

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА СТРАТЕГІЧНИХ КОМУНІКАЦІЙ
УКРАЇНИ ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ
ФАКУЛЬТЕТ КУЛЬТУРОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
Кафедра психології, педагогіки та філології

НАТАЛІЯ ПОСТАВНА
ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ПОДОЛАННЯ
ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ

спеціальність 053 Психологія

галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

Подається на здобуття освітньої кваліфікації магістр з кризової психології

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Наталія Поставна

Науковий керівник:  Большакова Анастасія Миколаївна, доктор психологічних наук, професор

Дата захисту 16.12.2025

Національна шкала вирішлено

Кількість балів 96 оцінка ECTS A

Анотація

Поставна Наталія Олександрівна. Емоційний інтелект, як чинник подолання професійних криз. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістр.

Виявлено, що у більшості учасників спостерігається середній або низький рівень емоційного інтелекту, помірна або підвищена схильність до професійного вигорання та обмежена ефективність копінг-стратегій. Кореляційний аналіз підтвердив, що вищий рівень емоційного інтелекту пов'язаний зі зниженням симптомів вигорання та більш ефективним використанням адаптивних стратегій подолання стресу. Розроблена психокорекційна програма спрямована на розвиток емоційного інтелекту, формування ефективних копінг-стратегій та підвищення психологічної стійкості у професійній діяльності.

Ключові слова: емоційний інтелект, професійне вигорання, копінг-стратегії, психологічна стійкість, адаптивна поведінка.

Abstract

Natalia Oleksandrivna Postavna. Emotional Intelligence as a Factor in Overcoming Professional Crises. Qualification Work for the Degree of Master.

The study revealed that most participants exhibit a moderate or low level of emotional intelligence, a moderate to high susceptibility to professional burnout, and limited effectiveness of coping strategies. Correlation analysis confirmed that higher levels of emotional intelligence are associated with reduced burnout symptoms and more effective use of adaptive stress-coping strategies. The developed psychocorrection program is aimed at enhancing emotional intelligence, developing effective coping strategies, and improving psychological resilience in professional activities.

Keywords: emotional intelligence, professional burnout, coping strategies, psychological resilience, adaptive behavior.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕНОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ.....	6
1.1. Професійні кризи: типи, причини, наслідки	6
1.2. Поняття та структура емоційного інтелекту	17
Висновки до першого розділу	22
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ, ЯК ЧИННИКА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ	24
2.1. Організація дослідження	24
2.2. Результати дослідження професійного вигорання та емоційного інтелекту	29
2.3. Взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту, симптомами професійного вигорання та копінг- стратегіями	39
Висновки до другого розділу	48
РОЗДІЛ 3. ПСИХОКОРЕКЦІЙНА ПРОГРАМА З РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ, ЯК ЧИННИКА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ	50
3.1 Розробка та обґрунтування психокорекційної програми з розвитку емоційного інтелекту.....	50
Висновок до третього розділу	61
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	65

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах професійна діяльність у багатьох сферах супроводжується стрімкими змінами, високим психоемоційним навантаженням, невизначеністю та ризиком розвитку професійних кризових станів. Особливо гостро ці виклики постають в умовах повномасштабної війни в Україні, коли працівники змушені функціонувати в атмосфері постійної небезпеки, емоційної напруги та непередбачуваності майбутнього. Це зумовлює потребу у розвитку внутрішніх ресурсів, які допомагають фахівцям зберігати професійну ефективність та психологічне благополуччя.

Емоційний інтелект, що визначається як здатність розпізнавати, розуміти та регулювати власні емоції і емоції інших (П. Саловей, Д. Маєр, Д. Гоулман), виступає одним із ключових чинників, який сприяє конструктивному подоланню професійних криз. Українські дослідники (О. Кокун, І. Зверева, Н. Чепелева, І. Синельникова) наголошують на важливості емоційної компетентності у підтриманні професійної адаптивності та збереженні працездатності у складних умовах.

Проблема полягає у суперечності між зростаючою потребою використання емоційного інтелекту як чинника подолання професійних криз та недостатньою науковою розробленістю цього питання. Існуючі дослідження часто розглядають ці явища окремо, що ускладнює комплексне розуміння їх взаємозв'язку.

Отже, обрана тема є актуальною як для розвитку психологічної теорії, так і для практики — зокрема, у сфері професійної підтримки, профілактики негативних наслідків професійних криз та розроблення програм розвитку емоційного інтелекту у фахівців.

Об'єкт дослідження – професійні кризи.

Предмет дослідження – емоційний інтелект як чинник подолання професійних криз.

Гіпотеза дослідження – передбачається, що вищий рівень емоційного інтелекту пов'язаний зі зниженим рівнем проявів професійних криз та з використанням більш адаптивних стратегій їх подолання. Таким чином, емоційний інтелект виступає чинником, що сприяє ефективному подоланню професійних криз.

Метою дослідження є здійснення емпіричного вивчення особливостей емоційного інтелекту як чинника подолання професійних криз, а також розробка на основі отриманих результатів психокорекційної програми, спрямованої на підвищення рівня емоційного інтелекту та ефективності подолання професійних криз.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення емоційного інтелекту та професійних криз.
2. Дослідити рівень розвитку емоційного інтелекту у працівників різних професій.
3. Вивчити особливості професійних криз у працівників різних професій.
4. Провести кореляційний аналіз з метою виявлення взаємозв'язків між емоційним інтелектом та професійними кризами.
5. Розробити психокорекційну програму, спрямовану на підвищення рівня емоційного інтелекту та подолання професійних криз.

Методи дослідження: опитувальник виснаження Масlach (Maslach Burnout Inventory, MBI) для оцінки рівня емоційного виснаження як одного з можливих проявів професійної кризи; опитувальник риси емоційного інтелекту (Trait Emotional Intelligence Questionnaire, TEIQue-SF) застосовувався з метою оцінки індивідуальних особливостей емоційного інтелекту; опитувальник способів подолання стресу COPE (Coping Orientation to Problems Experienced Inventory) застосовувався для вивчення індивідуальних стратегій подолання стресу, які застосовуються у ситуаціях, що можуть бути пов'язані з професійними кризами. **Методи математичної обробки** результатів: кореляційний аналіз (коефіцієнта рангової кореляції

Спірмена) з метою виявлення статистично значущих зв'язків між показниками емоційного інтелекту, рівнем професійного вигорання та копінг-стратегіями.

У дослідженні взяли участь 48 досліджуваних віком від 20 до 57 років, з яких 8 жінок та 40 чоловіків.

Наукова новизна – було уточнено психологічну роль емоційного інтелекту як внутрішнього ресурсу особистості, що сприяє подоланню професійних кризових станів, та виявлені взаємозв'язки між рівнем емоційного інтелекту та способами реагування на професійні кризи.

Практичне значення – результати дослідження можуть бути використані психологами, керівниками кадрових підрозділів та фахівцями з професійного розвитку для розроблення програм розвитку емоційного інтелекту, підвищення стійкості до професійних криз та професійної підтримки працівників у складних умовах

Робота складається з трьох розділів, висновків до кожного, загального висновку та списку використаних джерел. Основний зміст дипломної роботи викладено на 64 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕНОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ

1.1. Професійні кризи: типи, причини, наслідки

Професійні кризи тісно пов'язані з емоційним станом особистості, що робить емоційний інтелект одним із ключових чинників у їх подоланні. З метою уникнення плутанини між поняттями, варто чітко розмежувати «професійну кризу» та «професійний стрес».

Професійна криза — це період у професійному розвитку особистості, який характеризується виникненням труднощів, незадоволенням, сумнівами щодо вибору професії або сфери діяльності, а також втратою мотивації. Вона може супроводжуватися кардинальною перебудовою професійної свідомості, поведінки та діяльності, що відображається на професійному зростанні та розвитку особистості [9].

Професійний стрес — більш широке поняття, яке виражається у психічних та фізіологічних реакціях на стресогенні ситуації, що виникають у процесі трудової діяльності [10].

Професійні кризи можна умовно поділити на два основні типи: нормативні та ненормативні.

Нормативні кризи являють собою природні, закономірні періоди, що зазвичай виникають у певні ключові етапи професійного розвитку особистості. Ці кризи є передбачуваними та, як правило, людина може бути психологічно готовою до їх настання або принаймні здатна їх прогнозувати. Вони пов'язані з внутрішніми процесами становлення професійної ідентичності, адаптації до нових ролей та вимог професійного середовища, що відбуваються на етапах початку кар'єри, професійного зростання або досягнення певних кар'єрних рубежів. Так, дослідження Ірини Коваленко показало, що нормативні кризи, зокрема криза початку кар'єрного шляху, супроводжуються підвищенням

рівнем тривожності, однак мають конструктивний потенціал за умови адекватної підтримки та розвитку емоційної компетентності [3].

Ненормативні кризи виникають під впливом зовнішніх факторів, які знаходяться поза межами безпосереднього контролю особистості. До таких факторів належать, зокрема, раптове звільнення з роботи, соціально-політичні потрясіння, мобілізація, техногенні катастрофи тощо. Вони характеризуються непередбачуваністю та створюють додаткові виклики для професійної адаптації, часто вимагають екстрених психоемоційних та поведінкових реакцій. Дослідження Лариси Карамушки у контексті економічної нестабільності та кризових ситуацій в Україні продемонстрували, що ненормативні професійні кризи суттєво підвищують ризик розвитку емоційного вигорання, а успішне їх подолання значною мірою залежить від рівня емоційного інтелекту та стійкості особистості [2]. Аналогічно, робота Титаренко вказує, що ненормативні кризи часто супроводжуються посттравматичним стресом та вимагають цілеспрямованої психокорекційної допомоги для ресоціалізації та відновлення професійної активності [17].

Важливим також є врахування вікових аспектів професійних криз, адже впродовж різних періодів життєвого циклу індивідуум стикається з характерними для певного віку кризовими ситуаціями. Ці періоди часто супроводжуються потребою звернення до психологічної підтримки або кар'єрного консультування, що свідчить про актуальність диференційованого підходу до розуміння та подолання професійних криз залежно від віку та професійного досвіду особистості. Отже, розглянемо вікові аспекти професійних криз більш детально.

Криза початку професійного шляху (криза професійних очікувань).

Цей тип професійної кризи не має жорстких вікових меж, адже початок кар'єри може відбутися як у молодому віці, так і після певного життєвого чи професійного повороту. Проте найчастіше вона спостерігається в осіб, які тільки завершили навчання у закладах загальної середньої, професійної або вищої освіти. Типовими психологічними труднощами цього етапу є:

- ◆ виражений розрив між теоретично отриманими знаннями та вимогами реальної професійної діяльності;
- ◆ відсутність практичних навичок, що призводить до зниження самооцінки та професійної тривожності;
- ◆ страх звертатися по допомогу чи ставити запитання через побоювання виглядати некомпетентним;
- ◆ складнощі соціальної адаптації у новому колективі, особливо з представниками старшого покоління;
- ◆ неадекватне сприйняття конструктивної критики, що може викликати емоційну реактивність та фрустрацію.

Ці аспекти отримали емпіричне підтвердження у дослідженні Яни Тиндик, присвяченому психоемоційній готовності студентів соціально-психологічних спеціальностей до професійної діяльності. В ході дослідження було встановлено, що особи з високим рівнем емоційного інтелекту виявляють вищу здатність до адаптації в новому професійному середовищі, демонструють знижену схильність до емоційного виснаження та мають кращі показники професійної ефективності й психологічної стійкості [15, 16].

Криза переходу в нову професійну сферу («світчери»).

Професійний перехід у нову сферу діяльності (так зване переключення кар'єри) часто супроводжується глибокими психологічними трансформаціями. Особи, які змінюють професійний напрям після певного досвіду у попередній галузі, стикаються з низкою специфічних викликів:

- ◆ втрата сформованої професійної ідентичності, що викликає стан дезорієнтації;
- ◆ переживання «синдрому самозванця», коли людина сумнівається у своїй компетентності в новій сфері;
- ◆ зниження самооцінки, спричинене переходом із позиції експерта на рівень новачка;

- ◆ емоційна нестабільність, пов'язана з тривалим пошуком роботи, фінансовими труднощами та потребою в адаптації до нової культури організації.

Особливу роль у подоланні цих викликів відіграє емоційний інтелект. Зокрема, дослідження Батько, Олешко та Остапович доводить, що емоційна компетентність істотно підвищує стресостійкість та адаптивні можливості в умовах професійної трансформації. Науковці підкреслюють, що такі компетенції не є вродженими, а формуються поступово в процесі особистісного та професійного розвитку [1].

Криза професійного зростання (приблизно 23–30 років).

Цей етап зазвичай пов'язаний із переходом від теоретичного навчання до практичної професійної діяльності. Молоді спеціалісти, щойно завершивши навчання у закладах вищої або фахової передвищої освіти, потрапляють у реальне трудове середовище, де стикаються з низкою викликів:

- ◆ невідповідність між академічними знаннями та реальними вимогами роботодавців;
- ◆ розчарування через розбіжність очікувань щодо змісту роботи та її умов;
- ◆ почуття некомпетентності, через нестачу досвіду;
- ◆ складність у визначенні власної кар'єрної траєкторії;
- ◆ перші прояви професійного вигорання на тлі високого навантаження та низької підтримки з боку колег чи керівництва.

Особливої уваги заслуговує дослідження Л. Лазорко та Т. Шевцової у якому вивчався взаємозв'язок між рівнем емоційної безпеки, схильністю до стресу та симптомами професійного вигорання. Науковці дійшли висновку, що низький рівень так званої професійної емоційної безпеки (відчуття захищеності, довіри, підтримки в професійному середовищі) є предиктором емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження продуктивності працівників, особливо на ранніх етапах професійної діяльності [6, 7].

Криза кар'єри (29–35 років).

Цей віковий період часто супроводжується переосмисленням професійних цілей, амбіцій та цінностей. Особистість, яка вже має певний професійний досвід, може відчувати розчарування у вибраній сфері діяльності, втрату сенсу праці, зниження задоволеності роботою та емоційне виснаження. До типових проявів цієї кризи належать:

- ◆ відчуття рутини, відсутність нових викликів та професійного зростання;
- ◆ конфлікт між особистими цінностями та корпоративною культурою;
- ◆ тиск соціальних очікувань щодо «успішної кар'єри» та фінансового благополуччя;
- ◆ складнощі у балансуванні професійної та сімейної ролей;
- ◆ посилення самокритики через порівняння з однолітками та соціальними стандартами.

Хоча емпіричні дослідження саме для вікової категорії 29–35 років в українській психології ще обмежені, проте праця Літовченко та її колег надає цінну інформацію щодо професійного вигорання серед працівників соціально значущих професій. У дослідженні проаналізовано психоемоційний стан спеціалістів, які виконували свою роботу в умовах високої напруги — зокрема під час пандемії COVID-19 або воєнного стану. Результати засвідчили значне зростання емоційного виснаження, зниження мотивації, а також симптоми депресивності та цинізму [8].

Ці дані демонструють загальні тенденції, які є релевантними й для інших сфер діяльності, особливо в умовах нестабільності. Таким чином, на кризу кар'єри можуть істотно впливати зовнішні соціальні та економічні чинники, що актуалізує потребу у розвитку емоційної компетентності та внутрішньої рефлексії як засобів підтримки професійної ідентичності.

Криза професійної самореалізації (38–42 років).

У віковому проміжку 38–42 років багато фахівців стикаються з так званою кризою професійної самореалізації, що часто проявляється у відчутті застою, втрати сенсу або внутрішньої мотивації в обраній сфері діяльності. Це явище супроводжується переосмисленням досягнень, бажанням змінити

професійний вектор або знайти нові виклики для збереження внутрішньої мотивації.

Наукові дослідження в галузі професійної психології підтверджують, що цей період часто пов'язаний з підвищеною потребою в інноваційному самовираженні, творчості та оновленні професійної ідентичності. Наприклад, Роберт Бутман у своїй роботі виділяє важливість творчої діяльності та інновацій у подоланні професійного застою серед спеціалістів середнього віку, зазначаючи, що саме активна рефлексія та пошук нових способів реалізації сприяють оновленню мотивації та професійного розвитку [21].

Відоме дослідження Шпігеля демонструє, що особистісний розвиток та залучення до соціальної активності позитивно корелюють з рівнем професійного задоволення та зменшують ризики вигорання у фахівців середнього віку. Це підтверджує необхідність підтримки інноваційних та творчих ініціатив як одного зі шляхів подолання кризи професійної самореалізації [37].

Зважаючи на відсутність значної кількості емпіричних досліджень, присвячених виключно українському контексту, можна опиратися на міжнародні моделі професійного розвитку, які демонструють схожі закономірності для представників середнього віку в різних країнах (Супер, Левінсон). Ці моделі підкреслюють циклічність кар'єрного розвитку та потребу в переоцінці власних цінностей і цілей у періоди вікових криз [29, 38].

Криза середини життя (38–55 років).

Цей період вважається однією з найглибших професійних криз, пов'язаних із суттєвою переоцінкою особистісних та професійних досягнень. Згідно з психосоціальною теорією Еріксона, у цьому віці особистість переживає конфлікт між продуктивністю (визнанням свого внеску) та стагнацією (втратою мотивації та застою). Результатом може бути емоційне вигорання, зниження професійної активності та знецінення особистих досягнень. Локальні дослідження українських психологів (наприклад, Коваленко та Петренко) підтверджують, що працівники цього віку схильні до

хронічного стресу, що негативно впливає на мотивацію та загальний психоемоційний стан. Важливо відзначити, що саме в цей період формується потреба у пошуку нового сенсу діяльності, інноваційному підході до професійної діяльності та соціальній активності [23].

Криза передпенсійного віку та згасання активності (55+ років).

Цей етап професійної кар'єри характеризується підготовкою до завершення активної трудової діяльності, втратою професійного статусу та потенційною соціальною ізоляцією. Дослідження (М. Хао) вказують на важливість залучення осіб цієї вікової категорії до наставництва, волонтерської діяльності та інших форм непрофесійної активності, що сприяють підтримці психологічної самореалізації та збереженню почуття соціальної значущості. Такий підхід допомагає пом'якшити негативні наслідки втрати професійної ролі та сприяє адаптації до нових соціальних ролей поза трудовою діяльністю [24, 27].

Розглянувши вікову динаміку професійних криз, можна побачити, що кожен етап професійного розвитку супроводжується специфічними викликами. Однак не всі кризи пов'язані винятково з віком — деякі з них мають універсальний характер і можуть виникати в будь-якому віці, залежно від внутрішніх чи зовнішніх умов. До таких належать ключові типи професійних криз, які мають власні психологічні механізми, наслідки та потребують цілеспрямованих стратегій подолання. Розглянемо їх детальніше.

Криза середини кар'єри (35–45 років).

Цей період часто супроводжується феноменом так званої «золотої клітки», коли особистість почувається незадоволеною власною професійною реалізацією, але водночас боїться змін через відчуття стабільності, фінансової відповідальності або страху втрати досягнутого статусу. Часто виявляється зниження мотивації, ознаки емоційного вигорання, апатія, зниження продуктивності та пошук глибшого сенсу професійного буття.

Ці явища узгоджуються з концепцією Дональда Супера, згідно з якою середина кар'єри є етапом переоцінки та стабілізації, а також моделлю Деніела

Левінсона, що описує середину життя як час інтенсивної внутрішньої перебудови [29].

Українські дослідження Коваленко та Петренко вказують, що працівники віком 35–45 років часто зазнають симптомів професійної стагнації та вигорання внаслідок рутинності завдань, обмежених можливостей кар'єрного зростання та браку зовнішньої підтримки в організації [3].

Криза особистісно-професійної невідповідності.

Виникає у разі глибокого конфлікту між внутрішніми цінностями особистості та зовнішніми вимогами професії чи організаційної культури. Типовими ознаками є зниження залученості в роботу, внутрішній опір, втрачена мотивація, а також тривожність та психоемоційне виснаження.

Цей феномен добре описаний у працях Шауфелі та Баккера, які підкреслюють значення балансу між особистісними цілями та професійним середовищем у запобіганні вигоранню [36]. У вітчизняному контексті подібні тенденції простежуються у роботах Соловей, де зазначається, що внутрішній ціннісний конфлікт є предиктором професійної дезадаптації [14].

Криза змін або переходів.

Це кризовий стан, що виникає внаслідок істотних змін у професійному житті: втрата роботи, релокація (вимушене або добровільне переміщення особи в інше місто або країну з метою працевлаштування чи з міркувань безпеки), мобілізація, кардинальна зміна професії. Така криза супроводжується високим рівнем невизначеності, стресу, втрати ідентичності.

Дослідження Барко, Олешко та Остапчук показують, що емоційна регуляція та емоційний інтелект є ключовими захисними механізмами в адаптації до змін. Люди з високим рівнем емоційної компетентності значно легше справляються з невизначеністю, зберігають психоемоційну стабільність та здатні до переосмислення професійної ролі [18].

Криза професійного вигорання.

Вигорання — це форма хронічного професійного стресу, що проявляється в емоційному виснаженні, деперсоналізації, зниженні

особистісної ефективності. Класична модель вигорання, розроблена Масlach, Шауфелі та Лейтером, акцентує увагу на багатовимірності цього явища [31].

Українські дослідження, зокрема робота Літовченко, показали значне зростання рівня вигорання у працівників соціально важливих професій, зокрема в умовах пандемії та війни. Основними тригерами вигорання виявилися надмірне навантаження, дефіцит соціальної підтримки та відчуття втрати контролю над професійною ситуацією [8].

Причини виникнення професійних криз є багатфакторними та охоплюють як внутрішні психологічні чинники, так і зовнішні соціально-економічні впливи. Їхнє поєднання зумовлює глибину та тривалість переживання кризи, а також можливості її подолання.

Внутрішні фактори [20]:

- ◆ Невідповідність між особистими цінностями та вимогами професійної ролі. Коли робота суперечить базовим переконанням, особистість відчуває когнітивний дисонанс, що веде до внутрішнього конфлікту та зниження професійної мотивації.
- ◆ Завищені або занижені очікування щодо кар'єрного зростання. Надмірний ідеалізм або, навпаки, відсутність чітких цілей часто призводять до розчарування, апатії, професійної фрустрації.
- ◆ Зниження самооцінки як наслідок неуспішного досвіду, відсутності визнання або надто високих вимог до себе.
- ◆ Емоційне виснаження, що формується при хронічному стресі, особливо у сферах з високим рівнем емоційного залучення (освіта, охорона здоров'я, соціальна робота). Психоемоційне виснаження може виступати тригером професійної кризи.

Зовнішні фактори [35]:

- ◆ Токсичне професійне середовище, що включає надмірний контроль, мобінг (систематичне психологічне цькування працівника колегами або керівництвом на робочому місці), емоційне насильство чи

несправедливе управління. Подібне середовище сприяє розвитку синдрому вигорання.

- ◆ Втрата роботи або професійного статусу (особливо в умовах війни, пандемії чи економічної кризи) може бути причиною глибокої ідентифікаційної кризи та дезадаптації.
- ◆ Різкі зміни в компанії або на ринку праці (реструктуризація, автоматизація, зникнення попиту на певні професії тощо) створюють почуття нестабільності та втрати контролю над кар'єрним шляхом.
- ◆ Неможливість реалізувати свій потенціал, зокрема в умовах обмеженого професійного зростання або відсутності визнання, також може стати джерелом фрустрації та втрати сенсу праці.

Професійна криза, залежно від індивідуальних психологічних ресурсів та зовнішньої підтримки, може мати як негативні, так і позитивні наслідки для особистості. Важливу роль у цьому процесі відіграє рівень емоційного інтелекту, здатність до рефлексії та ефективні копінг-стратегії.

Негативні наслідки:

- ◆ Зниження мотивації та професійного інтересу. Людина втрачає відчуття сенсу в роботі, зникає натхнення та прагнення до розвитку;
- ◆ Психосоматичні симптоми. Часто кризові переживання проявляються у вигляді фізичних симптомів: головного болю, порушень сну, шлунково-кишкових розладів, артеріальної гіпертензії тощо;
- ◆ Зниження продуктивності. Людина працює повільніше, робить більше помилок, уникає складних завдань;
- ◆ Емоційне вигорання. Тривале перебування у кризовому стані може призвести до хронічного емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної ефективності;
- ◆ Апатія, тривожність, депресія. Професійні кризи часто стають пусковим механізмом для розвитку афективних розладів, особливо у відсутності соціальної підтримки.

Позитивні наслідки (за умови конструктивного проходження кризи) [11]:

- ◆ Переосмислення життєвих та професійних орієнтирів. Криза може спонукати людину до глибокого аналізу своїх цінностей, цілей та способів їх досягнення;
- ◆ Оновлення професійної ідентичності. Особистість формує нове бачення своєї ролі в професійному середовищі, що сприяє більш гнучкому пристосуванню до змін;
- ◆ Особистісне зростання. Подолання кризи сприяє розвитку резильєнтності, психологічної гнучкості та впевненості в собі;
- ◆ Зміцнення емоційного інтелекту. Людина вчиться краще розуміти свої емоції, регулювати стрес та будувати ефективні стосунки.

Професійні кризи, як уже зазначалося, можуть мати як негативні, так і позитивні наслідки для особистості. Водночас здатність ефективно долати кризові стани значною мірою залежить від індивідуальних психологічних ресурсів, серед яких важливе місце посідають копінг-стратегії. Значну роль у формуванні адаптивних копінг-стратегій відіграє рівень емоційного інтелекту, який забезпечує усвідомлене сприйняття, розпізнавання та регуляцію власних емоцій та емоцій оточуючих. Розглянемо основні підходи до вивчення копінг-стратегій у контексті подолання професійних криз та їх зв'язок з емоційним інтелектом [5].

Копінг-стратегії розглядаються як сукупність психологічних і поведінкових способів, які особистість використовує для регуляції внутрішніх і зовнішніх вимог, що перевищують її ресурси (Р. Лазарус, С. Фолкман). У професійному контексті ефективні копінги допомагають зменшити негативний вплив стресових факторів, сприяють збереженню психоемоційного здоров'я та підтримують адаптацію під час кризових періодів [28].

Відомі класифікації копінгів розділяють їх на проблемно-орієнтовані, спрямовані на усунення джерела стресу, та емоційно-орієнтовані, що фокусуються на регуляції емоційного стану (Карвер, Шайєр, Вейнтрауб) [22]. Українські дослідники (Карамушка, Літовченко) підкреслюють, що розвиток адаптивних копінг-стратегій, зокрема активний пошук соціальної підтримки,

планування дій та переосмислення ситуації є важливим чинником запобігання вигоранню та успішного подолання професійних криз [2]. Натомість пасивні копінги, такі як уникання проблем, емоційне відчуження, можуть посилювати симптоми вигорання та ускладнювати адаптацію.

Ключовою складовою успішного копінгу є емоційний інтелект, який забезпечує здатність розпізнавати, розуміти та ефективно регулювати власні емоції в умовах стресу (Гоулман, Бар-Он). Тому поєднання розвитку емоційної компетентності з формуванням адаптивних копінг-навичок є перспективним напрямом психологічної підтримки працівників, що переживають професійні кризи та перебувають у зоні ризику професійного вигорання [19, 26].

Отже, професійні кризи є невід'ємною частиною кар'єрного розвитку, і виникають під впливом як внутрішніх психологічних, так і зовнішніх соціально-економічних факторів. Їх розуміння, своєчасна діагностика та ефективне подолання, зокрема через розвиток емоційного інтелекту та підтримку, сприяють не лише мінімізації негативних наслідків, але й особистісному зростанню та оновленню професійної ідентичності.

1.2. Поняття та структура емоційного інтелекту

Емоційний інтелект у психології визначається як здатність розпізнавати, розуміти, регулювати та ефективно використовувати власні емоції й емоції інших людей для розв'язання життєвих і професійних завдань. Це інтегральна характеристика особистості, що поєднує когнітивні, афективні та мотиваційні компоненти, і забезпечує емоційне функціонування людини в соціумі.

Поняття, дотичне до емоційного інтелекту, уперше зустрічається у працях Едварда Лі Торндайка. У статті «Intelligence and Its Uses» він вводить термін соціального інтелекту, який тлумачить як «здатність розуміти й управляти іншими людьми, діяти розумно у міжособистісних стосунках» [39].

Ця ідея стала важливою передумовою для подальших досліджень емоційного інтелекту.

У 1983 році Говард Гарднер у межах своєї теорії множинного інтелекту виділяє міжособистісний і внутрішньоособистісний інтелекти, які згодом також стали підґрунтям для розуміння емоційного інтелекту [25].

Безпосередньо термін «емоційний інтелект» у його сучасному значенні було запроваджено Пітером Саловеєм та Джоном Майєром у 1990 році. Вони визначили його як: «здатність точно сприймати емоції, отримувати до них доступ та генерувати їх задля сприяння мисленню, розуміти емоції та емоційні знання, а також регулювати емоції з метою сприяння емоційному та інтелектуальному зростанню» [34].

Згодом Деніел Гоулман популяризував поняття емоційного інтелекту, акцентуючи увагу на його практичному значенні у сфері менеджменту, лідерства та міжособистісної ефективності. На його думку, емоційний інтелект є не менш важливим, а подекуди й важливішим за традиційний інтелектуальний коефіцієнт, особливо у питаннях професійного успіху та соціальної взаємодії. У межах своєї моделі Гоулман виокремив п'ять ключових компонентів емоційного інтелекту [26]:

- ◆ самоусвідомлення — здатність розпізнавати власні емоції, розуміти їхній вплив на поведінку, а також адекватно оцінювати свої сильні й слабкі сторони;
- ◆ саморегуляція — здатність контролювати імпульсивні реакції, зберігати емоційну рівновагу та адаптуватися до змін;
- ◆ мотивація — внутрішній стимул до досягнення цілей, прагнення до самореалізації, витривалість у подоланні труднощів;
- ◆ емпатія — вміння розуміти емоційні стани, потреби та наміри інших людей, що є основою ефективної міжособистісної взаємодії;
- ◆ соціальні навички — здатність будувати та підтримувати конструктивні стосунки, вирішувати конфлікти, впливати на інших та працювати в команді.

У сучасній психології емоційний інтелект розглядається в межах трьох провідних теоретичних підходів, які по-різному інтерпретують його структуру та механізми функціонування:

Здібнісний підхід (ability model), запропонований П. Саловеем та Дж. Майером, трактує емоційний інтелект як когнітивну здатність до оперування емоційною інформацією. У межах цієї моделі емоційний інтелект включає чотири базові складові: сприйняття емоцій, використання емоцій для підтримки мислення, розуміння емоцій та управління ними [34].

Рисовий підхід (trait EI), розроблений К. Петридесом, розглядає емоційний інтелект як відносно стабільну індивідуальну особистісну рису, яка виявляється у схильності до емоційної саморегуляції, емоційної свідомості та міжособистісної ефективності. Цей підхід базується на самозвіті та вимірюється за допомогою інструментів, таких як TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire) [32].

