісних працівників за шкалами, які набрали найбільший бал.

На даному етапі експерименту копінг-стратегія орієнтована на уникнення (виявлено у 57,5%), що характеризується пошуком соціально підтримки в найближчому соціальному оточенні. Копінг, орієнтований на емоції, характерний для 17,5% респондентів до проведення профілактичної роботи, і виявлена як переважна стратегія, тобто в ситуації стресу занурюються у свій біль та страждання, звинувачують себе за те, що опинилися в такій ситуації, за нерішучість, за те, що не знають як вчинити. Опинившись у стресовій ситуації, такі люди сильно переживають, відчувають нервову напругу та роздратування, схильні відігруватися на інших.

Рипішення задач як домінуюча копінг-стратегія зафіксовано у половини опитаних (32,5%).

З вирішенням задач найбільший відсоток відводиться саме цій стратегії, що може свідчити про тенденцію активно шукати раціональні рішення та прийоми для подолання стресу шляхом вирішення самої проблеми, що виникла.

Емоції представлені меншим відсотком, що може означати, що люди звертають менше уваги на виявлення та вираження своїх емоцій у стресових ситуаціях.

Уникнення має найвищий відсоток, що вказує на поширену тенденцію уникати стресових ситуацій або відволікатися від них, замість того, щоб активно вирішувати проблеми.

Отже, копінг, орієнтований на емоції представлені меншим відсотком, що свідчить про меншу увагу, яку люди приділяють виявленню та вираженню своїх емоцій у стресових ситуаціях.

Копінг, орієнтований на уникнення, має найвищий відсоток, що вказує на широко поширену тенденцію уникати стресових ситуацій або відволікатися від них, замість активного вирішення проблем.

Ці висновки свідчать про різноманітність копінг-стратегій у різних людей і показують, що кожна стратегія може мати свої особливості та наслідки. Детальніше дослідження цих стратегій може допомогти розробити ефективніші підходи до подолання стресу та підтримки психологічного благополуччя.

Копінг-тест Лазаруса

Розглянемо результат копінг-тесту Лазаруса (табл. 2.2.1).

Таблиця 2.2.1

Результати дослідження копінг-тестом Лазаруса

Копінг стратегії	Абсолютний показник, осіб			Відносний показник, %		
	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Конфронтація	10	17	13	25	42,5	32,5

Продовження табл. 2.2.1

Дистанціювання	12	17	11	30	42,5	27,5
Самоконтроль	15	16	9	37,5	40	22,5
Пошук соціальної підтримки	10	16	14	25	40	35
Прийняття відповідальності	7	11	22	17,5	27,5	55
Втеча-уникнення	11	6	23	27,5	15	57,5
Планування рішення проблеми	8	15	17	20	37,5	42,5
Позитивна переоцінка	6	9	25	15	22,5	62,5

Відповідно до результатів дослідження, основними, вираженими на високому рівні, стратегіями копінгу, які використовують молоді офісні працівники, є наступні:

Конфронтація – цю стратегію застосовує 32,5% працівників. Вона включає активні дії та зусилля для вирішення проблеми. Хоча ця стратегія і вважається неадаптивною, в мірних обсягах вона може сприяти опору труднощам і здатності захищати свої інтереси.

Прийняття відповідальності – цю стратегію застосовує 55% працівників. Вона полягає у визнанні своєї ролі у виникненні проблеми і відповідальності за її вирішення. Деякі працівники можуть проявляти самокритику та самозвинувачення, що може призводити до необґрунтованої самокритики та незадоволеності собою.

Втеча-уникнення – цю стратегію використовує 57,5% працівників. Вона полягає в униканні негативних емоцій, пов’язаних з труднощами, шляхом відхилення від проблеми. Наприклад, це може бути заперечення проблеми, фантазування або відволікання уваги. Якщо ця стратегія застосовується з надмірним перевеселенням, це може призвести до інфантильного поведінки в стресових ситуаціях.

Ці результати свідчать, що молоді офісні працівники мають певні упередження та готовність до ризику. Деякі з них можуть проявляти агресивну поведінку, яка не завжди є ефективною у змінних ситуаціях.

Загалом, молоді офісні працівники, незалежно від стажу, відповідально визнають свою роль у вирішенні складних ситуацій. Також вони можуть виявляти різні стратегії копінгу залежно від особистих уподобань та ситуаційних умов.

Дезадаптивність стратегії уникання проявляється в тому, що намагання управляти неприємними емоціями шляхом заперечення проблеми або уникання конфліктних ситуацій призводить до збільшення дистресу. Це не тільки поглиблює існуючі проблеми, але і породжує нові. Дослідники Herman-Stahl M. та Seiffge-Krenke I. встановили кореляцію між цією стратегією та вищим рівнем депресії, а Lewis H. та Kliewer W. – тривогою. Деякі дослідники вважають, що уникнення може бути корисним у ситуаціях недовготривалого стресу, але в тривалих стресових ситуаціях воно вважається неадаптивною реакцією.

Позитивна переоцінка є стратегією, яку застосовують 62,5% осіб. Вона полягає у подоланні негативних емоцій, пов’язаних з проблемою, шляхом позитивного переосмислення її і розгляду як можливості для особистісного зростання. Ця стратегія характеризується філософським осмисленням проблемної ситуації і включенням її в контекст саморозвитку.

Середньосформовані стратегії копінгу поведінки включають:

Самоконтроль – цю стратегію застосовує 40% осіб. Вона полягає у подоланні негативних емоцій, пов’язаних з проблемою, шляхом свідомого придушення і стримування емоцій, мінімізації їх впливу на сприйняття ситуації і вибіру поведінкової стратегії, а також високого контролю над своєю поведінкою і прагнення до самовладання.

Пошук соціальної підтримки – цю стратегію також використовує 40% осіб. Вона полягає у вирішенні проблеми шляхом залучення зовнішніх (соціальних) ресурсів, пошуку інформаційної, емоційної і практичної

підтримки. Характерні риси цієї стратегії – спрямованість на взаємодію з іншими людьми, очікування підтримки, уваги, поради, співчуття і конкретної допомоги.

Ці стратегії копінгу можна вважати активними і адаптивними моделями стрес-долаючої поведінки. Можна припустити, що зі зростанням стажу роботи особи намагаються знизити вплив професійного стресу шляхом залучення більш інтенсивної емоційної, інформаційної та практичної підтримки.

Низький рівень сформованості стратегій копінг-поведінки серед молодих офісних працівників можна описати наступним чином:

Втеча-уникнення – цю стратегію використовує 27,5% осіб. Вона полягає у відокремленні себе від травмуючої ситуації та зниженні її значущості. Цей підхід включає в себе інтелектуальні прийоми, такі як раціоналізація, перемикання уваги, відсторонення, гумор та знецінення. Однак, ця стратегія не завжди є ефективною і порівнюється з уникненням.

Планування рішення проблеми – цю стратегію використовує 20% осіб. Вона полягає у розгляді проблемної ситуації з метою раціонального аналізу та розробки стратегії вирішення проблеми. При плануванні враховуються об’єктивні умови, минулий досвід і наявні ресурси. Примітно, що ця стратегія вказує на зростання напруженості копінгу та зусилля для зміни ситуації, але може викликати помірну дезадаптацію.

Стратегію дистанціювання використовує 30% осіб. Вона полягає у подоланні негативних емоцій, пов’язаних з проблемою, шляхом зниження її значущості та емоційної залученості. Цей підхід включає в себе інтелектуальні прийоми раціоналізації, перемикання уваги, відсторонення, гумору та знецінення.

Висновки з дослідження показують, що більша частина молодих офісних працівників ставить високі вимоги до себе і оточуючих, через велику відповідальність та потребу розраховувати на дії колег.

Отже, основними копінг-стратегіями, що використовуються молодими офісними працівниками, є прийняття відповідальності, втеча-уникнення та позитивна переоцінка. Конфронтація та дистанціювання мають близький середній рівень використання, тоді як самоконтроль має найбільший відсоток низького рівня використання.

Пошук соціальної підтримки є популярною стратегією, з близькими значеннями середнього і високого рівня використання.

Прийняття відповідальності має найбільший відсоток високого рівня використання.

Втеча-уникнення має найвищий відсоток високого рівня використання, що свідчить про поширену тенденцію уникати стресових ситуацій або відволікатися від них.

Планування рішення проблеми має середній і високий рівень використання, що свідчить про тенденцію активно шукати раціональні рішення та прийоми для подолання стресу шляхом вирішення самої проблеми.

Позитивна переоцінка має найвищий відсоток високого рівня використання, що може свідчити про тенденцію позитивного перегляду ситуацій і підходу з оптимізмом.

Розглянемо аспекти емоційного інтелекту (рис. 2.2.2).

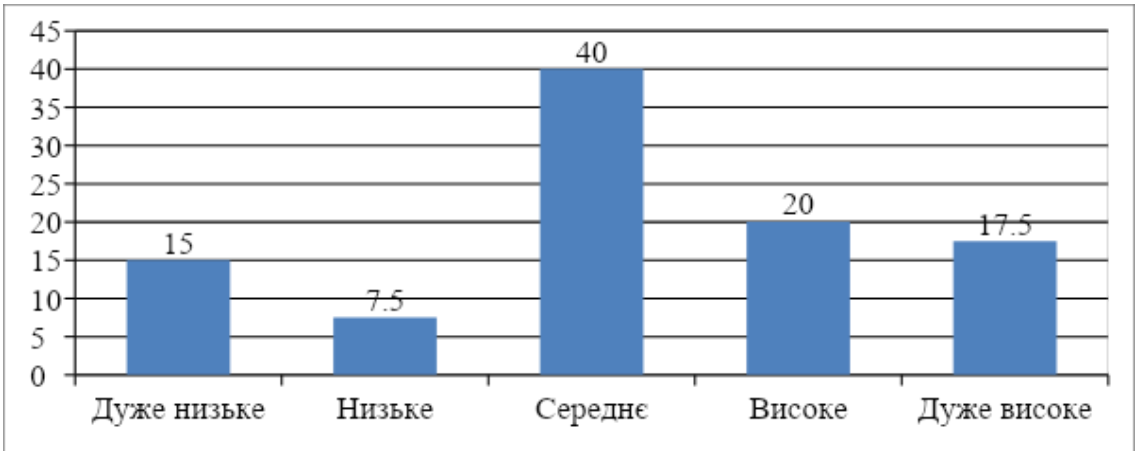

Рис. 2.2.2. Результати дослідження розуміння чужих емоцій у молодих працівників (МР)

Низький рівень розуміння чужих емоцій (дуже низьке та низьке значення) виявлений у 22,5% осіб (15% + 7,5%). Це означає, що ця група осіб має значні труднощі у сприйнятті та розумінні емоцій інших людей.

Середній рівень розуміння чужих емоцій (середнє значення) виявлений у 40% осіб. Ця група осіб має помірні навички у розумінні емоцій та може виявляти певну емпатію до інших.

Високий рівень розуміння чужих емоцій (високе та дуже високе значення) виявлений у 37,5% осіб (20% + 17,5%). Ця група осіб проявляє високу здатність до розуміння та сприйняття емоцій інших людей.

Отже, з таблиці можна зробити висновок, що значна частина досліджуваної групи (близько 37,5%) має високий рівень розуміння чужих емоцій, в той час як менші групи (22,5% та 40%) мають низький та середній рівень відповідно. Це може свідчити про різний рівень емоційної чутливості та емпатії серед досліджуваних осіб.

