

Хмельницький національний університет
Факультет здоров'я, психології, фізичної культури та спорту
Кафедра психології та педагогіки

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий (магістерський)

Освітній рівень

**ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКИ МІЖ ПОКАЗНИКАМИ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО
ІНТЕЛЕКТУ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГІВ-
ВОЛОНТЕРІВ**

Галузь знань 05 «Соціальні та поведінкові науки»

Спеціальність 053 «Психологія»

Освітня програма ОПП Психологія

Номер індивідуального навчального плану студента

Виконала: студентка II курсу, група ППмз-21-1_____

Підпис

Н. М. Нахаріза
Ініціали, прізвище

Керівник: кандидат психологічних наук, доцент _____

науковий ступінь, вчене звання

Підпис

З.О. Антонова

Ініціали, прізвище

Нормоконтролер

До захисту допускаю:

Зав. кафедри психології та педагогіки

доктор психологічних наук, професор

Підпис

Є. М. Потапчук

Ініціали, прізвище

_____ 20__ р.

Хмельницький, 2022

АНОТАЦІЯ

Тема дипломної роботи: **ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКИ МІЖ ПОКАЗНИКАМИ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГІВ-ВОЛОНТЕРІВ**

Здобувач: Н. М. Нахаріза

Керівник: З. О. Антонова

Кваліфікаційна робота включає 84 сторінок, містить 5 таблиць, 4 рисунки, перелік джерел посилання складає 72 найменування, 1 додаток.

Ключові слова: емоційний інтелект, коефіцієнт емоційного інтелекту, особистісні ресурси, психологи-волонтери, професійне вигорання.

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект психологів-волонтерів.

Предмет дослідження – особливості взаємозв'язків між емоційним інтелектом психологів-волонтерів та професійним вигоранням.

Результати дослідження доводять наукову та практичну значимість емоційного інтелекту в процесі формування синдрому професійного вигорання у психологів-волонтерів. Дані результати можна використовувати з метою оптимізації професійної діяльності психологів. Наукові матеріали про структуру, закономірності функціонування емоційного інтелекту у взаємозв'язку з професійним вигоранням можна використовувати для консультаційної та корекційної роботи психологів, зокрема й у форматі волонтерської допомоги. Цілеспрямована робота з розвитку емоційного інтелекту сприяє профілактиці та корекції синдрому професійного вигорання.

Дипломник _____ Нахаріза Н. М.

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту _____ 2022 р.

ЗМІСТ

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ.....	7
ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГІВ- ВОЛОНТЕРІВ.....	15
1.1. Теоретико-методологічні підходи до вивчення концепції емоційного інтелекту як соціально-психологічного феномену.....	15
1.2. Проблеми діагностики емоційного інтелекту.....	21
1.3. Емоційний інтелект в структурі особистісних ресурсів психологів- волонтерів.....	28
Висновки до розділу 1.....	30
РОЗДІЛ 2. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРАКТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГІВ-ВОЛОНТЕРІВ.....	31
2.1. Сутність та характеристика синдрому професійного вигорання	31
2.2. Особливості професійного вигорання психологів-волонтерів в кризових умовах.....	35
Висновки до розділу 2.....	37
РОЗДІЛ 3. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКІВ МІЖ ПОКАЗНИКАМИ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГІВ-ВОЛОНТЕРІВ.....	39
3.1. Характеристика вибірки дослідження й обґрунтування доцільності вибору психодіагностичного інструментарію.....	39
3.2. Дослідження та аналіз взаємозв'язків між показниками рівнів емоційного інтелекту та професійного вигорання психологів-волонтерів.....	42
3.3. Тренінгова програма розвитку емоційного інтелекту у психологів- волонтерів	53
Висновки до розділу 3.....	74
ВИСНОВКИ	76
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	78
ДОДАТКИ.....	85
Додаток А «Тренінгова програма з розвитку емоційного інтелекту у психологів-волонтерів.....	85

ПЕРЕЛІК УМОВНИХ ПОЗНАЧЕНЬ

ВЕІ – внутрішньоособистісний емоційний інтелект

ЕІ – емоційний інтелект

EQ – коефіцієнт емоційного інтелекту

IQ – коефіцієнт інтелекту

МЕІ – міжособистісний емоційний інтелект

МКХ-11 – Міжнародна статистична класифікація хвороб і проблем, пов'язаних зі здоров'ям одинадцятого перегляду

ВСТУП

Актуальність теми. Повномасштабні військові дії від 24 лютого 2022 року на території України стали неймовірним випробуванням для усього нашого суспільства. Постійне тривожне інформаційне перенасичення жахливими подіями, страхами, очікуваннями небезпеки, соціальна криза внутрішнього переміщення найбільш постраждалого населення, втечі від окупації, артилерійських та ракетних обстрілів, концентрація та консервація негативних переживань та емоцій тощо продовжують позначатися як на фізичному, так і на психічному здоров'ї усіх людей [63, с.540-514]. Водночас, ми зустрічаємося з масштабною психологічною допомогою від спеціалістів психологів на волонтерських засадах. У цій ненормативній та надзвичайній ситуації значно зростає ризик швидкого розвитку синдрому професійного вигорання у фахівців-волонтерів [57, с.131]. Згідно Н.Марути, Г. Каленської, О. Чабана сьогодні синдром професійного вигорання належить до проблеми, що пов'язана із труднощами подолання життєвих ускладнень, криз та управління життям, категорій «Вигорання», «Розлади адаптації», «Неврастенія» (згідно МКХ-11) [22].

Різні аспекти професійного вигорання на роботі спеціалістів соціальних професій досліджують сучасні вчені, зокрема Х. Денг, Х. Ву, Д. Фесселл, К.Чернісс, П. Малола, П. Десрумо, Ф. Загіні, В. Бьяджолі [3, с.22]. Згідно В.Бойко, синдром професійного вигорання діє як механізм захисту організму у форматі повної або часткової відсутності емоцій у відповідь на певні психотравмуючі чинники. На думку науковця, вигорання є своєрідним функціональним захистом, оскільки дає змогу фахівцеві дозовано й ощадливо використовувати власні енергетичні ресурси.

Сучасне переформатування видів надання психологічної допомоги ставить перед спеціалістом завдання терміново та безперервно вдосконалювати свої знання та професійну майстерність, розширювати сфери спілкування та власної

реалізації [34, с.471]. Через кризові явища до психологів висувається все більше професійних вимог. У цьому контексті становлять інтерес здатності спеціаліста регулювати власну поведінку, вміння впоратися з проблемами взаємодії з різними типами клієнтів, з життєвими завданнями та труднощами, а також внутрішні ресурси фахівця, що забезпечують реалізацію цих здібностей. Особливою перспективною сферою стають дослідження внутрішніх індивідуальних ресурсів особистості, де емоційний інтелект (EI) [1, с. 13] визначається як складова контролю поведінки (у вигляді емоційної регуляції) і може виступати предиктором різних аспектів регуляції у професійному житті. В XXI столітті концепція емоційного інтелекту (EI) як альтернатива традиційному інтелекту стала широко відомою в психологічній науці. Багато прихильників цієї концепції стверджують, що емоційний інтелект відіграє істотну роль в успішності професійної діяльності. Наприклад, Д. Гоулман, Р. Купер, А. Саваф вважають, що коефіцієнт емоційного інтелекту (EQ) має більшу прогностичну цінність, порівняно із IQ [2, с. 107].

У психології праці наголошується на необхідності емоційно-вольового регулювання професійної діяльності психологів [6, с.94]. У літературі підкреслюється емоціогенний характер цього виду діяльності, що пов'язаний зі стресогенністю, високим ступенем відповідальності, інтенсивними міжособистісними стосунками та вимагає ефективної емоційно-вольової регуляції. Тому до професійно-важливих рис психологів більшість авторів відносять властивості, що містять емоційні компоненти (А. Бандурка, Л.Кудряшова, Л. Уманський) [7, с.35]. До них належать: емоційна стриманість, емоційна врівноваженість, емпатія, експресивна сенситивність, дієвість (здатність вести за собою людей, активізувати їх діяльність, знаходити найкращі способи емоційно-вольових впливів та правильно вибрати момент для їхнього застосування), комунікативні управлінські здібності, що включають здатності керувати власними емоціями у спілкуванні тощо [8, с.53].

Слід зазначити, що проблема емоційного інтелекту досліджувалася вітчизняними (С. Дерев'янка, Н. Коврига, Л. Колісник, Є. Носенко, М. Смульсон) та зарубіжними (Р. Бар-Он, Д. Гоулман, Д. Карузо, Д. Люсін, Дж. Мейер, П.Селовей) [69; 70; 71] науковцями в специфіці сприйняття та розуміння емоцій, керування ними, розвитку здатності протистояти тиску навколишнього середовища, емпатії, самоконтролю тощо. Вивчався взаємозв'язок емоційного інтелекту із соціальною та комунікативною компетентністю, самоактуалізацією, тривожністю особистості (І. Андрєєва, С. Максименко), інфантильністю (А.Спірна), зі ступенем диференціації особистого досвіду переживань емоційних станів (Д. Люсін), духовним розвитком особистості (С. Кучинська) [40, с.114].

Оскільки, незважаючи на соціальну значущість професії психолога, в умовах складної ситуації війни в Україні проблема взаємозв'язків між показниками професійного вигорання та емоційного інтелекту серед психологів-волонтерів раніше не виступала предметом окремих досліджень, тому заявлену тему нашої роботи визначаємо, безперечно, актуальною.

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект психологів-волонтерів.

Предмет дослідження – особливості взаємозв'язків між емоційним інтелектом психологів-волонтерів та професійним вигоранням.

Мета роботи – теоретичне та емпіричне дослідження взаємозв'язків між показниками рівнів емоційного інтелекту психологів-волонтерів та ступенем професійного вигорання.

Завдання дослідження:

1) виокремити наукові підходи до вивчення проблеми особливостей емоційного інтелекту психологів, які працюють на волонтерських засадах в кризових умовах;

2) дослідити та обґрунтувати взаємозв'язки показників емоційного інтелекту та рівнів професійного вигорання серед психологів-волонтерів;

3) емпірично встановити психологічні особливості емоційного інтелекту психологів-волонтерів, які переживають професійне вигорання;

4) підготувати та обґрунтувати тренінгову програму розвитку емоційного інтелекту психологів-волонтерів з урахуванням з'ясованих особливостей; надати методичні рекомендації спеціалістам щодо її впровадження.

Гіпотеза дослідження оснований на припущенні про те, що існують закономірні взаємозв'язки між індивідуальними рівнями прояву емоційного інтелекту у психологів-волонтерів та результативними параметрами і процесуальними характеристиками, що впливають на формування синдрому професійного вигорання у спеціалістів. Водночас, розвиток емоційного інтелекту у спеціально організованому психологічному навчанні (тренінг) фахівців з урахуванням виявлених особливостей сприятиме зменшенню в них схильності до професійного вигорання.

Методи та методики дослідження. Для вирішення поставлених завдань ми використовували наступні методи дослідження: а) *теоретичні* – аналіз, систематизація, порівняння та узагальнення отриманих результатів досліджень; б) *емпіричні* – спостереження; бесіда, психодіагностичні методи: анкетування, тестування; в) *статистичні методи*: кореляційний аналіз. Опрацювання статистичних даних проводилося за допомогою комп'ютерної програми SPSS 20.0. З метою визначення загального і парціальних показників емоційного інтелекту був застосований «Тест на емоційний інтелект» Н. Холла; методика «ЕМІн» Д. Люсіна (для оцінки рівня розвитку емоційного інтелекту); методика Дж. Мейєра, П. Селовея і Д. Карузо MSCEIT v. 2.0 (The Mayer-Salovey-Caruzo Emotional Intelligence Test), адаптована Е. Сергієнко та І. Ветровою; методика SACS «Стратегії подолання стресових ситуацій» (автор С. Хобфолл); методика діагностики рівня емоційного вигорання (В. Бойко); методика діагностики професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон) [72, с.99-112].

Наукова новизна дослідження визначається комплексним теоретичним, методологічним та прикладним підходами до дослідження емоційного інтелекту психологів-волонтерів та його взаємозв'язку з професійним вигоранням. Вперше припущення щодо впливу емоційного інтелекту на розвиток синдрому професійного вигорання у психологів-волонтерів знайшло експериментальне підтвердження. Емоційний інтелект чинить детермінуючий вплив як на процесуальні характеристики, так і на результативні параметри формування професійного вигорання. Вперше отримано дані про взаємозв'язок ЕІ і стратегій та моделей подолання стресових ситуацій. Досліджувані із середнім та високим рівнем ЕІ надають перевагу не використовувати деструктивні, асоціальні стратегії, проте вони необмежені у виборі активних, просоціальних стратегій подолання.

Вперше виявлено нелінійний зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та ступенем професійного вигорання психологів. Також встановлено, що найбільшою успішністю та задоволеністю від роботи характеризуються ті фахівці, які мають оптимальні рівні виразності емоційного інтелекту.

Теоретичне значення роботи. Дане дослідження емоційного інтелекту психологів робить внесок у теорію особистості, доповнює її структуру і допомагає пояснити її функціонування. Показано важливість включення в інтелект афективних компонентів, що мають регулятивну функцію та впливають на успішну адаптацію особистості. Як ментальна здатність, ЕІ є також частиною широкої групи властивостей особистості. Це один із багатьох чинників індивідуальності, що позитивно впливає на міжособистісну взаємодію.

Розгляд взаємозв'язків емоційного інтелекту із професійним вигоранням за умов психологічної волонтерської діяльності розширює знання про професійно важливі риси психолога та детермінацію процесу професійної діяльності. Доведено наявність кореляційного зв'язку між ступенем професійного вигорання та рівнем емоційного інтелекту у психологів-волонтерів. Виявлено, що вплив ЕІ

на перевагу стратегій та моделей подолання у стресових ситуаціях носить генералізований характер.

Практичне значення роботи. Сукупність результатів емпіричної частини доводить практичну значимість емоційного інтелекту в процесі виникнення синдрому професійного вигорання у психологів-волонтерів. Отримані дані можна використовувати під час оптимізації професійної діяльності, навчання, підвищення кваліфікації спеціалістів. Досліджені результати про структуру, закономірності функціонування емоційного інтелекту у взаємозв'язку з професійним вигоранням слід використовувати для консультаційної та корекційної роботи психологів у системі волонтерської допомоги, навчання та консультації. Цілеспрямована робота з розвитку емоційного інтелекту сприяє профілактиці та корекції емоційних та психосоматичних розладів, а також синдрому професійного вигорання.

Експериментальна база дослідження. Загальний обсяг вибірки дослідження становить 48 осіб – психологів, які надавали (продовжують надавати) психологічні послуги на волонтерських засадах у місті Хмельницькому офлайн та поза межами міста/країни – в онлайн-форматі. Вік досліджуваних – від 21 до 49 років. Розподіл за статтю: 32 жінки і 16 чоловіків, стаж роботи психологом варіюється від 1 року до 22 років. Відповідно до поставлених завдань, основне дослідження проводилось протягом травня-вересня 2022 року.

Апробація результатів дослідження. Результати роботи у вигляді публікації тез на тему: «Особливості взаємозв'язку емоційного інтелекту та синдрому професійного вигорання у спортсменів» були представлені у квітні 2022 року на щорічній Всеукраїнській науково-практичній конференції «Актуальні питання теорії та практики психолого-педагогічної підготовки майбутніх фахівців», місто Хмельницький. Наукова стаття на тему: «Особистісні ресурси в профілактиці професійного вигорання психологів-волонтерів» була

опублікована у періодичному науковому фаховому журналі з соціології та психології «Габітус» № 39, 2022 року.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, переліку джерел посилення, який містить 72 найменування, з них іноземною мовою – 4, 1 додатку. Основний зміст дипломної роботи викладений на 78 сторінках і містить 5 таблиць та 4 рисунки. Загальний обсяг роботи – 87 сторінок.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГІВ-ВОЛОНТЕРІВ

1.1. Теоретико-методологічні підходи до вивчення концепції емоційного інтелекту як соціально-психологічного феномену

Ідея про емоційний інтелект виникла з поняття «соціальний інтелект», який розробляли такі автори, як Е. Торндайк [28], Г. Айзенк [2], Дж. Гілфорд [28], Г.Гарднер [16, с.128]. Останній, описуючи у своїй роботі особистісні інтелекти, по суті, вперше вказав на емоційний інтелект. Наприклад, внутрішньо особистісний інтелект у розумінні Г. Гарднера трактується як доступ до власного емоційного життя, до своїх афектів та емоцій: здатність миттєво розрізнати почуття, називати їх, перетворювати в символічні коди та використовувати як засоби для розуміння та керування власною поведінкою [4, с. 49]. На думку низки авторів, таких як Д. Гоулман [71], Г. Гарднер [5, с.45], Р.Стернберг [9, с.30] тести IQ не є точними предикторами успішності людини у житті. Д. Гоулман висунув припущення, що близько 80% успіху, що не визначається тестами IQ, зумовлено іншими властивостями, одним із яких і є емоційний інтелект [10].

Перша наукова модель емоційного інтелекту була розроблена П. Селовеєм та Дж. Меєром. Саме вони ввели у психологію поняття емоційного інтелекту. Автори визначили його як здатність відстежувати власні та чужі почуття та емоції, розрізнати їх і використовувати цю інформацію для спрямування мислення та дій [70, с. 30]. Далі науковці доопрацювали свою теорію та висунули нове визначення емоційного інтелекту: здатність переробляти інформацію, що міститься в емоціях: визначати значення емоцій, їхній зв'язок один з одним,

використовувати емоційну інформацію як основу для мислення та прийняття рішень.

На основі наукових досліджень виникають два підходи до класифікації емоційного інтелекту: як модель здібностей та змішана модель. Розглянемо їх докладніше. Підхід П. Селовея та Дж. Карузо належить до моделі здібностей. Тобто, емоційний інтелект в цій моделі трактується як поєднання емоцій із пізнанням [70, с.301]. Автори виділяють три механізми, які передбачають зв'язок емоційного інтелекту з розумовими здібностями:

1. емоції пов'язані з процесом мислення (конкретні емоції можуть сприятливо позначитися на продуктивності процесу мислення, а також сконцентрувати увагу на певних завданнях);

2. такі здібності як співпереживання та відвертість можуть співвідноситися з ефективним регулюванням емоцій;

3. при дослідженні алекситимії отримані дані говорять про можливу відсутність взаємозв'язку між зонами мозку, які забезпечують єдність мислення та емоцій.

П. Селовея та Дж. Карузо також виділили структурні компоненти емоційного інтелекту. На думку авторів, вони вибудовуються в ієрархію та послідовно засвоюються людиною в онтогенезі. Кожен компонент відноситься як до своїх, так і до чужих емоцій [11, с. 24].