З огляду на об'єкт нашого дослідження — емоційний інтелект, та предмет — його роль як чинника подолання професійних криз, найбільш релевантним для нашої магістерської роботи є рисовий підхід. Він дозволяє вивчити емоційний інтелект як внутрішній ресурс особистості, що впливає на здатність адаптуватись у стресогенних професійних ситуаціях.

Опитувальник TEIQue-SF, що використовується у дослідженні, вимірює саме рисовий емоційний інтелект, зосереджуючись на суб'єктивних емоційних переживаннях, саморегуляції та міжособистісних стосунках. Це дає можливість виявити взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту, симптомами професійного вигорання (виміряними за допомогою Maslach Burnout Inventory) та копінг-стратегіями (за шкалою COPE).

Дані українських досліджень підтверджують, що високий рівень рисового емоційного інтелекту асоціюється з ефективнішими копінг-стратегіями та зниженням професійного виснаження. Таким чином, рисовий підхід є оптимальним для розкриття психологічної ролі емоційного інтелекту

в контексті подолання професійних криз, особливо у складних соціально-економічних умовах сучасної України.

Важливим внеском у дослідження емоційного інтелекту стала модель, запропонована ізраїльським психологом Руєвеном Бар-Оном. Він розробив концепцію емоційно-соціального інтелекту (EQ-i), що включає такі компоненти, як навички міжособистісної взаємодії, адаптивність, загальний позитивний настрій та стресостійкість. Особливістю цієї моделі є акцент на тому, що емоційний інтелект не є вродженою характеристикою, а формується та розвивається протягом усього життя, що дає змогу його тренувати та покращувати. Цей підхід значно розширює розуміння емоційного інтелекту як динамічного ресурсу особистості, важливого для подолання професійних криз та стресів [19].

В українському науковому дискурсі емоційний інтелект також є об'єктом активного дослідження. Зокрема:

Олена Володимирівна Сидоренко визначає емоційний інтелект як інтегративну характеристику особистості, що забезпечує успішну соціальну адаптацію. Вона розглядає емоційний інтелект як систему, яка включає вміння розпізнавати, розуміти, переживати та регулювати емоції як власні, так і інших людей у міжособистісних стосунках. На її думку, розвиток емоційного інтелекту сприяє підвищенню комунікативної компетентності, ефективності соціальної взаємодії та психологічній стійкості особистості у різних життєвих ситуаціях [13].

Лариса Михайлівна Карамушка, у рамках досліджень, проведених у Інституті психології імені Г.С. Костюка НАПН України, вивчає взаємозв'язок між емоційним інтелектом, професійним стресом та вигоранням у працівників організацій. Вона доводить, що високий рівень емоційного інтелекту корелює з меншою виразністю симптомів емоційного виснаження та кращою професійною ефективністю. За її висновками, розвиток емоційного інтелекту виступає як захисний фактор, що знижує ризик професійного вигорання та підвищує психологічну стійкість працівників у стресогенних умовах [2].

Ольга Василівна Титаренко у своїх роботах акцентує увагу на ролі емоційного інтелекту як механізму психологічного захисту та ресурсу стресостійкості в умовах особистісних та соціальних криз. Вона підкреслює, що розвиток емоційної свідомості, зокрема усвідомлене розпізнавання та регуляція емоцій, сприяє посттравматичному зростанню, ресоціалізації (процес відновлення соціальних навичок і адаптації особистості до норм та вимог суспільства після пережитих криз або травм.) та загальній адаптації особистості після травматичних подій [17].

Наталія Володимирівна Чепурна у своєму дослідженні зосередила увагу на зв'язках між рівнем емоційного інтелекту та копінг-стратегіями у студентської молоді. Результати показали, що високий рівень емоційного інтелекту асоціюється з конструктивними способами подолання стресу, зокрема з позитивною переоцінкою життєвих подій та плануванням подальших дій. Це свідчить про те, що розвиток емоційного інтелекту може сприяти формуванню адаптивних реакцій на стрес, що особливо важливо в період професійного становлення молоді [4, 12].

Отже, емоційний інтелект є багатовимірною психічною характеристикою, що включає здатність розпізнавати, розуміти, регулювати власні та чужі емоції для ефективної взаємодії із соціальним середовищем.

Історичний аналіз розвитку поняття показує, що ідеї емоційного інтелекту виникли на базі концепції соціального інтелекту та теорії множинних інтелектів, а сучасне наукове розуміння сформувалося завдяки працям П. Саловея, Дж. Майєра та Д. Гоулмана.

Для дослідження емоційного інтелекту як чинника подолання професійних криз найдоцільнішим є використання рисового підходу, який враховує індивідуальні особливості емоційної регуляції та міжособистісної взаємодії. Українські дослідження підтверджують значущість емоційного інтелекту для адаптивності та психологічної стійкості особистості у професійному контексті.

Висновки до першого розділу

1. Професійні кризи є природною та важливою складовою кар'єрного розвитку, що супроводжується періодами переосмислення, невизначеності та внутрішніх конфліктів. Вони виникають під впливом комплексного поєднання внутрішніх психологічних чинників, таких як несумісність особистих цінностей із вимогами професії, емоційне виснаження, а також зовнішніх обставин — змін у робочому середовищі, соціально-економічної нестабільності, мобілізації чи релокації.

Розуміння особливостей кожного етапу професійної кризи, їх вікових характеристик і типових проявів дозволяє більш ефективно прогнозувати та підтримувати фахівців у складних ситуаціях. Значну роль у подоланні криз відіграє розвиток емоційного інтелекту, що сприяє підвищенню адаптивності, зниженню рівня стресу та формуванню психологічної стійкості.

2. Емоційний інтелект виступає комплексною багатовимірною психологічною характеристикою особистості, що включає сукупність когнітивних, афективних та мотиваційних компонентів. Він забезпечує здатність адекватно розпізнавати, усвідомлювати, розуміти та регулювати як власні, так і чужі емоції, що є необхідною умовою ефективної адаптації та взаємодії людини у соціальному та професійному середовищі. Історичний аналіз становлення поняття емоційного інтелекту засвідчує, що його корені знаходяться у концепції соціального інтелекту, запропонованої Едвардом Лі Торндайком, а також у теорії множинного інтелекту Говарда Гарднера. Подальший розвиток концептуального апарату відбувся завдяки працям Пітера Саловея та Джона Майєра, які заклали фундамент когнітивної моделі емоційного інтелекту, та Деніела Гоулмана, що акцентував увагу на практичній значущості цього феномену у сферах лідерства, менеджменту та міжособистісних стосунків. Аналіз українських наукових досліджень демонструє, що розвиток емоційного інтелекту відіграє важливу роль у формуванні психологічної стійкості, адаптивності та здатності до

конструктивного копіngu у складних соціально-професійних умовах. Зокрема, він позитивно корелює зі зниженням рівня професійного вигорання, підвищенням ефективності професійної діяльності та загальної якості соціальної взаємодії. Таким чином, емоційний інтелект є ключовим чинником, що сприяє не лише особистісному розвитку, але й підтримці психічного здоров'я та продуктивності у професійному середовищі, що особливо актуально в контексті сучасних викликів та кризових ситуацій.

Своєчасна діагностика та цілеспрямована підтримка у періоди професійних криз не лише допомагають знизити ризики негативних наслідків, таких як вигорання чи депресія, а й відкривають можливості для особистісного зростання, оновлення професійної ідентичності та підвищення якості професійного життя. Врахування цих аспектів є ключовим для формування ефективних стратегій кар'єрного розвитку та психологічної допомоги.

РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ, ЯК ЧИННИКА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ

2.1. Організація дослідження

Емпіричне дослідження було проведено за допомогою онлайн-опитувальника, створеного у форматі Google Forms. Посилання на анкету розміщувалися на сторінках соціальних мереж із коротким описом мети дослідження та запрошенням до участі.

У дослідженні взяли участь 48 осіб віком від 20 до 57 років, серед яких 8 жінок (16,7%) та 40 чоловіків (83,3%). До участі в опитуванні долучилися досліджувані з різних регіонів України та з-за кордону, зокрема з таких міст, як Бровари, Київ, Кривий Ріг, Луцьк, Нетішин, Львів, Первомайськ, Рівне, Тернопіль, Харків, а також із Гданська (Польща) та Загреба.

За сімейним станом, 43% досліджуваних є неодруженими, 41,7% — одруженими, 8,3% перебувають у цивільному шлюбі та 6,3% є розлученими.

У вибірці представлені фахівці з різних професійних сфер: HR, IT, зуботехнічна справа, наукова діяльність, освіта, юриспруденція, роздрібна торгівля, державна служба, виробництво меблів, а також студенти.

Щодо професійного стажу: 27,1% досліджуваних мають досвід роботи від 1 до 3 років, стільки ж — понад 15 років; 18,8% працюють від 8 до 15 років, 16,7% — від 4 до 7 років, і 10,4% — до 1 року.

Отже, вибірка дослідження характеризується віковою, професійною та соціальною різноманітністю, що забезпечує широту емпіричного матеріалу та підвищує валідність отриманих результатів щодо вивчення емоційного інтелекту в контексті професійного функціонування особистості.

Метою дослідження є здійснення емпіричного вивчення особливостей емоційного інтелекту як чинника подолання професійних криз, а також розробка на основі отриманих результатів психокорекційної програми,

спрямованої на підвищення рівня емоційного інтелекту та ефективності подолання професійних криз.

У межах дослідження були сформульовані такі **емпіричні завдання**:

1. Дослідити рівень розвитку емоційного інтелекту у працівників різних професій.
2. Вивчити особливості професійних криз у працівників різних професій.
3. Провести кореляційний аналіз з метою виявлення взаємозв'язків між емоційним інтелектом та професійними кризами.
4. Розробити психокорекційну програму, спрямовану на підвищення рівня емоційного інтелекту та подолання професійних криз.

Відповідно до мети та завдань дослідження були обрані такі **психодіагностичні методики**: опитувальник виснаження Масlach (Maslach Burnout Inventory, MBI), опитувальник риси емоційного інтелекту (Trait Emotional Intelligence Questionnaire, TEIQue-SF), опитувальник способів подолання стресу COPE (Coping Orientation to Problems Experienced Inventory). Далі розглянемо зазначені методики детальніше у контексті мети та завдань дослідження.

Опитувальник виснаження К. Масlach (Maslach Burnout Inventory, MBI) застосовувався для оцінки рівня емоційного виснаження як одного з можливих проявів професійної кризи. Методика розроблена К. Масlach та С. Джексон та спрямована на вивчення трьох основних компонентів синдрому вигорання [30]:

Емоційне виснаження (Emotional Exhaustion) — відображає ступінь емоційного та фізичного виснаження, відчуття перевтоми, втрати енергії, зниження інтересу до роботи.

Деперсоналізація (Depersonalization) — характеризує розвиток байдужого або негативного ставлення до колег і клієнтів, емоційне відсторонення.

Редукція особистих досягнень (Personal Accomplishment) — виявляє тенденцію до зниження відчуття власної ефективності, професійної компетентності та задоволення від роботи.

Кожна зі шкал має три рівні вираженості: низький, середній та високий. Високі показники за шкалами емоційного виснаження та деперсоналізації, а також низькі показники за шкалою редукції особистих досягнень свідчать про наявність високого рівня синдрому професійного вигорання.

Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку балів за кожною з трьох шкал опитувальника: «Емоційне виснаження», «Деперсоналізація» та «Редукція особистих досягнень». Підсумкові бали переводяться у рівневі показники (низький, середній, високий) згідно з ключем методики.

Опитувальник риси емоційного інтелекту (Trait Emotional Intelligence Questionnaire, TEIQue-SF) застосовувався з метою оцінки індивідуальних особливостей емоційного інтелекту, який визначається як здатність усвідомлювати, розуміти та регулювати власні емоції та емоції інших людей у процесі професійної та соціальної взаємодії [33].

Методика дозволяє дослідити наступні шкали:

Позитивне ставлення до життя — відображає рівень оптимізму, упевненості у власних силах та здатності ефективно долати труднощі.

Управління своїми емоціями та поведінкою — характеризує здатність регулювати емоційні реакції, контролювати поведінку та приймати зважені рішення у стресових або складних ситуаціях.

Загальний емоційний інтелект — інтегральний показник, який відображає загальний рівень розвитку емоційного інтелекту у досліджуваних.

Кожна зі шкал має три рівні вираженості: низький, середній та високий. Високі показники свідчать про ефективний розвиток емоційного інтелекту, здатність до саморегуляції та конструктивної взаємодії з іншими людьми.

Обробка результатів здійснювалася шляхом підрахунку сумарних балів за кожною шкалою та їх перекладу у рівні вираженості (низький, середній, високий) згідно з ключем методики.

Опитувальник способів подолання стресу COPE (Coping Orientation to Problems Experienced Inventory) застосовувався для вивчення індивідуальних стратегій подолання стресових ситуацій, які можуть бути пов'язані з професійними кризами [22].

Опитувальник включає такі шкали:

Копінг фокусований на проблемі (Problem-Focused Coping) — оцінює здатність активно вирішувати проблемні ситуації, шукати шляхи їх подолання та планувати конкретні дії.

Копінг фокусований на емоціях (Emotion-Focused Coping) — відображає здатність управляти власними емоційними реакціями, шукати підтримку, виражати або регулювати емоції у складних обставинах.

Уникаючий копінг (Avoidant Coping) — характеризує схильність ухилятися від проблем, уникати конфліктів або стресових ситуацій, що може знижувати ефективність подолання криз.

Кожна шкала має три рівні вираженості: низький, середній та високий. Високі показники за шкалами «копінг фокусований на проблемі» та «копінг фокусований на емоціях» свідчать про адаптивні стратегії подолання стресу, тоді як високий рівень уникаючого копіngu може вказувати на менш ефективні способи реагування на професійні труднощі.

Обробка результатів здійснювалася шляхом підрахунку сумарних балів за кожною шкалою та їх перекладу у рівні вираженості (низький, середній, високий) згідно з ключем методики.

Для **математико-статистичного аналізу** отриманих даних застосовувався кореляційний аналіз за допомогою коефіцієнта рангової кореляції Спірмена, що дозволяє оцінити силу та напрям взаємозв'язків між показниками. Аналіз проводився з метою виявлення статистично значущих зв'язків між рівнем емоційного інтелекту (TEIQue-SF), показниками професійного вигорання (MBI) та стратегіями подолання стресу (COPE).

Емпіричне дослідження емоційного інтелекту, як чинника подолання професійних криз складалось з наступних етапів:

Підбір, оформлення та проведення психодіагностичних методик. На цьому етапі здійснювався вибір відповідних інструментів дослідження, що дозволяють оцінити ключові параметри предмета дослідження: рівень емоційного інтелекту, прояви професійних криз та індивідуальні копінг-стратегії. Було обрано такі методики: Maslach Burnout Inventory (MBI), Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue-SF) та Coping Orientation to Problems Experienced Inventory (COPE). Психодіагностичні інструменти були адаптовані до умов онлайн-опитування та проведені у форматі Google Forms із дотриманням етичних принципів психологічного дослідження, зокрема інформованої згоди учасників та конфіденційності даних.

Опрацювання результатів та математико-статистична обробка. Після збору даних результати опрацьовувалися відповідно до ключів кожної методики. Для виявлення взаємозв'язків між рівнем емоційного інтелекту, показниками професійного вигорання та копінг-стратегіями застосовувався кореляційний аналіз з використанням коефіцієнта рангової кореляції Спірмена.

Аналіз та інтерпретація отриманих результатів. На цьому етапі здійснювався комплексний аналіз даних, що включав виявлення особливостей емоційного інтелекту та його взаємозв'язків із проявами професійних криз та стратегій подолання стресу. Результати аналізу дозволили оцінити роль емоційного інтелекту як чинника, що потенційно сприяє подоланню професійних криз.

Розробка психокорекційної програми. На основі отриманих результатів було розроблено психокорекційну програму, спрямовану на підвищення рівня емоційного інтелекту та ефективності подолання професійних криз. Програма враховує виявлені особливості психологічного профілю досліджуваних, включає вправи на розвиток саморегуляції, управління емоціями та формування адаптивних стратегій поведінки у професійно стресових ситуаціях.

Отже, емпіричне дослідження було організоване та проведене з дотриманням наукових та етичних стандартів, із використанням

психодіагностичних методик для оцінки рівня емоційного інтелекту, проявів професійних криз та стратегій подолання стресу. Вибірка дослідження характеризується віковою, професійною та соціальною різноманітністю, що забезпечує репрезентативність даних. Математико-статистична обробка результатів за допомогою коефіцієнта Спірмена, дозволила виявити взаємозв'язки між емоційним інтелектом, проявами професійного вигорання та копінг-стратегіями, а отримані результати стали підґрунтям для розробки психокорекційної програми.

2.2. Результати дослідження професійного вигорання та емоційного інтелекту

Проблема професійного вигорання та його проявів є надзвичайно актуальною у сучасних умовах, коли працівники постійно стикаються з високим рівнем психологічного та емоційного навантаження. Емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень виступають ключовими компонентами цього синдрому, відображаючи різні аспекти професійної кризи.

Емоційне виснаження вказує на втому, втрату енергії та мотивації, що негативно впливає на здатність ефективно виконувати професійні обов'язки. Деперсоналізація проявляється через відчуженість та байдужість у взаємодії з колегами чи клієнтами, що може знижувати продуктивність та якість соціальної взаємодії. Редукція особистих досягнень відображає зниження відчуття професійної компетентності та власної ефективності, що підриває впевненість у собі та задоволення від роботи.

Вивчення цих компонентів є надзвичайно важливим у контексті дослідження емоційного інтелекту як чинника подолання професійних криз, адже вони визначають психологічний стан особистості, її здатність до саморегуляції та ефективного реагування на професійні труднощі. Аналіз

рівнів емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень дозволяє отримати комплексне уявлення про ступінь професійної кризи у досліджуваних та визначити потенційні точки втручання для розвитку ресурсів емоційного інтелекту.

Для дослідження проявів професійних криз у респондентів було використано опитувальник виснаження Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI), який дозволяє оцінити рівень емоційного вигорання як одного з ключових проявів професійної кризи. Отримані результати тестування представлені на рис. 2.1.

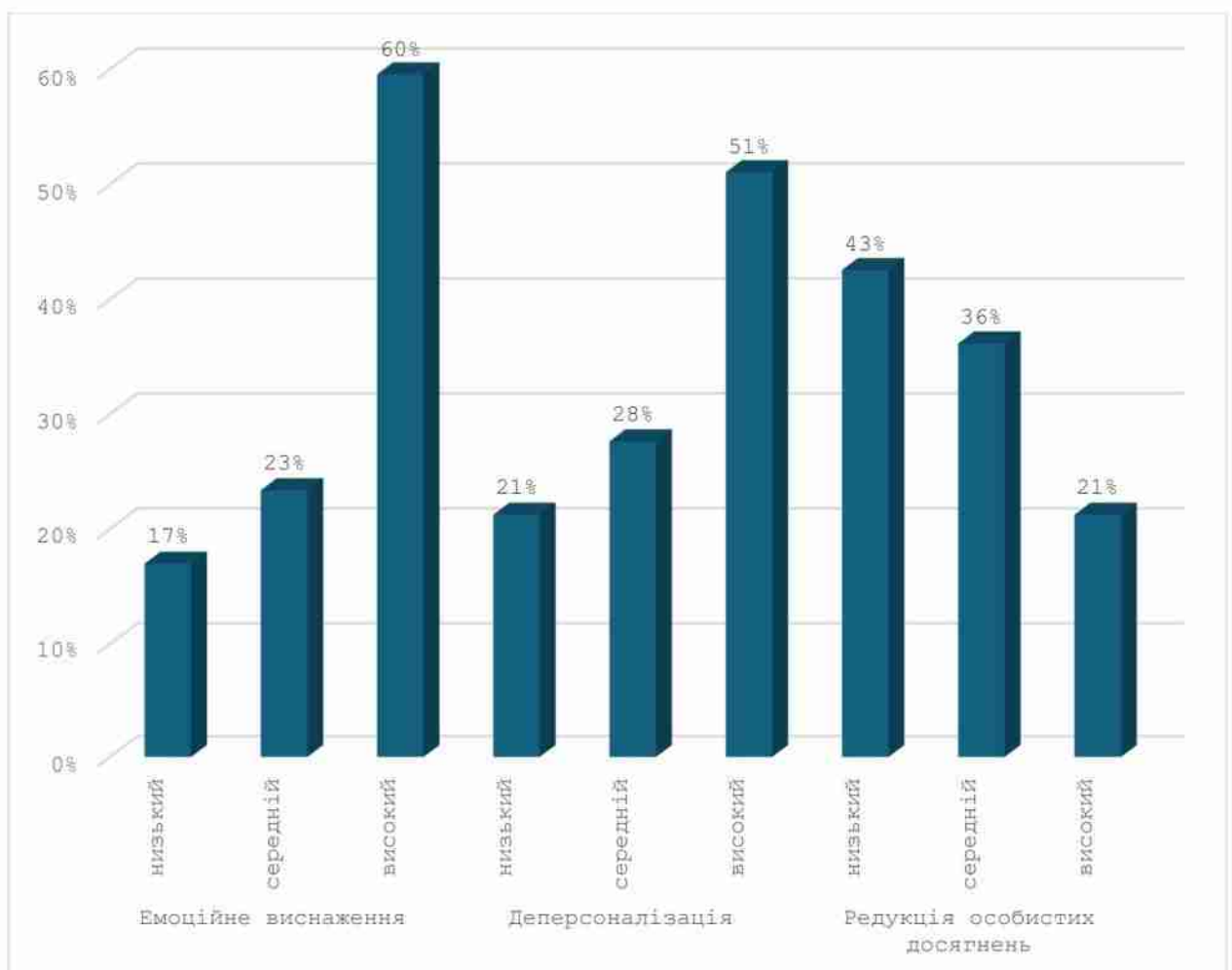


Рис. 2.1 Показники емоційного вигорання досліджуваних за опитувальником виснаження Маслач

Аналізуючи результати отримані за опитувальником виснаження Маслач, які представлені на рис. 2.1, можемо стверджувати, що:

За шкалою емоційне виснаження у 60% досліджуваних виявлений високий рівень, що свідчить про значне психологічне навантаження та хронічний стрес. Для таких досліджуваних характерні зниження мотивації до роботи, дратівливість, труднощі з концентрацією уваги та відчуття фізичної втоми, що негативно впливає на продуктивність, міжособистісну взаємодію та загальний професійний стан, створюючи ризик розвитку професійної кризи. Середній рівень виявлений у 23% досліджуваних та вказує на наявність помірного емоційного навантаження. Такі досліджувані можуть відчувати періодичну втому або зниження інтересу до професійної діяльності, проте здатні частково зберігати мотивацію та продуктивність. Низький рівень спостерігається у 17% досліджуваних та характеризує стійкий емоційний стан, достатній рівень енергії та мотивації до професійної діяльності. Такі досліджувані ефективніше справляються зі стресовими ситуаціями, зберігають працездатність та стабільні міжособистісні взаємодії, що виступає захисним фактором проти розвитку професійної кризи.

За шкалою деперсоналізація у 51% досліджуваних виявлений високий рівень. Це свідчить про схильність до психологічного захисту через емоційне дистанціювання, яке допомагає зменшувати внутрішній дискомфорт, але одночасно погіршує комунікацію та взаємодію з оточенням. Такі досліджувані можуть демонструвати байдужість, відчуженість або критичне ставлення до професійних завдань, що підвищує ризик тривалих професійних криз та зниження соціальної підтримки у колективі. Середній рівень виявлений у 28% досліджуваних та вказує на періодичне проявлення відстороненості або негативного ставлення до професійних обов'язків. Такі досліджувані здатні підтримувати соціальні контакти, проте за умов високого навантаження можуть тимчасово демонструвати емоційне дистанціювання як захисну стратегію. Це сигналізує про необхідність розвитку навичок ефективної емоційної взаємодії та підтримки професійних стосунків. Низький рівень

спостерігається у 21% досліджуваних та свідчить про здатність підтримувати теплі, конструктивні стосунки з колегами та клієнтами, а також адекватну реакцію на професійні виклики без проявів емоційної відстороненості. Такі досліджувані більш стійкі до розвитку деперсоналізації та професійних криз, їхня взаємодія з оточенням є продуктивною та підтримує психологічний комфорт у колективі.

За шкалою редукція особистих досягнень у 43% досліджуваних виявлений низький рівень, що свідчить про збереження позитивного відчуття власних досягнень та компетентності. Такі досліджувані відчують впевненість у своїх професійних здібностях, здатні підтримувати продуктивність навіть за умов високого навантаження, що виступає внутрішнім ресурсом для подолання кризових станів та підтримки стійкості. Середній рівень (36% досліджуваних) вказує на часткову незадоволеність власними досягненнями або неповну впевненість у професійній спроможності. Такі досліджувані зберігають базовий рівень ефективності, проте у стресових або критичних ситуаціях можуть відчувати зниження мотивації, що підкреслює необхідність розвитку внутрішньої впевненості та професійної самооцінки. Високий рівень (21% досліджуваних) характеризує осіб із вираженим відчуттям недостатності власних досягнень та низькою оцінкою професійної ефективності. Такі досліджувані схильні до самокритики, зниження мотивації та швидшого емоційного виснаження, що посилює ризик розвитку професійної кризи.

Отже, отримані результати свідчать, що у більшості досліджуваних спостерігається високий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації, водночас зберігається позитивне сприйняття власних досягнень. Це вказує на значне професійне навантаження та підвищений ризик розвитку кризових станів. У досліджуваних із низькими показниками емоційної стабільності та професійної ефективності виявляються труднощі з регуляцією емоцій, мотивацією та міжособистісною взаємодією, що підкреслює необхідність

цілеспрямованого розвитку внутрішніх ресурсів та підтримки психологічної стійкості.

У контексті подолання професійних криз особливої уваги потребує розвиток емоційного інтелекту, оскільки він виступає ключовим психологічним ресурсом особистості. Емоційний інтелект визначає здатність до усвідомлення власних емоцій, їхнього регулювання та контролю поведінкових реакцій у стресових або складних професійних ситуаціях. Він також забезпечує ефективну адаптивну взаємодію з оточенням, сприяє підтриманню міжособистісних стосунків у колективі та підвищенню продуктивності праці.

Розвиток емоційного інтелекту є критично важливим для зменшення проявів емоційного виснаження та деперсоналізації, оскільки дозволяє досліджуваним мобілізувати внутрішні ресурси, конструктивно реагувати на професійні навантаження та підтримувати психологічну стійкість. Водночас високий рівень емоційного інтелекту сприяє формуванню адаптивних копінг-стратегій, зміцненню позитивного ставлення до життя та підвищенню загального професійного самовідчуття.

Наступним етапом нашого дослідження стало вивчення особливостей емоційного інтелекту досліджуваних за допомогою опитувальника риси емоційного інтелекту (Trait Emotional Intelligence Questionnaire, TEIQue-SF). Ця методика дозволяє оцінити такі ключові характеристики, як позитивне ставлення до життя, здатність управляти власними емоціями та поведінкою, а також інтегральний показник загального емоційного інтелекту. Отримані результати дають змогу не лише оцінити ресурсні можливості особистості у подоланні професійних криз, але й визначити напрямки подальших психокорекційних втручань, спрямованих на зміцнення емоційної стійкості та підвищення ефективності професійного функціонування. Результати тестування за цією методикою представлені на рис. 2.2.

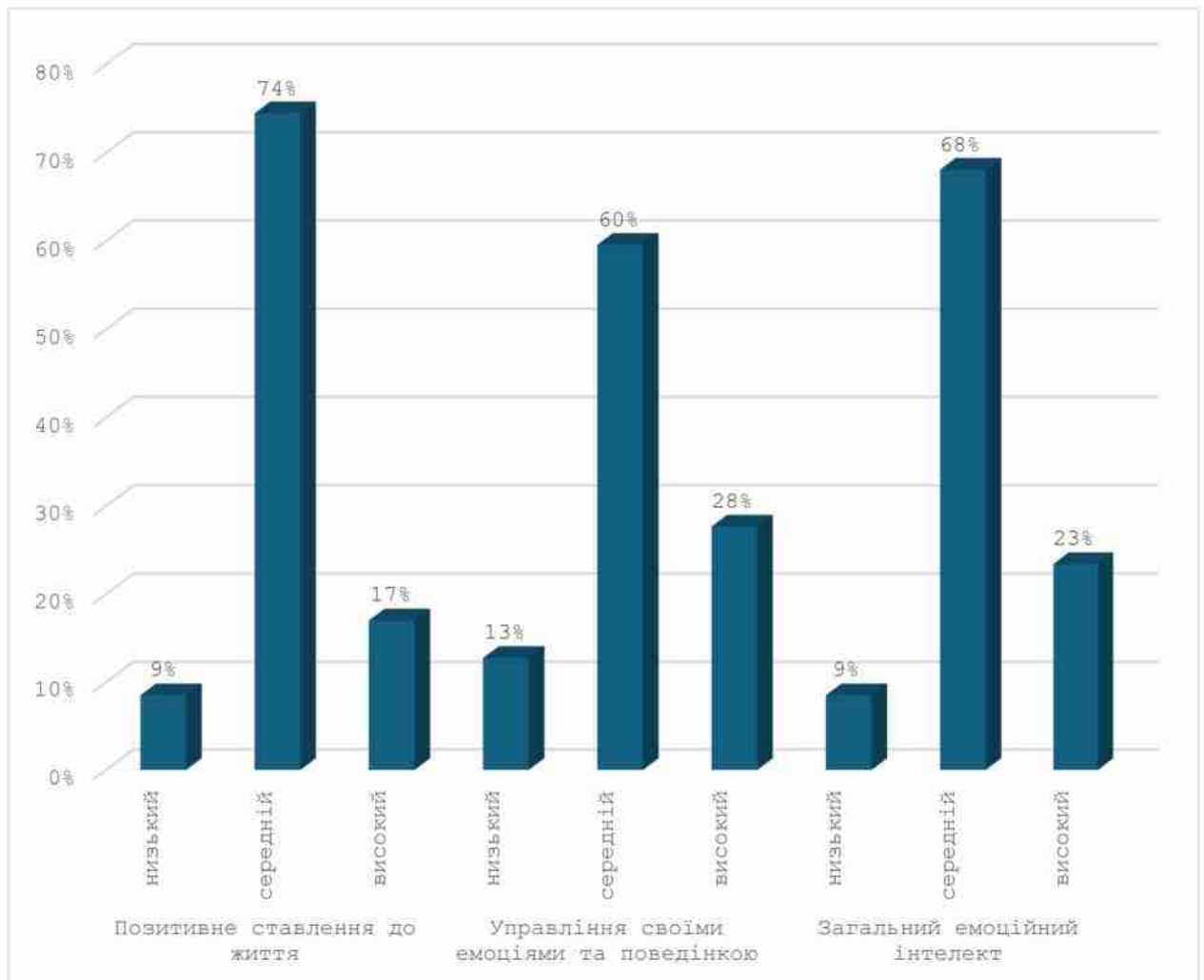


Рис. 2.2. Показники емоційного інтелекту досліджуваних за допомогою опитувальника риси емоційного інтелекту

Аналізуючи отримані результати за опитувальником риси емоційного інтелекту (TEIQue-SF) можемо стверджувати, що:

За шкалою «Позитивне ставлення до життя» у більшості досліджуваних (74%) виражений середній рівень. Це свідчить про наявність у них достатнього потенціалу для збереження внутрішньої мотивації та психологічної стійкості у складних професійних умовах. Разом із тим, такий рівень може вказувати на потребу у подальшому розвитку позитивного світосприйняття, формуванні впевненості у власних можливостях та вмінні підтримувати ресурсний стан у періоди підвищеного навантаження. Високий рівень позитивного ставлення, спостерігається у 17% досліджуваних та характеризує осіб із вираженим оптимізмом, емоційною зрілістю та здатністю зберігати впевненість навіть у

кризових ситуаціях. Такі досліджувані більш стресостійкі, здатні швидше відновлювати емоційну рівновагу та ефективніше долати труднощі, що сприяє їх професійному благополуччю. Низький рівень позитивного ставлення, переважає у 9% досліджуваних та свідчить про схильність до песимізму, емоційної втоми, невпевненості у власних силах та труднощах у пошуку внутрішніх ресурсів для подолання професійних викликів. Такі особистості уразливі до емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження мотивації, що підвищує ризик розвитку професійної кризи.