Розглянемо особливості управління чужими емоціями (рис. 2.2.3). Дуже низький рівень чутливості до емоцій виявлений у 17,5% осіб. Це означає, що ця група осіб має дуже обмежену здатність відчувати та розрізняти емоції у себе та у інших.

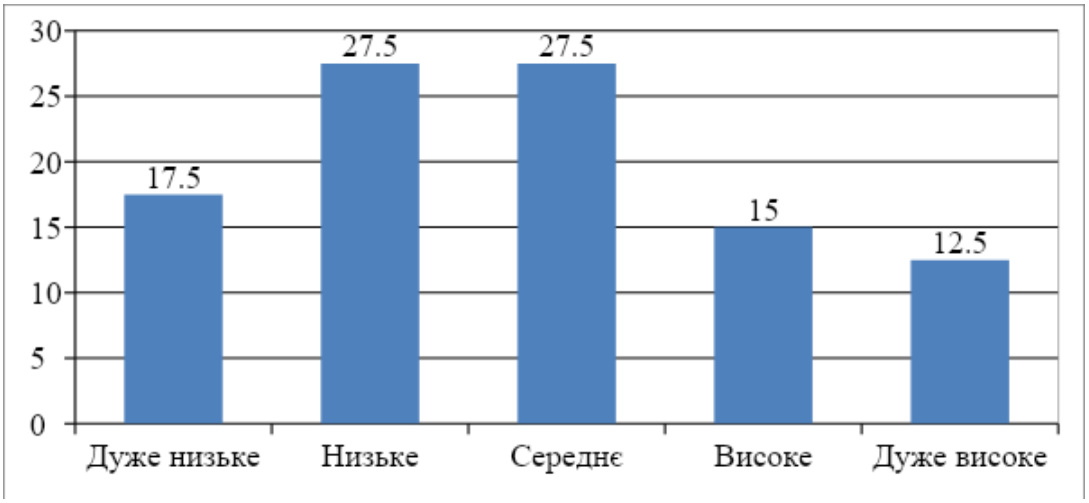

Рис. 2.2.3. Результати дослідження управління чужими емоціями у молодих офісних працівників (МУ)

Низький рівень чутливості до емоцій виявлений у 27,5% осіб. Ця група осіб має обмежену здатність відчувати та розуміти емоції у себе та у інших, але виражена менш інтенсивно, ніж у групі з дуже низьким рівнем.

Середній рівень чутливості до емоцій виявлений у 27,5% осіб. Ця група осіб має середню здатність відчувати та розуміти емоції у себе та у інших.

Високий рівень чутливості до емоцій виявлений у 15% осіб. Ця група осіб має розвинену здатність відчувати та розрізняти емоції у себе та у інших.

Дуже високий рівень чутливості до емоцій виявлений у 12,5% осіб. Ця група осіб має надзвичайно розвинену здатність відчувати та розрізняти емоції у себе та у інших.

Загальний висновок полягає в тому, що рівень чутливості до емоцій варіюється серед досліджуваних осіб. Є групи з дуже низьким, низьким, середнім, високим і дуже високим рівнями чутливості. Це може вказувати на індивідуальні різниці в сприйнятті та виявленні емоцій, деякі особи можуть бути більш вразливими до емоційних стимулів, тоді як інші – менш чутливими.

Наступним кроком розглянемо розуміння своїх емоцій (рис. 2.2.4).

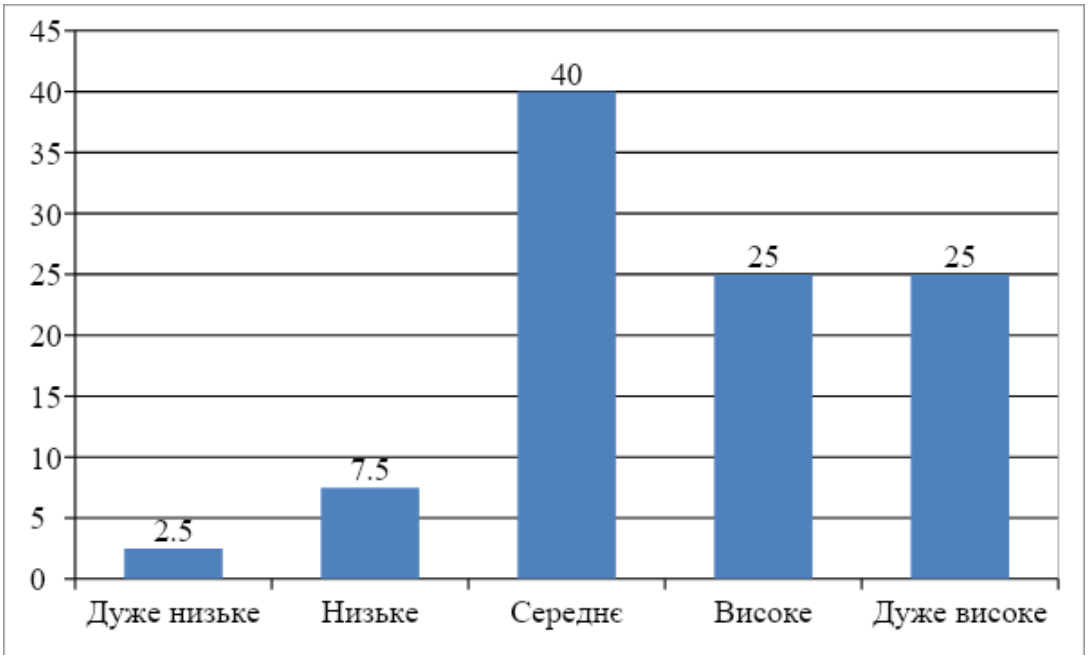

Рис. 2.2.4. Результати дослідження розуміння своїх емоцій у молодих офісних працівників (ВР)

Дуже низький рівень розуміння своїх емоцій виявлений у 2.5% молодих офісних працівників. Ця група осіб має дуже обмежену здатність розуміти та виявляти свої емоції.

Низький рівень розуміння своїх емоцій виявлений у 7,5% молодих офісних працівників. Ця група осіб має обмежену здатність розуміти та виявляти свої емоції, але виражена менш інтенсивно, ніж у групі з дуже низьким рівнем.

Середній рівень розуміння своїх емоцій виявлено у 40% молодих офісних працівників. Ця група осіб має середню здатність розуміти та виявляти свої емоції.

Високий рівень розуміння своїх емоцій виявлений у 25% молодих офісних працівників. Ця група осіб має розвинену здатність розуміти та виявляти свої емоції.

Дуже високий рівень розуміння своїх емоцій виявлений у 25% молодих офісних працівників. Ця група осіб має надзвичайно розвинену здатність розуміти та виявляти свої емоції.

Загалом, таблиця свідчить про різні рівні розуміння своїх емоцій у молодих офісних працівників. Більшість з них (40%) мають середній рівень розуміння, але також існують групи з низьким (7,5%), високим (25%) і дуже високим (25%) рівнями розуміння своїх емоцій.

Далі розглянемо управління своїми емоціями (рис. 2.2.5).

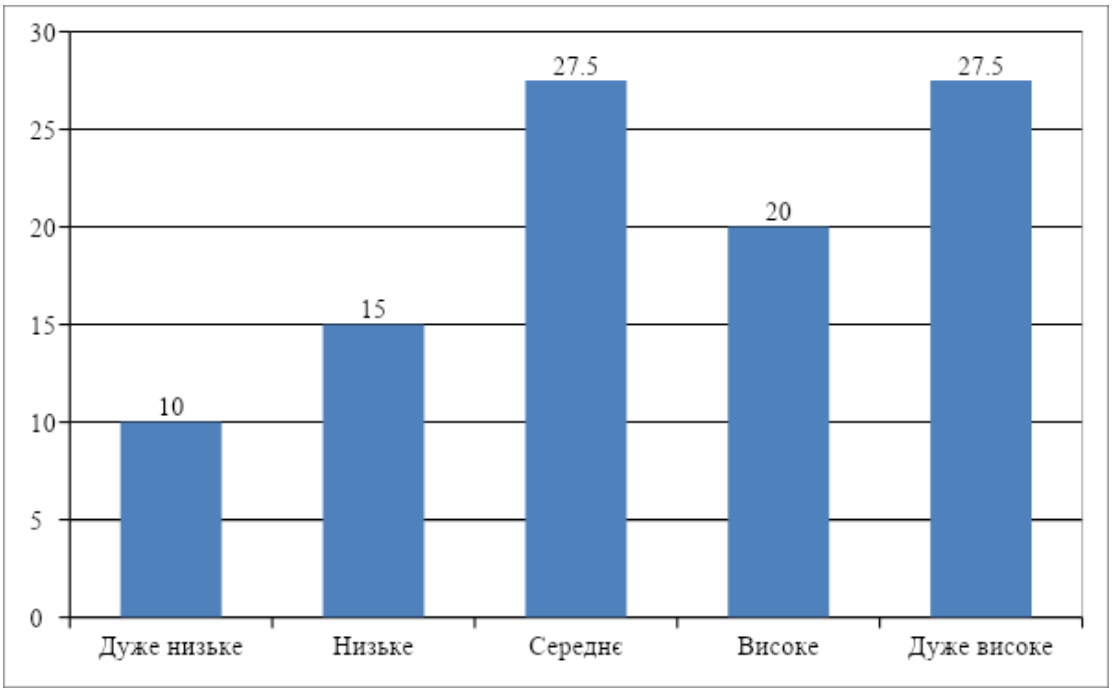

Рис. 2.2.5. Результати дослідження управління своїми емоціями у молодих офісних працівників (ВУ)

Дуже низький рівень управління своїми емоціями виявлений у 10% молодих офісних працівників. Ця група осіб має обмежену здатність ефективно керувати своїми емоціями.

Низький рівень управління своїми емоціями виявлений у 15% молодих офісних працівників. Ця група осіб має обмежену здатність ефективно керувати своїми емоціями, але виражена менш інтенсивно, ніж у групі з дуже низьким рівнем.

Середній рівень управління своїми емоціями виявлений у 27.5% молодих офісних працівників. Ця група осіб має середню здатність ефективно керувати своїми емоціями.

Високий рівень управління своїми емоціями виявлений у 20% молодих офісних працівників. Ця група осіб має розвинену здатність ефективно керувати своїми емоціями.

Дуже високий рівень управління своїми емоціями виявлений у 27.5% молодих офісних працівників. Ця група осіб має надзвичайно розвинену здатність ефективно керувати своїми емоціями.

Результати свідчать про різні рівні управління своїми емоціями у молодих офісних працівників. Більшість з них (загальною кількістю 55%) мають середній, високий або дуже високий рівень управління своїми емоціями. Проте, є також групи з низьким (25%) і дуже низьким (25%) рівнями управління своїми емоціями.

Наступним кроком розглянемо контроль експресії у офісних працівників (рис. 2.2.6).