1. Ідентифікація емоцій. Цей компонент містить наступні здібності: сприйняття емоцій (виявлення факту, що емоція є), ідентифікація емоцій (розуміння, яка саме емоція з'явилася), адекватний прояв емоційного стану, вміння відрізнити справжню емоцію від фальшивої.

2. Використання емоцій для підвищення ефективності мислення та діяльності. У цей компонент входять можливості використання емоцій для скерування уваги на потрібну подію, пробудження тих емоцій, які сприяють

вирішенню завдання, а також уміння використовувати зміни настрою як засіб розбору різних поглядів на проблему.

3. Розуміння емоцій. У цей компонент входять можливості встановлювати зв'язки між комплексами емоцій, розуміти переходи однієї емоції в іншу, а також розуміння причин емоцій. Сюди належить вміння користуватися вербальною інформацією про емоції.

4. Управління емоціями. В останній блок входить здатність контролювати емоції, знижувати інтенсивність негативних емоцій і продукувати у собі позитивні емоції (адекватно ситуації). Сюди належить й усвідомлення своїх емоцій, зокрема і негативних. Одним із важливих пунктів є здатність вирішувати емоційно навантажені проблеми без придушення негативних емоцій, спричинених цією ситуацією. На думку авторів, цей блок сприяє особистісному розвитку та поліпшенню міжособистісних стосунків.

Другий підхід у класифікації емоційного інтелекту відноситься до змішаної моделі. Тут емоційний інтелект розглядається як поєднання розумових та індивідуальних рис, які властиві конкретній людині [12, с. 262]. Найяскравішими представниками даної моделі є Д. Гоулман [71] та Р. Бар-Он [69, с.58]. Під емоційним інтелектом Д. Гоулман розуміє такі здібності, як самомотивація та стійкість до розчарувань, контроль над емоційними спалахами та вміння відмовлятися від задоволень, регулювання настрою та вміння не давати переживанням блокувати здатність думати, співпереживати та сподіватися [13, с. 13]. Р. Бар-Он розуміє емоційний інтелект як усі некогнітивні здібності, знання та компетентність, що дають людині можливість успішно впоратися з різними життєвими ситуаціями [14, с. 18]. Автор виділяє 5 спільних сфер та 15 шкал.

1. Внутрішньо особистісна сфера. Розуміння своїх почуттів та керування собою. Сюди належать:

а. Самоаналіз. Розуміння своїх почуттів та того, як твоя поведінка впливає на оточуючих.

b. Асертивність. Чітке вираження своїх почуттів та думок, а також прояв твердості переконання, беручи до уваги бажання та реакції інших людей.

c. Незалежність. Самостійне прийняття рішень та самоконтроль. Влада над своїми емоціями.

d. Самооцінка. Злагода з собою, гармонійність. Самоповага та сприйняття себе позитивно, проте, не заплющуючи очі на точки зростання.

e. Самореалізація. Прагнення до максимального розвитку та здатність реалізувати свій потенціал.

2. Сфера міжособистісних стосунків – взаємодія із людьми:

a. Емпатія. Розуміння почуттів інших людей, а також уміння дати зрозуміти людям, що їхні почуття вам відомі.

b. Соціальна відповідальність. Взаємовигідне співробітництво, що містить совість, моральність і турботу про іншу людину.

c. Міжособистісне спілкування. Конструктивне спілкування завдяки вербальним та невербальним комунікаціям. Вміння встановити та підтримати взаємовигідні відносини, засновані на почутті емоційної близькості. Вільне та комфортне самопочуття в соціальних контактах.

3. Сфера адаптивності – гнучкість, реалістичність та адекватність у будь-яких ситуаціях; вміння вирішувати проблеми після виникнення:

a. Вирішення проблем. Виявлення та формулювання проблеми, а також вироблення та втілення в життя потенційно ефективних шляхів її вирішення.

b. Оцінка реальності. Вірне визначення співвідношення між своїм досвідом та тим, що об'єктивно існує. Прагматизм, об'єктивність та адекватність сприйняття.

c. Гнучкість. Узгодження своїх почуттів, думок та дій з мінливими обставинами. Адаптація до незнайомих, непередбачуваних і мінливих обставин.

4. Сфера управління стресом – як вміння впоратися зі стресом:

а. Толерантність до стресу. Вміння протистояти стресовим ситуаціям без фізичної та емоційної напруги.

б. Контроль імпульсивності. Здатність не піддаватися емоціям, які переповнюють.

5. Сфера загального настрою. Позитивне сприйняття життя, задоволеність життям. а. Задоволеність життям. Вміння бути веселим, умиротвореним, життєрадісним і натхненним. б. Оптимізм. Інтерес у будь-якій справі, вміння бачити позитив у всьому [18, с.150-159].

Нам імпонує модель, запропонована Д. Люсіним. Згідно поглядів автора, емоційний інтелект визначається як здібності до розуміння своїх і чужих емоцій та керування ними [19, с. 18-21]. Д. Люсін виділяє два емоційні інтелекти: внутрішньоособистісний (розуміння та управління своїми емоціями) та міжособистісний (розуміння та управління емоціями інших). Для вимірювання внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (ВЕІ) найбільше підходять самозвіти досліджуваних – опитувальники, для виміру міжособистісного емоційного інтелекту (МЕІ) – тести. Д. Люсін говорив про подвійну природу емоційного інтелекту: з однієї сторони він пов'язаний з особистісними характеристиками, з іншої – з когнітивними здібностями. Автор виділяє чинники, що впливають на емоційний інтелект:

1. когнітивні можливості (швидкість і точність переробки емоційної інформації);

2. уявлення про емоції (як про цінності, про важливе джерело інформації, про себе самого та інших людей тощо);

3. особливості емоційності (емоційна стійкість, емоційна чутливість тощо).

Модель Д. Люсіна належить до змішаних моделей, але сам автор виділяв відмінність: особистісні властивості, які корелюють зі здібностями до розуміння та управління емоціями, не вводяться в конструкт емоційного інтелекту [68, с.286].

Різноманітність моделей емоційного інтелекту привела, на думку М.Холодної, до того, що «інтелект зник» [67, с. 121]. Він «розчинився» у багатьох різних підходах і втратив сенс як дослідження психологічної категорії. Зрештою стало не зрозуміло, що розуміти під інтелектом. Однак необхідність його практичного вивчення залишається відкритою. Тому для нас дуже важливим є операціоналізувати поняття емоційного інтелекту.

Ознайомившись із працями таких авторів як Д. Гоулмана [71, с.125], Р.Стернберга [21, с.49], П. Селовея та Дж. Мейєра [70], Д. Люсіна [40, с. 45] ми виявили складові емоційного інтелекту (див. табл.1.1).

Таблиця 1.1

Складові емоційного інтелекту

Автор	Внутрішньоособистісний інтелект	Міжособистісний інтелект
Д. Люсін	Ідентифікація своїх емоцій, тобто визначення, яку саме емоцію переживає людина	Ідентифікація емоцій інших людей, тобто визначення, яку саме емоцію переживає інша людина
	Визначення наявності емоційного переживання у себе	Визначення наявності емоційного переживання в іншій людині
	Здатність контролювати інтенсивність власних емоцій	Здатність контролювати інтенсивність емоцій інших людей
	Здатність довільно викликати у себе певну емоцію	Здатність довільно викликати певну емоцію в інших людей
П. Селовея, Дж. Мейєр	Словесне позначення певної емоції	
	Розуміння причин, які викликали емоцію	
	Розуміння наслідків, до яких призводить певна емоція	
	Здатність контролювати зовнішні прояви емоцій	
	Фасилітація мислення внаслідок вибору найбільш відповідної емоції згідно ситуації	

На нашу думку, всі інші види інтелектів можуть бути водночас, як академічними, так і практичними, залежно від використання цього інтелекту.

Так, у своїй статті Д. Ушаков та А. Іванівська [43, с.48] говорять про теоретичний (академічний) соціальний інтелект та практичний соціальний інтелект. Емоційний інтелект, на думку сучасних дослідників, є частиною соціального інтелекту [36, с.115]. Важливим фактом є формування та розвиток емоційного інтелекту протягом усього життя, зокрема професійного.

1.2. Проблеми діагностики емоційного інтелекту

На сучасному етапі існують три групи методів діагностики емоційного інтелекту: методи, що ґрунтуються на самозвіті та самооцінці, методи експертної оцінки та методи, засновані на вирішенні завдань [37, с.421]. Критики застосування «об'єктивних» тестів, що складаються із завдань з єдиною правильною відповіддю (за аналогією з традиційними тестами інтелекту), зазначають, що основна складність їх створення полягає у відсутності переконливих підстав для вибору правильної відповіді. Для вирішення цієї проблеми пропонується використовувати такі підходи:

- оцінки експертів (багато авторів вважають, що переконливого критерію для відбору експертів у цій галузі не існує);
- оцінки більшості досліджуваних (що суперечить самій ідеї тестів інтелекту та здібностей, особливо у разі включення до тесту важких завдань, з якими повинна впоратися менша частина вибірки);
- конструкти, створені на основі думок розробників тестових завдань, наприклад, акторів, що імітують емоції при створенні тестового матеріалу, або художників, що створюють зображення людей, які переживають певні емоції (у цих випадках виникає сумнів, що актори чи художники досить точно зображують емоції, крім того, висока ймовірність, що вони їх перебільшують і стереотипують, що знижує екологічну валідність тестового матеріалу).

Жоден з перерахованих варіантів не дає надійного способу сформулювати «правильні» і «неправильні» відповіді, на підставі яких досліджуваний буде отримувати бальну оцінку, що характеризує його рівень емоційного інтелекту. Можливо тому результати тестів, що використовують різні способи знаходження правильної відповіді, часто погано узгоджуються один з одним [31; 40]. Інший методичний підхід до виміру емоційного інтелекту – використання опитувальників. Застосування опитувальників передбачає, що люди здатні давати точний самозвіт щодо своєї поведінки та своїх умінь та навичок, що належать до емоційного інтелекту. Таке припущення є сумнівним, оскільки встановлено, що самооцінки когнітивних здібностей лише помірковано пов'язані з результатами об'єктивних тестів інтелекту. Поки що не знайшло свого емпіричного підтвердження припущення у тому, що люди краще обізнані у своєму емоційному функціонуванні (на противагу когнітивному).

Таким чином, головний недолік даного методу – опора на самозвіт, що входить у суперечність із вимогою вимірювати емоційний інтелект із психометричних позицій як один із видів інтелектуальних здібностей. Великий (порівняно з результатами дослідження з інтелектуальних тестів) ступінь кореляції даних опитувальних методів вимірювання емоційного інтелекту з результатами особистісних опитувальників дає критикам право висловити думку про те, що опитувальники, що діагностують емоційний інтелект, вимірюють не що інше, як деяку комбінацію особистісних рис [23, с.197].

Опитувальники для діагностики емоційного інтелекту істотно відрізняються за своїм змістом, що є наслідком відсутності загальноприйнятої концепції емоційного інтелекту. Публікації, що з'являються дуже часто, про створення нових методик для діагностики емоційного інтелекту, показують, що багато з них не мають під собою жодних наукових підстав. В основі цих методик не закладено єдиного організуючого принципу, кожна методика ґрунтується виключно на суб'єктивних поглядах її автора.

Більш детальний аналіз психометричних властивостей методик, що використовують два згадані підходи до вимірювання емоційного інтелекту, показує, що їх результати слабо корелюють один з одним, а патерни їх кореляцій з методиками, що вимірюють інші конструкти, збігаються недостатньо [25, с.61]. Отже, можна припустити, що ці типи методик вимірюють або взагалі досить різні конструкти, або, у кращому випадку, різні сторони емоційного інтелекту. Тому здається логічним положення про те, що в цій ситуації оптимальним є використання в практичній і дослідній роботі одночасно різних методичних підходів для оцінки емоційного інтелекту [26, с.51].

Розглянемо тест Н. Холла на визначення рівня емоційного інтелекту [64, с.15]. Він спирається на змішану модель емоційного інтелекту та побудований як опитувальник, що передбачає оцінку 5-ти складових частин емоційного інтелекту: самомотивація, емпатія, емоційна обізнаність, управління емоціями, розпізнавання емоцій інших людей. Шкала відповідей є 6-ступеневою. Автор методики виділяє три рівні емоційного інтелекту за кожною зі шкал: низький (7 і менше балів), середній (8-13 балів) та високий (14 і більше балів). Сутнісний аналіз шкал та тверджень по кожній з них дозволяє розподілити шкали на дві групи: три перші шкали відносяться до інтрапсихічного виміру та вимагають від досліджуваного певного рівня саморефлексії та усвідомлення власного життєвого досвіду. Тобто, для вимірювання цих складових емоційного інтелекту потрібно спиратись на інші когнітивні навички респондента, тому таке вимірювання, хоча і є суб'єктивним, але не сприяє виникненню методологічних застережень. Дві останні шкали відносяться до інтерперсональної площини та вимагають від досліджуваного наявності навичок – складових емоційного інтелекту. Тому така форма опитування зменшує діагностичну цінність даного тесту, адже самі запитання не розкривають навичок чи рис, що характеризують рівень емоційного інтелекту особистості.

Схожі застереження можна виразити, ретельно проаналізувавши тест ЕмІн С. Люсіна [62, с.159]. Тест дає можливість оцінити здатність респондента розуміти власні та чужі емоції (встановлювати сам факт наявності певної емоції у себе або в інших, ідентифікувати їх, знаходити словесну форму вираження, розуміти причини та наслідки емоцій), а також керувати власними почуттями та почуттями інших людей (контролювати інтенсивність емоцій та зовнішні прояви, мати здатність викликати ту чи іншу емоцію). Досліджувані оцінюють рівень відповідності тверджень опитувальника власному досвіду за 4-бальною шкалою. Окремі твердження опитувальника С. Люсіна, як і у методиці Н. Холла, мають відношення до інтерперсональної площини, а здатність респондента об'єктивно відповідати на них прямо залежить від його власної емоційної компетентності.

Опитувальник емоційної компетентності І. Юсупова, Г. Юсупової [58, с. 65] практично не викликає застережень, подібних до вищенаведених. Водночас, основним недоліком тесту вважаємо недосконалу процедуру валідизації. Зокрема, науковцями оцінена дивергентна валідність методики у порівнянні з тестом інтелектуального рівня, але не оцінено дивергентну валідність у порівнянні з жодним із особистісних опитувальників. Тому залишається невирішеним питання, чи перетинаються результати опитувальника емоційної компетентності з певними характерологічними профілями.

Методика Дж. Меєра, П. Селовея, Д. Карузо MSCEIT-V 2.0 [70, с.315], який розроблений у специфіці моделі здібностей, добре ілюструє проблеми із зазначенням правильності відповідей у сфері емоційного інтелекту. При перекладі завдань тесту з англійської мови на українську, незважаючи на всі зусилля фахівців, спотворюється значення завдань, а головне – «правильність» відповідей. Адже, з точки зору очікуваних емоційних реакцій у нашій культурі певні завдання з оригіналу викликають значні сумніви та застереження. Водночас, цей тест містить деякі проєктивні завдання (наприклад, оцінити емоції, які передають зображення не сюжетного змісту, зокрема, пейзажі або абстрактні

композиції), які загалом не можуть оцінюватись за принципом «вірно-невірно», адже асоціативні ряди респондентів можуть кардинально відрізнятись не за принципом влучності відповіді, а на основі власного, неповторного досвіду, загального самопочуття та фону настрою в момент проходження тесту тощо.

Третю можливість виміру емоційного інтелекту дають нам методи експертної оцінки чи технології асесмент-центру. Використання експертних оцінок з метою оцінки деяких компетенцій спеціалістів сьогодні вважається ефективнішим на противагу психологічним тестам [27, с. 123]. Для проведення оціночних заходів використовуються інтерв'ю з компетенцій та асесмент-центри (центри оцінки). Критерієм оцінки у цьому випадку виступає попередньо розроблена модель компетенцій. Деякі компетенції (наприклад, лідерство, вплив, командність) дуже важко оцінити за допомогою інтерв'ю. Головним чином їх можна оцінити у спеціально організованих ділових іграх, що симулюють реальні робочі ситуації. Такі можливості надає метод асесмент-центру (центру оцінки). Асесмент-центр – це серія послідовних заходів, під час яких учасники працюють над завданнями у різних симуляціях і вправах, а їхні поведінка і дії оцінюються відповідно до заданих набором критеріїв чи компетенцій [32, с.157-169].

Центр оцінки є одним із методів прогнозування майбутньої поведінки фахівця. Прогнозування можливе завдяки використанню симуляцій та інших інструментів, що дозволяють виміряти можливості спеціаліста до виконання вимог певної роботи. У зв'язку з тим, що центр оцінки більшою мірою покликаний оцінити майбутню поведінку працівника, а не минуле чи сьогодення, він надзвичайно корисний для визначення у людей тих здібностей (і навичок), які досі не були задіяні. Основними характеристиками технології центру оцінки є:

- система критеріїв оцінки технології асесмент-центру створюється індивідуально для кожної організації з урахуванням специфіки діяльності;

- учасники асесмент-центру проходять комплексне дослідження з різними вправами та техніками; аналізується та оцінюється реальна поведінка респондентів, кожен учасник асесмент-центру оцінюється кількома експертами;

- етапи «спостереження» та «оцінки» роз'єднані в часі для досягнення максимального ступеня об'єктивності;

- оцінка проводиться не лише фахівцями у галузі проведення технології асесмент-центру, а й спеціально підготовленими спостерігачами – співробітниками організації-замовника;

- результати проведення технології асесмент-центру дозволяють прогнозувати успішність випробуваних у різних сферах діяльності.

Технологія центру оцінки характеризується такими ключовими принципами, що забезпечують її точність та валідність [66, с.19-23]:

- симуляції та інші види активності мають бути пов'язані з майбутніми цілями, завданнями та обов'язками працівника. Вони також повинні корелювати з існуючою робочою обстановкою та умовами роботи;

- симуляції мають бути пов'язані із вигаданими ситуаціями. В іншому випадку учасники, знаючи звичайні умови роботи, будуть давати завчені відповіді або просто копіювати досвід людей;

- поведінка чи дії в одній симуляції не повинні залежати від поведінки та дій в інших симуляціях;

- множинність оцінок – ротація експертів та учасників для того, щоб кожного учасника змогли побачити кілька експертів. Цей принцип знижує ризик, пов'язаний із залученням до процедури оцінювання некомпетентного експерта;

- відстрочення оцінки – з метою уникнення суб'єктивності оцінки та проявів особистісних переваг експерти не повинні ділитися своїми висновками до закінчення процедури центру оцінки;

- надання різноманітних та численних можливостей для прояву професіоналізму та компетентності. У зв'язку з тим, що люди поведуться по-

різному в різних ситуаціях, необхідно надати можливість учасникам центру оцінки проявити себе та свій потенціал неодноразово;

- всі учасники повинні пройти ту саму процедуру – спробувати однакове навантаження, послідовно виконувати одні й самі вправи там, де це необхідно.