За шкалою «Управління своїми емоціями та поведінкою» у більшості досліджуваних (60%) виявлений середній рівень. Це свідчить про наявність достатнього, але не завжди стабільного ресурсу емоційної саморегуляції, який дозволяє зберігати ефективність у звичних умовах, проте може бути недостатнім у періоди підвищеного навантаження чи конфліктних ситуацій. Високий рівень управління емоціями та поведінкою спостерігається у 28% досліджуваних, що свідчить про сформовану здатність до контролю власних емоцій, врівноваженості та гнучкості у міжособистісній взаємодії. Такі досліджувані зазвичай демонструють стабільну працездатність, ефективну комунікацію та здатність зберігати конструктивну позицію навіть у стресових або кризових умовах. Низький рівень виявлений у 13% досліджуваних та вказує на труднощі у регуляції емоційних станів, схильність до імпульсивних реакцій, емоційного напруження та внутрішньої нестабільності. Такі досліджувані мають труднощі у побудові гармонійних професійних відносин, швидше виснажуються емоційно та більш вразливі до проявів професійного вигорання.

За шкалою «Загальний емоційний інтелект» у більшості досліджуваних (68%) виявлено середній рівень розвитку. Це свідчить про наявність у них базових навичок емоційної саморегуляції та розуміння емоцій, однак ці вміння можуть бути недостатньо стабільними в умовах інтенсивного професійного стресу. Досліджувані з таким рівнем емоційного інтелекту зазвичай здатні підтримувати конструктивні соціальні контакти та контролювати емоційні

реакції, проте в умовах перевантаження можуть втрачати емоційну рівновагу. Високий рівень загального емоційного інтелекту, виявлений у 23% досліджуваних, що відображає сформовану здатність до усвідомлення та регулювання власних емоцій, гнучкість у поведінці та емпатичність у спілкуванні. Такі досліджувані краще справляються зі стресовими ситуаціями, демонструють вищу ефективність у професійній діяльності, а також здатність до конструктивного вирішення конфліктів. Їхній емоційний інтелект виступає важливим захисним ресурсом у процесі подолання професійних криз. Натомість низький рівень загального емоційного інтелекту, що спостерігається у 9% досліджуваних, свідчить про труднощі в усвідомленні власних емоцій, їх адекватному вираженні та контролі, а також у розумінні емоцій інших людей. Такі особистості можуть мати схильність до імпульсивних реакцій, конфліктності або емоційного відсторонення, що ускладнює соціальну взаємодію та підвищує ризик емоційного виснаження й професійних дезадаптацій.

Отже, отримані результати вказують на те, що більшість досліджуваних характеризуються середнім рівнем розвитку емоційного інтелекту, що забезпечує їм здатність до базової емоційної саморегуляції, розуміння власних переживань і підтримання конструктивної взаємодії з оточенням. Водночас результати свідчать про наявність потенціалу для подальшого розвитку емоційної зрілості, зокрема підвищення рівня позитивного ставлення до життя та вдосконалення навичок управління емоціями у стресових ситуаціях. Високі показники у частини досліджуваних демонструють сформованість емоційної компетентності, стресостійкість та здатність ефективно функціонувати у професійному середовищі. Натомість низькі результати окремих учасників вказують на ризик емоційного виснаження та потребу у розвитку емоційної усвідомленості й саморегуляції.

Після аналізу проявів професійної кризи та оцінки рівня емоційного інтелекту у досліджуваних, наступним етапом стало вивчення стратегій подолання стресових ситуацій. Для цього застосовувався опитувальник

способів подолання стресу COPE (Coping Orientation to Problems Experienced Inventory), який дозволяє оцінити індивідуальні схеми реагування на стрес, спричинений професійними навантаженнями.

Отримані дані дають можливість дослідити співвідношення адаптивних та дезадаптивних копінг-стратегій, а також визначити потенційні ресурси та ризики для психологічної стійкості досліджуваних у професійній діяльності. Результати тестування представлені на рис. 2.3.

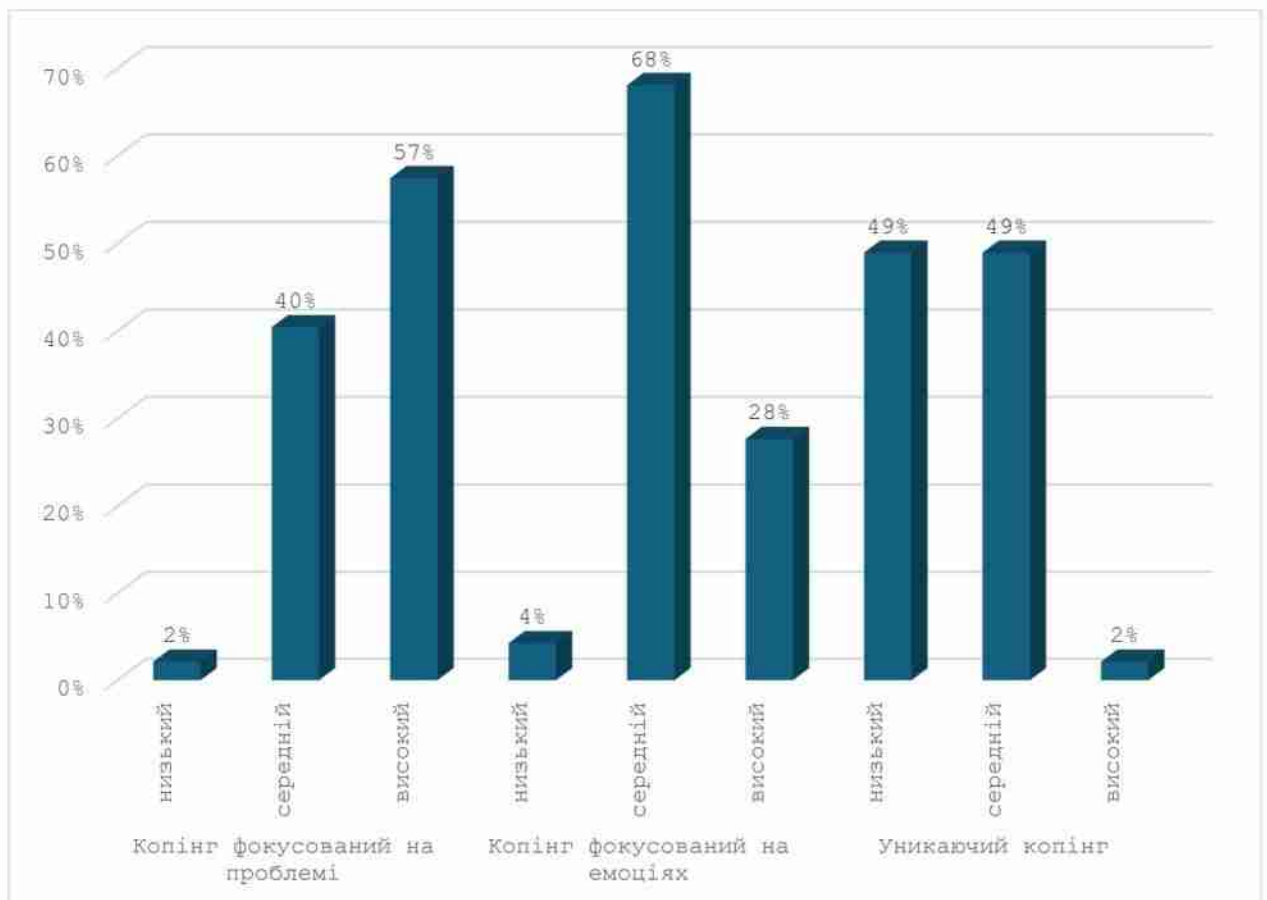


Рис. 2.3. Показники індивідуальних стратегій подолання стресових ситуацій за опитувальником способів подолання стресу COPE

За результатами опитувальника способів подолання стресу COPE, можемо зробити наступні висновки:

За шкалою «Копінг фокусований на проблемі» у 57% досліджуваних виявлений високий рівень. Це свідчить про наявність у більшості досліджуваних сформованих стратегій активного подолання професійних

труднощів, що сприяє ефективному реагуванню на стресові ситуації та підвищенню професійної ефективності. Середній рівень виявлений у 40% та вказує на помірну активність у вирішенні проблемних ситуацій. Такі досліджувані здатні діяти конструктивно, але можуть потребувати додаткового розвитку планування та контролю дій у складних умовах. Низький рівень спостерігається у 2% досліджуваних, що свідчить про труднощі у використанні проблемно-орієнтованих стратегій та схильність пасивно реагувати на стрес, що може підвищувати ризик професійної дезадаптації.

За шкалою «Копінг фокусований на емоціях» у 28% досліджуваних виявлений високий рівень. Це свідчить про ефективну емоційну саморегуляцію та здатність підтримувати психологічну стійкість у професійному середовищі. Середній рівень виявлений у 68% та відображає наявність базових емоційно-орієнтованих стратегій, проте такі досліджувані можуть втрачати емоційну рівновагу у періоди високого стресу або потребувати підтримки для ефективної регуляції емоцій. Низький рівень спостерігається у 4% досліджуваних, що свідчить про обмеженість у використанні емоційних копінг-стратегій та підвищену вразливість до психологічного виснаження.

За шкалою «Уникаючий копінг» у більшості досліджуваних (49%) виявлений низький рівень, що свідчить про мінімальне використання дезадаптивних стратегій уникання та готовність активно взаємодіяти з джерелом стресу. Середній рівень переважає у 49% та вказує на помірну схильність до уникання. Такі досліджувані можуть періодично відходити від проблем або відкладати рішення, що знижує ефективність подолання стресу. Високий рівень спостерігається лише у 2% досліджуваних, що свідчить про виражену залежність від уникання як стратегії, підвищену вразливість до професійного виснаження та ризик дезадаптації.

Отже, отримані результати свідчать, що у більшості досліджуваних переважають адаптивні стратегії подолання стресу: активний, проблемно-орієнтований копінг та помірний або високий рівень емоційної саморегуляції.

Водночас значна частина досліджуваних демонструє помірну схильність до уникання, а поодинокі учасники проявляють дезадаптивні уникаючі стратегії, що підвищує їхню вразливість до професійного стресу та потенційних кризових станів. Це підкреслює необхідність підтримки розвитку ефективних копінг-стратегій та зміцнення ресурсів психологічної стійкості.

2.3. Взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту, симптомами професійного вигорання та копінг-стратегіями

Для виявлення взаємозв'язку між емоційним інтелектом, симптомами професійного вигорання та копінг-стратегіями нами був проведений кореляційний аналіз за допомогою коефіцієнта рангової кореляції Спірмена. Результати кореляційного аналізу наведені у таблиці 2.1. та 2.2.

Таблиця 2.1

Взаємозв'язок між емоційним інтелектом та симптомами професійного вигорання

	Позитивне ставлення до життя	Управління своїми емоціями та поведінкою	Загальний емоційний інтелект
Емоційне виснаження	-0,491**	-0,551**	-0,595**
Деперсоналізація	-0,459**	-0,465**	-0,520**
Редукція особистих досягнень	0,658**	0,601**	0,722**

Примітка: ** - кореляція значима на рівні 0,01; * - кореляція значима на рівні 0,05.

Примітка 2: В таблицю внесли тільки значимі результати.

Аналізуючи результати кореляційного аналізу, можемо зробити наступні висновки:

Між показником позитивного ставлення до життя та емоційним виснаженням виявлений обернений кореляційний зв'язок ($r = -0,491$ при

$p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень позитивного ставлення до життя, тим нижчий рівень емоційного виснаження, і навпаки, чим нижчий рівень емоційного виснаження, тим вищим є рівень позитивного ставлення до життя. Такий зв'язок можна пояснити тим, що позитивне ставлення до життя виступає ключовим психологічним ресурсом, який допомагає зберігати внутрішню стійкість та емоційну рівновагу. Особи з високим рівнем позитивного ставлення до життя частіше мобілізують адаптивні стратегії подолання стресу, ефективно регулюють емоційні реакції та підтримують внутрішню мотивацію навіть у складних професійних ситуаціях. Крім того, позитивне сприйняття життя сприяє оптимістичному баченню майбутніх перспектив, зміцненню почуття власної компетентності та зниженню ризику розвитку професійного вигорання, що в цілому підтримує психологічну стійкість та продуктивність у професійній діяльності.

Між показником деперсоналізації та позитивним ставленням до життя виявлений обернений кореляційний зв'язок ($r = -0,459$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень позитивного ставлення до життя, тим нижчий рівень деперсоналізації, і навпаки, чим вищий рівень деперсоналізації, тим нижчий рівень позитивного ставлення до життя. На нашу думку, такий зв'язок можна пояснити тим, що позитивне ставлення до життя виступає ключовим психологічним ресурсом, який не лише зменшує відчуженість та байдужість у професійній діяльності, а й сприяє формуванню активних стратегій емоційної саморегуляції. Особи з високим рівнем позитивного ставлення до життя частіше зберігають оптимізм навіть у стресових ситуаціях, здатні усвідомлювати та конструктивно виражати власні емоції, що підтримує ефективну міжособистісну взаємодію та зміцнює соціальну підтримку в колективі. Крім того, позитивне ставлення до життя підвищує мотивацію до професійного розвитку, сприяє адаптивному вирішенню конфліктів та зменшує ймовірність розвитку професійного вигорання, що в цілому забезпечує стійкість особистості в умовах високих професійних навантажень.

Між показниками редукції особистих досягнень та позитивне ставлення до життя виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,658$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень особистих досягнень, тим вище відчуття власної професійної ефективності та задоволення від досягнень, і навпаки, чим вищими є рівень позитивного ставлення до життя, тим вищим є рівень особистих досягнень. Такий зв'язок можна пояснити тим, що позитивне ставлення до життя формує в особистості стійке внутрішнє відчуття цінності власних досягнень та здатності впливати на професійні процеси. Особи з високим рівнем позитивного ставлення до життя частіше оцінюють свої дії конструктивно, адекватно реагують на труднощі та критичні ситуації, що знижує ризик розвитку почуття неповноцінності, самокритики та професійного вигорання. Збережене відчуття професійної ефективності, своєю чергою, підсилює позитивне ставлення до життя, формуючи взаємопідтримуючий психологічний ресурс, який сприяє подоланню стресових ситуацій і розвитку адаптивної поведінки.

Між показниками управління своїми емоціями, поведінкою та емоційним виснаженням виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,551$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень здатності до регуляції власних емоцій та поведінки, тим нижчий рівень емоційного виснаження, і навпаки, чим вищий рівень емоційного виснаження, тим менше ефективним є управління власними емоціями та поведінкою. Такий зв'язок можна пояснити тим, що ефективна емоційна саморегуляція дозволяє особистості підтримувати стабільність психоемоційного стану, зменшувати внутрішнє напруження та зберігати працездатність у складних або стресових професійних умовах. Особи з високим рівнем управління емоціями здатні конструктивно реагувати на труднощі, підтримувати концентрацію та мотивацію, що знижує ризик розвитку емоційного виснаження та професійного вигорання.

Між показниками управління своїми емоціями, поведінкою та деперсоналізацією виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,465$ при

$p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим ефективніше досліджувані регулюють власні емоції та контролюють поведінку, тим нижчий рівень відчуженості, байдужості та критичного ставлення до колег чи професійних завдань, і навпаки, чим вищий рівень деперсоналізації, тим слабшими є навички емоційної саморегуляції. Такий зв'язок можна пояснити тим, що ефективне управління емоціями дозволяє підтримувати адекватну міжособистісну взаємодію та конструктивне ставлення до професійних викликів, зменшуючи ризик виникнення емоційного дистанціювання та професійного вигорання. Особи з високим рівнем емоційної регуляції частіше застосовують адаптивні стратегії подолання стресу, зберігають психологічну стійкість та продуктивність у професійному середовищі.

Між показниками управління своїми емоціями, поведінкою та редукцією особистих досягнень виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,601$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із високим рівнем здатності регулювати власні емоції та поведінку частіше спостерігається збережене відчуття власної професійної ефективності та компетентності, і навпаки, чим краще сформовані навички саморегуляції, тим вище рівень відчуття особистих досягнень. Такий зв'язок можна пояснити тим, що ефективне управління емоціями та поведінкою дозволяє особистості адекватно реагувати на професійні виклики, зменшувати внутрішнє напруження та підтримувати мотивацію до виконання завдань. Особи з високим рівнем емоційної саморегуляції частіше оцінюють свої дії конструктивно, відчувають задоволення від результатів своєї праці та формують стійке позитивне ставлення до власної компетентності, що зменшує ризик розвитку професійного вигорання та сприяє підвищенню адаптивності в професійному середовищі.

Між показниками загального емоційного інтелекту та емоційним виснаженням виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,595$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із вищим рівнем загального емоційного інтелекту частіше спостерігається нижчий рівень емоційного

виснаження, і навпаки, чим сильніше виражене емоційне виснаження, тим нижчий рівень загального емоційного інтелекту. Такий зв'язок можна пояснити тим, що загальний емоційний інтелект включає здатність усвідомлювати, розуміти та регулювати власні емоції, що дозволяє ефективно протидіяти стресовим навантаженням, підтримувати внутрішню стійкість та знижувати ризик професійного вигорання. Особи з високим рівнем емоційного інтелекту здатні адаптивно реагувати на труднощі, конструктивно вирішувати конфліктні ситуації та підтримувати емоційний баланс, що сприяє збереженню психологічного комфорту та професійної ефективності.

Між показниками загального емоційного інтелекту та деперсоналізацією виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,520$; $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із вищим рівнем загального емоційного інтелекту спостерігається нижчий рівень деперсоналізації, і навпаки, чим сильніше виражене відчуження та байдужість у професійній діяльності, тим нижчий рівень емоційного інтелекту. Такий зв'язок можна пояснити тим, що високий рівень емоційного інтелекту сприяє усвідомленню власних емоцій та почуттів інших людей, розвитку емпатії та здатності конструктивно реагувати на стресові та конфліктні ситуації. Особи з високим емоційним інтелектом краще підтримують міжособистісні стосунки, активно взаємодіють із колегами та клієнтами, що зменшує потребу в психологічному дистанціюванні та знижує ризик професійного вигорання.

Між показниками загального емоційного інтелекту та редукцією особистих досягнень виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,722$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із вищим рівнем загального емоційного інтелекту частіше спостерігається збережене відчуття власної професійної ефективності та задоволення від досягнень, і навпаки, чим вищий рівень професійних досягнень, тим вищий рівень загального емоційного інтелекту. Такий зв'язок можна пояснити тим, що емоційно інтелектуальні особистості краще усвідомлюють свої сильні сторони та професійні ресурси, адекватно оцінюють власну діяльність та конструктивно реагують на

труднощі. Збережене відчуття ефективності та компетентності підсилює мотивацію до професійного розвитку та сприяє формуванню адаптивних стратегій поведінки в складних ситуаціях, створюючи взаємопідтримуючий ресурс для підвищення стійкості та запобігання професійного вигорання.

Таблиця 2.2

Взаємозв'язок між емоційним інтелектом та копінг-стратегіями

	Позитивне ставлення до життя	Управління своїми емоціями та поведінкою	Загальний емоційний інтелект
Копінг фокусований на проблемі	0,490**	-	0,356*
Копінг фокусований на емоціях	0,511**	-	0,300*
Уникаючий копінг	-0,385**	-0,502**	-0,494**

Примітка: ** - кореляція значима на рівні 0,01; * - кореляція значима на рівні 0,05.

Примітка 2: В таблицю внесені тільки значимі результати.

Аналіз взаємозв'язку між емоційним інтелектом та копінг-стратегіями дозволяє зроби висновок, що:

Між показниками копіngu фокусованого на проблемі та позитивним ставленням до життя виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,490$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із більш високим рівнем позитивного ставлення до життя частіше спостерігається активне, цілеспрямоване вирішення професійних та життєвих труднощів, і навпаки, чим ефективніше застосовуються проблемно-орієнтовані копінг-стратегії, тим вищим є рівень позитивного ставлення до життя. Цей зв'язок можна пояснити тим, що позитивне ставлення до життя формує в особистості впевненість у власних ресурсах та здатність активно впливати на професійні та життєві ситуації. Особи з високим рівнем позитивного ставлення частіше планують свої дії, конструктивно реагують на труднощі та шукають шляхи подолання проблем, що сприяє зниженню ризику стресових реакцій та професійного

вигорання. Своєю чергою, ефективне використання копінг-стратегій, спрямованих на вирішення проблем, підтримує позитивне сприйняття життєвих подій та підсилює психологічну стійкість, створюючи взаємопідтримуючий ресурс для адаптивної поведінки.

Між показниками копінгу фокусованого на емоціях та позитивним ставленням до життя виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,511$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із вищим рівнем позитивного ставлення до життя частіше спостерігається ефективна емоційна саморегуляція, здатність усвідомлювати та керувати власними емоціями в стресових ситуаціях, і навпаки, чим активніше застосовуються емоційно-орієнтовані копінг-стратегії, тим вищий рівень позитивного ставлення до життя. Цей зв'язок можна пояснити тим, що позитивне ставлення до життя формує в особистості внутрішню впевненість та психологічну стійкість, що дозволяє більш конструктивно реагувати на емоційні виклики та підтримувати емоційний баланс. Особи з високим рівнем позитивного ставлення частіше використовують адаптивні стратегії емоційної регуляції, зменшуючи внутрішнє напруження та ризик емоційного виснаження. Своєю чергою, ефективне застосування емоційно-орієнтованих копінг-стратегій підсилює позитивне ставлення до життя, створюючи взаємопідтримуючий психологічний ресурс, який сприяє подоланню стресових ситуацій та розвитку адаптивної поведінки в професійній сфері.

Між показниками позитивного ставлення до життя та уникаючим копінгом виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,385$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із вищим рівнем позитивного ставлення до життя частіше спостерігається менша схильність до використання стратегій уникання, і навпаки, чим активніше застосовується уникаючий копінг, тим нижчий рівень позитивного ставлення до життя. На нашу думку, це можна пояснити тим, що позитивне ставлення до життя сприяє активному вирішенню проблем та емоційній саморегуляції, зменшуючи потребу в психологічному дистанціюванні або униканні стресових ситуацій.

Особи з високим рівнем позитивного ставлення здатні ефективніше долати труднощі, конструктивно реагувати на стресові фактори та підтримувати внутрішню стійкість. Натомість уникаючі стратегії можуть підсилювати відчуття безсилля та знижувати мотивацію до активного подолання стресу, що зменшує позитивне ставлення до життя та підвищує ризик професійного вигорання.

Між показниками управління своїми емоціями, поведінкою та уникаючим копінгом виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,502$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із більш високим рівнем здатності регулювати власні емоції та поведінку частіше спостерігається менша схильність до використання стратегій уникання, і навпаки, чим активніше застосовується уникаючий копінг, тим нижчий рівень емоційної саморегуляції. Такий зв'язок можна пояснити тим, що ефективне управління емоціями дозволяє конструктивно реагувати на стресові ситуації, активно долати труднощі та підтримувати адаптивну поведінку, зменшуючи потребу в психологічному дистанціюванні або униканні проблем. Натомість уникаючі стратегії послаблюють контроль над емоціями, підвищують рівень внутрішнього напруження та ризик професійного вигорання, що обмежує ефективність емоційної саморегуляції.

Між показниками загального емоційного інтелекту та копінгом фокусованим на проблемі виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,356$ при $p < 0,05$). Це свідчить про те, що особистості з вищим рівнем загального емоційного інтелекту частіше застосовують активні, проблемно-орієнтовані стратегії подолання стресу, і навпаки, чим ефективніше використовуються такі копінг-стратегії, тим вищий рівень емоційного інтелекту. Такий зв'язок можна пояснити тим, що емоційно інтелектуальні особистості здатні усвідомлювати свої емоції та ресурси, планувати та контролювати дії у складних ситуаціях, що підвищує ефективність подолання професійних труднощів та зменшує ризик виникнення стресових реакцій. Своєю чергою, активне вирішення

проблем сприяє розвитку самовпевненості та позитивного сприйняття власних можливостей, посилюючи психологічну стійкість та адаптивну поведінку.

Між показниками загального емоційного інтелекту та копінгом фокусованим на емоціях виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,300$ при $p < 0,05$). Це свідчить про те, що особистості з вищим рівнем загального емоційного інтелекту частіше застосовують емоційно-орієнтовані стратегії подолання стресу, і навпаки, чим активніше використовуються такі копінг-стратегії, тим вищий рівень емоційного інтелекту. Такий зв'язок можна пояснити тим, що емоційно інтелектуальні особистості здатні усвідомлювати та регулювати власні емоції у складних або стресових ситуаціях, що сприяє збереженню психологічної рівноваги та стійкості. Використання емоційно-орієнтованих копінг-стратегій посилює здатність до адаптивної саморегуляції, знижує ризик емоційного виснаження та підтримує позитивне сприйняття професійних та життєвих викликів.

Між показниками загального емоційного інтелекту та уникаючим копінгом виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,494$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що особистості з вищим рівнем загального емоційного інтелекту рідше використовують уникаючі стратегії подолання стресу, і навпаки, чим частіше застосовується уникаючий копінг, тим нижчий рівень емоційного інтелекту. Такий зв'язок можна пояснити тим, що емоційно інтелектуальні особистості краще усвідомлюють свої емоції та реакції на стресові ситуації, здатні конструктивно вирішувати проблеми та не відходять від джерел стресу. Уникаючі стратегії, навпаки, підсилюють емоційне напруження та знижують ефективність адаптивної поведінки, що може призводити до погіршення емоційної стабільності та підвищення ризику професійного вигорання.

Отже, кореляційний аналіз виявив взаємозв'язки між компонентами емоційного інтелекту, симптомами професійного вигорання та копінг-стратегіями. Позитивне ставлення до життя має обернений кореляційний зв'язок з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом,

тоді як прямий зв'язок простежується з редукцією особистих досягнень, копінгом фокусованим на проблемі та копінгом фокусованим на емоціях. Управління своїми емоціями та поведінкою має обернений зв'язок з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, водночас прямо корелює з редукцією особистих досягнень. Загальний емоційний інтелект також демонструє обернені зв'язки з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, має прямий зв'язок з редукцією особистих досягнень, копінгом фокусованим на проблемі та копінгом фокусованим на емоціях. Ці результати підкреслюють, що вищий рівень емоційного інтелекту сприяє збереженню професійної стійкості, ефективному подоланню стресових ситуацій та підтримці адаптивної поведінки.

Висновки до другого розділу

Результати дослідження свідчать про значну варіативність проявів професійного вигорання, емоційного інтелекту та копінг-стратегій у досліджуваних. У більшості учасників спостерігається високий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації, що вказує на значне професійне навантаження та підвищений ризик кризових станів, тоді як низькі показники цих шкал свідчать про наявність психологічних ресурсів та стійкість до стресу. За показниками редукції особистих досягнень більшість досліджуваних зберігають позитивне сприйняття власної професійної ефективності, проте в окремих осіб спостерігається високий рівень редукції, що потребує корекційного втручання.

За показниками емоційного інтелекту більшість респондентів демонструють середній рівень розвитку, що забезпечує базову здатність до саморегуляції та конструктивної взаємодії з оточенням. Високий рівень емоційного інтелекту у частини учасників свідчить про сформовані навички

ефективного регулювання емоцій та стресостійкості, тоді як низький рівень вказує на потребу у розвитку емоційної усвідомленості та саморегуляції.

Аналіз копінг-стратегій показав переважання адаптивних способів подолання стресу (проблемно- та емоційно-орієнтований копінг), водночас частина досліджуваних проявляє схильність до уникання, що підвищує ризик професійної дезадаптації.

Кореляційний аналіз виявив прямі та обернені значущі взаємозв'язки між компонентами емоційного інтелекту, симптомами професійного вигорання та копінг-стратегіями:

Позитивне ставлення до життя демонструє обернені кореляції з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, і прямі кореляції з редукцією особистих досягнень, копінгом фокусованим на проблемі та емоціях.

Управління емоціями та поведінкою має обернені зв'язки з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, прямий зв'язок з редукцією особистих досягнень.

Загальний емоційний інтелект демонструє обернені зв'язки з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, а також прямі зв'язки з редукцією особистих досягнень і адаптивними копінг-стратегіями.

РОЗДІЛ 3 ПСИХОКОРЕКЦІЙНА ПРОГРАМА З РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ, ЯК ЧИННИКА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ

3.1. Розробка та обґрунтування психокорекційної програми з розвитку емоційного інтелекту

Сучасні умови професійної діяльності з високим психологічним та емоційним навантаженням підвищують ризик професійного вигорання та кризових станів. Дослідження показало, що у більшості учасників спостерігається високий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації, тоді як лише частина зберігає позитивне сприйняття власних досягнень та базові навички емоційної саморегуляції, що свідчить про недостатність внутрішніх ресурсів для подолання стресу та підтримки професійної стійкості.

Емоційний інтелект є ключовим ресурсом для усвідомлення та контролю власних емоцій, адаптивного реагування на стрес та конструктивної взаємодії з оточенням. Його високий рівень сприяє зміцненню внутрішньої стійкості, підвищенню професійної ефективності та запобіганню вигоранню. Тому розробка психокорекційної програми для розвитку емоційного інтелекту є актуальною: вона системно підвищує здатність фахівців до саморегуляції, ефективного реагування на професійні виклики та використання внутрішніх ресурсів у кризових ситуаціях, знижуючи ризик вигорання та підвищуючи психологічну стійкість.