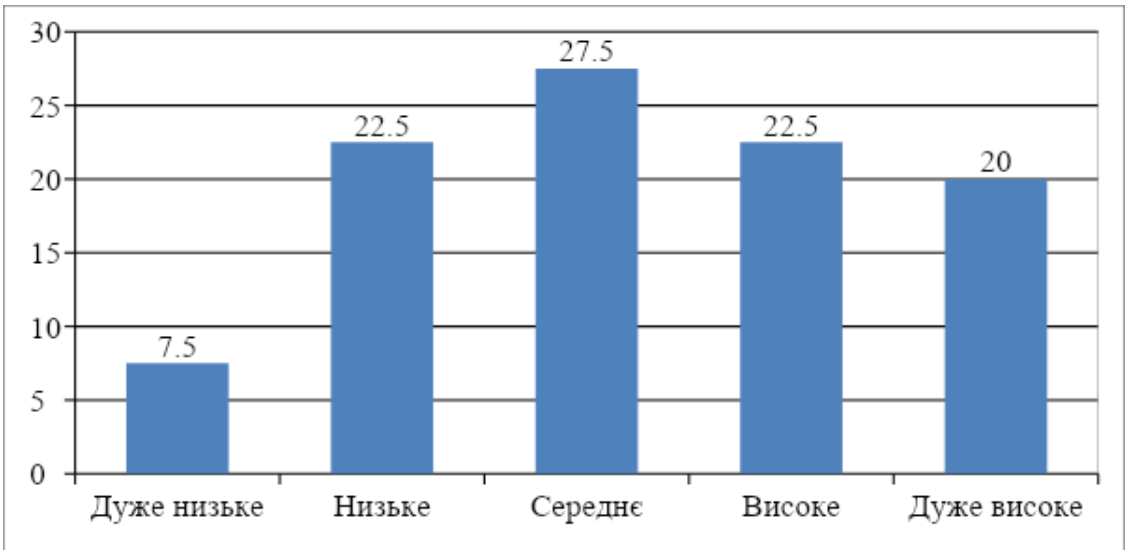

Рис. 2.2.6. Результати дослідження здатності контролювати зовнішні прояви своїх емоцій (ВЕ)

Дуже низький рівень здатності контролювати зовнішні прояви своїх емоцій виявлений у 7,5% молодих офісних працівників. Ця група осіб має значні труднощі у контролі емоційних виявів і показує недостатню емоційну саморегуляцію.

Низький рівень здатності контролювати зовнішні прояви своїх емоцій виявлений у 22,5% молодих офісних працівників. Ця група осіб має обмежену здатність контролювати свої емоційні реакції.

Середній рівень здатності контролювати зовнішні прояви своїх емоцій виявлений у 27,5% молодих офісних працівників. Ця група осіб має помірну здатність контролювати свої емоційні вияви.

Високий рівень здатності контролювати зовнішні прояви своїх емоцій виявлений у 22,5% молодих офісних працівників. Ця група осіб має добру здатність контролювати свої емоційні реакції.

Дуже високий рівень здатності контролювати зовнішні прояви своїх емоцій виявлений у 20% молодих офісних працівників. Ця група осіб має виняткову здатність ефективно контролювати свої емоції та виявляє високу емоційну саморегуляцію.

Отже, результати таблиці показують, що більшість молодих офісних працівників (в загальному 70%) мають середні, високі або дуже високі здатності контролювати зовнішні прояви своїх емоцій. Однак, також є групи з низьким (30%) і дуже низьким рівнями здатності контролювати свої емоційні реакції.

Далі розглянемо особливості внутрішніх проявів емоційного інтелекту.

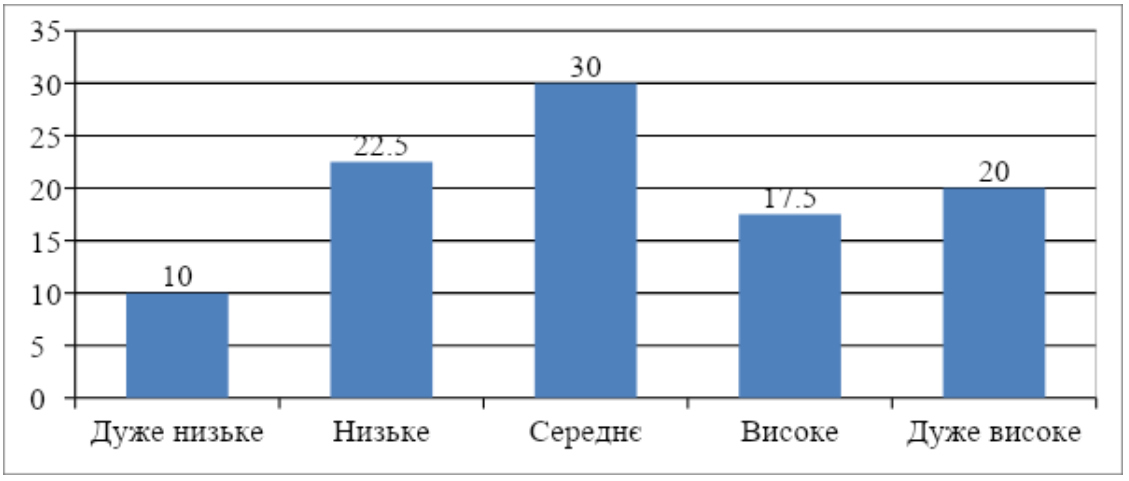

Рис. 2.2.7. Результати дослідження проявів міжособистісного емоційного інтелекту (MEI)

Дуже низький рівень міжособистісного емоційного інтелекту спостерігається у 10% молодих офісних працівників. Ця група осіб характеризується значними труднощами у розумінні та ефективному керуванні емоціями взаємодії з іншими людьми.

Низький рівень міжособистісного емоційного інтелекту спостерігається у 22,5% молодих офісних працівників. Ця група осіб має обмежену здатність розуміти та ефективно керувати емоціями у взаєминах з іншими людьми.

Середній рівень міжособистісного емоційного інтелекту спостерігається у 30% молодих офісних працівників. Ця група осіб має помірну здатність розуміти та ефективно керувати емоціями у міжособистісних взаєминах.

Високий рівень міжособистісного емоційного інтелекту спостерігається у 17.5% молодих офісних працівників. Ця група осіб володіє хорошою здатністю розуміти та ефективно керувати емоціями у взаєминах з іншими людьми.

Дуже високий рівень міжособистісного емоційного інтелекту спостерігається у 20% молодих офісних працівників. Ця група осіб володіє винятковою здатністю розуміти та ефективно керувати емоціями у міжособистісних взаєминах.

Загальною тенденцією є те, що більшість молодих офісних працівників (в загальному 67,5%) мають середні, високі або дуже високі рівні міжособистісного емоційного інтелекту. Однак, також є групи з низьким (32,5%) і дуже низьким рівнями міжособистісного емоційного інтелекту.

Розглянемо прояви внутрішньоособистісного емоційного інтелекту.

Дуже низький рівень BEI: Лише 3 особи (7,5% від загальної кількості) мають дуже низький рівень BEI. Це може вказувати на обмежену здатність розуміти і керувати своїми емоціями у цій групі.

Низький рівень BEI: 2 особи (5%) мають низький рівень BEI. Це також вказує на те, що в цій групі є недостатні навички в управлінні емоціями, але вже трохи краще, ніж у групі з дуже низьким рівнем.

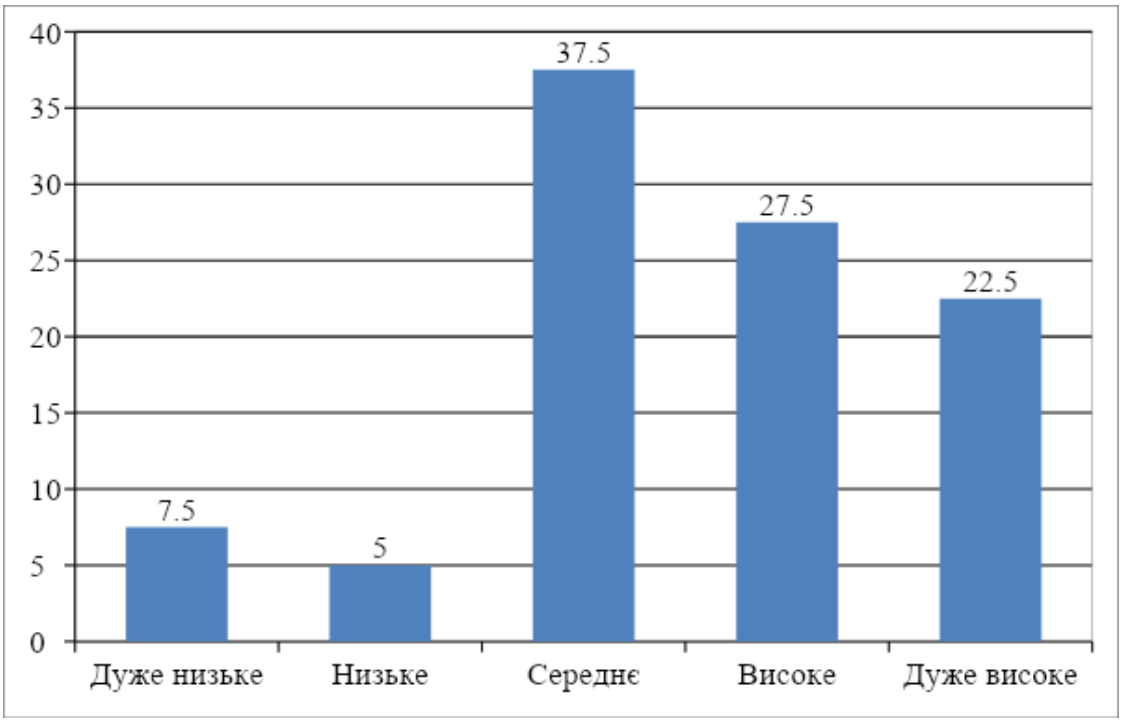

Рис. 2.2.8. Результати дослідження проявів внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (BEI)

Середній рівень BEI: 15 осіб (37,5%) мають середній рівень BEI. Це є найбільш поширеним рівнем BEI в цій групі. Люди з середнім рівнем можуть мати базові навички управління емоціями, але можуть потребувати подальшого розвитку у цій сфері.

Високий рівень BEI: 11 осіб (27,5%) мають високий рівень BEI. Це свідчить про те, що значна частина групи володіє досить розвинутими навичками управління емоціями, що сприяє їхньому позитивному самопочуттю та соціальним взаєминам.

Дуже високий рівень BEI: 9 осіб (22,5%) мають дуже високий рівень BEI. Це є найвищим рівнем BEI в цій групі. Люди з дуже високим рівнем BEI можуть бути дуже емоційно інтелігентними, здатними ефективно розуміти, виявляти та регулювати свої емоції, а також ефективно взаємодіяти з іншими людьми.

Загалом, на основі рис. 2.7 можна зробити висновок, що у даній групі спостерігається значний розмаїття рівнів внутрішньоособистісного

емоційного інтелекту. Хоча деякі особи мають обмежені навички управління емоціями, значна кількість осіб має середній і високий рівні BEI, а деякі є дуже емоційно інтелігентними. Це може вказувати на різні рівні розвитку особистості та потребу у подальшому навчанні та розвитку навичок управління емоціями.

Розглянемо окремо розуміння емоцій та управління емоціями.

