

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**БЕРДЯНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Факультет психолого-педагогічної освіти та мистецтв

Кафедра психології

Кваліфікаційна робота  
освітнього ступеня «магістр»

на тему:

**ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ФАКТОР ПІДВИЩЕННЯ  
СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

Виконала: здобувачка вищої освіти,  
2 курсу, М206П-з групи  
спеціальність 053 Психологія  
ГОРОДЕЧНА Наталія

Керівник: к. пед. н., доцент  
НЕСТЕРЕНКО Марина

Рецензент: к. психол. н., доцент  
ЧЕРЕЗОВА Ірина

**Запоріжжя – 2025 рік**

## ЗМІСТ

|  |    |
|--|----|
| <b>ВСТУП</b> .....   | 3  |
| <b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРЕСОСТІЙКОСТІ</b> .....  | 8  |
| 1.1. Поняття, структура та функції емоційного інтелекту.....   | 8  |
| 1.2. Психологічні особливості стресу та стресостійкості.....   | 18 |
| 1.3. Взаємозв'язок емоційного інтелекту та стресостійкості у професійній діяльності працівників соціальної сфери.....            | 27 |
| Висновки до першого розділу.....   | 34 |
| <b>РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ</b> .....        | 35 |
| 2.1. Організація та методика дослідження.....  | 35 |
| 2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження та їх інтерпретація.....   | 41 |
| Висновки до другого розділу.....   | 58 |
| <b>РОЗДІЛ III. ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЗАСІБ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ</b> ..... | 59 |
| 3.1. Обґрунтування необхідності психологічної підтримки для розвитку емоційного інтелекту.....                                   | 59 |
| 3.2. Розробка тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту.....  | 63 |
| 3.3. Аналіз ефективності програми та рекомендації щодо впровадження... ..  | 67 |
| Висновки до третього розділу.....  | 80 |
| <b>ВИСНОВКИ</b> .....  | 81 |
| <b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ</b> .....  | 84 |
| <b>ДОДАТКИ</b> .....   | 92 |

## ВСТУП

**Актуальність теми.** Сфера надання соціальних послуг сьогодні посідає особливе місце на ринку праці, оскільки саме на її працівників покладено завдання комплексної підтримки найбільш уразливих категорій населення – людей, які пережили втрати, перебувають у стані психологічної кризи, соціальної дезадаптації чи опинилися у складних життєвих обставинах. Щоденна взаємодія з такими клієнтами вимагає від соціального працівника високої емпатійності, емоційної врівноваженості, здатності швидко приймати рішення, але водночас супроводжується постійним впливом стресогенних чинників: контактом із чужим болем, соціальною несправедливістю, травматичним досвідом тощо. Складність і напруженість цієї роботи багаторазово зростає в умовах воєнного стану, економічної нестабільності та невизначеності майбутнього, що підвищує ризики професійного вигорання й емоційного виснаження. Саме тому особливого значення набуває розвиток емоційного інтелекту як внутрішнього ресурсу, що забезпечує здатність усвідомлювати й регулювати власні емоції, підтримувати внутрішню рівновагу та водночас чутливо реагувати на емоційні стани інших. Розвинений емоційний інтелект допомагає працівникам соціальної сфери конструктивно взаємодіяти з клієнтами у кризових ситуаціях, формувати адаптивні стратегії подолання стресу та зберігати професійну стійкість, від якої безпосередньо залежить якість соціальної допомоги.

У вітчизняній психології проблема емоційного інтелекту та стресостійкості представлена у працях багатьох дослідників. Так, питання професійного становлення та психологічної готовності соціальних працівників розглядали В. Балахтар [1], С. Грищенко [6], А. Капська [14], Т. Семігіна [47]. Особливості розвитку емоційного інтелекту у майбутніх фахівців соціальної сфери висвітлювали О. Башкірова [2], Є. Карпенко [15; 16], В. Зарицька [12; 13], Е. Носенко [40; 41], О. Чебикін [62]. У працях М. Гасюк та Л. Крикун [4], О. Харківської [59], О. Кононенко [21] розкрито значення емоційного інтелекту

для підвищення ефективності професійної діяльності соціальних працівників. Аспекти стресостійкості та резильєнтності у соціономічних професіях розробляли Г. Дубчак [10], В. Крайнюк [26], Ю. Тептюк [52; 53], М. Шпак [66]. У працях Л. Кравцової [25], І. Когути [18], Л. Наугольник [39] розглядаються психологічні чинники стресу та шляхи його подолання.

Зарубіжні дослідники також активно вивчають цю проблематику. Д. Гоулман [7] та Р. Бар-Он [69] заклали фундамент сучасних підходів до розуміння емоційного інтелекту. П. Майєр, Дж. Саловей та Д. Карузо [75] обґрунтували концепцію емоційного інтелекту як когнітивно-емоційної здатності, тоді як К. Петрідес і А. Фернгам [76] запропонували модель рисового емоційного інтелекту. У працях Г. Метьюса, М. Зайднара та Р. Робертса [74] простежується критичний аналіз феномену, що демонструє різні підходи до його трактування. Сучасні дослідження підтверджують практичну значущість емоційного інтелекту у сфері соціальної роботи та професій, пов'язаних із підвищеним стресом: Х. Дж. Лі [73] аналізує його зв'язок із професійним вигоранням у публічному секторі, Л. Кармінаті [70] досліджує управління емоціями у сфері охорони здоров'я, а С. Саха, Р. Дас, В. М. Лім, С. Кумар, А. Малік та Б. Чіллакурі [77] підкреслюють значення емоційного інтелекту для ефективного лідерства та командної взаємодії.

Попри значний науковий доробок, проблема взаємозв'язку емоційного інтелекту та стресостійкості в діяльності працівників соціальної сфери в українських умовах залишається недостатньо вивченою. Сучасні соціальні реалії, ускладнені воєнними, економічними та психологічними кризами, зумовлюють потребу в глибшому аналізі механізмів цього взаємозв'язку та пошуку шляхів підтримки професійної стійкості фахівців. У цьому контексті особливого значення набуває розробка програм розвитку емоційного інтелекту як внутрішнього ресурсу, здатного підвищувати рівень стресостійкості та знижувати ризики професійного вигорання. Саме цим визначається актуальність і наукова значущість дослідження на тему **«Емоційний інтелект як фактор підвищення стресостійкості працівників соціальної сфери»**.

**Об'єкт дослідження** – емоційний інтелект і стресостійкість як психологічні характеристики особистості працівників соціальної сфери.

**Предмет дослідження** – взаємозв'язок емоційного інтелекту та стресостійкості в професійній діяльності працівників соціальної сфери та можливості його розвитку з метою підвищення ефективності соціальної роботи.

**Мета дослідження** – теоретично обґрунтувати й емпірично дослідити взаємозв'язок емоційного інтелекту та стресостійкості в професійній діяльності працівників соціальної сфери, а також розробити й апробувати програму розвитку емоційного інтелекту як засобу підвищення їх стресостійкості.

**Завдання дослідження:**

1. Проаналізувати теоретичні підходи до визначення сутності, структури та функцій емоційного інтелекту.
2. Схарактеризувати поняття стресу та стресостійкості в психологічній науці, а також чинники, що їх зумовлюють.
3. Визначити взаємозв'язок між емоційним інтелектом та стресостійкістю в професійній діяльності працівників соціальної сфери.
4. Організувати та провести емпіричне дослідження рівнів емоційного інтелекту та стресостійкості працівників соціальної сфери.
5. Проаналізувати й інтерпретувати результати емпіричного дослідження.
6. Обґрунтувати потребу в психологічній підтримці працівників соціальної сфери з метою розвитку емоційного інтелекту.
7. Розробити та реалізувати тренінгову програму розвитку емоційного інтелекту як засобу підвищення стресостійкості працівників соціальної сфери.
8. Оцінити ефективність розробленої програми та сформулювати практичні рекомендації щодо її впровадження.

**Методи дослідження.** У дослідженні використано комплекс теоретичних та емпіричних методів, які забезпечили системне вивчення взаємозв'язку емоційного інтелекту та стресостійкості працівників соціальної сфери. На теоретичному етапі застосовувалися методи аналізу та синтезу, індукції та

дедукції, абстрагування, конкретизації, класифікації, узагальнення та систематизації, що дозволило узагальнити сучасні наукові підходи до проблеми емоційного інтелекту та стресостійкості, уточнити їх сутність, структуру, функції та визначити психологічні чинники, що впливають на їхній розвиток.

На емпіричному етапі було використано опитувально-діагностичні методики: методика визначення рівня емоційного інтелекту (Н. Холл); методика діагностики емоційної зрілості (О. Чебикін); тест емоційного інтелекту Шутте (SREIT); шкала сприйнятого стресу (PSS); тест «Стійкість до стресу» (С. Максименко, Л. Карамушка, Т. Зайчикова).

Для кількісного та якісного аналізу отриманих результатів емпіричного дослідження застосовувалися методи математичної статистики (первинна обробка даних, обчислення середніх значень), порівняльний аналіз для зіставлення показників у різних групах, а також графічний метод для візуалізації основних тенденцій. Комплексне використання цих методів забезпечило повноту й об'єктивність дослідження, дозволило виявити специфіку взаємозв'язку емоційного інтелекту та стресостійкості та дати підґрунтя для розробки програми психологічної підтримки.

**Емпірична база дослідження.** У дослідженні взяли участь 30 державних службовців, які працюють у Департаменті соціального захисту населення Дніпропетровської обласної державної адміністрації. Вік учасників становив від 26 до 60 років. Добір респондентів здійснювався за критеріями: зайнятість у сфері соціального захисту, безпосередня професійна діяльність, пов'язана з наданням допомоги населенню, добровільна згода на участь у дослідженні. Така вибірка дозволяє врахувати специфіку професійного функціонування працівників соціальної сфери в умовах підвищеного емоційного навантаження та забезпечує репрезентативність даних щодо взаємозв'язку емоційного інтелекту і стресостійкості в цій категорії фахівців.

**Теоретична значущість дослідження** полягає у поглибленні та систематизації наукових уявлень про взаємозв'язок емоційного інтелекту та стресостійкості у професійній діяльності працівників соціальної сфери. У

роботі уточнено психологічні особливості цих феноменів, визначено їх структурні компоненти та функції, обґрунтовано роль емоційного інтелекту як ресурсу збереження психологічної стійкості в умовах підвищеного емоційного навантаження. Результати доповнюють сучасний дискурс психології стресу, емоцій та професійної діяльності, розкриваючи механізми впливу емоційного інтелекту на адаптивність, продуктивність і психоемоційне благополуччя фахівців соціальної сфери.

**Практична значущість дослідження** полягає у розробці та апробації програми розвитку емоційного інтелекту як засобу підвищення стресостійкості працівників соціальної сфери. Отримані результати можуть бути використані практичними психологами, фахівцями з соціальної роботи, керівниками соціальних установ для організації психологічної підтримки персоналу, профілактики професійного вигорання та збереження працездатності. Запропоновані підходи можуть стати основою для розробки тренінгових занять, методичних рекомендацій та програм підвищення кваліфікації державних службовців у сфері соціального захисту, а також слугувати базою для подальших наукових досліджень проблематики емоційного інтелекту та стресостійкості у професіях типу «людина – людина».

**Структура й обсяг роботи.** Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів з висновками до них, загальних висновків, списку використаних джерел (79 найменувань, з них 12 – іноземною мовою) і 6 додатків (на 21 сторінках). Загальний обсяг кваліфікаційної роботи – 112 сторінок, з них основного тексту – 81 сторінка. Робота містить 16 таблиць і 5 рисунків.

# РОЗДІЛ I

## ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРЕСОСТІЙКОСТІ

### 1.1. Поняття, структура та функції емоційного інтелекту

Сучасне уявлення про розвиток особистості поступово виходить за межі традиційного зосередження лише на когнітивних здібностях, визнаючи визначальну роль емоційної сфери як чинника гармонійного становлення людини. Як слушно зазначає Є. Карпенко, саме емоційний вимір особистості задає «екзистенційний тонус життєздійснення» і забезпечує внутрішні ресурси для подолання кризових ситуацій [15, с. 118]. Здатність розуміти власні емоції, регулювати їх, ефективно вибудовувати взаємодію з іншими людьми та адаптуватися до складних соціальних обставин стає одним із ключових маркерів психологічної зрілості особистості та професійної компетентності [2; 23]. У цьому контексті виникла й отримала активний розвиток концепція емоційного інтелекту, яка поєднує когнітивні, афективні, поведінкові механізми, створюючи основу для емоційного благополуччя та ефективної соціальної взаємодії.

Витоки ідеї про інтеграцію емоцій та раціональності сягають античності. Арістотель наголошував, що моральність і щастя людини залежать від гармонійного поєднання емоцій і раціональних суджень, підкреслюючи необхідність усвідомлення почуттів та їхнього впливу на прийняття рішень [19, с. 83]. Упродовж наступних століть ця думка еволюціонувала у працях філософів та психологів, зокрема представників асоціативної психології та психоаналізу, які поступово відходили від уявлення про емоції як «перешкоду» для мислення й почали визнавати їх конструктивний вплив на регуляцію поведінки [46, с. 38].

У середині ХХ ст. починає формуватися підґрунтя сучасного наукового розуміння емоційного інтелекту. Як зазначає Л. Колісник, у цей період

відбувається зміна парадигми: від редукціоністського тлумачення інтелекту виключно як когнітивної здібності до інтегративного підходу, що визнає взаємозалежність когнітивних і емоційних процесів [19, с. 85]. Подальший розвиток цієї ідеї був пов'язаний із працями американських психологів Дж. Майєра та П. Саловея, які у 1990 р. ввели термін «емоційний інтелект» у науковий обіг. Вони визначили його як здатність ідентифікувати, розуміти й регулювати як власні емоції, так і емоційні стани інших людей, а також використовувати ці знання для вирішення життєвих і професійних завдань [75, с. 503]. Запропонована дослідниками так звана модель здібностей ґрунтувалася на ідеї, що емоції є невіддільною частиною мислення та можуть відігравати ключову роль у прийнятті рішень. У її структурі було виділено чотири базові компоненти: сприйняття емоцій, використання емоцій для підтримки мислення, розуміння емоцій та управління ними. Саме ця модель стала фундаментом подальших досліджень, оскільки акцентувала увагу на когнітивній природі емоційного інтелекту та його значенні для ефективної взаємодії [75, с. 504].

Подальшого розвитку та широкої популяризації ідея емоційного інтелекту набула завдяки працям американського психолога Д. Гоулмана, який у 1995 р. опублікував книгу «Емоційний інтелект: Чому він може бути важливішим за IQ?». Д. Гоулман запропонував так звану змішану модель емоційного інтелекту, що суттєво відрізнялася від попередньої моделі здібностей Дж. Майєра і П. Саловея. На відміну від своїх попередників, Д. Гоулман розширив розуміння емоційного інтелекту, включивши до нього не лише когнітивні процеси, а й поведінкові навички, риси характеру та мотиваційні аспекти [7, с. 42].

Науковець виділив п'ять ключових компонентів емоційного інтелекту:

- 1) самосвідомість – здатність людини усвідомлювати власні емоції, розуміти причини їх виникнення та вплив на поведінку;
- 2) мотивація – внутрішня налаштованість на досягнення цілей, здатність долати перешкоди та зберігати оптимізм навіть у складних умовах;

3) соціальні навички – уміння ефективно взаємодіяти з людьми, будувати конструктивні стосунки, налагоджувати співпрацю та вирішувати конфлікти;

4) емпатія – здатність розуміти емоційні стани інших людей, співпереживати їм і враховувати їхні почуття у взаємодії;

5) саморегуляція – уміння контролювати імпульсивні реакції, уникати надмірних проявів гніву, тривожності чи агресії, а також здатність адаптувати власні емоційні стани до вимог конкретної ситуації [7, с. 48].

Таким чином, модель Д. Гоулмана поєднує інтраперсональний вимір (самосвідомість, саморегуляція, мотивація) та інтерперсональний вимір (емпатія і соціальні навички), що робить її більш комплексною і практично орієнтованою порівняно з моделлю здібностей Дж. Майєра та П. Саловея.

У 1997 році ізраїльський психолог і один із провідних теоретиків та дослідників концепції емоційного інтелекту Р. Бар-Он запропонував розглядати емоційний інтелект як сукупність некогнітивних здібностей і компетенцій, які допомагають індивіду ефективно адаптуватися до вимог оточення, долати стресові ситуації та досягати психологічного благополуччя. Модель Бар-Она ґрунтується на п'яти ключових компонентах [69, с. 365] (табл. 1.1).

Таблиця 1.1 – Ключові компоненти моделі Р. Бар-Она

| Компонент                       | Зміст компоненту  |
|---------------------------------|---|
| Особистісний емоційний інтелект | Здатність усвідомлювати й аналізувати власні емоції, об'єктивно оцінювати сильні й слабкі сторони та використовувати їх для самовираження і конструктивної взаємодії.   |
| Міжособистісний інтелект        | Уміння будувати продуктивні соціальні взаємини, розуміти емоційні стани інших, виявляти емпатію та співпереживання; сприяє розвитку комунікативної компетентності, здатності до співпраці й формуванню позитивного соціального клімату. |
| Адаптивність                    | Здатність швидко пристосовуватися до змін, приймати зважені рішення й застосовувати творчі стратегії у складних ситуаціях.  |

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Регуляція стресу         | Уміння контролювати емоційні реакції в кризових ситуаціях, зберігати внутрішню рівновагу та протидіяти деструктивному впливу стресу. |
| Загальний емоційний стан | Схильність підтримувати позитивне ставлення до життя, оптимізм і впевненість у власних силах навіть у стресових обставинах.          |

Р. Бар-Он розробив опитувальник EQ-i (Emotional Quotient Inventory), який використовується для вимірювання рівня емоційного інтелекту. Методика спрямована на оцінку рівня розвитку кожного компонента, що дозволяє виявити сильні та слабкі сторони емоційного функціонування. Особливістю моделі є її фокус на практичній спрямованості – визначення способів використання EI для підвищення ефективності та психоемоційного благополуччя [69, с. 368].

У 2001 р. К. В. Петридес та А. Фергнем розробили диспозиційну модель емоційного інтелекту, яка суттєво відрізняється від попередніх підходів акцентом на особистісних рисах людини. На відміну від моделей, що зосереджуються переважно на когнітивних процесах або поведінкових навичках, дана концепція трактує емоційний інтелект як сукупність відносно стабільних диспозицій, які визначають індивідуальні відмінності у сприйнятті, обробці та регуляції емоційної інформації. Такий підхід дозволяє пояснити, чому різні люди демонструють відмінні стратегії реагування на однакові життєві обставини [76].

Особливостями диспозиційної моделі є:

1) індивідуальний стиль функціонування – емоційний інтелект трактується як поєднання відносно стабільних особистісних рис (доброзичливість, самоусвідомлення, стресостійкість, здатність до емоційної регуляції), що формують унікальний емоційний профіль людини;

2) контекстуальна природа – прояви емоційного інтелекту визначаються не лише особистісними характеристиками, а й соціальними, культурними та ситуаційними чинниками, які зумовлюють варіативність його функціонування;

3) специфічна методика вимірювання – рівень емоційного інтелекту оцінюється за допомогою опитувальника TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire), який представлений у кількох адаптованих версіях: повна форма, скорочена форма для швидкої оцінки та спеціальна версія для дітей [76].

Незважаючи на численні переваги класичних моделей емоційного інтелекту, кожна з них має свої недоліки, що обмежують їх універсальність або застосовність. У таблиці 1.2 представлено порівняння основних класичних моделей емоційного інтелекту.

Таблиця 1.2 – Переваги та недоліки класичних моделей емоційного інтелекту

| Модель   | Переваги  | Недоліки  |
|--|---|---|
| Модель здібностей (Дж. Д. Майер, П. Саловей), 1990 р. [75] | Висока наукова обґрунтованість і чітка структура; трактування емоційного інтелекту як когнітивної здатності; можливість об'єктивного вимірювання за допомогою тесту емоційного інтелекту MSCEIT, що відзначається високою валідністю. | Обмеження лише когнітивним рівнем без урахування поведінкових і мотиваційних аспектів; складність у практичному застосуванні в реальних умовах. |
| Змішана модель (Д. Гоулман), 1995 р. [7]                   | Інтеграція когнітивних, емоційних, мотиваційних і поведінкових компонентів; практична орієнтація (особливо у сфері менеджменту та лідерства); популярність і доступність для прикладного використання.                                | Суб'єктивність діагностики через опитувальники; відсутність чітких меж між емоційним інтелектом і загальними особистісними рисами.              |
| Модель Р. Бар-Она, 1997 р. [69]                            | Акцент на емоційному благополуччі, адаптивності та стресостійкості; зручність практичного застосування завдяки опитувальнику EQ-i; урахування соціальних і  | Залежність результатів від самозвітів, що знижує їх об'єктивність; обмежене поширення в академічних дослідженнях через                          |

|  | середовищних факторів.   | прикладний характер моделі.   |
|--|--|---|
| Диспозиційна модель (К. В. Петридес, А. Фергнем), 2001 р. [76] | Орієнтація на індивідуальні відмінності та контекстуальність проявів емоційного інтелекту; використання багатоваріантної методики TEIQue (повна, скорочена та дитяча форма), що дозволяє враховувати вік і соціальні особливості респондентів. | Висока суб'єктивність через самозвіти; критика щодо недостатньої валідності та обмеження застосування у вузьких теоретичних дослідженнях. |

Таким чином, кожна з класичних моделей емоційного інтелекту робить важливий внесок у його наукове осмислення, проте жодна з них не є універсальною. Модель здібностей Дж. Д. Майєра та П. Саловея цінна завдяки чіткості структури та можливості об'єктивного вимірювання, однак звужує розуміння емоційного інтелекту до суто когнітивного рівня. Змішана модель Д. Гоулмана, орієнтована на прикладне використання в менеджменті й міжособистісних відносинах, значно розширила межі концепції, проте зазнала критики через розмитість кордонів із загальними особистісними рисами. Модель Р. Бар-Она є практично значущою в контексті адаптивності та психологічного благополуччя, але її діагностичні результати істотно залежать від суб'єктивних самозвітів респондентів. Диспозиційна модель К. В. Петридеса й А. Фергнема враховує індивідуальні та контекстуальні відмінності, проте також має обмеження, пов'язані з валідністю вимірювань. Отже, вибір тієї чи іншої моделі визначається як науковими завданнями, так і практичними умовами застосування, що вимагає комплексного підходу до вивчення та оцінки емоційного інтелекту.

У вітчизняній психологічній науці поняття «емоційний інтелект» отримало різнобічне трактування, що зумовлено розмаїттям теоретико-методологічних підходів. Одні науковці (Є. Карпенко [16], В. Зарицька [12], Л. Ракітянська [46]) трактують емоційний інтелект як інтегральну здатність

особистості, що охоплює усвідомлення власних емоцій, їхню регуляцію та використання у процесі самореалізації й гармонійного розвитку. Інші дослідники (О. Башкірова [2], М. Гасюк, Л. Крикун [4], А. Харківська [59], Л. Заграй [11]) наголошують на його прикладному значенні, підкреслюючи роль емоційного інтелекту у професійному становленні фахівця, розвитку комунікативної компетентності та забезпеченні ефективної взаємодії. Водночас окремі автори (К. Максьом, Д. Шульга [32], К. Усик [56]) акцентують увагу на стресозахисній функції емоційного інтелекту, розглядаючи його як ключовий ресурс формування життєвої резильєнтності та здатності протидіяти деструктивному впливу стресу. Узагальнені підходи до визначення цього феномену подано у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3 – Трактування поняття «емоційний інтелект» у працях українських науковців

| Автори                       | Визначення поняття «емоційний інтелект»  |
|------------------------------|--|
| Л. Ракітянська               | Емоційний інтелект – інтегральна характеристика особистості, що відображає здатність усвідомлювати, контролювати та спрямовувати власні емоції, забезпечуючи умови для гармонійного розвитку та психологічної стійкості. |
| О. Башкірова                 | Емоційний інтелект – психологічний ресурс професійного становлення, який сприяє розвитку комунікативних, адаптивних і емпатійних компетентностей.  |
| К. Гайдукевич,<br>Л. Поліщук | Ключова складова успіху в професійній діяльності, що охоплює здатність до емоційної саморегуляції, емпатії та побудови ефективних соціальних контактів.  |
| М. Гасюк,<br>Л. Крикун       | Емоційний інтелект – ресурс ефективної взаємодії у соціальному середовищі та чинник, що забезпечує стійкість до професійних і життєвих навантажень.  |
| Є. Карпенко                  | Психоемоційна основа життєдіяльності, яка слугує джерелом внутрішньої стійкості, саморозвитку та досягнення життєвого балансу.   |
| Л. Заграй                    | Емоційний інтелект – складова професійної компетентності, яка визначає результативність діяльності завдяки розвитку емоційної самосвідомості та соціальної чутливості.   |
| В. Зарицька                  | Система знань, умінь і навичок, спрямованих на розвиток самоконтролю, емоційної регуляції та стресостійкості.  |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| А. Харківська            | Емоційний інтелект – чинник формування суб’єктивного благополуччя та важливу складову особистісного і професійного розвитку.  |
| К. Максьом,<br>Д. Шульга | Емоційний інтелект – це чинник розвитку стресостійкості, що забезпечує здатність ефективно долати життєві й професійні труднощі.  |
| К. Усик                  | Емоційний інтелект – психологічний ресурс, який дозволяє людині справлятися зі стресом, зберігати ефективність діяльності та внутрішню рівновагу в умовах професійних викликів. |

Узагальнюючи наведені підходи, емоційний інтелект можна визначити як інтегральну характеристику особистості, що поєднує здатність усвідомлювати, розуміти та регулювати власні й чужі емоції, а також ефективно використовувати їх у процесі самореалізації, професійної діяльності та соціальної взаємодії, забезпечуючи при цьому психологічну стійкість і життєву резильєнтність.

У сучасній українській психологічній науці функції емоційного інтелекту трактуються з різних позицій, що відображає багатовимірність цього феномену. Так, Е. Носенко та Н. Коврига підкреслюють когнітивно-регулятивну функцію, яка полягає у здатності інтегрувати емоційні сигнали у процес мислення, спрямовувати їх на адекватне оцінювання ситуацій і вибір оптимальних стратегій дій [40]. На думку дослідниць, емоції виконують роль своєрідних «маркерів значущості», які орієнтують людину в інформаційному полі та допомагають ухвалювати ефективні рішення.

Інші дослідники (Є. Карпенко, В. Зарицька, І. Олійник) наголошують на комунікативній функції емоційного інтелекту, що забезпечує розуміння емоційних станів інших людей, розвиток емпатії, здатність до конструктивного діалогу й налагодження гармонійних міжособистісних відносин [12; 15; 44]. Саме завдяки цій функції емоційний інтелект виступає ключовим чинником соціальної адаптації та формування сприятливого соціально-психологічного клімату.

Окремої уваги заслуговує мотиваційна функція емоційного інтелекту, яку детально аналізують українські науковці (О. Наконечна, О. Лящ, О. Хуртенко, С. Марчук). Дослідники відзначають, що саме емоційний інтелект забезпечує людині внутрішню енергію для досягнення поставлених цілей, сприяє формуванню оптимістичного ставлення до труднощів, підвищує рівень цілеспрямованості та підтримує віру у власні можливості [31; 38]. У такому контексті він постає не лише як регулятор емоційної сфери, але й як ключовий психологічний ресурс особистісного й професійного зростання.

К. Максьом, Д. Шульга, К. Усик у своїх дослідженнях розкривають стресозахисну функцію емоційного інтелекту, яка полягає в здатності протидіяти деструктивному впливу стресових чинників, зберігати внутрішню рівновагу та забезпечувати життєву резильєнтність особистості [32; 56]. Вони відзначають, що високий рівень розвитку емоційного інтелекту дозволяє людині ефективно долати труднощі, підтримувати емоційну стабільність і витривалість у професійній та повсякденній діяльності.