Метою психокорекційної програми є формування та розвиток емоційного інтелекту як психологічного ресурсу для подолання професійних криз, підвищення здатності до емоційної саморегуляції, адаптивного реагування на стресові ситуації та підтримки професійної ефективності у складних умовах діяльності.

Завдання психокорекційної програми:

1. Розвиток усвідомлення власних емоцій – навчити учасників ідентифікувати та аналізувати свої емоційні реакції у професійних ситуаціях.
2. Формування навичок емоційної саморегуляції – опанування методик контролю та корекції емоційного стану під час стресових та кризових моментів.
3. Підвищення здатності до конструктивної взаємодії – розвиток емпатії, активного слухання та ефективних комунікативних стратегій у колективі.
4. Опрацювання адаптивних копінг-стратегій – навчання проблемно- та емоційно-орієнтованим способам подолання стресу, зменшення схильності до уникання.
5. Зміцнення професійної стійкості та впевненості у власних досягненнях – формування внутрішніх ресурсів для підвищення мотивації, продуктивності та запобігання розвитку професійного вигорання.

Програма розрахована на учасників із різним рівнем емоційного інтелекту та проявами професійного вигорання, з урахуванням результатів попередньої діагностики, що дозволяє диференційовано підходити до розвитку психологічних ресурсів кожного та забезпечити підвищення ефективності емоційної саморегуляції, адаптивних копінг-стратегій і професійної стійкості.

Тривалість програми – 3 дні по 6 годин з перервою (з 12:00 до 13:00).

Очікувані результати програми відображають реалізацію всіх її завдань: підвищення усвідомлення власних емоцій, формування навичок емоційної саморегуляції, розвиток конструктивної взаємодії та емпатії, опанування адаптивних копінг-стратегій, а також зміцнення професійної стійкості та впевненості у власних досягненнях.

1 день психокорекційної програми (з 10:00 до 16:00, перерва з 12:00 до 13:00)

Мета дня: сформувати в учасників початкове розуміння сутності емоційного інтелекту, розвинути здатність усвідомлювати та розпізнавати власні емоції, а також сприяти опануванню базовими навичками емоційної саморегуляції в професійних ситуаціях.

Початок дня. Тренер розпочинає роботу з привітання учасників, створюючи доброзичливу, безпечну атмосферу взаємодії. Важливо акцентувати увагу на правилах групової роботи (добровільність участі, конфіденційність, взаємоповага, активність у вправах). Після цього відбувається короткий вступ, під час якого учасникам презентується мета програми та її структура — три дні роботи, спрямовані на розвиток емоційного інтелекту, опанування навичок саморегуляції та підвищення професійної стійкості.

Далі тренер нагадує результати попередньої діагностики, проведеної до початку програми. Зокрема, підкреслюється, що саме отримані результати (виявлені труднощі в управлінні емоціями, підвищений рівень емоційного виснаження або схильність до уникання як копінг-стратегії) стали підґрунтям для розробки змісту тренінгових занять. Такий підхід забезпечує індивідуалізацію психокорекційного процесу, дозволяє кожному учаснику усвідомити власні потреби та поставити особисті цілі участі у програмі.

На завершення вступної частини проводиться коротка вправа-знайомство «Емоція мого ранку».

Вправа «Емоція мого ранку»

Мета: створення доброзичливої атмосфери, налаштування учасників на емоційне усвідомлення та групову взаємодію.

Тривалість: 10–15 хвилин.

Хід виконання: тренер просить кожного учасника по черзі представитися (ім'я, професія або роль у колективі). Після цього кожен має коротко відповісти на запитання: «Яка емоція сьогодні зі мною зранку?», «Як ця емоція може вплинути на мою участь у сьогоднішній роботі?».

За бажанням можна використати метафоричні картки або кольори: учасники обирають зображення чи колір, який відповідає їхньому емоційному стану, і пояснюють свій вибір.

Обговорення: тренер підсумовує, що кожна емоція є цінним джерелом інформації про наш внутрішній стан, і підкреслює важливість уміння усвідомлювати та приймати свої почуття як перший крок до розвитку емоційного інтелекту.

Вправа «Моє емоційне віддзеркалення».

Мета: розвиток навичок ідентифікації та усвідомлення власних емоційних реакцій у професійних ситуаціях, формування зв'язку між тілесними відчуттями та емоційним станом.

Тривалість: 15–20 хвилин.

Хід виконання: тренер пропонує учасникам зручно стати або сісти, зробити кілька глибоких вдихів та видихів. Потім поступово проводить групу через короткі тілесні вправи: напруження та розслаблення м'язів обличчя, шиї, плечей, рук; рухи плечима (підйом, опускання, обертання); плавні рухи руками, що імітують відкритість або закритість до світу.

Під час виконання тренер озвучує професійні ситуації (наприклад, «конфлікт із колегою», «успішно завершений проєкт», «високий рівень навантаження») і просить учасників звертати увагу, як тіло реагує на кожную з них.

Після виконання вправи учасники діляться своїми відчуттями: «Які емоції виникли?», «Де в тілі вони відчули напруження чи полегшення?».

Обговорення: тренер підкреслює, що тіло є важливим джерелом інформації про емоційний стан, а вміння його «слухати» допомагає своєчасно розпізнавати стрес і запобігати професійному вигоранню.

Вправа «Лінія життя».

Мета: усвідомлення власного життєвого шляху, ключових подій та криз, а також емоційних ресурсів, що допомагали їх долати.

Тривалість: 25–30 хвилин.

Хід виконання: кожен учасник отримує аркуш паперу формату А4 або А3 та кольорові олівці чи маркери. На аркуші учасник проводить лінію, яка символізує його життя — від народження до сьогодення. На цій лінії позначаються значущі події: успіхи, втрати, зміни, кризи, важливі зустрічі тощо. Після цього учасники рефлексивно відповідають на запитання: «У якій точці мого життя я перебуваю зараз?», «Який наступний ступінь мого розвитку?», «Які емоції супроводжували мене у різні періоди життя?».

За бажанням можна коротко обговорити в малих групах або загальним колом (за згодою учасників).

Обговорення: тренер акцентує увагу учасників на тому, що усвідомлення свого життєвого шляху допомагає розуміти закономірності розвитку, виявляти власні ресурси та приймати минулі емоційні переживання як частину особистісного зростання.

Вправа «Поради для себе».

Мета: сприяти формуванню навичок саморегуляції, розвитку усвідомлених та адаптивних стратегій подолання стресу та професійного виснаження.

Тривалість: 20–25 хвилин.

Хід виконання: тренер пропонує учасникам згадати типові ситуації, що викликають у них емоційне напруження або стрес на роботі (наприклад, конфлікт, дедлайн, відсутність підтримки). Кожен записує 3–5 таких ситуацій у стовпчик на аркуші. Навпроти кожної ситуації учасник формулює одну-дві поради самому собі — що може допомогти знизити напругу або ефективніше впоратися з емоціями (наприклад, зробити паузу, подихати, звернутися по підтримку, змінити фокус уваги). За бажанням, учасники можуть поділитися деякими своїми порадами у групі, щоб створити «банк ресурсів» або спільний плакат «Мої способи турботи про себе».

Обговорення: тренер підкреслює важливість регулярного використання цих «порад для себе» у щоденній діяльності як засобу профілактики емоційного виснаження та підтримки професійної ефективності.

Техніки зниження стресу та відновлення ресурсів.

Мета: ознайомити учасників із практичними способами саморегуляції, навчити застосовувати техніки зниження стресу та відновлення енергії у професійній діяльності.

Тривалість: 25–30 хвилин.

Хід виконання: Тренер пояснює, що для підтримання емоційного балансу та профілактики професійного вигорання необхідно регулярно відновлювати власні ресурси. Коротко розповідає про поняття «психологічна енергія» та важливість гармонії між роботою та відпочинком.

Ознайомлення з техніками. Тренер по черзі презентує кілька простих та доступних способів релаксації:

Дихальна медитація. Учасники зручно сідають, закривають очі та зосереджуються на диханні. Протягом кількох хвилин роблять глибокі вдихи й повільні видихи, спостерігаючи за ритмом дихання.

Легкі фізичні вправи. Невеликий руховий блок: потягування, обертання голови та плечей, розслаблення рук та спини.

Хобі та творчість як ресурс. Обговорення прикладів занять, що допомагають «перемкнутися» (малювання, прогулянки, музика, спілкування з близькими).

Усвідомлене планування. Тренер пропонує правило «Три Р»: реалістичність, регулярність, ресурсність — коли планування включає час не лише для завдань, а й для відпочинку.

Індивідуальна робота.

Кожен учасник отримує аркуш і записує 3–4 методи, які, на його думку, допомагають відновлювати сили. Потім визначає, які з них він хотів би практикувати регулярно.

Групове обговорення: учасники діляться своїми способами релаксації, а тренер допомагає побачити, як різні методи можуть працювати для різних типів особистості. Обговорюється, як можна інтегрувати ці практики у робочий день (короткі паузи, дихальні вправи між завданнями тощо).

Обговорення: тренер підсумовує, що регулярне використання технік відновлення — не прояв слабкості, а необхідна умова ефективного професійного функціонування. Вміння турбуватися про себе допомагає зберігати працездатність, внутрішній спокій та емоційну стабільність у кризових умовах.

Підсумкова частина дня. Учасники сідають у коло та обмінюються враженнями про день: «Що вони винесли корисного для себе?», «Які методи планують використовувати надалі?», «Які труднощі виникли під час вправ?».

2 день психокорекційної програми (з 10:00 до 16:00, перерва з 12:00 до 13:00).

Мета дня: сприяти розвитку навичок контролю емоційних реакцій, формуванню емпатії, активного слухання та конструктивних способів взаємодії в професійному середовищі.

Початок дня: налаштування та рефлексія попереднього досвіду

Мета — налаштувати учасників на подальшу роботу, актуалізувати попередній досвід та створити атмосферу довіри.

Хід роботи: тренер пропонує коротке обговорення в колі: «Що запам'яталося з попереднього дня?», «Які емоції виникали після занять?», «Що допомогло краще зрозуміти себе?».

Вправа «Емоційний термометр».

Мета: усвідомлення поточного емоційного стану, навчитися відстежувати рівень власної напруги та сприяти формуванню навичок її регуляції.

Тривалість: 20–25 хвилин.

Хід виконання: кожен учасник отримує аркуш паперу з вертикальною шкалою від 1 до 10, де 1 означає повний спокій, а 10 — максимальну емоційну напругу. Учасники позначають на шкалі свій поточний стан та коротко описують, що на нього вплинуло. Після цього тренер пропонує відповісти на запитання: «Які емоції я зараз відчуваю?», «Що допомагає мені зменшити напругу?», «Як я розумію, що мій емоційний стан виходить з-під контролю?».

Обговорення: тренер підкреслює важливість усвідомлення власного емоційного стану як першого кроку до розвитку емоційної саморегуляції. Обговорюються прості техніки зниження напруги (глибоке дихання, коротка пауза, переключення уваги).

Вправа «Мій внутрішній регулятор».

Мета: розвиток навичок контролю емоційних реакцій у стресових ситуаціях, підвищення усвідомленості власних тригерів.

Тривалість: 30–35 хвилин.

Хід виконання: тренер пропонує кожному учаснику згадати професійну ситуацію, у якій він відчував сильну емоційну реакцію (злість, страх, роздратування, втому). Учасники заповнюють коротку таблицю: Ситуація — що сталося? Моя реакція — як я відреагував емоційно та поведінково? Наслідки — до чого це призвело? Альтернатива — як я міг би відреагувати інакше?

Обговорення: тренер узагальнює типові «емоційні тригери» (втома, перевантаження, конфлікти) та демонструє методи саморегуляції: техніка «стоп-пауза», дихальні вправи, внутрішній монолог підтримки, переключення уваги.

Вправа «Діалог очима іншого»

Мета: розвиток емпатії, вміння розуміти позицію іншої людини, формування толерантності у професійних взаємодіях.

Тривалість: 30 хвилин.

Хід виконання: учасники об'єднуються у пари. Один ділиться історією про непорозуміння або конфлікт із колегою. Другий уважно слухає, а потім переказує ситуацію від імені іншої сторони, намагаючись пояснити її мотиви та почуття. Потім учасники обговорюють, як змінилося їхнє ставлення після «зміни ролі».

Обговорення: тренер підкреслює, що емпатичне слухання допомагає знизити рівень конфліктності, підвищує розуміння та сприяє формуванню конструктивного спілкування у професійних колективах.

Вправа «Активне слухання».

Мета: формування навички уважного та емпатичного слухання, як ключової складової ефективної комунікації.

Тривалість: 25 хвилин.

Хід виконання: тренер коротко пояснює принципи активного слухання: невербальна увага (погляд, кивок), вербальна підтримка («Розумію», «Так, це складно»), уточнення («Ти маєш на увазі...?»), перефразування («Отже, ти відчував...»). Учасники працюють у трійках: один говорить про складну робочу ситуацію; другий слухає, використовуючи техніки активного слухання; третій спостерігає та дає зворотний зв'язок. Ролі змінюються, щоб кожен побував у кожній позиції.

Обговорення: після вправи учасники діляться враженнями — що допомагало почуватися почутим, а що заважало. Тренер підкреслює, що активне слухання знижує емоційне напруження у спілкуванні та допомагає уникати конфліктів.

Вправа «Мій простір спокою».

Мета: розвиток навички внутрішньої стабільності та емоційного балансу у стресових ситуаціях.

Тривалість: 20 хвилин.

Хід виконання: тренер пропонує учасникам зручно сісти, заплющити очі та уявити місце, у якому вони відчуваються максимально спокійно, впевнено та безпечно (природа, дім тощо). Після кількох хвилин візуалізації учасники діляться відчуттями: «Що допомагає мені зберігати спокій?», «Які образи чи думки підтримують мене у складних ситуаціях?».

Обговорення: тренер пояснює, як можна «повертатися» у цей стан у реальному житті: через дихання, короткі мантри («Я спокійний», «Я контролюю ситуацію»), усвідомлення тіла.

Підсумкова частина дня. Учасники сідають у коло та обмінюються враженнями про день: «Що вони принесли корисного для себе?», «Які методи планують використовувати надалі?», «Які труднощі виникли під час вправ?».

3 день психокорекційної програми (з 10:00 до 16:00, перерва з 12:00 до 13:00).

Мета третього дня: закріплення навичок усвідомлення та регуляції емоцій, формування адаптивних копінг-стратегій та розвиток професійної стійкості, а також підбивання підсумків та інтеграція отриманих знань і навичок у професійне життя учасників.

Вправа «Емоційна зарядка».

Мета: активізація учасників, створення позитивного емоційного фону на початку дня, формування готовності до рефлексивної роботи.

Тривалість: 10–15 хвилин.

Хід виконання: тренер пропонує учасникам у колі виконати серію коротких рухових та мімічних вправ: потягнутися, зробити глибокий вдих, посміхнутися, зробити жест «успіху», сказати вголос одну позитивну рису, яку вони в собі цінують.

Далі тренер ставить запитання: «З яким настроєм ви починаєте сьогоднішній день?», «Що допомагає вам відчутти внутрішній ресурс?».

Обговорення: тренер підкреслює важливість усвідомленого налаштування на день як елементу емоційної саморегуляції та підтримки життєвого тону.

Вправа «Ресурси мого професійного Я»

Мета: виявлення особистісних ресурсів, що допомагають справлятися зі стресом та професійними кризами.

Тривалість: 30 хвилин.

Хід виконання: учасники отримують аркуш паперу, який ділиться на три колонки: мої сильні сторони; мої внутрішні ресурси (якості, здібності, цінності); мої зовнішні ресурси (підтримка, люди, середовище).

Потім кожен обводить те, що є для нього «основною опорою» у складних ситуаціях. За бажанням, учасники діляться своїми ресурсами в парах.

Обговорення: тренер допомагає усвідомити, що здатність бачити власні ресурси зміцнює стійкість до професійних криз та знижує ризик емоційного вигорання.

Вправа «Моє професійне покликання».

Мета: відновлення зв'язку з професійними цінностями, усвідомлення сенсу своєї діяльності та внутрішньої мотивації.

Тривалість: 30–35 хвилин.

Хід виконання: учасники записують відповіді на запитання: «Чому я обрав(ла) цю професію?», «Що мене надихає у моїй роботі?», «У яких моментах я відчуваю гордість за себе?», «Що допомагає мені не здаватися у складні часи?». Після індивідуального письмового етапу учасники обговорюють у колі, що підтримує їх професійну мотивацію.

Обговорення: тренер узагальнює, що усвідомлення власного покликання є джерелом емоційної стійкості, сприяє запобіганню вигорання та підтримує внутрішню гармонію у професійній діяльності.

Вправа «Моя стратегія подолання».

Мета: формування індивідуальних копінг-стратегій, які допомагають долати стрес та професійні кризи.

Тривалість: 30 хвилин.

Хід виконання: тренер роздає учасникам аркуші з трьома запитаннями: «Які ситуації у роботі викликають у мене найбільше напруження?», «Як я зазвичай на це реагую?», «Яку нову стратегію я можу застосувати замість звичних деструктивних реакцій?». Учасники заповнюють аркуші, потім об'єднуються у трійки для обговорення й взаємної підтримки у формуванні нових стратегій.

Обговорення: тренер підкреслює, що ефективні копінг-стратегії базуються на усвідомленості, гнучкості та здатності до конструктивного мислення.

Вправа «Мій план емоційного розвитку».

Мета: інтеграція набутого досвіду, формування індивідуального плану саморозвитку емоційної компетентності.

Тривалість: 35–40 хвилин.

Хід виконання: учасники отримують бланк із запитаннями: «Які нові знання чи навички я здобув під час тренінгу?», «Що я хочу продовжити розвивати після завершення тренінгу?», «Які конкретні кроки я зроблю протягом наступного місяця?».

Обговорення: тренер наголошує, що розвиток емоційного інтелекту — це безперервний процес, який потребує регулярної практики, рефлексії та самопідтримки.

Вправа «Коло підтримки» (завершальна)

Мета: підбиття підсумків, зміцнення відчуття групової єдності, емоційне завершення програми.

Тривалість: 20–25 хвилин.

Хід виконання: учасники сідають у коло. Тренер пропонує кожному коротко поділитися: «Що було для мене найціннішим у цій програмі?», «Яку зміну я відчуваю в собі зараз?», «Які слова підтримки я хочу залишити групі?».

Обговорення: тренер дякує групі, підкреслює важливість продовження саморефлексії та нагадує, що сформовані навички — це інструменти довготривалої психологічної стійкості.

Висновок до третього розділу

Розроблена психокорекційна програма спрямована на розвиток емоційного інтелекту як чинника подолання професійних криз. Вона дозволяє учасникам підвищити усвідомлення власних емоцій, опанувати навички емоційної саморегуляції, ефективної взаємодії та адаптивного подолання стресу. Застосування програми сприяє зміцненню професійної стійкості, підвищенню мотивації та запобіганню емоційному вигоранню.

ВИСНОВКИ

1. Теоретичний аналіз сучасних наукових підходів до вивчення емоційного інтелекту та професійних криз засвідчив, що професійні кризи є закономірним та невід'ємним етапом кар'єрного розвитку особистості. Вони супроводжуються процесами глибокого самопереосмислення, переживання внутрішньої невизначеності та психологічного напруження. Виникнення професійних криз зумовлюється взаємодією комплексу внутрішніх чинників (емоційного виснаження, когнітивно-ціннісних конфліктів, зниження мотиваційних ресурсів) та зовнішніх впливів, пов'язаних із трансформаціями у професійному середовищі (соціально-економічною нестабільністю, умовами воєнного часу тощо). Узагальнення теоретичних джерел дає підстави стверджувати, що глибоке розуміння специфіки, динаміки та вікових проявів професійних криз дозволяє своєчасно ідентифікувати ризики дезадаптації та забезпечувати цілеспрямовану психологічну підтримку фахівців. Особливого значення у цьому контексті набуває розвиток емоційного інтелекту, який виступає ключовим ресурсом саморегуляції, підвищує адаптивність, знижує рівень стресу та сприяє формуванню психологічної стійкості, забезпечуючи умови для професійного й особистісного зростання.

2. Аналіз отриманих результатів показав, що у більшості досліджуваних спостерігається середній та низький рівень розвитку емоційного інтелекту, що свідчить про обмежений потенціал для ефективної емоційної саморегуляції та підтримки психологічної стійкості. За шкалою «Позитивне ставлення до життя» середній рівень виявлено у 74%, низький — у 9%, що вказує на схильність до песимізму, емоційної втоми та труднощів у підтриманні мотивації в умовах стресу. За шкалою «Управління своїми емоціями та поведінкою» середній рівень виявлено у 60%, низький — у 12%, що свідчить про недостатню здатність контролювати емоційні реакції, підвищену імпульсивність та вразливість до професійних криз. За шкалою «Загальний емоційний інтелект» середній рівень спостерігається у 68%, низький — у 9%,

що відображає обмежені навички усвідомлення власних емоцій, їх регуляції та підтримку конструктивних соціальних контактів у стресових ситуаціях.

3. Аналіз результатів за опитувальником Масlach показав, що у значної частини досліджуваних присутні показники, що вказують на підвищений ризик професійного вигорання та криз. За шкалою емоційного виснаження високий рівень виявлено у 60% досліджуваних, що свідчить про значне психологічне навантаження та хронічний стрес. Середній рівень за цією шкалою переважає у 23% досліджуваних, що вказує на наявність помірного емоційного навантаження. За шкалою деперсоналізації високий рівень зафіксовано у 51% досліджуваних, що свідчить про схильність до емоційного дистанціювання та психологічного захисту, який водночас погіршує комунікацію та взаємодію з колегами. Середній рівень виявлено у 28%, що характеризує періодичне проявлення відстороненості або критичного ставлення до обов'язків. Середній рівень виявлено у 36%, що вказує на часткову незадоволеність власними досягненнями та неповну впевненість у професійній спроможності, що підвищує ризик тимчасового зниження мотивації. Високий рівень виявлений у 21%, що відображає виражене відчуття недостатності власних досягнень, низьку оцінку професійної ефективності та підвищену схильність до емоційного виснаження.

Аналіз результатів за опитувальником способів подолання стресу COPE показав, що значна частина досліджуваних демонструє середній або низький рівень ефективних копінг-стратегій, що підвищує ризик психологічного виснаження та професійної дезадаптації. За шкалою «Копінг фокусований на проблемі» середній рівень спостерігається у 40%, а низький — у 2% досліджуваних. Це вказує на те, що частина фахівців здатна конструктивно вирішувати проблемні ситуації, проте потребує додаткового розвитку навичок планування, контролю дій та активного реагування у складних умовах. За шкалою «Копінг фокусований на емоціях» середній рівень виявлено у 68%, а низький — у 4%. Такі результати свідчать, що більшість досліджуваних має лише базові емоційно-орієнтовані стратегії регуляції, які можуть бути

недостатніми у періоди високого стресу, що підвищує їх емоційну вразливість та потребу у підтримці. За шкалою «Уникаючий копінг» середній рівень переважає у 49%, а високий — лише у 2%, що вказує на те, що частина досліджуваних періодично відходить від проблем або відкладає рішення, знижуючи ефективність подолання стресу.

4. Кореляційний аналіз виявив значущі взаємозв'язки між компонентами емоційного інтелекту, симптомами професійного вигорання та копінг-стратегіями. Позитивне ставлення до життя має обернений кореляційний зв'язок з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, водночас прямо корелює з редукцією особистих досягнень, копінгом фокусованим на проблемі та копінгом фокусованим на емоціях. Управління своїми емоціями та поведінкою обернено пов'язане з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, а також прямо корелює з редукцією особистих досягнень. Загальний емоційний інтелект демонструє обернені зв'язки з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом і має прямий зв'язок з редукцією особистих досягнень, копінгом фокусованим на проблемі та копінгом фокусованим на емоціях. Отже, результати свідчать, що вищий рівень емоційного інтелекту пов'язаний зі зниженням симптомів професійного вигорання та ефективнішим використанням адаптивних копінг-стратегій.

5. Розроблена психокорекційна програма спрямована на системне підвищення рівня емоційного інтелекту у працівників різних професій та формування ефективних стратегій подолання професійних криз. Програма включає комплекс вправ та методик, що забезпечують розвиток усвідомлення власних емоцій, навичок емоційної саморегуляції, конструктивної взаємодії та адаптивних копінг-стратегій. Впровадження програми сприятиме зміцненню внутрішніх ресурсів учасників, підвищенню психологічної стійкості та продуктивності в умовах професійного навантаження.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Батько І., Олешко О., Остапович І. Емоційний інтелект як детермінанта професійної самореалізації особистості. *Психологія і суспільство*. 2019. №2. С. 45–54.
2. Карамушка Л. М., Креденцер О. В., Терещенко К. В., Лагодзінська В. І., Івкін В. М., Ковальчук О. С. Українська Асоціація організаційних психологів та психологів праці: довідник. Київ: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2023. 384 с.
3. Коваленко І. В., Петренко О. С. Психоемоційний стан працівників середнього віку в умовах професійної діяльності. *Вісник психології та соціальної роботи*. 2021. № 8. С. 45–52.
4. Коваль О. М. Психологічні аспекти професійної кризи в умовах сучасного ринку праці. *Психологія і суспільство*. 2017. № 2. С. 45–50.
5. Козак Н. В. Психологічні особливості професійної кризи у педагогічних працівників. Автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ. 2014. 24 с.
6. Лазорко Л., Шевцова Т. Емоційна безпека працівника в умовах організаційних змін. *Психологія і суспільство*. 2020. № 1. С. 113–122.
7. Лазорко Л., Шевцова Т. Професійна емоційна безпека та синдром вигорання: емпіричний аналіз молодих працівників. *Актуальні проблеми психології*. 2020. №4. С. 115–123.
8. Літовченко Л. В. Емоційне вигорання та професійний стрес серед працівників соціальних сфер під час кризових подій: пандемії та воєнного конфлікту. *Український журнал організаційної психології*. 2024. № 12. С. 45–58.
9. Мосійчук В. Кризи професійного становлення психологів: етапи проходження та умови подолання. *Журнал психології*. 2025. № 12. С. 45–59.

- 10.Палько Т. В. Професійний стрес: причини та наслідки. *Український журнал психології*. 2017. № 9. С. 123–135.
- 11.Петренко Т. І. Професійна криза як фактор розвитку особистості. Київ: Академвидав, 2016. 153 с.
- 12.Пономаренко Т. І., Дорошенко І. В. Взаємозв'язок емоційного інтелекту та копінг-стратегій поведінки здобувачів вищої освіти в умовах невизначеності. *Наукові записки. Серія: Психологія*. 2025. № 1. С. 122–130.
- 13.Сидоренко О. В. Концептуальні засади Нової української школи: методичні рекомендації. Київ: Інститут модернізації змісту освіти, 2018. 84 с.
- 14.Соловей О. Особистісно-професійна невідповідність як чинник вигорання. *Актуальні проблеми психології*. 2022. № 4. С. 89–96.
- 15.Тиндик Я. Емоційна готовність до професійної діяльності у молодих фахівців. *Психологічна перспектива*. 2023. № 2. С. 56–62.
- 16.Тиндик Я. Психоемоційна готовність студентів до професійної діяльності в соціально-психологічній сфері. *Психологія: реальність і перспективи*. 2023. № 20. С. 151–158.
- 17.Титаренко Т. М. Кризове психологічне консультування: навчальна програма. Київ: Інститут соціальної та політичної психології НАПН України, 2009. 213 с.
- 18.Barko V., Oleshko T., Ostapovych I. Emotional intelligence as a resource of stress resistance during professional transitions. *Ukrainian Psychological Journal*. 2021. № 2. P. 43–55.
- 19.Bar-On R. Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual. Toronto: Multi-Health Systems, 1997. 647 p.
- 20.Borovečki F., Pavin N., Kovačević I. Internal and external factors in professional burnout of substance abuse counsellors in Croatia [Електронний ресурс] Режим доступу:
https://www.researchgate.net/publication/228103497_Internal_and_external

factors in professional burnout of substance abuse counsellors in Croatia

21. Butman R. Creative Career Transitions in Midlife: Theory and Practice. *Journal of Career Development*. 2006. № 33. P. 215–229.
22. Carver C. D. You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*. 1997. №4. P. 92–100.
23. Erikson E. H. The life cycle completed. New York: W.W. Norton & Company, 1982. 180 p.
24. For older workers, volunteerism may slow the aging process. Safety and Health Magazine. [Electronic resource] Access mode: <https://www.safetyandhealthmagazine.com/articles/26302-for-older-workers-volunteerism-may-slow-the-aging-process>
25. Gardner H. Frames of mind: The theory of multiple intelligences. New York: Basic Books, 1983. 264 p.
26. Goleman D. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. New York: Bantam Books, 1995. 149 p.
27. Huo M. Volunteering, self-perceptions of aging, and mental health among older adults. *The Gerontologist*. 2021. № 61. P. 331–339.
28. Lazarus R. S., Folkman S. Stress, Appraisal, and Coping [Electronic resource]. Access mode: <https://www.wiley.com/en-us/Psychological+Stress+and+Coping%3A+Theory+and+Practice-p-9781118993811>
29. Levinson D. J. The Seasons of a Man's Life. New York: Ballantine Books, 1978. 363 p.
30. Maslach C., Jackson S. Maslach Burnout Inventory (MBI) [Electronic resource]. Access mode: <https://www.mindgarden.com/117-maslach-burnout-inventory-mbi>
31. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2021. № 52. P. 397–422.

32. Petrides K. V. Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue). *Assessing emotional intelligence: Theory, research, and applications*. New York: Springer Science, 2009. 143 p.
33. Petrides K. V. Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue-SF) [Electronic resource]. Access mode: <https://www.psychometriclab.com/teique>
34. Salovey P., Mayer J. D. Emotional intelligence. *Imagination. Cognition and Personality*. 2023. № 9. P. 185–211.
35. Salvarani C., Artioli G., Bonetti L. Factors affecting healthcare workers burnout and their conceptual models: scoping review [Electronic resource]. Access mode: <https://bmcpyschology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-024-02130-9>
36. Schaufeli W. B., Bakker A. B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 2024. № 25. P. 293–315.
37. Spiegel S. Personal Development and Professional Satisfaction in Mid-Career Professionals. *International Journal of Psychology*. 2024. № 49. P. 87–96.
38. Super D. E. A Life-Span, Life-Space Approach to Career Development. *Career Choice and Development*. Jossey-Bass. 1990. P. 197–261
39. Thorndike E. L. Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*. 1920. № 140. P. 227–235.