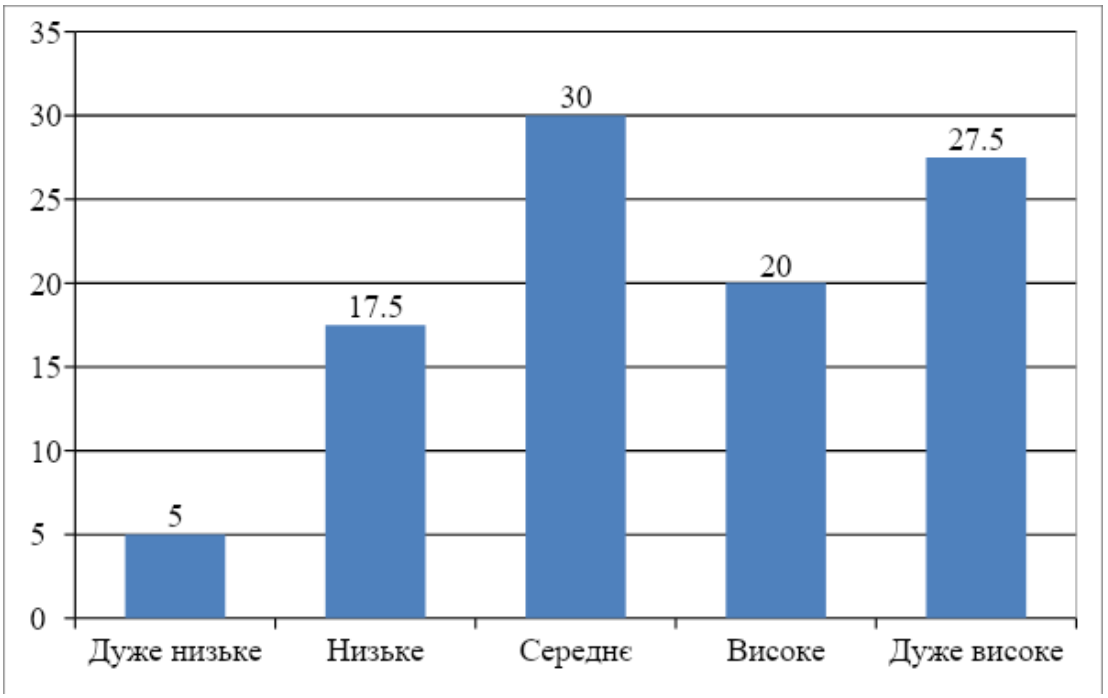

Рис. 2.2.9. Результати дослідження розуміння емоцій у молодих офісних працівників (РЕ)

Дуже низький рівень РЕ: Лише 2 особи (5% від загальної кількості) мають дуже низький рівень РЕ. Це може вказувати на обмежену здатність цих осіб розуміти і відчувати емоції, які виникають у них самих та у інших людей.

Низький рівень РЕ: 7 осіб (17,5%) мають низький рівень РЕ. Це означає, що у цій групі є недостатні навички розуміння емоцій, але кількість осіб з цим рівнем вища, ніж з дуже низьким рівнем.

Середній рівень РЕ: 12 осіб (30%) мають середній рівень РЕ. Це є найпоширенішим рівнем РЕ в цій групі. Особи з середнім рівнем можуть

мати базове розуміння емоцій, але можуть потребувати подальшого розвитку в цій сфері.

Високий рівень РЕ: 8 осіб (20%) мають високий рівень РЕ. Це свідчить про те, що в цій групі є значна кількість осіб, які добре розуміють емоції, які виникають у них самих та в інших людей.

Дуже високий рівень РЕ: 11 осіб (27,5%) мають дуже високий рівень РЕ. Це є найвищим рівнем РЕ в цій групі. Люди з дуже високим рівнем РЕ можуть бути дуже здатними розуміти, сприймати та аналізувати емоції у себе та в інших людях.

Загалом, на основі цих даних можна зробити висновок, що у групі молодих офісних працівників спостерігається різнорівневий розвиток Розуміння емоцій. Хоча деякі особи мають обмежені навички у розумінні емоцій, значна кількість осіб має середній, високий і дуже високий рівні РЕ. Це може вказувати на різні рівні емоційної інтелігенції та потребу у подальшому розвитку навичок у розумінні та сприйнятті емоцій як у себе, так і в інших людях.

Далі перейдемо до аналізу особливостей управління емоціями (рис. 2.2.10).

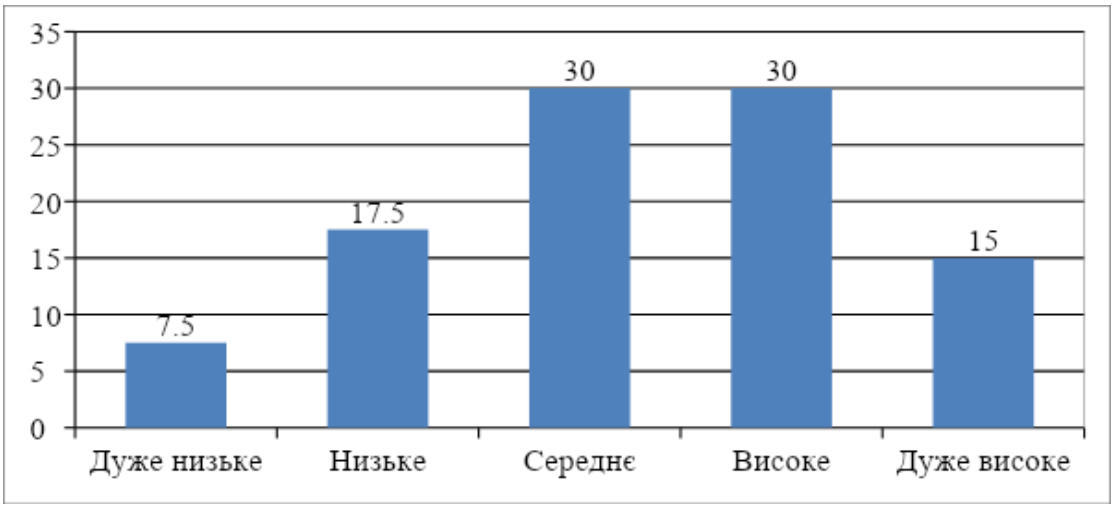

Рис. 2.2.10. Результати дослідження управління емоціями у молодих офісних працівників (УЕ)

Дуже низький рівень УЕ: 3 особи (7,5% від загальної кількості) мають дуже низький рівень УЕ. Це означає, що ці особи мають обмежену здатність контролювати та регулювати свої емоції. Їм може бути важко ефективно управляти стресом та реагувати на емоційні виклики.

Низький рівень УЕ: 7 осіб (17,5%) мають низький рівень УЕ. Це також вказує на обмежену здатність цих осіб управляти своїми емоціями, але вже трохи вищий показник, ніж у групі з дуже низьким рівнем.

Середній рівень УЕ: 12 осіб (30%) мають середній рівень УЕ. Це є найпоширенішим рівнем УЕ в цій групі. Люди з середнім рівнем можуть мати базові навички управління емоціями, але можуть потребувати подальшого розвитку в цій сфері.

Високий рівень УЕ: 12 осіб (30%) мають високий рівень УЕ. Це свідчить про те, що значна частина групи має добре розвинуті навички управління емоціями. Вони можуть ефективно контролювати свої емоції, вирішувати конфлікти та адаптуватися до змінних ситуацій.

Дуже високий рівень УЕ: 6 осіб (15%) мають дуже високий рівень УЕ. Це є найвищим рівнем УЕ в цій групі. Ці особи володіють високим рівнем емоційної інтелігенції і можуть ефективно управляти своїми емоціями та виявляти емоційну гнучкість.

Загалом, з рис. 2.2.10 можна зробити висновок, що у молодих офісних працівників спостерігається різний рівень управління емоціями. Хоча деякі особи мають обмежені навички управління емоціями, значна кількість осіб має середній, високий і дуже високий рівні УЕ. Це може вказувати на потребу в подальшому розвитку навичок управління емоціями, а також на наявність певного рівня емоційної інтелігенції серед молодих офісних працівників.

У групі молодих офісних працівників спостерігається значне розмаїття рівнів емоційного інтелекту. Хоча деякі особи мають обмежені навички та розуміння в сфері емоцій, значна частка осіб виявляє середній, високий і дуже високий рівні емоційного інтелекту. Це свідчить про наявність потенціалу для розвитку і поліпшення емоційних навичок у даній групі.

Зокрема, що стосується BEI, спостерігається найбільш значна кількість осіб з високим та дуже високим рівнями, що може свідчити про високу здатність цих працівників розуміти, виявляти та регулювати свої внутрішні емоції. Відносно PE, більшість осіб мають середній рівень, що вказує на потенціал для покращення навичок у розумінні емоцій. Щодо УЕ, спостерігається добре розподілення між особами з різними рівнями, але значна кількість працівників виявляє високий та дуже високий рівень управління емоціями.

Узагальнюючи тенденції на основі наведених даних, можна сказати, що серед молодих офісних працівників спостерігається розмаїття рівнів управління емоціями і емоційного інтелекту. Основні тенденції можуть бути такі:

Є потреба в розвитку навичок управління емоціями: Навіть якщо деякі особи мають обмежені навички управління емоціями, існує потенціал для розвитку цих навичок. Це може означати, що організація може інвестувати в тренінги та програми, щоб допомогти працівникам вдосконалити свою здатність розуміти, виявляти та регулювати свої емоції.

Є наявність потенціалу для поліпшення емоційного інтелекту: Багато молодих офісних працівників виявляють середній, високий і дуже високий рівні емоційного інтелекту. Це свідчить про те, що вони володіють базовим розумінням емоцій і можуть розвивати цей аспект своєї особистості.

Потреба в покращенні розуміння емоцій: Зокрема, що стосується розуміння емоцій (PE), більшість молодих офісних працівників мають середній рівень. Це може свідчити про потребу в покращенні їх навичок у розумінні та інтерпретації емоцій, що може сприяти покращенню комунікації та міжособистісних відносин.

Різноманітність рівнів управління емоціями: Загалом, спостерігається добре розподілення між особами з різними рівнями управління емоціями. Це може свідчити про різну здатність працівників розуміти та регулювати свої внутрішні емоції.

Отже, на основі наведених даних можна зробити висновок, що існує потенціал для подальшого розвитку навичок управління емоціями серед молодих офісних працівників, а також наявність певного рівня емоційної інтелігенції серед них. Організації можуть виявити зацікавленість у тренінгах та програмах, спрямованих на підвищення емоційної компетентності працівників.

Методика Н.Холла визначення рівня емоційного інтелекту.

Середній рівень емоційного інтелекту: 24 особи (60%) виявили середній рівень емоційного інтелекту. Це є найпоширенішим рівнем серед досліджуваної групи. Люди з середнім рівнем емоційного інтелекту мають базові навички управління емоціями, але можуть потребувати подальшого розвитку та підвищення свого емоційного інтелекту.