Результатом проведення центру оцінки є об'єктивний особистісно-професійний профіль співробітника, опис його сильних і слабких сторін, зон обмежень та плану його розвитку [38, с. 99].

Загалом, технологія комплексної оцінки спеціалістів дає можливість подолати обмеження традиційних методів оцінки, що використовуються окремо один від одного, оцінити індивідуальний потенціал співробітників і врахувати отриману інформацію при реалізації кадрових програм [35]. Однак технології центру оцінки властива і низка недоліків, які необхідно враховувати при її реалізації: відносно невисока «пропускна спроможність» (оцінюватись може одночасно не більше 30 осіб); складна робота з підготовки процесу оцінки; ймовірність виникнення проблем, пов'язаних з кар'єрними або іншими амбіціями учасників (наприклад, учасники можуть бути згодом демотивовані, якщо їм не дадуть можливості для навчання та зростання; співробітники, які отримали високі оцінки, можуть залишити робоче місце у пошуках кращих можливостей тощо; учасники з низькими оцінками можуть бути демотивовані і потребувати підтримки для того, щоб змиритися з результатами оцінки, змусити себе зізнатися у своїх власних обмеженнях [54].

I. Баллантайн і Н. Пова [39, с.51], проаналізувавши технологію проведення асесмент-центру, відзначаючи множинність процесу оцінки, роблять висновок про те, що даний метод, у разі грамотної організації, дає найбільш об'єктивну інформацію про фахівців. Використання технології асесмент-центру для діагностики емоційного інтелекту передбачає використання різних методів оцінки. Отже, за підсумками цієї процедури можна скласти найбільш цілісне уявлення про різні сторони емоційного інтелекту.

1.3. Емоційний інтелект в структурі особистісних ресурсів психологів-волонтерів

Вплив на особистісний розвиток людини та її ресурси спричиняють різні життєві ситуації, в яких вона перебуває на певних етапах свого життя, в тому числі, професійного шляху. Професії соціономічного напрямку, зазвичай характеризуються особливими психологічними рисами: нервово-психічним перенапруженням та значним навантаженням, необхідністю швидкого реагування та адаптації до змін, керування власним емоційним станом та розумінням внутрішніх станів інших людей. Ю. Бохонкова, Л. Матвієнко дослідили, що усе це вимагає великих зусиль, що нерідко зумовлює емоційне виснаження, а згодом і професійне вигорання [41, с. 215]. Професія психолога належить до професій із підвищеним рівнем професійного стресу та вимагає значних особистісних ресурсів фахівців.

Тому емоційний інтелект може виступати одним із особистісних ресурсів спеціаліста та бути значущим елементом ресурсності загалом. На думку Дж.Мейєра, П. Селовея та Д. Карузо [61, с.45], емоційний інтелект є одним з елементів понятійного поля позитивної психології і виступає як сильна сторона особистості та важливий особистісний ресурс спеціаліста, що сприяє оптимальному функціонуванню людини, встановленню конструктивних і взаємно продуктивних міжособистісних стосунків в професійному полі. Згідно думки науковців, добре розвинений емоційний інтелект дозволяє виявити причину негативних емоцій, першоджерело цієї причини, а після цього зважено оцінити ситуацію та відреагувати на неї максимально конструктивно. Д. Гоулман говорив, що емоційний інтелект сприяє особистісному зростанню, сприяє ефективності професійної діяльності та кар'єрному просуванню людини [71]. Автор дослідив наявність зв'язку між соціальним успіхом та емоційним інтелектом, обґрунтувавши, власне цінність конструкта емоційного інтелекту.

Низка науковців, зокрема Р. Купер, А. Саваф [42, с. 328], розглядали емоційний інтелект як основний чинник успішності життєдіяльності людини, а С. Андерсон [6], Ф. Дін, Дж. Сваррочі – як сприятливу передумову психічного і фізичного здоров'я. І. Андрєєва, Т. Панкова [48], А. Петровська [49], О. Хлєвна [18, с.71] визначали емоційний інтелект як чинник самоактуалізації особистості в професійній діяльності. Стресозахисні функції емоційного інтелекту у професійній діяльності відзначили О. Елькінбард [50, с. 5] та А. Чоботар [51].

Т. Солодкова [15, с.14] досліджувала емоційний інтелект як особистісний ресурс для подолання синдрому професійного вигорання. Авторка виявила, що рівень розвитку емоційного інтелекту та його структурних елементів корелює зі ступенем виразності професійного вигорання. Так, високому рівню емоційного інтелекту відповідає низький рівень синдрому вигорання, і навпаки. Під час прогнозу ступеня виразності професійного вигорання істотну роль відіграють показники саме внутрішньоособистісного емоційного інтелекту.

Рівень розвитку емоційного інтелекту є важливою складовою успішності особистості та має важливе значення для її професійної самореалізації [53, с.98]. Фахівець з розвиненим емоційним інтелектом усвідомлює власні потреби та мотиви своєї поведінки, прагне досягнути балансу емоцій та розуму, відчуття внутрішньої стабільності та свободи, бере на себе відповідальність, вміє визначатися зі стратегією власного життя та може її коригувати. Водночас, якщо емоційний інтелект не розвинений, погіршується психічне здоров'я особистості, виникають почуття страху або провини, самотності та нестабільності, з'являється агресія та депресивні стани, що зумовлюють фрустрацію, як в особистому, так і професійному житті людини. Враховуючи те, що вміння керувати та контролювати свої та чужі емоції сприяє ефективній професійній діяльності, емоційний інтелект може виступати особистісним ресурсом особистості та бути значущим елементом її ресурсності.

Висновки до розділи 1

Надзвичайно нестабільна, небезпечна та невизначена ситуація в нашій країні, що впливає на умови та особливості роботи психологів-волонтерів, характеризується збільшенням нервово-психічного напруження та професійного навантаження, необхідністю швидкого реагування, якісного керування власним емоційним станом та розуміння внутрішніх станів клієнтів. Усе це потребує від фахівця значних особистісних ресурсів, зокрема, високого розвинутого рівня емоційного інтелекту.

Концепт «емоційний інтелект» є результатом розвитку уявлень про когнітивні та афективні процеси, а також особливості цього зв'язку. На сьогодні визначають декілька моделей емоційного інтелекту – моделі здібностей та змішані моделі. До першого типу належать моделі, які тлумачать емоційний інтелект як набір когнітивних здібностей. У змішаних моделях емоційний інтелект визначається як комплекс когнітивних характеристик самосвідомості та соціальних навичок, особистісних та мотиваційно-вольових рис особистості, які сприяють подоланню стресу та ефективній адаптації до актуального життя. Спільною рисою вказаних підходів є розуміння емоційного інтелекту як здібності до ідентифікації, розуміння емоцій та управління ними. Водночас, основними проблемами у діагностиці даного концепту є суб'єктивність тлумачення та ідентифікації емоцій, недосконалість діагностичного інструментарію, а саме відсутність якісних, валідних україномовних опитувальників, тестових та анкетованих методик.

Досліджено, що емоційний інтелект може виступати не лише особистісним ресурсом, а й бути значущим елементом загальної ресурсності особистості, оскільки уміння контролювати свої емоції та емоції інших (емоційні компетентності) допомагають актуалізувати вже наявні в системі ресурси.

РОЗДІЛ 2

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ В ПРАКТИЧНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГІВ-ВОЛОНТЕРІВ

2.1. Сутність та характеристика синдрому професійного вигорання

Вперше поняття «синдром емоційного вигорання» зустрічається у статті Г.Фройденбергера «Staff Burn-Out» [24, с.42] у 1974 р., де на основі власних спостережень за волонтерським персоналом в безкоштовній клініці для наркозалежних, він визначив низку причин, перелік фаз емоційного вигорання і чинники його розвитку.

Поняття «вигорання» у МКХ-11 пояснюється як наслідок тривалого невіршеного стресу на робочому місці [17]. З 2019 року Всесвітня організація охорони здоров'я використовує цей термін лише у ситуаціях, пов'язаних з професійною діяльністю, а тому «вигорання» класифікується як синдром. Синдром професійного вигорання – це фізичне, емоційне чи мотиваційне виснаження фахівця. Це явище визначається як стрес-реакція у відповідь на професійні та емоційні вимоги, при цьому спеціаліст надто відданий виробничій діяльності та водночас може зневажати особисте життя чи відпочинок. Такий тривалий дисбаланс неминуче призводить до синдрому вигорання, оскільки є наслідком стресу, яким людина вже не здатна керувати. Зазвичай, цьому передуює стан, коли людина неусвідомлено накопичує негативні емоції і не може звільнитися від них.

Досліджуючи синдром вигорання у процесі професіоналізації психологів залежно від віку та стажу роботи, Н. Мальцева визначила його, як складне структурно-динамічне утворення, що формується в процесі практичної діяльності психологів та стає негативним ефектом професіоналізації [29, с. 90]. В. Бойко під емоційним вигоранням розуміє вироблений людиною механізм

психологічного захисту у формі повного або часткового блокування власних емоцій (зниження їх енергетики) у відповідь на певні психотравмуючі впливи [33]. Автор вважає емоційне вигорання набутим стереотипом емоційної, частіше професійної поведінки, частково функціональним стереотипом, який дозволяє фахівцеві дозовано та економно витратити енергетичні ресурси. Науковець розглядає професійне вигорання як форму професійної деформації особистості. Водночас, коли вигорання негативно відображається на виконанні професійної діяльності та стосунках із клієнтами чи колегами, можуть виникати дисфункціональні наслідки.

К. Маслач та С. Джексон описали професійне вигорання як синдром емоційного та фізичного виснаження, що виникає через стрес. Згодом такий стан починає формувати низьку самооцінку, негативне ставлення до роботи, втрату розуміння і співчуття до клієнтів та колег [72, с.110]. Ф. Сторлі, аналізуючи професійне вигорання у медичних сестер, які працюють у кардіології, зробила висновок, що цей синдром є результатом конфлікту з реальністю, коли фахівець виснажується в боротьбі з обставинами, які не може або важко змінити. Як наслідок, розвивається професійний аутизм. Необхідна робота виконується, але емоційний внесок від спеціаліста при цьому відсутній [33, с. 95].

Отже, синдром професійного вигорання – це реакція організму, яка виникає внаслідок тривалої дії професійних стресів різної інтенсивності. Щоденна робота, іноді без перерв чи вихідних, з тривалими фізичними, психологічними навантаженнями, переповнена напруженими емоційними контактами, веде до життя у ситуаціях постійного стресу. Спеціаліст накопичує негативні моменти та ситуації, що може призвести до серйозних соматичних захворювань. Згодом людина починає відчувати втому, розуміти, що вичерпала всі ресурси, виснажена морально і фізично. Починають з'являтися сумніви у власній компетентності, корисності своєї діяльності, виникає відчуття безглуздості того, що відбувається,

знижується самооцінка, з'являються хвилювання з приводу своєї професійної й особистої неспроможності, людина відчуває безперспективність своєї роботи.

Загальні симптоми професійного вигорання легко діагностувати. Людина переживає дефіцит відпочинку через обмеження тільки професійними справами, відсутність часу на власні захоплення. Згодом це переходить у тривалий, хронічний стрес, пов'язаний із виконанням професійних обов'язків. Спочатку у фахівця зникає інтерес, бажання до роботи, з'являється втома; потім з'являється відчуття тривоги, занепокоєння, безвиході у вирішенні робочих проблем. Врешті-решт з'являється байдужість до роботи, колег, клієнтів, виникає апатія, гнів, дратівливість, відчуття знесилення, небажання працювати, вороже ставлення до роботи, негативізм. Тривожними проявами професійного вигорання стають поведінкові зміни і ригідність. Якщо людина зазвичай говірка і нестримана, вона може стати тихою і відчуженою, або навпаки, людина, яка, зазвичай, була тихою і стриманою, може стати дуже комунікабельною. Спеціаліст з синдромом професійного вигорання може стати ригідним у мисленні. Він буде неадаптивним до змін, оскільки це вимагає енергії та ризику, які є великою загрозою для вже виснаженої особистості [44, с.28].

На появу професійного вигорання впливають такі чинники, як постійна робота в позаробочий час, надмірне навантаження, трудоголізм та бажання бути залученим у всі процеси, а також монотонність роботи і відсутність її помітних результатів. Професійне вигорання варто диференціювати з депресією, адже людина в обох станах однаково пасивна і позбавлена сил. Вигорання може бути наслідком хронічного стресу, однак воно відрізняється від звичайної разової стресової реакції. Фахівці в стані професійного вигорання почуваються надзвичайно виснаженими, у них суттєво знижена мотивація, а звичного відпочинку не вистачає, щоб відновити ресурси. Вигорання – це не раптовий, а поступовий процес, тому воно менш помітне, тоді як стрес характеризується надмірною діяльністю або змінами, емоційним залученням, надмірною

активністю, втратою енергії. Водночас, вигорання вказує на пасивність, емоції можуть дещо притуплятися або звужується здатність їхнього сприйняття, знижується професійна мотивація або прагнення. Ці відчуття можуть призводити до бажання дистанціюватися від інших, не брати участі у житті колективу тощо.

Згідно з визначенням ВООЗ, існує три основні симптоми професійного вигорання:

- почуття виснаження або втоми. Це призводить до порушення сну, зниження імунітету, проблем із концентрацією уваги;
- інтелектуальна та емоційна дистанція з роботою, колегами, клієнтами: відчуття негативу та цинізму стосовно ситуацій, що пов'язані з роботою, дистанціювання від колективу, відсутність мотивації, негативне сприйняття реальності;
- зниження професійної ефективності: відчуття неможливості впоратися зі своїми професійними обов'язками, поява сумнівів у власних здібностях та компетентності [45, с.13-15].

Дж. Грінберг виділив п'ять етапів зростання психічного напруження, що пов'язане з професійною діяльністю, і позначив їх як стадії професійного вигорання:

1. Фахівці задоволені власною роботою, але постійні стреси поступово зменшують енергію.
2. Спостерігаються перші ознаки синдрому: порушення сну, зниження працездатності та часткова втрата інтересу до своєї справи.
3. Зниження зосередження та швидкості виконання звичної роботи. Спроби все наздогнати перетворюються в постійну звичку працювати в позаробочий час.
4. Хронічна втома проектується на фізичне здоров'я: знижується імунітет, виникають часті простудні захворювання, загострюються хронічні хвороби. Спеціалісти постійно незадоволені собою й оточуючими, часто конфліктують з колегами, підлеглими, своєю сім'єю.

5. Емоційна нестабільність, занепад фізичних та психічних сил, загострення хронічних захворювань – це ознаки п'ятої стадії синдрому професійного вигорання [47, с.451]. У випадку відсутності адекватної допомоги людині та виходу з цього стану, ситуація буде лише погіршуватися та може перейти в глибоку депресію.

2.2. Особливості професійного вигорання психологів-волонтерів в кризових умовах

Діяльність практичних психологів, які працюють на волонтерських засадах в умовах загальної кризи, відноситься до видів професійної діяльності, характерною особливістю якої є висока емоційна напруга. Постійні стресові ситуації, які є невід'ємною частиною професійного досвіду психологів-волонтерів, створюють умови діяльності, які пов'язані із загрозою для їхнього психічного та соматичного здоров'я [22, с. 34-45]. Стресогенними чинниками в діяльності психолога виступають: відповідальність за надання вчасної, якісної та доречної психологічної підтримки та допомоги особам, що опинилися у складних життєвих ситуаціях, необхідність постійного підтвердження власного рівня професіоналізму, значна напруженість і мінливість умов діяльності, підвищена емоційність діяльності, постійна робота чуттєвої сфери, необхідність безперервного психологічного аналізу ситуацій, робота з людьми, можливі конфліктні ситуації з клієнтами, колегами по роботі та керівництвом (за наявності). Тому до особистості психолога, в тому числі, психолога-волонтера висуваються високі вимоги [65].

Спектр причин виникнення професійних деформацій, синдрому вигорання у психологів дуже великий. Професійне вигорання може проявлятися по-різному. Це залежить від індивідуальних психологічних особливостей власне спеціаліста (рівня стресостійкості, типу темпераменту, мотивації тощо), або від професійних

особливостей (стаж практичної діяльності, матеріальні аспекти, стосунки в колективі, кар'єрне зростання). Враховуючи цей факт і те, що робота психологів-волонтерів пов'язана з наданням психологічної допомоги, часто екстреної, наявність у них професійних деформацій є недопустимою [60, с.45].

Психологи-волонтери, які відчують на собі дію синдрому професійного вигорання, можуть намагатися самі подолати ситуацію, уникаючи своїх колег, фізично і ментально дистанціюючись від них. Уникання та дистанціювання можуть проявлятися по-різному. Наприклад, психолог-волонтер зменшує кількість особистісних контактів, при цьому вигадує різні обставини та причини; спілкується безособовими способами з колегами; проявляє у всьому негативізм тощо. Як наслідок, спеціаліст починає відчувати стан депресивного розладу і починає сприймати ситуацію як безвихідну. Йому стає дуже важко знаходити способи вирішення проблем. Психолог-волонтер може залишити свою посаду, переставши займатися психологічною практикою на волонтерських засадах, чи взагалі покинути роботу [52, с.174].

У психологів-волонтерів можуть спостерігатися такі психофізичні симптоми: відчуття постійної хронічної втоми, навіть після відпочинку і сну; частий безпричинний головний біль; зміна апетиту; збільшення чи зменшення ваги тіла; неможливість заснути вночі та бажання потім спати упродовж усього дня; зниження зовнішньої та внутрішньої сенсорної чутливості (погіршення зору, слуху, нюху і дотику, втрата внутрішніх тілесних відчуттів) [55, с. 13]. У соціальній сфері проявляються такі стани, як гнів, байдужість, нудьга, пасивність і депресія. У психолога з'являється підвищена дратівливість через незначні події, можуть виникати нервові зриви або різкі спалахи гніву. Спеціаліст сам починає себе налаштовувати на загальні негативні установки в життєвих і професійних перспективах. До поведінкових проявів можуть відноситися такі випадки в діяльності: відчуття, що робота стає дедалі складнішою і виконувати її стає неможливо; спостерігається помітна зміна робочого режиму (фахівець

запізнюється або прагне якнайшвидше завершити робочий день); відмічається зниження ентузіазму у ставленні до робочих обов'язків; може бути фіксація, застрягання на дрібних деталях; деструктивні форми – зловживання алкоголем, тютюнопалінням, вживання наркотичних речовин.