МІНІСТЕРСТВО КУЛЬТУРИ ТА СТРАТЕГІЧНИХ КОМУНІКАЦІЙ
УКРАЇНИ ХАРКІВСЬКА ДЕРЖАВНА АКАДЕМІЯ КУЛЬТУРИ
ФАКУЛЬТЕТ КУЛЬТУРОЛОГІЇ ТА СОЦІАЛЬНИХ КОМУНІКАЦІЙ
Кафедра психології, педагогіки та філології

НАТАЛІЯ ПОСТАВНА
ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ПОДОЛАННЯ
ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ

спеціальність 053 Психологія

галузь знань 05 Соціальні та поведінкові науки

Подається на здобуття освітньої кваліфікації магістр з кризової психології

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

_____ Наталія Поставна

Науковий керівник: Большакова Анастасія Миколаївна, доктор психологічних наук, професор

Дата захисту _____

Національна шкала _____

Кількість балів _____ оцінка ECTS _____

Анотація

Поставна Наталія Олександрівна. Емоційний інтелект, як чинник подолання професійних криз. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістр.

Виявлено, що у більшості учасників спостерігається середній або низький рівень емоційного інтелекту, помірна або підвищена схильність до професійного вигорання та обмежена ефективність копінг-стратегій. Кореляційний аналіз підтвердив, що вищий рівень емоційного інтелекту пов'язаний зі зниженням симптомів вигорання та більш ефективним використанням адаптивних стратегій подолання стресу. Розроблена психокорекційна програма спрямована на розвиток емоційного інтелекту, формування ефективних копінг-стратегій та підвищення психологічної стійкості у професійній діяльності.

Ключові слова: емоційний інтелект, професійне вигорання, копінг-стратегії, психологічна стійкість, адаптивна поведінка.

Abstract

Natalia Oleksandrivna Postavna. Emotional Intelligence as a Factor in Overcoming Professional Crises. Qualification Work for the Degree of Master.

The study revealed that most participants exhibit a moderate or low level of emotional intelligence, a moderate to high susceptibility to professional burnout, and limited effectiveness of coping strategies. Correlation analysis confirmed that higher levels of emotional intelligence are associated with reduced burnout symptoms and more effective use of adaptive stress-coping strategies. The developed psychocorrection program is aimed at enhancing emotional intelligence, developing effective coping strategies, and improving psychological resilience in professional activities.

Keywords: emotional intelligence, professional burnout, coping strategies, psychological resilience, adaptive behavior.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕНОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ.....	6
1.1. Професійні кризи: типи, причини, наслідки	6
1.2. Поняття та структура емоційного інтелекту	17
Висновки до першого розділу	22
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ, ЯК ЧИННИКА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ	24
2.1. Організація дослідження	24
2.2. Результати дослідження професійного вигорання та емоційного інтелекту	29
2.3. Взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту, симптомами професійного вигорання та копінг- стратегіями	39
Висновки до другого розділу	48
РОЗДІЛ 3. ПСИХОКОРЕКЦІЙНА ПРОГРАМА З РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ, ЯК ЧИННИКА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ	50
3.1 Розробка та обґрунтування психокорекційної програми з розвитку емоційного інтелекту.....	50
Висновок до третього розділу	61
ВИСНОВКИ	62
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ	65

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах професійна діяльність у багатьох сферах супроводжується стрімкими змінами, високим психоемоційним навантаженням, невизначеністю та ризиком розвитку професійних кризових станів. Особливо гостро ці виклики постають в умовах повномасштабної війни в Україні, коли працівники змушені функціонувати в атмосфері постійної небезпеки, емоційної напруги та непередбачуваності майбутнього. Це зумовлює потребу у розвитку внутрішніх ресурсів, які допомагають фахівцям зберігати професійну ефективність та психологічне благополуччя.

Емоційний інтелект, що визначається як здатність розпізнавати, розуміти та регулювати власні емоції і емоції інших (П. Саловей, Д. Маєр, Д. Гоулман), виступає одним із ключових чинників, який сприяє конструктивному подоланню професійних криз. Українські дослідники (О. Кокун, І. Зверева, Н. Чепелева, І. Синельникова) наголошують на важливості емоційної компетентності у підтриманні професійної адаптивності та збереженні працездатності у складних умовах.

Проблема полягає у суперечності між зростаючою потребою використання емоційного інтелекту як чинника подолання професійних криз та недостатньою науковою розробленістю цього питання. Існуючі дослідження часто розглядають ці явища окремо, що ускладнює комплексне розуміння їх взаємозв'язку.

Отже, обрана тема є актуальною як для розвитку психологічної теорії, так і для практики — зокрема, у сфері професійної підтримки, профілактики негативних наслідків професійних криз та розроблення програм розвитку емоційного інтелекту у фахівців.

Об'єкт дослідження – професійні кризи.

Предмет дослідження – емоційний інтелект як чинник подолання професійних криз.

Гіпотеза дослідження – передбачається, що вищий рівень емоційного інтелекту пов'язаний зі зниженим рівнем проявів професійних криз та з використанням більш адаптивних стратегій їх подолання. Таким чином, емоційний інтелект виступає чинником, що сприяє ефективному подоланню професійних криз.

Метою дослідження є здійснення емпіричного вивчення особливостей емоційного інтелекту як чинника подолання професійних криз, а також розробка на основі отриманих результатів психокорекційної програми, спрямованої на підвищення рівня емоційного інтелекту та ефективності подолання професійних криз.

Завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення емоційного інтелекту та професійних криз.
2. Дослідити рівень розвитку емоційного інтелекту у працівників різних професій.
3. Вивчити особливості професійних криз у працівників різних професій.
4. Провести кореляційний аналіз з метою виявлення взаємозв'язків між емоційним інтелектом та професійними кризами.
5. Розробити психокорекційну програму, спрямовану на підвищення рівня емоційного інтелекту та подолання професійних криз.

Методи дослідження: опитувальник виснаження Масlach (Maslach Burnout Inventory, MBI) для оцінки рівня емоційного виснаження як одного з можливих проявів професійної кризи; опитувальник риси емоційного інтелекту (Trait Emotional Intelligence Questionnaire, TEIQue-SF) застосовувався з метою оцінки індивідуальних особливостей емоційного інтелекту; опитувальник способів подолання стресу COPE (Coping Orientation to Problems Experienced Inventory) застосовувався для вивчення індивідуальних стратегій подолання стресу, які застосовуються у ситуаціях, що можуть бути пов'язані з професійними кризами. **Методи математичної обробки** результатів: кореляційний аналіз (коефіцієнта рангової кореляції

Спірмена) з метою виявлення статистично значущих зв'язків між показниками емоційного інтелекту, рівнем професійного вигорання та копінг-стратегіями.

У дослідженні взяли участь 48 досліджуваних віком від 20 до 57 років, з яких 8 жінок та 40 чоловіків.

Наукова новизна – було уточнено психологічну роль емоційного інтелекту як внутрішнього ресурсу особистості, що сприяє подоланню професійних кризових станів, та виявлені взаємозв'язки між рівнем емоційного інтелекту та способами реагування на професійні кризи.

Практичне значення – результати дослідження можуть бути використані психологами, керівниками кадрових підрозділів та фахівцями з професійного розвитку для розроблення програм розвитку емоційного інтелекту, підвищення стійкості до професійних криз та професійної підтримки працівників у складних умовах

Робота складається з трьох розділів, висновків до кожного, загального висновку та списку використаних джерел. Основний зміст дипломної роботи викладено на 64 сторінках.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕНОСТІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ У НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ

1.1. Професійні кризи: типи, причини, наслідки

Професійні кризи тісно пов'язані з емоційним станом особистості, що робить емоційний інтелект одним із ключових чинників у їх подоланні. З метою уникнення плутанини між поняттями, варто чітко розмежувати «професійну кризу» та «професійний стрес».

Професійна криза — це період у професійному розвитку особистості, який характеризується виникненням труднощів, незадоволенням, сумнівами щодо вибору професії або сфери діяльності, а також втратою мотивації. Вона може супроводжуватися кардинальною перебудовою професійної свідомості, поведінки та діяльності, що відображається на професійному зростанні та розвитку особистості [9].

Професійний стрес — більш широке поняття, яке виражається у психічних та фізіологічних реакціях на стресогенні ситуації, що виникають у процесі трудової діяльності [10].

Професійні кризи можна умовно поділити на два основні типи: нормативні та ненормативні.

Нормативні кризи являють собою природні, закономірні періоди, що зазвичай виникають у певні ключові етапи професійного розвитку особистості. Ці кризи є передбачуваними та, як правило, людина може бути психологічно готовою до їх настання або принаймні здатна їх прогнозувати. Вони пов'язані з внутрішніми процесами становлення професійної ідентичності, адаптації до нових ролей та вимог професійного середовища, що відбуваються на етапах початку кар'єри, професійного зростання або досягнення певних кар'єрних рубежів. Так, дослідження Ірини Коваленко показало, що нормативні кризи, зокрема криза початку кар'єрного шляху, супроводжуються підвищенням

рівнем тривожності, однак мають конструктивний потенціал за умови адекватної підтримки та розвитку емоційної компетентності [3].

Ненормативні кризи виникають під впливом зовнішніх факторів, які знаходяться поза межами безпосереднього контролю особистості. До таких факторів належать, зокрема, раптове звільнення з роботи, соціально-політичні потрясіння, мобілізація, техногенні катастрофи тощо. Вони характеризуються непередбачуваністю та створюють додаткові виклики для професійної адаптації, часто вимагають екстрених психоемоційних та поведінкових реакцій. Дослідження Лариси Карамушки у контексті економічної нестабільності та кризових ситуацій в Україні продемонстрували, що ненормативні професійні кризи суттєво підвищують ризик розвитку емоційного вигорання, а успішне їх подолання значною мірою залежить від рівня емоційного інтелекту та стійкості особистості [2]. Аналогічно, робота Титаренко вказує, що ненормативні кризи часто супроводжуються посттравматичним стресом та вимагають цілеспрямованої психокорекційної допомоги для ресоціалізації та відновлення професійної активності [17].

Важливим також є врахування вікових аспектів професійних криз, адже впродовж різних періодів життєвого циклу індивідуум стикається з характерними для певного віку кризовими ситуаціями. Ці періоди часто супроводжуються потребою звернення до психологічної підтримки або кар'єрного консультування, що свідчить про актуальність диференційованого підходу до розуміння та подолання професійних криз залежно від віку та професійного досвіду особистості. Отже, розглянемо вікові аспекти професійних криз більш детально.

Криза початку професійного шляху (криза професійних очікувань).

Цей тип професійної кризи не має жорстких вікових меж, адже початок кар'єри може відбутися як у молодому віці, так і після певного життєвого чи професійного повороту. Проте найчастіше вона спостерігається в осіб, які тільки завершили навчання у закладах загальної середньої, професійної або вищої освіти. Типовими психологічними труднощами цього етапу є:

- ◆ виражений розрив між теоретично отриманими знаннями та вимогами реальної професійної діяльності;
- ◆ відсутність практичних навичок, що призводить до зниження самооцінки та професійної тривожності;
- ◆ страх звертатися по допомогу чи ставити запитання через побоювання виглядати некомпетентним;
- ◆ складнощі соціальної адаптації у новому колективі, особливо з представниками старшого покоління;
- ◆ неадекватне сприйняття конструктивної критики, що може викликати емоційну реактивність та фрустрацію.

Ці аспекти отримали емпіричне підтвердження у дослідженні Яни Тиндик, присвяченому психоемоційній готовності студентів соціально-психологічних спеціальностей до професійної діяльності. В ході дослідження було встановлено, що особи з високим рівнем емоційного інтелекту виявляють вищу здатність до адаптації в новому професійному середовищі, демонструють знижену схильність до емоційного виснаження та мають кращі показники професійної ефективності й психологічної стійкості [15, 16].

Криза переходу в нову професійну сферу («світчери»).

Професійний перехід у нову сферу діяльності (так зване переключення кар'єри) часто супроводжується глибокими психологічними трансформаціями. Особи, які змінюють професійний напрям після певного досвіду у попередній галузі, стикаються з низкою специфічних викликів:

- ◆ втрата сформованої професійної ідентичності, що викликає стан дезорієнтації;
- ◆ переживання «синдрому самозванця», коли людина сумнівається у своїй компетентності в новій сфері;
- ◆ зниження самооцінки, спричинене переходом із позиції експерта на рівень новачка;

- ◆ емоційна нестабільність, пов'язана з тривалим пошуком роботи, фінансовими труднощами та потребою в адаптації до нової культури організації.

Особливу роль у подоланні цих викликів відіграє емоційний інтелект. Зокрема, дослідження Батько, Олешко та Остапович доводить, що емоційна компетентність істотно підвищує стресостійкість та адаптивні можливості в умовах професійної трансформації. Науковці підкреслюють, що такі компетенції не є вродженими, а формуються поступово в процесі особистісного та професійного розвитку [1].

Криза професійного зростання (приблизно 23–30 років).

Цей етап зазвичай пов'язаний із переходом від теоретичного навчання до практичної професійної діяльності. Молоді спеціалісти, щойно завершивши навчання у закладах вищої або фахової передвищої освіти, потрапляють у реальне трудове середовище, де стикаються з низкою викликів:

- ◆ невідповідність між академічними знаннями та реальними вимогами роботодавців;
- ◆ розчарування через розбіжність очікувань щодо змісту роботи та її умов;
- ◆ почуття некомпетентності, через нестачу досвіду;
- ◆ складність у визначенні власної кар'єрної траєкторії;
- ◆ перші прояви професійного вигорання на тлі високого навантаження та низької підтримки з боку колег чи керівництва.

Особливої уваги заслуговує дослідження Л. Лазорко та Т. Шевцової у якому вивчався взаємозв'язок між рівнем емоційної безпеки, схильністю до стресу та симптомами професійного вигорання. Науковці дійшли висновку, що низький рівень так званої професійної емоційної безпеки (відчуття захищеності, довіри, підтримки в професійному середовищі) є предиктором емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження продуктивності працівників, особливо на ранніх етапах професійної діяльності [6, 7].

Криза кар'єри (29–35 років).

Цей віковий період часто супроводжується переосмисленням професійних цілей, амбіцій та цінностей. Особистість, яка вже має певний професійний досвід, може відчувати розчарування у вибраній сфері діяльності, втрату сенсу праці, зниження задоволеності роботою та емоційне виснаження. До типових проявів цієї кризи належать:

- ◆ відчуття рутини, відсутність нових викликів та професійного зростання;
- ◆ конфлікт між особистими цінностями та корпоративною культурою;
- ◆ тиск соціальних очікувань щодо «успішної кар'єри» та фінансового благополуччя;
- ◆ складнощі у балансуванні професійної та сімейної ролей;
- ◆ посилення самокритики через порівняння з однолітками та соціальними стандартами.

Хоча емпіричні дослідження саме для вікової категорії 29–35 років в українській психології ще обмежені, проте праця Літовченко та її колег надає цінну інформацію щодо професійного вигорання серед працівників соціально значущих професій. У дослідженні проаналізовано психоемоційний стан спеціалістів, які виконували свою роботу в умовах високої напруги — зокрема під час пандемії COVID-19 або воєнного стану. Результати засвідчили значне зростання емоційного виснаження, зниження мотивації, а також симптоми депресивності та цинізму [8].

Ці дані демонструють загальні тенденції, які є релевантними й для інших сфер діяльності, особливо в умовах нестабільності. Таким чином, на кризу кар'єри можуть істотно впливати зовнішні соціальні та економічні чинники, що актуалізує потребу у розвитку емоційної компетентності та внутрішньої рефлексії як засобів підтримки професійної ідентичності.

Криза професійної самореалізації (38–42 років).

У віковому проміжку 38–42 років багато фахівців стикаються з так званою кризою професійної самореалізації, що часто проявляється у відчутті застою, втрати сенсу або внутрішньої мотивації в обраній сфері діяльності. Це явище супроводжується переосмисленням досягнень, бажанням змінити

професійний вектор або знайти нові виклики для збереження внутрішньої мотивації.

Наукові дослідження в галузі професійної психології підтверджують, що цей період часто пов'язаний з підвищеною потребою в інноваційному самовираженні, творчості та оновленні професійної ідентичності. Наприклад, Роберт Бутман у своїй роботі виділяє важливість творчої діяльності та інновацій у подоланні професійного застою серед спеціалістів середнього віку, зазначаючи, що саме активна рефлексія та пошук нових способів реалізації сприяють оновленню мотивації та професійного розвитку [21].

Відоме дослідження Шпігеля демонструє, що особистісний розвиток та залучення до соціальної активності позитивно корелюють з рівнем професійного задоволення та зменшують ризики вигорання у фахівців середнього віку. Це підтверджує необхідність підтримки інноваційних та творчих ініціатив як одного зі шляхів подолання кризи професійної самореалізації [37].

Зважаючи на відсутність значної кількості емпіричних досліджень, присвячених виключно українському контексту, можна опиратися на міжнародні моделі професійного розвитку, які демонструють схожі закономірності для представників середнього віку в різних країнах (Супер, Левінсон). Ці моделі підкреслюють циклічність кар'єрного розвитку та потребу в переоцінці власних цінностей і цілей у періоди вікових криз [29, 38].

Криза середини життя (38–55 років).

Цей період вважається однією з найглибших професійних криз, пов'язаних із суттєвою переоцінкою особистісних та професійних досягнень. Згідно з психосоціальною теорією Еріксона, у цьому віці особистість переживає конфлікт між продуктивністю (визнанням свого внеску) та стагнацією (втратою мотивації та застою). Результатом може бути емоційне вигорання, зниження професійної активності та знецінення особистих досягнень. Локальні дослідження українських психологів (наприклад, Коваленко та Петренко) підтверджують, що працівники цього віку схильні до

хронічного стресу, що негативно впливає на мотивацію та загальний психоемоційний стан. Важливо відзначити, що саме в цей період формується потреба у пошуку нового сенсу діяльності, інноваційному підході до професійної діяльності та соціальній активності [23].

Криза передпенсійного віку та згасання активності (55+ років).

Цей етап професійної кар'єри характеризується підготовкою до завершення активної трудової діяльності, втратою професійного статусу та потенційною соціальною ізоляцією. Дослідження (М. Хао) вказують на важливість залучення осіб цієї вікової категорії до наставництва, волонтерської діяльності та інших форм непрофесійної активності, що сприяють підтримці психологічної самореалізації та збереженню почуття соціальної значущості. Такий підхід допомагає пом'якшити негативні наслідки втрати професійної ролі та сприяє адаптації до нових соціальних ролей поза трудовою діяльністю [24, 27].

Розглянувши вікову динаміку професійних криз, можна побачити, що кожен етап професійного розвитку супроводжується специфічними викликами. Однак не всі кризи пов'язані винятково з віком — деякі з них мають універсальний характер і можуть виникати в будь-якому віці, залежно від внутрішніх чи зовнішніх умов. До таких належать ключові типи професійних криз, які мають власні психологічні механізми, наслідки та потребують цілеспрямованих стратегій подолання. Розглянемо їх детальніше.

Криза середини кар'єри (35–45 років).

Цей період часто супроводжується феноменом так званої «золотої клітки», коли особистість почувається незадоволеною власною професійною реалізацією, але водночас боїться змін через відчуття стабільності, фінансової відповідальності або страху втрати досягнутого статусу. Часто виявляється зниження мотивації, ознаки емоційного вигорання, апатія, зниження продуктивності та пошук глибшого сенсу професійного буття.

Ці явища узгоджуються з концепцією Дональда Супера, згідно з якою середина кар'єри є етапом переоцінки та стабілізації, а також моделлю Деніела

Левінсона, що описує середину життя як час інтенсивної внутрішньої перебудови [29].

Українські дослідження Коваленко та Петренко вказують, що працівники віком 35–45 років часто зазнають симптомів професійної стагнації та вигорання внаслідок рутинності завдань, обмежених можливостей кар'єрного зростання та браку зовнішньої підтримки в організації [3].

Криза особистісно-професійної невідповідності.

Виникає у разі глибокого конфлікту між внутрішніми цінностями особистості та зовнішніми вимогами професії чи організаційної культури. Типовими ознаками є зниження залученості в роботу, внутрішній опір, втрачена мотивація, а також тривожність та психоемоційне виснаження.

Цей феномен добре описаний у працях Шауфелі та Баккера, які підкреслюють значення балансу між особистісними цілями та професійним середовищем у запобіганні вигоранню [36]. У вітчизняному контексті подібні тенденції простежуються у роботах Соловей, де зазначається, що внутрішній ціннісний конфлікт є предиктором професійної дезадаптації [14].

Криза змін або переходів.

Це кризовий стан, що виникає внаслідок істотних змін у професійному житті: втрата роботи, релокація (вимушене або добровільне переміщення особи в інше місто або країну з метою працевлаштування чи з міркувань безпеки), мобілізація, кардинальна зміна професії. Така криза супроводжується високим рівнем невизначеності, стресу, втрати ідентичності.

Дослідження Барко, Олешко та Остапчук показують, що емоційна регуляція та емоційний інтелект є ключовими захисними механізмами в адаптації до змін. Люди з високим рівнем емоційної компетентності значно легше справляються з невизначеністю, зберігають психоемоційну стабільність та здатні до переосмислення професійної ролі [18].

Криза професійного вигорання.

Вигорання — це форма хронічного професійного стресу, що проявляється в емоційному виснаженні, деперсоналізації, зниженні

особистісної ефективності. Класична модель вигорання, розроблена Масlach, Шауфелі та Лейтером, акцентує увагу на багатовимірності цього явища [31].

Українські дослідження, зокрема робота Літовченко, показали значне зростання рівня вигорання у працівників соціально важливих професій, зокрема в умовах пандемії та війни. Основними тригерами вигорання виявилися надмірне навантаження, дефіцит соціальної підтримки та відчуття втрати контролю над професійною ситуацією [8].

Причини виникнення професійних криз є багатфакторними та охоплюють як внутрішні психологічні чинники, так і зовнішні соціально-економічні впливи. Їхнє поєднання зумовлює глибину та тривалість переживання кризи, а також можливості її подолання.

Внутрішні фактори [20]:

- ◆ Невідповідність між особистими цінностями та вимогами професійної ролі. Коли робота суперечить базовим переконанням, особистість відчуває когнітивний дисонанс, що веде до внутрішнього конфлікту та зниження професійної мотивації.
- ◆ Завищені або занижені очікування щодо кар'єрного зростання. Надмірний ідеалізм або, навпаки, відсутність чітких цілей часто призводять до розчарування, апатії, професійної фрустрації.
- ◆ Зниження самооцінки як наслідок неуспішного досвіду, відсутності визнання або надто високих вимог до себе.
- ◆ Емоційне виснаження, що формується при хронічному стресі, особливо у сферах з високим рівнем емоційного залучення (освіта, охорона здоров'я, соціальна робота). Психоемоційне виснаження може виступати тригером професійної кризи.

Зовнішні фактори [35]:

- ◆ Токсичне професійне середовище, що включає надмірний контроль, мобінг (систематичне психологічне цькування працівника колегами або керівництвом на робочому місці), емоційне насильство чи

несправедливе управління. Подібне середовище сприяє розвитку синдрому вигорання.

- ◆ Втрата роботи або професійного статусу (особливо в умовах війни, пандемії чи економічної кризи) може бути причиною глибокої ідентифікаційної кризи та дезадаптації.
- ◆ Різкі зміни в компанії або на ринку праці (реструктуризація, автоматизація, зникнення попиту на певні професії тощо) створюють почуття нестабільності та втрати контролю над кар'єрним шляхом.
- ◆ Неможливість реалізувати свій потенціал, зокрема в умовах обмеженого професійного зростання або відсутності визнання, також може стати джерелом фрустрації та втрати сенсу праці.

Професійна криза, залежно від індивідуальних психологічних ресурсів та зовнішньої підтримки, може мати як негативні, так і позитивні наслідки для особистості. Важливу роль у цьому процесі відіграє рівень емоційного інтелекту, здатність до рефлексії та ефективні копінг-стратегії.

Негативні наслідки:

- ◆ Зниження мотивації та професійного інтересу. Людина втрачає відчуття сенсу в роботі, зникає натхнення та прагнення до розвитку;
- ◆ Психосоматичні симптоми. Часто кризові переживання проявляються у вигляді фізичних симптомів: головного болю, порушень сну, шлунково-кишкових розладів, артеріальної гіпертензії тощо;
- ◆ Зниження продуктивності. Людина працює повільніше, робить більше помилок, уникає складних завдань;
- ◆ Емоційне вигорання. Тривале перебування у кризовому стані може призвести до хронічного емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження професійної ефективності;
- ◆ Апатія, тривожність, депресія. Професійні кризи часто стають пусковим механізмом для розвитку афективних розладів, особливо у відсутності соціальної підтримки.

Позитивні наслідки (за умови конструктивного проходження кризи) [11]:

- ◆ Переосмислення життєвих та професійних орієнтирів. Криза може спонукати людину до глибокого аналізу своїх цінностей, цілей та способів їх досягнення;
- ◆ Оновлення професійної ідентичності. Особистість формує нове бачення своєї ролі в професійному середовищі, що сприяє більш гнучкому пристосуванню до змін;
- ◆ Особистісне зростання. Подолання кризи сприяє розвитку резильєнтності, психологічної гнучкості та впевненості в собі;
- ◆ Зміцнення емоційного інтелекту. Людина вчиться краще розуміти свої емоції, регулювати стрес та будувати ефективні стосунки.

Професійні кризи, як уже зазначалося, можуть мати як негативні, так і позитивні наслідки для особистості. Водночас здатність ефективно долати кризові стани значною мірою залежить від індивідуальних психологічних ресурсів, серед яких важливе місце посідають копінг-стратегії. Значну роль у формуванні адаптивних копінг-стратегій відіграє рівень емоційного інтелекту, який забезпечує усвідомлене сприйняття, розпізнавання та регуляцію власних емоцій та емоцій оточуючих. Розглянемо основні підходи до вивчення копінг-стратегій у контексті подолання професійних криз та їх зв'язок з емоційним інтелектом [5].

Копінг-стратегії розглядаються як сукупність психологічних і поведінкових способів, які особистість використовує для регуляції внутрішніх і зовнішніх вимог, що перевищують її ресурси (Р. Лазарус, С. Фолкман). У професійному контексті ефективні копінги допомагають зменшити негативний вплив стресових факторів, сприяють збереженню психоемоційного здоров'я та підтримують адаптацію під час кризових періодів [28].

Відомі класифікації копінгів розділяють їх на проблемно-орієнтовані, спрямовані на усунення джерела стресу, та емоційно-орієнтовані, що фокусуються на регуляції емоційного стану (Карвер, Шайєр, Вейнтрауб) [22]. Українські дослідники (Карамушка, Літовченко) підкреслюють, що розвиток адаптивних копінг-стратегій, зокрема активний пошук соціальної підтримки,

планування дій та переосмислення ситуації є важливим чинником запобігання вигоранню та успішного подолання професійних криз [2]. Натомість пасивні копінги, такі як уникання проблем, емоційне відчуження, можуть посилювати симптоми вигорання та ускладнювати адаптацію.

Ключовою складовою успішного копінгу є емоційний інтелект, який забезпечує здатність розпізнавати, розуміти та ефективно регулювати власні емоції в умовах стресу (Гоулман, Бар-Он). Тому поєднання розвитку емоційної компетентності з формуванням адаптивних копінг-навичок є перспективним напрямом психологічної підтримки працівників, що переживають професійні кризи та перебувають у зоні ризику професійного вигорання [19, 26].

Отже, професійні кризи є невід'ємною частиною кар'єрного розвитку, і виникають під впливом як внутрішніх психологічних, так і зовнішніх соціально-економічних факторів. Їх розуміння, своєчасна діагностика та ефективне подолання, зокрема через розвиток емоційного інтелекту та підтримку, сприяють не лише мінімізації негативних наслідків, але й особистісному зростанню та оновленню професійної ідентичності.

1.2. Поняття та структура емоційного інтелекту

Емоційний інтелект у психології визначається як здатність розпізнавати, розуміти, регулювати та ефективно використовувати власні емоції й емоції інших людей для розв'язання життєвих і професійних завдань. Це інтегральна характеристика особистості, що поєднує когнітивні, афективні та мотиваційні компоненти, і забезпечує емоційне функціонування людини в соціумі.

Поняття, дотичне до емоційного інтелекту, уперше зустрічається у працях Едварда Лі Торндайка. У статті «Intelligence and Its Uses» він вводить термін соціального інтелекту, який тлумачить як «здатність розуміти й управляти іншими людьми, діяти розумно у міжособистісних стосунках» [39].

Ця ідея стала важливою передумовою для подальших досліджень емоційного інтелекту.

У 1983 році Говард Гарднер у межах своєї теорії множинного інтелекту виділяє міжособистісний і внутрішньоособистісний інтелекти, які згодом також стали підґрунтям для розуміння емоційного інтелекту [25].

Безпосередньо термін «емоційний інтелект» у його сучасному значенні було запроваджено Пітером Саловеєм та Джоном Майєром у 1990 році. Вони визначили його як: «здатність точно сприймати емоції, отримувати до них доступ та генерувати їх задля сприяння мисленню, розуміти емоції та емоційні знання, а також регулювати емоції з метою сприяння емоційному та інтелектуальному зростанню» [34].

Згодом Деніел Гоулман популяризував поняття емоційного інтелекту, акцентуючи увагу на його практичному значенні у сфері менеджменту, лідерства та міжособистісної ефективності. На його думку, емоційний інтелект є не менш важливим, а подекуди й важливішим за традиційний інтелектуальний коефіцієнт, особливо у питаннях професійного успіху та соціальної взаємодії. У межах своєї моделі Гоулман виокремив п'ять ключових компонентів емоційного інтелекту [26]:

- ◆ самоусвідомлення — здатність розпізнавати власні емоції, розуміти їхній вплив на поведінку, а також адекватно оцінювати свої сильні й слабкі сторони;
- ◆ саморегуляція — здатність контролювати імпульсивні реакції, зберігати емоційну рівновагу та адаптуватися до змін;
- ◆ мотивація — внутрішній стимул до досягнення цілей, прагнення до самореалізації, витривалість у подоланні труднощів;
- ◆ емпатія — вміння розуміти емоційні стани, потреби та наміри інших людей, що є основою ефективної міжособистісної взаємодії;
- ◆ соціальні навички — здатність будувати та підтримувати конструктивні стосунки, вирішувати конфлікти, впливати на інших та працювати в команді.

У сучасній психології емоційний інтелект розглядається в межах трьох провідних теоретичних підходів, які по-різному інтерпретують його структуру та механізми функціонування:

Здібнісний підхід (ability model), запропонований П. Саловеем та Дж. Майером, трактує емоційний інтелект як когнітивну здатність до оперування емоційною інформацією. У межах цієї моделі емоційний інтелект включає чотири базові складові: сприйняття емоцій, використання емоцій для підтримки мислення, розуміння емоцій та управління ними [34].

Рисовий підхід (trait EI), розроблений К. Петридесом, розглядає емоційний інтелект як відносно стабільну індивідуальну особистісну рису, яка виявляється у схильності до емоційної саморегуляції, емоційної свідомості та міжособистісної ефективності. Цей підхід базується на самозвіті та вимірюється за допомогою інструментів, таких як TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire) [32].