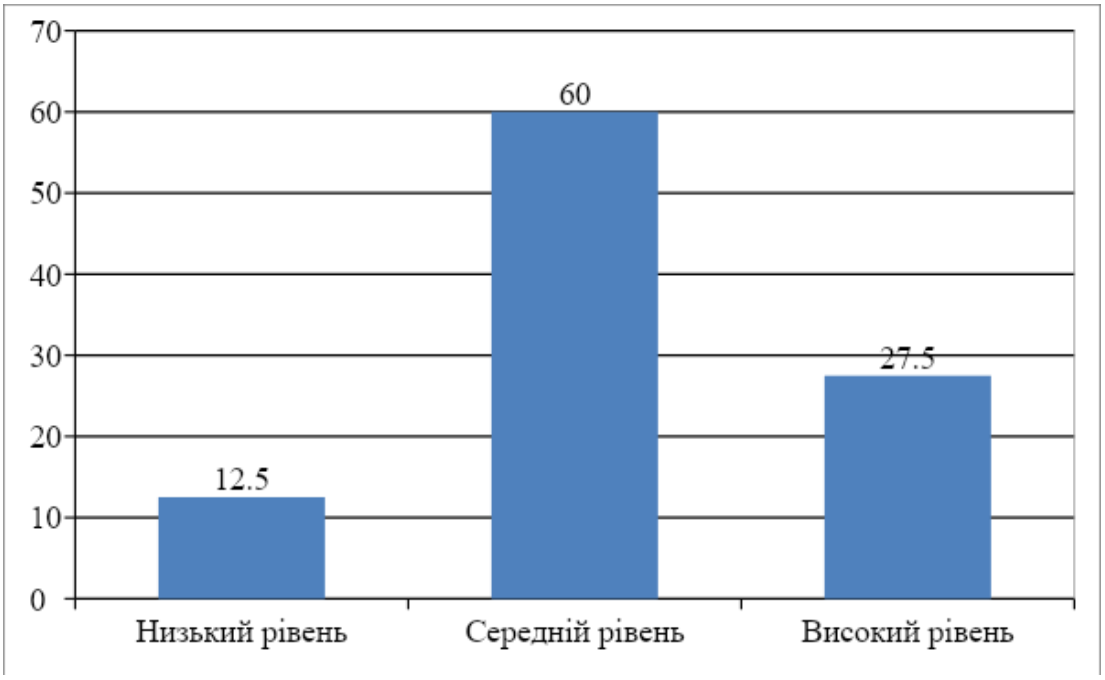

Рис. 2.2.11. Розподіл за рівнями емоційного інтелекту

Отримано наступні результати:

Низький рівень емоційного інтелекту: 5 осіб (12,5% від загальної кількості) мають низький рівень емоційного інтелекту. Це означає, що ці

особи можуть мати обмежені навички у розпізнаванні, розумінні та керуванні своїми емоціями.

Високий рівень емоційного інтелекту: 11 осіб (27,5%) мають високий рівень емоційного інтелекту. Це свідчить про наявність у них розвинутих навичок управління емоціями, вміння виявляти та розуміти емоції, а також ефективно використовувати їх у взаємодії з іншими.

Загальний висновок полягає в тому, що серед досліджуваної групи присутні різні рівні емоційного інтелекту. Хоча деякі особи мають обмежені навички, більшість виявляють середній рівень, а певна кількість осіб має високий рівень емоційного інтелекту. Це може вказувати на необхідність подальшого розвитку навичок управління емоціями і підкреслює важливість емоційного інтелекту в професійному та особистому житті.

Отже, в даному параграфі ми детально дослідили емоційний інтелект молодих офісних працівників та дослідили використання копінг-стратегій.

2.3. Кореляційний аналіз показників емоційного інтелекту та копінг-стратегій у молодих офісних працівників

Використання коефіцієнта кореляції Пірсона для оцінки ступеня зв'язку між двома ознаками передбачає виконання таких двох обов'язкових умов:

1. Значення обох аналізованих ознак розподілені нормально.

2. Зв'язок між ознаками є лінійним.

Оскільки ми не можемо стверджувати про це, то обираємо кореляційний коефіцієнт Спірмена

Для дослідження взаємозв’язку між характеристиками копінг-стратегій та емоційного інтелекту ми застосували кореляційний коефіцієнт Спірмена (Додаток Д). Таким чином, ми виявили деякі взаємозв’язки між шкалами методик виявлення копінг-стратегій і шкалами методик на діагностику емоційного інтелекту (табл. 2.3.1).

Таблиця 2.3.1

Кореляції копінг-стратегій та емоційного інтелекту у молодих офісних працівників

	МР	МУ	ВР	ВУ	ВЕ	МЕІ	ВЕІ	РЕ	УЕ	Холл
Копінг, оріентоаний на вирішення_задач					-,389*					
Копінг, орієнтований на моції										
Копінг, орієнтований на уникнення										
КК							,359*			
Д										
СК										
ПСП										
ПВ										
ВУ										
ПР										
ПП										

* – кореляція значуща лише на рівні 0,05

КК - Конфронтаційний копінг, Д – Дистанціювання, СК – Самоконтроль, ПСП - пошук соціальної підтримки, ПВ - прийняття відповідальності, ВУ - Втеча-уникнення, ПР - Планування рішення проблеми, ПП - Позитивна переоцінка.

З таблиці 2.3.1 бачимо, що шкала «Вирішення задач» має значимі незначні негативні кореляції зі показниками емоційного інтелекту. При високому рівні використання стратегії вирішення задач має місце низький контроль експресії ВЕ. Тобто, при високому рівні використання стратегій вирішення задач може спостерігатися низький контроль експресії ВЕ (внутрішніх емоцій). Це може означати, що люди, які активно використовують різні стратегії для розв'язання проблем і завдань, можуть не так добре контролювати свої внутрішні емоції.

Високий рівень використання стратегій вирішення задач може вимагати від людини концентрації, логічного мислення та обробки інформації. У таких ситуаціях працівники можуть зосереджувати свою увагу на досягненні цілей і завдань, і не приділяти достатньо уваги своїм емоціям та їх вираженню.

Однак, важливо враховувати, що низький контроль експресії ВЕ не означає відсутності емоцій або їх ігнорування. Це може вказувати на те, що

працівники зосереджені на завданнях і можуть показувати меншу емоційну експресію, особливо під час вирішення складних проблем.

Залежно від контексту та виду роботи, низький контроль експресії ВЕ може мати як позитивний, так і негативний вплив. Наприклад, в ситуаціях, коли потрібно зосередитися на розумових завданнях або виконанні складних процесів, низький рівень емоційної експресії може бути корисним. Однак, у контекстах, де важливо проявляти емпатію, співпереживання та емоційне спілкування, низький контроль експресії ВЕ може перешкоджати взаємодії з колегами та клієнтами.

Позитивний значимий взаємозв’язок із шкалами «конфронтаційний копінг» і «внутрішньоособистістний емоційний інтелект», що передбачає здатність ефективно розуміти, виявляти та регулювати свої емоції, а також ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Це може свідчити, що в цій групі молодих офісних працівників існують маніпулятори, що розуміють свої та чужі емоції та вміють грати на них, вистоюючи конфронтацію з метою впливати на поведінку інших, що задовольнить їх потреби.

Якщо між шкалами «конфронтаційний копінг» і «внутрішньоособистістний емоційний інтелект» спостерігається позитивний значимий взаємозв'язок, це означає, що люди, які використовують більш активні стратегії конфронтаційного копінгу, мають вищий рівень внутрішньоособистістного емоційного інтелекту.

Це може вказувати на те, що люди, які активно стикаються з проблемами і конфліктами, демонструють вищу здатність розуміти та ефективно керувати своїми емоціями. Вони можуть бути більш свідомими своїх емоцій, вміти їх регулювати і використовувати позитивні стратегії для впорядкування емоційного досвіду.

Проте варто пам'ятати, що кореляція не передбачає причинно-наслідкового зв'язку. Тобто, позитивний взаємозв'язок між двома змінними не означає, що конфронтаційний копінг безпосередньо призводить

до високого рівня внутрішньоособистістного емоційного інтелекту. Інші фактори та впливи також можуть впливати на цю залежність.

2.4. Рекомендації щодо підвищення рівня емоційного інтелекту та копінг-стратегій поведінки

Копінг-стратегії є складовою владної поведінки, під якою розуміється цілеспрямоване соціальне поведінка, що дозволяє людині впоратися зі складною життєвої ситуацією (чи стресом) способами, адекватними особистісним особливостям чи ситуації – через усвідомлені стратегії дій.

Емоційний інтелект грає істотну роль найбільш поширених типах продуктивних копінг-стратегій подолання стресу. Також важливо відзначити, що люди, які мають високий емоційний інтелект, об'єктивно рідше стикаються з критичними ситуаціями. Це пов'язано з тим, що вони здатні приймати ефективніші рішення завдяки контролю власних емоцій та управлінню емоціями інших. Тому емоційний інтелект є фактором стресостійкості, що визначає вибір та ефективність використання копінг-стратегій.

Нами запропоновано рекомендації, а саме – тренінг з метою розвитку емоційного інтелекту молодих офісних працівників, що є засобом оптимізації їх професійного становлення. Вказана мета конкретизується у виконанні наступних завдань: розширення емоційного досвіду; підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях за такими змістовими характеристиками, як: здатність до розуміння своїх емоцій та емоцій інших людей, здатність до управління своїми емоціями та емоціями інших людей.

Важливо зазначити, що реалізація поставлених завдань стає можливою через застосування тренінгових технологій. Розвиток тренінгових технологій орієнтується на праці представників різних наукових шкіл, проте останнім часом у сфері практичного застосування поширеним є еклектичний підхід до

їх використання. Зважаючи на проблематику нашого дослідження, було виокремлено три напрями психології, що мають значення для вирішення поставлених завдань. Серед них – когнітивний, гуманістичний та поведінковий. Вказані напрями дозволяють підібрати необхідні прийоми і засоби корекційного та розвивального впливу на розвиток ЕІ викладачів на когнітивному, емоційному та поведінковому рівнях.

Значення когнітивного напряму полягає в можливості навчання новим способам емоційного мислення, що стимулюють розуміння емоцій та ефективне управління ними. Розвиваючі вправи спрямовані на усвідомлення системи когнітивних оцінок; диференціацію та вербалізацію діапазону переважаючих емоційних реакцій; конструювання адекватних та адаптивних емоційних реакцій на когнітивному рівні, в уяві або на рівні прямих дій. Кінцевою метою є змінення способів мислення, які підтримують неефективну емоційну поведінку [6, с.123-125].

Гуманістичний напрям базується на цінності актуальної ситуації, відчуттів та досвіду клієнта, на вірі у його конструктивні сили. Можливості гуманістичного напряму в контексті тренінгу розвитку ЕІ пов’язані з асиміляцією емоційних переживань, стимулюванням вираження почуттів, актуалізацією здібностей до рефлексії та емпатії, здібностей до розуміння та управління емоційними станами.

У тренінгу розвитку ЕІ поведінкового напряму варто зробити акцент на довільних способах управління емоціями та їх експресивного вираження. Способи розвитку ЕІ мають на меті гальмування неефективних форм емоційної поведінки; оволодіння прийомами саморегуляції та навичками самоконтролю. Кінцева мета – навчання способам емоційної поведінки та експресивного реагування в різних життєвих ситуаціях.

Постійна робота над собою, над навичками застосування нових технологій у педагогічній практиці, поглиблення наукових уявлень про види та методи викладацької діяльності; освоєння різних музичних прийомів, що базуються на творчому самовияві, мобілізації творчого потенціалу

особистості, внутрішніх механізмів саморегуляції; самостійно здобувати нові знання в обраному напрямку діяльності та використовувати їх у викладацькій сфері є невід'ємними факторами емоційної сфери вчителя музичного мистецтва.

Для офісних працівників з низьким рівнем емоційного інтелекту було розроблено спеціальну тренінгову програму для розвитку емоційного інтелекту та продуктивних копінг стратегій..

Тренінгова програма на 3 години з метою розвитку емоційного інтелекту та продуктивних копінг-стратегій може бути наступною:

Частина 1: Вступ (15 хвилин)

Привітання та вступні слова тренера.

Визначення мети тренінгу - розвиток емоційного інтелекту та використання продуктивних копінг-стратегій.

Пояснення важливості емоційного інтелекту в особистому і професійному житті.

Частина 2: Розуміння емоційного інтелекту (45 хвилин)

Пояснення концепції емоційного інтелекту та його складових (самосприйняття емоцій, саморегуляція, соціальна свідомість, управління взаєминами).

Презентація наукових досліджень, що підтверджують важливість розвитку емоційного інтелекту.

Задачі та вправи для саморефлексії щодо власного емоційного інтелекту.