Чинником, що впливає на появу професійного вигорання, є індивідуальні особливості нервової системи і темпераменту психологів-волонтерів. Більш сприятливі до вигорання інтроверти, індивідуально-психологічні особливості яких не відповідають професійним вимогам комунікативної, соціономічної професії. Вони мають мало життєвої енергії, характеризуються сором'язливістю, схильні до замкнутості та концентрації на предметі професійної діяльності [56, с.248]. Саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт без повноцінного проживання негативних переживань у зовнішньому форматі. Також швидше вигорають працівники зі слабкою нервовою системою. До синдрому професійного вигорання більше схильні люди, які відчувають постійний внутрішньоособистісний конфлікт, що пов'язаний із роботою. Найчастіше це можуть бути жінки, які переживають внутрішню суперечність між роботою і сім'єю, особистим життям [59, с. 94].

Стресовий характер професійної діяльності психологів-волонтерів негативно впливає на їхні психічні стани, що призводить до цілої низки негативних соціально-психологічних наслідків у професійній сфері. До них належать: зниження рівня задоволеності працею, погіршення соціально-психологічного клімату в колективі, професійне вигорання, психічні та соматичні захворювання.

Висновки до розділу 2

У другому розділі нашої роботи ми проаналізували зміст професійного вигорання особистості та основні підходи до вивчення структури й основних

етапів розвитку цього синдрому. Розглянули основні симптоми професійного вигорання та його негативні наслідки на рівні особистості. Також звернули увагу більш фокусовано на симптоми професійного вигорання у психологів-волонтерів в умовах кризи. Зокрема було визначено такі три групи:

а) фізичні (втома, почуття виснаження, висока чутливість до нестабільності зовнішнього середовища, астенізація, частий головний біль, розлади шлунково-кишкового тракту, надлишок або недостатність ваги, проблеми зі сном);

б) поведінкові (відчуття складності робочих обов'язків, мала кількість фізичних та психічних сил, запізнення на роботу або виконання роботи після закінчення робочого дня, зниження рівня мотивації та ентузіазму, раптове виникнення гніву на незначні подразники, дратівливість, підозрілість, негативізм до клієнтів та осіб, які потребують допомоги, труднощі у прийнятті рішень та вирішенні проблем, дистанціювання від клієнтів та колег, підвищене почуття відповідальності за клієнтів, наростаюче уникання, зловживання алкогольними, наркотичними речовинами);

в) психологічні (фонове відчуття фрустрації, безпорадності та безвиході, неспокою, тривожності, почуття провини, непотрібності, спалахи гніву, люті, підозрілість, дратівливість, ригідність, загальний негативізм щодо роботи та життєвих перспектив загалом).

РОЗДІЛ 3

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКІВ МІЖ ПОКАЗНИКАМИ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ ПСИХОЛОГІВ-ВОЛОНТЕРІВ

3.1. Характеристика вибірки дослідження й обґрунтування доцільності вибору психодіагностичного інструментарію

Оскільки, метою емпіричного дослідження була перевірка припущення про взаємозв'язок між показниками емоційного інтелекту та схильністю до професійного вигорання психологів-волонтерів, а також розроблення та обґрунтування тренінгової програми й методичних рекомендацій щодо розвитку емоційного інтелекту психологів, схильних до професійного вигорання. Для реалізації емпіричних завдань було визначено комплекс діагностичних методик, які дозволили дослідити психологічні особливості емоційного інтелекту та професійного вигорання у психологів-волонтерів: *методика визначення рівня емоційного інтелекту Н. Холла, методика «ЕмІн» Д. Люсіна, методика Дж.Майєра, П. Саловея і Д. Карузо MSCEIT v. 2.0, адаптована Е. Сергієнко та І.Ветровою, методика С. Хобфолла SACS «Стратегії подолання стресових ситуацій», методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка та методика діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексон.*

Для дослідження психологічних особливостей емоційного інтелекту (EI) психологів-волонтерів ми обрали методику визначення рівня емоційного інтелекту Н. Холла [37]. За допомогою цього опитувальника вимірюють різні складові емоційного інтелекту, зокрема: емоційна обізнаність; управління власними емоціями; самомотивація; емпатія; розпізнавання емоцій інших людей тощо. Методика допомагає визначити як рівні парціального емоційного інтелекту за кожною зі шкал окремо, так і загальний рівень емоційного інтелекту при

додаванні результатів всіх шкал. Це дозволяє за будь-якого рівня емоційного інтелекту побачити рівень кожної із його складових.

Тест «ЕмІн» Д. Люсіна ґрунтується на авторській моделі емоційного інтелекту, де емоційний інтелект визначається як здатність до розуміння своїх і чужих емоцій, а також вміння управляти ними. Автор методики використовує поняття внутрішньоособистісного і міжособистісного емоційного інтелекту. Тест «ЕмІн» складається з 40 питань та передбачає відповіді за чотирибальною шкалою, які об'єднуються в шість чинників: 1) міжособистісний емоційний інтелект (шкала М1 – інтуїтивне розуміння чужих емоцій, шкала М2 – розуміння чужих емоцій через експресію, шкала М3 – загальна здатність розуміти емоції інших; 2) внутрішньоособистісний емоційний інтелект (шкала В1 – усвідомлення власних емоцій, шкала В2 – управління власними емоціями, шкала В3 – контроль експресії) [40, с.67].

Наступна методика Дж. Мейера, П. Селовея і Д. Карузо MSCEIT v. 2.0 (The Mayer-Salovey-Caruzo Emotional Intelligence Test), адаптована Е. Сергієнко та І.Ветровою складається з 4 компонентів та 8 секцій [61, с. 38]. На кожен компонент моделі емоційного інтелекту авторів відводиться по 2 секції:

1. Здатність до сприйняття, оцінки і прояву емоцій або ж ідентифікація емоцій належить до секцій А (емоційне оцінювання осіб) і Е (емоційне оцінювання малюнків).

2. Здатність використовувати емоції для зростання ефективності мислення і діяльності (або ж емоційна фасилітація мислення) вимірюється у секціях В (здатність до ідентифікації емоцій, ефективних для фасилітації конкретної діяльності) і F (вимірює здатність людини описувати свої емоційні стани).

3. Здатність розуміти та аналізувати емоційну інформацію. Розуміння і аналіз емоцій досліджується у секціях С (здатність до розуміння взаємного переходу емоцій, механізмів їх змін, а також перебігу емоцій у часі) і G (вимір

здатності розрізняти змішані і складні почуття та розуміння емоційних взаємодій).

4. Здатність до усвідомленої регуляції емоцій для особистісного зростання і покращення міжособистісних стосунків діагностуються у секціях D (здатність до керування власними емоційними станами) і H (здатність до управління емоційними станами інших людей).

Для вивчення індивідуальних поведінкових способів вирішення ситуацій в професійній діяльності серед психологів-волонтерів, ми використали методика «SACS» стратегії подолання стресових ситуацій С. Хобфолла. Цей опитувальник призначений для вивчення стратегій і моделей копінг-поведінки як типів реакцій людини у вирішенні стресових ситуацій [37, с. 417]. Методика містить 54 твердження, кожне з яких потрібно оцінити за 5-бальною шкалою. Відповідно до ключа підраховується сума балів за кожним рядом, яка показує ступінь переваги певної моделі поведінки у стресогенній ситуації. Опитувальник містить 9 моделей поведінки: асертивні дії; вступ у соціальний контакт; пошук соціальної підтримки; обережні, імпульсивні дії; уникнення; маніпулятивні, асоціальні, агресивні дії.

Методика діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка дозволяє дослідити ключові симптоми емоційного вигорання та з'ясувати, до якого етапу розвитку стресу вони належать: напруги, резистенції чи виснаження. Оперуючи смисловим змістом і кількісними показниками, отриманими для різних етапів розвитку синдрому вигорання, можна дати досить об'ємну характеристику особистості спеціаліста, оцінити адекватність емоційного реагування в конфліктній ситуації.

Для констатувального дослідження рівня професійного вигорання у психологів-волонтерів використовувалася методика діагностики синдрому вигорання в професіях системи «людина – людина» К. Маслач та С. Джексона [72]. Згідно задуму авторів, методика дозволяє визначити три складові

професійного вигорання (деперсоналізацію, емоційне вигорання та редукцію особистих досягнень). Варто вказати, що авторами розроблено два варіанти методики, які можна використовувати окремо для дослідження менеджерів та вчителів, викладачів. У нашому дослідженні застосовувалася методика для вчителів. Отже, отримані результати діагностики послідовно представлені в наступному підрозділі третього розділу роботи.

3.2. Дослідження та аналіз взаємозв'язків між показниками рівнів емоційного інтелекту та професійного вигорання психологів-волонтерів

У нашому дослідженні взяли участь 48 осіб – психологів, які надавали (продовжують надавати) психологічну допомогу на волонтерських засадах у місті Хмельницькому у форматі оф-лайн та поза межами міста/країни – в онлайн-форматі. Вік респондентів – від 21 до 49 років. Серед досліджуваних було 32 жінки і 16 чоловіків, стаж роботи психологом – від 1 року до 22 років. Діагностичний етап дослідження проводився з травня до вересня 2022 року.

В результаті дослідження за допомогою методики Н. Холла було виявлено, що у психологів-волонтерів загалом, відзначається середній рівень розвитку емоційного інтелекту (табл. 3.1).

Таблиця 3.1

Результати діагностики емоційного інтелекту за методикою Н. Холла (%)

№	Назва шкали	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
1	Емоційна обізнаність	25	56,4	23,6
2	Управління своїми емоціями	16,4	63,6	20
3	Самотивація	27,3	47,3	25,4
4	Емпатія	23,6	47,3	29,1
5	Розпізнавання емоцій інших людей	29,1	47,3	23,6
6	Інтегративний рівень EQ	34,5	54,6	10,9

За шкалою «Емоційна обізнаність» у 56,4% респондентів відзначається середній рівень, у 25% – низький рівень, у 23,6% – високий. Емоційна обізнаність проявляється у впізнаванні та розумінні своїх емоцій. Таким чином, досліджувані з низьким рівнем недостатньо добре розуміють, які почуття вони переживають і які події їх викликають, вони не схильні до аналізу своїх емоцій, роздумів. Низька емоційна поінформованість може бути одним із симптомів алекситимії. Це явище часто описують як складність у розумінні емоцій і почуттів, як своїх, так і інших, неможливість відзначати видимі симптоми в поведінці, що вказують на зміну емоцій оточуючих людей, а також у неможливість назвати свої почуття.

За шкалою «Управління своїми емоціями» середній рівень відзначається у 63,6% психологів, високий рівень – 20 %, а низький рівень – 16,4 % опитаних. Ця шкала містить вміння стримувати свої емоції та переживання, у тому числі негативні. Відповідно, у більшості опитаних вміння контролювати свої емоції розвинене на середньому рівні. Це може призводити до виникнення конфліктних ситуацій через нетерпимості до думок, ідей, цінностей інших людей, які не збігаються з їхньою позицією.

За шкалою «Самомотивація» результати розподілилися так: низький рівень – 27,3% опитаних, середній рівень – 47,3%, високий рівень – 25,4%. Самомотивація безпосередньо пов'язана з почуттям задоволення, оскільки досягнення мети, яку людина ставить собі, сприяє почуттю задоволення.

За шкалою «Емпатія» у 23,6% відзначається низький рівень, у 47,3% – середній рівень, у 29,1% – високий рівень розвитку. За шкалою «Розпізнавання емоцій інших людей» низький рівень відзначається у 29,1% респондентів, середній рівень – 47,3% опитаних, високий рівень – 23,6%. У цій шкалі розглядається вміння розпізнавати емоції оточуючих, здатність впливати на емоційний стан інших людей. Низькі показники за шкалою «розпізнавання

емоцій інших людей» призводить і до того, що у цих досліджуваних відзначається низький рівень емпатії (див. рис. 3.1).

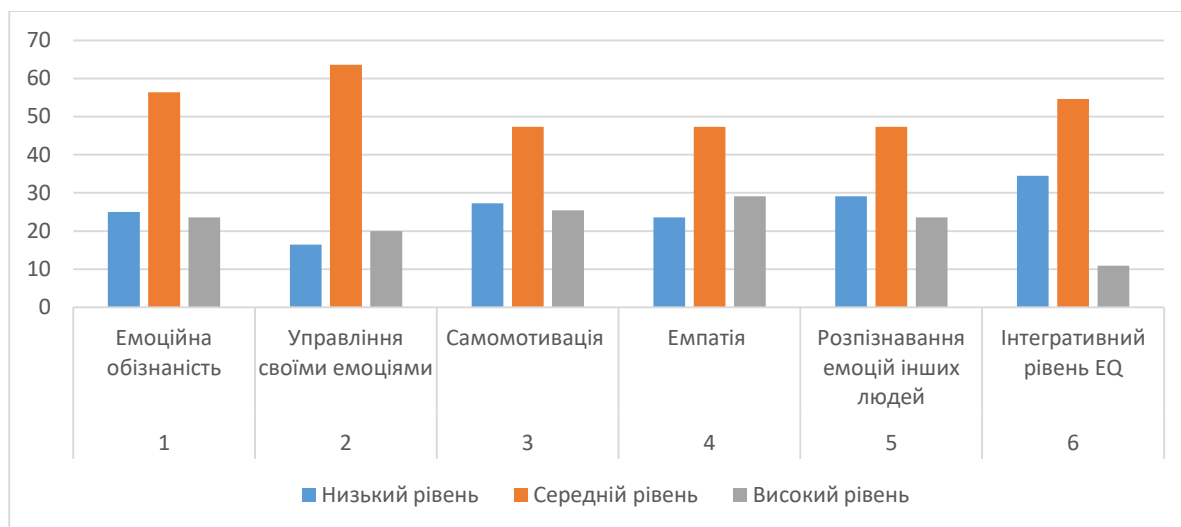


Рисунок 3.1. – Графічні дані результатів діагностики емоційного інтелекту за методикою Н. Холла

Аналізуючи інтегративний рівень розвитку емоційного інтелекту у психологів-волонтерів, слід зазначити, що з більшості опитаних (54,6 %) середній рівень, у 34,5% – низький рівень, і лише у 10,9% опитаних – високий рівень розвитку емоційного інтелекту.

Результати наступної методики для діагностики показників емоційного інтелекту ЕмІн Д. Люсіна [40] представлені в зведеній таблиці 3.2.

Таблиця 3.2

Результати діагностики емоційного інтелекту за шкалами методики Д.Люсіна (%)

Назва шкали	Низький рівень	Середній рівень	Високий рівень
Розуміння чужих емоцій	23,6	41,5	34,9
Управління чужими емоціями	18,4	51,7	29,9
Управління своїми емоціями	3,2	76,6	20,2
Контроль експресії	13,8	47,1	39,1
Розуміння своїх емоцій	10,3	37,9	51,7
Міжособистісний ЕІ	23,4	48,9	27,7
Внутрішньоособистісний ЕІ	29,8	46,8	23,4
Розуміння емоцій	30,9	42,6	26,6
Управління емоціями	19,1	50,0	30,9

Аналіз показників емоційного інтелекту за цією методикою показав, що міжособистісний EI у 48,9% респондентів розвинений на середньому рівні, а також внутрішньоособистісний EI найбільше характеризується саме середнім рівнем (у 46,8% досліджуваних). Показники інших підструктур мають різні варіації, проте сумарно схиляються до середніх рівнів (див. рис. 3.2).

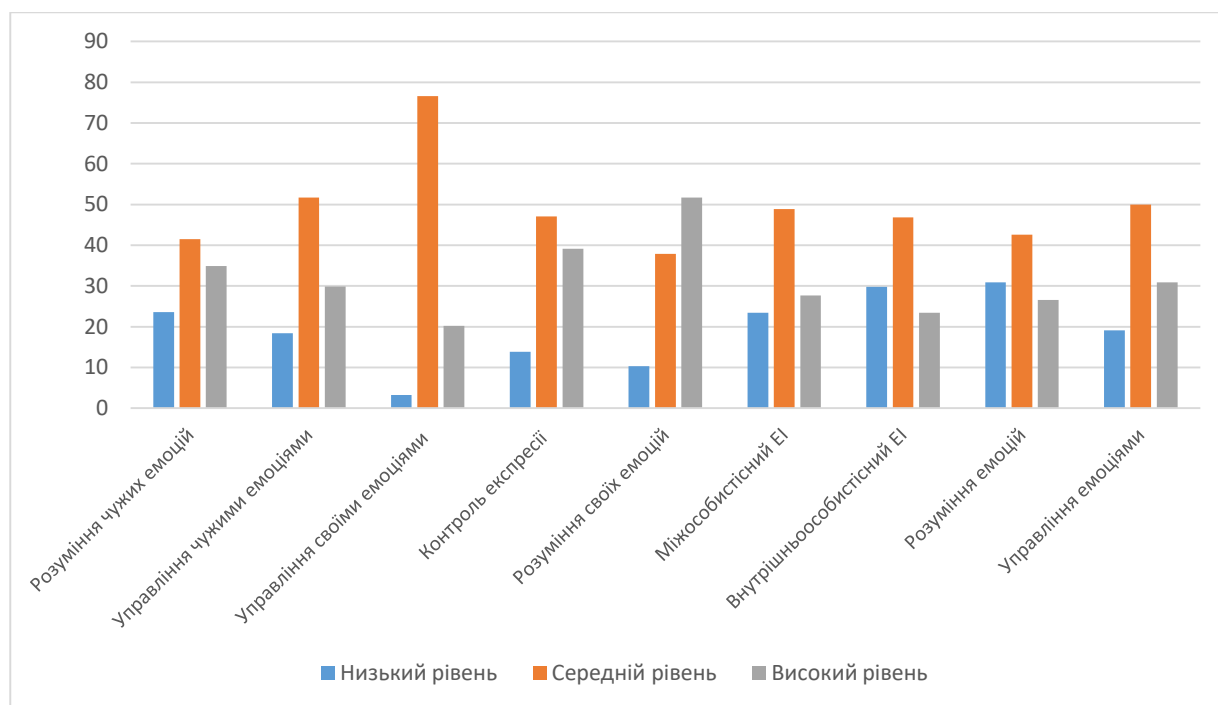


Рисунок 3.2 - Аналіз результатів діагностики EI за методикою ЕмІн Д. Люсіна

Згідно результатів діагностики емоційного інтелекту за двома попередніми методиками Н. Холла та Д. Люсіна ми відмітили схожість отриманих даних у показниках шкал «управління своїми емоціями», «розпізнавання емоцій інших людей/управління чужими емоціями» тощо. Це свідчить, що дані методики здатні надійно досліджувати вказаний конструкт.

У таблиці 3.3 містяться середні значення показників емоційного інтелекту за методикою MSCEIT v. 2.0 (The Mayer-Salovey-Caruzo Emotional Intelligence Test) та їхні стандартні відхилення в групах чоловіків і жінок, а також результати порівняння чоловічої та жіночої вибірок: представлені значення U-критерію Манна-Уїтні та рівень значущості.