З огляду на об'єкт нашого дослідження — емоційний інтелект, та предмет — його роль як чинника подолання професійних криз, найбільш релевантним для нашої магістерської роботи є рисовий підхід. Він дозволяє вивчити емоційний інтелект як внутрішній ресурс особистості, що впливає на здатність адаптуватись у стресогенних професійних ситуаціях.

Опитувальник TEIQue-SF, що використовується у дослідженні, вимірює саме рисовий емоційний інтелект, зосереджуючись на суб'єктивних емоційних переживаннях, саморегуляції та міжособистісних стосунках. Це дає можливість виявити взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту, симптомами професійного вигорання (виміряними за допомогою Maslach Burnout Inventory) та копінг-стратегіями (за шкалою COPE).

Дані українських досліджень підтверджують, що високий рівень рисового емоційного інтелекту асоціюється з ефективнішими копінг-стратегіями та зниженням професійного виснаження. Таким чином, рисовий підхід є оптимальним для розкриття психологічної ролі емоційного інтелекту

в контексті подолання професійних криз, особливо у складних соціально-економічних умовах сучасної України.

Важливим внеском у дослідження емоційного інтелекту стала модель, запропонована ізраїльським психологом Руєвеном Бар-Оном. Він розробив концепцію емоційно-соціального інтелекту (EQ-i), що включає такі компоненти, як навички міжособистісної взаємодії, адаптивність, загальний позитивний настрій та стресостійкість. Особливістю цієї моделі є акцент на тому, що емоційний інтелект не є вродженою характеристикою, а формується та розвивається протягом усього життя, що дає змогу його тренувати та покращувати. Цей підхід значно розширює розуміння емоційного інтелекту як динамічного ресурсу особистості, важливого для подолання професійних криз та стресів [19].

В українському науковому дискурсі емоційний інтелект також є об'єктом активного дослідження. Зокрема:

Олена Володимирівна Сидоренко визначає емоційний інтелект як інтегративну характеристику особистості, що забезпечує успішну соціальну адаптацію. Вона розглядає емоційний інтелект як систему, яка включає вміння розпізнавати, розуміти, переживати та регулювати емоції як власні, так і інших людей у міжособистісних стосунках. На її думку, розвиток емоційного інтелекту сприяє підвищенню комунікативної компетентності, ефективності соціальної взаємодії та психологічній стійкості особистості у різних життєвих ситуаціях [13].

Лариса Михайлівна Карамушка, у рамках досліджень, проведених у Інституті психології імені Г.С. Костюка НАПН України, вивчає взаємозв'язок між емоційним інтелектом, професійним стресом та вигоранням у працівників організацій. Вона доводить, що високий рівень емоційного інтелекту корелює з меншою виразністю симптомів емоційного виснаження та кращою професійною ефективністю. За її висновками, розвиток емоційного інтелекту виступає як захисний фактор, що знижує ризик професійного вигорання та підвищує психологічну стійкість працівників у стресогенних умовах [2].

Ольга Василівна Титаренко у своїх роботах акцентує увагу на ролі емоційного інтелекту як механізму психологічного захисту та ресурсу стресостійкості в умовах особистісних та соціальних криз. Вона підкреслює, що розвиток емоційної свідомості, зокрема усвідомлене розпізнавання та регуляція емоцій, сприяє посттравматичному зростанню, ресоціалізації (процес відновлення соціальних навичок і адаптації особистості до норм та вимог суспільства після пережитих криз або травм.) та загальній адаптації особистості після травматичних подій [17].

Наталія Володимирівна Чепурна у своєму дослідженні зосередила увагу на зв'язках між рівнем емоційного інтелекту та копінг-стратегіями у студентської молоді. Результати показали, що високий рівень емоційного інтелекту асоціюється з конструктивними способами подолання стресу, зокрема з позитивною переоцінкою життєвих подій та плануванням подальших дій. Це свідчить про те, що розвиток емоційного інтелекту може сприяти формуванню адаптивних реакцій на стрес, що особливо важливо в період професійного становлення молоді [4, 12].

Отже, емоційний інтелект є багатовимірною психічною характеристикою, що включає здатність розпізнавати, розуміти, регулювати власні та чужі емоції для ефективної взаємодії із соціальним середовищем.

Історичний аналіз розвитку поняття показує, що ідеї емоційного інтелекту виникли на базі концепції соціального інтелекту та теорії множинних інтелектів, а сучасне наукове розуміння сформувалося завдяки працям П. Саловея, Дж. Майєра та Д. Гоулмана.

Для дослідження емоційного інтелекту як чинника подолання професійних криз найдоцільнішим є використання рисового підходу, який враховує індивідуальні особливості емоційної регуляції та міжособистісної взаємодії. Українські дослідження підтверджують значущість емоційного інтелекту для адаптивності та психологічної стійкості особистості у професійному контексті.

Висновки до першого розділу

1. Професійні кризи є природною та важливою складовою кар'єрного розвитку, що супроводжується періодами переосмислення, невизначеності та внутрішніх конфліктів. Вони виникають під впливом комплексного поєднання внутрішніх психологічних чинників, таких як несумісність особистих цінностей із вимогами професії, емоційне виснаження, а також зовнішніх обставин — змін у робочому середовищі, соціально-економічної нестабільності, мобілізації чи релокації.

Розуміння особливостей кожного етапу професійної кризи, їх вікових характеристик і типових проявів дозволяє більш ефективно прогнозувати та підтримувати фахівців у складних ситуаціях. Значну роль у подоланні криз відіграє розвиток емоційного інтелекту, що сприяє підвищенню адаптивності, зниженню рівня стресу та формуванню психологічної стійкості.

2. Емоційний інтелект виступає комплексною багатовимірною психологічною характеристикою особистості, що включає сукупність когнітивних, афективних та мотиваційних компонентів. Він забезпечує здатність адекватно розпізнавати, усвідомлювати, розуміти та регулювати як власні, так і чужі емоції, що є необхідною умовою ефективної адаптації та взаємодії людини у соціальному та професійному середовищі. Історичний аналіз становлення поняття емоційного інтелекту засвідчує, що його корені знаходяться у концепції соціального інтелекту, запропонованої Едвардом Лі Торндайком, а також у теорії множинного інтелекту Говарда Гарднера. Подальший розвиток концептуального апарату відбувся завдяки працям Пітера Саловея та Джона Майєра, які заклали фундамент когнітивної моделі емоційного інтелекту, та Денієла Гоулмана, що акцентував увагу на практичній значущості цього феномену у сферах лідерства, менеджменту та міжособистісних стосунків. Аналіз українських наукових досліджень демонструє, що розвиток емоційного інтелекту відіграє важливу роль у формуванні психологічної стійкості, адаптивності та здатності до

конструктивного копіngu у складних соціально-професійних умовах. Зокрема, він позитивно корелює зі зниженням рівня професійного вигорання, підвищенням ефективності професійної діяльності та загальної якості соціальної взаємодії. Таким чином, емоційний інтелект є ключовим чинником, що сприяє не лише особистісному розвитку, але й підтримці психічного здоров'я та продуктивності у професійному середовищі, що особливо актуально в контексті сучасних викликів та кризових ситуацій.

Своєчасна діагностика та цілеспрямована підтримка у періоди професійних криз не лише допомагають знизити ризики негативних наслідків, таких як вигорання чи депресія, а й відкривають можливості для особистісного зростання, оновлення професійної ідентичності та підвищення якості професійного життя. Врахування цих аспектів є ключовим для формування ефективних стратегій кар'єрного розвитку та психологічної допомоги.

РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ, ЯК ЧИННИКА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ

2.1. Організація дослідження

Емпіричне дослідження було проведено за допомогою онлайн-опитувальника, створеного у форматі Google Forms. Посилання на анкету розміщувалися на сторінках соціальних мереж із коротким описом мети дослідження та запрошенням до участі.

У дослідженні взяли участь 48 осіб віком від 20 до 57 років, серед яких 8 жінок (16,7%) та 40 чоловіків (83,3%). До участі в опитуванні долучилися досліджувані з різних регіонів України та з-за кордону, зокрема з таких міст, як Бровари, Київ, Кривий Ріг, Луцьк, Нетішин, Львів, Первомайськ, Рівне, Тернопіль, Харків, а також із Гданська (Польща) та Загреба.

За сімейним станом, 43% досліджуваних є неодруженими, 41,7% — одруженими, 8,3% перебувають у цивільному шлюбі та 6,3% є розлученими.

У вибірці представлені фахівці з різних професійних сфер: HR, IT, зуботехнічна справа, наукова діяльність, освіта, юриспруденція, роздрібна торгівля, державна служба, виробництво меблів, а також студенти.

Щодо професійного стажу: 27,1% досліджуваних мають досвід роботи від 1 до 3 років, стільки ж — понад 15 років; 18,8% працюють від 8 до 15 років, 16,7% — від 4 до 7 років, і 10,4% — до 1 року.

Отже, вибірка дослідження характеризується віковою, професійною та соціальною різноманітністю, що забезпечує широту емпіричного матеріалу та підвищує валідність отриманих результатів щодо вивчення емоційного інтелекту в контексті професійного функціонування особистості.

Метою дослідження є здійснення емпіричного вивчення особливостей емоційного інтелекту як чинника подолання професійних криз, а також розробка на основі отриманих результатів психокорекційної програми,

спрямованої на підвищення рівня емоційного інтелекту та ефективності подолання професійних криз.

У межах дослідження були сформульовані такі **емпіричні завдання**:

1. Дослідити рівень розвитку емоційного інтелекту у працівників різних професій.
2. Вивчити особливості професійних криз у працівників різних професій.
3. Провести кореляційний аналіз з метою виявлення взаємозв'язків між емоційним інтелектом та професійними кризами.
4. Розробити психокорекційну програму, спрямовану на підвищення рівня емоційного інтелекту та подолання професійних криз.

Відповідно до мети та завдань дослідження були обрані такі **психодіагностичні методики**: опитувальник виснаження Масlach (Maslach Burnout Inventory, MBI), опитувальник риси емоційного інтелекту (Trait Emotional Intelligence Questionnaire, TEIQue-SF), опитувальник способів подолання стресу COPE (Coping Orientation to Problems Experienced Inventory). Далі розглянемо зазначені методики детальніше у контексті мети та завдань дослідження.

Опитувальник виснаження К. Масlach (Maslach Burnout Inventory, MBI) застосовувався для оцінки рівня емоційного виснаження як одного з можливих проявів професійної кризи. Методика розроблена К. Масlach та С. Джексон та спрямована на вивчення трьох основних компонентів синдрому вигорання [30]:

Емоційне виснаження (Emotional Exhaustion) — відображає ступінь емоційного та фізичного виснаження, відчуття перевтоми, втрати енергії, зниження інтересу до роботи.

Деперсоналізація (Depersonalization) — характеризує розвиток байдужого або негативного ставлення до колег і клієнтів, емоційне відсторонення.

Редукція особистих досягнень (Personal Accomplishment) — виявляє тенденцію до зниження відчуття власної ефективності, професійної компетентності та задоволення від роботи.

Кожна зі шкал має три рівні вираженості: низький, середній та високий. Високі показники за шкалами емоційного виснаження та деперсоналізації, а також низькі показники за шкалою редукції особистих досягнень свідчать про наявність високого рівня синдрому професійного вигорання.

Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку балів за кожною з трьох шкал опитувальника: «Емоційне виснаження», «Деперсоналізація» та «Редукція особистих досягнень». Підсумкові бали переводяться у рівневі показники (низький, середній, високий) згідно з ключем методики.

Опитувальник риси емоційного інтелекту (Trait Emotional Intelligence Questionnaire, TEIQue-SF) застосовувався з метою оцінки індивідуальних особливостей емоційного інтелекту, який визначається як здатність усвідомлювати, розуміти та регулювати власні емоції та емоції інших людей у процесі професійної та соціальної взаємодії [33].

Методика дозволяє дослідити наступні шкали:

Позитивне ставлення до життя — відображає рівень оптимізму, упевненості у власних силах та здатності ефективно долати труднощі.

Управління своїми емоціями та поведінкою — характеризує здатність регулювати емоційні реакції, контролювати поведінку та приймати зважені рішення у стресових або складних ситуаціях.

Загальний емоційний інтелект — інтегральний показник, який відображає загальний рівень розвитку емоційного інтелекту у досліджуваних.

Кожна зі шкал має три рівні вираженості: низький, середній та високий. Високі показники свідчать про ефективний розвиток емоційного інтелекту, здатність до саморегуляції та конструктивної взаємодії з іншими людьми.

Обробка результатів здійснювалася шляхом підрахунку сумарних балів за кожною шкалою та їх перекладу у рівні вираженості (низький, середній, високий) згідно з ключем методики.

Опитувальник способів подолання стресу COPE (Coping Orientation to Problems Experienced Inventory) застосовувався для вивчення індивідуальних стратегій подолання стресових ситуацій, які можуть бути пов'язані з професійними кризами [22].

Опитувальник включає такі шкали:

Копінг фокусований на проблемі (Problem-Focused Coping) — оцінює здатність активно вирішувати проблемні ситуації, шукати шляхи їх подолання та планувати конкретні дії.

Копінг фокусований на емоціях (Emotion-Focused Coping) — відображає здатність управляти власними емоційними реакціями, шукати підтримку, виражати або регулювати емоції у складних обставинах.

Уникаючий копінг (Avoidant Coping) — характеризує схильність ухилятися від проблем, уникати конфліктів або стресових ситуацій, що може знижувати ефективність подолання криз.

Кожна шкала має три рівні вираженості: низький, середній та високий. Високі показники за шкалами «копінг фокусований на проблемі» та «копінг фокусований на емоціях» свідчать про адаптивні стратегії подолання стресу, тоді як високий рівень уникаючого копіngu може вказувати на менш ефективні способи реагування на професійні труднощі.

Обробка результатів здійснювалася шляхом підрахунку сумарних балів за кожною шкалою та їх перекладу у рівні вираженості (низький, середній, високий) згідно з ключем методики.

Для **математико-статистичного аналізу** отриманих даних застосовувався кореляційний аналіз за допомогою коефіцієнта рангової кореляції Спірмена, що дозволяє оцінити силу та напрям взаємозв'язків між показниками. Аналіз проводився з метою виявлення статистично значущих зв'язків між рівнем емоційного інтелекту (TEIQue-SF), показниками професійного вигорання (MBI) та стратегіями подолання стресу (COPE).

Емпіричне дослідження емоційного інтелекту, як чинника подолання професійних криз складалось з наступних етапів:

Підбір, оформлення та проведення психодіагностичних методик. На цьому етапі здійснювався вибір відповідних інструментів дослідження, що дозволяють оцінити ключові параметри предмета дослідження: рівень емоційного інтелекту, прояви професійних криз та індивідуальні копінг-стратегії. Було обрано такі методики: Maslach Burnout Inventory (MBI), Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue-SF) та Coping Orientation to Problems Experienced Inventory (COPE). Психодіагностичні інструменти були адаптовані до умов онлайн-опитування та проведені у форматі Google Forms із дотриманням етичних принципів психологічного дослідження, зокрема інформованої згоди учасників та конфіденційності даних.

Опрацювання результатів та математико-статистична обробка. Після збору даних результати опрацьовувалися відповідно до ключів кожної методики. Для виявлення взаємозв'язків між рівнем емоційного інтелекту, показниками професійного вигорання та копінг-стратегіями застосовувався кореляційний аналіз з використанням коефіцієнта рангової кореляції Спірмена.

Аналіз та інтерпретація отриманих результатів. На цьому етапі здійснювався комплексний аналіз даних, що включав виявлення особливостей емоційного інтелекту та його взаємозв'язків із проявами професійних криз та стратегій подолання стресу. Результати аналізу дозволили оцінити роль емоційного інтелекту як чинника, що потенційно сприяє подоланню професійних криз.

Розробка психокорекційної програми. На основі отриманих результатів було розроблено психокорекційну програму, спрямовану на підвищення рівня емоційного інтелекту та ефективності подолання професійних криз. Програма враховує виявлені особливості психологічного профілю досліджуваних, включає вправи на розвиток саморегуляції, управління емоціями та формування адаптивних стратегій поведінки у професійно стресових ситуаціях.

Отже, емпіричне дослідження було організоване та проведене з дотриманням наукових та етичних стандартів, із використанням

психодіагностичних методик для оцінки рівня емоційного інтелекту, проявів професійних криз та стратегій подолання стресу. Вибірка дослідження характеризується віковою, професійною та соціальною різноманітністю, що забезпечує репрезентативність даних. Математико-статистична обробка результатів за допомогою коефіцієнта Спірмена, дозволила виявити взаємозв'язки між емоційним інтелектом, проявами професійного вигорання та копінг-стратегіями, а отримані результати стали підґрунтям для розробки психокорекційної програми.

2.2. Результати дослідження професійного вигорання та емоційного інтелекту

Проблема професійного вигорання та його проявів є надзвичайно актуальною у сучасних умовах, коли працівники постійно стикаються з високим рівнем психологічного та емоційного навантаження. Емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень виступають ключовими компонентами цього синдрому, відображаючи різні аспекти професійної кризи.

Емоційне виснаження вказує на втому, втрату енергії та мотивації, що негативно впливає на здатність ефективно виконувати професійні обов'язки. Деперсоналізація проявляється через відчуженість та байдужість у взаємодії з колегами чи клієнтами, що може знижувати продуктивність та якість соціальної взаємодії. Редукція особистих досягнень відображає зниження відчуття професійної компетентності та власної ефективності, що підриває впевненість у собі та задоволення від роботи.

Вивчення цих компонентів є надзвичайно важливим у контексті дослідження емоційного інтелекту як чинника подолання професійних криз, адже вони визначають психологічний стан особистості, її здатність до саморегуляції та ефективного реагування на професійні труднощі. Аналіз

рівнів емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень дозволяє отримати комплексне уявлення про ступінь професійної кризи у досліджуваних та визначити потенційні точки втручання для розвитку ресурсів емоційного інтелекту.

Для дослідження проявів професійних криз у респондентів було використано опитувальник виснаження Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI), який дозволяє оцінити рівень емоційного вигорання як одного з ключових проявів професійної кризи. Отримані результати тестування представлені на рис. 2.1.

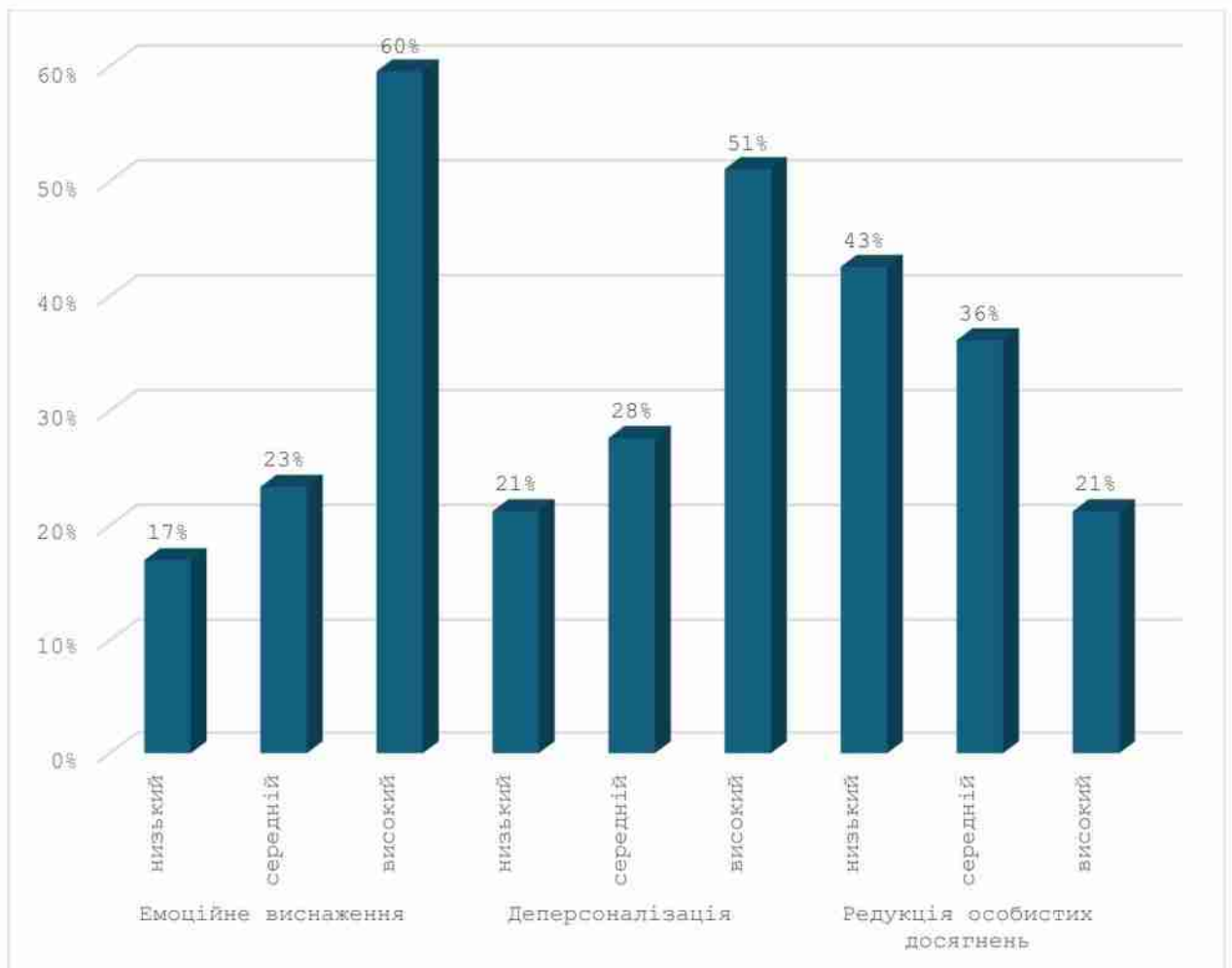


Рис. 2.1 Показники емоційного вигорання досліджуваних за опитувальником виснаження Маслач

Аналізуючи результати отримані за опитувальником виснаження Маслач, які представлені на рис. 2.1, можемо стверджувати, що:

За шкалою емоційне виснаження у 60% досліджуваних виявлений високий рівень, що свідчить про значне психологічне навантаження та хронічний стрес. Для таких досліджуваних характерні зниження мотивації до роботи, дратівливість, труднощі з концентрацією уваги та відчуття фізичної втоми, що негативно впливає на продуктивність, міжособистісну взаємодію та загальний професійний стан, створюючи ризик розвитку професійної кризи. Середній рівень виявлений у 23% досліджуваних та вказує на наявність помірного емоційного навантаження. Такі досліджувані можуть відчувати періодичну втому або зниження інтересу до професійної діяльності, проте здатні частково зберігати мотивацію та продуктивність. Низький рівень спостерігається у 17% досліджуваних та характеризує стійкий емоційний стан, достатній рівень енергії та мотивації до професійної діяльності. Такі досліджувані ефективніше справляються зі стресовими ситуаціями, зберігають працездатність та стабільні міжособистісні взаємодії, що виступає захисним фактором проти розвитку професійної кризи.

За шкалою деперсоналізація у 51% досліджуваних виявлений високий рівень. Це свідчить про схильність до психологічного захисту через емоційне дистанціювання, яке допомагає зменшувати внутрішній дискомфорт, але одночасно погіршує комунікацію та взаємодію з оточенням. Такі досліджувані можуть демонструвати байдужість, відчуженість або критичне ставлення до професійних завдань, що підвищує ризик тривалих професійних криз та зниження соціальної підтримки у колективі. Середній рівень виявлений у 28% досліджуваних та вказує на періодичне проявлення відстороненості або негативного ставлення до професійних обов'язків. Такі досліджувані здатні підтримувати соціальні контакти, проте за умов високого навантаження можуть тимчасово демонструвати емоційне дистанціювання як захисну стратегію. Це сигналізує про необхідність розвитку навичок ефективної емоційної взаємодії та підтримки професійних стосунків. Низький рівень

спостерігається у 21% досліджуваних та свідчить про здатність підтримувати теплі, конструктивні стосунки з колегами та клієнтами, а також адекватну реакцію на професійні виклики без проявів емоційної відстороненості. Такі досліджувані більш стійкі до розвитку деперсоналізації та професійних криз, їхня взаємодія з оточенням є продуктивною та підтримує психологічний комфорт у колективі.

За шкалою редукція особистих досягнень у 43% досліджуваних виявлений низький рівень, що свідчить про збереження позитивного відчуття власних досягнень та компетентності. Такі досліджувані відчують впевненість у своїх професійних здібностях, здатні підтримувати продуктивність навіть за умов високого навантаження, що виступає внутрішнім ресурсом для подолання кризових станів та підтримки стійкості. Середній рівень (36% досліджуваних) вказує на часткову незадоволеність власними досягненнями або неповну впевненість у професійній спроможності. Такі досліджувані зберігають базовий рівень ефективності, проте у стресових або критичних ситуаціях можуть відчувати зниження мотивації, що підкреслює необхідність розвитку внутрішньої впевненості та професійної самооцінки. Високий рівень (21% досліджуваних) характеризує осіб із вираженим відчуттям недостатності власних досягнень та низькою оцінкою професійної ефективності. Такі досліджувані схильні до самокритики, зниження мотивації та швидшого емоційного виснаження, що посилює ризик розвитку професійної кризи.

Отже, отримані результати свідчать, що у більшості досліджуваних спостерігається високий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації, водночас зберігається позитивне сприйняття власних досягнень. Це вказує на значне професійне навантаження та підвищений ризик розвитку кризових станів. У досліджуваних із низькими показниками емоційної стабільності та професійної ефективності виявляються труднощі з регуляцією емоцій, мотивацією та міжособистісною взаємодією, що підкреслює необхідність

цілеспрямованого розвитку внутрішніх ресурсів та підтримки психологічної стійкості.

У контексті подолання професійних криз особливої уваги потребує розвиток емоційного інтелекту, оскільки він виступає ключовим психологічним ресурсом особистості. Емоційний інтелект визначає здатність до усвідомлення власних емоцій, їхнього регулювання та контролю поведінкових реакцій у стресових або складних професійних ситуаціях. Він також забезпечує ефективну адаптивну взаємодію з оточенням, сприяє підтриманню міжособистісних стосунків у колективі та підвищенню продуктивності праці.

Розвиток емоційного інтелекту є критично важливим для зменшення проявів емоційного виснаження та деперсоналізації, оскільки дозволяє досліджуваним мобілізувати внутрішні ресурси, конструктивно реагувати на професійні навантаження та підтримувати психологічну стійкість. Водночас високий рівень емоційного інтелекту сприяє формуванню адаптивних копінг-стратегій, зміцненню позитивного ставлення до життя та підвищенню загального професійного самовідчуття.

Наступним етапом нашого дослідження стало вивчення особливостей емоційного інтелекту досліджуваних за допомогою опитувальника риси емоційного інтелекту (Trait Emotional Intelligence Questionnaire, TEIQue-SF). Ця методика дозволяє оцінити такі ключові характеристики, як позитивне ставлення до життя, здатність управляти власними емоціями та поведінкою, а також інтегральний показник загального емоційного інтелекту. Отримані результати дають змогу не лише оцінити ресурсні можливості особистості у подоланні професійних криз, але й визначити напрямки подальших психокорекційних втручань, спрямованих на зміцнення емоційної стійкості та підвищення ефективності професійного функціонування. Результати тестування за цією методикою представлені на рис. 2.2.

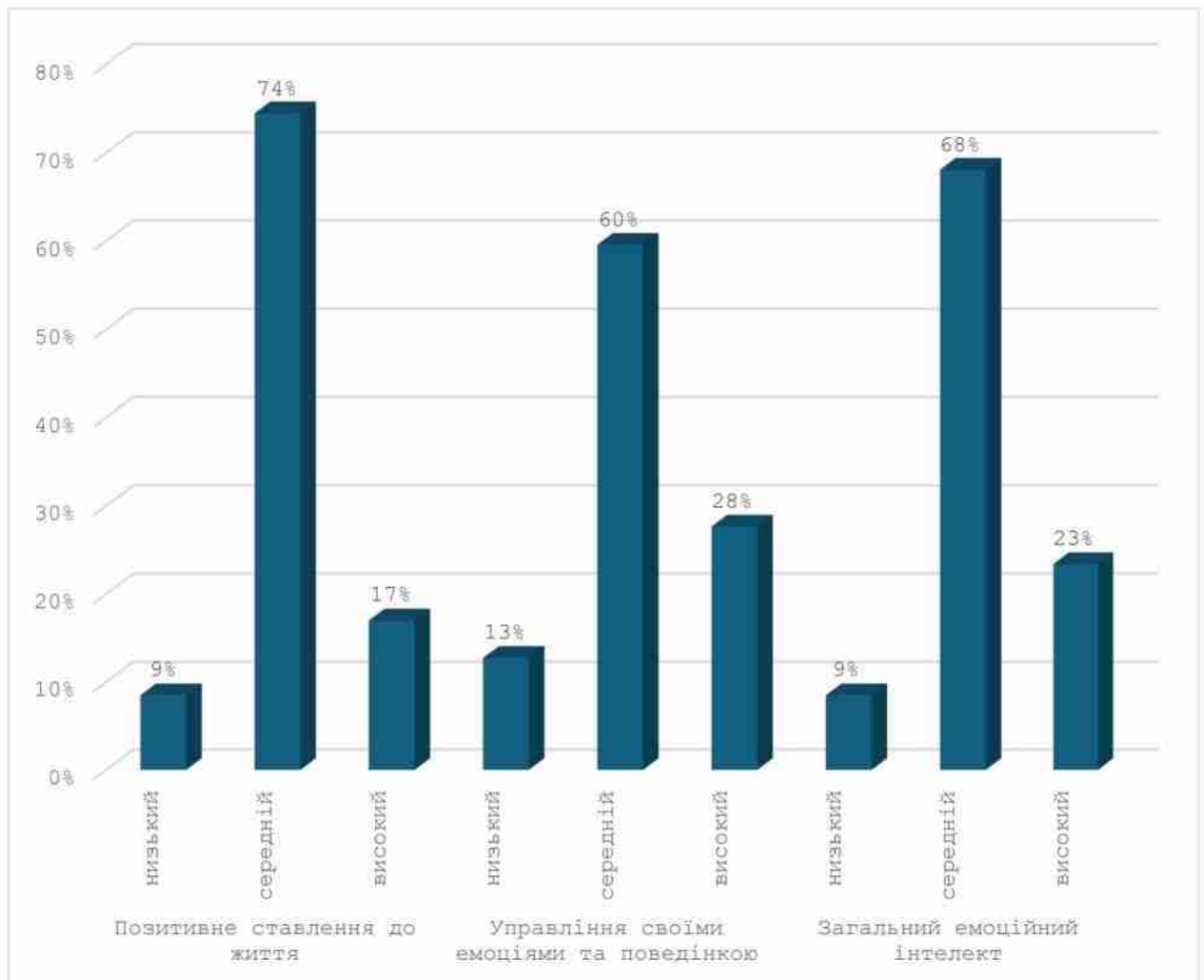


Рис. 2.2. Показники емоційного інтелекту досліджуваних за допомогою опитувальника риси емоційного інтелекту

Аналізуючи отримані результати за опитувальником риси емоційного інтелекту (TEIQue-SF) можемо стверджувати, що:

За шкалою «Позитивне ставлення до життя» у більшості досліджуваних (74%) виражений середній рівень. Це свідчить про наявність у них достатнього потенціалу для збереження внутрішньої мотивації та психологічної стійкості у складних професійних умовах. Разом із тим, такий рівень може вказувати на потребу у подальшому розвитку позитивного світосприйняття, формуванні впевненості у власних можливостях та вмінні підтримувати ресурсний стан у періоди підвищеного навантаження. Високий рівень позитивного ставлення, спостерігається у 17% досліджуваних та характеризує осіб із вираженим оптимізмом, емоційною зрілістю та здатністю зберігати впевненість навіть у

кризових ситуаціях. Такі досліджувані більш стресостійкі, здатні швидше відновлювати емоційну рівновагу та ефективніше долати труднощі, що сприяє їх професійному благополуччю. Низький рівень позитивного ставлення, переважає у 9% досліджуваних та свідчить про схильність до песимізму, емоційної втоми, невпевненості у власних силах та труднощах у пошуку внутрішніх ресурсів для подолання професійних викликів. Такі особистості уразливі до емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження мотивації, що підвищує ризик розвитку професійної кризи.