Частина 3: Продуктивні копінг-стратегії (60 хвилин)

Пояснення поняття копінг-стратегій та їх впливу на емоційний стан.

Визначення різних типів копінг-стратегій (проблемно-орієнтовані, емоційно-орієнтовані).

Презентація ефективних продуктивних копінг-стратегій, таких як позитивне переформулювання, пошук підтримки, планування та організація.

Вправи та рольові ситуації для впровадження та тренування продуктивних копінг-стратегій.

1. Позитивне переформулювання:

Запропонуйте учасникам списки негативних ситуацій або проблем, з якими вони зіштовхуються в офісному середовищі. Попросіть їх переформулювати ці ситуації в позитивний ключ, знайшовши позитивні аспекти або можливості, що вони можуть зрозуміти або навчитися з них.

2. Пошук підтримки:

Розгорніть рольову ситуацію, в якій офісний працівник почувається перевантаженим або стресовим. Запропонуйте учасникам знайти продуктивні способи пошуку підтримки від колег або керівництва, такі як просити допомоги, консультуватися зі співробітниками або звертатися до ресурсів організації.

3. Планування та організація:

Запропонуйте учасникам завдання, в яких вони мають створити детальний план дій для управління стресом або важкою ситуацією в офісі. Попросіть їх обговорити та записати кроки, які вони збираються підприйняти для ефективного розв'язання проблеми або подолання стресу.

4. Вправи на саморегуляцію:

Проведіть коротку медитаційну або релаксаційну вправу, де учасники навчаються зосереджуватися на своєму диханні, відчувати свої емоції та намагатися заспокоїтися. Це може допомогти практикувати саморегуляцію в стресових ситуаціях.

5. Рольові ігри з комунікації:

Створіть рольову ситуацію, де учасники мають вирішити конфлікт або складну ситуацію за допомогою ефективної комунікації. Запропонуйте їм використовувати активне слухання, вираження своїх емоцій та потреб, та пошук компромісних рішень.

Частина 4: Практичні вправи та рольові ситуації (45 хвилин)

Проведення практичних вправ, спрямованих на розвиток емоційного інтелекту та використання продуктивних копінг-стратегій.

1. Створення емоційного дайджесту:

Попросіть учасників скласти список різних емоцій, які вони відчувають протягом робочого дня. Далі попросіть їх обговорити, як ці емоції впливають на їхню продуктивність та добробут. Потім попросіть учасників придумати стратегії для керування негативними емоціями та підтримки позитивних емоцій.

2. Вправа "Хода по емоціях":

Розмістіть в кімнаті кілька карток з різними емоціями. Попросіть учасників обрати картку, яка найкраще відповідає їхньому поточному стану. Потім попросіть їх пройти через кімнату, відтворюючи рухи, які символізують їхню обрану емоцію. На кінці ходи, попросіть учасників поділитися своїми враженнями та способами, які допомагають їм керувати цією емоцією.

3. Вправа "Акторська студія":

Створіть рольову ситуацію, в якій учасники грають ролі офісних працівників, що зіткнулися зі стресовою або викликовою ситуацією. Попросіть учасників розіграти сцену, в якій вони використовують продуктивні копінг-стратегії для управління емоціями та досягнення позитивного результату. Після розіграшу попросіть учасників обговорити, які стратегії вони використали та які були ефективними.

4. Вправа "Саморефлексія через письмо":

Попросіть учасників вести щоденник, в якому вони можуть записувати свої емоції, думки та враження щодо роботи та особистого життя. Надайте їм кілька хвилин на кожен день для саморефлексії та записування своїх роздумів. Після кількох тижнів попросіть учасників переглянути свої записи та виділити патерни, які допоможуть їм зрозуміти свої емоції та розвивати ефективні копінг-стратегії.

5. Вправа "Керування стресом через дихання":

Проведіть коротку медитаційну вправу, в якій учасники зосереджуються на своєму диханні та намагаються заспокоїтися та зняти стрес. Покажіть їм різні техніки дихання, які можуть використовуватися для регулювання емоцій та стресу. Попросіть учасників спробувати ці техніки та поділитися своїми враженнями.

Рольові ситуації, що допоможуть учасникам відчути та використовувати емоційний інтелект у практичних ситуаціях.

1. Рольова ситуація "Конфлікт з колегою":

Попросіть двох учасників розіграти сцену, де вони зіткнулися з конфліктом на роботі. Один з учасників має грати роль емоційно невиразного та конфліктного колеги, а інший - роль особи з високим рівнем емоційного інтелекту. Вони повинні знайти способи ефективно взаємодіяти, виявити співчуття та розуміння, та знайти конструктивне рішення для вирішення конфлікту.

2. Рольова ситуація "Керування стресом у період дедлайнів":

Розіграйте ситуацію, коли учасникам потрібно працювати під великим тиском та стресом у зв'язку з наближенням дедлайнів. Попросіть учасників розіграти різні ролі, наприклад, один може бути особою, яка дуже переживає та виявляє стрес, а інший - особою з вміннями керувати емоціями та залишатися спокійним. Вони повинні продемонструвати ефективні стратегії для управління стресом та підтримки продуктивної роботи.

3. Рольова ситуація "Позитивне комунікаційне спілкування":

Попросіть учасників розіграти сцену, де вони повинні виявити вміння ефективно спілкуватися та встановлювати позитивне спілкування з колегами. Це може бути ситуація, коли потрібно висловити слова подяки або підтримки, розмова про важливі питання або надання конструктивного фідбеку. Учасники повинні продемонструвати емоційну свідомість, емпатію та ефективні стратегії комунікації.

Групові дискусії та обговорення результатів вправ та рольових ситуацій.

Частина 5: Підсумок та завершення (15 хвилин)

Підбиття підсумків тренінгу та обговорення отриманих висновків.

Рекомендації щодо подальшого розвитку емоційного інтелекту та використання продуктивних копінг-стратегій в повсякденному житті.

Подяка учасникам та заключні слова тренера.

Ця програма тренінгу на 3 години має на меті надати учасникам знання, навички та практичний досвід для розвитку їх емоційного інтелекту та використання продуктивних копінг-стратегій. Вона включає пояснення концепцій, практичні вправи, рольові ситуації та дискусії, що дозволяють учасникам практично застосовувати набуті знання та навички.

Висновок по другому розділу

Отже, за допомогою організації та методів дослідження, ми вивели вправи які можуть бути використані для тренування молодих офісних працівників у розвитку їх емоційного інтелекту та використанні продуктивних копінг-стратегій. Вони допоможуть учасникам більш ефективно управляти емоціями, краще розуміти себе та інших, а також забезпечити позитивне робоче середовище.

ВИСНОВКИ

На основі проведеного дослідження теоретичних матеріалів та практичних результатів екмперименту зробимо такі висновки.

1. Копінг-стратегії поведінки є різними способами, які люди використовують для справляння зі стресом, труднощами або негативними ситуаціями. Вивчення копінг-стратегій поведінки допомагає розуміти, як люди реагують на стрес та як вони намагаються з ним справитися. Деякі загальновизнані копінг-стратегії поведінки включають:

Проблемно-орієнтовані стратегії – стратегії спрямовані на активне розв'язання проблеми або зміну ситуації. Людина фокусується на пошуку раціональних рішень, розробці планів дій, пошуку додаткової інформації або залученні допомоги.

Емоційно-орієнтовані стратегії спрямовані на керування емоціями, зосередження на підтримці емоційного стану та зниженні стресу. Людина може використовувати такі стратегії, як пошук підтримки від інших людей, позитивне мислення, релаксаційні вправи, медитацію або зайняття хобі.

Стратегії відхиляння – ці стратегії включають уникання або відхилення від стресової ситуації. Людина може використовувати такі стратегії, як уникнення проблеми, заміщення уваги, відволікання, відмову від участі або уникання відповідальності.

Соціально-підтримуючі стратегії передбачають пошук підтримки та допомоги від інших людей. Людина може звертатися до друзів, родичів, спеціалістів або груп підтримки для отримання поради, вислуховування, фізичної або емоційної підтримки.

Вербальні стратегії – ці стратегії передбачають висловлення своїх емоцій, думок або досвіду через мову. Людина може використовувати такі стратегії, як розмова з довіреними людьми, записування щоденника, терапія чи консультування.

Стратегії можуть використовуватися окремо або комбінуватися залежно від особистих уподобань, ситуації та ресурсів, якими людина володіє.

Взаємозв'язок між емоційним інтелектом і стресом є добре встановленим фактом. Однак, зважаючи на зростаючу стурбованість у цій сфері інтересів, у цьому дослідженні досліджували взаємозв'язок між емоційним інтелектом і стилем подолання стресу у молодих офісних працівників.

Емоційний інтелект (EI) – це концепт, що описує здатність особистості ефективно розпізнавати, розуміти, керувати та виражати свої емоції, а також виявляти емпатію та встановлювати гармонійні міжособистісні взаємини. Вітчизняна та зарубіжна психологія вивчають емоційний інтелект з різних підходів та перспектив.

У зарубіжній психології EI отримав широке визнання завдяки роботім Деніела Гоумена та Пітера Саловея. В сучасній психології EI є предметом активних досліджень і розробок як вітчизняних, так і зарубіжних вчених. Його вплив на успішність, розвиток лідерських якостей, міжкультурну компетентність, психічне здоров'я та багато іншого продовжує бути предметом наукового обговорення та практичного застосування.

2. Нами було сформульовано основні завдання роботи, обґрунтовано вибір конкретної групи піддослідних, описано методики, завдяки яким ми зможемо дослідити дані феномени та встановити зв'язок між ними, описані етапи дослідження та способи статистичної обробки отриманих даних.

Дослідження проводилося серед молодих офісних працівників обслуг. Компанії «Дім9000» віком від 18 до 25 років в кількості 40 осіб.

Як методика оцінки емоційного інтелекту нами були використані методики: діагностика копінг-поведінки у стресових ситуаціях (С.Норман, Д.Ф.Ендлер, Д.А.Джеймс, М.І.Паркер; адаптований варіант Т.А.Крюкової); копінг-тест Лазаруса; опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна; Методика Н.Холла визначення рівня Емоційного Інтелекту.

3. Результати показують, що основні стратегії копінгу, використовувані у стресових ситуаціях, є вирішення задач і уникнення. При використанні стратегій копінгу менше уваги приділяється вираженню емоцій та зверненню до соціальної підтримки. Високий відсоток уникнення може свідчити про потребу розвивати більш адаптивні стратегії подолання стресу.

Висновки з дослідження показують, що більша частина молодих офісних працівників ставить високі вимоги до себе і оточуючих, через велику відповідальність та потребу розраховувати на дії колег.

Також, провідними симптомами формування синдрому емоційного вигорання у рятувальників є незадоволеність собою, тривога і депресія, емоційно-моральна дезорієнтація, зменшення професійних обов'язків, емоційний дефіцит, психосоматичні та психовегетативні порушення.

Основними копінг-стратегіями, що використовуються молодими офісними працівниками, є прийняття відповідальності, втеча-уникнення та позитивна переоцінка.

У групі молодих офісних працівників спостерігається значне розмаїття рівнів емоційного інтелекту. Хоча деякі особи мають обмежені навички та розуміння в сфері емоцій, значна частка осіб виявляє середній, високий і дуже високий рівні емоційного інтелекту. Це свідчить про наявність потенціалу для розвитку і поліпшення емоційних навичок у даній групі.