Таблиця 3.3

**Середнє значення (M), стандартне відхилення (SD) за шкалами тесту
MSCEIT v.2.0 в групах чоловіків та жінок психологів-волонтерів**

Шкали тесту	Стать	M	SD	U-критерій Манна-Уїтні	p – рівень значимості
Ідентифікація емоцій	Чоловіки	0,42	0,04	0,453	0,764
	Жінки	0,42	0,06		
Використання емоцій у вирішенні проблем	Чоловіки	0,34	0,05	0,303	0,024
	Жінки	0,37	0,04		
Розуміння та аналіз емоцій	Чоловіки	0,39	0,07	0,235	0,002
	Жінки	0,44	0,07		
Усвідомлене управління емоціями	Чоловіки	0,31	0,05	0,268	0,007
	Жінки	0,34	0,04		
Загальний бал	Чоловіки	0,37	0,04	0,253	0,004
	Жінки	0,39	0,04		

Між чоловічою та жіночою групами виявлено статистично достовірні відмінності у рівні емоційного інтелекту. Жіноча вибірка виявилася успішнішою за більшістю показників емоційного інтелекту. Статистично достовірні відмінності між чоловіками і жінками не виявлено лише за шкалою «ідентифікація», тобто у ситуації емоційного розпізнавання лиць та картинок. У жінок вищий загальний емоційний інтелект, вони краще розуміють та описують свої емоції, керують чужими емоціями та ефективно визначають ті, які необхідні для здійснення конкретної діяльності у тій чи іншій ситуації.

Порівняння копінг-стратегій та індексу конструктивності у групах чоловіків та жінок представлено в таблиці 3.4. Індекс конструктивності (ІК) розраховувався як відношення суми активних та просоціальних стратегій до пасивних (уникнення) та асоціальних стратегій (асоціальні та агресивні дії). Статистична значущість відмінностей визначалася також допомогою критерію U-Манна-Уїтні.

Порівняння копінг-стратегій чоловіків та жінок за методикою С.Хофболла

Шкали	Стать		U-критерій Манна-Уїтні
	Чоловіча	Жіноча	
Асертивні дії	19,6	20,5	0,186
Вступ в соціальний контакт	22,3	23	0,194
Пошук соціальної підтримки	20,33	22,7	0,166
Обережні дії	20,73	21,6	0,186
Імпульсивні дії	17,4	18,5	0,200
Уникнення	18,93	17,13	0,153*
Маніпулятивні дії	19,8	20,86	0,214
Асоціальні дії	19,4	18,73	0,218
Агресивні дії	20,8	17,9	0,141
Середнє значення ІК	1,25	1,06	0,120**

Примітка: «*» – $p < 0,05$; «**» – $p < 0,01$.

Аналіз копінг-стратегій респондентів показав, що чоловіки частіше використовують уникнення та агресивні дії. Показники середнього значення індексу конструктивності чоловіків статистично значимо перевершують відповідний показник у жінок.

Результати дослідження за методикою діагностики емоційного вигорання особистості В. Бойка [15, с. 276-279] продемонстрували сформованість симптомів емоційного вигорання, його фаз, знаходження психолога-волонтера на певній стадії вигорання і навіть підсумковий показник синдрому емоційного вигорання. Для визначення домінуючих симптомів доцільно розглядати результати тестування за кожною із трьох шкал опитувальника. Аналіз сформованості окремих фаз вигорання дозволив отримати наступні результати. У 51,2% респондентів сформувалася фаза резистенції, помежового стану між напругою та виснаженням; у 33,3% діагностовано сформована фаза виснаження. Найменший рівень виразності має фаза напруги – 15,5% (рис. 3.3).

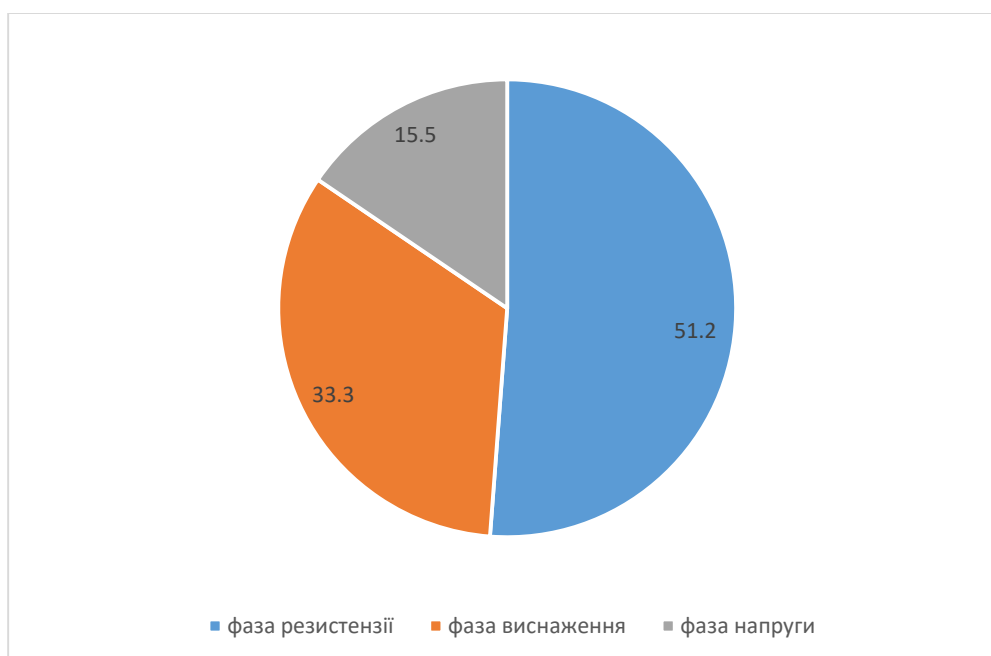


Рисунок 3.3 – Аналіз сформованості фаз вигорання психологів-волонтерів

Сформований симптом «переживання психотравмуючих обставин» діагностовано у 12,7% психологів. Даний симптом проявляється як усвідомлення психотравмуючих чинників діяльності та формування уявлень про невирішеність травмуючої ситуації. При цьому з'являється і накопичується розпач та обурення. «Незадоволеність собою» сформувалася у 9,5% досліджуваних, що свідчить про невдоволення собою, професією чи конкретними обов'язками; негативні емоції спрямовані не стільки назовні, скільки на себе. Симптом «загнаність у клітку» встановлений у 11,1% опитаних та характеризується станом інтелектуального та емоційного ступору. Сформований симптом «тривоги та депресії», що є крайньою точкою у формуванні фази напруги, діагностований у 4,8% психологів. Симптом «неадекватного вибіркового емоційного реагування» встановлено у 17,5%. Для психологів характерне вибіркоче реагування у ситуаціях міжособистісної взаємодії.

Сформований симптом «емоційно-моральної дезорієнтації» діагностовано у 7,9% досліджуваних. У цьому випадку професіонал не усвідомлює, що не виявляє належної зацікавленості та емоційного ставлення до своїх клієнтів, колег, ділить їх на «хороших» та «поганих». «Розширення сфери економії

емоцій», коли симптоми емоційного вигорання виявляються поза професійною діяльністю (у спілкуванні з сім'єю, друзями, знайомими), встановлено у чотирьох осіб (6,3%). «Редукція професійних обов'язків», тобто спроба зменшити їхню кількість, полегшити їх чи «перекласти на плечі» інших, характерна для 23,8% досліджуваних.

Зниження загального енергетичного тону та ослаблення нервової системи наступають на третій фазі емоційного вигорання (згідно з В. Бойко) – фазі «виснаження». Симптом «емоційного дефіциту», який характерний для цієї фази виявлено у 7,9%. При цьому у психологів з'являється різкість, грубість, вразливість, відчуття того, що професіонал не може допомагати своїм клієнтам, співпереживати. Симптом «емоційної відстороненості» діагностовано у 6,3% опитаних: психолог майже повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності, формується професійна деформація. Сформований симптом «особистісної відстороненості (деперсоналізації)», який проявляється і поза сферою професійної діяльності, виявлено у 3,2% досліджуваних. Психолог робить висновок, що робота з людьми не цікава, не приносить задоволення, не становить соціальної цінності, тобто відбувається зміна ціннісних орієнтацій особистості. Симптом «психосоматичних та психовегетативних» порушень діагностовано у 7,9% психологів.

Таким чином, дослідження показує, що найменш вираженими у цій вибірці психологів виявилися симптоми «емоційного дефіциту», «незадоволеності собою», «тривоги та депресії». Однак звертають на себе увагу симптоми «редукції професійних обов'язків» (31,7%), «розширення сфери економії емоцій» (20,6%), «психосоматичних та вегетативних порушень» (19,1%), «емоційно-моральної дезорієнтації» (17,5%). Зазначимо, що ці чотири домінуючі симптоми відносяться до фази резистенції, яка є перехідною від напруги до виснаження.

В результаті визначення підсумкового показника синдрому емоційного вигорання (суми показників усіх 12 симптомів) встановлено, що загальний бал у

діапазоні від 0 до 120 отримали 33,4% досліджуваних, у діапазоні від 121 до 240 – 49, 2%, у діапазоні від 241 до 360 – 17,4% респондентів.

Діагностика професійного вигорання (К. Маслач, С. Джексон, в адаптації Н. Водоп'янової) [72, с. 252-253] визначала рівень вигорання, який оцінювався за трьома шкалами: «емоційне виснаження», «деперсоналізація» та «редукція особистих досягнень». Встановлено, що більшість досліджуваних мають середній рівень за всіма трьома шкалами професійного вигорання. Найвищими є показники за шкалою «емоційне виснаження»: для 18 психологів (28,6%) характерний високий рівень прояву цього симптому. Емоційно виснаженим психологам притаманне почуття постійної нестачі сил на виконання своїх професійних обов'язків, емоційне перенапруження, зниження загального емоційного фону, байдужість до професійної діяльності.

У 11 респондентів (22,2%) діагностовано високий рівень деперсоналізації, що проявляється у знеособленні міжособистісних стосунків з клієнтами та колегами, негативізм та різного ступеня цинічності. Найнижчими, у порівнянні з показниками інших шкал, виявились показники за шкалою «редукція особистих досягнень». Так, низький рівень діагностовано у 22 осіб (41,3%), високий – у дев'яти осіб (14,3%). Ці дані свідчать про те, що більшість обстежуваних психологів мають позитивні тенденції в оцінюванні себе та власних професійних досягнень (див. рис. 3.4).

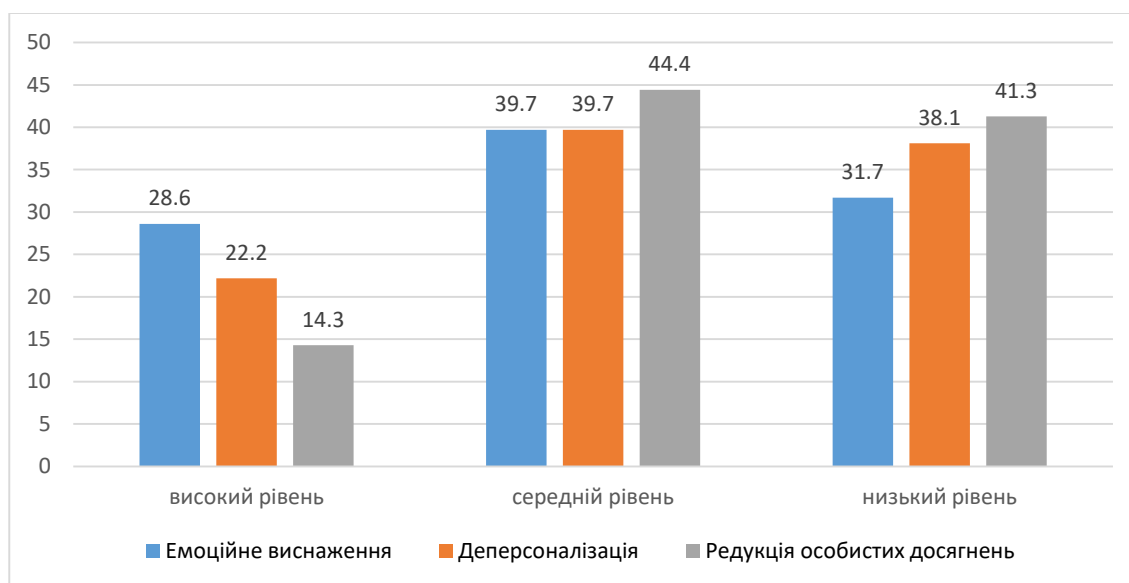


Рисунок 3.4 – Розподіл психологів за шкалами професійного вигорання 9%)

Також здійснювалася оцінка загального ступеня вигорання за сумою балів всіх шкал. Встановлено, що кількість психологів, у яких сума балів за трьома шкалами опитувальника знаходилася в діапазоні від 0 до 37 балів (низькі значення професійного вигорання), склала 39,7%. Високі значення тяжкості професійного вигорання (більше 62 балів) діагностовано у 25,4 % респондентів, середні (38–61 бал) – у 34,9% досліджуваних.

Підведемо підсумки за описаними результатами методик. Три з них – опитувальники: ЕМІН Д. Люсіна, Н. Холла та MSCEIT [31], як і будь-які методи, що засновані на самозвіті, дають інформацію більше про те, як досліджувані себе бачать, ніж про те, якими вони виявляються насправді. Можливо, цей аспект впливає на остаточну оцінку, якщо розглядати та інтерпретувати результати кожного опитувальника окремо. З метою отримання більш повної та реальної інформації ми використовували 3 методики у вигляді опитувальника та методики, в якій досліджуваний повинен словами описати побачене. На наш погляд, розглядаючи спільно результати за всіма трьома, ми отримаємо більш чітке уявлення про те, наприклад, чи співпадають уявлення респондентів про себе з тим, що є насправді.

Для отримання відповідей на це питання та інші, які задані метою нашого дослідження, ми провели обробку даних за допомогою методів математичної статистики. Для виявлення зв'язку емоційного інтелекту та рівня професійного вигорання психологів-волонтерів ми провели кореляційний аналіз даних за методом рангової кореляції Спірмена. Був виконаний аналіз за всіма параметрами трьох методик діагностики емоційного інтелекту. У результаті ми отримали кореляційну матрицю, а за коефіцієнтом рангової кореляції Спірмена визначали, за якими параметрами виявлено зв'язок.

Таблиця 3.5

Кореляційні зв'язки між показниками EI та професійним вигоранням у психологів-волонтерів

Показники діагностичних методик	Індекс конструктивності стратегій поведінки	Резистенція	Емоційне виснаження	Напруга	Деперсоналізація	Редукція особистих досягнень
Емоційна обізнаність/розуміння своїх емоцій	0,534*	0,275	0,342*	0,456	0,377	0,408
Управління своїми емоціями	0,627**	0,177	-0,527*	0,474*	0,177	0,201
Самомотивація	0,333	0,167	0,433	0,154	0,046	-0,405
Емпатія	0,814**	-0,398	0,347*	0,198	0,605**	0,405
Розпізнавання емоцій інших людей/розуміння чужих емоцій	0,486*	0,361	0,486	0,361	0,420	0,332*
Інтегративний рівень EQ	0,517*	-0,621	-0,615*	0,517	0,632*	0,232
Контроль експресії	0,604	0,375	-0,322	0,204	0,241	0,429
Управління чужими емоціями	0,452	0,232	0,493	0,241	0,239	0,336
Міжособистісний EI	0,682*	0,332	0,493	-0,232	-0,547*	0,211
Внутрішньоособистісний EI	0,410*	0,409	0,650*	-0,509*	0,309	0,162
Використання емоцій у вирішенні проблем	0,693**	0,365	0,424	-0,193	0,093	0,278

За результатами показників в таблиці 3.5 ми виявили негативні зв'язки за коефіцієнтом Спірмена (для цієї вибірки $p \geq 0,18$) за багатьма параметрами. Наявність непрямих сильних зв'язків свідчить про те, що чим вищі показники емоційного інтелекту у респондентів, тим нижчими будуть значення

професійного вигорання. Важливо звернути увагу на сильний прямий позитивний зв'язок індексу конструктивності стратегій поведінки в стресових ситуаціях із показниками емоційного інтелекту та інтегративним значенням цього конструкту зокрема. Звідси ми робимо висновок, що високий емоційний інтелект забезпечує якісну систему конструктивного подолання проблем. Високі значення зворотних зв'язків ми отримали за наступними шкалами: управління емоціями та емоційне виснаження (-0,527); інтегративним значенням коефіцієнту емоційного інтелекту та резистенцією (-0,621), емоційним виснаженням (-0,615); даними міжособистісного емоційного інтелекту та деперсоналізацією (-0,547); а також внутрішньоособистісним ЕІ та напругою (-0,509).

Таким чином, результати кореляційного аналізу свідчать про наявність достовірного зв'язку між показниками емоційного інтелекту та професійного вигорання у психологів-волонтерів, як за одиничними критеріями, так і за інтегральними значеннями. Це дозволило нам підтвердити гіпотезу дослідження та розробити тренінгову програму для розвитку емоційного інтелекту як профілактичного чинника професійного вигорання у спеціалістів соціономічного профілю.

3.3. Тренінгова програма розвитку емоційного інтелекту у психологів-волонтерів

При створенні тренінгової програми, плану роботи, виборі вправ враховувалися дві лінії тренінгу [66, с.237]: змістова лінія – розкрити заявлену тему та досягти поставленої мети та лінія групової динаміки – врахувати високу концентрацію уваги та її спад, опір та активність. Розроблений план тренінгової програми з урахуванням цих двох ліній дозволив зробити тренінг корисним як для групи, так і самого тренера.

Група, як і будь-яка система, залежить не лише від своїх елементів, а й від зв'язків між ними. Група не дорівнює кількості людей, які до неї входять. У ній відбуваються постійні внутрішні процеси, що супроводжуються зміною зовнішніх наслідків роботи групи. Управління груповою динамікою – це управління енергією та психоемоційним станом групи на основі закономірностей її розвитку. Тренеру важливо знати та керувати груповою динамікою, щоб процес навчання йшов швидко, у позитивній атмосфері та без перешкод у роботі. Невміння впоратися з груповою динамікою призводить до незадоволеності учасників тренінгом та знецінення отриманих знань. Відповідно, сам тренінг стає марним, якщо отримані знання не застосовуватимуться учасниками в їх щоденній практичній роботі.

Найважливішим для успішності тренінгу є розуміння основ психології навчання [46, с. 57]. Важливо, щоб усі складові тренінгу відповідали ключовим критеріям психології навчання і були точками відліку процесу навчання:

- мотивація, чи відчуття мети – люди краще навчаються, коли вони бачать корисний кінцевий продукт цього процесу;
- доречність з погляду інтересу та вибору – навчання буде краще мотивованим, якщо той, хто навчається, вважає його доречним;
- навчання практикою – розуміння має значення для ефективного виконання роботи, а досягти реального розуміння можна лише роблячи щось;
- можливість допускати помилки без осуду та покарання – навчання практикою означає, що люди зіштовхуються з ризиком невдачі. Тому практика та методи навчання повинні гарантувати людям можливість помилятися, вони повинні знати, що це їм не зашкодить, але завдання тренера – допомагати отримувати уроки зі своїх помилок;
- зворотній зв'язок – найкращий спосіб для учасників дізнатися, що вони роблять і побачити свій прогрес;

- надання можливості навчатися у зручний для них час та у зручному темпі – навчання буде ефективніше, якщо учасники самі керуватимуть ним відповідно до власних уподобань та уявлень про успіх.