Отже, вітчизняні дослідники виокремлюють низку ключових функцій емоційного інтелекту: когнітивно-регулятивну, мотиваційну, комунікативну та стресозахисну. У сукупності вони визначають його як системоутворювальний механізм, що забезпечує гармонійний психічний розвиток, ефективну соціальну взаємодію та стійкість особистості до життєвих викликів.

Водночас для повного розуміння феномену емоційного інтелекту важливо з'ясувати не лише його функціональні прояви, а й внутрішню організацію. Саме тому дослідники приділяють значну увагу аналізу його структури.

Як зазначають Е. Носенко та Н. Коврига, емоційний інтелект є «системним утворенням, що інтегрує емоційні та когнітивні процеси у регуляції діяльності й спілкування» [40, с. 27]. Це означає, що його структура включає не лише інтелектуальну здатність до усвідомлення та інтерпретації емоцій, а й емоційно-чуттєві механізми (емпатію, співпереживання) та регулятивні компоненти (самоконтроль, стресостійкість).

На думку А. Четверик-Бурчак, структура емоційного інтелекту має інтегрований характер і поєднує три взаємопов'язані блоки: когнітивний (розпізнавання й усвідомлення емоцій), афективний (переживання та емпатія) та регулятивний (самоконтроль, управління емоціями), що разом забезпечує узгодженість поведінки та ефективність діяльності [64, с. 45]. Такий підхід свідчить про прагнення вітчизняних дослідників до створення універсальної моделі, здатної відобразити складність і багатовимірність цього феномену.

Важливий внесок у розробку структурної моделі емоційного інтелекту зробила В. Зарицька, яка доводить, що центральним компонентом емоційного інтелекту є самоконтроль, адже саме він забезпечує стресостійкість і виступає критичним чинником професійної ефективності [13, с. 108]. С. Карпенко, зі свого боку, підкреслює екзистенційний вимір структури емоційного інтелекту, розглядаючи його як ресурс життєздійснення та внутрішньої цілісності особистості [15, с. 118].

Дослідження сучасних українських науковців демонструють, що структура емоційного інтелекту змінюється залежно від сфери діяльності. Так, О. Кононенко стверджує, що в соціальній сфері ключового значення набувають такі складові, як емпатія, адаптивність і стресорегуляція, оскільки саме вони визначають ефективність взаємодії з клієнтами [21, с. 8]. Аналогічну думку висловлюють Л. Олексієнко, Г. Луканська та І. Талат, які показують, що високий рівень розвитку емпатії та соціальної чутливості є запорукою продуктивності соціальної роботи [43, с. 87].

Л. Лящ, О. Хуртенко, С. Марчук досліджуючи феномен резильєнтності, роблять висновок, що розвиток емоційного інтелекту тісно пов'язаний із формуванням здатності долати наслідки соціального стресу. Вони підкреслюють, що структурними компонентами емоційного інтелекту в цьому контексті є стресостійкість, самоконтроль і позитивне емоційне налаштування [31, с. 82]. Це дозволяє стверджувати, що структура емоційного інтелекту є гнучкою та варіюється відповідно до завдань і контексту діяльності.

Підсумовуючи, можна стверджувати, що у вітчизняній психологічній науці поступово утверджується інтегративний підхід до розуміння структури емоційного інтелекту, який охоплює когнітивні (усвідомлення, інтерпретація), афективні (переживання, емпатія) і регулятивні (самоконтроль, стресостійкість) компоненти. Така багатовимірність дозволяє розглядати емоційний інтелект як універсальний психологічний ресурс, що забезпечує ефективність діяльності, гармонійний особистісний розвиток і здатність успішно протидіяти соціальним та професійним викликам сучасного суспільства.

Отже, емоційний інтелект у сучасній науковій парадигмі постає як ключовий чинник гармонійного розвитку особистості, що поєднує пізнавальні, емоційні та регулятивні механізми психіки. Його багатофункціональність забезпечує ефективність професійної діяльності й соціальної взаємодії, а також формує внутрішню стійкість до життєвих викликів. У вітчизняній психології він дедалі більше розглядається як універсальний ресурс, який інтегрує раціональне та емоційне, забезпечує цілісність особистості та сприяє її самореалізації. Загалом, емоційний інтелект можна розглядати як системоутворювальний чинник, що забезпечує гармонійний розвиток і здатність протидіяти викликам.

## **1.2. Психологічні особливості стресу та стресостійкості**

Стрес є невід'ємною складовою життєдіяльності людини, оскільки вона постійно перебуває у взаємодії з навколишнім середовищем, змушена адаптуватися до його змін і долати різноманітні виклики. Цей феномен охоплює як фізіологічні, так і психологічні виміри функціонування особистості, впливаючи на її поведінку, емоційний стан та ефективність діяльності.

Термін «стрес» (від англ. «stress» – «напруга, тиск») був введений Г. Сельє у 1936 р. для позначення універсальної неспецифічної реакції організму на будь-який зовнішній або внутрішній подразник, що вимагає адаптації. У своїх дослідженнях він довів, що організм реагує на будь-який

стресовий фактор подібним чином, запускаючи адаптаційні механізми, і виокремив три стадії стресу: тривогу, опір та виснаження (рис. 1.1) [39, с. 9].

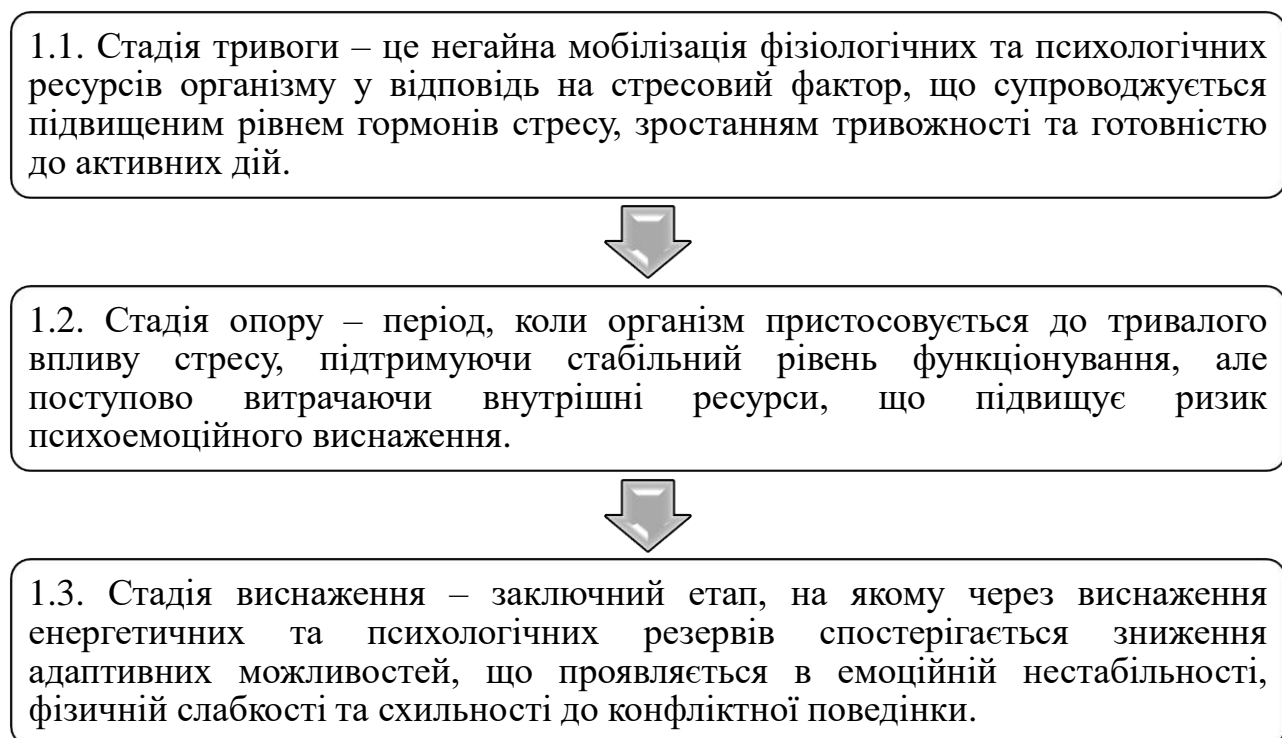


Рис. 1.1 – Основні стадії стресу (за Г. Сельє)

Однак подальші дослідження показали, що стрес не зводиться лише до фізіологічних реакцій організму. Поступово увага вчених змістилася до аналізу його психологічних механізмів, що дало змогу глибше зрозуміти природу цього феномену. У 1960 р. Р. Лазарус суттєво розширив уявлення про стрес, наголосивши на його когнітивній основі. Він довів, що стрес виникає в результаті оцінки подій, яка має дві фази: первинну (визначення загрози, шкоди чи виклику) і вторинну (аналіз ресурсів та можливостей для подолання ситуації) [39, с. 9].

Надалі вчення про стрес розвивалося завдяки появі низки концепцій, теорій і моделей, які відображають різні підходи до розуміння його сутності – від біологічних і фізіологічних до психологічних та соціокультурних. Ці підходи пояснюють не лише механізми виникнення стресу, але й особливості

його регуляції, роль особистісних характеристик та зовнішніх умов у перебігу цього феномену [37, с. 22-23] (табл. 1.4).

Таблиця 1.4 – Основні теорії та моделі стресу

| № | Назва теорії / моделі              | Характеристика теорії / моделі  |
|---|------------------------------------|---|
| 1 | Генетично-конституціональна теорія | Здатність організму протистояти стресу визначається генетично закладеними захисними механізмами.  |
| 2 | Модель схильності до стресу        | Реакція на стрес формується під впливом спадкових факторів та середовищних впливів.   |
| 3 | Психодинамічна модель З. Фрейда    | Стрес як наслідок внутрішніх конфліктів між несвідомими бажаннями та соціальними нормами.   |
| 4 | Модель Х. Вольфа                   | Стрес як фізіологічна реакція на соціально-психологічні стимули залежить від особистісних установок та мотивації.   |
| 5 | Міждисциплінарна модель стресу     | Стрес як результат впливу зовнішніх стимулів, що викликають психологічні та фізіологічні реакції.   |
| 6 | Теорії конфліктів                  | Напруга у відносинах через підкорення соціальним нормам, стабільність зв'язків та розподіл ресурсів.  |
| 7 | Системна модель стресу             | Управління стресом на рівні системної саморегуляції, що передбачає зіставлення поточного стану системи з нормативними значеннями та активізацію механізмів внутрішньої адаптації. |
| 8 | Інтеграційна модель стресу         | Стрес виникає при необхідності швидкого прийняття рішень у нестандартних умовах, що вимагає інтеграції когнітивних, емоційних і поведінкових ресурсів особистості.                |

Представлені теорії й моделі демонструють багатогранність феномену стресу. Одні з них підкреслюють роль генетичних та фізіологічних факторів, інші – психологічних процесів і внутрішніх конфліктів, ще інші – соціально-культурних умов і міжособистісних відносин. Завдяки такому різноплановому підходу формується комплексне розуміння природи стресу, що дає можливість визначати чинники вразливості й ресурси адаптації людини.

Сьогодні у психологічній науці стрес розглядається не лише як деструктивне явище, що виснажує ресурси людини, але й як потенційно конструктивний механізм, здатний мобілізувати внутрішні сили особистості. Він може слугувати джерелом розвитку стресостійкості, сприяти формуванню адаптивних стратегій подолання труднощів і забезпечувати ефективність поведінки у складних життєвих обставинах. Завдяки цьому стрес постає як багатовимірний феномен, що поєднує біологічні, психологічні та соціальні аспекти функціонування людини. Узагальнені наукові підходи до визначення цього поняття подано в таблиці 1.5.

Таблиця 1.5 – Наукові підходи до трактування поняття «стрес»

| Автори                     | Визначення поняття «стрес»  |
|----------------------------|---|
| М. Кононова,<br>Т. Кучма   | Стрес – це реакція на невідповідність між вимогами ситуації та ресурсами індивіда для їх задоволення, що включає когнітивні оцінки і поведінкові реакції.         |
| Л. Наугольник              | Стрес – це реакція на впливи зовнішнього середовища, які перевищують адаптаційні можливості індивіда, і залежить від взаємодії між індивідом та його екосистемою. |
| В. Стасюк,<br>В. Українець | Стрес – це не тільки негативна реакція, але й можливість для розвитку та зміцнення резилієнтності, що сприяє особистісному зростанню та благополуччю.             |
| О. Овчаренко               | Стрес – це стан, що викликається нейрохімічними змінами в мозку у відповідь на екологічні та психологічні виклики і труднощі.                                     |
| Т. Циганчук                | Стрес – це результат взаємодії між індивідом і його соціальним середовищем, включаючи міжособистісні стосунки та соціальну підтримку.                             |

Таким чином, у сучасних підходах до розуміння стресу простежується багатовекторність його трактувань. Частина дослідників зосереджується на когнітивно-поведінкових механізмах його виникнення (М. Кононова, Т. Кучма), інші акцентують увагу на фізіологічних та екологічних аспектах впливу середовища (Л. Наугольник; О. Овчаренко). Окремі науковці

розглядають стрес як ресурс розвитку особистості та чинник формування резилієнтності (В. Стасюк, В. Українець), тоді як інші підкреслюють його соціально-психологічну природу, зумовлену міжособистісними стосунками та соціальною підтримкою (Т. Циганчук) [22; 39; 42; 49; 60].

О. Кравцова пропонує розрізняти об'єктивні та суб'єктивні причини стресу. Об'єктивні чинники зумовлені зовнішніми обставинами, які впливають на людину незалежно від її індивідуальних психологічних особливостей чи способу сприйняття дійсності [25, с. 103] (табл. 1.5).

Таблиця 1.6 – Об'єктивні причини виникнення стресу

| № | Причини                   | Характеристика  |
|---|---------------------------|---|
| 1 | Умови життя та роботи     | Невідповідні житлові умови, такі як тісна квартира або відсутність належних умов для відпочинку; робоче перевантаження, нічні зміни, незручне обладнання, погана екологія, шум.   |
| 2 | Взаємодія з іншими людьми | Міжособистісні конфлікти з колегами, керівництвом або підлеглими; напружені стосунки з сусідами чи членами родини; відсутність підтримки з боку оточення; постійні непорозуміння, що призводять до почуття самотності й соціальної ізоляції.          |
| 3 | Соціальні фактори         | Економічні труднощі (низький рівень доходів, зростання цін, кредитна заборгованість); політична та суспільна нестабільність, соціальні реформи; нерівність у доступі до ресурсів; високий рівень податкового навантаження чи правової невизначеності. |
| 4 | Надзвичайні обставини     | Природні катастрофи; техногенні аварії чи катастрофи; військові дії та інші надзвичайні ситуації; тяжкі захворювання чи травми особисто або у близьких людей; втрата майна чи засобів існування.  |

Суб'єктивні причини виникнення стресу охоплюють внутрішні фактори, пов'язані з особистісними особливостями, рівнем емоційної стійкості та сприйняттям навколишнього світу [25, с. 104] (рис. 1.5).

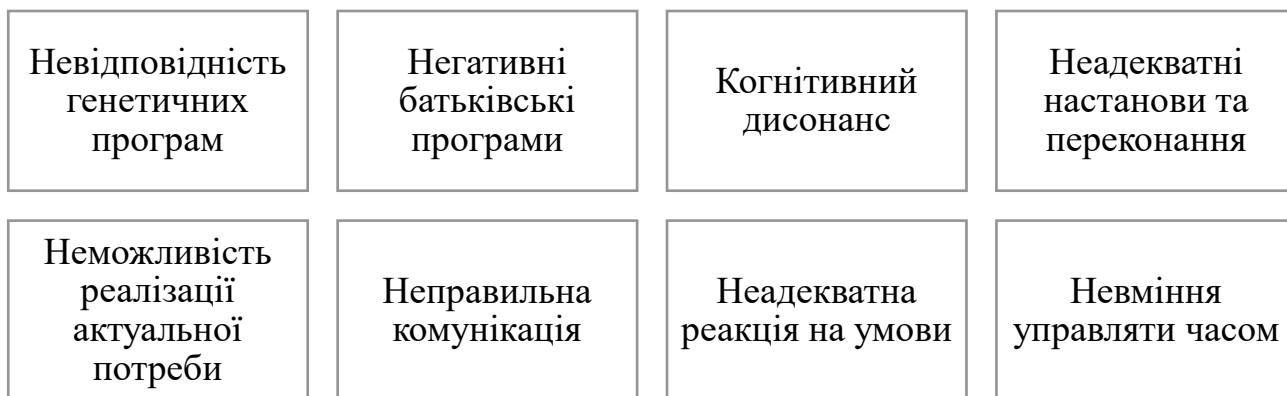


Рис. 1.2 – Суб’єктивні причини виникнення стресу

Таким чином, причини стресу є багатовекторними і включають як об’єктивні зовнішні чинники, так і суб’єктивні внутрішні фактори, що взаємодіють між собою і впливають на рівень стресу в людини.

Науковці (О. Кравцова, В. Крайнюк, М. Масловська, В. Гаврилькевич) класифікують стрес за різними критеріями, серед яких найбільш поширеними є поділ за тривалістю впливу, характером впливу та джерелами стресу.

За тривалістю впливу розрізняють:

1. Гострий стрес – це короткочасна реакція організму на стресовий фактор. Гострий стрес зазвичай проходить швидко і не залишає довготривалих наслідків. Він виникає у відповідь на негайну загрозу або виклик і мобілізує ресурси організму для швидкої реакції. Типовими прикладами гострого стресу можуть бути несподівана небезпека, інтенсивне фізичне навантаження, емоційний шок.

2. Хронічний стрес – це тривалий або повторюваний стрес, який може мати серйозні наслідки для фізичного та психічного здоров’я. Хронічний стрес виникає, коли людина постійно знаходиться в стані напруги через невирішені проблеми, тривалі конфлікти, постійну перевтому або інші довготривалі стресові фактори. Цей вид стресу може призводити до виснаження ресурсів організму, порушення роботи імунної системи, розвитку серцево-судинних захворювань, тривожних розладів, депресії тощо. Хронічний стрес часто

вимагає тривалого часу для відновлення і потребує активних заходів для його подолання [34, с. 216].

За характером впливу виділяють:

1. Фізіологічний стрес – викликаний фізичними факторами, які безпосередньо впливають на тіло. До таких факторів належать біль, втома, хвороба, травми, екстремальні температури та інші фізичні умови, які можуть порушити нормальне функціонування організму. Фізіологічний стрес запускає біологічні реакції, які допомагають організму впоратися з негайною загрозою, наприклад, через активацію гормонів стресу, таких як адреналін і кортизол. Хоча ці реакції можуть бути корисними в короткостроковій перспективі, тривалий фізіологічний стрес може призвести до виснаження, хронічних захворювань і інших негативних наслідків для здоров'я.

2. Психологічний стрес – викликаний емоційними або когнітивними факторами, які впливають на психіку людини. До психологічного стресу можуть призводити такі фактори, як тривога, страх, втрати, розчарування, невизначеність та внутрішні конфлікти. Психологічний стрес може проявлятися у вигляді негативних емоцій, порушення сну, зниження настрою, тривожних розладів та депресії. Тривалий психологічний стрес може впливати на загальне самопочуття та функціонування, знижуючи здатність людини ефективно справлятися з повсякденними завданнями.

3. Соціальний стрес – пов'язаний з міжособистісними конфліктами, соціальними змінами та дискримінацією. Соціальний стрес може виникати в результаті проблем у взаємовідносинах з іншими людьми, сімейних конфліктів, труднощів у роботі або навчанні, соціальної ізоляції, булінгу, економічних труднощів, а також через суспільні та політичні події. Такий стрес часто супроводжується відчуттям несправедливості, ізоляції або відчуження, що може негативно вплинути на психічне і фізичне здоров'я. Соціальний стрес може призводити до почуття безпорадності, тривожних розладів і депресії, а також до погіршення якості життя [25, с. 106].

За джерелами стресу існує:

1. Особистий стрес – пов'язаний з індивідуальними подіями або ситуаціями, які безпосередньо впливають на життя людини. До таких ситуацій належать особисті втрати, зокрема смерть близької людини, розлучення або розрив відносин, фінансові труднощі, проблеми зі здоров'ям, переїзд або зміна місця проживання, а також інші значущі зміни в житті. Особистий стрес часто супроводжується сильними емоціями, такими як сум, тривога, гнів або страх, і може призводити до психологічних і фізичних проблем, якщо з ним не справлятися належним чином.

2. Професійний стрес – викликаний умовами праці та вимогами професії. До факторів, що спричиняють професійний стрес, належать високий рівень відповідальності, робоче навантаження, тиск з боку керівництва, неясні або занадто високі очікування, відсутність підтримки з боку колег, міжособистісні конфлікти на роботі, монотонна або ненадійна робота, а також загроза звільнення. Професійний стрес може призводити до вигорання, зниження продуктивності, зниження задоволеності роботою, проблем зі здоров'ям, таких як головний біль, безсоння, і навіть до розвитку хронічних захворювань.

3. Екологічний стрес – пов'язаний з впливом навколишнього середовища на людину. Джерелами екологічного стресу можуть бути природні катастрофи, такі як землетруси, повені, урагани, пожежі, зміни клімату, забруднення повітря, води та ґрунту, перенаселеність та інші негативні екологічні фактори. Екологічний стрес може викликати відчуття безпорадності, тривоги, страху, а також фізичні проблеми, такі як алергії, респіраторні захворювання, серцево-судинні розлади та інші проблеми зі здоров'ям [26, с. 201].

Як стверджує М. Шпак, стрес може мати як негативні наслідки, так і сприяти особистісному розвитку. До позитивних ефектів належать покращення навичок вирішення проблем, зміцнення резилієнтності, підвищення мотивації, покращення соціальних зв'язків, загартування характеру та відкриття нових можливостей. Водночас тривалий стрес може призводити до серйозних негативних наслідків, таких як депресія, тривожні розлади, посттравматичний стресовий розлад, емоційне вигорання, серцево-судинні захворювання,

ослаблення імунної системи, порушення сну, проблеми з концентрацією та пам'яттю, а також зловживання психоактивними речовинами [66].

Таким чином, стрес виступає невід'ємним і багатовимірним феноменом, що поєднує фізіологічні, психологічні та соціальні аспекти функціонування людини. Він може мати як деструктивні наслідки, так і конструктивний потенціал, стимулюючи розвиток і мобілізацію ресурсів. Однак ключовим чинником, який визначає в який бік схиляться ці наслідки, є рівень стресостійкості особистості. Саме здатність зберігати внутрішню рівновагу, контролювати емоційні реакції та ефективно адаптуватися до стресогенних умов стає вирішальною у подоланні викликів сучасного життя [25; 26; 33; 66].

У сучасній психологічній науці стресостійкість розглядається як ключовий ресурс, що визначає здатність людини протидіяти деструктивному впливу стресових чинників і зберігати ефективність діяльності у складних умовах. Як наголошує В. Крайнюк, стресостійкість можна визначити як інтегральну властивість особистості, яка забезпечує оптимальне функціонування психіки за умов напруження та сприяє мобілізації внутрішніх ресурсів для подолання труднощів [26]. У цьому контексті вона виступає не лише захисним механізмом, а й фактором розвитку особистості.

На думку О. Кравцової, стресостійкість є багатовимірним феноменом, що поєднує емоційну стабільність, самоконтроль, здатність до конструктивної регуляції поведінки та гнучкість у змінних життєвих обставинах [25]. Подібну позицію займає Г. Дубчак, яка підкреслює значення професійної стресостійкості для майбутніх фахівців соціономічних професій. Науковиця доводить, що здатність керувати власними емоційними станами та підтримувати високу результативність у стресогенних умовах є важливою передумовою їх професійної успішності [10].

Розвиток уявлень про стресостійкість також пов'язаний із працею О. Когута, який у своїй «матриці розвитку стресостійкості» запропонував структуровану модель цього феномену. Вона включає когнітивний, емоційний і поведінковий рівні, які взаємодіють між собою і визначають здатність

особистості ефективно адаптуватися до стресових ситуацій [18]. Водночас М. Шпак підкреслює, що стресостійкість має розглядатися не лише як індивідуальна риса, а й як динамічний процес, що формується під впливом соціальних, професійних і культурних чинників [66].

Сучасні огляди (М. Масловська, В. Гаврилькевич) засвідчують, що стресостійкість тісно пов'язана з такими феноменами, як резилієнтність, емоційний інтелект і психологічна гнучкість. Дослідники наголошують, що стресостійка особистість здатна не лише протидіяти негативним впливам, а й використовувати стрес як стимул для розвитку, самовдосконалення та професійного зростання [33].

Отже, в сучасних психологічних дослідженнях стресостійкість трактується як інтегральна властивість особистості, що включає емоційний, когнітивний і поведінковий компоненти. Вона виконує захисну, регулятивну та розвивальну функції, забезпечуючи адаптацію до викликів, підтримку ефективності діяльності й збереження психічного благополуччя в умовах стресогенних впливів.

Підсумовуючи викладене, відзначимо, що стрес є складним і багатовимірним феноменом, який охоплює фізіологічні, психологічні та соціальні аспекти життєдіяльності людини. Він може мати як деструктивний вплив, виснажуючи ресурси особистості та підвищуючи ризик розвитку психоемоційних порушень, так і конструктивний характер, виступаючи чинником мобілізації внутрішніх сил і стимулом до розвитку. Вирішальним у визначенні того, які наслідки матиме стрес для конкретної людини, є рівень її стресостійкості. Стресостійкість, у свою чергу, розглядається як інтегральна властивість особистості, що поєднує емоційну стабільність, когнітивну гнучкість і здатність регулювати поведінку в умовах напруження. Таким чином, у комплексному підході стрес і стресостійкість постають як взаємопов'язані явища, що разом визначають адаптаційний потенціал людини в умовах сучасних викликів.

### **1.3. Взаємозв'язок емоційного інтелекту та стресостійкості у професійній діяльності працівників соціальної сфери**

Професійна діяльність працівників соціальної сфери належить до категорії високостресових, оскільки передбачає постійне розв'язання складних життєвих ситуацій клієнтів, роботу з уразливими групами населення, емоційне включення в проблеми інших людей і необхідність збереження власної внутрішньої рівноваги. Дослідники (О. Башкірова, Г. Дубчак, Т. Тарасова, М. Супрунова) наголошують, що результативність і психологічне благополуччя соціальних працівників значною мірою залежать від інтеграції двох базових ресурсів – емоційного інтелекту та стресостійкості [2; 10; 51].

Як вже було зазначено вище, в сучасній психологічній науці емоційний інтелект визначається як базова метакомпетенція, що поєднує знання, навички й установки, необхідні для усвідомлення й регуляції емоцій, розвитку емпатії та конструктивної взаємодії (В. Зарицька, В. Фурман) [12; 58]. У контексті професійної діяльності працівників соціальної сфери емоційний інтелект виконує особливо важливу роль. Адже соціальні працівники постійно стикаються з емоційно насиченими ситуаціями, що вимагають не лише професійних знань, але й високого рівня емоційної регуляції. Як доводить А. Харківська, саме емоційний інтелект формує основу професійної гнучкості та забезпечує здатність до адекватного реагування на непередбачувані обставини, які супроводжують взаємодію з клієнтами. Працівник, який вміє розпізнавати та контролювати власні емоції, здатний краще підтримувати баланс у стосунках і водночас уникати руйнівного впливу негативних переживань [59].

Цю думку підтримують М. Максьом і Д. Шульга, які підкреслюють, що емоційний інтелект і стресостійкість перебувають у тісному взаємозв'язку: високий рівень емоційної компетентності дає змогу регулювати внутрішні стани, знижувати ризик емоційного виснаження й професійного вигорання.