Серед досліджуваної групи присутні різні рівні емоційного інтелекту. Хоча деякі особи мають обмежені навички, більшість виявляють середній рівень, а певна кількість осіб має високий рівень емоційного інтелекту. Це може вказувати на необхідність подальшого розвитку навичок управління емоціями і підкреслює важливість емоційного інтелекту в професійному та особистому житті.

4. Для дослідження взаємозв'язку між характеристиками копінг-стратегій та емоційного інтелекту ми застосували кореляційний коефіцієнт Спірмена. Таким чином, ми виявили деякі взаємозв'язки між шкалами методик виявлення копінг-стратегій і шкалами методик на

діагностику емоційного інтелекту. При високому рівні використання стратегії вирішення задач має місце низький контроль експресії ВЕ. Позитивний взаємозв'язок із шкалами «конфронтаційний копінг» і «внутрішньоособистісний емоційний інтелект», що передбачає здатність ефективно розуміти, виявляти та регулювати свої емоції, а також ефективно взаємодіяти з іншими людьми. Це може свідчити, що в даній групі молодих офісних працівників існують маніпулятори, що розуміють свої та чужі емоції та вміють грати на них, вистоюючи конфронтацію з метою впливати на поведінку інших, що задовольнить їх потреби.

Також негативна значуща кореляція шкали «вирішення задач» зі здатністю контролювати власні емоції свідчить про те, що в даній групі відсутність здатності контролювати власні емоції не свідчить про неможливість вирішення задач, але напевно з негативними емоціями.

Отже, отримані результати свідчать про необхідність проведення експерименту на більший вибірці та в умовах мирного часу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості. Психологічні студії Львівського університету. 2002. С. 20–23.

2. Богучарова О.І., Ткаченко Н.В. Копінг-стратегії як фактор «позитивної» адаптації вимушених мігрантів. Вісник Дніпропетровського університету. Серія «Психологія». 2016. Вип. 22. С. 27–36.

3. Буркало Н. І. Психологічні особливості емоційного інтелекту. Психологічний часопис. 2019. Т. 5. № 7. С. 34–49.

4. Візір В. А., Макуріна Г. І., Сюсюка В. Г, Пащенко І. В. Розвиток емоційного інтелекту особистості як технологія збереження професійного здоров'я фахівця. Сучасні здоров'язбережувальні технології: монографія. За загальною редакцією проф. Ю. Д. Бойчука. Харків: Оригінал, 2018. С. 74–79.

5. Власова О. І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: монографія. К.: Київський університет, 2005. 308 с.

6. Голота А. С. Розвиток емоційного інтелекту дошкільників: практичні рекомендації. Психолог дошкілля. К. 2019. С. 18–23.

7. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Пер. з англ. С. Л. Гумецької. Харків: Віват, 2018. 512 с.

8. Дубчак Г. М. Аналіз стратегій копінг-поведінки майбутніх фахівців соціономічних професій. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки. 2016. Вип. 1. Т. 2. С. 28–39.

9. Зарицька В. В. Ознаки наявності емоційного інтелекту у особистості. Вісник Дніпропетровського університету. 2013. №. 19. 2013. С. 74–79.

10. Ігнатенко Ж. В. Що важливіше для молодої людини: рівень інтелекту IQ або емоційний інтелект EQ? Матеріали Причорноморської

наук.-прак. конф. проф.-викл. (м. Миколаїв, квітень 2021 р.). Миколаїв: МНАУ, 2021. С. 17–20.

11. Карабаєва І. І., Савінова Н. В. Моніторинг якості дошкільної освіти: кваліметричний підхід до оцінки розвитку дитини. Київ: ТОВ «МЦФЕР – Україна». 2016.

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

13. Карамушка Л. М., Карамушка Т. В. Тренінгова програма «Професійна кар'єра та психологічне здоров'я освітнього персоналу». Організаційна психологія. Економічна психологія. 2019. № 4(18). С. 36–45.

14. Карамушка Л., Терещенко К., Креденцер О. Адаптація на українській вибірці методик «The Modified BBC Subjective Well-being Scale (BBC-SWB)» та «Positive Mental Health Scale (PMH-scale)». Організаційна психологія. Економічна психологія. 2022. № 3–4 (27). С. 85–94.

15. Лепій Т. В., Сідько В. В., Чернієвська М. Л. Вплив емоцій на здоров'я людини. Матеріали Всеукраїнського наук.-прак. семінару-наради (м. Полтава). Полтава: Астрая, 2012. С. 92–94.

16. Люсин Д. В. Современные представления об эмоциональном интеллекте. Социальный интеллект: теория, измерение, исследование / под ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. М.: Институт психологи РАН, 2004. С. 29–36.

17. Лящ О. Генеза емоційного інтелекту в юнацькому віці : дис. … док. наук з псих. : 19.00.07. «Педагогічна та вікова психологія». Київ, 2021. 458 с.

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

19. Мазоха І. Аналіз проблеми емоційного інтелекту як особистісного ресурсу. Сучасна психологія: проблеми та перспективи. 2020. С. 100–104.

20. Мединська Ю. Я. Рівень емоційного інтелекту як детермінанта психологічної безпеки особистості. Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справа. 2012. № 2. С. 354–360.

21. Могиляста С. М. Аналіз теоретичних підходів до дослідження емоційного інтелекту особистості. Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Т. VI: Психологія обдарованості. Вип. 14. Київ; Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2018. С. 362–369.

22. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції: монографія. Київ, 2003. 158 с.

23. Опанасюк І.В. Психологічна сутність феномену «емоційний інтелект». Збірник наук. праць : філософія, соціологія, психологія. Івано-Франківськ : ДВНЗ «Прикарпат. нац. ун-т ім. Василя Стефаника», 2013. Вип. 18. Ч. 1. 213 с.

24. Психологічні технології підготовки освітнього персоналу до розвитку організаційної культури в умовах соціальної напруженості: монографія. За ред. Л.М. Карамушка, О.В. Креденцер, К.В. Терещенко та ін. ; за ред. Л.М. Карамушки. Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2018. 240 с. URL: http://lib.iitta.gov.ua/712691/ISBN 978-966-97846-6-7

25. Психолого-організаційні детермінанти забезпечення психологічного здоров’я персоналу освітніх організацій в умовах соціальної напруженості : монографія. Ред. Л.М. Карамушка, О.В. Креденцер, К.В. Терещенко та ін. ; за ред. Л.М. Карамушки. Київ–Львів : Видавець Вікторія Кундельська, 2021. 278 с. URL: http://psychology-naes-ua.institute/userfiles/files/Karamushka%20(1).pdf

26. Сивогракова З. А. Вивчення копінгу як особистісної адаптаційної здібності. Педагогіка і психологія. 2007. №22. С.159–169.

27. Склень О. І. Базисні стратегії копінг-поведінки працівників аварійно-рятувальних підрозділів МНС України, динаміка та особливості їх

зміни в різноманітних стресових ситуаціях. Наукові записки Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України. 2006. Вип. 27. С. 476–486.

28. Снігур Ю. С. Зв’язок копінг-стратегій керівників закладів загальної середньої освіти з чинниками мікрорівня. Організаційна психологія. Економічна психологія. 2019. № 2–3(17). С. 114–121.

29. Храбан Т.Є. Преференція використання копінг-стратегій цивільним населенням України у перші п’ятнадцять днів з початку воєнного конфлікту 2022 року. Insight: the psychological dimensions of society. 2022, № 7. С. 59–74.

30. Ярош Н. С. Аналіз досліджень внутрішніх предикторів стрес-долаючої поведінки». Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Психологія. 2015. № 58. С. 60–64.

31. Bar-On R. The Impact of Emotional Intelligence on Health and Wellbeing. Emotional Intelligence. New Perspectives and Applications. 2012. P. 2–50.

32. Billings, A. G., & Moos, R. H. Coping, stress, and social resources among audits with unipolar depression. Journal of Personality and Social Psychology. 1984. № 4. P. 877–891.

33. Cherewick M., Kohli A., Remy M.M., Murhula C.M., Kurhorhwa A.K., Mirindi A.B., Bufole N.M., Ban-ywesize J.H., Ntakwinja G.M., Kindja G.M., & Glass N. Coping among trauma-affected youth: a qualitative study. Conflict and health. 2015. No. 9, p. 35. URL: https://doi.org/10.1186/s13031-015-0062-5

34. Ciarrochi J.V., Deane F.P., Anderson S. Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. Personality and Individual Differences. 2002. № 32. P. 197–209.

35. Compas B.E., Connor J., Osowiecki D., & Welch A. (1997). Effortful and involuntary responses to stress: Implications for coping with chronic stress. Coping with chronic stress / ed. B.J. Gottleib. New York, 1997. Pp. 105–130.

36. Does emotional intelligence contribute to better health? URL: https://cutt.ly/CHM1aZG.

37. Endler N.S., & Parker J.D. Multidimensional assessment of coping: A critical evaluation.Journal of Personality and Social Psychology. 1990. No. 58 (5), pp. 844–854.URL: https://doi.org/10.1037/0022-3514.58.5.844

38. Fernandez-Abascal E. G., Martin-Diaz M. D. Dimensions of emotional intelligence related to physical and mental health and to health behaviors. Frontiers in Psychology. 2015.

39. Frydenberg, E., & Lewis, R. Teaching Coping to adolescents: when and to whom? American Educational Research Journal. 2000. № 37. P. 727–745.

40. Gardner, H. Multiple intelligences: the theory in practice. New York : Basic Books, 1993. 304p

41. Gavrilovic J., Lecic-Tosevski D., Dimic S., Pejovic-Milovancevic M., Knezevic G., & Priebe S. Coping strategies in civilians during air attacks. Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology: The International Journal for Research in Social and Genetic Epidemiology and Mental Health Services. 2003. No. 38 (3), 128–133. URL: https://doi.org/10.1007/s00127-003-0612-9

42. Hammad J., & Tribe R. Adaptive coping during protracted political conflict, war and military blockade in Gaza. International review of psychiatry (Abingdon, England). 2021. No. 33(1-2), pp. 56–63. URL: https:// doi.org/10.1080/09540261.2020.1741257.

43. Hobfoll S.E. Social Support: Will you be there when I need you? In: A lifetime of relationships. / N. Vanzetti and S. Duck (eds.). California, 1996. P. 12–22.

44. Karamushka L. Dziuba T., Halushko I., Zvyagolskaya M., Karamushka T., Hamaidia A., & Vakulich T. 2021. Mental health of teachers in Ukrainian educational organizations. Wiadomości Lekarskie, 2021. Vol. 74, 11. URL: https://wiadlek.pl/11-2021/

45. Karamushka L., Tereshchenko K., Kredentser O., Ivkin V., Lagodzinska V., Kovalchuk O., & Vozniuk A. Tolerance of uncertainty as a

determinant of educators' psychological health in conditions of social tension. Організаційна психологія. Економічна психологія, 2021. № 4 (24). P. 30–38. URL: http://orgpsyjournal.in.ua/index.php/opep/issue/view/21/23

46. Kassianos A.P, Symeou M., & Ioannou M. The health locus of control concept: Factorial structure, psychometric properties and form equivalence of the Multidimensional Health Locus of Control scales. Health Psychology Open. 2016. No. 3(2). DOI: 10.1177/2055102916676211

47. Lazarus, R. S. Toward Better Research on Stress and Coping. American Psychologist, 2000. No 55. P. 665–673.

48. Lazarus, R. S., Folkman, S. Stress, appraisal, and coping. New York, 1984. 444 p.

49. Leeper R. Cognitive learning theory. R. Leeper– In: Learning: theo ries. N. Y., 1970. 325 p.

50. Lemberg, B. Emotsionalnyy intellekt. Kak razum obshchaetsya s chuvstvami. Emotional intelligence. How the mind communicates with feelings. Saint Petersburg : Vector. 2013.