Вибір системи методів, реалізованих у цій програмі, здійснювався на основі робіт із соціально-психологічного тренінгу: тренінг сензитивності [30], вправи на розвиток візуальної уяви [46], завдання та вправи, що розвивають навички самоорганізації особистості [66]; психотерапевтичні прийоми. Розроблений тренінг мав на меті розвинути емоційний інтелект у фахівців у сфері «людина-людина» (психологів-волонтерів) шляхом вирішення наступних завдань:

- сформувати знання в галузі комунікативної компетентності та позитивного вирішення конфліктних ситуацій у спілкуванні;
- виробити адекватні уявлення про комунікативну толерантність та асертивну поведінку;
- активізувати процес самопізнання та розуміння інших людей;
- створити можливість для кращого розуміння інших і себе;
- озброїти учасників засобами та стратегіями саморозвитку емоційного інтелекту, технологіями ефективного спілкування, саморозуміння та розуміння інших людей;
- розвинути здатність до емпатії, сензитивність;
- навчити способам стабілізації власного емоційного стану, підвищити стресостійкість та емоційну стабільність.

Нижче ми представимо орієнтовний структурний зміст тренінгової програми (в додатку А – хронометраж занять).

Заняття 1. Створення атмосфери довіри та психологічної безпеки

План заняття:

1. Психогімнастична вправа «Назви своє ім'я» (15 хв.).

Учасникам пропонується по черзі назвати своє ім'я та будь-який прикметник, що починається з літери імені (наприклад, «Оригінальна Олена», «Своєрідний Сергій»).

2. Обговорення цілей тренінгу, очікувань та побоювань кожного учасника (15 хв.).

Обговорення та прийняття правил роботи групи.

Приклади правил роботи у групі:

- сталість складу учасників групи;
- говорити тільки від себе (не узагальнювати висловлювання);
- ставитись один до одного з повагою, не висловлювати оціночних суджень, не обговорювати тих, хто відсутній у групі;
- правило «Стоп» (не висловлюватися або не брати участь у вправах, некомфортних для члена групи в даний момент);
- збереження конфіденційності;
- брати активну участь у заняттях протягом усього тренінгу. Список правил може бути доповнений учасниками.

3. Психогімнастична вправа «Пересадки у колі» (15 хв.).

Ведучий називає будь-яку ознаку, яка є в учасників групи (наприклад: поміняйтеся місцями ті, хто має сестру...). Ті, хто мають цю ознаку, повинні швидко помінятися місцями. Той, кому не вистачило місця, стає ведучим.

4. Психогімнастична вправа «Асоціація емоційного стану із кольором» (25 хв.).

Учасники групи сидять по колу. Інструкція: «Кожен із нас, подумавши деякий час, скаже, якого він (або вона) зараз кольору. При цьому йдеться не про колір вашого одягу, а про відображення у кольорі вашого стану. (Дається деякий час на обмірковування завдання, після чого кожен із учасників говорить усім, якого він зараз кольору). Тепер розкажіть, будь ласка, про те, як змінювався ваш стан, настрої протягом ранкових годин з моменту, коли ви прокинулися, і до того,

як ви прийшли сюди, і з чим були пов'язані ці зміни. В кінці своєї розповіді охарактеризуйте той стан, у якому перебуваєте зараз і поясніть, чому ви вибрали для його позначення саме той колір, який ви назвали».

5. Підведення підсумків, зворотний зв'язок від учасників (20 хв.).

Заняття 2. Розуміння значущості емоційного інтелекту для фахівців сфери «людина-людина». Підвищення мотивації до занять у вигляді лабілізації групи

План заняття:

1. Початок заняття (15 хв.). Висловлювання учасників про свій стан, самопочуття, настрої, готовність до роботи.

2. Психогімнастична вправа «Кольорові асоціації емоційного стану партнера» (25 хв.).

Інструкція: «Зараз кожен із нас подумає про те, якого він (або вона) зараз кольору. Давайте тільки подумаємо про це і нічого не говоритимемо. (Тренер витримує паузу, достатню для того, щоб кожен виконав завдання.) Тепер нехай кожен зверне увагу на свого сусіда зліва і постарается зрозуміти, якого він (або вона) зараз кольору, на ваш погляд. Почекаємо, поки всі це зроблять, а потім хтось із нас першим скаже своєму сусідові зліва якого він, його сусід, зараз кольору, а також пояснить, чому він так вирішив. Потім той, хто щойно вислухав враження себе, висловить свої враження сусідові по колу. Після того, як коло замкнеться, кожен скаже той колір, який він для себе вибрав на початку вправи».

3. Вправа «Мудрий слухач» (25 хв.).

Кожен по черзі витягає карточки, на яких написані різні фрази. Учасники по черзі розпитують один одного про інформацію, яка потрапила до картки. Працюють у парах. Потім змінюються ролями.

Приклади фраз:

1. Вибач, я тебе вчора не попередила. Не знаю навіть, чи говорити. Ні, мабуть, не буду. Потім як-небудь.
 2. Ну, мені вам нічого розповісти. Працюю. Проблем немає.
 3. Я незадоволений рівнем обслуговування у вашому сервісі і хочу бачити директора, щоб поскаржитися.
 4. Ви як директор магазину повинні знати про те, який конфлікт стався вчора. Я обурений безмежно. А ви?
 5. У мене немає проблем, просто настрої поганий весь тиждень.
 6. З усіма посварилася, ніхто мене не розуміє.
 7. Моя дочка не їсть кашу. А ще не любить борщ, салат із буряків, запіканку та компот із сухофруктів. Не змушуйте її їсти це у садочку.
 8. У мене немає часу на розмови, тому що після роботи я йду в кіно. А завтра в мене зустріч із друзями. І взагалі, я дуже зайнята. Ну, може, вдасться поговорити у четвер.
 9. Мені здається, що єдиний спосіб підняти продажі – це зробити хорошу і ефективну рекламу.
 10. Учора в мене був такий злий клієнт.
 11. На мою думку, морозиво – це дуже несмачно. Щоправда, я його не їв з 2010 року.
4. Обговорення вправи (15 хв.). Зворотний зв'язок від учасників один одному, що було важливим, з ким хотілося спілкуватися і чому. Повідомлення тренера про важливість уміння слухати та чути, розуміти наміри та стан іншої людини, виявляти впевненість у собі, емоційну стійкість. Обговорення поняття «Емоційний інтелект», його роль для професійної діяльності.
5. Зворотній зв'язок, підведення підсумків заняття (10 хв.).

Заняття 3. Розвиток уміння розуміти та диференціювати емоційні стани

План заняття:

1. Обговорення учасників стосовно своїх станів, самопочуття, настрою, готовності до роботи (10 хв.).

2. Психогімнастична вправа «Визнач почуття» (15 хв.).

Інструкція: «Зараз деякі з вас отримають картки, на яких написано певні емоційні стани чи почуття. Вони прочитають те, що написано на картках і намагатимуться зробити це так, щоб напис не бачили інші члени групи. Потім кожен власник картки невербально зобразить цей стан чи почуття. Робити це треба буде по черзі, вийшовши сюди, до центру півкола, і повернувшись спиною до групи. Наше завдання – визначити, який стан чи почуття зображено, спостерігаючи за людиною зі спини, не бачачи її обличчя».

Перелік станів і почуттів для цієї вправи: *радість, смуток, здивування, гнів, нетерпіння, страх, занепокоєння* тощо. Після кожного відтворення спостерігачі висловлюють свої припущення щодо зображеного стану або почуття, а тренер називає його.

Потім можна запитати: «На які ознаки ви орієнтувалися, визначаючи стан?». Обговорення дає можливість зібрати «банк» пантомімічних та жестикуляторних проявів, характерних для певного емоційного стану. При проведенні цієї вправи у поєднанні з попередньою можна виявити співвідношення ролі мімічних, пантомімічних та жестикуляторних рухів щодо тих чи інших станів.

3. Психогімнастична вправа «Зобрази емоцію» (25 хв.).

Учасники групи поділяються на дві підгрупи. Інструкція: «Кожній підгрупі дається 7 хвилин на підготовку, під час якої вона повинна буде вибрати будь-яке почуття або емоцію (емоційний стан) і вигадати, як його можна зобразити. Це може бути чи скульптурне зображення, чи невербальна дія. У зображенні мають

брати участь усі члени підгрупи. Коли перша підгрупа показує, що вона підготувала, друга підгрупа уважно дивиться, намагаючись зрозуміти, який стан чи почуття зображено. Потім підгрупи міняються місцями». Підгрупи готуються у різних приміщеннях. Після того, як підготовка закінчена, тренер пропонує одній з підгруп зобразити почуття або стан, який вони вибрали, не називаючи його. Інша підгрупа дивиться. Потім їй дається одна хвилина на обговорення і хтось один висловлює думку групи. Потім група, яка демонструвала почуття чи стан, каже правильну відповідь.

Помилки можуть бути результатом недостатньої спостережливості або невміння знайти точне слово для позначення почуття або стану групи, що «розуміє», або наслідком того, що «зображувальній» групі не вдалося досягти узгодженості при виборі почуття (стану) або під час його зображення, можливо, учасникам не вистачило виразних засобів. Усе це може бути предметом обговорення після завершення вправи.

У разі правильної ідентифікації зображених емоційних станів чи почуттів тренер може поставити групі питання: «За якими ознаками ви визначали стан чи почуття?». Відповідь на це питання дозволяє виявити і перерахувати ті конкретні прояви міміки, пантоміміки, жестикуляції, які є сигнально значимими для розуміння стану інших людей.

4. Психогімнастична вправа «Дзеркало» (15 хв.).

Учасники групи діляться на пари. Інструкція: «Один із учасників пари буде «дзеркалом», а другий – актором. «Актор», опинившись перед «дзеркалом», поводить досить вільно: його міміка, пантоміміка, жестикуляція дуже різноманітні. «Дзеркало» повторює якнайточніше всі рухи «актора». Через три-чотири хвилини тренер пропонує партнерам помінятися ролями. Після завершення вправи можна поставити групі такі питання: «Які труднощі у вас виникали у процесі виконання вправи?», «Наскільки точно вам вдавалося відтворювати рухи вашого партнера?»

5. Гра «Розмова по телефону» (15 хв.).

Учасники групи сідають півколом. Перед ними в центрі стоїть стілець. Інструкція: «Зараз на цей стілець по черзі будуть сідати деякі з нас і говорити по уявному телефону. При цьому вони не вимовлятимуть жодного слова вголос. (Попередньо тренер домовляється з 3-4 учасниками групи. Одного з них тренер просить «поговорити» по телефону з дитиною, іншого – з начальником, третього – з другом або з коханою людиною тощо.) Наше завдання постаратися зрозуміти, з ким і про що йдеться». Кожна розмова триває близько хвилини. Після цього тренер просить тих, хто спостерігав, висловити припущення, з ким і про що говорили. На наступному етапі обговорення тренер може запитати: «На які ознаки ви орієнтувалися, визначаючи, з ким розмовляла Таня?». З цим питанням краще звернутися до учасників групи, які дали правильні відповіді на першому етапі обговорення. Під час обговорення, як правило, виявляється, що основним орієнтиром для визначення того, з ким «розмовляє» людина, були її стани, що ідентифікуються за допомогою спостереження за невербальними, передусім мімічними проявами.

6. Підведення підсумків. Зворотній зв'язок учасників (10 хв.).

Заняття 4. Розвиток сензитивності, емпатичного співпереживання

План заняття:

1. Початок заняття. Повідомлення учасників про готовність до роботи (10 хв.).

2. Психогімнастична вправа «Вгадай колір» (15 хв.).

Учасники стоять по колу. Інструкція: «Зараз хтось із нас (той, хто захоче) вийде за двері, а ми всі разом виберемо якийсь колір. Учасник, що повернувся, повинен буде дізнатися, який колір ми вибрали. Для цього він зможе звернутися до будь-якого з нас, і ця людина покаже рух обраного кольору. Якщо колір не буде визначений, «відгадувачий» повинен звернутися до іншого, доки колір не

буде названий правильно. Зображуючи колір, давайте не будемо використовувати рухи, що мають безпосередній смисловий зв'язок із кольором, або зображати предмети, що мають певне забарвлення. Наприклад, зображуючи блакитний колір, показувати на небо чи імітувати переливання води».

3. Психогімнастична вправа «Щирі відповіді» (25 хв.).

Учасники групи сидять по колу, у кожного – чистий аркуш паперу. Інструкція: «Я зачитуватиму питання, на які ви відповідатимете, кожен самостійно. Відповідайте відверто та будьте готові до того, що ваші відповіді дізнаються інші учасники нашої групи.

Отже: 1. Хто ваш улюблений поет? 2. Який ваш улюблений колір? 3. Яку рису ви найбільше цінуєте в людях? 4. Яку пору року ви любите найбільше? 5. Якби у вас була можливість провести тиждень у будь-якій країні світу, яку країну ви б обрали?».

Після кожного питання тренер дає трохи часу для відповіді, а наприкінці збирає відповіді. «Наразі я по черзі зачитаю відповіді кожного. Вислухавши їх, постарайтеся зрозуміти, кому вони належать. Кожен може висловити припущення. Якщо автора буде названо, він розкриває своє інкогніто, якщо ні – залишається анонімним».

4. Психогімнастична вправа «Ти такий самий...» (15 хв.)

Учасники групи діляться на пари та сідають один навпроти одного. Інструкція: «Ця вправа складається з двох частин чи етапів. На першому етапі партнери по черзі говорять один одному фразу, що починається зі слів: «Ти такий (така), як я, у тебе...». Один із вас починає, потім – інший, потім знову перший і т.д. При цьому треба дивитися один одному у вічі, намагатися говорити тим самим голосом, що й партнер, підлаштовуючись під його темп, тембр, висоту голосу, інтонацію. На другому етапі вправи, приблизно через сім хвилин після початку роботи, ви також будете по черзі говорити один одному за однією фразою, що починається зі слів: «Я дуже відрізняюся від тебе, я ...»

Тренер може попросити когось із учасників разом із ним продемонструвати, як має відбуватися вправа. Після завершення роботи в парах учасники сідають по колу та діляться своїми враженнями. Тренер може поставити такі питання: «Які почуття виникали у вас у процесі роботи?»; «Які почуття у вас виникали на першому етапі вправи, а які на другому?».

5. Вправи для роботи із образним відчуттям (25 хв.).

Група сидить по колу. Інструкція: «Роберто Ассаджіолі, автор концепції психосинтезу, закликав дякувати долі за те, що вона стикає нас із незручними, неприємними, складними людьми. Взаємодіючи із нею, ми можемо розвивати у собі корисні психологічні якості. Якщо якась людина «зазнає нашого терпіння», то для нас це чудова можливість розвивати терпіння; якщо людина протилежна нам у всьому і це постійно проявляється у нашій взаємодії з нею – ми можемо розвивати у собі здатність безумовного прийняття іншої людини; якщо інша людина надто імпульсивна і постійно перериває нас – ми можемо використовувати ці ситуації для тренування своєї витримки тощо. Отже, ми опиняємося в змозі розвинути в собі щось корисне завдяки тому, що інша людина ставить перед нами проблему.

Із заплющеними очима уявіть себе в коридорі, що йде до виходу, ви підходите до дверей, виходите з приміщення. Ви у дворі – уявіть себе там. Помітьте все, що бачите навколо. Уявіть себе у дворі у вечірній час при запалених ліхтарях; потім рано-вранці, на сході сонця; потім у денний час, коли сонце світить у вікна. Тепер поверніть обличчям до будівлі підійдіть до стіни, торкніться її рукою. Відчуйте температуру стіни. Заходьте в стіну, ви всередині стіни огляньтесь, позначте світло всередині стіни, запахи, температуру, постукайте всередині стіни – визначте твердість матеріалу. Вийдіть зі стіни у двір, повернувшись до неї обличчям, змініть колір стіни на чорний, потім червоний, зелений, синій, фіолетовий, потім поверніть стіні справжній колір.

Поверніться до нашого кабінету. Розплющіть очі і глибоко зітхніть. Усміхніться. Обговорення.

Закрийте очі. Уявіть, що на моєму столі лежить кавун (лимон). Уявіть себе всередині кавуна. Огляньтеся, відчуйте всередині кавуна запах, світло, температуру, твердість, вологість. Вивчіть начинку кавуна, подорожуйте в ній. Вийдіть із кавуна. Уявіть на моєму столі лимон. Увійдіть до нього. Огляньтеся, позначте всередині лимона світло, запах, температуру, вологість, звуки, твердість. Добре вивчіть все, що навколо вас. Вийдіть із лимона. Обговорення.

Уявіть себе усередині дерева берези. Відчуйте себе всередині дерева влітку, восени, взимку, навесні. Проникніть всередину листя дерева навесні, влітку, восени. Обговорення.

Закрийте очі. Вивчіть оточення своєї улюбленої домашньої тварини. Перенесіть себе подумки у вашу улюблену домашню тварину, проникніть подумки в мозок тварини. Відчуйте себе мозком тварини, відзначте якісь думки, бажання, потреби у вашої улюбленої тварини. Обговорення.

6. Підведення підсумків заняття (5 хв.).

Заняття 5. Розвиток емпатійної спостережливості, емпатійного слухання діяльності

План заняття:

1. Повідомлення учасників про настрій та готовність до роботи (5 хв.).
2. Вправа «Три хвилини» (15 хв.).

Учасники групи сидять по колу. Інструкція: «Уважно подивіться один на одного. Постарайтеся побачити кожного, звернувши увагу на те, як виглядає сьогодні ця людина, в якому стані, як вона себе проявляє. Для цього ми матимемо три хвилини». Через три хвилини тренер продовжує інструкцію: «А зараз ми кидатимемо один одному м'яч, повідомляючи при цьому людині, якій він

адресований, що нового, порівняно з вчорашнім днем, ви в ній побачили. Будьте уважні та постарайтеся нікого не пропустити».

3. Психогімнастична вправа «Твій партнер зі спілкування» (20 хв.).

Вправа виконується у парах. Інструкція: «Ця вправа містить кілька завдань. Кожна з них розрахована на певний час. Я говоритиму вам, що треба робити, стежитиму за часом і повідомлятиму, коли він закінчиться.

Завдання 1. Протягом 5 хвилин мовчки дивимося один на одного.