Іншими словами, розвиток емоційного інтелекту виконує функцію «захисного бар'єра», що підтримує ефективність діяльності у стресогенних умовах [32].

Важливо підкреслити, що емоційний інтелект не лише зменшує рівень стресу, а й створює умови для формування адаптивних копінг-стратегій. На думку Т. Тарасової та М. Супрунової, у ситуаціях підвищеного емоційного навантаження він виконує роль «буфера», який пом'якшує вплив зовнішніх стресорів, дозволяючи фахівцям зосередитися на пошуку ефективних рішень [51]. Завдяки цьому соціальні працівники не лише витримують професійні навантаження, а й знаходять ресурси для особистісного зростання та професійного вдосконалення.

Зарубіжні дослідники також підтверджують ці висновки. Так, К. Кармінаті, досліджуючи досвід медичних і соціальних працівників у ситуаціях емоційного перенавантаження, показала, що високий рівень емоційного інтелекту знижує рівень тривожності, зменшує ризик вигорання та сприяє підвищенню професійної задоволеності [70]. Подібних висновків дійшли О. Дж. Джордж, С. Е. Окон і Г. Акайге, які стверджують, що емоційний інтелект забезпечує не лише внутрішню стійкість працівника, а й підвищує рівень його залученості до професійної діяльності [71]. Це свідчить, що здатність усвідомлювати й контролювати емоції безпосередньо впливає на якість роботи та збереження психологічного благополуччя.

Крім того, емоційний інтелект створює підґрунтя для розвитку ключових компонентів стресостійкості – когнітивної гнучкості, здатності до позитивного переосмислення ситуацій та формування конструктивних моделей поведінки. Працівники з високим рівнем емоційного інтелекту легше справляються з емоційним тиском, рідше вдаються до деструктивних копінг-стратегій (уникнення, агресія, самозвинувачення) і натомість обирають продуктивніші способи адаптації.

Особливу увагу науковці звертають і на емпатійний компонент емоційного інтелекту, який дозволяє соціальним працівникам глибше розуміти потреби клієнтів і водночас уникати надмірного емоційного залучення, що

часто є джерелом хронічного стресу. Таким чином, емоційний інтелект забезпечує баланс між професійною емпатією та особистісною захищеністю.

Важливо також зазначити, що формування емоційного інтелекту відбувається у процесі професійної підготовки та подальшої діяльності. На думку Т. Демиденко і В. Балахтара, розвиток емоційної компетентності має стати невід'ємною складовою навчальних програм для майбутніх соціальних працівників, адже саме вона є основою не лише для професійного успіху, але й для психологічної витривалості [1; 8].

Узагальнюючи наведене, можна стверджувати, що емоційний інтелект є ключовою передумовою стресостійкості, адже: забезпечує усвідомлення і контроль власних емоцій; сприяє розвитку емпатії та конструктивної взаємодії з клієнтами; виконує роль буфера, зменшуючи негативний вплив стресових чинників; сприяє формуванню адаптивних копінг-стратегій; підвищує рівень задоволеності роботою та знижує ризик вигорання.

Таким чином, у сучасних умовах діяльності соціальних працівників емоційний інтелект виступає не лише психологічною якістю, а й базовим професійним ресурсом, що забезпечує стресостійкість, збереження психічного здоров'я та ефективність допомоги клієнтам.

У професійній діяльності соціальних працівників стресостійкість розглядається як одна з ключових психологічних умов, що визначає здатність зберігати ефективність у складних і напружених обставинах. Дослідження вітчизняних науковців (В. Крайнюк, Г. Дубчак, М. Шпак) підтверджують, що стресостійкість є інтегральною властивістю особистості, яка забезпечує стабільність функціонування психіки, попереджає руйнівний вплив надмірних емоційних навантажень та сприяє мобілізації ресурсів у критичних ситуаціях [10; 26; 66]. Зокрема, Л. Львовчіна вважає стресостійкість ключовою професійною компетентністю соціального працівника, адже вона дозволяє зберігати контроль над емоційними реакціями та уникати деструктивних форм поведінки, що можуть перешкоджати результативній взаємодії з клієнтами [30].

О. Кравцова розглядає стресостійкість як багатовимірний феномен, який включає емоційний, когнітивний і поведінковий компоненти. На її думку, саме рівень розвитку цих складових визначає, наскільки ефективно працівник здатен долати професійні виклики, пов'язані з високим рівнем соціальної відповідальності, моральними дилемами та постійним емоційним напруженням [25]. Водночас Ю. Тептюк доводить, що стресостійкість не формується стихійно, а потребує цілеспрямованого розвитку в межах освітнього процесу і професійної підготовки. Він підкреслює, що важливим є не лише набуття теоретичних знань про механізми стресу, але й практичне тренування емоційної саморегуляції, формування конструктивних копінг-стратегій і розвиток навичок психоемоційного відновлення [52; 53].

Розглядаючи стресостійкість як умову професійної ефективності, варто відзначити її функціональне значення. По-перше, вона виконує захисну функцію, блокуючи надмірний вплив деструктивних емоцій і мінімізуючи ризик емоційного вигорання. По-друге, стресостійкість має регулятивний характер, оскільки забезпечує підтримку внутрішнього балансу, дозволяючи працівникові приймати зважені рішення навіть у кризових умовах. По-третє, вона виконує розвивальну функцію, оскільки адаптація до складних професійних ситуацій сприяє зміцненню особистісних ресурсів, зростанню компетентності та підвищенню професійної зрілості.

Таким чином, стресостійкість виступає базовою умовою збереження професійної ефективності працівників соціальної сфери. Вона визначає здатність до емоційної рівноваги, когнітивної гнучкості та конструктивної поведінки в умовах високого навантаження. Розвиток цієї властивості потребує цілеспрямованих освітніх і тренінгових програм, спрямованих на формування навичок саморегуляції, опанувальної поведінки та стратегії відновлення психоемоційних ресурсів. Саме тому стресостійкість слід розглядати не лише як індивідуальну якість, а й як важливий професійний ресурс, без якого неможливе забезпечення ефективною соціальною допомогою та збереження психологічного здоров'я фахівців.

На перетині двох феноменів, емоційного інтелекту та стресостійкості, формується здатність соціальних працівників зберігати психоемоційну рівновагу й забезпечувати якісну допомогу клієнтам навіть у складних умовах професійної діяльності. Як зазначає О. Кононенко, емоційний інтелект виступає своєрідним «пусковим механізмом» розвитку стресостійкості, адже саме він дозволяє усвідомлювати власні емоційні переживання, регулювати їх інтенсивність і контролювати вплив на прийняття рішень у соціальній роботі [21]. Без належного рівня емоційної компетентності працівник втрачає можливість швидко адаптуватися до динамічних умов, що, своєю чергою, підвищує ризик емоційного вигорання та професійної дезадаптації.

Значний внесок у вивчення цього питання зробили Ю. Подопрігора та Ю. Ільїна, які стверджують, що соціальний та емоційний інтелект є ключовими детермінантами подолання стресу у командній взаємодії. На їхню думку, поєднання здатності розпізнавати емоційні стани колег із навичками конструктивної комунікації створює умови для зниження рівня внутрішньогрупових конфліктів, підтримки командної згуртованості та підвищення загальної психологічної стійкості колективу [45]. Цей підхід узгоджується з дослідженнями А. Коллі-Шамне та Д. Руденка, які доводять, що взаємодія емоційного інтелекту з копінг-стратегіями формує основу гармонійного професійного розвитку фахівців соціономічних професій [20]. Іншими словами, високий рівень емоційного інтелекту не лише зміцнює індивідуальну стресостійкість, а й позитивно впливає на групову динаміку, що особливо важливо в умовах мультидисциплінарної командної роботи.

У працях Н. Ткаченко акцентується увага на тісному зв'язку між розвитком емоційної компетентності та формуванням стресостійкості у практикуючих психологів, що цілком релевантно й для соціальних працівників. Авторка підкреслює, що здатність до емоційної саморегуляції, розвиток емпатії та контроль емоційних реакцій створюють передумови для формування резиліентності – якості, яка дозволяє не лише долати негативні наслідки стресу, а й трансформувати їх у можливості професійного й особистісного зростання

[54]. Подібну думку висловлюють І. Слесарчук та О. Грицук, які наголошують, що емоційна компетентність є фундаментом розвитку резилієнтності в умовах соціального стресу [48]. Вони доводять, що саме інтеграція емоційного інтелекту в структуру стресостійкості дозволяє працівникам конструктивно переосмислювати кризові ситуації, перетворюючи їх на ресурс для подальшої самореалізації.

У цьому контексті емоційний інтелект і стресостійкість можна розглядати як взаємодоповнюючі елементи єдиної системи психологічних ресурсів фахівця соціальної сфери. Емоційний інтелект забезпечує усвідомлення та регуляцію емоцій, розвиток емпатії та комунікативних навичок, тоді як стресостійкість відповідає за збереження психоемоційної стабільності, адаптивність та ефективність діяльності в умовах підвищеного навантаження. У результаті формується динамічна система, в якій розвиток одного з феноменів автоматично підсилює інший. Отже, взаємодія емоційного інтелекту та стресостійкості є необхідною умовою професійної успішності працівників соціальної сфери. Вона дозволяє не лише зберігати психологічне благополуччя та уникати вигорання, а й підвищує здатність до інноваційного мислення, розвитку ефективних стратегій подолання труднощів та забезпечення якісної соціальної допомоги клієнтам.

Практичний вимір взаємозв'язку емоційного інтелекту та стресостійкості особливо чітко проявляється у щоденній діяльності соціальних працівників. Як зазначають Л. Олексієнко, Г. Луканська та І. Талат, низький рівень розвитку цих якостей неминуче призводить до швидкого емоційного виснаження, формування синдрому професійного вигорання та зниження ефективності у наданні допомоги клієнтам. Натомість високий рівень емоційної компетентності й стресостійкості забезпечує можливість вибудовувати довірливі стосунки, зберігати професійну мотивацію та підтримувати якість соціальних послуг на належному рівні [43]. Дослідження М. Угल्या та І. Штиха показують, що саме емоційний і соціальний інтелект допомагають працівникам не лише краще розуміти потреби клієнтів, а й знаходити ефективні шляхи їх

задоволення, зберігаючи при цьому власне психічне здоров'я [55]. У цьому контексті Т. Семигіна підкреслює, що інтеграція розвитку цих якостей у систему професійної підготовки є однією з передумов підвищення ефективності соціальної роботи [47].

Зарубіжні дослідження підтверджують подібні тенденції. Так, Х. Дж. Лі доводить, що поєднання емоційного інтелекту та стресостійкості знижує ризик професійного вигорання у працівників сфери публічних послуг, особливо у тих, чия діяльність передбачає інтенсивну емоційну взаємодію з населенням [73]. А. Алсугайїр наголошує, що високий рівень емоційного інтелекту посилює організаційну відданість і задоволеність роботою, опосередковуючи цей вплив саме через підвищення стресостійкості [68]. Водночас К. Кармінаті, аналізуючи досвід фахівців у сфері охорони здоров'я та соціальної допомоги, демонструє, що здатність до управління власними емоціями виконує роль основного захисного механізму, який дозволяє зберігати професійну ефективність у ситуаціях емоційного перенавантаження [70].

Отже, прикладний розвиток емоційного інтелекту та стресостійкості є стратегічно важливим для соціальної роботи, оскільки визначає психоемоційне благополуччя фахівців і якість надання допомоги вразливим групам.

Узагальнюючи, можна зазначити, що емоційний інтелект та стресостійкість є взаємопов'язаними психологічними характеристиками, які визначають ефективність і стабільність професійної діяльності працівників соціальної сфери. Емоційний інтелект створює підґрунтя для усвідомлення й регуляції емоцій, розвитку емпатії та налагодження взаємодії, тоді як стресостійкість забезпечує збереження внутрішньої рівноваги й витривалості у складних умовах. Разом вони формують єдину систему психологічних ресурсів, що дозволяє фахівцям не лише успішно виконувати професійні завдання, а й зберігати особистісне благополуччя, запобігати вигоранню та використовувати стресові ситуації як ресурс для розвитку. Водночас саме поєднання цих характеристик визначає здатність соціального працівника підтримувати професійну мотивацію, долати кризові обставини та забезпечувати якісну

допомогу клієнтам. У перспективі розвиток емоційного інтелекту та стресостійкості слід розглядати як стратегічний напрям підготовки та підвищення кваліфікації соціальних працівників, адже вони є запорукою не лише індивідуальної ефективності, а й сталості соціальної системи загалом.

### **Висновки до першого розділу**

У першому розділі було досліджено теоретичні засади вивчення емоційного інтелекту та стресостійкості як важливих психологічних феноменів, що визначають ефективність професійної діяльності людини.

Встановлено, що емоційний інтелект трактується як багатовимірна характеристика особистості, яка поєднує когнітивні, афективні та регулятивні компоненти. Проаналізовано класичні моделі емоційного інтелекту (Дж. Майєра і П. Саловея, Д. Гоулмана, Р. Бар-Она, К. В. Петридеса, А. Фергнєма), кожна з яких акцентує на різних його складових – від когнітивних здібностей до особистісних диспозицій. Вітчизняні дослідники розглядають емоційний інтелект як системоутворювальний феномен, що забезпечує гармонійний розвиток, професійну ефективність і стійкість до життєвих викликів.

Досліджено психологічні особливості стресу та стресостійкості. Визначено, що стрес є універсальною реакцією організму та психіки на вплив зовнішніх і внутрішніх подразників, яка має як деструктивні, так і конструктивні наслідки. Вчені підкреслюють багатовимірність цього феномену, розглядаючи його у фізіологічному, психологічному та соціальному вимірах. Стресостійкість, у свою чергу, визначена як інтегральна властивість, що включає емоційний, когнітивний і поведінковий компоненти, виконуючи захисну, регулятивну й розвивальну функції та виступаючи умовою адаптаційного потенціалу особи.

Визначено взаємозв'язок емоційного інтелекту та стресостійкості у професійній діяльності соціальних працівників. Установлено, що високий

рівень емоційної компетентності забезпечує здатність до ефективної регуляції емоцій, формування адаптивних копінг-стратегій і зниження ризику професійного вигорання. Стресостійкість водночас виступає умовою збереження внутрішньої рівноваги, стабільності психічного функціонування та підвищення професійної витривалості. Разом ці характеристики формують єдину систему психологічних ресурсів, що допомагає соціальним працівникам зберігати баланс, надавати якісну допомогу та підвищувати ефективність роботи.

## РОЗДІЛ II

# ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ НА СТРЕСОСТІЙКІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ

### 2.1. Організація та методика дослідження

Професійна діяльність працівників соціальної сфери характеризується значним емоційним навантаженням, адже передбачає постійну взаємодію з людьми, які перебувають у кризових життєвих обставинах, переживають втрати, травматичні події або соціальну ізоляцію. Соціальний працівник має не тільки надавати допомогу та підтримку, а й зберігати емоційну стабільність, демонструвати емпатію й витримку, уникаючи при цьому надмірного емоційного залучення. Такі умови вимагають від фахівця високого рівня саморегуляції, внутрішньої врівноваженості та здатності до конструктивного подолання стресових ситуацій. Саме емоційний інтелект виступає ключовим психологічним ресурсом, що забезпечує ефективне функціонування особистості у професійній діяльності, сприяє розумінню власних переживань, розпізнаванню емоцій інших людей, умінню керувати ними та спрямовувати емоційну енергію у конструктивне русло. Розвинений емоційний інтелект дозволяє соціальним працівникам своєчасно помічати ознаки емоційного виснаження, знижувати рівень напруження та підтримувати психологічну рівновагу.

У сучасних умовах воєнного стану, соціальної нестабільності та зростання запитів на допомогу з боку вразливих категорій населення проблема стресостійкості соціальних працівників набуває особливої актуальності. Ці фахівці нерідко працюють у ситуаціях, коли від їхніх рішень залежить емоційне та матеріальне благополуччя людей, що підвищує рівень психологічної відповідальності та ризик розвитку хронічного стресу. Тому дослідження впливу емоційного інтелекту на стресостійкість має як теоретичне, так і практичне значення: воно сприяє глибшому розумінню внутрішніх механізмів

емоційної регуляції, які лежать в основі адаптаційних процесів, і створює основу для розроблення ефективних програм розвитку емоційної компетентності та професійної підтримки працівників соціальної сфери.

Метою емпіричного дослідження є визначення рівня розвитку емоційного інтелекту та стресостійкості працівників соціальної сфери, а також встановлення характеру взаємозв'язку між цими показниками як ключовими чинниками ефективності професійної діяльності соціального працівника.

У дослідженні взяли участь 30 державних службовців, які працюють у Департаменті соціального захисту населення Дніпропетровської обласної державної адміністрації. Вік респондентів становив від 26 до 60 років. Вибірку склали фахівці, професійна діяльність яких безпосередньо пов'язана з наданням соціальної допомоги населенню: спеціалісти з соціальної роботи, консультанти, психологи, адміністратори та керівники структурних підрозділів. Добір учасників здійснювався за критеріями зайнятості у сфері соціального захисту, наявності практичного досвіду взаємодії з клієнтами та добровільної згоди на участь у дослідженні. Така вибірка дала змогу врахувати специфіку емоційного навантаження у професійній діяльності й забезпечила достатній рівень репрезентативності отриманих результатів.

Дослідження проводилося в умовах реальної професійної діяльності працівників соціальної сфери з дотриманням основних етичних принципів психологічної науки: добровільності участі, інформованої згоди, конфіденційності, анонімності та недопущення будь-якої форми дискримінації. Усі учасники були попередньо ознайомлені з метою, завданнями, змістом і процедурою дослідження, після чого надали письмову згоду на участь. У процесі збору емпіричних даних забезпечувалася нейтральність дослідника, відсутність зовнішнього тиску та створення комфортних психологічних умов для респондентів, що сприяло отриманню достовірних і об'єктивних результатів.

Методологічну основу дослідження становили принципи системності, наукової об'єктивності, особистісно-орієнтованого та міждисциплінарного

підходів. Їх застосування дозволило розглядати емоційний інтелект і стресостійкість як взаємопов'язані компоненти цілісної структури особистості соціального працівника. Дослідження поєднувало кількісні та якісні методи аналізу, що забезпечило комплексну оцінку емоційних і адаптаційних характеристик учасників та дало змогу визначити особливості їхнього взаємозв'язку в контексті професійної діяльності.

Організація емпіричного дослідження впливу емоційного інтелекту на стресостійкість працівників соціальної сфери здійснювалася у три послідовні етапи: підготовчий, констатувальний (діагностичний) та формуально-аналітичний. Це забезпечило логічну послідовність і цілісність дослідницького процесу, дало змогу системно реалізувати поставлені методичні завдання, отримати надійні та достовірні результати, а також сформувало наукове підґрунтя для подальшої розробки програми розвитку емоційного інтелекту як ефективного засобу підвищення стресостійкості працівників соціальної сфери.

Організація емпіричного дослідження впливу емоційного інтелекту на стресостійкість працівників соціальної сфери здійснювалася у три етапи: підготовчий, констатувальний (діагностичний) та формуально-аналітичний. Такий підхід забезпечив логічну послідовність, змістову цілісність і можливість перевірки ефективності подальшої програми розвитку емоційного інтелекту як чинника підвищення стресостійкості.

Підготовчий етап був спрямований на формулювання мети, завдань і гіпотез дослідження, а також на уточнення його теоретико-методологічних засад. Було розроблено програму емпіричного дослідження, обґрунтовано вибір психодіагностичних методик, що дозволяють оцінити рівень розвитку емоційного інтелекту та стресостійкості працівників соціальної сфери. Підготовлено інформаційні матеріали, інструкції для учасників, бланки відповідей, форми інформованої згоди та план статистичної обробки даних. Особливу увагу приділено етичним аспектам: усі учасники були поінформовані про мету та умови участі, мали право на відмову без жодних наслідків, а отримані результати використовувалися виключно у знеособленому вигляді.

Завдання підготовчого етапу:

- уточнити гіпотези та визначити ключові дослідницькі питання;
- обрати, адаптувати і апробувати валідні психодіагностичні методики для вимірювання емоційного інтелекту та стресостійкості;
- підготувати організаційно-методичний пакет дослідження (інструкції для респондентів, реєстраційні бланки, форми інформованої згоди, план статистичної обробки даних);
- провести роз'яснювальну роботу серед учасників, поінформувавши їх про мету, процедуру та етичні умови участі, і отримати письмову згоду;
- створити сприятливі психологічні та організаційні умови для комфортного та об'єктивного проведення емпіричного дослідження.

Констатувальний (діагностичний) етап був спрямований на визначення вихідного рівня розвитку емоційного інтелекту та стресостійкості у вибірці з 30 працівників Департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської обласної державної адміністрації. На цьому етапі здійснювалася комплексна психодіагностика, що передбачала застосування стандартизованих, надійних і валідизованих методик, спрямованих на оцінювання здатності розпізнавати, розуміти й регулювати власні емоції, рівень емоційної зрілості, а також визначення особистісної витривалості та ресурсів подолання стресу.

Дослідження проводилося у звичних для респондентів умовах професійної діяльності, що дозволило зберегти природність поведінкових проявів і забезпечити достовірність результатів. Учасники самостійно заповнювали опитувальники в індивідуальному форматі, у зручний для них час, без зовнішнього тиску, що мінімізувало вплив ситуативних і організаційних чинників. Отримані емпіричні дані стали базою для статистичного аналізу, узагальнення індивідуальних та групових особливостей, а також розробки програми розвитку емоційного інтелекту.

Завдання констатувального етапу:

- визначити вихідний рівень емоційного інтелекту та стресостійкості;

- виявити взаємозв'язки між показниками емоційної регуляції та здатності до подолання стресу;
- описати індивідуально-психологічні відмінності респондентів;
- сформуванати емпіричну базу для подальшого аналізу та планування корекційно-розвивальних заходів.

Формувально-аналітичний етап передбачав розроблення й упровадження програми розвитку емоційного інтелекту як ресурсу підвищення стресостійкості працівників соціальної сфери. Програма тривала чотири тижні та включала серію групових і індивідуальних занять, спрямованих на розвиток навичок емоційної саморегуляції, емпатійного слухання, управління емоційними реакціями та формування позитивних копінг-стратегій. Після завершення програми проведено повторну діагностику тими самими методиками, що й на констатувальному етапі, для визначення змін і оцінки ефективності тренінгу. Результати порівняльного аналізу дозволили оцінити динаміку показників і сформулювати практичні рекомендації для вдосконалення системи психологічної підтримки персоналу соціальної сфери.

Завдання формувально-аналітичного етапу:

- реалізувати програму розвитку емоційного інтелекту для працівників соціальної сфери;
- сформуванати в учасників навички емоційної саморегуляції та конструктивного подолання стресу;
- провести повторне вимірювання для порівняння результатів;
- оцінити ефективність програми й узагальнити рекомендації щодо її впровадження.

Отже, організація емпіричного дослідження мала послідовний і комплексний характер: від визначення вихідних показників до розроблення та перевірки ефективності програми розвитку емоційного інтелекту як важливого чинника підвищення стресостійкості працівників соціальної сфери.

Для досягнення мети дослідження та реалізації поставлених завдань було застосовано комплекс психодіагностичних методик, дібраних з урахуванням їх

надійності та відповідності цілям вимірювання компонентів емоційного інтелекту й стресостійкості працівників соціальної сфери [9; 36; 37; 65; 79]. Деталізований опис використаних методик подано в табл. 2.1.

Таблиця 2.1 – Діагностичний інструментарій емпіричного дослідження

| № | Методика   | Характеристика   |
|---|--|--|
| 1 | Методика визначення рівня емоційного інтелекту (Н. Холл)               | Дозволяє оцінити п'ять компонентів емоційного інтелекту: емоційну обізнаність, управління власними емоціями, самомотивацію, емпатію та розпізнавання емоцій інших людей. Складається з 30 тверджень, що оцінюються за 6-бальною шкалою від «повністю не згоден» до «повністю згоден». Результати дозволяють визначити як загальний, так і диференційований рівень розвитку емоційного інтелекту. |
| 2 | Методика діагностики емоційної зрілості (О. Чебикін)                   | Спрямована на виявлення рівня емоційної регуляції, самоконтролю, гнучкості поведінки та здатності до емпатійного реагування. Містить 42 твердження з відповідями «так» або «ні». Високі показники свідчать про зрілість емоційної сфери, уміння контролювати власні почуття та конструктивно взаємодіяти з оточенням.  |
| 3 | Тест емоційного інтелекту Шутте (SREIT)                                | Визначає інтегральний рівень емоційного інтелекту та його ключові прояви — усвідомлення, розуміння, вираження й регуляцію емоцій. Містить 33 твердження, що оцінюються за п'ятибальною шкалою від «цілком не згоден» до «цілком згоден». Високі результати вказують на здатність ефективно управляти емоціями та використовувати їх для досягнення цілей.  |
| 4 | Шкала сприйнятого стресу (PSS)   | Дозволяє оцінити суб'єктивне сприйняття напруження, контроль над життєвими ситуаціями та емоційні реакції на стресові події. Опитувальник складається з 10 пунктів із п'ятибальною шкалою частоти проявів. Низькі показники свідчать про високу стресостійкість, високі — про схильність до емоційного виснаження.   |
| 5 | Тест «Стійкість до стресу» (С. Максименко, Л. Карамушка, Т. Зайчикова) | Дає змогу оцінити рівень індивідуальної стресостійкості та особливості реагування на стресові фактори у професійній діяльності. Складається з 18 тверджень із трирівневою шкалою відповідей. Результати класифікуються за трьома рівнями: високий, середній і низький, що дозволяє визначити потребу у розвитку навичок саморегуляції.   |

Отже, організація та методика дослідження дали змогу комплексно оцінити особливості розвитку емоційного інтелекту та стресостійкості

працівників соціальної сфери, забезпечивши достовірність і репрезентативність отриманих результатів. Застосований діагностичний інструментарій дозволив виявити як індивідуальні, так і групові закономірності емоційної регуляції та адаптаційних ресурсів.

## **2.2. Аналіз результатів емпіричного дослідження та їх інтерпретація**

Перед початком емпіричного етапу всі учасники були детально поінформовані про мету, завдання, зміст та очікувані результати дослідження, а також про порядок проведення діагностичних процедур. Кожному респондентові було пояснено значення участі в дослідженні для вдосконалення системи психологічного супроводу працівників соціальної сфери та важливість щирих відповідей для забезпечення достовірності отриманих даних. Усі працівники добровільно надали письмову згоду на участь у дослідженні, підтвердивши розуміння основних етичних принципів психологічної науки: конфіденційності, анонімності, добровільності. Особливу увагу було приділено створенню атмосфери довіри, відкритості та доброзичливості, що сприяло формуванню позитивного емоційного фону та підвищенню якості взаємодії між дослідником і респондентами. Дослідження проводилося у звичних робочих умовах Департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської обласної державної адміністрації, що забезпечило природність реакцій, збереження емоційного комфорту та достовірність отриманих результатів.

На першому етапі емпіричного дослідження було застосовано методика визначення рівня емоційного інтелекту Н. Холла (див. Додаток А). Ця методика дозволяє дослідити п'ять ключових компонентів емоційного інтелекту: емоційну обізнаність, управління власними емоціями, самомотивацію, емпатію та розпізнавання емоцій інших людей. Її діагностичний потенціал полягає у визначенні здатності людини усвідомлювати власні почуття, адекватно реагувати на емоційні стимули, підтримувати внутрішню рівновагу та проявляти емоційно-емпатійне розуміння у спілкуванні. Методика базується на

принципі самооцінювання респондентом власних емоційних реакцій і поведінкових проявів, що відображають його рівень емоційної регуляції.

Отримані результати першого етапу подано в табл. 2.2, яка демонструє рівень розвитку кожного компоненту емоційного інтелекту серед 30 працівників соціальної сфери.