За шкалою «Управління своїми емоціями та поведінкою» у більшості досліджуваних (60%) виявлений середній рівень. Це свідчить про наявність достатнього, але не завжди стабільного ресурсу емоційної саморегуляції, який дозволяє зберігати ефективність у звичних умовах, проте може бути недостатнім у періоди підвищеного навантаження чи конфліктних ситуацій. Високий рівень управління емоціями та поведінкою спостерігається у 28% досліджуваних, що свідчить про сформовану здатність до контролю власних емоцій, врівноваженості та гнучкості у міжособистісній взаємодії. Такі досліджувані зазвичай демонструють стабільну працездатність, ефективну комунікацію та здатність зберігати конструктивну позицію навіть у стресових або кризових умовах. Низький рівень виявлений у 13% досліджуваних та вказує на труднощі у регуляції емоційних станів, схильність до імпульсивних реакцій, емоційного напруження та внутрішньої нестабільності. Такі досліджувані мають труднощі у побудові гармонійних професійних відносин, швидше виснажуються емоційно та більш вразливі до проявів професійного вигорання.

За шкалою «Загальний емоційний інтелект» у більшості досліджуваних (68%) виявлено середній рівень розвитку. Це свідчить про наявність у них базових навичок емоційної саморегуляції та розуміння емоцій, однак ці вміння можуть бути недостатньо стабільними в умовах інтенсивного професійного стресу. Досліджувані з таким рівнем емоційного інтелекту зазвичай здатні підтримувати конструктивні соціальні контакти та контролювати емоційні

реакції, проте в умовах перевантаження можуть втрачати емоційну рівновагу. Високий рівень загального емоційного інтелекту, виявлений у 23% досліджуваних, що відображає сформовану здатність до усвідомлення та регулювання власних емоцій, гнучкість у поведінці та емпатичність у спілкуванні. Такі досліджувані краще справляються зі стресовими ситуаціями, демонструють вищу ефективність у професійній діяльності, а також здатність до конструктивного вирішення конфліктів. Їхній емоційний інтелект виступає важливим захисним ресурсом у процесі подолання професійних криз. Натомість низький рівень загального емоційного інтелекту, що спостерігається у 9% досліджуваних, свідчить про труднощі в усвідомленні власних емоцій, їх адекватному вираженні та контролі, а також у розумінні емоцій інших людей. Такі особистості можуть мати схильність до імпульсивних реакцій, конфліктності або емоційного відсторонення, що ускладнює соціальну взаємодію та підвищує ризик емоційного виснаження й професійних дезадаптацій.

Отже, отримані результати вказують на те, що більшість досліджуваних характеризуються середнім рівнем розвитку емоційного інтелекту, що забезпечує їм здатність до базової емоційної саморегуляції, розуміння власних переживань і підтримання конструктивної взаємодії з оточенням. Водночас результати свідчать про наявність потенціалу для подальшого розвитку емоційної зрілості, зокрема підвищення рівня позитивного ставлення до життя та вдосконалення навичок управління емоціями у стресових ситуаціях. Високі показники у частини досліджуваних демонструють сформованість емоційної компетентності, стресостійкість та здатність ефективно функціонувати у професійному середовищі. Натомість низькі результати окремих учасників вказують на ризик емоційного виснаження та потребу у розвитку емоційної усвідомленості й саморегуляції.

Після аналізу проявів професійної кризи та оцінки рівня емоційного інтелекту у досліджуваних, наступним етапом стало вивчення стратегій подолання стресових ситуацій. Для цього застосовувався опитувальник

способів подолання стресу COPE (Coping Orientation to Problems Experienced Inventory), який дозволяє оцінити індивідуальні схеми реагування на стрес, спричинений професійними навантаженнями.

Отримані дані дають можливість дослідити співвідношення адаптивних та дезадаптивних копінг-стратегій, а також визначити потенційні ресурси та ризики для психологічної стійкості досліджуваних у професійній діяльності. Результати тестування представлені на рис. 2.3.

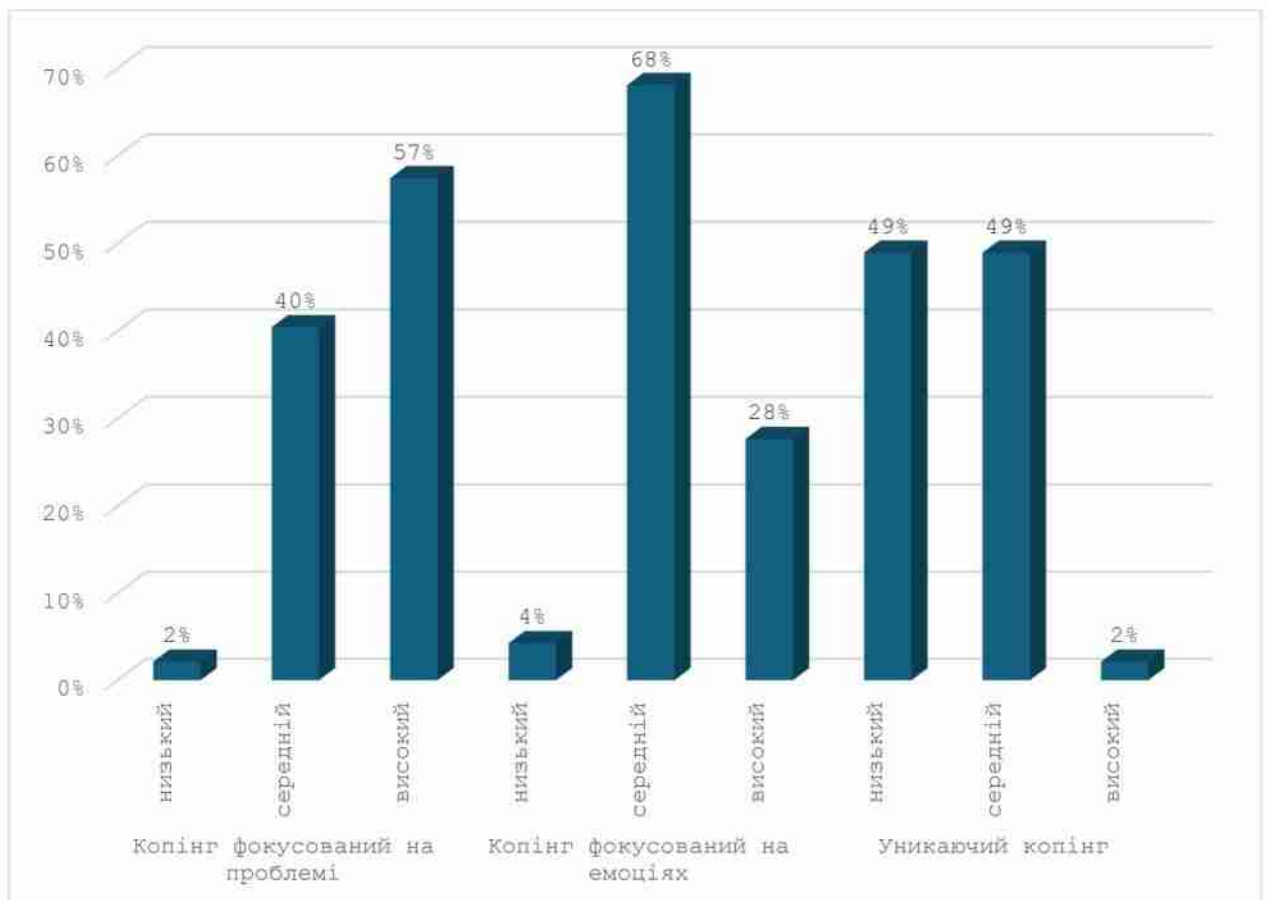


Рис. 2.3. Показники індивідуальних стратегій подолання стресових ситуацій за опитувальником способів подолання стресу COPE

За результатами опитувальника способів подолання стресу COPE, можемо зробити наступні висновки:

За шкалою «Копінг фокусований на проблемі» у 57% досліджуваних виявлений високий рівень. Це свідчить про наявність у більшості досліджуваних сформованих стратегій активного подолання професійних

труднощів, що сприяє ефективному реагуванню на стресові ситуації та підвищенню професійної ефективності. Середній рівень виявлений у 40% та вказує на помірну активність у вирішенні проблемних ситуацій. Такі досліджувані здатні діяти конструктивно, але можуть потребувати додаткового розвитку планування та контролю дій у складних умовах. Низький рівень спостерігається у 2% досліджуваних, що свідчить про труднощі у використанні проблемно-орієнтованих стратегій та схильність пасивно реагувати на стрес, що може підвищувати ризик професійної дезадаптації.

За шкалою «Копінг фокусований на емоціях» у 28% досліджуваних виявлений високий рівень. Це свідчить про ефективну емоційну саморегуляцію та здатність підтримувати психологічну стійкість у професійному середовищі. Середній рівень виявлений у 68% та відображає наявність базових емоційно-орієнтованих стратегій, проте такі досліджувані можуть втрачати емоційну рівновагу у періоди високого стресу або потребувати підтримки для ефективної регуляції емоцій. Низький рівень спостерігається у 4% досліджуваних, що свідчить про обмеженість у використанні емоційних копінг-стратегій та підвищену вразливість до психологічного виснаження.

За шкалою «Уникаючий копінг» у більшості досліджуваних (49%) виявлений низький рівень, що свідчить про мінімальне використання дезадаптивних стратегій уникання та готовність активно взаємодіяти з джерелом стресу. Середній рівень переважає у 49% та вказує на помірну схильність до уникання. Такі досліджувані можуть періодично відходити від проблем або відкладати рішення, що знижує ефективність подолання стресу. Високий рівень спостерігається лише у 2% досліджуваних, що свідчить про виражену залежність від уникання як стратегії, підвищену вразливість до професійного виснаження та ризик дезадаптації.

Отже, отримані результати свідчать, що у більшості досліджуваних переважають адаптивні стратегії подолання стресу: активний, проблемно-орієнтований копінг та помірний або високий рівень емоційної саморегуляції.

Водночас значна частина досліджуваних демонструє помірну схильність до уникання, а поодинокі учасники проявляють дезадаптивні уникаючі стратегії, що підвищує їхню вразливість до професійного стресу та потенційних кризових станів. Це підкреслює необхідність підтримки розвитку ефективних копінг-стратегій та зміцнення ресурсів психологічної стійкості.

2.3. Взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту, симптомами професійного вигорання та копінг-стратегіями

Для виявлення взаємозв'язку між емоційним інтелектом, симптомами професійного вигорання та копінг-стратегіями нами був проведений кореляційний аналіз за допомогою коефіцієнта рангової кореляції Спірмена. Результати кореляційного аналізу наведені у таблиці 2.1. та 2.2.

Таблиця 2.1

Взаємозв'язок між емоційним інтелектом та симптомами професійного вигорання

	Позитивне ставлення до життя	Управління своїми емоціями та поведінкою	Загальний емоційний інтелект
Емоційне виснаження	-0,491**	-0,551**	-0,595**
Деперсоналізація	-0,459**	-0,465**	-0,520**
Редукція особистих досягнень	0,658**	0,601**	0,722**

Примітка: ** - кореляція значима на рівні 0,01; * - кореляція значима на рівні 0,05.

Примітка 2: В таблицю внесені тільки значимі результати.

Аналізуючи результати кореляційного аналізу, можемо зробити наступні висновки:

Між показником позитивного ставлення до життя та емоційним виснаженням виявлений обернений кореляційний зв'язок ($r = -0,491$ при

$p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень позитивного ставлення до життя, тим нижчий рівень емоційного виснаження, і навпаки, чим нижчий рівень емоційного виснаження, тим вищим є рівень позитивного ставлення до життя. Такий зв'язок можна пояснити тим, що позитивне ставлення до життя виступає ключовим психологічним ресурсом, який допомагає зберігати внутрішню стійкість та емоційну рівновагу. Особи з високим рівнем позитивного ставлення до життя частіше мобілізують адаптивні стратегії подолання стресу, ефективно регулюють емоційні реакції та підтримують внутрішню мотивацію навіть у складних професійних ситуаціях. Крім того, позитивне сприйняття життя сприяє оптимістичному баченню майбутніх перспектив, зміцненню почуття власної компетентності та зниженню ризику розвитку професійного вигорання, що в цілому підтримує психологічну стійкість та продуктивність у професійній діяльності.

Між показником деперсоналізації та позитивним ставленням до життя виявлений обернений кореляційний зв'язок ($r = -0,459$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень позитивного ставлення до життя, тим нижчий рівень деперсоналізації, і навпаки, чим вищий рівень деперсоналізації, тим нижчий рівень позитивного ставлення до життя. На нашу думку, такий зв'язок можна пояснити тим, що позитивне ставлення до життя виступає ключовим психологічним ресурсом, який не лише зменшує відчуженість та байдужість у професійній діяльності, а й сприяє формуванню активних стратегій емоційної саморегуляції. Особи з високим рівнем позитивного ставлення до життя частіше зберігають оптимізм навіть у стресових ситуаціях, здатні усвідомлювати та конструктивно виражати власні емоції, що підтримує ефективну міжособистісну взаємодію та зміцнює соціальну підтримку в колективі. Крім того, позитивне ставлення до життя підвищує мотивацію до професійного розвитку, сприяє адаптивному вирішенню конфліктів та зменшує ймовірність розвитку професійного вигорання, що в цілому забезпечує стійкість особистості в умовах високих професійних навантажень.

Між показниками редукції особистих досягнень та позитивне ставлення до життя виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,658$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень особистих досягнень, тим вище відчуття власної професійної ефективності та задоволення від досягнень, і навпаки, чим вищими є рівень позитивного ставлення до життя, тим вищим є рівень особистих досягнень. Такий зв'язок можна пояснити тим, що позитивне ставлення до життя формує в особистості стійке внутрішнє відчуття цінності власних досягнень та здатності впливати на професійні процеси. Особи з високим рівнем позитивного ставлення до життя частіше оцінюють свої дії конструктивно, адекватно реагують на труднощі та критичні ситуації, що знижує ризик розвитку почуття неповноцінності, самокритики та професійного вигорання. Збережене відчуття професійної ефективності, своєю чергою, підсилює позитивне ставлення до життя, формуючи взаємопідтримуючий психологічний ресурс, який сприяє подоланню стресових ситуацій і розвитку адаптивної поведінки.

Між показниками управління своїми емоціями, поведінкою та емоційним виснаженням виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,551$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим вищий рівень здатності до регуляції власних емоцій та поведінки, тим нижчий рівень емоційного виснаження, і навпаки, чим вищий рівень емоційного виснаження, тим менше ефективним є управління власними емоціями та поведінкою. Такий зв'язок можна пояснити тим, що ефективна емоційна саморегуляція дозволяє особистості підтримувати стабільність психоемоційного стану, зменшувати внутрішнє напруження та зберігати працездатність у складних або стресових професійних умовах. Особи з високим рівнем управління емоціями здатні конструктивно реагувати на труднощі, підтримувати концентрацію та мотивацію, що знижує ризик розвитку емоційного виснаження та професійного вигорання.

Між показниками управління своїми емоціями, поведінкою та деперсоналізацією виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,465$ при

$p < 0,01$). Це свідчить про те, що чим ефективніше досліджувані регулюють власні емоції та контролюють поведінку, тим нижчий рівень відчуженості, байдужості та критичного ставлення до колег чи професійних завдань, і навпаки, чим вищий рівень деперсоналізації, тим слабшими є навички емоційної саморегуляції. Такий зв'язок можна пояснити тим, що ефективне управління емоціями дозволяє підтримувати адекватну міжособистісну взаємодію та конструктивне ставлення до професійних викликів, зменшуючи ризик виникнення емоційного дистанціювання та професійного вигорання. Особи з високим рівнем емоційної регуляції частіше застосовують адаптивні стратегії подолання стресу, зберігають психологічну стійкість та продуктивність у професійному середовищі.

Між показниками управління своїми емоціями, поведінкою та редукцією особистих досягнень виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,601$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із високим рівнем здатності регулювати власні емоції та поведінку частіше спостерігається збережене відчуття власної професійної ефективності та компетентності, і навпаки, чим краще сформовані навички саморегуляції, тим вище рівень відчуття особистих досягнень. Такий зв'язок можна пояснити тим, що ефективне управління емоціями та поведінкою дозволяє особистості адекватно реагувати на професійні виклики, зменшувати внутрішнє напруження та підтримувати мотивацію до виконання завдань. Особи з високим рівнем емоційної саморегуляції частіше оцінюють свої дії конструктивно, відчувають задоволення від результатів своєї праці та формують стійке позитивне ставлення до власної компетентності, що зменшує ризик розвитку професійного вигорання та сприяє підвищенню адаптивності в професійному середовищі.

Між показниками загального емоційного інтелекту та емоційним виснаженням виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,595$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із вищим рівнем загального емоційного інтелекту частіше спостерігається нижчий рівень емоційного

виснаження, і навпаки, чим сильніше виражене емоційне виснаження, тим нижчий рівень загального емоційного інтелекту. Такий зв'язок можна пояснити тим, що загальний емоційний інтелект включає здатність усвідомлювати, розуміти та регулювати власні емоції, що дозволяє ефективно протидіяти стресовим навантаженням, підтримувати внутрішню стійкість та знижувати ризик професійного вигорання. Особи з високим рівнем емоційного інтелекту здатні адаптивно реагувати на труднощі, конструктивно вирішувати конфліктні ситуації та підтримувати емоційний баланс, що сприяє збереженню психологічного комфорту та професійної ефективності.

Між показниками загального емоційного інтелекту та деперсоналізацією виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,520$; $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із вищим рівнем загального емоційного інтелекту спостерігається нижчий рівень деперсоналізації, і навпаки, чим сильніше виражене відчуження та байдужість у професійній діяльності, тим нижчий рівень емоційного інтелекту. Такий зв'язок можна пояснити тим, що високий рівень емоційного інтелекту сприяє усвідомленню власних емоцій та почуттів інших людей, розвитку емпатії та здатності конструктивно реагувати на стресові та конфліктні ситуації. Особи з високим емоційним інтелектом краще підтримують міжособистісні стосунки, активно взаємодіють із колегами та клієнтами, що зменшує потребу в психологічному дистанціюванні та знижує ризик професійного вигорання.

Між показниками загального емоційного інтелекту та редукцією особистих досягнень виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,722$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із вищим рівнем загального емоційного інтелекту частіше спостерігається збережене відчуття власної професійної ефективності та задоволення від досягнень, і навпаки, чим вищий рівень професійних досягнень, тим вищий рівень загального емоційного інтелекту. Такий зв'язок можна пояснити тим, що емоційно інтелектуальні особистості краще усвідомлюють свої сильні сторони та професійні ресурси, адекватно оцінюють власну діяльність та конструктивно реагують на

труднощі. Збережене відчуття ефективності та компетентності підсилює мотивацію до професійного розвитку та сприяє формуванню адаптивних стратегій поведінки в складних ситуаціях, створюючи взаємопідтримуючий ресурс для підвищення стійкості та запобігання професійного вигорання.

Таблиця 2.2

Взаємозв'язок між емоційним інтелектом та копінг-стратегіями

	Позитивне ставлення до життя	Управління своїми емоціями та поведінкою	Загальний емоційний інтелект
Копінг фокусований на проблемі	0,490**	-	0,356*
Копінг фокусований на емоціях	0,511**	-	0,300*
Уникаючий копінг	-0,385**	-0,502**	-0,494**

Примітка: ** - кореляція значима на рівні 0,01; * - кореляція значима на рівні 0,05.

Примітка 2: В таблицю внесені тільки значимі результати.

Аналіз взаємозв'язку між емоційним інтелектом та копінг-стратегіями дозволяє зроби висновок, що:

Між показниками копіngu фокусованого на проблемі та позитивним ставленням до життя виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,490$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із більш високим рівнем позитивного ставлення до життя частіше спостерігається активне, цілеспрямоване вирішення професійних та життєвих труднощів, і навпаки, чим ефективніше застосовуються проблемно-орієнтовані копінг-стратегії, тим вищим є рівень позитивного ставлення до життя. Цей зв'язок можна пояснити тим, що позитивне ставлення до життя формує в особистості впевненість у власних ресурсах та здатність активно впливати на професійні та життєві ситуації. Особи з високим рівнем позитивного ставлення частіше планують свої дії, конструктивно реагують на труднощі та шукають шляхи подолання проблем, що сприяє зниженню ризику стресових реакцій та професійного

вигорання. Своєю чергою, ефективне використання копінг-стратегій, спрямованих на вирішення проблем, підтримує позитивне сприйняття життєвих подій та підсилює психологічну стійкість, створюючи взаємопідтримуючий ресурс для адаптивної поведінки.

Між показниками копінгу фокусованого на емоціях та позитивним ставленням до життя виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,511$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із вищим рівнем позитивного ставлення до життя частіше спостерігається ефективна емоційна саморегуляція, здатність усвідомлювати та керувати власними емоціями в стресових ситуаціях, і навпаки, чим активніше застосовуються емоційно-орієнтовані копінг-стратегії, тим вищий рівень позитивного ставлення до життя. Цей зв'язок можна пояснити тим, що позитивне ставлення до життя формує в особистості внутрішню впевненість та психологічну стійкість, що дозволяє більш конструктивно реагувати на емоційні виклики та підтримувати емоційний баланс. Особи з високим рівнем позитивного ставлення частіше використовують адаптивні стратегії емоційної регуляції, зменшуючи внутрішнє напруження та ризик емоційного виснаження. Своєю чергою, ефективне застосування емоційно-орієнтованих копінг-стратегій підсилює позитивне ставлення до життя, створюючи взаємопідтримуючий психологічний ресурс, який сприяє подоланню стресових ситуацій та розвитку адаптивної поведінки в професійній сфері.

Між показниками позитивного ставлення до життя та уникаючим копінгом виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,385$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із вищим рівнем позитивного ставлення до життя частіше спостерігається менша схильність до використання стратегій уникання, і навпаки, чим активніше застосовується уникаючий копінг, тим нижчий рівень позитивного ставлення до життя. На нашу думку, це можна пояснити тим, що позитивне ставлення до життя сприяє активному вирішенню проблем та емоційній саморегуляції, зменшуючи потребу в психологічному дистанціюванні або униканні стресових ситуацій.

Особи з високим рівнем позитивного ставлення здатні ефективніше долати труднощі, конструктивно реагувати на стресові фактори та підтримувати внутрішню стійкість. Натомість уникаючі стратегії можуть підсилювати відчуття безсилля та знижувати мотивацію до активного подолання стресу, що зменшує позитивне ставлення до життя та підвищує ризик професійного вигорання.

Між показниками управління своїми емоціями, поведінкою та уникаючим копінгом виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,502$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що у досліджуваних із більш високим рівнем здатності регулювати власні емоції та поведінку частіше спостерігається менша схильність до використання стратегій уникання, і навпаки, чим активніше застосовується уникаючий копінг, тим нижчий рівень емоційної саморегуляції. Такий зв'язок можна пояснити тим, що ефективне управління емоціями дозволяє конструктивно реагувати на стресові ситуації, активно долати труднощі та підтримувати адаптивну поведінку, зменшуючи потребу в психологічному дистанціюванні або униканні проблем. Натомість уникаючі стратегії послаблюють контроль над емоціями, підвищують рівень внутрішнього напруження та ризик професійного вигорання, що обмежує ефективність емоційної саморегуляції.

Між показниками загального емоційного інтелекту та копінгом фокусованим на проблемі виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,356$ при $p < 0,05$). Це свідчить про те, що особистості з вищим рівнем загального емоційного інтелекту частіше застосовують активні, проблемно-орієнтовані стратегії подолання стресу, і навпаки, чим ефективніше використовуються такі копінг-стратегії, тим вищий рівень емоційного інтелекту. Такий зв'язок можна пояснити тим, що емоційно інтелектуальні особистості здатні усвідомлювати свої емоції та ресурси, планувати та контролювати дії у складних ситуаціях, що підвищує ефективність подолання професійних труднощів та зменшує ризик виникнення стресових реакцій. Своєю чергою, активне вирішення

проблем сприяє розвитку самовпевненості та позитивного сприйняття власних можливостей, посилюючи психологічну стійкість та адаптивну поведінку.

Між показниками загального емоційного інтелекту та копінгом фокусованим на емоціях виявлений прямий кореляційний зв'язок ($\rho = 0,300$ при $p < 0,05$). Це свідчить про те, що особистості з вищим рівнем загального емоційного інтелекту частіше застосовують емоційно-орієнтовані стратегії подолання стресу, і навпаки, чим активніше використовуються такі копінг-стратегії, тим вищий рівень емоційного інтелекту. Такий зв'язок можна пояснити тим, що емоційно інтелектуальні особистості здатні усвідомлювати та регулювати власні емоції у складних або стресових ситуаціях, що сприяє збереженню психологічної рівноваги та стійкості. Використання емоційно-орієнтованих копінг-стратегій посилює здатність до адаптивної саморегуляції, знижує ризик емоційного виснаження та підтримує позитивне сприйняття професійних та життєвих викликів.

Між показниками загального емоційного інтелекту та уникаючим копінгом виявлений обернений кореляційний зв'язок ($\rho = -0,494$ при $p < 0,01$). Це свідчить про те, що особистості з вищим рівнем загального емоційного інтелекту рідше використовують уникаючі стратегії подолання стресу, і навпаки, чим частіше застосовується уникаючий копінг, тим нижчий рівень емоційного інтелекту. Такий зв'язок можна пояснити тим, що емоційно інтелектуальні особистості краще усвідомлюють свої емоції та реакції на стресові ситуації, здатні конструктивно вирішувати проблеми та не відходять від джерел стресу. Уникаючі стратегії, навпаки, підсилюють емоційне напруження та знижують ефективність адаптивної поведінки, що може призводити до погіршення емоційної стабільності та підвищення ризику професійного вигорання.

Отже, кореляційний аналіз виявив взаємозв'язки між компонентами емоційного інтелекту, симптомами професійного вигорання та копінг-стратегіями. Позитивне ставлення до життя має обернений кореляційний зв'язок з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом,

тоді як прямий зв'язок простежується з редукцією особистих досягнень, копінгом фокусованим на проблемі та копінгом фокусованим на емоціях. Управління своїми емоціями та поведінкою має обернений зв'язок з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, водночас прямо корелює з редукцією особистих досягнень. Загальний емоційний інтелект також демонструє обернені зв'язки з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, має прямий зв'язок з редукцією особистих досягнень, копінгом фокусованим на проблемі та копінгом фокусованим на емоціях. Ці результати підкреслюють, що вищий рівень емоційного інтелекту сприяє збереженню професійної стійкості, ефективному подоланню стресових ситуацій та підтримці адаптивної поведінки.

Висновки до другого розділу

Результати дослідження свідчать про значну варіативність проявів професійного вигорання, емоційного інтелекту та копінг-стратегій у досліджуваних. У більшості учасників спостерігається високий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації, що вказує на значне професійне навантаження та підвищений ризик кризових станів, тоді як низькі показники цих шкал свідчать про наявність психологічних ресурсів та стійкість до стресу. За показниками редукції особистих досягнень більшість досліджуваних зберігають позитивне сприйняття власної професійної ефективності, проте в окремих осіб спостерігається високий рівень редукції, що потребує корекційного втручання.

За показниками емоційного інтелекту більшість респондентів демонструють середній рівень розвитку, що забезпечує базову здатність до саморегуляції та конструктивної взаємодії з оточенням. Високий рівень емоційного інтелекту у частини учасників свідчить про сформовані навички

ефективного регулювання емоцій та стресостійкості, тоді як низький рівень вказує на потребу у розвитку емоційної усвідомленості та саморегуляції.

Аналіз копінг-стратегій показав переважання адаптивних способів подолання стресу (проблемно- та емоційно-орієнтований копінг), водночас частина досліджуваних проявляє схильність до уникання, що підвищує ризик професійної дезадаптації.

Кореляційний аналіз виявив прямі та обернені значущі взаємозв'язки між компонентами емоційного інтелекту, симптомами професійного вигорання та копінг-стратегіями:

Позитивне ставлення до життя демонструє обернені кореляції з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, і прямі кореляції з редукцією особистих досягнень, копінгом фокусованим на проблемі та емоціях.

Управління емоціями та поведінкою має обернені зв'язки з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, прямий зв'язок з редукцією особистих досягнень.

Загальний емоційний інтелект демонструє обернені зв'язки з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, а також прямі зв'язки з редукцією особистих досягнень і адаптивними копінг-стратегіями.

РОЗДІЛ 3 ПСИХОКОРЕКЦІЙНА ПРОГРАМА З РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ, ЯК ЧИННИКА ПОДОЛАННЯ ПРОФЕСІЙНИХ КРИЗ

3.1. Розробка та обґрунтування психокорекційної програми з розвитку емоційного інтелекту

Сучасні умови професійної діяльності з високим психологічним та емоційним навантаженням підвищують ризик професійного вигорання та кризових станів. Дослідження показало, що у більшості учасників спостерігається високий рівень емоційного виснаження та деперсоналізації, тоді як лише частина зберігає позитивне сприйняття власних досягнень та базові навички емоційної саморегуляції, що свідчить про недостатність внутрішніх ресурсів для подолання стресу та підтримки професійної стійкості.

Емоційний інтелект є ключовим ресурсом для усвідомлення та контролю власних емоцій, адаптивного реагування на стрес та конструктивної взаємодії з оточенням. Його високий рівень сприяє зміцненню внутрішньої стійкості, підвищенню професійної ефективності та запобіганню вигоранню. Тому розробка психокорекційної програми для розвитку емоційного інтелекту є актуальною: вона системно підвищує здатність фахівців до саморегуляції, ефективного реагування на професійні виклики та використання внутрішніх ресурсів у кризових ситуаціях, знижуючи ризик вигорання та підвищуючи психологічну стійкість.