Завдання 2. Оберніться спиною один до одного. Візьміть зошити та ручки. Я ставитиму питання, які стосуються зовнішності вашого партнера, на які треба дати письмові відповіді. Якого кольору очі вашого партнера? Чи має він на обличчі родимки? Якщо є, то згадайте де вони знаходяться. Якого кольору має брови? Чи є у нього на обличчі ямочки? А тепер поверніться один до одного і перевірте правильність ваших відповідей.

Завдання 3. Зараз змінимо пари, один із партнерів переходить у пару, що сидить ліворуч від нього. Протягом хвилини мовчки дивіться один на одного.

Завдання 4. Поверніть спиною один до одного. Візьміть ручки та зошити. Я ставитиму питання, що стосуються вашого партнера, на які треба буде дати письмові відповіді. Які кольори взуття на вашому партнері? Чи є у нього на руках (шиї, одязі) якісь прикраси? На якій руці в нього годинник? Якої форми гудзики на його одязі? Поверніться один до одного і перевірте правильність ваших відповідей.

4. Психогімнастична вправа «Спостережливість» (20 хв.).

Учасники групи сидять по колу. Інструкція: «Нам потрібен один доброволець, який хотів би перевірити свою психологічну спостережливість». Тренер чекає доти, доки охочий не з'явиться. Допустимо, добровольцем виявився учасник на ім'я Андрій. «Андрію, почекай, будь ласка, одну хвилину за дверима». Після того як Андрій залишає кімнату, решта учасників групи розташовуються по кімнаті, залишаючись сидіти на стільцях або стояти по одному і парами.

Тренер запрошує того, хто очікує за дверима. «Андрію, у тебе є одна хвилина для того, щоб постаратися запам'ятати розташування всіх, хто знаходиться в цій кімнаті... Тепер тобі доведеться ще раз вийти за двері». Тренер швидко змінює деяких (приблизно половину) членів групи місцями, запрошує Андрія та пропонує повернути всіх на свої місця. Вправу доцільно повторити, щоб три-чотири учасники могли перевірити свою спостережливість. Варіант: можна щоразу просити бути спостерігачем двох людей одночасно. Після закінчення роботи тренер звертається з питаннями насамперед до тих, хто побував у ролі спостерігача: «Які у вас були труднощі?», «Як ви вирішували поставлене перед вами завдання?»

5. Вправа «Зосередження» (15 хв.).

Учасники групи сидять по колу. Інструкція: «Будь ласка, закрийте очі. Зосередьтеся на тому, що Ви зараз чуєте, «зверніться у слух». Намагайтеся почути і запам'ятати якомога більше звуків». Через одну-дві хвилини тренер просить усіх розплющити очі та перерахувати все, що вдалося почути, вказавши, якщо це можливо, джерело звуку. Організувати обговорення можна так: кожен по черзі називає один звук, який він чув, не повторюючи те, що було до нього названо. Під час обговорення виявляється, що деяким учасникам групи вдається почути звуки, яких не почули, або, що вірогідніше, не зафіксували решта (наприклад, дихання сусіда).

Усі учасники сидять по колу. Інструкція: «Заплющіть, будь ласка, очі та зосередьтеся на своїх відчуттях. Намагайтеся зафіксувати все, що Ви відчуваєте зараз, на даний момент. Для цього ми маємо п'ять хвилин». За п'ять хвилин тренер продовжує інструкцію. «Розплющіть очі. Нехай хтось із вас розповість про свої відчуття. Усі ми уважно слухатимемо. Намагайтеся передати свої відчуття якомога докладніше. Наступні учасники, повідомляючи про свої відчуття, не повинні повторювати те, про що вже було розказано. Наприклад, якщо попередній скаже про те, що він чув звук катера, який пройшов каналом, то про

це говорити не треба». Вправа дозволяє розширити уявлення про сенсорні сигнали, потренуватися в розпізнаванні та описі.

Учасники діляться на групи по 4-5 чоловік і стають півколом так, щоб кожна мала достатньо простору для роботи. Перед кожним півколом ставиться стілець. Інструкція: «Зараз усі по черзі побувають у ролі тих, хто «слухає». «Слухач» повинен буде постаратися почути і зрозуміти все, що відбуватиметься за його спиною, в той час як він сам сидітиме на стільці перед своєю підгрупою. Кожному слухачеві дається три хвилини. Інші в цей час будуть здійснювати різні дії і по закінченні ставити слухачеві питання про характер дії, про те, хто його виконував тощо.

Наприклад, після присідань слід питання: «Що ми робимо?», Після маніпуляцій з листком паперу – «Що це було?», після тихої (пошепки) розмови двох учасників групи – «Хто це був?» тощо. Якщо слухач помиляється, його треба виправити, розповівши йому, що було насправді. Все зрозуміло? Давайте почнемо». У процесі обговорення учасникам можуть бути задані питання про дії, які вони робили за спиною слухача, про характер помилок, про те, що розумілося відразу ж і про труднощі, що виникли.

6. Вправа «Дізнайся, хто це» (10 хв.).

Учасники сидять по колу. У центрі кола стоїть порожній стілець. Інструкція: «Один із вас зараз вийде в центр кола, сяде на стілець, покладе руки на коліна долонями вгору та заплющить очі. Ми по черзі довільно підходитимемо до нього і будемо класти свої руки йому на долоні. Той, хто сидить на стільці, повинен зрозуміти, чиї це руки. Щоразу я говоритиму «так», якщо буде названо правильно, і «ні» у випадку помилки. Нагадую, що підходити ми будемо довільно і може виявитися так, що хтось підійде кілька разів, а хтось – жодного разу». Після того, як доброволець знайшовся і сів на стілець у центрі кола, заплющивши очі, тренер по черзі вказує на того, хто має підійти до нього. Під час вправи у центрі кола можуть побувати 3-4 особи. Вправа спрямована на розвиток

тактильної чутливості, здатності впізнавати іншу людину, використовуючи цей канал отримання інформації з навколишнього світу.

7. Зворотній зв'язок учасників (5 хв.).

Заняття 6. Розвиток самоприйняття, здатність до впевненої поведінки

План заняття:

1. Привітання учасниками групи один до одного (5 хв.).

2. Повідомлення тренера про прояви впевненості у собі у життєвих ситуаціях та у роботі (15 хв.).

3. Вправа «Упевнені, невпевнені та агресивні відповіді» (20 хв.).

Інструкція: Кожному члену групи пропонують продемонструвати у запропонованій ситуації невпевнену, агресивну та впевнену відповіді. Уявіть, що друг забув повернути гроші, які він зайняв у вас. Агресивна поведінка може висловлюватися наступним висловом: «Я знав, що тобі не можна довіряти, коли ти обіцяв, що повернеш гроші! Я хочу отримати свої гроші! Невпевненість у поведінці може виражатися висловлюванням по типу: «Я знаю, що набридаю тобі, але, як ти думаєш, чи не зможеш ти повернути мені гроші найближчим часом?» Упевнена відповідь може бути такою: «Я вважав, що ми домовилися, коли ти обіцяв повернути мені гроші сьогодні. Буду вдячний, якщо ти принесеш гроші найпізніше у п'ятницю».

Ситуації: Друг продовжує затримувати вас розмовою, а ви хочете піти. Ви кажете... У ресторані вам подали пересмажений біфштекс з кров'ю. Ви говорите офіціанту... Рахунок за ремонт вашого автомобіля більший, ніж початкова ціна. Ви звертаєтесь до завідувача служби... Ви помічаєте погляд привабливого чоловіка (жінки). Знаєте, що він (вона), можливо, цікавиться вами. Ви підходите і кажете... Собака вашого сусіда пом'яв траву на вашому газоні. Ви підходите до сусіда і кажете йому... Ваш товариш влаштував вам зустріч із незнайомою людиною, не попередивши вас. Ви заявляєте йому... Люди, що сидять позаду вас

у кінотеатрі, заважають вам гучною розмовою. Ви звертаєтесь до них... Ви прийшли до модного ресторану, проте вам не подобається запропонований стіл. Ви кажете господареві чи господині... Друг просить вас позичити йому авто, а ви вважаєте його поганим водієм. Ви кажете йому... Друг збентежує вас, розповідаючи в компанії історії про вас. Ви заявляєте...

Обговорення вправи. Аналіз відмінностей у впевненій, невпевненій та агресивній поведінці.

4. Вправа «Формування впевненості» (35 хв.).

Інструкція: Уявіть ситуацію, в якій ви хотіли б діяти з упевненістю в собі та запишіть її. Ви можете витратити кілька хвилин на «мозкову атаку» у групі для висування ідей, хоча ситуація, обрана кожною людиною, має бути значущою для неї особисто. Найімовірніше, ситуації включатимуть аспекти прохання чи відмови, управління критикою чи реалізації у спілкуванні позитивних чи негативних почуттів. Потім поділіть групу на підгрупи по п'ять-шість осіб. У кожній підгрупі учасники з власної ініціативи починають із короткого опису стресової ситуації, яку вони визначили собі. Структуруйте ситуацію, обравши зі своєї підгрупи людини на роль партнера у взаємодії. Якщо ви доброволець, якнайвпевненіше передайте йому своє повідомлення, висловіть претензії. Через одну-дві хвилини зупиніться і нехай інші члени підгрупи нададуть вам специфічний позитивний зворотний зв'язок на вашу поведінку. Потім скажіть, що вам сподобалося у поведінці, і згадайте будь-які зміни або доповнення, які ви хотіли б зробити. Якщо ви зайшли в глухий кут, вислухайте пропозиції членів своєї підгрупи. Потім інший учасник підгрупи стає партнером, і відпрацювання взаємодії триває. Після двох-трьох хвилин репетиції з цим партнером зупиніться та знову дайте час для позитивного зворотного зв'язку. Продовжуйте доти, доки кожен член підгрупи не зіграє роль партнера у взаємодії. Коли досягнете поліпшення і почнете опановувати ситуацію, партнер збільшить напругу зустрічі, стаючи більш наполегливим та антагоністичним. Особливо важливо дати

можливість перемагати в кожній зустрічі і отримувати задоволення від позитивного досвіду. Обговорення результатів: проблеми у виконанні вправи, емоційний стан, набутий новий досвід.

5. Підведення підсумків заняття (15 хв.).

Заняття 7. Розвиток навичок саморегуляції

План заняття:

1. Привітання учасників, повідомлення про емоційний стан (10 хв.).

2. Повідомлення тренера про значущість саморегуляції у робочій ситуації (15 хв.).

3. Основи аутогенного тренування. Повідомлення тренера про зв'язок між відчуттями тяжкості та тепла в тілі та станами спокою, гармонії, розслабленості (15 хв.).

4. Вправа «Прогресивна релаксація» (напруга та розслаблення) (15 хв.).

Стиснути на повну силу кулак («щосили»), відпустити напругу, відчутти розслаблення; те саме – у половину сили. Зігнути на повну силу кисті рук до передпліччя, зменшити напругу, відчутти розслаблення: те саме – наполовину сили. Зігнути на повну силу руки в ліктях, відпустити напругу, відчутти розслаблення: те саме – наполовину сили. Порівняти свій стан до виконання і після виконання вправ.

5. Сеанс розслаблення (15 хв.).

Проводить тренер під музичний супровід. «Сядьте зручно на стільці, тримайте рівно ноги на підлозі, руки на колінах. Зніміть взуття, окуляри, звільніться від тісного одягу. Зосередьте, будь ласка, увагу на диханні. Дихайте рівно і ритмічно, це допоможе Вам розслабитися... зробіть кілька глибоких вдихів... добре... Зараз Ви робитимете так зване «мирне дихання». Це особливе глибоке дихання, яке скаже Вашому розуму і тілу, що настав час прийти до миру. Робимо так: видихніть все повітря з легенів. Повільно вдихайте через ніс,

рахуючи до восьми... з силою видихніть через рот. Після двох-трьох мирних вдихів Ви помітите легкий дзвін у вухах... це ознака внутрішнього глибокого розслаблення. Продовжуйте дихати повільно та глибоко; вдих через ніс, видих через рот. Якщо Ви ще не заплющили очі – закрийте... добре... тепер, не розплющуючи очей, подивіться вліво якнайдалі, ніби хочете побачити ліве вухо. Утримуйте очі в такому положенні якомога довше... Ви помічаєте, як напружені м'язи очей і повіки... Це добре, я хочу, щоб Ви відчули різницю між напругою і спокоєм. За рахунком три, не розплющуючи очей, подивіться, як завжди, перед собою і відчуйте, як зникла напруга, раз... два...три... повільно і глибоко... вдих через ніс, видих через рот... Розслабте м'язи обличчя: навколо очей... щоки... лоба... рота... підборіддя; якщо рот відкрився, це добре; продовжуйте дихання, вдих через ніс, видих через рот ... Розслабте м'язи шиї ... голова впала на груди ... розслаблення і спокій опускаються до плечей ... по спині ... на середину спини ... нижче ... Направте потік спокою вздовж по руках до пальців... на ноги до самих пальців... Дихайте повільно і глибоко, вдих через ніс, видих через рот. Ви можете помітити биття серця... деякі відчувають або чують потік крові по артеріях. Те, що ви відчуєте, наслідок розслаблення та спокою Вашого тіла...починаючи з голови, перевірте все Ваше тіло... чи немає місця, де зберігається напруга? .. Якщо так, відпустіть її... Залишайтеся в стані спокою... Ви давно не були такі спокійні... знову зосередьтеся на диханні... з кожним видихом кажіть собі: спокійніше... Коли Ви повністю розслабилися... насолоджуйтесь цим почуттям... нехай тіло насолоджується спокоєм... впустіть його в шлунок і кишечник... Ви в цьому мирному, розслабленому стані... Продовжуйте дихання... Уявіть собі нове життя, яке вам подобається... постарайтеся побачити усі можливості. Зосередьтеся на одному бажанні, з кожним видихом кажіть: «Я здійснию свою мрію...» Додайте все, що захочете собі сказати...

Закінчивши вправу, Ви помітите, що відпочили, як після гарного сну. Ви будете розслаблені, але сповнені енергії, у Вас буде інше самопочуття, з'явиться

рішучість... Ви можете повертати собі цей стан спокою в будь-який час, коли захочете, користуючись «мирним диханням»... а тепер дихайте легко, як завжди, і коли я порахую від п'яти до одного, Ви розплющите очі і будете сповнені бадьорості... п'ять... чотири... три... два... один... Дуже добре! Обговорення стану.

6. Медитативні вправи (15 хв.).

Проводить тренер. а) «Подорож у дитинство». Сядьте зручніше, закрийте очі, розслабтеся. Відчуйте тепло в тілі, рівне спокійне дихання, спокій у тілі, душі, розумі. Спробуйте вирушити у подорож у своє минуле, у щасливі миті дитинства. Відчуйте, побачте себе маленькою дитиною. Згадайте і проживіть знову найщасливіші, найрадісніші ситуації Вашого дитинства. Нехай Вас знову наповнять відчуття радості, щастя, гармонії. Ви можете подумки прокрутити ці миті, а може Вам вдасться побачити, почути, увійти у свою «картину» і діяти у ній у всій повноті відчуттів. Намагайтеся довше зберегти всі образи.

Повернувшись із подорожі у дитинство, постарайтеся запам'ятати образ, закріпити у словах свої відчуття. Ви поринули у своє дитинство і той позитивний емоційний досвід, що у Вас був, Ви зараз актуалізували, оживили, він зараз з Вами. У важкі хвилини життя згадуйте про щойно пережиті миті – вони допоможуть Вам впоратися зі складною ситуацією. Обговорення вправи.

б) Танок настрою «Чарівне піаніно». Уявіть, що Ви – музичний інструмент, наприклад, піаніно. Мовою своїх рухів Ви можете зіграти будь-яку мелодію. Коли композитор (а ним може бути будь-яка характерна мелодія чи пісня, яка Вам подобається) почне грати, музика зазвучить у Вас в душі. Спробуйте зіграти музику, яка звучить у душі своїм тілом, почуттями, всією своєю суттю. Не намагайтеся танцювати, робити знайомі танцювальні рухи, дозвольте музиці прозвучати у Вас через Вас. Нехай гармонія музики стане гармонією ваших рухів.

7. Обговорення вправи. Підсумки дня (10 хв.).

Заняття 8. Закріплення отриманих навичок

План заняття:

1. Вітання учасників. Повідомлення про самопочуття, активність, настрої (20 хв.).

2. Вправа «Наші емоції» (розвиток емоційної стійкості) (20 хв.).

Мета: сприяти усвідомленню учасниками тренінгу місця позитивних та негативних емоцій у житті, їхньої ролі у збереженні чи втраті здоров'я. Учасникам пропонується розділити аркуш паперу на 2 частини, ліворуч написати позитивні емоції, які трапляються у нас найчастіше, а праворуч – негативні. Ведучий пропонує учасникам тренінгу відповісти на низку питань: Які емоції переважають у нашому житті? Які емоції найчастіше пов'язані з роботою? Які з емоцій, на вашу думку, ведуть до хвороби? Які сприяють збереженню та зміцненню здоров'я? Чи варто пригнічувати негативні емоції?

Висновок: необхідно вчитися керувати емоційними станами, але це не означає придушення будь-яких емоцій (це шлях до хвороби). Слід вчитися викликати позитивні переживання та трансформувати негативні.

3. Вправа «Магазин емоцій» (30 хв.).

Мета: сприяти осмисленню цінності емоційної складової нашого життя. Інструкція: «Уявіть собі, що ви потрапили в незвичайний магазин – тут можна продати будь-яку свою емоцію і отримати натомість іншу. Яких емоцій ви хочете позбутися? Яку хотіли б придбати? Можна використати список емоцій із попередньої вправи «Наші емоції». Уявіть собі, що я продавець у цьому магазині. Спробуйте розповісти про свою емоцію, яку хочете продати, підберіть аргументи, щоб переконати мене в тому, що я маю укласти угоду з вами. Пам'ятайте, потім не можна буде повернути назад те переживання, якого ви хотіли позбутися».

Запитання для аналізу та загального обговорення: Чи вдалося зробити вибір? Чи важко було вигадати рекламу для емоції? Які прийоми

використовували для цього, що було особливо вдалим? Чи не зникло бажання позбутися будь-якого переживання у процесі гри?

4. Групова бесіда «Ваші плани на майбутнє у сфері професійної діяльності» (10 хв.).

5. Підведення підсумків останнього заняття та всього тренінгу. Зворотній зв'язок учасників. Обговорення того, що було позитивного та складного у тренінгу, побажання на майбутнє собі та іншим учасникам (10 хв.).

Таким чином, тренінгова програма реалізується протягом дванадцяти годин при умові участі в усіх змістових заняттях.