Таблиця 2.2 – Результати дослідження рівня емоційного інтелекту працівників соціальної сфери (за методикою Н. Холла)

| Респондент | ЕО | УВ | С  | Е  | РЕ | Інтегральний показник | Рівень розвитку |
|------------|----|----|----|----|----|-----------------------|-----------------|
| 1          | 12 | 10 | 9  | 13 | 11 | 55                    | Середній        |
| 2          | 9  | 8  | 7  | 10 | 9  | 43                    | Середній        |
| 3          | 7  | 6  | 8  | 9  | 8  | 38                    | Низький         |
| 4          | 11 | 12 | 11 | 13 | 12 | 59                    | Середній        |
| 5          | 14 | 13 | 13 | 15 | 14 | 69                    | Високий         |
| 6          | 8  | 9  | 7  | 10 | 8  | 42                    | Середній        |
| 7          | 10 | 10 | 9  | 11 | 9  | 49                    | Середній        |
| 8          | 6  | 7  | 6  | 9  | 7  | 35                    | Низький         |
| 9          | 12 | 11 | 10 | 13 | 12 | 58                    | Середній        |
| 10         | 9  | 8  | 8  | 9  | 8  | 42                    | Середній        |
| 11         | 15 | 14 | 13 | 15 | 15 | 72                    | Високий         |
| 12         | 10 | 9  | 9  | 10 | 10 | 48                    | Середній        |
| 13         | 11 | 10 | 9  | 12 | 11 | 53                    | Середній        |
| 14         | 7  | 7  | 6  | 8  | 7  | 35                    | Низький         |
| 15         | 13 | 12 | 12 | 14 | 13 | 64                    | Високий         |
| 16         | 8  | 8  | 7  | 10 | 8  | 41                    | Середній        |
| 17         | 9  | 7  | 8  | 9  | 9  | 42                    | Середній        |
| 18         | 6  | 6  | 6  | 7  | 6  | 31                    | Низький         |
| 19         | 14 | 13 | 12 | 14 | 13 | 66                    | Високий         |
| 20         | 10 | 9  | 8  | 10 | 9  | 46                    | Середній        |
| 21         | 8  | 7  | 8  | 8  | 7  | 38                    | Низький         |
| 22         | 12 | 10 | 11 | 12 | 11 | 56                    | Середній        |
| 23         | 11 | 9  | 10 | 11 | 10 | 51                    | Середній        |
| 24         | 13 | 12 | 12 | 14 | 12 | 63                    | Високий         |

|    |    |    |    |    |    |    |          |
|----|----|----|----|----|----|----|----------|
| 25 | 9  | 8  | 7  | 9  | 8  | 41 | Середній |
| 26 | 10 | 10 | 9  | 11 | 10 | 50 | Середній |
| 27 | 7  | 8  | 7  | 8  | 8  | 38 | Низький  |
| 28 | 14 | 13 | 13 | 15 | 14 | 69 | Високий  |
| 29 | 9  | 9  | 8  | 10 | 9  | 45 | Середній |
| 30 | 8  | 7  | 6  | 9  | 8  | 38 | Низький  |

Примітки: ЕО – Емоційна обізнаність; УВ – Управління власними емоціями; С – Самомотивація; Е – Емпатія; РЕ – Розпізнавання емоцій інших людей.

Отримані результати емпіричного дослідження показали, що половина респондентів (50%) продемонстрували середній рівень розвитку емоційного інтелекту. Це свідчить про сформованість у працівників базових навичок емоційної обізнаності, уміння розпізнавати власні почуття та регулювати їх у межах професійної діяльності. Такі працівники, як правило, зберігають емоційну рівновагу у типових робочих ситуаціях, дотримуються етичних норм спілкування, уміють підтримувати доброзичливі взаємини з клієнтами та колегами. Водночас у періоди підвищеного емоційного навантаження чи стресу вони можуть втрачати внутрішній баланс, що проявляється у втомі, дратівливості або зниженні концентрації уваги.

Високий рівень емоційного інтелекту продемонстрували 20% опитаних працівників, що свідчить про їхню розвинену здатність до ефективного управління власними емоціями, глибоке розуміння емоційних станів інших людей та високий рівень емпатії. Такі фахівці відзначаються емоційною зрілістю, стійкістю до стресових впливів і здатністю зберігати позитивний емоційний фон навіть у складних професійних умовах. Вони легко встановлюють контакт із клієнтами, виступають посередниками у врегулюванні конфліктів і здатні підтримувати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі. Їхня емоційна рівноваженість і комунікативна компетентність формують ресурс для запобігання професійному вигоранню, сприяють підвищенню ефективності діяльності та можуть слугувати прикладом емоційної культури для колег.

Разом із тим, 30% досліджуваних мають низький рівень розвитку емоційного інтелекту, що виявляється у підвищеній емоційній реактивності, труднощах у саморегуляції та слабкому розумінні власних і чужих емоцій. Для цієї групи характерна імпульсивність у прийнятті рішень, схильність до конфліктів, невпевненість у соціальних взаємодіях і труднощі в адекватному вираженні почуттів. Такі прояви часто є наслідком тривалого емоційного навантаження, високого рівня відповідальності та недостатньої психологічної підтримки на робочому місці. Вони можуть супроводжуватися проявами емоційного виснаження, апатії або професійної демотивації. Для підвищення їхнього емоційного потенціалу доцільно впроваджувати психологічні тренінги розвитку емоційного інтелекту, групову супервізію, індивідуальні консультації.

Аналіз середніх балів за окремими шкалами показав, що найвищі результати респонденти отримали за шкалами «Емпатія» (у середньому 11,2 бала) та «Емоційна обізнаність» (10,8 бала). Це свідчить про природну здатність працівників соціальної сфери до співпереживання, чутливості до емоцій клієнтів і колег, а також розвинену інтуїцію у сфері міжособистісної взаємодії. Найнижчі середні показники зафіксовано за шкалою «Самотивація» (8,9 бала), що може свідчити про потребу в посиленні внутрішньої мотивації, розвитку цілеспрямованості та вміння підтримувати позитивний емоційний тонус під час складних професійних ситуацій.

Узагальнений інтегральний показник емоційного інтелекту в середньому становить 50,2 бала, що відповідає середньому рівню розвитку. Це підтверджує припущення про те, що працівники соціальної сфери загалом мають достатній рівень емоційної компетентності для ефективного виконання професійних завдань, однак потребують додаткової психологічної підтримки для розвитку навичок самотивації, регуляції емоцій і стресостійкості.

Таким чином, результати дослідження свідчать про неоднорідність рівня розвитку емоційного інтелекту серед працівників соціальної сфери. Найбільш уразливою ланкою виявилися аспекти, пов'язані з контролем власних емоцій і підтриманням мотиваційної сфери в умовах тривалого емоційного

навантаження. Отримані дані стали основою для розробки програми формування емоційної компетентності, спрямованої на підвищення адаптивності, внутрішньої стабільності та стресостійкості працівників соціальної сфери.

На другому етапі емпіричного дослідження було використано методика діагностики емоційної зрілості О. Чебикіна (див. Додаток Б), спрямовану на виявлення рівня сформованості емоційної регуляції, здатності до самоконтролю, співпереживання та адаптивності у соціальній взаємодії. Опитувальник містив 42 твердження, які дозволяли оцінити здатність респондентів усвідомлювати власні емоції, регулювати їхній прояв і зберігати конструктивну поведінку в умовах психологічного напруження.

Дослідження проводилося у тій самій вибірці з 30 працівників Департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської обласної державної адміністрації. Респонденти самостійно заповнювали бланки відповідей у комфортних умовах, що забезпечило високу достовірність результатів. Для кожного учасника підраховано загальну кількість позитивних відповідей, які відображають рівень емоційної зрілості: низький (до 20 балів), середній (21-30 балів) та високий (понад 30 балів).

Отримані результати подано у таблиці 2.3.

Таблиця 2.3 – Рівень емоційної зрілості працівників соціальної сфери (за методикою О. Чебикіна)

| Респондент | Кількість позитивних відповідей | Рівень емоційної зрілості | Респондент | Кількість позитивних відповідей | Рівень емоційної зрілості |
|------------|---------------------------------|---------------------------|------------|---------------------------------|---------------------------|
| 1          | 33                              | Високий                   | 16         | 23                              | Середній                  |
| 2          | 27                              | Середній                  | 17         | 20                              | Низький                   |
| 3          | 19                              | Низький                   | 18         | 16                              | Низький                   |
| 4          | 28                              | Середній                  | 19         | 32                              | Високий                   |
| 5          | 35                              | Високий                   | 20         | 24                              | Середній                  |
| 6          | 22                              | Середній                  | 21         | 19                              | Низький                   |

|    |    |          |    |    |          |
|----|----|----------|----|----|----------|
| 7  | 26 | Середній | 22 | 30 | Середній |
| 8  | 18 | Низький  | 23 | 28 | Середній |
| 9  | 29 | Середній | 24 | 33 | Високий  |
| 10 | 21 | Середній | 25 | 22 | Середній |
| 11 | 36 | Високий  | 26 | 26 | Середній |
| 12 | 25 | Середній | 27 | 18 | Низький  |
| 13 | 27 | Середній | 28 | 35 | Високий  |
| 14 | 17 | Низький  | 29 | 25 | Середній |
| 15 | 34 | Високий  | 30 | 19 | Низький  |

Аналіз отриманих даних показав, що переважна більшість працівників (53%) мають середній рівень емоційної зрілості. Це свідчить про наявність у них сформованого емоційного самоконтролю, уміння адекватно реагувати на професійні труднощі та підтримувати ефективну міжособистісну взаємодію. Такі працівники зазвичай здатні контролювати власні емоційні прояви, проявляють відповідальність і витримку у спілкуванні з клієнтами. Водночас у складних або конфліктних ситуаціях, що потребують високого рівня емоційної гнучкості, вони можуть виявляти ознаки емоційного напруження, дратівливість, схильність до уникнення контактів. Це свідчить про потребу у розвитку внутрішньої стійкості та навичок конструктивного емоційного реагування.

Високий рівень емоційної зрілості зафіксовано у 27% респондентів, що характеризує цю категорію як найбільш емоційно стабільну та соціально зрілу частину вибірки. Такі працівники вирізняються здатністю до ефективної емоційної саморегуляції, глибокого розуміння емоцій інших людей, високим рівнем емпатії та толерантності. Вони вміють підтримувати позитивну атмосферу в колективі, сприяти вирішенню конфліктів шляхом компромісу, демонструють психологічну гнучкість і доброзичливість у спілкуванні. Крім того, ці фахівці схильні до рефлексії власних переживань, швидко адаптуються до змін робочого середовища та здатні виступати емоційними лідерами,

підтримуючи колег у стресових умовах. Їхній високий рівень емоційної зрілості є важливим ресурсом у запобіганні професійному вигоранню.

Низький рівень емоційної зрілості, за результатами дослідження, притаманний 20% опитаних. Для цієї групи характерна емоційна нестійкість, імпульсивність, схильність до різких змін настрою, труднощі у встановленні конструктивних міжособистісних контактів. Такі працівники часто відчують внутрішню напругу, демонструють реакції уникнення або надмірної захисної поведінки, що знижує ефективність професійної діяльності. Вони можуть не завжди адекватно сприймати емоційні стани клієнтів, що створює ризики для виникнення емоційного виснаження. Тому ці особи потребують цілеспрямованих психокорекційних заходів, спрямованих на розвиток емоційної саморегуляції, формування навичок релаксації та конструктивного управління стресом.

Середній показник по вибірці становить 26,1 бала, що відповідає середньому рівню емоційної зрілості. Порівняння з результатами за методикою Н. Холла дозволяє зробити висновок про тісний зв'язок між емоційним інтелектом і зрілістю: працівники з високим рівнем емоційного інтелекту водночас демонструють вищі показники емоційної зрілості, що свідчить про узгодженість когнітивного й афективного компонентів емоційної сфери.

Таким чином, результати другого етапу емпіричного дослідження підтверджують, що рівень емоційної зрілості є важливим чинником професійної успішності та психологічної стійкості фахівців соціальної сфери. Отримані дані стали основою для подальшого аналізу взаємозв'язку між емоційною зрілістю, стресостійкістю та ризиком професійного вигорання.

Третій етап емпіричного дослідження був присвячений діагностиці емоційного інтелекту за допомогою тесту Шутте (див. Додаток В). Дана методика є одним із найбільш валідних інструментів оцінки емоційного інтелекту у дорослих і широко використовується у наукових дослідженнях для виявлення рівня усвідомлення, розуміння та регуляції емоцій.

Тест Шутте містив 33 твердження, що охоплювали ключові сфери емоційного функціонування: емоційне усвідомлення, регуляцію емоцій, емпатійність, самомотивацію, використання позитивних емоцій у діяльності. Респонденти оцінювали ступінь своєї згоди з кожним твердженням за п'ятибальною шкалою: від «цілком не згоден» до «цілком згоден».

Дослідження проводилося у звичній робочій атмосфері, що сприяло ширості відповідей і зниженню впливу ситуативної тривоги. Обробка результатів здійснювалася шляхом підрахунку сумарного балу за всіма пунктами опитувальника. Відповідно до інтерпретаційної шкали, високий рівень емоційного інтелекту визначався при результаті понад 120 балів, середній – у межах 90-120 балів, а низький – нижче 90 балів.

Отримані результати подано у таблиці 2.4.

Таблиця 2.4 – Рівень розвитку емоційного інтелекту за тестом Шутте

| Респондент | Сума балів | Рівень розвитку емоційного інтелекту | Респондент | Сума балів | Рівень розвитку емоційного інтелекту |
|------------|------------|--------------------------------------|------------|------------|--------------------------------------|
| 1          | 118        | Середній                             | 16         | 96         | Середній                             |
| 2          | 102        | Середній                             | 17         | 88         | Низький                              |
| 3          | 85         | Низький                              | 18         | 80         | Низький                              |
| 4          | 110        | Середній                             | 19         | 128        | Високий                              |
| 5          | 126        | Високий                              | 20         | 100        | Середній                             |
| 6          | 94         | Середній                             | 21         | 86         | Низький                              |
| 7          | 108        | Середній                             | 22         | 115        | Середній                             |
| 8          | 83         | Низький                              | 23         | 111        | Середній                             |
| 9          | 112        | Середній                             | 24         | 127        | Високий                              |
| 10         | 98         | Середній                             | 25         | 97         | Середній                             |
| 11         | 130        | Високий                              | 26         | 106        | Середній                             |
| 12         | 105        | Середній                             | 27         | 89         | Низький                              |
| 13         | 109        | Середній                             | 28         | 129        | Високий                              |

|    |     |         |    |     |          |
|----|-----|---------|----|-----|----------|
| 14 | 84  | Низький | 29 | 103 | Середній |
| 15 | 125 | Високий | 30 | 87  | Низький  |

Аналіз отриманих емпіричних даних свідчить, що понад половина респондентів (56%) мають середній рівень емоційного інтелекту. Для цієї категорії працівників характерна здатність розуміти власні емоції, частково контролювати їх прояв та використовувати у спілкуванні й професійній діяльності. Водночас у стресових ситуаціях або підвищеному навантаженні може спостерігатися зниження якості емоційної регуляції, труднощі у підтриманні стабільного емоційного тону та схильність до емоційного виснаження. Такий рівень розвитку свідчить про наявність базових емоційних навичок, які, однак, потребують системного вдосконалення через психологічні тренінги емоційної саморегуляції та розвитку емпатії.

Високий рівень емоційного інтелекту виявлено у 26% працівників, що свідчить про високий ступінь сформованості емоційної компетентності. Ці фахівці демонструють здатність ефективно керувати власним емоційним станом, усвідомлено впливати на емоції оточення, зберігати позитивний психологічний клімат у колективі. Вони легко адаптуються до змін, швидко відновлюють внутрішню рівновагу після стресових подій, вміють конструктивно вирішувати конфлікти та проявляють високий рівень емоційної гнучкості. Такі працівники є цінним елементом колективу, оскільки створюють сприятливе емоційне середовище та підвищують загальну ефективність команди.

Низький рівень емоційного інтелекту зафіксовано у 18% опитаних. Для цієї групи характерна емоційна нестійкість, підвищена реактивність, труднощі у розумінні власних емоцій і почуттів інших людей. Вони часто відчують роздратування або втому, схильні до замкненості та уникання емоційного контакту. Такий рівень може бути наслідком професійного перевантаження, хронічного стресу або недостатнього розвитку емоційно-рефлексивної компетентності. Саме ця категорія працівників потребує психологічної

підтримки та участі у тренінгових програмах, спрямованих на формування навичок емоційного усвідомлення та контролю.

Узагальнені результати дослідження показали, що середній показник емоційного інтелекту у вибірці становить 106,3 бала, що відповідає середньому рівню розвитку. Це узгоджується з результатами попередніх двох методик (Н. Холла та О. Чебикіна) і свідчить про стабільність емоційно-особистісних характеристик працівників соціальної сфери.

Таким чином, результати третього етапу дослідження підтверджують, що емоційний інтелект є системоутворювальним компонентом професійної ефективності фахівців соціальної сфери. Його розвиток безпосередньо пов'язаний із підвищенням психологічної стійкості, зниженням рівня емоційного виснаження та оптимізацією міжособистісної взаємодії у професійному середовищі. Отримані дані стали основою для побудови узагальненої моделі взаємозв'язку емоційного інтелекту, емоційної зрілості та стресостійкості.

На четвертому етапі емпіричного дослідження з метою визначення рівня стресостійкості працівників соціальної сфери було використано шкалу сприйнятого стресу (див. Додаток Д).

Методика включала 10 тверджень, які відображають частоту відчуття емоційного напруження, втрати контролю над ситуацією, роздратування чи, навпаки, упевненості у власних силах протягом останнього місяця. Респонденти оцінювали кожне твердження за п'ятибальною шкалою від 0 («ніколи») до 4 («дуже часто»). Усі респонденти виконували завдання індивідуально, що забезпечувало незалежність їхніх оцінок і достовірність результатів. Отримані результати подано у таблиці 2.5.

Таблиця 2.5 – Рівень сприйнятого стресу працівників соціальної сфери (за шкалою PSS)

| Респондент | Сума балів | Рівень сприйнятого | Респондент | Сума балів | Рівень сприйнятого |
|------------|------------|--------------------|------------|------------|--------------------|
|------------|------------|--------------------|------------|------------|--------------------|

|    |    | стресу   |    |    | стресу   |
|----|----|----------|----|----|----------|
| 1  | 18 | Середній | 16 | 21 | Середній |
| 2  | 22 | Середній | 17 | 29 | Високий  |
| 3  | 27 | Високий  | 18 | 34 | Високий  |
| 4  | 14 | Середній | 19 | 17 | Середній |
| 5  | 10 | Низький  | 20 | 26 | Середній |
| 6  | 20 | Середній | 21 | 32 | Високий  |
| 7  | 25 | Середній | 22 | 19 | Середній |
| 8  | 30 | Високий  | 23 | 24 | Середній |
| 9  | 15 | Середній | 24 | 11 | Низький  |
| 10 | 12 | Низький  | 25 | 16 | Середній |
| 11 | 8  | Низький  | 26 | 27 | Високий  |
| 12 | 19 | Середній | 27 | 13 | Низький  |
| 13 | 23 | Середній | 28 | 15 | Середній |
| 14 | 31 | Високий  | 29 | 22 | Середній |
| 15 | 9  | Низький  | 30 | 33 | Високий  |

Аналіз отриманих результатів показав, що переважна більшість працівників (57%) продемонстрували середній рівень сприйнятого стресу. Це означає, що вони загалом успішно справляються з професійними труднощами, однак у періоди підвищеного навантаження можуть відчувати втому, тривожність або зниження впевненості у власних силах. Середній рівень стресу характерний для осіб із помірною стресостійкістю, у яких функції психологічного захисту переважно збережені, але час від часу спостерігаються епізоди емоційного напруження чи психофізичного виснаження. Це типова тенденція для працівників соціальної сфери, чия діяльність пов'язана з постійною взаємодією з людьми, які перебувають у кризових життєвих ситуаціях.

Високий рівень сприйнятого стресу зафіксовано у 27% респондентів, що вказує на наявність ознак хронічного емоційного перевантаження, зниження адаптивних можливостей організму та підвищений ризик розвитку синдрому

професійного вигорання. Для цієї категорії працівників характерні почуття безсилля, труднощі у контролі емоцій, дратівливість, порушення сну та зниження концентрації уваги. Високі показники стресу часто поєднуються з низьким рівнем самомотивації й труднощами у підтриманні емоційної рівноваги, що узгоджується з результатами попередніх етапів дослідження (Н. Холла та О. Чебикіна). Це свідчить про необхідність запровадження програм психологічної підтримки, спрямованих на розвиток навичок стрес-менеджменту, релаксації та відновлення ресурсного стану.

Низький рівень сприйнятого стресу продемонстрували 16% опитаних, що свідчить про високу стресостійкість, сформовані навички емоційної саморегуляції та усвідомлене ставлення до професійних викликів. Такі працівники відзначаються здатністю швидко відновлювати внутрішню рівновагу після стресових подій, адекватно оцінюють ситуації та контролюють власні емоційні реакції. Вони демонструють гнучкість мислення, емоційну зрілість, здатність до конструктивного вирішення проблем і не схильні до емоційного виснаження навіть за умов інтенсивного навантаження. У кризових ситуаціях ці фахівці залишаються зібраними, впевненими у своїх діях, зберігають почуття відповідальності та оптимізм. Їхня висока емоційна культура і самоконтроль сприяють підтриманню стабільного робочого ритму, попередженню конфліктів і формуванню атмосфери психологічної безпеки у колективі. Такі працівники часто відіграють роль емоційних стабілізаторів, вони здатні знижувати напругу у групі, надавати підтримку колегам, стимулювати відчуття згуртованості й довіри. Високий рівень їхнього емоційного інтелекту та зрілості дозволяє не лише ефективно долати стресові ситуації, а й слугувати прикладом професійної стійкості, впевненості й гармонійної взаємодії у команді соціальної служби.

Середній показник сприйнятого стресу по вибірці становив 21,4 бала, що відповідає середньому рівню напруження. Це свідчить про загалом достатню адаптованість працівників соціальної сфери до емоційно складних професійних

умов, але також про необхідність розвитку стресостійкості як ключової складової професійної компетентності.

Таким чином, результати четвертого етапу дослідження підтверджують, що стресостійкість є важливим медіатором між емоційним інтелектом, емоційною зрілістю та професійною ефективністю. Високий рівень сприйнятого стресу негативно впливає на здатність до емоційної регуляції та підвищує ризик професійного вигорання, тоді як розвиток навичок усвідомленої саморегуляції, емпатійного слухання та позитивного мислення значно зміцнює психологічну стійкість фахівців соціальної сфери.

На п'ятому етапі емпіричного дослідження було проведено оцінку рівня стійкості до стресу, що є одним із ключових показників психологічної надійності та професійної ефективності фахівців соціальної сфери. З цією метою було використано тест «Стійкість до стресу», розроблений С. Максименком, Л. Карамушкою та Т. Зайчиковою.

Дослідження проводилося у тих самих умовах, що й попередні етапи, на вибірці з 30 працівників Департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської обласної державної адміністрації. Респондентам було запропоновано 18 тверджень, які відображали типові ситуації професійного життя, що можуть викликати емоційне напруження, роздратування, втому або внутрішній дискомфорт. Відповіді оцінювалися за тріступеневою шкалою: 1 – «рідко», 2 – «іноді», 3 – «часто». Після підрахунку сумарного балу респонденти класифікувалися за трьома рівнями стресостійкості: високий рівень (18-30 балів); середній рівень (31-42 бали); низький рівень (43-54 бали). Отримані результати узагальнено у таблиці 2.6.

Таблиця 2.6 – Рівень стійкості до стресу працівників соціальної сфери (за методикою С. Максименка, Л. Карамушки, Т. Зайчикової)

| Респондент | Сума балів | Рівень стійкості до стресу | Респондент | Сума балів | Рівень стійкості до стресу |
|------------|------------|----------------------------|------------|------------|----------------------------|
| 1          | 32         | Середній                   | 16         | 40         | Середній                   |

|    |    |          |    |    |          |
|----|----|----------|----|----|----------|
| 2  | 28 | Високий  | 17 | 43 | Низький  |
| 3  | 45 | Низький  | 18 | 38 | Середній |
| 4  | 30 | Високий  | 19 | 27 | Високий  |
| 5  | 34 | Середній | 20 | 42 | Середній |
| 6  | 31 | Середній | 21 | 46 | Низький  |
| 7  | 37 | Середній | 22 | 29 | Високий  |
| 8  | 47 | Низький  | 23 | 33 | Середній |
| 9  | 26 | Високий  | 24 | 28 | Високий  |
| 10 | 35 | Середній | 25 | 30 | Високий  |
| 11 | 41 | Середній | 26 | 39 | Середній |
| 12 | 48 | Низький  | 27 | 32 | Середній |
| 13 | 29 | Високий  | 28 | 44 | Низький  |
| 14 | 38 | Середній | 29 | 31 | Середній |
| 15 | 27 | Високий  | 30 | 45 | Низький  |

Аналіз отриманих даних показав, що переважна більшість працівників (50%) мають середній рівень стійкості до стресу, що свідчить про їхню здатність адаптуватися до напружених професійних обставин без істотного зниження ефективності діяльності. Такі працівники зазвичай адекватно оцінюють власні можливості, зберігають емоційний баланс у робочих ситуаціях, однак у періоди значного навантаження можуть проявляти ознаки виснаження, дратівливості або зниження концентрації уваги. Для них важливо систематично використовувати методи психологічного розвантаження: фізичну активність, емоційне самоспостереження, тайм-менеджмент і планування відпочинку.

Високий рівень стійкості до стресу продемонстрували 27% респондентів, що вказує на розвинену здатність до самоконтролю, емоційної врівноваженості та збереження продуктивності у складних умовах. Такі фахівці вирізняються впевненістю, позитивним мисленням, гнучкістю у прийнятті рішень і здатністю діяти зібрано навіть під тиском. Вони демонструють високий рівень емоційного інтелекту, уміють швидко відновлювати ресурсний стан, раціонально

розподіляти сили й підтримувати колег у кризових ситуаціях. Висока стресостійкість цих працівників є значущим чинником стабільності колективу та ефективності соціальної роботи загалом.

Разом із тим, 23% опитаних мають низький рівень стійкості до стресу, що виявляється у підвищеній тривожності, емоційній вразливості та схильності до конфліктних реакцій. Такі працівники гостро реагують на критику, часто відчують втому, напруження та відсутність підтримки, що знижує їхню професійну ефективність. У поведінці можуть проявлятися імпульсивність, збудливість або відчуття невпевненості у власних силах. Це свідчить про необхідність проведення цілеспрямованих психопрофілактичних і корекційних заходів, зокрема тренінгів з розвитку стресостійкості й адаптивного мислення.

Середній показник стійкості до стресу у вибірці становив 34,6 бала, що відповідає середньому рівню адаптивних можливостей. Це підтверджує висновки попередніх етапів дослідження, відповідно до яких працівники соціальної сфери загалом мають достатній рівень психологічної стабільності, але потребують цілеспрямованого розвитку емоційно-вольової регуляції для зниження впливу стресових чинників.

Узагальнення результатів п'ятого етапу свідчить, що стійкість до стресу є важливою умовою професійного здоров'я та психоемоційного благополуччя фахівців соціальної сфери. Її рівень безпосередньо корелює з емоційним інтелектом і емоційною зрілістю, що було підтверджено порівняльним аналізом результатів усіх етапів дослідження. Працівники з високою стійкістю до стресу одночасно демонструють високі показники емоційної компетентності, зрілості та внутрішньої гармонійності, що є запорукою їхньої ефективності, стійкості до професійних ризиків і психологічного благополуччя.