Метою психокорекційної програми є формування та розвиток емоційного інтелекту як психологічного ресурсу для подолання професійних криз, підвищення здатності до емоційної саморегуляції, адаптивного реагування на стресові ситуації та підтримки професійної ефективності у складних умовах діяльності.

Завдання психокорекційної програми:

1. Розвиток усвідомлення власних емоцій – навчити учасників ідентифікувати та аналізувати свої емоційні реакції у професійних ситуаціях.
2. Формування навичок емоційної саморегуляції – опанування методик контролю та корекції емоційного стану під час стресових та кризових моментів.
3. Підвищення здатності до конструктивної взаємодії – розвиток емпатії, активного слухання та ефективних комунікативних стратегій у колективі.
4. Опрацювання адаптивних копінг-стратегій – навчання проблемно- та емоційно-орієнтованим способам подолання стресу, зменшення схильності до уникання.
5. Зміцнення професійної стійкості та впевненості у власних досягненнях – формування внутрішніх ресурсів для підвищення мотивації, продуктивності та запобігання розвитку професійного вигорання.

Програма розрахована на учасників із різним рівнем емоційного інтелекту та проявами професійного вигорання, з урахуванням результатів попередньої діагностики, що дозволяє диференційовано підходити до розвитку психологічних ресурсів кожного та забезпечити підвищення ефективності емоційної саморегуляції, адаптивних копінг-стратегій і професійної стійкості.

Тривалість програми – 3 дні по 6 годин з перервою (з 12:00 до 13:00).

Очікувані результати програми відображають реалізацію всіх її завдань: підвищення усвідомлення власних емоцій, формування навичок емоційної саморегуляції, розвиток конструктивної взаємодії та емпатії, опанування адаптивних копінг-стратегій, а також зміцнення професійної стійкості та впевненості у власних досягненнях.

1 день психокорекційної програми (з 10:00 до 16:00, перерва з 12:00 до 13:00)

Мета дня: сформувати в учасників початкове розуміння сутності емоційного інтелекту, розвинути здатність усвідомлювати та розпізнавати власні емоції, а також сприяти опануванню базовими навичками емоційної саморегуляції в професійних ситуаціях.

Початок дня. Тренер розпочинає роботу з привітання учасників, створюючи доброзичливу, безпечну атмосферу взаємодії. Важливо акцентувати увагу на правилах групової роботи (добровільність участі, конфіденційність, взаємоповага, активність у вправах). Після цього відбувається короткий вступ, під час якого учасникам презентується мета програми та її структура — три дні роботи, спрямовані на розвиток емоційного інтелекту, опанування навичок саморегуляції та підвищення професійної стійкості.

Далі тренер нагадує результати попередньої діагностики, проведеної до початку програми. Зокрема, підкреслюється, що саме отримані результати (виявлені труднощі в управлінні емоціями, підвищений рівень емоційного виснаження або схильність до уникання як копінг-стратегії) стали підґрунтям для розробки змісту тренінгових занять. Такий підхід забезпечує індивідуалізацію психокорекційного процесу, дозволяє кожному учаснику усвідомити власні потреби та поставити особисті цілі участі у програмі.

На завершення вступної частини проводиться коротка вправа-знайомство «Емоція мого ранку».

Вправа «Емоція мого ранку»

Мета: створення доброзичливої атмосфери, налаштування учасників на емоційне усвідомлення та групову взаємодію.

Тривалість: 10–15 хвилин.

Хід виконання: тренер просить кожного учасника по черзі представитися (ім'я, професія або роль у колективі). Після цього кожен має коротко відповісти на запитання: «Яка емоція сьогодні зі мною зранку?», «Як ця емоція може вплинути на мою участь у сьогоднішній роботі?».

За бажанням можна використати метафоричні картки або кольори: учасники обирають зображення чи колір, який відповідає їхньому емоційному стану, і пояснюють свій вибір.

Обговорення: тренер підсумовує, що кожна емоція є цінним джерелом інформації про наш внутрішній стан, і підкреслює важливість уміння усвідомлювати та приймати свої почуття як перший крок до розвитку емоційного інтелекту.

Вправа «Моє емоційне віддзеркалення».

Мета: розвиток навичок ідентифікації та усвідомлення власних емоційних реакцій у професійних ситуаціях, формування зв'язку між тілесними відчуттями та емоційним станом.

Тривалість: 15–20 хвилин.

Хід виконання: тренер пропонує учасникам зручно стати або сісти, зробити кілька глибоких вдихів та видихів. Потім поступово проводить групу через короткі тілесні вправи: напруження та розслаблення м'язів обличчя, шиї, плечей, рук; рухи плечима (підйом, опускання, обертання); плавні рухи руками, що імітують відкритість або закритість до світу.

Під час виконання тренер озвучує професійні ситуації (наприклад, «конфлікт із колегою», «успішно завершений проєкт», «високий рівень навантаження») і просить учасників звертати увагу, як тіло реагує на кожную з них.

Після виконання вправи учасники діляться своїми відчуттями: «Які емоції виникли?», «Де в тілі вони відчули напруження чи полегшення?».

Обговорення: тренер підкреслює, що тіло є важливим джерелом інформації про емоційний стан, а вміння його «слухати» допомагає своєчасно розпізнавати стрес і запобігати професійному вигоранню.

Вправа «Лінія життя».

Мета: усвідомлення власного життєвого шляху, ключових подій та криз, а також емоційних ресурсів, що допомагали їх долати.

Тривалість: 25–30 хвилин.

Хід виконання: кожен учасник отримує аркуш паперу формату А4 або А3 та кольорові олівці чи маркери. На аркуші учасник проводить лінію, яка символізує його життя — від народження до сьогодення. На цій лінії позначаються значущі події: успіхи, втрати, зміни, кризи, важливі зустрічі тощо. Після цього учасники рефлексивно відповідають на запитання: «У якій точці мого життя я перебуваю зараз?», «Який наступний ступінь мого розвитку?», «Які емоції супроводжували мене у різні періоди життя?».

За бажанням можна коротко обговорити в малих групах або загальним колом (за згодою учасників).

Обговорення: тренер акцентує увагу учасників на тому, що усвідомлення свого життєвого шляху допомагає розуміти закономірності розвитку, виявляти власні ресурси та приймати минулі емоційні переживання як частину особистісного зростання.

Вправа «Поради для себе».

Мета: сприяти формуванню навичок саморегуляції, розвитку усвідомлених та адаптивних стратегій подолання стресу та професійного виснаження.

Тривалість: 20–25 хвилин.

Хід виконання: тренер пропонує учасникам згадати типові ситуації, що викликають у них емоційне напруження або стрес на роботі (наприклад, конфлікт, дедлайн, відсутність підтримки). Кожен записує 3–5 таких ситуацій у стовпчик на аркуші. Навпроти кожної ситуації учасник формулює одну-дві поради самому собі — що може допомогти знизити напругу або ефективніше впоратися з емоціями (наприклад, зробити паузу, подихати, звернутися по підтримку, змінити фокус уваги). За бажанням, учасники можуть поділитися деякими своїми порадами у групі, щоб створити «банк ресурсів» або спільний плакат «Мої способи турботи про себе».

Обговорення: тренер підкреслює важливість регулярного використання цих «порад для себе» у щоденній діяльності як засобу профілактики емоційного виснаження та підтримки професійної ефективності.

Техніки зниження стресу та відновлення ресурсів.

Мета: ознайомити учасників із практичними способами саморегуляції, навчити застосовувати техніки зниження стресу та відновлення енергії у професійній діяльності.

Тривалість: 25–30 хвилин.

Хід виконання: Тренер пояснює, що для підтримання емоційного балансу та профілактики професійного вигорання необхідно регулярно відновлювати власні ресурси. Коротко розповідає про поняття «психологічна енергія» та важливість гармонії між роботою та відпочинком.

Ознайомлення з техніками. Тренер по черзі презентує кілька простих та доступних способів релаксації:

Дихальна медитація. Учасники зручно сідають, закривають очі та зосереджуються на диханні. Протягом кількох хвилин роблять глибокі вдихи й повільні видихи, спостерігаючи за ритмом дихання.

Легкі фізичні вправи. Невеликий руховий блок: потягування, обертання голови та плечей, розслаблення рук та спини.

Хобі та творчість як ресурс. Обговорення прикладів занять, що допомагають «перемкнутися» (малювання, прогулянки, музика, спілкування з близькими).

Усвідомлене планування. Тренер пропонує правило «Три Р»: реалістичність, регулярність, ресурсність — коли планування включає час не лише для завдань, а й для відпочинку.

Індивідуальна робота.

Кожен учасник отримує аркуш і записує 3–4 методи, які, на його думку, допомагають відновлювати сили. Потім визначає, які з них він хотів би практикувати регулярно.

Групове обговорення: учасники діляться своїми способами релаксації, а тренер допомагає побачити, як різні методи можуть працювати для різних типів особистості. Обговорюється, як можна інтегрувати ці практики у робочий день (короткі паузи, дихальні вправи між завданнями тощо).

Обговорення: тренер підсумовує, що регулярне використання технік відновлення — не прояв слабкості, а необхідна умова ефективного професійного функціонування. Вміння турбуватися про себе допомагає зберігати працездатність, внутрішній спокій та емоційну стабільність у кризових умовах.

Підсумкова частина дня. Учасники сідають у коло та обмінюються враженнями про день: «Що вони винесли корисного для себе?», «Які методи планують використовувати надалі?», «Які труднощі виникли під час вправ?».

2 день психокорекційної програми (з 10:00 до 16:00, перерва з 12:00 до 13:00).

Мета дня: сприяти розвитку навичок контролю емоційних реакцій, формуванню емпатії, активного слухання та конструктивних способів взаємодії в професійному середовищі.

Початок дня: налаштування та рефлексія попереднього досвіду

Мета — налаштувати учасників на подальшу роботу, актуалізувати попередній досвід та створити атмосферу довіри.

Хід роботи: тренер пропонує коротке обговорення в колі: «Що запам'яталося з попереднього дня?», «Які емоції виникали після занять?», «Що допомогло краще зрозуміти себе?».

Вправа «Емоційний термометр».

Мета: усвідомлення поточного емоційного стану, навчитися відстежувати рівень власної напруги та сприяти формуванню навичок її регуляції.

Тривалість: 20–25 хвилин.

Хід виконання: кожен учасник отримує аркуш паперу з вертикальною шкалою від 1 до 10, де 1 означає повний спокій, а 10 — максимальну емоційну напругу. Учасники позначають на шкалі свій поточний стан та коротко описують, що на нього вплинуло. Після цього тренер пропонує відповісти на запитання: «Які емоції я зараз відчуваю?», «Що допомагає мені зменшити напругу?», «Як я розумію, що мій емоційний стан виходить з-під контролю?».

Обговорення: тренер підкреслює важливість усвідомлення власного емоційного стану як першого кроку до розвитку емоційної саморегуляції. Обговорюються прості техніки зниження напруги (глибоке дихання, коротка пауза, переключення уваги).

Вправа «Мій внутрішній регулятор».

Мета: розвиток навичок контролю емоційних реакцій у стресових ситуаціях, підвищення усвідомленості власних тригерів.

Тривалість: 30–35 хвилин.

Хід виконання: тренер пропонує кожному учаснику згадати професійну ситуацію, у якій він відчував сильну емоційну реакцію (злість, страх, роздратування, втому). Учасники заповнюють коротку таблицю: Ситуація — що сталося? Моя реакція — як я відреагував емоційно та поведінково? Наслідки — до чого це призвело? Альтернатива — як я міг би відреагувати інакше?

Обговорення: тренер узагальнює типові «емоційні тригери» (втома, перевантаження, конфлікти) та демонструє методи саморегуляції: техніка «стоп-пауза», дихальні вправи, внутрішній монолог підтримки, переключення уваги.

Вправа «Діалог очима іншого»

Мета: розвиток емпатії, вміння розуміти позицію іншої людини, формування толерантності у професійних взаємодіях.

Тривалість: 30 хвилин.

Хід виконання: учасники об'єднуються у пари. Один ділиться історією про непорозуміння або конфлікт із колегою. Другий уважно слухає, а потім переказує ситуацію від імені іншої сторони, намагаючись пояснити її мотиви та почуття. Потім учасники обговорюють, як змінилося їхнє ставлення після «зміни ролі».

Обговорення: тренер підкреслює, що емпатичне слухання допомагає знизити рівень конфліктності, підвищує розуміння та сприяє формуванню конструктивного спілкування у професійних колективах.

Вправа «Активне слухання».

Мета: формування навички уважного та емпатичного слухання, як ключової складової ефективної комунікації.

Тривалість: 25 хвилин.

Хід виконання: тренер коротко пояснює принципи активного слухання: невербальна увага (погляд, кивок), вербальна підтримка («Розумію», «Так, це складно»), уточнення («Ти маєш на увазі...?»), перефразування («Отже, ти відчував...»). Учасники працюють у трійках: один говорить про складну робочу ситуацію; другий слухає, використовуючи техніки активного слухання; третій спостерігає та дає зворотний зв'язок. Ролі змінюються, щоб кожен побував у кожній позиції.

Обговорення: після вправи учасники діляться враженнями — що допомагало почуватися почутим, а що заважало. Тренер підкреслює, що активне слухання знижує емоційне напруження у спілкуванні та допомагає уникати конфліктів.

Вправа «Мій простір спокою».

Мета: розвиток навички внутрішньої стабільності та емоційного балансу у стресових ситуаціях.

Тривалість: 20 хвилин.

Хід виконання: тренер пропонує учасникам зручно сісти, заплющити очі та уявити місце, у якому вони відчуваються максимально спокійно, впевнено та безпечно (природа, дім тощо). Після кількох хвилин візуалізації учасники діляться відчуттями: «Що допомагає мені зберігати спокій?», «Які образи чи думки підтримують мене у складних ситуаціях?».

Обговорення: тренер пояснює, як можна «повертатися» у цей стан у реальному житті: через дихання, короткі мантри («Я спокійний», «Я контролюю ситуацію»), усвідомлення тіла.

Підсумкова частина дня. Учасники сідають у коло та обмінюються враженнями про день: «Що вони принесли корисного для себе?», «Які методи планують використовувати надалі?», «Які труднощі виникли під час вправ?».

3 день психокорекційної програми (з 10:00 до 16:00, перерва з 12:00 до 13:00).

Мета третього дня: закріплення навичок усвідомлення та регуляції емоцій, формування адаптивних копінг-стратегій та розвиток професійної стійкості, а також підбивання підсумків та інтеграція отриманих знань і навичок у професійне життя учасників.

Вправа «Емоційна зарядка».

Мета: активізація учасників, створення позитивного емоційного фону на початку дня, формування готовності до рефлексивної роботи.

Тривалість: 10–15 хвилин.

Хід виконання: тренер пропонує учасникам у колі виконати серію коротких рухових та мімічних вправ: потягнутися, зробити глибокий вдих, посміхнутися, зробити жест «успіху», сказати вголос одну позитивну рису, яку вони в собі цінують.

Далі тренер ставить запитання: «З яким настроєм ви починаєте сьогоднішній день?», «Що допомагає вам відчутти внутрішній ресурс?».

Обговорення: тренер підкреслює важливість усвідомленого налаштування на день як елементу емоційної саморегуляції та підтримки життєвого тону.

Вправа «Ресурси мого професійного Я»

Мета: виявлення особистісних ресурсів, що допомагають справлятися зі стресом та професійними кризами.

Тривалість: 30 хвилин.

Хід виконання: учасники отримують аркуш паперу, який ділиться на три колонки: мої сильні сторони; мої внутрішні ресурси (якості, здібності, цінності); мої зовнішні ресурси (підтримка, люди, середовище).

Потім кожен обводить те, що є для нього «основною опорою» у складних ситуаціях. За бажанням, учасники діляться своїми ресурсами в парах.

Обговорення: тренер допомагає усвідомити, що здатність бачити власні ресурси зміцнює стійкість до професійних криз та знижує ризик емоційного вигорання.

Вправа «Моє професійне покликання».

Мета: відновлення зв'язку з професійними цінностями, усвідомлення сенсу своєї діяльності та внутрішньої мотивації.

Тривалість: 30–35 хвилин.

Хід виконання: учасники записують відповіді на запитання: «Чому я обрав(ла) цю професію?», «Що мене надихає у моїй роботі?», «У яких моментах я відчуваю гордість за себе?», «Що допомагає мені не здаватися у складні часи?». Після індивідуального письмового етапу учасники обговорюють у колі, що підтримує їх професійну мотивацію.

Обговорення: тренер узагальнює, що усвідомлення власного покликання є джерелом емоційної стійкості, сприяє запобіганню вигорання та підтримує внутрішню гармонію у професійній діяльності.

Вправа «Моя стратегія подолання».

Мета: формування індивідуальних копінг-стратегій, які допомагають долати стрес та професійні кризи.

Тривалість: 30 хвилин.

Хід виконання: тренер роздає учасникам аркуші з трьома запитаннями: «Які ситуації у роботі викликають у мене найбільше напруження?», «Як я зазвичай на це реагую?», «Яку нову стратегію я можу застосувати замість звичних деструктивних реакцій?». Учасники заповнюють аркуші, потім об'єднуються у трійки для обговорення й взаємної підтримки у формуванні нових стратегій.

Обговорення: тренер підкреслює, що ефективні копінг-стратегії базуються на усвідомленості, гнучкості та здатності до конструктивного мислення.

Вправа «Мій план емоційного розвитку».

Мета: інтеграція набутого досвіду, формування індивідуального плану саморозвитку емоційної компетентності.

Тривалість: 35–40 хвилин.

Хід виконання: учасники отримують бланк із запитаннями: «Які нові знання чи навички я здобув під час тренінгу?», «Що я хочу продовжити розвивати після завершення тренінгу?», «Які конкретні кроки я зроблю протягом наступного місяця?».

Обговорення: тренер наголошує, що розвиток емоційного інтелекту — це безперервний процес, який потребує регулярної практики, рефлексії та самопідтримки.

Вправа «Коло підтримки» (завершальна)

Мета: підбиття підсумків, зміцнення відчуття групової єдності, емоційне завершення програми.

Тривалість: 20–25 хвилин.

Хід виконання: учасники сідають у коло. Тренер пропонує кожному коротко поділитися: «Що було для мене найціннішим у цій програмі?», «Яку зміну я відчуваю в собі зараз?», «Які слова підтримки я хочу залишити групі?».

Обговорення: тренер дякує групі, підкреслює важливість продовження саморефлексії та нагадує, що сформовані навички — це інструменти довготривалої психологічної стійкості.

Висновок до третього розділу

Розроблена психокорекційна програма спрямована на розвиток емоційного інтелекту як чинника подолання професійних криз. Вона дозволяє учасникам підвищити усвідомлення власних емоцій, опанувати навички емоційної саморегуляції, ефективної взаємодії та адаптивного подолання стресу. Застосування програми сприяє зміцненню професійної стійкості, підвищенню мотивації та запобіганню емоційному вигоранню.

ВИСНОВКИ

1. Теоретичний аналіз сучасних наукових підходів до вивчення емоційного інтелекту та професійних криз засвідчив, що професійні кризи є закономірним та невід'ємним етапом кар'єрного розвитку особистості. Вони супроводжуються процесами глибокого самопереосмислення, переживання внутрішньої невизначеності та психологічного напруження. Виникнення професійних криз зумовлюється взаємодією комплексу внутрішніх чинників (емоційного виснаження, когнітивно-ціннісних конфліктів, зниження мотиваційних ресурсів) та зовнішніх впливів, пов'язаних із трансформаціями у професійному середовищі (соціально-економічною нестабільністю, умовами воєнного часу тощо). Узагальнення теоретичних джерел дає підстави стверджувати, що глибоке розуміння специфіки, динаміки та вікових проявів професійних криз дозволяє своєчасно ідентифікувати ризики дезадаптації та забезпечувати цілеспрямовану психологічну підтримку фахівців. Особливого значення у цьому контексті набуває розвиток емоційного інтелекту, який виступає ключовим ресурсом саморегуляції, підвищує адаптивність, знижує рівень стресу та сприяє формуванню психологічної стійкості, забезпечуючи умови для професійного й особистісного зростання.

2. Аналіз отриманих результатів показав, що у більшості досліджуваних спостерігається середній та низький рівень розвитку емоційного інтелекту, що свідчить про обмежений потенціал для ефективної емоційної саморегуляції та підтримки психологічної стійкості. За шкалою «Позитивне ставлення до життя» середній рівень виявлено у 74%, низький — у 9%, що вказує на схильність до песимізму, емоційної втоми та труднощів у підтриманні мотивації в умовах стресу. За шкалою «Управління своїми емоціями та поведінкою» середній рівень виявлено у 60%, низький — у 12%, що свідчить про недостатню здатність контролювати емоційні реакції, підвищену імпульсивність та вразливість до професійних криз. За шкалою «Загальний емоційний інтелект» середній рівень спостерігається у 68%, низький — у 9%,

що відображає обмежені навички усвідомлення власних емоцій, їх регуляції та підтримку конструктивних соціальних контактів у стресових ситуаціях.

3. Аналіз результатів за опитувальником Масlach показав, що у значної частини досліджуваних присутні показники, що вказують на підвищений ризик професійного вигорання та криз. За шкалою емоційного виснаження високий рівень виявлено у 60% досліджуваних, що свідчить про значне психологічне навантаження та хронічний стрес. Середній рівень за цією шкалою переважає у 23% досліджуваних, що вказує на наявність помірного емоційного навантаження. За шкалою деперсоналізації високий рівень зафіксовано у 51% досліджуваних, що свідчить про схильність до емоційного дистанціювання та психологічного захисту, який водночас погіршує комунікацію та взаємодію з колегами. Середній рівень виявлено у 28%, що характеризує періодичне проявлення відстороненості або критичного ставлення до обов'язків. Середній рівень виявлено у 36%, що вказує на часткову незадоволеність власними досягненнями та неповну впевненість у професійній спроможності, що підвищує ризик тимчасового зниження мотивації. Високий рівень виявлений у 21%, що відображає виражене відчуття недостатності власних досягнень, низьку оцінку професійної ефективності та підвищену схильність до емоційного виснаження.

Аналіз результатів за опитувальником способів подолання стресу COPE показав, що значна частина досліджуваних демонструє середній або низький рівень ефективних копінг-стратегій, що підвищує ризик психологічного виснаження та професійної дезадаптації. За шкалою «Копінг фокусований на проблемі» середній рівень спостерігається у 40%, а низький — у 2% досліджуваних. Це вказує на те, що частина фахівців здатна конструктивно вирішувати проблемні ситуації, проте потребує додаткового розвитку навичок планування, контролю дій та активного реагування у складних умовах. За шкалою «Копінг фокусований на емоціях» середній рівень виявлено у 68%, а низький — у 4%. Такі результати свідчать, що більшість досліджуваних має лише базові емоційно-орієнтовані стратегії регуляції, які можуть бути

недостатніми у періоди високого стресу, що підвищує їх емоційну вразливість та потребу у підтримці. За шкалою «Уникаючий копінг» середній рівень переважає у 49%, а високий — лише у 2%, що вказує на те, що частина досліджуваних періодично відходить від проблем або відкладає рішення, знижуючи ефективність подолання стресу.

4. Кореляційний аналіз виявив значущі взаємозв'язки між компонентами емоційного інтелекту, симптомами професійного вигорання та копінг-стратегіями. Позитивне ставлення до життя має обернений кореляційний зв'язок з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, водночас прямо корелює з редукцією особистих досягнень, копінгом фокусованим на проблемі та копінгом фокусованим на емоціях. Управління своїми емоціями та поведінкою обернено пов'язане з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом, а також прямо корелює з редукцією особистих досягнень. Загальний емоційний інтелект демонструє обернені зв'язки з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та уникаючим копінгом і має прямий зв'язок з редукцією особистих досягнень, копінгом фокусованим на проблемі та копінгом фокусованим на емоціях. Отже, результати свідчать, що вищий рівень емоційного інтелекту пов'язаний зі зниженням симптомів професійного вигорання та ефективнішим використанням адаптивних копінг-стратегій.

5. Розроблена психокорекційна програма спрямована на системне підвищення рівня емоційного інтелекту у працівників різних професій та формування ефективних стратегій подолання професійних криз. Програма включає комплекс вправ та методик, що забезпечують розвиток усвідомлення власних емоцій, навичок емоційної саморегуляції, конструктивної взаємодії та адаптивних копінг-стратегій. Впровадження програми сприятиме зміцненню внутрішніх ресурсів учасників, підвищенню психологічної стійкості та продуктивності в умовах професійного навантаження.

СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Батько І., Олешко О., Остапович І. Емоційний інтелект як детермінанта професійної самореалізації особистості. *Психологія і суспільство*. 2019. №2. С. 45–54.
2. Карамушка Л. М., Креденцер О. В., Терещенко К. В., Лагодзінська В. І., Івкін В. М., Ковальчук О. С. Українська Асоціація організаційних психологів та психологів праці: довідник. Київ: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2023. 384 с.
3. Коваленко І. В., Петренко О. С. Психоемоційний стан працівників середнього віку в умовах професійної діяльності. *Вісник психології та соціальної роботи*. 2021. № 8. С. 45–52.
4. Коваль О. М. Психологічні аспекти професійної кризи в умовах сучасного ринку праці. *Психологія і суспільство*. 2017. № 2. С. 45–50.
5. Козак Н. В. Психологічні особливості професійної кризи у педагогічних працівників. Автореф. дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ. 2014. 24 с.
6. Лазорко Л., Шевцова Т. Емоційна безпека працівника в умовах організаційних змін. *Психологія і суспільство*. 2020. № 1. С. 113–122.
7. Лазорко Л., Шевцова Т. Професійна емоційна безпека та синдром вигорання: емпіричний аналіз молодих працівників. *Актуальні проблеми психології*. 2020. №4. С. 115–123.
8. Літовченко Л. В. Емоційне вигорання та професійний стрес серед працівників соціальних сфер під час кризових подій: пандемії та воєнного конфлікту. *Український журнал організаційної психології*. 2024. № 12. С. 45–58.
9. Мосійчук В. Кризи професійного становлення психологів: етапи проходження та умови подолання. *Журнал психології*. 2025. № 12. С. 45–59.

- 10.Палько Т. В. Професійний стрес: причини та наслідки. *Український журнал психології*. 2017. № 9. С. 123–135.
- 11.Петренко Т. І. Професійна криза як фактор розвитку особистості. Київ: Академвидав, 2016. 153 с.
- 12.Пономаренко Т. І., Дорошенко І. В. Взаємозв'язок емоційного інтелекту та копінг-стратегій поведінки здобувачів вищої освіти в умовах невизначеності. *Наукові записки. Серія: Психологія*. 2025. № 1. С. 122–130.
- 13.Сидоренко О. В. Концептуальні засади Нової української школи: методичні рекомендації. Київ: Інститут модернізації змісту освіти, 2018. 84 с.
- 14.Соловей О. Особистісно-професійна невідповідність як чинник вигорання. *Актуальні проблеми психології*. 2022. № 4. С. 89–96.
- 15.Тиндик Я. Емоційна готовність до професійної діяльності у молодих фахівців. *Психологічна перспектива*. 2023. № 2. С. 56–62.
- 16.Тиндик Я. Психоемоційна готовність студентів до професійної діяльності в соціально-психологічній сфері. *Психологія: реальність і перспективи*. 2023. № 20. С. 151–158.
- 17.Титаренко Т. М. Кризове психологічне консультування: навчальна програма. Київ: Інститут соціальної та політичної психології НАПН України, 2009. 213 с.
- 18.Barko V., Oleshko T., Ostapovych I. Emotional intelligence as a resource of stress resistance during professional transitions. *Ukrainian Psychological Journal*. 2021. № 2. P. 43–55.
- 19.Bar-On R. Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual. Toronto: Multi-Health Systems, 1997. 647 p.
- 20.Borovečki F., Pavin N., Kovačević I. Internal and external factors in professional burnout of substance abuse counsellors in Croatia [Електронний ресурс] Режим доступу:
https://www.researchgate.net/publication/228103497_Internal_and_external

factors in professional burnout of substance abuse counsellors in Croatia

21. Butman R. Creative Career Transitions in Midlife: Theory and Practice. *Journal of Career Development*. 2006. № 33. P. 215–229.
22. Carver C. D. You want to measure coping but your protocol's too long: Consider the Brief COPE. *International Journal of Behavioral Medicine*. 1997. №4. P. 92–100.
23. Erikson E. H. The life cycle completed. New York: W.W. Norton & Company, 1982. 180 p.
24. For older workers, volunteerism may slow the aging process. Safety and Health Magazine. [Electronic resource] Access mode: <https://www.safetyandhealthmagazine.com/articles/26302-for-older-workers-volunteerism-may-slow-the-aging-process>
25. Gardner H. Frames of mind: The theory of multiple intelligences. New York: Basic Books, 1983. 264 p.
26. Goleman D. Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ. New York: Bantam Books, 1995. 149 p.
27. Huo M. Volunteering, self-perceptions of aging, and mental health among older adults. *The Gerontologist*. 2021. № 61. P. 331–339.
28. Lazarus R. S., Folkman S. Stress, Appraisal, and Coping [Electronic resource]. Access mode: <https://www.wiley.com/en-us/Psychological+Stress+and+Coping%3A+Theory+and+Practice-p-9781118993811>
29. Levinson D. J. The Seasons of a Man's Life. New York: Ballantine Books, 1978. 363 p.
30. Maslach C., Jackson S. Maslach Burnout Inventory (MBI) [Electronic resource]. Access mode: <https://www.mindgarden.com/117-maslach-burnout-inventory-mbi>
31. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2021. № 52. P. 397–422.

32. Petrides K. V. Psychometric properties of the Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue). *Assessing emotional intelligence: Theory, research, and applications*. New York: Springer Science, 2009. 143 p.
33. Petrides K. V. Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue-SF) [Electronic resource]. Access mode: <https://www.psychometriclab.com/teique>
34. Salovey P., Mayer J. D. Emotional intelligence. *Imagination. Cognition and Personality*. 2023. № 9. P. 185–211.
35. Salvarani C., Artioli G., Bonetti L. Factors affecting healthcare workers burnout and their conceptual models: scoping review [Electronic resource]. Access mode: <https://bmcp psychology.biomedcentral.com/articles/10.1186/s40359-024-02130-9>
36. Schaufeli W. B., Bakker A. B. Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*. 2024. № 25. P. 293–315.
37. Spiegel S. Personal Development and Professional Satisfaction in Mid-Career Professionals. *International Journal of Psychology*. 2024. № 49. P. 87–96.
38. Super D. E. A Life-Span, Life-Space Approach to Career Development. *Career Choice and Development*. Jossey-Bass. 1990. P. 197–261
39. Thorndike E. L. Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*. 1920. № 140. P. 227–235.