Висновки до розділу 3

У третьому розділі здійснено емпіричне дослідження різних взаємозв'язків між показниками емоційного інтелекту психологів-волонтерів та особливостями професійного вигорання у них. З метою реалізації поставлених завдань нами були застосовані три методики для діагностики емоційного інтелекту: методика визначення рівня емоційного інтелекту Н. Холла, методика «ЕмІн» Д. Люсіна, методика Дж. Майєра, П. Саловея і Д. Карузо MSCEIT v. 2.0, адаптована Е.Сергієнко та І.Ветровою, щоб максимально повно дослідити показники цього конструкту у респондентів. Особливості професійного вигорання та копінг-стратегії подолання стресових ситуацій ми визначали за допомогою методики С.Хобфолла SACS «Стратегії подолання стресових ситуацій», методики діагностики рівня емоційного вигорання В. Бойка та методики діагностики професійного вигорання К. Маслач, С. Джексона.

Усереднені значення емоційного інтелекту за різними методиками продемонстрували середні та ближче до низького рівні. Результати діагностики професійного вигорання показали сформованість симптомів емоційного вигорання, його фаз, перебування психологів-волонтерів на певній стадії

вигорання та підсумковий показник синдрому вигорання. Так, у половини опитаних сформувалася фаза резистенції, тобто помежового стану між напругою та виснаженням; у третини ми діагностували сформовану фазу виснаження, але найменший рівень виразності має фаза напруги. У п'ятій частині вибірки було діагностовано високі рівні деперсоналізації, а у кожного четвертого респондента було відмічено високі значення тяжкості професійного вигорання. Кореляційний аналіз свідчить про наявність достовірних зворотніх зв'язків між емоційним інтелектом та професійним вигоранням.

Тому наша гіпотеза дослідження про те, що існують закономірні взаємозв'язки між індивідуальними рівнями прояву емоційного інтелекту у психологів-волонтерів та фазами синдрому професійного вигорання у спеціалістів підтвердилась. Також нами була запропонована тренінгова програма з розвитку емоційного інтелекту у психологів-волонтерів тривалістю 720 хв. Складається з 8-ми різних за змістом занять, в яких пропрацьовуються складові елементи емоційного інтелекту, вирішується питання самопізнання та розуміння власної та чужої емоційних сфер.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі здійснено теоретичне узагальнення і вирішення важливої наукової проблеми генези емоційного інтелекту психологів-волонтерів, які працюють в кризових умовах (період воєнного стану в Україні). Нами обґрунтовано інтегрований підхід, визначено психологічну структуру конструкту емоційного інтелекту, узагальнено проблеми його діагностики, психологічні чинники, механізми та закономірності розвитку; досліджено особливості професійного вигорання у спеціалістів психологів, які працюють на волонтерських засадах; визначено взаємозв'язки між показниками емоційного інтелекту та професійного вигорання; запропоновано тренінгову програму розвитку компонентів емоційного інтелекту. Узагальнення результатів нашого дослідження дало можливість зробити наступні висновки:

1. Теоретичний аналіз досліджень емоційного інтелекту у зарубіжній та вітчизняній психології дав можливість констатувати, що існує взаємозв'язок когнітивних і афективних процесів в даному концепті. Водночас, в сучасній психологічній науці залишається проблема множинності концепцій та моделей емоційного інтелекту, що породжує труднощі в діагностиці даного явища.

2. Емоційний інтелект психологів-волонтерів забезпечує здатність особистості до розуміння власних та чужих емоцій, а також керування ними; структура емоційного інтелекту залежно від ситуацій та задач професійної діяльності складається з трьох компонентів: афективно-когнітивного, поведінково-діяльнісного (адаптивність і ефективність), мотиваційно-рефлексивного (керування емоційними проявами).

3. Вивчено основні симптоми професійного вигорання, негативні наслідки на рівні особистості та у професійній діяльності. Визначено групи симптомів професійного вигорання: фізичні (втома, почуття виснаження, висока чутливість до нестабільності зовнішнього середовища, астенизація тощо); поведінкові

(неможливість виконання робочих обов'язків, раптове виникнення гніву, дратівливість, підозрілість, негативізм до клієнтів та осіб, які потребують допомоги, труднощі у прийнятті рішень); психологічні (відчуття безпорадності, неспокою, тривожності, провини, підозрілість, ригідність, негативізм).

4. Здійснено емпіричне дослідження взаємозв'язків між показниками емоційного інтелекту психологів-волонтерів та професійним вигоранням. Показники емоційного інтелекту свідчать про перевагу середніх та низьких рівнів. Результати діагностики професійного вигорання показали сформованість синдрому вигорання, його фаз, перебування психологів-волонтерів на певній стадії вигорання та підсумковий показник синдрому вигорання. Кореляційний аналіз підтвердив наявність достовірних зворотніх зв'язків між емоційним інтелектом та професійним вигоранням.

5. Впровадження тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту сприятиме позитивній динаміці у профілактиці професійного вигорання: прогнозовано відбудеться збільшення відсотку респондентів з високим рівнем розвитку здатностей до ідентифікації, застосування, розуміння, свідомої регуляції емоцій та, водночас, зменшення відсотку досліджуваних з середнім та низьким рівнями розвитку здатностей до ідентифікації та використання емоцій, а також збільшення відсотку з середнім рівнем розвитку здатностей до розуміння та свідомого керування емоціями.

Запропоновані вправи у тренінговій програмі щодо розвитку емоційного інтелекту у психологів-волонтерів можуть бути використані в різних видах та формах роботи зі спеціалістами соціономічних професій, зокрема психологів, соціальних працівників з внутрішньо переміщеними особами, постраждалим населенням від військових дій з метою розвитку у фахівців їх здатностей до ідентифікації, застосування, розуміння та свідомого керування емоціями. Перспективи подальшого дослідження вбачаємо у розробці фундаментальної моделі розвитку емоційного інтелекту особистості практичного психолога.

ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Бантишева О. О. Емоційний інтелект та чинники що впливають на рівень його розвитку. *Перспективні напрямки світової науки: збірник статей учасників Двадцять восьмої міжнародної науковопрактичної конференції «Інноваційний потенціал світової науки – XXI сторіччя»*. Запоріжжя, 2014. С. 12–15.
2. Бантишева О. О., Бондарчук О. І. Емоційний інтелект як чинник попередження схильності до віктимної поведінки осіб юнацького віку та особливий чинник якісного існування особистості. *Publishing Center of the European Association of pedagogues and psychologists Science*, 2014. Р. 107–114.
3. Василькевич І. М. Трудоголізм як чинник виникнення синдрому психічного вигорання психолога. *Науковий часопис*. Київ, 2007. Вип.19 (43). С. 21–24.
4. Ващенко Т. В. Про деякі показники емоційного вигорання працівників ОВС. *Вісник Харківського національного університету імені В. Каразіна*. Харків, 2007. Вип. 23. С. 44–52.
5. Винославська О. Людські стосунки: Навч. посібник. Київ: «КВІЦ», 2001. 83 с.
6. Галецька Т. Т. Особливості емоційного вигорання менеджерів з різним рівнем самоактуалізації. *Актуальні проблеми психології. Психофізіологія. Психологія праці. Експериментальна психологія*, 2007. С. 89–95.
7. Гнускіна Т. В. Вплив соціально-демографічних та сімейнопідприємницьких чинників на вияви синдрому «професійного вигорання» підприємців. *Технології роботи психолога в організації: М-ли Всеукраїнської науково-практичної конференції студентів, аспірантів та молодих вчених*. Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2014. С. 34–36.
8. Говорун М. В. Проблема «професійного вигорання»: порівняльний аналіз різних професійних груп. *Збірник наукових праць*. Кам'янець-Подільський, 2008. Вип. 10. С. 52–55.

9. Головань Т. Необхідність розвитку емоційного інтелекту EQ. *Світ виховання*, 2010. №3. С. 29–30.

10. Дерев'янка С. П. Активізація розвитку емоційного інтелекту як спосіб оптимізації процесу соціально-психологічної адаптації особистості. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*, 2009. № 3. С. 91–98.

11. Дерев'янка С. П. Теоретико-методологічні аспекти цілеспрямованого розвитку емоційного інтелекту. *Науковий вісник Херсонського державного університету*. Херсон, 2015. Вип 1. Т. 1. С. 23–26.

12. Дмитріюк Н. С. Вплив емоцій на формування та становлення особистості. *Проблеми сучасної психології*. 2010. № 8. С. 261–271.

13. Дубовик С. Г. Розвиток емоційного інтелекту сучасних менеджерів як умова їхньої успішної діяльності. *Вісник Сумського національного аграрного університету. Серія : Економіка і менеджмент*. 2014. Вип. 5. С. 8–14.

14. Жванія Т. В. Емоційна готовність майбутніх психологів до професійної діяльності. Автореф. дис... канд. психол. наук: 19.00.07. Харків. Нац. Пед. Ун-т імені Г.С. Сковороди. Харків, 2012. 22 с.

15. Жогно Ю. П. Психологічні особливості емоційного вигорання педагогів: Автореф. дис. канд. псих. наук: 19.00.07. Південноукраїнський національний педагогічний університет імені К. Ушинського. Одеса, 2009. 22 с.

16. Журавльова Л. П. Психологія емпатії: Монографія. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2007. 328 с.

17. Зайчикова Т. В. Взаємозв'язок між синдромом «професійного вигорання» та особистісними факторами. *Наукові записки*. Київ, 2005. Вип. 26. С. 107–114.

18. Занюк С. С. Психологія мотивації та емоцій: навч. Посібник. Луцьк: Редакційно-видавничий відділ Волинського державного університету ім. Л. Українки, 1997. 180 с.

19. Зарицька В. В. Емоційний інтелект: аналіз наукових теорій. *Теорія і практика сучасної психології*. 2010. Вип. 1. С. 17–22.

20. Зарицька В. В. Емоційно-когнітивні передумови розвитку емоційного інтелекту у період фахової підготовки. *Вісник Харківського національного педагогічного університету ім. Г. С. Сковороди. Психологія*. Харків, 2011. № 39. С. 30–36.

21. Зарицька В. В. Професійно-формувальні передумови розвитку емоційного інтелекту. *Вісник Харківського національного педагогічного університету ім. Г. С. Сковороди. Психологія*. Харків, 2009. № 32. С. 45–50.

22. Зливков В. Л., Лукомська С. О., Федан О. В. Психодіагностика особистості у кризових життєвих ситуаціях. Київ: Педагогічна думка, 2016. 219 с.

23. Івашкевич Е. З. Психологічні підвалини міжособистісних взаємин та структури соціального інтелекту особистості. *Проблеми сучасної психології. Зб. наук. праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*. Кам'янець-Подільський: «Аксиома», 2014. Вип. 23. С. 193–204.

24. Калашник Т. В. Нівелювання тенденції до психологічної смерті як передумова профілактики психічного вигорання психолога-практика. *Науковий часопис*. Київ, 2007. Вип. 19 (43). С. 38–43.

25. Калошин В. Ф. Емоційний інтелект – головний показник ефективності використання людських ресурсів. *Практична психологія та соціальна робота*. 2008. № 4. С. 54–63.

26. Карпенко Є. В. Емоційний інтелект як фактор особистісного життєздійснення. *Психологічні перспективи*. 2017. Вип. 30. С. 50–63.

27. Карпенко Є. Емоційний інтелект у дискурсі життєздійснення особистості. Монографія. Дрогобич: Посвіт, 2020. 436 с.

28. Кириленко Т. С. Гармонізація емоційних станів особистості. *Наука і освіта*, 2000. №1-2. С. 22–23.

29. Киселиця О. М., Богданюк А. М., Гуліна Л.В., Свекла Р. М. Прогнозування та запобігання синдрому професійного вигорання і хронічної втоми учителів фізичної культури. *Молодий вчений*. 2018. № 3.3 (55.3). С. 89–92.

30. Коврига Н. В. Стресозахисна та адаптивна функції емоційного інтелекту: дис. канд. психол. Наук : 19.00.01. Інститут психології імені Г. С. Костюка АПН України. Київ, 2003. 238 с.

31. Колісник Л. О. Проблема діагностики емоційного інтелекту. *Проблеми сучасної психології: Збірник наукових праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту 198 психології імені Г.С.Костюка НАПН України*. Кам'янець-Подільський : Аксіома, 2014. С. 278–295.

32. Колісник Л. О. Розвиток емоційного інтелекту як чинника запобігання самотності в юнацькому віці/дис... канд. психол. наук: 19.00.07. Київ, 2016. 307 с.

33. Корольчук В.М. Аналіз результатів диференційно-інтегральної оцінки чинників професійного стресу. *Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць*. Вип. 15. Хаарків, 2014. С. 88–96.

34. Корольчук М. С., Крайнюк В. М. Соціально-психологічне забезпечення професійної діяльності в звичайних та екстремальних умовах. Київ: Ніка–Центр, 2006. 580 с.

35. Костюк А. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. Вип. 2, Т. 1. 2014. С. 85–89.

36. Куценко Я. М. Емоційний інтелект як фактор успішної професійної діяльності. *Актуальні проблеми психології*, 2010. Т.7. № 23. С. 112–116.

37. Куценко Я. М. Емоційний інтелект: проблеми діагностики. *Проблеми сучасної психології*, 2011. Вип. 14. С. 417–426.

38. Лазуренко О. О. Аналіз психологічних особливостей складових емоційної компетентності майбутнього лікаря. *Психологічний часопис: Зб. наук. праць*. №2(4). Вип. 4. Київ, 2016. С. 96–111.

39. Льошенко О. А. Емоційний інтелект та емоційна компетентність: проблеми співвідношення. *Вісник КНУ імені Тараса Шевченка. Серія «Психологія. Педагогіка. Соціальна робота»*. 2010. № 2. С. 49–52.
40. Люсін Д. В. Соціальний інтелект: Теорія, виміри, дослідження. Мінськ, 2004. 176 с.
41. Лящ О. П. Детермінанти та можливості формування емоційного інтелекту особистості. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М. П. Драгоманова: збірник наукових праць*. Київ: Вид-во НПУ ім. М.П.Драгоманова, 2015. Вип. 1 (46). С. 210–216.
42. Лящ О. П. Емоційний інтелект як предмет психологічних досліджень. *Проблеми сучасної психології*. 2013. Вип. 22. С. 324–335.
43. Лящ О. П. Теоретико-методологічний аналіз змісту емоційного інтелекту. *Вісник Київського інституту бізнесу та технологій*. 2016. С. 47–50.
44. Марута Н. О., Чабан О. С., Каленська Г. Ю. Особливості емоційного вигорання в працівників сфери охорони неврологічного й психічного здоров'я. *Міжнародний неврологічний журнал*, 2019. № 7. С. 22–30.
45. Матвієнко О. М. Культура здоров'я персоналу та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання. *Персонал*. 2007. №1. С. 13–16.
46. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. Посібник. Київ: Педагогічна думка, 2012. 112 с.
47. Мащак С. О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема. *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*, 2012. № 2 (1). С. 444–452
48. Мединська Ю. Я. Проблема віктимності у контексті емоційного інтелекту особистості. *Педагогіка і психологія професійної освіти*, 2013. № 3. С.191–201.
49. Мельник О. Емоційний інтелект і критичне мислення. *Наукові записки. Серія «Психологія»*. 2009. С. 122–131.

50. Моргун В. Ф. Емоційний інтелект у багатомірній структурі особистості. *Постметодика*. 2010. № 6 (97). С. 2–13.
51. Наконечна О. В. Структура емоційного інтелекту соціальних педагогів та соціальних працівників. *Національний університет біоресурсів і природокористування України «Young Scientist»*. № 6 (46). 2017. С. 260–263.
52. Некіз Т. А. Профілактика емоційного вигорання психолога у процесі роботи з девіантними підлітками. *Актуальні проблеми психології*, 2019. № 11 (13). С. 171–178.
53. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості. *Психологія і суспільство*. 2004. № 4. С. 95–109.
54. Овчаренко А. Р. Емоційний інтелект як основа соціалізації. *Проблеми загальної та педагогічної психології*. 2011. Т.13. № 3. С. 280–286.
55. Островський М. М. Синдром професійного «вигорання» в сімейній медицині: шляхи діагностики та профілактики. *Практична медицина*. 2008. Т.14. №4. С. 13–19.
56. Павленко В. В. Психологічний зміст синдрому «професійного вигорання» у вчителя. *Актуальні проблеми психології*. Київ, 2002. Т.1. С. 243–250.
57. Панасенко Н. М., Войтович М. В. Психологічні особливості подолання особистістю життєвих криз. *Актуальні проблеми психології: Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*, 2016. № 5 (16). С. 126–135.
58. Попова Т. С. Теоретичні засади дослідження емоційного інтелекту. *Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»*. Серія: Соціологія. 2014. Т.381. Вип.232. С. 63–66.
59. Райкова Є. Ю. Терапія та профілактика професійного вигорання у представників допомагаючих професій. *Молодий учений*, 2011. № 5(28). С. 92–97.
60. Самикіна Н. Синдром вигорання у працівників пенітенціарної системи. *Соціальна психологія*, 2004. 4 (6). С. 43–48.

61. Сергиенко Е. А., Ветрова И. И. Русскоязычная адаптация теста Дж. Мэйера, П. Сэловея, Д. Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT V2.0). 2017. 151 с.
62. Смульсон М.Л. Психологія розвитку інтелекту: монографія. Київ, 2001. 276 с.
63. Співак Л. М. Вікова динаміка емоційно-ціннісного ставлення особистості до себе як до представника української нації в юності. *Проблеми сучасної психології* : зб. наук. праць Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка, Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України. Вип. 22. Кам'янець-Подільський: Аксіома, 2013. С. 540–550.
64. Стрельников В. Ю. Роль емоційного інтелекту у забезпеченні здоров'я людини. *Пост Методика*. 2010. № 6. С. 15–22.
65. Тимофєєва Т. О. Залежність синдрому емоційного вигорання від особистісних особливостей у медичних працівників. *Актуальні проблеми психології*. Київ, 2007. Вип. 7. С. 293–299.
66. Технології роботи організаційних психологів: навчальний посібник / За наук. ред. Л.М. Карамушки. Київ: Фірма «ІНКОС», 2005. 366 с.
67. Четверик-Бурчак А. Г. Механізми впливу емоційного інтелекту на успішність життєдіяльності особистості. Дніпропетровський національний університет ім. О. Гончара; Дніпропетровськ, 2015. 187 с.
68. Шпак М. Емоційний інтелект у контексті сучасних психологічних досліджень. *Психологія особистості*. 2011. № 1. С. 282–288.
69. Bar-On R. Emotional intelligence: An integral part of positive psychology. *South African Journal of Psychology*. 2010. 40(1). P. 54–62.
70. Caruso D. R. Mayer J. D., Salovey P. Relation of an ability measure of emotional intelligence to personality. *Journal of Personality Assessment*, 79(2), P. 306–320.
71. Goleman D. Working with Emotional Intelligence. New York: Bantam Books, 1998. 383 p.
72. Maslach C., Jackson S. E. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 1981. N. 2. P. 99–113.