На завершальному етапі емпіричного дослідження було здійснено кореляційний аналіз, спрямований на виявлення взаємозв'язків між ключовими показниками емоційного розвитку працівників соціальної сфери – емоційним інтелектом (за методиками Н. Холла та Шутте), емоційною зрілістю (за

методикою О. Чебикіна), сприйнятим стресом (за шкалою PSS) та стійкістю до стресу (за методикою С. Максименка, Л. Карамушки, Т. Зайчикової).

Розрахунок коефіцієнтів лінійної кореляції Пірсона дозволив встановити як прямі, так і зворотні взаємозв'язки між досліджуваними змінними. Результати аналізу подано у таблиці 2.7.

Таблиця 2.7 – Кореляційна матриця взаємозв'язків між показниками емоційного інтелекту та стресостійкості

| Показники   | Емоційний інтелект (Н. Холл) | Емоційна зрілість (О. Чебикін) | Емоційний інтелект (Шутте) | Сприйнятий стрес (PSS) | Стійкість до стресу (С. Максименко, Л. Карамушка, Т. Зайчикова) |
|---|------------------------------|--------------------------------|----------------------------|------------------------|---|
| Емоційний інтелект (Н. Холл)                                    | 1,00                         | +0,72                          | +0,69                      | -0,68                  | +0,59   |
| Емоційна зрілість (О. Чебикін)                                  | +0,72                        | 1,00                           | +0,66                      | -0,63                  | +0,63   |
| Емоційний інтелект (Шутте)                                      | +0,69                        | +0,66                          | 1,00                       | -0,61                  | +0,57   |
| Сприйнятий стрес (PSS)  | -0,68                        | -0,63                          | -0,61                      | 1,00                   | -0,74   |
| Стійкість до стресу (С. Максименко, Л. Карамушка, Т. Зайчикова) | +0,59                        | +0,63                          | +0,57                      | -0,74                  | 1,00  |

Аналіз отриманих результатів засвідчив наявність чіткої системи взаємозв'язків між основними емоційно-регуляторними характеристиками працівників соціальної сфери. Найвищий позитивний кореляційний зв'язок виявлено між емоційним інтелектом (Н. Холл) та емоційною зрілістю (О. Чебикін) ( $r = +0,72$ ;  $p < 0,01$ ). Це означає, що підвищення рівня емоційного інтелекту супроводжується зростанням емоційної зрілості, тобто здатності до усвідомленої регуляції власних емоцій, гнучкої поведінки та адаптивного реагування у складних соціальних ситуаціях. Емоційна зрілість у цьому контексті постає як поведінковий прояв емоційного інтелекту, що забезпечує

гармонію між когнітивними, афективними та вольовими процесами особистості.

Позитивна кореляція між емоційним інтелектом (за Шутте) та емоційною зрілістю ( $r = +0,66$ ;  $p < 0,05$ ) підтверджує взаємопов'язаність когнітивно-рефлексивних і поведінкових аспектів емоційної компетентності. Працівники з високими показниками емоційного інтелекту демонструють не лише глибше розуміння власних почуттів, а й уміння регулювати поведінку, контролювати імпульсивні реакції та проявляти емпатійність у взаємодії з клієнтами.

Водночас виявлено сильний негативний зв'язок між емоційним інтелектом і сприйнятим стресом ( $r = -0,68$ ;  $p < 0,01$ ). Це свідчить, що підвищення рівня емоційного інтелекту зменшує інтенсивність суб'єктивного переживання стресу, оскільки емоційно компетентні працівники краще володіють навичками самоконтролю, оптимістичним мисленням і вмінням знаходити ресурси для подолання труднощів. Таким чином, емоційний інтелект виконує захисну функцію щодо впливу стресових чинників, забезпечуючи стабільність емоційного стану працівника навіть у кризових умовах.

Кореляція між емоційною зрілістю та стійкістю до стресу ( $r = +0,63$ ;  $p < 0,05$ ) підтверджує, що емоційно зрілі особи здатні ефективніше управляти власними переживаннями, виявляти гнучкість мислення і зберігати конструктивну поведінку навіть за умов перевтоми чи емоційного навантаження. Ці результати узгоджуються з концепцією емоційної саморегуляції як ключового чинника професійної надійності фахівців соціальної сфери.

Найбільш виражений негативний зв'язок спостерігається між сприйнятим стресом і стійкістю до стресу ( $r = -0,74$ ;  $p < 0,01$ ). Це закономірна залежність: чим вища стійкість до стресу, тим менше суб'єктивне відчуття напруження, тривожності та емоційного виснаження. Працівники, які характеризуються низьким рівнем стресостійкості, частіше відчувають втому, емоційне виснаження й нестачу підтримки, що негативно позначається на їхній професійній ефективності.

Водночас позитивний зв'язок між емоційним інтелектом (Н. Холл) та стійкістю до стресу ( $r = +0,59$ ;  $p < 0,05$ ) свідчить, що розвиток емоційної компетентності сприяє підвищенню адаптивних можливостей особистості. Особи з високим емоційним інтелектом легше долають труднощі, менше схильні до емоційних зривів і здатні швидко відновлювати ресурсний стан після психоемоційного напруження.

Узагальнення результатів дослідження дозволяє стверджувати, що емоційний інтелект, емоційна зрілість і стійкість до стресу формують цілісну емоційно-регуляторну систему, яка визначає психологічну надійність, професійну ефективність і загальне благополуччя працівників соціальної сфери. Встановлені позитивні кореляції між цими показниками підтверджують, що високий рівень емоційної компетентності забезпечує гармонійну міжособистісну взаємодію, сприяє збереженню внутрішньої рівноваги та запобігає розвитку емоційного вигорання. Отже, розвиток емоційного інтелекту безпосередньо пов'язаний із підвищенням емоційної зрілості та стійкості до стресу.

Отримані результати засвідчили, що рівень емоційного інтелекту, емоційної зрілості та стійкості до стресу працівників соціальної сфери переважно є середнім, що забезпечує ефективність діяльності, але потребує подальшого розвитку. Виявлені кореляційні зв'язки підтверджують взаємозалежність цих показників і визначають емоційну компетентність як ключовий чинник професійної надійності. Результати дослідження стали основою для розробки програми розвитку емоційного інтелекту як засобу підвищення стресостійкості працівників соціальної сфери.

## **Висновки до другого розділу**

У другому розділі було проведено емпіричне дослідження впливу емоційного інтелекту на стресостійкість працівників соціальної сфери.

Визначено організацію дослідження, описано вибірку з 30 працівників Департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської обласної державної адміністрації, розкрито три етапи його проведення – підготовчий, констатувальний та формувально-аналітичний. Для досягнення достовірних результатів використано валідні психодіагностичні методики (Н. Холла, О. Чебикіна, Шутте, шкалу PSS та тест стійкості до стресу за С. Максименком, Л. Карамушкою, Т. Зайчиковою), що забезпечило комплексну оцінку емоційно-регуляторних характеристик учасників.

Проведене дослідження дозволило встановити, що більшість респондентів мають середній рівень розвитку емоційного інтелекту, емоційної зрілості та стійкості до стресу, що свідчить про сформованість базових навичок емоційної регуляції, але водночас потребує подальшого вдосконалення. Працівники з високими показниками емоційного інтелекту вирізняються розвиненою саморегуляцією, емпатійністю, стабільністю емоційного фону й здатністю до конструктивної взаємодії, тоді як особи з низькими результатами частіше виявляють емоційну реактивність і схильність до професійного виснаження.

Кореляційний аналіз підтвердив наявність тісних позитивних зв'язків між емоційним інтелектом, емоційною зрілістю та стійкістю до стресу, а також зворотної залежності між цими показниками і рівнем сприйнятого стресу. Найвищі коефіцієнти кореляції виявлено між емоційним інтелектом і емоційною зрілістю ( $r = +0,72$ ), що свідчить про їх взаємне посилення в структурі особистості. Підвищення рівня емоційного інтелекту супроводжується зниженням сприйнятого стресу ( $r = -0,68$ ) і зростанням стійкості до стресу ( $r = +0,59$ ), що доводить його значення як ключового чинника професійної надійності. Отже, емоційний інтелект, емоційна зрілість і стресостійкість формують єдину емоційно-регуляторну систему, яка забезпечує психологічну стабільність, адаптивність і високу ефективність працівників соціальної сфери.

## **РОЗДІЛ ІІІ**

### **ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЗАСОБУ ПІДВИЩЕННЯ СТРЕСОСТІЙКОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

#### **3.1. Обґрунтування необхідності психологічної підтримки для розвитку емоційного інтелекту**

Результати емпіричного дослідження, проведеного серед працівників Департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської обласної державної адміністрації, підтвердили наявність вираженого взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту, емоційної зрілості та стресостійкості. Отримані дані засвідчили, що більшість фахівців мають середній рівень сформованості емоційного інтелекту, що дозволяє їм ефективно виконувати професійні обов'язки у звичайних умовах, однак в умовах підвищеного навантаження та емоційного тиску з'являються труднощі з емоційною саморегуляцією, адаптацією до стресу та збереженням психологічної стабільності. Це вказує на необхідність цілеспрямованої психологічної підтримки, спрямованої на розвиток емоційної компетентності як важливого ресурсу професійного благополуччя та профілактики емоційного виснаження.

Соціальна сфера є однією з найбільш емоційно насичених і психоемоційно напружених сфер діяльності. Працівники щоденно стикаються з проявами людського болю, безпорадності, бідності, втрати, а також із високим рівнем відповідальності за прийняті рішення, що впливають на життя клієнтів. Постійна взаємодія з уразливими категоріями населення, зокрема особами з інвалідністю, внутрішньо переміщеними особами, людьми похилого віку чи сім'ями у складних життєвих обставинах, потребує розвинених навичок емпатії, самоконтролю, здатності до конструктивного реагування та збереження психологічного ресурсу. Недостатній рівень емоційного інтелекту у таких фахівців призводить до накопичення емоційного напруження, порушень у

комунікації, зниження ефективності діяльності та підвищення ризику вигорання.

Аналіз емпіричних даних показав, що у 30% респондентів спостерігається низький рівень емоційного інтелекту, який супроводжується емоційною нестабільністю, схильністю до імпульсивних реакцій, труднощами у розпізнаванні власних і чужих емоцій. Такі працівники часто відчують внутрішнє напруження, швидко виснажуються у процесі міжособистісного спілкування, мають труднощі в побудові довірливих відносин із клієнтами. Водночас 50% учасників мають середній рівень розвитку емоційного інтелекту, що свідчить про наявність потенціалу для вдосконалення навичок емоційної саморегуляції, підвищення стресостійкості та розвитку емоційної зрілості. Лише 20% респондентів продемонстрували високий рівень сформованості емоційного інтелекту, що вказує на їх здатність ефективно управляти власними емоціями, підтримувати оптимальний рівень самоконтролю й зберігати внутрішню рівновагу навіть у кризових умовах. Саме ці працівники виступають емоційними лідерами колективу, створюючи атмосферу підтримки й доброзичливості.

Психологічна підтримка персоналу соціальної сфери є необхідною умовою не лише збереження професійного здоров'я, а й підвищення якості соціальних послуг, оскільки емоційно стабільний працівник здатний ефективно взаємодіяти з клієнтами, ухвалювати зважені рішення та запобігати конфліктним ситуаціям. У зв'язку з цим актуальним завданням стає впровадження спеціальних програм розвитку емоційного інтелекту, що поєднують навчальні, тренінгові та консультативні методи роботи, спрямовані на усвідомлення власних емоцій, розвиток емпатії, формування навичок конструктивного спілкування, контролю стресу та підвищення гнучкості мислення.

Потреба у таких програмах зумовлена низкою об'єктивних чинників. По-перше, професійна діяльність соціального працівника має постійний контакт із негативними емоційними станами клієнтів, що створює високий ризик

емоційного зараження і потребує сформованої здатності до емоційного дистанціювання. По-друге, сучасні умови воєнного стану, зростання кількості звернень до соціальних служб, кадрові обмеження та надмірне навантаження формують хронічний стресовий фон діяльності. По-третє, в більшості установ відсутня системна психологічна підтримка працівників, а розвиток емоційного інтелекту відбувається спонтанно, без методичного супроводу і науково обґрунтованих засобів формування емоційної компетентності.

Таким чином, доцільним є створення програми розвитку емоційного інтелекту, що забезпечує комплексну підтримку психологічного добробуту працівників соціальної сфери, сприяє формуванню навичок емоційної саморегуляції, комунікативної гнучкості та ефективного подолання стресу. Програма має включати як навчальні елементи (лекції, міні-семінари), так і практичні заняття (тренінги, групові вправи, рольові ігри), спрямовані на активне опрацювання навичок розпізнавання, вираження та регуляції емоцій.

Мета програми «Емоційний інтелект як ресурс професійної стійкості працівників соціальної сфери» – розвиток емоційного інтелекту як інтегральної особистісної характеристики, що забезпечує усвідомлення, розуміння й управління емоційними станами, сприяє зниженню рівня стресу, підвищенню професійної стійкості та якості соціальної взаємодії.

Основні завдання програми полягають у тому, щоб сформувати навички емоційної саморегуляції; розвинути усвідомленість власних емоційних реакцій; удосконалити стратегії подолання стресу; підвищити рівень емпатійності та комунікативної компетентності (розвинути здатність розуміти емоції інших, вибудовувати конструктивні взаємини з іншими); сприяти розвитку позитивного мислення (формувати оптимістичне ставлення до труднощів, орієнтацію на пошук рішень і внутрішню впевненість у власних силах); формувати навички підтримання емоційної рівноваги в конфліктних ситуаціях; підвищити рівень самоефективності (зміцнити віру учасників у власні можливості, посилити відчуття контролю над життєвими обставинами та професійними ситуаціями); розвинути навички конструктивного

самовираження (навчити виражати власні емоції, думки й потреби у соціально прийнятний і продуктивний спосіб).

Програма розвитку емоційного інтелекту ґрунтується на низці принципів, що забезпечують її наукову обґрунтованість, ефективність і практичну результативність (табл. 3.1).

Таблиця 3.1 – Принципи програми розвитку емоційного інтелекту працівників соціальної сфери

| № | Принцип                    | Характеристика   |
|---|----------------------------|--|
| 1 | Наукова обґрунтованість    | Програма базується на сучасних дослідженнях психології емоцій, нейропсихології та соціальної роботи; використовуються валідовані методики розвитку емоційного інтелекту. |
| 2 | Комплексність              | Забезпечується вплив на когнітивну, емоційну, поведінкову та соціальну сфери особистості, що дозволяє формувати гармонійний розвиток емоційної компетентності.           |
| 3 | Добровільність і етичність | Участь у програмі відбувається на добровільних засадах, з дотриманням принципів конфіденційності, довіри та психологічної безпеки.                                       |
| 4 | Практична спрямованість    | Усі завдання орієнтовані на реальні ситуації професійної діяльності учасників, що забезпечує можливість безпосереднього застосування отриманих знань.                    |
| 5 | Ресурсність                | Акцент робиться на виявленні й посиленні внутрішніх ресурсів особистості, розвитку позитивного емоційного стану, почуття впевненості й оптимізму.                        |
| 6 | Безперервність             | Передбачає можливість постійного вдосконалення навичок, проведення повторних тренінгів та індивідуального психологічного супроводу.                                      |

Дотримання цих принципів забезпечує ефективність програми, сприяє розвитку емоційної компетентності, підвищенню рівня стресостійкості та формуванню культури емоційного добробуту в колективі.

Таким чином, упровадження програми розвитку емоційного інтелекту як засобу підвищення стресостійкості працівників соціальної сфери є

обґрунтованим і необхідним кроком у напрямі підвищення ефективності їх професійної діяльності. Вона створює умови для зниження рівня емоційного виснаження, покращення психологічного клімату в колективі, зміцнення командної взаємопідтримки та профілактики професійного вигорання. Розвиток емоційного інтелекту виступає основою психологічної стійкості, що забезпечує гармонію між особистісним благополуччям і професійною результативністю.

### **3.2. Розробка тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту**

Тренінгова програма психологічної підтримки «Емоційний інтелект як ресурс професійної стійкості працівників соціальної сфери» розроблена на основі результатів емпіричного дослідження, що виявило тісний взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту, емоційною зрілістю та стресостійкістю працівників. Вона спрямована на формування й розвиток навичок емоційної саморегуляції, підвищення здатності до конструктивного спілкування, зміцнення внутрішніх ресурсів і запобігання професійному вигоранню. Програма побудована за принципом поступового ускладнення матеріалу: від усвідомлення власних емоцій і тілесних реакцій до розвитку емпатії, формування командної взаємодії та інтеграції отриманих навичок у професійну практику.

Структурно тренінгова програма психологічної підтримки об'єднує освітні, діагностичні, тренінгові та рефлексивні компоненти, що забезпечують гармонійне поєднання теоретичних знань і практичного досвіду. Учасники працюють у групах по 10-15 осіб у комфортному, безпечному середовищі, що сприяє формуванню довіри, відкритості та взаємоповаги. Кожне заняття триває 90 хвилин і має чітку структуру:

1. Інформаційно-освітній блок – короткі міні-лекції, спрямовані на ознайомлення з базовими поняттями емоційного інтелекту, механізмами стресу та способами його подолання.

2. Практичний блок – вправи, рольові ігри, тілесно-орієнтовані практики, спрямовані на опанування конкретних навичок (саморегуляції, емпатійного слухання, управління емоціями, підтримання емоційної рівноваги).

3. Рефлексивний блок – колективне обговорення, усвідомлення особистих змін, формування позитивного досвіду групової підтримки.

Така структура дозволяє учасникам не лише засвоювати теоретичні знання, а й інтегрувати їх у власний емоційний досвід, що забезпечує глибшу особистісну трансформацію.

Структура тренінгової програми представлена в додатку Ж.

Перший тиждень має на меті створити довірчу атмосферу, налаштувати учасників на роботу та допомогти усвідомити роль емоцій у професійному житті.

Під час першого заняття – «Емоції як частина професійного життя», ведучий знайомить учасників із метою та завданнями програми, окреслює принципи взаємодії (поваги, довіри, конфіденційності). Завдяки вправі «Моя емоційна метафора» учасники вчаться через образи усвідомлювати власний емоційний стан, що формує почуття єдності в групі. Міні-лекція «Природа емоцій та роль емоційного інтелекту» розкриває психологічну сутність емоцій, їхню регулятивну функцію, а також підкреслює значення емоційного інтелекту для підвищення стресостійкості. Вправа «Емоційний термометр» дозволяє кожному учаснику оцінити свій поточний рівень емоційного напруження й усвідомити, як зміни емоційного стану впливають на роботу.

Друге заняття спрямоване на поглиблення емоційної самосвідомості через розпізнавання тілесних сигналів. Міні-лекція «Як розпізнати свої емоції через тіло» пояснює взаємозв'язок між емоційними переживаннями та фізичними реакціями. Практична вправа «Карта тіла» допомагає візуалізувати зони напруги та комфорту, що дозволяє учасникам краще розуміти сигнали власного організму. Завершує заняття дихальна практика «Дихання 4×4», яка навчає базовим прийомам емоційної саморегуляції. Рефлексивне коло сприяє усвідомленню перших результатів і відчуттів спокою після опанування техніки.

Другий тиждень зосереджується на розвитку навичок саморегуляції та зниженні рівня стресу.

Третє заняття – «Розвиток емоційної саморегуляції», знайомить учасників із поняттям професійної зрілості як уміння керувати емоційними реакціями в складних ситуаціях. Міні-лекція «Емоційна саморегуляція як навичка професійної зрілості» розкриває механізми когнітивного контролю, техніки релаксації та позитивної візуалізації. Практична вправа «Стоп-реакція» вчить фіксувати момент емоційного напруження та свідомо його зупиняти. Рольова гра «Ситуація з розгніваним клієнтом» дає можливість у безпечному середовищі відпрацювати поведінкові моделі толерантності та вербальної гнучкості.

Четверте заняття – «Стрес і його подолання: емоційно-когнітивний підхід», допомагає учасникам глибше зрозуміти природу стресу. Міні-лекція пояснює стадії стресу, механізми психологічного й фізіологічного реагування, поняття резильєнтності. Під час вправи «Мій особистий стресометр» учасники визначають власні тригери та способи реагування, після чого візуалізують рівень напруження. Практика «Коло контролю» дозволяє структурувати життєві події на сфері впливу, знижуючи відчуття безсилля та тривоги. Підсумкове коло завершується створенням індивідуальної карти стресостійкості.

Третій тиждень спрямований на розвиток емпатії, удосконалення навичок спілкування та емоційної взаємодії в команді.

П'яте заняття – «Емпатія та ефективна комунікація», присвячене усвідомленню емпатії як ключового компонента професійної компетентності. Міні-лекція розкриває відмінності між емпатією, співчуттям і співзалежністю, наголошуючи на важливості емоційних меж. У вправі «Активне слухання» учасники відпрацьовують навички невербальної уваги та відображення емоцій співрозмовника. Рольова вправа «Складний клієнт» моделює типові робочі ситуації соціальної сфери, де потрібно зберігати спокій і доброзичливість.

Шосте заняття – «Емоційна взаємодія в команді», сприяє зміцненню групової згуртованості. Міні-лекція «Емоційна компетентність у командній роботі» розкриває поняття колективного емоційного інтелекту. Під час вправи «Професійне коло підтримки» учасники діляться власними випадками, коли відчували допомогу колег, формулюючи принципи взаємопідтримки. У груповій вправі «Метафора команди» створюється спільний образ колективу, що символізує єдність і спільну мету.

Четвертий тиждень є інтеграційним і спрямований на закріплення набутих знань, розвиток позитивного мислення та підбиття підсумків.

Сьоме заняття – «Позитивне мислення і внутрішня мотивація», допомагає учасникам розвинути оптимістичний світогляд і навчитися використовувати позитивні емоції як ресурс стійкості. Міні-лекція «Позитивна рефреймінгова стратегія» пояснює, як змінювати кут сприйняття подій і знаходити конструктивний сенс у труднощах. У вправі «Мої ресурси і перемоги» учасники фіксують свої сильні сторони та успішні ситуації, що формує почуття впевненості. Практика «Дихання вдячності» сприяє глибокому розслабленню та емоційному відновленню.

Восьме заняття – «Підсумковий модуль: інтеграція і самооцінка результатів», завершує програму. Під час практики «Моє дерево емоційного інтелекту» учасники створюють символічну модель свого розвитку: коріння (ресурси), стовбур (навички), крона (досягнення). Відкрите групове обговорення сприяє усвідомленню змін, які відбулися в емоційній сфері, та зміцненню почуття професійної впевненості. Завершальне коло і вправа на створення спільного символу єдності підкреслюють цінність командної взаємопідтримки та спільного зростання.

Ефективність програми ґрунтується на поєднанні когнітивно-поведінкових і гуманістичних підходів, психоедукаційних елементів та практичних технік саморегуляції. Така інтеграція дозволяє підвищити рівень емоційної обізнаності, посилити навички контролю над власними реакціями,

розвинути комунікативну компетентність і здатність до співпереживання без втрати професійної дистанції.

Очікуваними результатами участі у програмі є:

- підвищення рівня емоційної самосвідомості та навичок саморегуляції;
- зниження рівня сприйнятого стресу;
- формування конструктивних стратегій подолання труднощів;
- покращення емоційного клімату в колективі;
- підвищення самоефективності та професійної мотивації;
- зменшення ризику емоційного вигорання.

Реалізація програми створює умови для стійкого розвитку емоційного інтелекту, що забезпечує гармонію між професійними завданнями і внутрішнім благополуччям. Вона виступає не лише формою психологічної підтримки, а й інструментом формування нової культури емоційного добробуту в установах соціальної сфери.

### **3.3. Аналіз ефективності програми та рекомендації щодо впровадження**

Результати, отримані після впровадження програми розвитку емоційного інтелекту, засвідчили стійке покращення емоційно-психологічного стану учасників, підвищення рівня їхньої саморегуляції, емоційної зрілості та професійної впевненості. Учасники продемонстрували більш стабільну емоційну реакцію у стресових ситуаціях, вищу здатність до усвідомленого контролю власних почуттів і проявів, а також позитивну динаміку у сфері комунікативної взаємодії. Відзначено зниження емоційного напруження, зростання почуття психологічного комфорту та задоволеності професійною діяльністю. Загальна тенденція свідчить про ефективність програми як інструменту розвитку емоційної компетентності, що забезпечує зміцнення внутрішніх ресурсів і підвищення стресостійкості фахівців соціальної сфери.

Оцінювання результативності програми здійснювалося за допомогою того самого комплексу психодіагностичних методик, які застосовувалися на констатувальному етапі дослідження. Це дозволило простежити динаміку індивідуальних змін, виявити рівень сформованості емоційно-регуляторних механізмів після проходження програми та об'єктивно порівняти результати до і після тренінгового впливу.

На першому етапі повторного дослідження було здійснено діагностику рівня емоційного інтелекту за методикою Н. Холла, яка дала змогу виявити якісні зміни у розвитку його структурних компонентів: емоційної обізнаності, здатності до управління власними емоціями, рівня самомотивації, емпатійності та вміння розпізнавати емоційні стани інших людей. Результати цього етапу дозволили визначити, наскільки під впливом програми підвищилася здатність учасників усвідомлювати й контролювати свої емоційні прояви, підтримувати внутрішній баланс і ефективно взаємодіяти з оточенням.

Результати післятренінгового вимірювання засвідчили позитивну динаміку за всіма компонентами емоційного інтелекту (табл. 3.2).

Таблиця 3.2 – Порівняльні результати рівня емоційного інтелекту до та після реалізації тренінгової програми (за методикою Н. Холла)

| Компоненти емоційного інтелекту | Середній бал до програми | Середній бал після програми | Динаміка змін | Характер змін  |
|---------------------------------|--------------------------|-----------------------------|---------------|--|
| Емоційна обізнаність            | 10,8                     | 13,2                        | 2,4           | Покращення усвідомлення власних емоцій, швидше розпізнавання внутрішніх станів   |
| Управління власними емоціями    | 9,2                      | 12,1                        | 2,9           | Розвиток навичок саморегуляції, зменшення імпульсивності                         |
| Самомотивація                   | 8,9                      | 11,6                        | 2,7           | Зростання внутрішньої мотивації, впевненості, орієнтації на позитивний результат |

|                            |      |      |      |   |
|----------------------------|------|------|------|---|
| Емпатія                    | 11,2 | 13,5 | 2,3  | Поглиблення здатності до співпереживання без втрати професійної дистанції |
| Розпізнавання емоцій інших | 10,3 | 12,8 | 2,5  | Підвищення соціальної чутливості, покращення комунікативної гнучкості     |
| Інтегральний показник      | 50,2 | 63,2 | 13,0 | Стабільне зростання рівня емоційного інтелекту загалом                    |

Отримані результати післятренінгового етапу дослідження свідчать про суттєве підвищення інтегрального показника емоційного інтелекту – у середньому на 13 балів, що демонструє глибокі якісні зміни в емоційно-особистісній сфері учасників. Найпомітніше покращення зафіксовано у сферах управління власними емоціями та самомотивації. Працівники соціальної сфери навчилися свідоміше реагувати на стресові подразники, ефективніше контролювати емоційні імпульси, застосовувати техніки саморегуляції («Стоп-реакція», «Дихання 4x4», «Коло контролю») і підтримувати внутрішній баланс під час взаємодії з клієнтами. Кількість учасників із високим рівнем емоційного інтелекту зросла з 20% до 46,7%, що свідчить про формування більшої групи фахівців, здатних до емоційно виважених рішень і професійної рефлексії. Частка осіб із середнім рівнем зменшилася з 50% до 43,3%, а низький рівень зберігся лише у 10% респондентів, що переважно пов'язано з високим рівнем професійного навантаження. Така динаміка підтверджує результативність тренінгового впливу та ефективність програми розвитку емоційного інтелекту як складової професійного становлення.