51. Matthews G., Zeidner M., Roberts R. D. The emotional intelligence, health, and well-being nexus: what have we learned and what have we missed? Applied psychology: health and well-being. 2012. № 4 (1). P 1–30.

52. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? American Psychologist. 2008. 63 (6). P. 503–517.

53. Mayer, J.D. and Salovey, P. Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings . Applied and Preventive Psychology. 1995. V. 4. P. 197–208.

54. Mayer, J.D., and Salovey, P. The Intelligence of emotional intelligence. Intelligence. 1993. V. 17. № 4. P. 433–442.

55. Mitchell R. E. Cronkite R. C., Moos R. H. Stress, coping, and depression among married couples. Journal of Abnormal Psychology. 1983. No 92. P. 433–448.

56. Peterson, C., Seligman, M. E. P. Character Strengths and Virtues: A Handbook and Classification. New York, 2004. 800 p.

57. Staniszkis, J. Patologie struktur organizacyjnych. Próba podejścia systemowego. Breslau, 1972. 166 p.

58. Willi, J., Heim, E. Psychosoziale Medizin: Gesundheit und Krankheit in bio-sozialer Sicht. Springer. 1986. No 1. P. 132–137.

59. Zysberg L. Emotional intelligence and health outcomes. Psychology. 2018. № 9. P. 2471–2481.

ДОДАТКИ

Додаток А

Діагностика копінг-поведінки у стресових ситуаціях (С.Норман, Д.Ф.Ендлер, Д.А.Джеймс, М.І.Паркер; адаптований варіант Т.А.Крюкової)

	Вирішення задач	Емоції	Уникнення	Домінуюча копінг-стратегія
1	44	18	32	Вирішення задач
2	57	20	32	Емоції
3	68	24	21	Вирішення задач
4	27	16	34	Уникнення
5	32	17	35	Уникнення
6	32	24	65	Уникнення
7	58	21	26	Вирішення задач
8	68	16	25	Вирішення задач
9	32	18	44	Уникнення
10	31	20	68	Уникнення
11	24	24	19	Емоцій, вирішення задач
12	68	24	36	Вирішення задач
13	24	18	42	Уникнення
14	40	25	32	Вирішення задач
15	38	26	21	Вирішення задач
16	32	34	57	Уникнення
17	21	26	58	Уникнення
18	27	64	21	Емоції
19	34	26	48	Уникнення
20	32	6	42	Уникнення

21	32	18	65	Уникнення
22	32	18	58	Уникнення
23	55	25	26	Вирішення задач
24	57	20	32	Емоції
25	24	26	39	Уникнення
26	56	26	28	Вирішення задач
27	48	24	44	Вирішення задач
28	54	18	32	Вирішення задач
29	78	16	21	Вирішення задач
30	32	24	65	Уникнення
31	16	68	68	Емоції, Уникнення
32	32	34	57	Уникнення
33	32	34	57	Уникнення
34	32	18	65	Уникнення
35	31	20	68	Уникнення
36	31	20	68	Уникнення
37	27	16	34	Уникнення
38	24	68	36	Емоції
39	32	24	65	Уникнення
40	26	21	58	Емоції, Уникнення

Додаток Б

Копінг-тест Лазаруса

№	КК	Д	СК	ПСП	ПВ	ВУ	ПР	ПП
1	9	5	5	3	7	5	8	17
2	17	3	10	8	9	6	8	8
3	3	4	8	2	14	6	18	5
4	15	14	11	13	16	16	3	15
5	14	3	10	18	2	17	17	14
6	13	12	2	11	17	18	6	2
7	16	10	3	2	17	3	11	7
8	11	6	3	13	15	10	8	14
9	7	11	11	18	15	18	3	14
10	6	3	2	10	11	16	2	7
11	15	8	12	4	12	2	8	3
12	2	10	17	16	3	16	12	3
13	9	7	3	17	17	8	4	11
14	4	16	5	7	14	16	18	14
15	18	4	14	2	15	10	6	16
16	11	13	7	7	13	18	14	17
17	11	18	14	6	17	17	9	15
18	18	15	15	3	13	9	12	17
19	5	8	13	16	6	17	8	9
20	11	15	4	18	13	8	11	16
21	6	10	3	9	12	15	7	5
22	12	12	10	17	2	13	13	10
23	3	7	5	10	11	6	3	11
24	11	18	10	11	16	8	15	17
25	14	7	4	16	10	3	8	8
26	16	2	17	9	12	8	16	9
27	5	11	15	9	15	7	5	4
28	6	10	15	12	14	2	18	14
29	11	10	4	12	17	16	15	15
30	4	18	11	8	7	5	14	17
31	14	3	10	18	2	17	17	14
32	9	5	5	3	7	5	8	17
33	11	13	7	7	13	18	14	17
34	11	13	7	7	13	18	14	17
35	14	3	10	18	2	17	17	14
36	18	15	15	3	13	9	12	17
37	12	12	10	17	2	13	13	10
38	11	10	4	12	17	16	15	15
39	7	11	11	18	15	18	3	14
40	9	5	5	3	7	5	8	17

КК - Конфронтаційний копінг, Д – Дистанціювання, СК – Самоконтроль, ПСП - пошук соціальної підтримки, ПВ - прийняття відповідальності, ВУ - Втеча-уникнення, ПР - Планування рішення проблеми, ПП - Позитивна переоцінка.

Додаток В

Опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна

	Розуміння чужих емоцій МР	Управління чужими емоціями МУ	Розуміння своїх емоцій ВР	Управління своїми емоціями ВУ	Контроль експресії ВЕ	Міжособистісний ЕІ	Внутрішньоособистісний ЕІ	Розуміння емоцій РЕ	Управління емоціями УЕ
1	23	14	15	13	10	37	38	38	37
2	30	24	30	21	14	54	65	60	59
3	35	22	22	13	6	57	41	57	41
4	29	26	28	19	17	55	64	57	62
5	28	20	23	18	13	48	54	51	51
6	27	10	27	17	8	37	52	54	35
7	23	19	22	16	13	42	51	45	48
8	25	14	19	12	14	39	45	44	40
9	22	20	17	16	14	42	47	39	50
10	24	16	21	17	8	40	46	45	41
11	27	23	21	17	10	50	48	48	50
12	23	14	16	13	11	37	40	39	38
13	35	22	22	18	8	57	48	57	48
14	35	25	28	21	13	60	62	63	59
15	23	18	18	11	16	41	45	41	45
16	25	12	17	12	11	37	40	42	35
17	22	15	22	12	10	37	44	44	37
18	25	17	24	18	11	42	53	49	46
19	28	21	22	18	13	49	53	50	52
20	26	15	12	18	10	41	40	38	43
21	33	46	30	14	18	79	62	63	78
22	24	21	24	17	16	45	57	48	54
23	27	22	21	15	6	49	42	48	43
24	33	28	27	15	9	61	51	60	52
25	16	18	27	19	11	34	57	43	48
26	31	17	28	19	12	48	59	59	48
27	16	13	17	8	7	29	32	33	28
28	26	22	23	15	16	48	54	49	53
29	19	19	20	13	17	38	50	39	49
30	26	20	24	14	9	46	47	50	43
31	30	17	28	21	9	47	58	58	47
32	16	12	14	6	11	28	31	30	29
33	17	17	18	7	4	34	29	35	28
34	57	29	27	17	18	86	62	84	64
35	22	17	20	12	9	39	41	42	38
36	19	17	20	16	17	36	53	39	50

37	23	17	18	12	11	40	41	41	40
38	23	18	17	15	8	41	40	40	41
39	25	16	17	5	15	41	37	42	36
40	26	18	20	13	14	44	47	46	45

Додаток Г

Методика Н.Холла визначення рівня Емоційного Інтелекту

	Рівень емоційного інтелекту
1	78
2	56
3	57
4	95
5	42
6	87
7	41
8	46
9	45
10	38
11	68
12	75
13	54
14	68
15	88
16	46
17	51
18	52
19	64
20	48
21	43
22	57
23	76
24	53
25	56
26	81
27	84
28	49
29	58
30	40
31	36
32	102
33	18
34	96
35	49
36	28
37	64
38	62
39	48
40	74

Додаток Д

Результати кореляції за критерієм Спірмена

			МР	МУ	ВР	ВУін	ВЕ	МЕІ	ВЕІ	РЕ	УЕ	Холл
Спірмена	Вирішення_задач	Коэффициент корреляции	,098	,070	-,057	-,181	,141	,090	-,051	,013	,041	,155
		Знч. (2-сторон)	,546	,669	,729	,264	,385	,583	,756	,935	,803	,338
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Емоції	Коэффициент корреляции	-,064	-,154	,057	,039	-,389*	-,113	-,108	,024	-,248	,070
		Знч. (2-сторон)	,696	,342	,728	,810	,013	,486	,509	,884	,122	,666
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Уникнення	Коэффициент корреляции	-,171	-,279	,008	-,183	-,032	-,281	-,062	-,054	-,234	-,268
		Знч. (2-сторон)	,290	,082	,960	,259	,842	,080	,706	,743	,145	,094
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Соціальне_відволікання	Коэффициент корреляции	,235	,071	,050	,138	-,058	,145	,018	,110	,031	,225
		Знч. (2-сторон)	,144	,663	,759	,397	,720	,373	,913	,500	,850	,164
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	КК	Коэффициент корреляции	-,104	-,039	,245	,296	,251	-,089	,359*	,054	,194	-,053
		Знч. (2-сторон)	,523	,811	,128	,064	,118	,586	,023	,741	,230	,744
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	Д	Коэффициент корреляции	-,063	,052	,011	-,064	,075	-,039	-,010	-,049	,048	-,105
		Знч. (2-сторон)	,700	,751	,947	,696	,645	,809	,951	,765	,766	,521
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	СК	Коэффициент корреляции	-,082	,011	,005	-,048	,175	,017	,055	-,039	,086	,103
		Знч. (2-сторон)	,614	,947	,974	,767	,279	,918	,735	,813	,599	,529
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	ПСП	Коэффициент корреляции	,044	-,006	-,012	,217	,007	,046	,066	-,002	,093	-,209
		Знч. (2-сторон)	,787	,973	,941	,179	,966	,776	,687	,991	,567	,195
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	ПВ	Коэффициент корреляции	-,002	,050	-,024	-,105	,008	,010	-,050	-,011	-,026	,043
		Знч. (2-сторон)	,990	,760	,884	,520	,959	,949	,757	,948	,871	,792
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	ВУ	Коэффициент корреляции	,010	-,168	-,038	-,066	,083	-,093	-,025	,006	-,111	-,168
		Знч. (2-сторон)	,949	,299	,815	,687	,612	,568	,876	,969	,497	,299
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	ПР	Коэффициент корреляции	,158	,133	,200	,081	-,035	,143	,146	,195	,133	-,186
		Знч. (2-сторон)	,332	,412	,217	,619	,829	,377	,369	,229	,413	,249

Продовження Додатку Д

		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
	ПП	Коэффициент корреляции	-,149	-,086	-,231	-,229	,148	-,131	-,172	-,216	-,070	-,102
		Знч. (2-сторон)	,359	,598	,152	,156	,362	,419	,287	,181	,668	,532
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
		Знч. (2-сторон)	,533	,823	,850	,911	,727	,690	,976	,824	,930	.
		N	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40