Аналіз якісних відгуків учасників засвідчив глибину позитивних змін не лише у показниках, а й у їхньому внутрішньому досвіді. Понад 80% опитаних зазначили, що після проходження програми стали уважніше ставитися до власних емоційних реакцій, краще розуміють почуття інших людей та ефективніше керують станом у стресових умовах. Так, респондент 3 (Андрій К.) наголосив, що «після тренінгу навчився помічати момент, коли емоції

починають переважати над логікою, і швидше відновлювати спокій за допомогою технік саморегуляції». Респондент 10 (Марія В.) підкреслила, що завдяки вправам «Коло контролю» і «Дихання 4x4» стало простіше не брати близько до серця складні робочі ситуації, а також підтримувати позитивний настрій навіть у напружені дні. А респондент 17 (Валерія О.) відзначила покращення у міжособистісній взаємодії: «я навчилася не лише слухати, а й чути співрозмовника, стала більш терпимою й уважною до емоцій клієнтів». Отже, отримані відгуки доводять, що програма мала терапевтичний ефект, сприяючи формуванню внутрішньої гармонії та емоційної гнучкості.

Отже, результати дослідження засвідчили ефективність програми розвитку емоційного інтелекту як комплексного інструменту професійного вдосконалення фахівців соціальної сфери. Її впровадження сприяло формуванню навичок емоційної саморегуляції, підвищенню рівня емпатії та покращенню міжособистісної комунікації, що загалом позитивно позначилося на психологічному кліматі в колективі. Зростання інтегральних показників, узгоджене з відгуками учасників, свідчить про стійкі особистісні трансформації, спрямовані на розвиток емоційної зрілості, професійної стійкості та внутрішнього добробуту.

На другому етапі емпіричного дослідження нами було проведено оцінку рівня емоційної зрілості працівників соціальної сфери за допомогою методики О. Чебикіна, спрямованої на визначення здатності до емоційного самоконтролю, регуляції почуттів, емпатії та адаптивності у професійному спілкуванні. Повторна діагностика дозволила порівняти показники до та після впровадження програми, а також визначити глибину особистісних змін учасників (табл. 3.3).

Таблиця 3.3 – Порівняльні результати рівня емоційної зрілості до та після реалізації програми (за методикою О. Чебикіна)

| Рівень емоційної | До реалізації програми, % | Після реалізації | Динаміка змін | Характер змін |
|------------------|---------------------------|------------------|---------------|---------------|
|------------------|---------------------------|------------------|---------------|---------------|

| зрілості                 |      | програми, % |       |  |
|--------------------------|------|-------------|-------|--|
| Високий                  | 27,0 | 50,0        | 23,0  | Збільшення кількості емоційно врівноважених, саморегульованих працівників  |
| Середній                 | 53,0 | 43,3        | -9,7  | Перехід частини учасників до групи з високим рівнем емоційної зрілості     |
| Низький                  | 20,0 | 6,7         | -13,3 | Зниження кількості осіб із емоційною нестабільністю, розвиток самоконтролю |
| Середній бал за вибіркою | 26,1 | 30,8        | 4,7   | Підвищення інтегрального рівня емоційної зрілості та адаптивності          |

Порівняльний аналіз результатів другого етапу дослідження виявив чітку позитивну динаміку показників емоційної зрілості після проходження програми розвитку емоційного інтелекту. Кількість респондентів із високим рівнем емоційної зрілості зросла майже вдвічі – із 27% до 50%, що свідчить про формування стійких навичок емоційної саморегуляції, внутрішньої гармонії, впевненості у власних діях та емоційної витримки під час професійної взаємодії. Такі учасники демонструють більшу адаптивність до змін, схильність до конструктивного вирішення конфліктів і здатність підтримувати позитивний психологічний клімат у колективі. Водночас частка осіб із низьким рівнем емоційної зрілості зменшилася з 20% до 6,7%, що вказує на зниження рівня імпульсивності, емоційної нестабільності, конфліктності та проявів професійного вигорання. Отримані дані узгоджуються з попередніми результатами, зафіксованими за методикою Н. Холла, і підтверджують, що розвиток емоційного інтелекту безпосередньо сприяє підвищенню рівня емоційної зрілості.

Поглиблений аналіз якісних відгуків учасників також підтвердив трансформаційний характер змін у їхній емоційній сфері. Респондент 8 (Катерина П.) зазначила, що «після тренінгу стало легше контролювати власні емоції й не реагувати гостро на непорозуміння з клієнтами», що свідчить про зміцнення навичок емоційного самоконтролю та зниження реактивності. Респондент 14 (Олександр М.) наголосив, що навчився відновлювати внутрішній спокій навіть у періоди перевантаження та тиску, підкреслюючи розвиток здатності до швидкої емоційної регенерації та управління власним ресурсом. Респондент 22 (Лілія Г.) відзначила, що завдяки вправам зі саморефлексії стала краще розуміти свої емоції та підтримувати позитивне ставлення до колег. Подібні висловлювання демонструють не лише засвоєння технік емоційного менеджменту, а й зміну внутрішньої позиції, переосмислення професійного досвіду та зростання рівня емоційної культури особистості.

Таким чином, результати другого етапу підтверджують високу ефективність тренінгової програми як чинника розвитку емоційної зрілості працівників соціальної сфери. Підвищення середнього балу з 26,1 до 30,8 свідчить про помітне зміцнення емоційно-вольової сфери, розвиток саморефлексії, емпатії та здатності до конструктивної поведінки у стресових ситуаціях. Виявлена позитивна динаміка має не лише кількісний, а й якісний вимір: учасники стали більш уважними до власних емоцій, відкритими у спілкуванні, схильними до самопідтримки та взаємопідтримки.

На третьому етапі емпіричного дослідження нами було проведено повторну діагностику емоційного інтелекту за допомогою тесту Шутте. Мета даного етапу полягала у виявленні змін рівня усвідомлення, розуміння та регуляції емоцій після проходження тренінгової програми. Результати наведені на рис. 3.1.

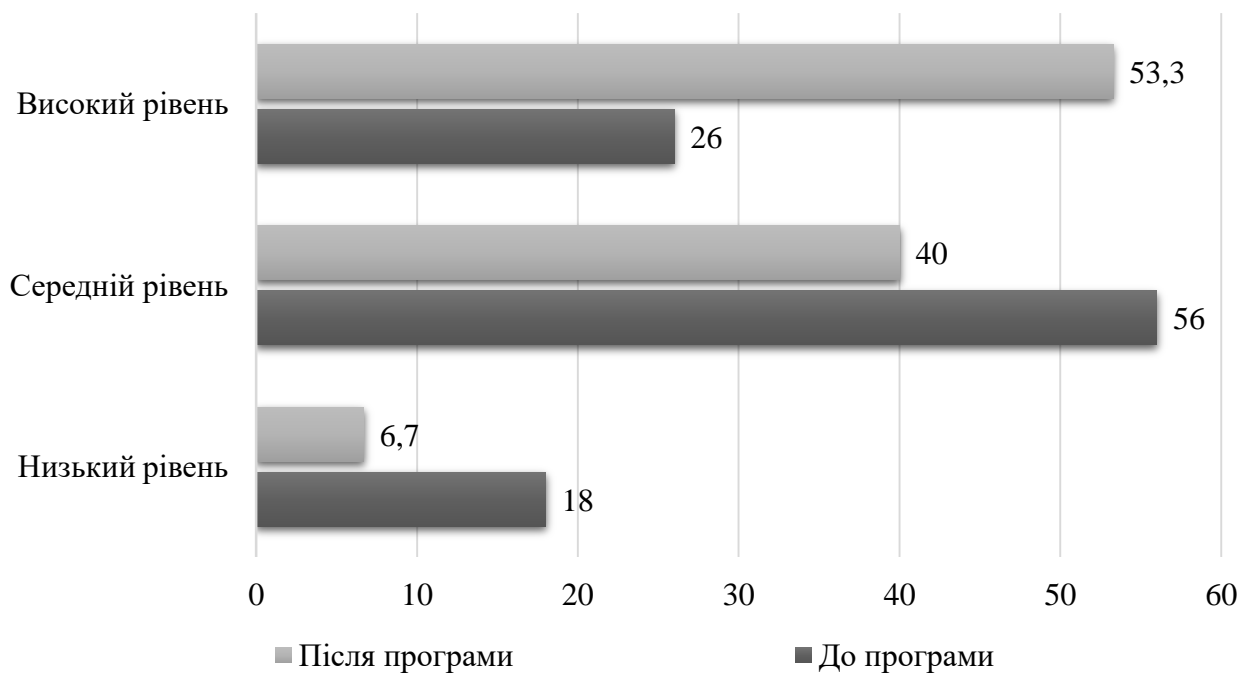


Рис. 3.1 – Порівняльні результати рівня розвитку емоційного інтелекту за тестом Шутте до та після реалізації програми, %

Після впровадження програми спостерігається виражене підвищення інтегрального рівня емоційного інтелекту – середній показник зріс із 106,3 до 118,5 бала, що свідчить про суттєве вдосконалення емоційно-регуляторних механізмів і підвищення загальної емоційної компетентності працівників. Зміни мають не лише кількісний, а й якісний характер: учасники стали краще усвідомлювати власні емоції, розпізнавати їх причини та наслідки, а також конструктивно використовувати емоційний досвід для досягнення професійних цілей. Значна частина респондентів відзначила, що після проходження програми їм стало легше підтримувати внутрішню рівновагу в напружених умовах, виявляти більшу впевненість у процесі прийняття рішень і відновлювати емоційний баланс після складних робочих ситуацій. Такі результати демонструють не лише підвищення самоконтролю, а й розвиток емоційної гнучкості та стресостійкості, що є ключовими чинниками професійного добробуту в соціальній сфері.

Кількість осіб із високим рівнем емоційного інтелекту збільшилася більш ніж удвічі – із 26% до 53,3%, що свідчить про зростання когнітивно-афективної

інтеграції, тобто гармонійного поєднання емоційного сприйняття з раціональним аналізом у процесі взаємодії та прийняття рішень. Показово, що підвищення відбулося не лише у сфері розпізнавання емоцій, а й у здатності керувати ними в міжособистісних ситуаціях, що особливо важливо для працівників соціальної сфери, які щоденно працюють із людьми у стані психологічного напруження. Водночас частка респондентів із низьким рівнем емоційного інтелекту зменшилася майже втричі – із 18% до 6,7%, що демонструє зниження емоційної реактивності, тривожності та схильності до професійного вигорання. Учасники цієї групи після тренінгу почали демонструвати більш усвідомлену поведінку, здатність до емоційної саморефлексії та врівноваження у стресових обставинах. Це вказує на те, що програма мала глибокий корекційно-розвивальний ефект і сприяла формуванню адаптивних емоційних стратегій, які забезпечують ефективне функціонування особистості в професійному середовищі.

Якісний аналіз показав, що зміни проявилися не лише в кількісних показниках, а й у професійному самосприйнятті учасників. Так, респондент 5 (Ірина Л.) відзначила, що після програми навчилася розпізнавати свої емоції в момент їх виникнення та спрямовувати енергію у конструктивне русло, а не в роздратування. Респондент 13 (Михайло С.) підкреслив, що використовує техніку дихання для зниження стресу перед спілкуванням із клієнтами, що допомагає зберігати впевненість. Респондент 25 (Олена К.) наголосила, що завдяки саморефлексії стала помічати позитивні емоції у своїй роботі й частіше відчуває задоволення від досягнутих результатів. Подібні відгуки демонструють не лише засвоєння практичних технік, а й глибоку переоцінку власних емоційних стратегій, що є свідченням зрілої емоційної позиції.

Отже, результати третього етапу дослідження підтверджують високу ефективність тренінгової програми, яка забезпечила зростання рівня емоційного інтелекту, гармонізацію емоційно-вольової сфери та розвиток здатності до саморегуляції. Узгоджені результати за методиками Н. Холла, О. Чебикіна та Шутте засвідчують системний характер позитивних змін, що

охоплюють як когнітивний, так і емоційно-поведінковий рівень функціонування особистості. Програма сприяла формуванню цілісної емоційної компетентності, підвищенню емпатійності, стресостійкості, професійної адаптивності соціальних працівників.

На четвертому етапі з метою визначення змін у рівні стресостійкості після впровадження програми розвитку емоційного інтелекту було повторно використано шкалу сприйнятого стресу (PSS). Це дало змогу оцінити, як тренінгові заняття вплинули на здатність працівників соціальної сфери контролювати емоційне напруження, адаптуватися до складних обставин і підтримувати внутрішній баланс. Порівняльні результати подано на рис. 3.2.

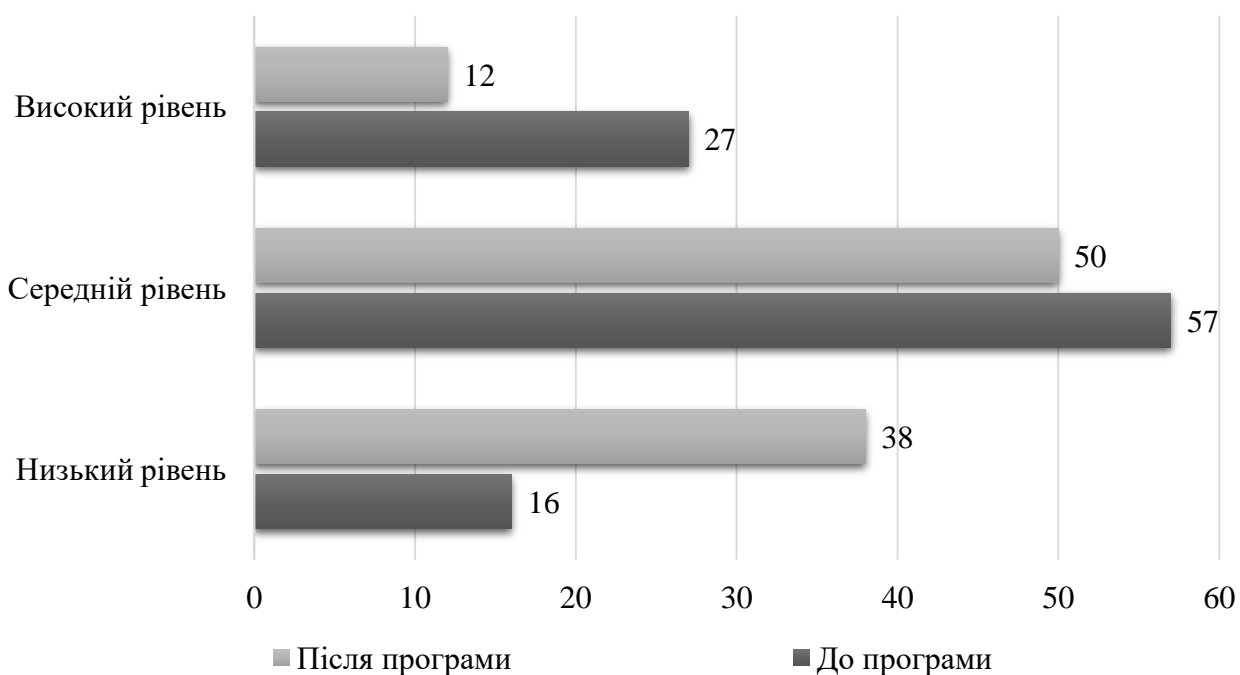


Рис. 3.2 – Динаміка рівня сприйнятого стресу до та після реалізації програми

Порівняльний аналіз результатів четвертого етапу дослідження засвідчив чітку та стійку позитивну динаміку у рівні сприйнятого стресу серед учасників програми. Середній показник знизився з 21,4 до 16,8 бала, що свідчить про перехід від середнього до низького рівня емоційного напруження. Це зменшення не є випадковим, а відображає глибокі особистісні зміни – посилення навичок саморегуляції, усвідомлення власних емоційних реакцій та

ефективного керування ними у складних ситуаціях. Кількість респондентів із високим рівнем стресу скоротилася більш ніж удвічі – із 27% до 12%, що означає суттєве зниження емоційного перевантаження, дратівливості та проявів тривожності. Водночас кількість осіб із низьким рівнем стресу майже подвоїлася – з 16% до 38%, що демонструє зростання стресостійкості, впевненості у власних силах і стабільності емоційного стану. Така тенденція свідчить про ефективність тренінгової програми як системного засобу підвищення психологічної готовності до професійних викликів і формування здатності до емоційної самопідтримки навіть у складних умовах соціальної роботи.

Отримані дані також підтверджують зміцнення внутрішніх ресурсів учасників, розвиток навичок саморефлексії та профілактику професійного вигорання. Зниження частоти епізодів емоційного виснаження супроводжувалося зростанням почуття контролю над власним станом і впевненості у прийнятті рішень. Учасники відзначали, що навчилися своєчасно розпізнавати сигнали стресу – втому, напруження чи роздратування, і свідомо застосовувати техніки емоційного відновлення. Серед найбільш ефективних вони називали дихальні практики, вправи на релаксацію, техніку «усвідомленої паузи» та короткочасні переключення уваги. Як зазначила респондентка Ірина К. (№12), «раніше я часто відчувала втому наприкінці дня, а тепер помічаю, що емоційно тримаюся стабільніше й легше відновлююся». Її думку підтверджує респондентка Тетяна П. (№21): «Вдалося навчитися не накопичувати напруження – коротка перерва або вправи дихання допомагають швидко повернути спокій і ясність думок». Ці свідчення демонструють не лише засвоєння технік саморегуляції, а й перехід до нового рівня емоційної культури, що забезпечує гармонію між професійною діяльністю та особистісним благополуччям.

Таким чином, результати четвертого етапу підтверджують, що зниження рівня сприйнятого стресу є закономірним наслідком підвищення емоційного інтелекту та зрілості, досягнутого в межах програми. Розвинена емоційна

усвідомленість, здатність до регуляції афекту й опановані техніки релаксації забезпечили стабільність психоемоційного стану, зниження проявів тривожності й профілактику професійного вигорання.

На п'ятому етапі повторного дослідження, проведеного після реалізації програми розвитку емоційного інтелекту, було зафіксовано виразне підвищення рівня стійкості до стресу серед працівників соціальної сфери. Це свідчить про глибокі позитивні зрушення у сфері емоційно-вольової регуляції, самоконтролю та адаптивності. Порівняльний аналіз показників засвідчив, що після участі в програмі середній бал стійкості до стресу знизився з 34,6 до 28,9, що відповідає переходу від середнього до високого рівня психологічної надійності. Зміни відбулися як у кількісному, так і у якісному вимірах, що відображено на рис. 3.3.

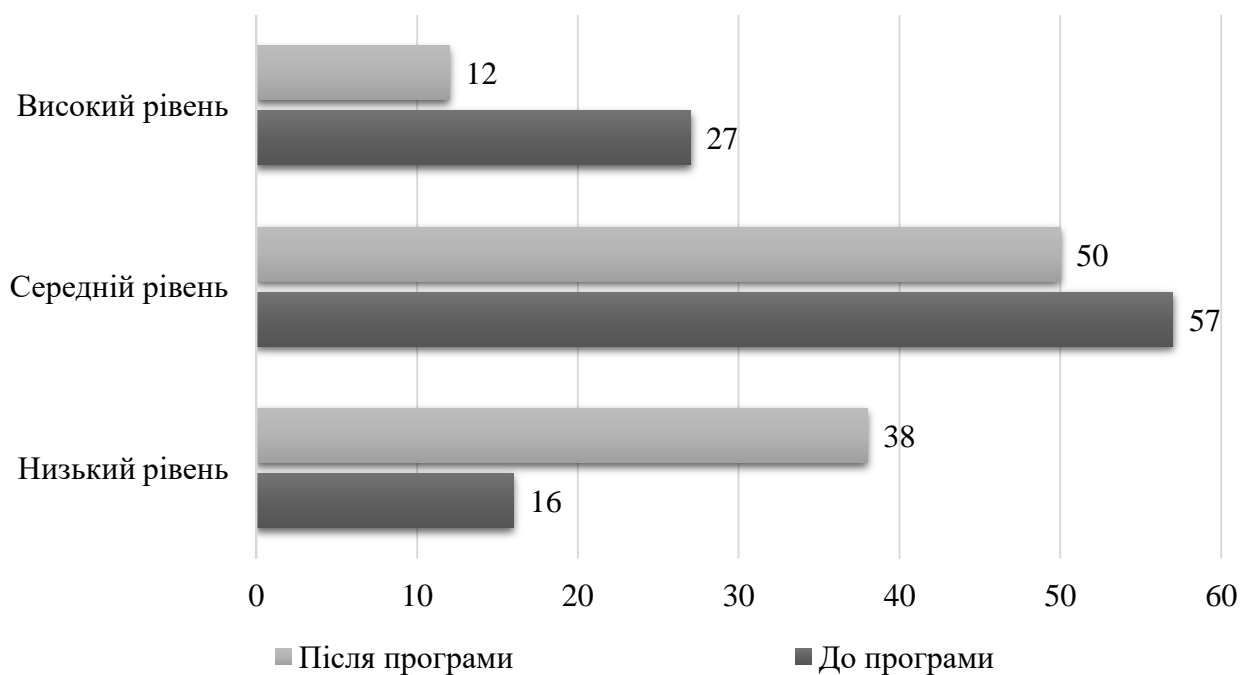


Рис. 3.3 – Результати рівня стійкості до стресу до та після реалізації програми (за методикою С. Максименка, Л. Карамушки, Т. Зайчикової)

Порівняльний аналіз результатів дослідження засвідчив виразне зростання рівня стресостійкості серед учасників після проходження програми розвитку емоційного інтелекту. Кількість респондентів із високим рівнем

стресостійкості зросла майже вдвічі – із 27% до 46,7%, тоді як частка осіб із низьким рівнем зменшилася більш ніж удвічі – із 23% до 10%. Така динаміка є показником сформованості більш зрілих емоційно-вольових якостей, підвищення толерантності до стресу й уміння зберігати внутрішню рівновагу у складних професійних обставинах. Це свідчить, що після участі в програмі більшість працівників оволоділи навичками саморегуляції, самопідтримки та ефективного керування емоційними станами, що, у свою чергу, позитивно вплинуло на їхню продуктивність і психологічне самопочуття. Учасники демонструють зростання впевненості у власних силах, здатність знижувати емоційну напруженість у критичних ситуаціях і проявляють більш конструктивну поведінку в конфліктах, зберігаючи професійну стійкість і етичну врівноваженість.

Отримані результати також свідчать про поглиблення рівня психологічної культури учасників, що виявилось у розвитку комплексних навичок усвідомленого керування емоційним станом. Працівники стали частіше застосовувати техніки «емоційного відсторонення», глибокого дихання, когнітивного переосмислення стресових ситуацій, позитивного самонавіювання та коротких пауз саморефлексії. Такі стратегії сприяють швидшому відновленню енергетичного ресурсу, стабілізації настрою та зниженню ризику емоційного вигорання. Як зазначила респондентка №9 (Наталія К.), «раніше я надто гостро реагувала на складних клієнтів, а тепер навчаюся аналізувати ситуацію спокійно, не дозволяючи емоціям керувати мною». Її спостереження узгоджуються з досвідом респондента №16 (Павла С.), який підкреслив: «Після програми став краще контролювати себе у конфліктних моментах – замість того, щоб загострювати ситуацію, роблю паузу, дихаю і думаю над рішенням». Респондентка №28 (Людмила Г.) зазначила: «Відчула внутрішню витримку – навіть після важкого дня не залишаюся у стані напруження, швидше відновлююся й легше засинаю». Респондент №4 (Аліна Т.) наголосила, що «навчилася не переносити робочі емоції додому, а залишати напруження на роботі – це допомогло зберегти спокій у сімейному житті». Респондентка №11

(Марина С.) підкреслила: «Після кількох занять почала помічати, що конфлікти з колегами вирішуються простіше, бо я реаую більш спокійно і з повагою». Такі свідчення демонструють системне зростання емоційної компетентності та утвердження стресостійкості як важливого професійного ресурсу соціальних працівників.

Отже, результати п'ятого етапу переконливо свідчать про значне підвищення рівня стійкості до стресу як комплексного показника психологічної стабільності та професійної надійності. Зниження середнього балу, збільшення частки респондентів із високою стресостійкістю та якісні зміни у стилі емоційного реагування підтверджують, що тренінгова програма забезпечила учасникам не лише розвиток емоційного інтелекту, а й зміцнення внутрішнього ресурсу. Це, у свою чергу, сприяло гармонізації психоемоційного стану, зменшенню ознак професійного вигорання та підвищенню загальної ефективності діяльності працівників соціальної сфери.

Основними напрямками впровадження програми розвитку емоційного інтелекту у практику діяльності соціальних установ є:

- включення тренінгової програми до системи підвищення кваліфікації та професійного навчання працівників соціальної сфери;
- проведення регулярних тренінгів і семінарів із розвитку емоційної компетентності, саморегуляції та профілактики професійного вигорання;
- запровадження системи психологічного супроводу та супервізійної підтримки персоналу;
- створення методичних рекомендацій і практичних посібників із застосування технік емоційного менеджменту в роботі з клієнтами;
- розбудова емоційно підтримувального середовища в колективах шляхом розвитку культури емпатійної взаємодії;
- проведення періодичної психодіагностики рівня емоційного інтелекту та стресостійкості для оцінювання динаміки професійного розвитку;
- упровадження коротких онлайн-модулів і мікротренінгів для підтримання сформованих навичок саморегуляції й емоційної усвідомленості.

Узагальнюючи результати проведеного емпіричного дослідження, можна стверджувати, що програма розвитку емоційного інтелекту довела свою високу ефективність як комплексний засіб формування емоційної компетентності, зрілості та стресостійкості працівників соціальної сфери. Усі п'ять етапів дослідження послідовно підтвердили позитивну динаміку у ключових психологічних показниках: зростання рівня емоційного інтелекту, покращення навичок саморегуляції, розвитку емпатії, гармонізації внутрішнього стану та зниження емоційного виснаження. Зміни мали не лише кількісний, а й якісний характер, що свідчить про глибоку трансформацію емоційно-вольової сфери, професійного самосприйняття та міжособистісної взаємодії учасників.

Під впливом програми учасники продемонстрували зростання здатності до усвідомлення та регуляції власних емоцій, підвищення рівня самомотивації та впевненості у прийнятті рішень. Вони стали більш відкритими до комунікації, толерантними у спілкуванні та здатними підтримувати позитивний психологічний клімат у колективі. Зменшення рівня сприйнятого стресу, зростання стійкості до емоційних перевантажень і зниження проявів професійного вигорання свідчать про розвиток стійких механізмів психологічного захисту та внутрішньої самопідтримки. Отже, реалізація програми не лише зміцнила емоційно-психологічні ресурси фахівців, а й підвищила їхню професійну ефективність, забезпечивши гармонійне поєднання особистісної рівноваги та професійної результативності.

Таким чином, тренінгова програма розвитку емоційного інтелекту може бути рекомендована для впровадження в систему підвищення кваліфікації працівників соціальної сфери як ефективний інструмент профілактики емоційного вигорання, підвищення стресостійкості та формування позитивної корпоративної культури. Її застосування сприятиме створенню психологічно безпечного, підтримувального середовища, у якому фахівці зможуть зберігати внутрішню рівновагу, демонструвати емпатію та професійну стійкість.

## Висновки до третього розділу

У третьому розділі представлено розробку та практичну апробацію програми розвитку емоційного інтелекту, спрямованої на підвищення рівня стресостійкості, емоційної стабільності та професійної надійності працівників соціальної сфери.

Обґрунтовано необхідність психологічної підтримки працівників соціальної сфери як чинника розвитку емоційного інтелекту та підвищення їх стресостійкості. Результати первинної діагностики підтвердили наявність середнього рівня емоційної компетентності у більшості респондентів, що зумовлює потребу у цілеспрямованому розвитку навичок саморегуляції, емпатії та контролю емоційних реакцій. Зазначено, що високий рівень емоційного інтелекту виступає основою професійної ефективності, емоційного благополуччя та профілактики вигорання працівників соціальної сфери.

Розроблено та теоретично обґрунтовано тренінгову програму психологічної підтримки «Емоційний інтелект як ресурс професійної стійкості працівників соціальної сфери». Програма побудована на принципах наукової обґрунтованості, практичної спрямованості та ресурсності й включає освітні, тренінгові та рефлексивні елементи. Її зміст спрямований на гармонізацію емоційної сфери, формування навичок саморегуляції, емпатійного слухання, конструктивного спілкування та позитивного мислення.

Здійснено аналіз ефективності впровадженої тренінгової програми, результати якого засвідчили стійке підвищення рівня емоційного інтелекту, емоційної зрілості та стресостійкості працівників соціальної сфери. Кількість учасників із високими показниками емоційної компетентності зросла більш ніж удвічі, а рівень емоційного напруження суттєво знизився. Це підтверджує результативність програми як дієвого інструменту професійного вдосконалення, який доцільно впроваджувати в систему підвищення кваліфікації фахівців соціальної сфери для профілактики емоційного вигорання та зміцнення психологічної стійкості.

## ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі теоретично обґрунтовано та емпірично досліджено взаємозв'язок емоційного інтелекту і стресостійкості у професійній діяльності працівників соціальної сфери, а також розроблено, впроваджено й апробовано програму розвитку емоційного інтелекту як засіб підвищення їх стресостійкості. На основі результатів теоретичного аналізу, емпіричних спостережень і оцінки ефективності впровадженої програми сформульовано такі узагальнені висновки:

1. Здійснено теоретичний аналіз наукових підходів до вивчення емоційного інтелекту та стресостійкості особистості. Узагальнення теоретичних джерел засвідчило, що емоційний інтелект розглядається як інтегральна характеристика особистості, яка поєднує когнітивні, афективні та регулятивні механізми, забезпечуючи ефективність соціальної взаємодії, гармонійний розвиток і здатність до саморегуляції. Визначено, що у вітчизняній і зарубіжній психології існують різні моделі емоційного інтелекту (когнітивна, змішана, диспозиційна), які розкривають його багатовимірність та практичну значущість для професійної діяльності. Окрему увагу приділено функціям емоційного інтелекту: когнітивно-регулятивній, мотиваційній, комунікативній і стресозахисній, що забезпечують емоційну стабільність і психологічну рівновагу. Розглянуто феномен стресу як універсальний адаптаційний процес, який може мати як деструктивний, так і конструктивний вплив, стимулюючи розвиток внутрішніх ресурсів. Встановлено, що стресостійкість виступає інтегральною властивістю особистості, яка визначає здатність ефективно адаптуватися до напружених ситуацій, зберігати продуктивність і психічне благополуччя, тісно взаємопов'язана з розвитком емоційного інтелекту.

2. Розкрито психологічні особливості прояву емоційного інтелекту та стресостійкості у професійній діяльності працівників соціальної сфери. Встановлено, що соціальна робота належить до високостресових професій,

оскільки вимагає глибокого емоційного залучення, витримки та здатності зберігати внутрішню рівновагу під тиском складних життєвих ситуацій клієнтів. Емоційний інтелект визначено як ключову метакомпетенцію, яка забезпечує усвідомлення, розуміння та регуляцію емоцій, розвиток емпатії, гнучкості мислення та ефективної взаємодії. З'ясовано, що саме він виступає захисним чинником, який знижує ризик емоційного виснаження та професійного вигорання. Стресостійкість, у свою чергу, розглядається як інтегральна властивість особистості, що сприяє стабільності психоемоційного стану, адаптації до напружених умов і збереженню професійної ефективності. Доведено, що емоційний інтелект і стресостійкість тісно взаємопов'язані: розвиток одного з феноменів підсилює інший, забезпечуючи психологічну гнучкість, стійкість і професійну надійність соціального працівника.

3. Проведено емпіричне дослідження рівня емоційного інтелекту та стресостійкості працівників соціальної сфери з метою виявлення особливостей їх взаємозв'язку. У вибірці взяли участь 30 фахівців Департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської обласної державної адміністрації, діяльність яких безпосередньо пов'язана з наданням соціальної допомоги. Дослідження здійснювалося у три етапи: підготовчий, констатувальний і формуально-аналітичний, із використанням комплексу валідних методик (Н. Холла, О. Чебикіна, Шутте, PSS, С. Максименка, Л. Карамушки, Т. Зайчикової). Отримані результати показали, що більшість працівників мають середній рівень розвитку емоційного інтелекту й стресостійкості, що свідчить про наявність базових емоційно-регуляторних навичок, але також вказує на потребу у їх подальшому вдосконаленні. Виявлено, що високий емоційний інтелект позитивно корелює зі стійкістю до стресу ( $r = +0,59$ ) і емоційною зрілістю ( $r = +0,72$ ), водночас зворотно пов'язаний із рівнем сприйнятого стресу ( $r = -0,68$ ). Це підтверджує, що розвиток емоційної компетентності сприяє зниженню впливу стресових чинників і підвищенню психологічної адаптивності. Отже, емпіричне дослідження довело, що емоційний інтелект виступає ключовим ресурсом професійної стійкості, а його розвиток є

ефективним засобом профілактики емоційного виснаження працівників соціальної сфери.

4. Розроблено та апробовано програму розвитку емоційного інтелекту як ресурсу підвищення стресостійкості працівників соціальної сфери. Її мета полягала у формуванні навичок емоційної саморегуляції, розвитку емпатії, конструктивної комунікації та підвищенні професійної стійкості фахівців. Програма складалася з навчальних і тренінгових модулів, побудованих за принципом поступового ускладнення: від усвідомлення власних емоцій до їх регуляції та інтеграції в професійну діяльність. У ході апробації учасники продемонстрували зниження рівня сприйнятого стресу, підвищення показників емоційного інтелекту, зрілості та самоефективності. Результати свідчать про формування стійких навичок саморегуляції, емоційної гнучкості та розвитку внутрішніх ресурсів, необхідних для подолання професійного напруження. Програма довела свою ефективність як інструмент психологічної підтримки, що сприяє гармонізації емоційного стану, профілактиці вигорання та підвищенню якості соціальної взаємодії. Її впровадження до системи професійного навчання соціальних працівників може забезпечити стале підвищення психологічної готовності до роботи в умовах високого емоційного навантаження.

Таким чином, результати проведеного дослідження підтвердили наявність тісного взаємозв'язку між рівнем емоційного інтелекту та стресостійкістю працівників соціальної сфери. Розвиток емоційної компетентності довів свою ефективність як провідний чинник підвищення психологічної стійкості, адаптивності та професійної ефективності фахівців, діяльність яких супроводжується значними емоційними навантаженнями. Запропонована програма розвитку емоційного інтелекту може бути інтегрована у систему професійної підготовки та підвищення кваліфікації соціальних працівників, оскільки сприяє гармонізації їхнього внутрішнього стану, формуванню здорового емоційного клімату в колективі та профілактиці професійного вигорання. Перспективи подальших досліджень полягають у вивченні динаміки

розвитку емоційного інтелекту в різних віковий та професійних групах, а також у розробці комплексних моделей емоційної компетентності для фахівців допоміжних професій.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Балахтар В. В. Психологія становлення особистості фахівця з соціальної роботи: дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07. Київ, 2019. 595 с.
2. Башкірова О. О. Емоційний інтелект як фактор професійного становлення майбутніх соціальних працівників. *Наукові записки НаУКМА. Педагогічні, психологічні науки та соціальна робота*. 2019. Т. 2. С. 59-64.
3. Гайдукевич К., Поліщук Л. Емоційний інтелект як важлива складова успіху в професійній діяльності івент-менеджера. *Питання культурології*. 2023. Вип. 41. С. 78-88. DOI: <https://doi.org/10.31866/2410-1311.41.2023.276695>
4. Гасюк М. Б., Крикун Л. В. Емоційний інтелект соціальних педагогів закладів освіти. *Вчені записки Таврійського національного університету імені В. І. Вернадського. Серія: Психологія*. 2022. Т. 33(72), № 1. С. 37-42. DOI: <https://doi.org/10.32838/2709-3093/2022.1/06>
5. Горенко М. В. Теоретичні засади формування професійної компетентності майбутніх соціальних працівників. *Молодий вчений*. 2018. № 2(54). С. 254-257.
6. Грищенко С. В. Самовдосконалення майбутніх фахівців соціальної сфери : монографія. Чернігів : ЧНПУ імені Т.Г. Шевченка, 2018. 312 с. URL: [erpub.chnpu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/5716](http://erpub.chnpu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/5716)
7. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. С. Л. Гумецької. Харків : Віват, 2020. 512 с. URL: [https://library.kpi.kharkov.ua/files/new\\_postupleniya/emocin.pdf](https://library.kpi.kharkov.ua/files/new_postupleniya/emocin.pdf)
8. Демиденко Т. М. Розвиток емоційної компетентності майбутніх соціальних працівників у процесі професійної підготовки. *Вісник Черкаського університету. Серія : Педагогічні науки*. 2018. № 1. С. 29-35.
9. Діагностика рівня «емоційного інтелекту» (за методикою Н. Холл). URL: <https://www.pdau.edu.ua/content/diagnostyka-emocijnogo-intelektu-n-holl> (дата звернення: 14.04.2025).

10. Дубчак Г. М. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07. Київ. 2018. 41 с.
11. Заграй Л. Д. Емоційний інтелект як складник професійної компетентності менеджера. *Вчені записки ТНУ імені В.І. Вернадського. Психологія*. 2021. Том 32 (71), № 6. С. 47-54. DOI: <https://doi.org/10.32838/2709-3093/2021.6/08>
12. Зарицька В. В. Теоретико-методологічні основи розвитку емоційного інтелекту у контексті професійної підготовки : монографія. Запоріжжя : Вид-во КПУ, 2010. 304 с.
13. Зарицька В. В. Самоконтроль емоцій як детермінанта стресостійкості. *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія*. 2015. Вип. 53. С. 101-113.
14. Капська А. Й. Соціальна робота : навч. посібник. Київ : Центр навчальної літератури, 2018. 352 с.
15. Карпенко Є. В. Емоційний інтелект у дискурсі життєздійснення особистості : монографія. Дрогобич : Посвіт, 2020. 436 с.
16. Карпенко Є. В. Психологія емоційного інтелекту в дискурсі життєздійснення особистості : дис. ... д-ра психол. Наук : 19.00.07. Івано-Франківськ, 2020. 497 с. URL: [https://www.oa.edu.ua/doc/dis/karpenko\\_dis.pdf](https://www.oa.edu.ua/doc/dis/karpenko_dis.pdf)
17. Кінас І. О. Емоційний інтелект як ключовий софт-скіл сучасного співробітника. *Національні інтереси України: науково-практичний журнал*. 2025. № 6(11). С. 567-579.
18. Когут О. О. Матриця розвитку стресостійкості особистості. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Психологія*. 2021. № 12. С. 108-113. DOI: 10.25264/2415-7384-2021-12-108-113
19. Колісник Л. О. Проблема емоційного інтелекту в історії розвитку філософсько-психологічної думки. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія № 12. Психологічні науки: збірник наукових праць*. 2013. Вип. 42(66). С. 82-90. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu\\_012\\_2013\\_42\\_15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_012_2013_42_15)

20. Коллі-Шамне А. В., Руденко Д. В. Особливості емоційного інтелекту та копінг-стратегій у структурі професійного розвитку молодих і досвідчених фахівців сучасних соціономічних професій. *Журнал сучасної психології*. 2021. № 1. С. 52-63. DOI: 10.26661/2310-4368/2021-1-6
21. Кононенко О. І. Емоційний інтелект як фактор успішної діяльності в соціальній сфері. *Психологія та соціальна робота*. 2023. № 1(57). С. 7-13. DOI: <https://doi.org/10.32782/2707-0409.2023.1.1>
22. Кононова М. М., Кучма Т. В. Сутність стресу як психологічної категорії. *Науковий журнал «Молодий вчений»*. 2021. № 1(1). С. 28-32. URL: <https://molodyivchenyi.ua/index.php/journal/article/view/146>
23. Коробко Ю. В., Тройніна С. О., Остапко Л. О., Годзь Т. О. Емоційний інтелект у ХХІ столітті як один з найважливіших soft-skills освітнього процесу. *Академічні візії*. 2023. Вип. 24. URL: <https://www.academy-vision.org/index.php/av/article/view/583> (дата звернення: 14.06.2025).
24. Костюк А. В. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки*. 2014. № 2(1). С. 85-89. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp\\_2014\\_2%281%29\\_\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2014_2%281%29__17)
25. Кравцова О. К. Стресостійкість особистості як психологічний феномен: основні теоретичні підходи. *Вісник післядипломної освіти. Серія: Соціальні та поведінкові науки*. 2019. Вип. 7. С. 98-117.
26. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості: монографія. Київ: Ніка-Центр, 2007. 432 с.
27. Купенко О. В. Соціальна робота: від теорії до практики : навчальний посібник. Суми : Сумський державний університет. 2020. 192 с.
28. Лагодзінська В. Емоційний інтелект персоналу освітніх організацій як ресурс суб'єктивного благополуччя. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 2025. Том 35, № 2. С. 138-145. URL: <http://www.orgpsy-journal.in.ua/index.php/oper/article/view/507/424>
29. Лукашевич М. П., Семигіна Т. В. Соціальна робота (теорія і практика): підручник. Київ: Каравела, 2018. 368 с.

30. Львовичкіна А. Здатність діяти у стресових ситуаціях як професійна компетентність соціального працівника. *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка. Соціальна робота*. 2017. Вип. 2. С. 10-13. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkhusozrob\\_2017\\_2\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkhusozrob_2017_2_4)
31. Лящ О., Хуртенко О., Марчук С. Емоційний інтелект як засіб розвитку резильєнтності особистості. *Вісник Національного університету оборони України*. 2023. Т. 74, № 4. С. 79-86. DOI: <https://doi.org/10.33099/2617-6858-2023-74-4-79-86>
32. Максьом К., Шульга Д. Емоційний інтелект як чинник формування стресостійкості майбутніх соціальних працівників. *InterConf: Scientific Collection*. 2021. № 85. С. 251-255.
33. Масловська М., Гаврилькевич В. Теоретичний огляд концепції стресостійкості. *Psychology Travelogs*. 2024. № 4. С. 210-221. DOI: <https://doi.org/10.31891/PT-2024-4-20>.
34. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посіб. Київ: Педагогічна думка, 2012. 112 с. URL: <https://lib.iitta.gov.ua/id/eprint/6191/1/12-41.pdf>
35. Мельничук О. Б. Емоційна складова професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери. *ScienceRise*. 2015. Вип. 11(1). С. 74-81. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/text\\_2015\\_11%281%29\\_\\_15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/text_2015_11%281%29__15)
36. Методики дослідження психічного здоров'я та благополуччя персоналу організацій: психологічний практикум / за заг. ред. Л. М. Карамушки. Київ: Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2023. 76 с.
37. Методика діагностики емоційної зрілості (О. Я. Чебикін). URL: <http://dspace.pdpu.edu.ua/bitstream/123456789/15032/1/metod%20recom.pdf> (дата звернення: 16.04.2025).
38. Наконечна О. В. Структура емоційного інтелекту соціальних педагогів та соціальних працівників. *Молодий вчений*. 2017. № 6. С. 260-263. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2017\\_6\\_60](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2017_6_60)

39. Наугольник Л. Б. Психологія стресу: підручник. Львів: Львівський державний університет внутрішніх справ, 2015. 324 с. URL: <http://library.megu.edu.ua:8180/jspui/handle/123456789/2128>
40. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції: монографія. Київ: Вища школа, 2003. 139 с. URL: [http://distance.dnu.dp.ua/ukr/nmmateriali/documents/Em\\_intellekt.pdf](http://distance.dnu.dp.ua/ukr/nmmateriali/documents/Em_intellekt.pdf)
41. Носенко Е. Л., Четверик-Бурчак А. Г. Емоційний інтелект як чинник досягнення життєвого успіху: монографія. Київ: Освіта України, 2016. 182 с.
42. Овчаренко О. Ю. Психологія стресу та стресових розладів: навч. посіб. Київ: Університет «Україна», 2023. 266 с.
43. Олексієнко Л., Луканська Г., Талат І. Вплив емоційного інтелекту соціальних працівників на ефективність взаємодії з клієнтами. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Психологія*. 2025. Вип. 1(66). С. 86-90. DOI: <https://doi.org/10.32689/maup.psych.2025.1.12>
44. Олійник І. В. Роль емоційного інтелекту в ефективному лідерстві. *Таврійський науковий вісник. Серія: Економіка*. 2023. Вип. 16. С. 222-228.
45. Подопрігора Ю., Ільїна Ю. Соціальний та емоційний інтелект як детермінанти подолання стресу в умовах командної роботи. *Проблеми екстремальної та кризової психології*. Харків. НУЦЗУ, 2024. Вип. 1(7). С. 40-48. URL: <http://repositsc.nuczu.edu.ua/handle/123456789/20254>
46. Ракітянська Л. М. Становлення та розвиток поняття «емоційний інтелект»: історико-філософський аналіз. *Неперервна професійна освіта: теорія і практика (Серія: Педагогічні науки)* / гол. ред. С. Сисоєва. Київ, 2018. № 3-4 (56-57). С. 36-42. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/NPO\\_2018\\_3-4\\_7](http://nbuv.gov.ua/UJRN/NPO_2018_3-4_7)
47. Семигіна Т. В. Сучасна соціальна робота. Київ: Академія праці, соціальних відносин і туризму, 2019. 275 с.
48. Слесарчук І., Грицук О. Вплив емоційної компетентності на формування резилієнтності в умовах соціального стресу. *Universum*. 2025. № 18. С. 128-134. URL: <https://archive.liga.science/index.php/universum/article/view/1694>

49. Стасюк В. В., Українець В. М. Історико-психологічний аналіз феномену стресу. *Вісник Національного університету оборони України*. 2023. Вип. 71(1). С. 126-133. DOI: <https://doi.org/10.33099/2617-6858-2023-71-1-126-133>
50. Стресостійкість: навчальний посібник / за ред. Я. М. Когута. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ, 2021. 204 с.
51. Тарасова Т. Б., Супрунова М. О. Емоційний інтелект та стресостійкість майбутніх соціальних працівників. *Габітус*. 2024. Вип. 62. С. 127-131. DOI: <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.62.22>
52. Тептюк Ю. О. Розвиток стресостійкості соціальних працівників: від результатів експерименту до методичних рекомендацій. *Соціальна робота та соціальна освіта*. 2020. Вип. 4. С. 89-96. DOI: [10.31499/2618-0715.1\(4\).2020.215459](https://doi.org/10.31499/2618-0715.1(4).2020.215459)
53. Тептюк Ю. О. Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ, 2021. 272 с.
54. Ткаченко Н. В. Зв'язок стресостійкості з емоційним інтелектом у практикуючих психологів. *Journal of Psychology Research*. 2023. Т. 29, № 12. С. 71-78. DOI: <https://doi.org/10.15421/102910>
55. Угляр М. В., Штих І. І. Соціальний та емоційний інтелект соціальних працівників. *Наука майбутнього : збірник наукових праць студентів, аспірантів та молодих вчених*. Мукачево : МДУ, 2019. Вип. 1(3). С. 171-177. URL: <http://dspace.msu.edu.ua:8080/jspui/handle/123456789/3393>
56. Усик К. М. Емоційний інтелект як чинник подолання стресу. *Габітус*. 2024. Вип. 60. С. 245-250. DOI: <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.60.41>
57. Фурман А. В., Підгурська М. В. Історія соціальної роботи: навч. посіб. Тернопіль: ТНЕУ, 2014. 176 с.
58. Фурман В. В. Емоційний інтелект як метакомпетенція особистості. *Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка : зб. наук. праць*. 2017. № 27. С. 82-85. URL: <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/22438/>

59. Харківська А. А. Формування емоційного інтелекту у майбутніх фахівців соціальної сфери. *Актуальні проблеми підготовки майбутніх фахівців соціальної сфери*. 2021. Вип. 5. С. 158-165. DOI: <https://doi.org/10.51706/2707-3076-2021-5-19>
60. Циганчук Т. В. Психологія стресу: навч. посіб. Київ: Кафедра, 2016. 216 с. URL: [https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/16177/1/T\\_Tsyhanchuk\\_IL.pdf](https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/16177/1/T_Tsyhanchuk_IL.pdf)
61. Цюпенко Т. А. Емоційний інтелект як засіб розвитку психологічної стійкості особистості в умовах сьогодення. *Наукові записки. Серія: Психологія*. 2024. № 4. С. 109-115. DOI: <https://doi.org/10.32782/cusu-psy-2024-4-16>.
62. Чебикін О. Емоційний інтелект, його пізнавально-мисленнєві ознаки та функції. *Наука і освіта*. 2020. Вип. 1. С. 19-28. DOI: <https://doi.org/10.24195/2414-4665-2020-1-3>
63. Челало С. А. Емоційний інтелект у контексті розвитку особистості. *Наукові записки КДПУ. Педагогічні науки*. 2015. Вип. 141, ч. 1. С. 92-95. URL: <https://dspace.cusu.edu.ua/handle/123456789/475> (дата звернення: 18.03.2025).
64. Четверик-Бурчак А. Г. Механізми впливу емоційного інтелекту на успішність життєдіяльності особистості : дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01. Дніпропетровськ, 2015. 187 с.
65. Шкала сприйнятого стресу (PSS-10). URL: <https://www.samopomi.ch/get-tested/perceived-stress-scale-pss> (дата звернення: 16.04.2025).
66. Шпак М. М. Стресостійкість особистості в дискурсі сучасних психологічних досліджень. *Габітус : науковий журнал. Гельветика*. 2022. Вип. 39. С. 199-203. DOI : <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2022.39.36>
67. Шуй Н. Концептуальні засади саморегуляції емоційної сфери в професійній діяльності соціального працівника. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2025. Вип. 2(78). С. 588-594. DOI: <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2025-78-588-594>
68. Alsughayir A. The effect of emotional intelligence on organizational commitment: Understanding the mediating role of job satisfaction. *Management Science Letters*. 2021. Vol. 11, No. 4. P. 1309-1316. DOI: 10.5267/j.msl.2020.11.008

69. Bar-On R. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. *Handbook of emotional intelligence: Theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*. San Francisco, 2000. P. 363-388. URL: <https://awspntest.apa.org/record/2001-00355-018>
70. Carminati L. Emotions, Emotion Management and Emotional Intelligence in the Workplace: Healthcare Professionals' Experience in Emotionally-Charged Situations. *Frontiers in Sociology*. 2021. Vol. 6. DOI: 10.3389/fsoc.2021.640384
71. George O. J., Okon S. E., Akaighe G. Emotional intelligence and work engagement: a serial mediation model. *Journal of Organizational Effectiveness: People and Performance*. 2022. Vol. 9, No. 2. P. 193-211. DOI: <https://doi.org/10.1108/JOEPP-02-2021-0025>
72. Herland M. D. Emotional intelligence as a part of critical reflection in social work practice and research. *Qualitative Social Work*. 2022. Vol. 21, Issue 4. P. 675-690. DOI: <https://doi.org/10.1177/14733250211024734>
73. Lee H. J. How emotional intelligence relates to job satisfaction and burnout in public service jobs. *International Review of Administrative Sciences*. 2018. Vol. 84, No. 4. P. 729-745. DOI: <https://doi.org/10.1177/0020852316670489>
74. Matthews G., Zeidner M., Roberts R. D. Emotional Intelligence: Science and Myth. Cambridge, 2002. 697 p.
75. Mayer J. D., Salovey P., Caruso D. R. Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits? *American psychologist*. 2008. Vol. 63. P. 503-517.
76. Petrides K. V., Furnham A. Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation with Reference to Established Trait Taxonomies. *European Journal of Personality*. 2001. No 15. P. 425-448. DOI: <http://dx.doi.org/10.1002/per.416>
77. Saha S., Das R., Lim W. M., Kumar S., Malik A., Chillakuri B. Emotional intelligence and leadership: insights for leading by feeling in the future of work. *International Journal of Manpower*. 2023. Vol. 44, No. 4. P. 671-701. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJM-12-2021-0690>.

- 78.Spytska L. Emotional intelligence and its impact on human life in the global world. *Scientific Studios on Social and Political Psychology*. 2023. No 29(2). P. 26-35. DOI: <https://doi.org/10.61727/sssppj/2.2023.26>
- 79.The Schutte Self Report Emotional Intelligence Test (SSEIT). URL: <https://www.veritas-itc.com/wp-content/uploads/2020/12/The-Schutte-Self-Report-Emotional-Intelligence-Test.pdf> (дата звернення: 16.04.2025).

## ДОДАТКИ

Додаток А

### Визначення рівня емоційного інтелекту (Н. Холл) [9]

ПІБ \_\_\_\_\_

Дата дослідження \_\_\_\_\_

#### Інструкція

Методика складається з ряду тверджень, які відображають різні сторони Вашого життя. Уважно прочитайте кожне з них і зробіть позначку в реєстраційному бланку, в клітинці, з відповідним номером твердження, який Вам найбільше підходить. Відповідайте швидко, довго не замислюйтесь.

#### Реєстраційний бланк

| № з/п | Бал (ступінь згоди) |                    |                    |                 |                 |                 |
|-------|---------------------|--------------------|--------------------|-----------------|-----------------|-----------------|
|       | Повністю не згоден  | В цілому не згоден | Частково не згоден | Частково згоден | В цілому згоден | Повністю згоден |
|       | -3                  | -2                 | -1                 | +1              | +2              | +3              |
| 1     |                     |                    |                    |                 |                 |                 |
| 2     |                     |                    |                    |                 |                 |                 |
| 3     |                     |                    |                    |                 |                 |                 |
| 4     |                     |                    |                    |                 |                 |                 |
| 5     |                     |                    |                    |                 |                 |                 |
| 6     |                     |                    |                    |                 |                 |                 |
| 7     |                     |                    |                    |                 |                 |                 |
| 8     |                     |                    |                    |                 |                 |                 |
| 9     |                     |                    |                    |                 |                 |                 |
| 10    |                     |                    |                    |                 |                 |                 |
| 11    |                     |                    |                    |                 |                 |                 |
| 12    |                     |                    |                    |                 |                 |                 |
| 13    |                     |                    |                    |                 |                 |                 |

|    |  |  |  |  |  |  |
|----|--|--|--|--|--|--|
| 14 |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |  |  |
| 21 |  |  |  |  |  |  |
| 22 |  |  |  |  |  |  |
| 23 |  |  |  |  |  |  |
| 24 |  |  |  |  |  |  |
| 25 |  |  |  |  |  |  |
| 26 |  |  |  |  |  |  |
| 27 |  |  |  |  |  |  |
| 28 |  |  |  |  |  |  |
| 29 |  |  |  |  |  |  |
| 30 |  |  |  |  |  |  |

### **Текст опитувальника**

1. Для мене як негативні, так і позитивні емоції служать джерелом знання про те, як поступати в житті.
2. Негативні емоції допомагають зрозуміти, що я повинен змінити в житті.
3. Я спокійний, коли відчуваю тиск із сторони.
4. Я здатний спостерігати зміну своїх почуттів.
5. Коли необхідно, я можу бути спокійним і зосередженим, щоб діяти відповідно до вимог життя.
6. Коли необхідно, я можу викликати у себе широкий спектр позитивних емоцій, таких, як веселощі, радість, внутрішній підйом і гумор.
7. Я стежу за тим, як я себе відчуваю.

8. Після того, як щось розстроїло мене, я можу легко побороти ці відчуття.
9. Я здатний вислуховувати проблеми інших людей.
10. Я не зациклююся на негативних емоціях.
11. Я чутливий до емоційних потреб інших.
12. Я можу діяти заспокійливо на інших людей.
13. Я можу примусити себе знову і знову вставати на шляху до перешкоди.
14. Я намагаюся підходити творчо до життєвих проблем.
15. Я адекватно реаую на настрої, спонукання і бажання інших людей.
16. Я можу легко входити в стан спокою, готовності і зосередженості.
17. Коли дозволяє час, я повертаюся до своїх негативних відчуттів і розбираюся, в чому проблема.
18. Я здатний швидко заспокоїтися після несподіваного засмучення.
19. Знання моїх істинних відчуттів важливо для підтримки «гарної форми».
20. Я добре розумію емоції інших людей, навіть якщо вони не виражені відкрито.
21. Я добре можу розпізнавати емоції за виразом обличчя.
22. Я можу легко відкинути негативні відчуття, коли необхідно діяти.
23. Я добре уловлюю знаки під час спілкування, які указують на те, в чому інші мають потребу.
24. Люди вважають мене добрим знавцем переживань інших людей.
25. Люди, які усвідомлюють справжні відчуття, краще управляють життям.
26. Я здатний покращити настрій іншим людям.
27. Зі мною можна порадитися з питань відносин між людьми.
28. Я добре налаштовуюся на емоції інших людей.
29. Я допомагаю іншим використовувати їх спонукання для досягнення власних цілей.

30. Я можу легко відключитися від переживання неприємностей.

### «Ключ»

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

### Шкали методики Н. Холла

| Шкали                                    | Бали |
|--|------|
| Шкала «Емоційна обізнаність»             |      |
| Шкала «Управління своїми емоціями»       |      |
| Шкала «Самотивація»                      |      |
| Шкала «Емпатія»                          |      |
| Шкала «Розпізнавання емоцій інших людей» |      |
| <i>Інтеграційний рівень:</i>             |      |

### Обробка та інтерпретація результатів

За кожною шкалою обчислюється сума балів з урахуванням знаку відповіді («+» або «-»). Чим більше плюсова сума балів, тим більше виражений даний емоційний прояв. Рівні парціального емоційного інтелекту відповідно до знаку результатів: 14 і більше – високий; 8-13 – середній; 7 і менше – низький. Інтеграційний рівень емоційного інтелекту з урахуванням домінуючого знаку визначається за наступними кількісними показниками: 70 і більше – високий; 40-69 – середній; 39 і менше – низький.

**Методика діагностики емоційної зрілості (О. Чебикін) [37]**

ПІБ \_\_\_\_\_

Дата дослідження \_\_\_\_\_

**Інструкція**

Опитувальник містить 42 твердження, спрямовані на вивчення особливостей вашої емоційної сфери. Ваше завдання відповідати на кожне запитання. Якщо ви згодні із твердженням, дайте відповідь «ТАК» (+), якщо не згодні, то «НІ» (-). Не витрачайте час на обмірковування, відповідайте швидко, дайте першу відповідь, що природно виникла у Вас. Вільно висловлюйте свою думку. Пам'ятайте, що поганих та добрих відповідей не існує.

**Текст опитувальника**

1. Чи можна сказати, що на Ваші почуття красномовно вказує Ваше обличчя?
2. Чи позначається Ваша занепокоєність на знайомих?
3. Чи переключаетесь Ви у спілкуванні з одного настрою на інший (наприклад, з веселого на серйозний і навпаки)?
4. Чи можна сказати, що в процесі спілкування з людьми Ви навчилися керувати їхніми емоціями?
5. Чи часто Ви спостерігаєте інтерес оточуючих до Ваших дій?
6. Чи завжди допомагає Вам Ваше переміщення, рух рук, коли Ви ведете розповідь?
7. Чи здатні Ви вдало копіювати (пародіювати) обличчя та рухи?
8. Чи завжди Ви розумієте гумор інших?
9. Чи подобається Вам, коли Вас критикують?
10. Чи легко Ви заражаєтесь настроєм інших?
11. Чи часто Ви відчуваєте жалість до людей?

12. Чи можете Ви змусити себе швидко заспокоїтися, якщо Ви сильно схвильовані?

13. Чи впливає зміна Вашого голосу на оточуючих?

14. Чи можна сказати, що Ви користуєтесь авторитетом у товаришів?

15. Чи приємно Вам, коли Вас хвалять?

16. Чи завжди Ви співпереживаєте літературним героям?

17. Чи відчуваєте Ви перед початком роботи / навчання млявість / апатію?

18. Чи співпереживають з Вами люди, які Вас знають, коли Ви цього хочете?

19. Чи попросите Ви знизити оцінку на іспиті, якщо вважаєте, що вона завищена?

20. Чи завжди Ваша усмішка і сміх захоплюють оточуючих?

21. Чи проводите Ви підготовку свого стану словами наказу самому собі або іншими прийомами, коли приступаєте до відповідальної роботи?

22. Чи виникає у Вас зміна серцебиття, дихання, сльози тощо, коли Ви спостерігаєте гостродраматичні або позитивно розв'язувані ситуації?

23. Чи можете Ви зберегти своє обличчя безпристрасним, коли сильно схвильовані?

24. Чи є серед Ваших знайомих такі, які Вам не подобаються?

25. Чи підвищуєте Ви голос, коли говорите з людиною, яка Вас розсердила?

26. Чи можна сказати, що Ви завжди користуєтесь довірою на роботі, навчанні?

27. Чи можете Ви своїм поглядом привернути увагу оточуючих?

28. Чи можуть оточуючі за Вашим обличчям визначити Ваш настрій?

29. Чи часто Ваші розповіді дивують, викликають інтерес у оточуючих?

30. Чи приховуєте Ви своє хвилювання на роботі (навчанні)?

31. Чи забобонні Ви в чомусь (хоча б подумки)?

32. Чи змогли б Ви пояснитися жестами з людиною, яка не знає Вашої мови?

33. Чи завжди Ви говорите правду, навіть якщо це не вигідно?
34. Чи можете Ви сказати, що відчуваєте і добре розумієте настрій людей, які Вас оточують під час спілкування?
35. Чи виконуються Ваші вказівки швидко?
36. Чи часто оточуючі проявляють цікавість до того, що Ви робите?
37. Чи виникають у Вас труднощі, коли необхідно привернути до себе увагу?
38. Чи впливає Ваш зовнішній вигляд на присутніх?
39. Чи помітно іншим, коли яка-небудь подія виводить Вас з рівноваги?
40. Чи можете Ви допомогти заспокоїтися людині, якщо у неї неприємності?
41. Коли у спілкуванні Ви перевтілюєтесь, чи помітно це оточуючим?
42. Чи часто позначається Ваш настрій на інших?

### Бланк відповідей

| № | Відповідь | №  | Відповідь | №  | Відповідь | №  | Відповідь | №  | Відповідь |
|---|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|----|-----------|
| 1 |           | 10 |           | 19 |           | 28 |           | 37 |           |
| 2 |           | 11 |           | 20 |           | 29 |           | 38 |           |
| 3 |           | 12 |           | 21 |           | 30 |           | 39 |           |
| 4 |           | 13 |           | 22 |           | 31 |           | 40 |           |
| 5 |           | 14 |           | 23 |           | 32 |           | 41 |           |
| 6 |           | 15 |           | 24 |           | 33 |           | 42 |           |
| 7 |           | 16 |           | 25 |           | 34 |           |    |           |
| 8 |           | 17 |           | 26 |           | 35 |           |    |           |
| 9 |           | 18 |           | 27 |           | 36 |           |    |           |

### Обробка та інтерпретація результатів

Обробка результатів здійснюється шляхом підрахунку кількості позитивних («ТАК») і негативних («НІ») відповідей. Отримані показники відображають рівень емоційної зрілості респондента: високі значення свідчать про сформованість емоційної регуляції, здатність до співпереживання, самоконтролю, тоді як низькі – про імпульсивність, труднощі у комунікації та недостатню гнучкість емоційної сфери.

## Тест емоційного інтелекту Шутте (SREIT) [79]

ПІБ \_\_\_\_\_

Дата дослідження \_\_\_\_\_

## Інструкція

Вам пропонується пройти тест емоційного інтелекту Шутте (Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test, SREIT). Опитувальник містить 33 твердження, що відображають різні прояви емоційного інтелекту. Ваше завдання – уважно прочитати кожне твердження та обрати одну з п'яти запропонованих відповідей: «Цілком не згоден», «Швидше не згоден», «Важко відповісти», «Швидше згоден», «Цілком згоден». Відповідайте швидко, покладаючись на свою першу реакцію. У тесті немає правильних чи неправильних відповідей, важливо лише, щоб відповіді були щирими.

## Текст опитувальника

| Питання   | Цілком не згоден | Швидше не згоден | Важко відповісти | Швидше згоден | Цілком згоден |
|---|------------------|------------------|------------------|---------------|---------------|
| 1. Я знаю, коли слід обговорювати свої проблеми з оточуючими.   |                  |                  |                  |               |               |
| 2. Коли я стикаюся з перешкодами, я згадую випадки, коли я стикався з подібними труднощами та долав їх. |                  |                  |                  |               |               |
| 3. Я сподіваюся, що впораюся з більшістю справ, за які візьмуся.  |                  |                  |                  |               |               |
| 4. Навколишні вважають, що мені легко можна довіритись.   |                  |                  |                  |               |               |
| 5. Мені важко зрозуміти невербальні повідомлення інших людей.   |                  |                  |                  |               |               |
| 6. Деякі значущі події в моєму житті змусили мене переоцінити те, що є важливим, а що ні.               |                  |                  |                  |               |               |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
| 7. Коли мій настрій змінюється, я бачу нові можливості.  |  |  |  |  |  |
| 8. Емоції – одна з речей, які роблять моє життя вартим того, щоб жити.   |  |  |  |  |  |
| 9. Я усвідомлюю свої емоції, коли їх переживаю.  |  |  |  |  |  |
| 10. Я сподіваюся, що трапиться щось гарне.   |  |  |  |  |  |
| 11. Я люблю ділитися своїми емоціями з іншими.   |  |  |  |  |  |
| 12. Коли я відчуваю позитивні емоції, я знаю, як їх продовжити.  |  |  |  |  |  |
| 13. Я влаштовую заходи, які подобаються іншим.   |  |  |  |  |  |
| 14. Я шукаю заняття, які роблять мене щасливим.  |  |  |  |  |  |
| 15. Я усвідомлюю невербальні повідомлення, які надсилаю іншим.   |  |  |  |  |  |
| 16. Я подаю себе так, щоб справити гарне враження на інших.  |  |  |  |  |  |
| 17. Коли я перебуваю в гарному настрої, мені легше вирішувати проблеми.  |  |  |  |  |  |
| 18. Коли я дивлюся на вираз обличчя, я розумію, які емоції відчувають люди   |  |  |  |  |  |
| 19. Я знаю, чому змінюються мої емоції.  |  |  |  |  |  |
| 20. Коли я в гарному настрої, я в змозі придумати нові ідеї.   |  |  |  |  |  |
| 21. Я контролюю свої емоції.   |  |  |  |  |  |
| 22. Я легко розпізнаю свої емоції, коли їх переживаю.  |  |  |  |  |  |
| 23. Я мотивую себе тим, що уявляю позитивний результат справи, за яку беруся.  |  |  |  |  |  |
| 24. Я роблю компліменти іншим, коли вони роблять щось добре.   |  |  |  |  |  |
| 25. Я усвідомлюю невербальні повідомлення, які надсилають інші люди.   |  |  |  |  |  |
| 26. Коли інша людина розповідає мені про важливу подію у своєму житті, я відчуваю себе так, ніби пережив цю подію сам. |  |  |  |  |  |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 27. Коли я відчуваю зміни в емоціях, у мене виникають нові ідеї.          |  |  |  |  |  |
| 28. Коли я стикаюся з труднощами, я здаюся, бо впевнений, що не впораюся. |  |  |  |  |  |
| 29. Я знаю, що відчувають інші люди, просто дивлячись на них.             |  |  |  |  |  |
| 30. Я допомагаю людям почуватися краще, коли вони засмучені.              |  |  |  |  |  |
| 31. Я використовую гарний настрій, щоб допомогти собі подолати труднощі.  |  |  |  |  |  |
| 32. Я можу зрозуміти, що люди відчувають, коли чую тон їхнього голосу.    |  |  |  |  |  |
| 33. Мені важко зрозуміти, чому люди відчувають ті чи інші почуття.        |  |  |  |  |  |

### Обробка та інтерпретація результатів

Кожна відповідь оцінюється за шкалою від 1 до 5 балів (від «Цілком не згоден» – 1 бал, до «Цілком згоден» – 5 балів; для деяких інверсійних пунктів оцінювання здійснюється у зворотному порядку). Сума всіх балів становить інтегральний показник емоційного інтелекту:

1. Високі результати (вище 120 балів) свідчать про добре розвинений емоційний інтелект, здатність ефективно регулювати власні емоції та емоції інших.

2. Середні результати (90-120 балів) вказують на достатній рівень емоційної зрілості, проте з окремими труднощами у сфері саморегуляції чи комунікації.

3. Низькі результати (нижче 90 балів) відображають недостатній розвиток емоційного інтелекту, що може проявлятися в імпульсивності, труднощах у спілкуванні та слабкому розумінні емоційних станів інших людей.

## Шкала сприйнятого стресу (PSS) [65]

ПІБ \_\_\_\_\_

Дата дослідження \_\_\_\_\_

## Інструкція

Вам пропонується опитувальник, що містить 10 запитань, які відображають Ваше сприйняття стресу протягом останнього місяця. На кожне запитання потрібно дати відповідь, обравши одну з п'яти варіантів: 0 – ніколи; 1 – рідко; 2 – іноді; 3 – часто; 4 – дуже часто. Будьте відвертими й відповідайте так, як це було у Вашому житті протягом останніх 30 днів.

## Текст опитувальника

| Запитання  | Ніколи | Рідко | Іноді | Часто | Дуже часто |
|--|--------|-------|-------|-------|------------|
| 1. Як часто протягом останнього місяця Ви засмучувалися через щось несподіване?  |        |       |       |       |            |
| 2. Як часто протягом останнього місяця Ви відчували, що не можете контролювати важливі речі у своєму житті?                  |        |       |       |       |            |
| 3. Як часто протягом останнього місяця Ви відчували нервозність і «стрес»?   |        |       |       |       |            |
| 4. Як часто протягом останнього місяця Ви відчували впевненість у своїй здатності впоратися зі своїми особистими проблемами? |        |       |       |       |            |
| 5. Як часто протягом останнього місяця Ви відчували, що справи йдуть саме так, як вам хотілося?                              |        |       |       |       |            |
| 6. Як часто протягом останнього місяця Ви виявляли, що не можете впоратися з усіма справами, які вам доводилося робити?      |        |       |       |       |            |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| 7. Як часто протягом останнього місяця Ви вдало контролювали почуття роздратування?                                     |  |  |  |  |  |
| 8. Як часто протягом останнього місяця Ви відчували, що контролюєте ситуацію?   |  |  |  |  |  |
| 9. Як часто протягом останнього місяця Ви гнівалися через речі, які були поза вашим контролем?                          |  |  |  |  |  |
| 10. Як часто протягом останнього місяця Ви відчували, що труднощі накопичуються настільки, що ви не можете їх подолати? |  |  |  |  |  |

### Обробка та інтерпретація результатів

Для всіх запитань бали сумуються. Пункти 4, 5, 7, 8 оцінюються у зворотному порядку (0 = Дуже часто, 4 = Ніколи). Це так звані «позитивні твердження». Загальний бал може коливатися від 0 до 40.

Інтерпретація:

- 0-13 балів – низький рівень сприйнятого стресу (висока стресостійкість);
- 14-26 балів – середній рівень стресу (помірна стресостійкість, можливі епізодичні труднощі у подоланні стресу);
- 27-40 балів – високий рівень сприйнятого стресу (знижена стресостійкість, підвищений ризик емоційного виснаження).

## Тест «стійкість до стресу» (С. Максименко, Л. Карамушка, Т. Зайчикова)

[36]

ПІБ \_\_\_\_\_

Дата дослідження \_\_\_\_\_

## Інструкція

Вам пропонується тест, який дозволить Вам дати самооцінку стійкості до стресу. Результат буде об'єктивнішим, якщо Ваші відповіді будуть якомога щирішими.

## Текст опитувальника

| № з/п | Запитання  | Рідко | Іноді | Часто |
|-------|--|-------|-------|-------|
| 1     | Я думаю, що мене недооцінюють у колективі.                   | 1     | 2     | 3     |
| 2     | Я намагаюся працювати, навіть якщо буваю не цілком здоровим. | 1     | 2     | 3     |
| 3     | Я постійно переживаю за якість своєї роботи.                 | 1     | 2     | 3     |
| 4     | Я буваю налаштованим агресивно.                              | 1     | 2     | 3     |
| 5     | Я не терплю критики на свою адресу.                          | 1     | 2     | 3     |
| 6     | Я буваю роздратованим.                                       | 1     | 2     | 3     |
| 7     | Я стараюся стати лідером там, де це можливо.                 | 1     | 2     | 3     |
| 8     | Мене вважають людиною наполегливою та напористою.            | 1     | 2     | 3     |
| 9     | Я страждаю на безсоння.                                      | 1     | 2     | 3     |
| 10    | Своїм недругам я можу дати відсіч.                           | 1     | 2     | 3     |
| 11    | Я емоційно і хворобливо переживаю неприємності.              | 1     | 2     | 3     |
| 12    | У мене бракує часу для відпочинку.                           | 1     | 2     | 3     |
| 13    | У мене виникають конфліктні ситуації.                        | 1     | 2     | 3     |

|    |  |   |   |   |
|----|--|---|---|---|
| 14 | Мені бракує влади, щоб реалізувати себе.                       | 1 | 2 | 3 |
| 15 | Мені бракує часу, щоб зайнятися улюбленою справою.             | 1 | 2 | 3 |
| 16 | Я все роблю швидко.  | 1 | 2 | 3 |
| 17 | Я відчуваю острах, що втрачу роботу (не вступлю до інституту). | 1 | 2 | 3 |
| 18 | Я дію гарячково, а потім переживаю за свої справи та вчинки.   | 1 | 2 | 3 |

### Обробка та інтерпретація результатів

Підрахуйте суму балів, яку Ви набрали, і визначте, який рівень Вашої стійкості до стресу.

| Сумарне число балів | Рівень вашої стійкості до стресу |
|---------------------|----------------------------------|
| 43-54               | низький                          |
| 31-42               | середній                         |
| 18-30               | високий                          |

Чим менше число (сумарне) балів Ви набрали, тим вища стійкість до стресу, і навпаки, якщо у Вас низький рівень стійкості до стресу, то Вам необхідно кардинально змінювати свій спосіб життя.

## Тренінгова програма психологічної підтримки «Емоційний інтелект як ресурс професійної стійкості працівників соціальної сфери»

**Мета програми:** розвиток емоційного інтелекту як засобу підвищення стресостійкості, формування навичок емоційної саморегуляції, емпатії, комунікативної гнучкості та здатності до конструктивного подолання емоційного виснаження.

**Цільова група:** працівники соціальної сфери (спеціалісти Департаменту соціального захисту населення Дніпропетровської обласної державної адміністрації, соціальні працівники, фахівці із соціальної роботи), віком від 25 до 60 років; оптимальна кількість учасників у групі – 10-15 осіб.

**Формат проведення:** групові заняття у комфортному, безпечному середовищі; поєднання міні-лекцій, інтерактивних вправ, психоедукаційних елементів, рольових ігор, рефлексійних практик та мікроставдань між зустрічами.

**Тривалість програми:** 4 тижні (8 занять), частота – двічі на тиждень, тривалість кожного заняття – 90 хвилин.

### Структура програми

| Заняття   | Тривалість | Зміст і вправи   |
|---|------------|--|
| <i>Тиждень 1</i>  |            |  |
| Заняття 1. Вступний модуль «Емоції як частина професійного життя» | 90 хв      | <p>Вступ (10 хв): знайомство учасників, формування правил групової взаємодії (конфіденційність, повага, доброзичливість, активність). Ведучий презентує мету тренінгу, розповідає про структуру занять і очікувані результати.</p> <p>Вправа «Моя емоційна метафора» (20 хв): кожен учасник обирає образ або символ, що найточніше передає його емоційний стан у роботі (наприклад, «бурхливе море», «сонячне небо», «камінь під дощем»). Обговорення допомагає встановити емоційний контакт у групі та усвідомити власні емоційні ресурси.</p> <p>Міні-лекція «Природа емоцій та роль емоційного інтелекту» (25 хв): ведучий пояснює, що емоції є невід'ємною частиною людського досвіду та виконують</p> |

|   |       |  |
|---|-------|--|
|   |       | <p>регулятивну функцію в поведінці. Розглядаються поняття емоційного інтелекту, його складові (усвідомлення, управління, мотивація, емпатія, соціальні навички) та значення для підвищення професійної ефективності.</p> <p>Вправа «Емоційний термометр» (25 хв): учасники визначають свій поточний емоційний стан за шкалою від спокою до напруги, позначаючи його кольором або символом. Після цього група обговорює, які фактори впливають на зміни емоцій протягом робочого дня і як вони відображаються на поведінці.</p> <p>Підсумкове коло (10 хв): коротка рефлексія учасників щодо власних відчуттів і очікувань від тренінгової програми. Формулюються індивідуальні цілі участі (що я хочу змінити у своєму ставленні до емоцій).</p>   |
| <p>Заняття 2.<br/>Усвідомлення<br/>власних емоцій і<br/>тілесних сигналів</p> | 90 хв | <p>Обговорення домашнього завдання (10 хв): короткий обмін спостереженнями щодо власних емоційних реакцій у повсякденних робочих ситуаціях.</p> <p>Міні-лекція «Як розпізнати свої емоції через тіло» (20 хв): розкривається взаємозв'язок між емоційними станами та тілесними проявами. Ведучий пояснює, як напруга в м'язах, диханні, серцебитті чи поставі сигналізує про накопичення стресу.</p> <p>Вправа «Карта тіла» (25 хв): учасники отримують контур людського тіла і позначають на ньому зони напруги, комфорту, спокою. Після цього група обговорює, як тілесні відчуття відображають емоційні переживання та як можна «читати» сигнали власного тіла.</p> <p>Практика «Дихання 4х4» (20 хв): освоєння техніки глибокого дихання з чотирма рівними фазами – вдих, затримка, видих, пауза (по 4 секунди кожна). Пояснюється її роль у зниженні тривожності, стабілізації емоційного стану та підтримці концентрації.</p> <p>Рефлексивне коло (15 хв): учасники діляться своїми спостереженнями про зміни у відчуттях тіла та настрої після виконання вправ. Обговорюється, як використання дихальних технік допомагає керувати емоціями у професійній діяльності.</p> |
| <i>Тиждень 2</i>  |       |  |
| <p>Заняття 3. Розвиток<br/>емоційної<br/>саморегуляції</p>                    | 90 хв | <p>Вступ (10 хв): коротке обговорення професійних ситуацій, у яких складно стримувати емоції – взаємодія з агресивними клієнтами, конфлікти в колективі, надмірне навантаження або брак підтримки. Учасники діляться власними прикладами, що створює атмосферу довіри та спільного пошуку рішень.</p> <p>Міні-лекція «Емоційна саморегуляція як навичка професійної зрілості» (20 хв): ведучий пояснює сутність саморегуляції як здатності усвідомлено керувати власними емоційними реакціями, підтримувати</p>  |

|   |              |  |
|---|--------------|--|
|   |              | <p>внутрішній баланс і конструктивність у поведінці. Розглядаються основні механізми саморегуляції: когнітивний контроль, релаксація, позитивна візуалізація, усвідомлене дихання.</p> <p>Вправа «Стоп-реакція» (25 хв): відпрацювання короткої техніки припинення імпульсивної реакції. Учасники тренуються у триетапному підході: 1) помітити сигнал напруги (емоційний або тілесний); 2) зробити коротку паузу та глибокий вдих; 3) обрати свідому дію замість автоматичної реакції. Ведучий моделює приклади із соціальної практики (незадоволений клієнт, конфлікт із колегою), демонструючи, як техніка допомагає зберегти контроль і гідність у складних ситуаціях.</p> <p>Рольова гра «Ситуація з розгніваним клієнтом» (25 хв): учасники працюють у парах, відтворюючи типові робочі епізоди, де клієнт поводить себе агресивно або звинувачувально. Завдання – зберегти спокій, контролювати інтонацію, використовувати техніки активного слухання, «Я–повідомлення» та вербальну гнучкість. Після вправи відбувається групове обговорення ефективних стратегій реагування.</p> <p>Рефлексія (10 хв): учасники діляться власними висновками щодо того, які техніки допомагають залишатися врівноваженими. Підсумовується значення емоційної саморегуляції для професійної стабільності та профілактики конфліктів.</p> |
| <p>Заняття 4. Стрес і його подолання: емоційно-когнітивний підхід</p> | <p>90 хв</p> | <p>Міні-лекція «Механізми стресу: психологічний і фізіологічний рівні» (20 хв): ведучий пояснює, як формується реакція стресу, які її стадії (тривога, адаптація, виснаження) та як хронічний стрес впливає на когнітивні функції, емоційний стан і професійну ефективність. Окрему увагу приділено поняттю резильєнтності – здатності відновлюватися після труднощів.</p> <p>Вправа «Мій особистий стресометр» (25 хв): учасники визначають власні «стресові тригери» (люди, події, ситуації), що викликають напруження, та способи реагування на них. На аркуші створюється шкала від 0 до 10, де позначаються інтенсивність стресу та частота його проявів. Далі проводиться обговорення, що допомагає ідентифікувати індивідуальні зони ризику.</p> <p>Практика «Коло контролю» (25 хв): учасники візуально поділяють події життя на три кола: 1) те, що я контролюю; 2) те, на що можу впливати; 3) те, що не підлягає моему контролю. Обговорення допомагає зосередити зусилля на ділянках реального впливу, зменшити тривогу й підвищити почуття самоефективності.</p> <p>Підсумкове коло (20 хв): під час спільної рефлексії учасники створюють індивідуальну карту стресостійкості – короткий план підтримання психологічної рівноваги, що включає особисті ресурси,</p>  |

|   |       |   |
|---|-------|---|
|   |       | техніки відновлення та людей, до яких можна звернутися по підтримку.  |
| <i>Тиждень 3</i>                            |       |   |
| Заняття 5. Емпатія та ефективна комунікація | 90 хв | <p>Вступ (10 хв): група обговорює ситуації, у яких емпатія допомогла налагодити контакт із клієнтами чи колегами, а також випадки, коли надмірна емоційна включеність ускладнила взаємодію. Це допомагає усвідомити різницю між співпереживанням і співзалежністю, окреслити межі професійної емпатії.</p> <p>Міні-лекція «Емпатія як професійна компетентність» (20 хв): ведучий розкриває поняття емпатії як здатності розуміти емоційний стан іншої людини без втрати власного емоційного балансу. Розглядаються види емпатії (когнітивна, емоційна, поведінкова), її значення для побудови довіри, підтримки клієнтів і запобігання професійному вигоранню. Підкреслюється, що емпатійне спілкування є однією з ключових складових емоційного інтелекту.</p> <p>Вправа «Активне слухання» (25 хв): учасники працюють у парах, чергуючись у ролях «співрозмовника» та «слухача». Завдання слухача – не перебивати, не оцінювати, використовувати невербальні сигнали (кивання, контакт очей, відкрита поза), а також короткі вербальні відгуки («Я розумію...», «Ти маєш на увазі, що...»). Після вправи відбувається групова рефлексія – як змінюється сприйняття, коли тебе справді слухають.</p> <p>Рольова вправа «Складний клієнт» (25 хв): моделювання типових професійних ситуацій, у яких клієнт висловлює роздратування, тривогу чи агресію. Учасники тренуються зберігати спокій, використовувати техніки «дзеркалення» емоцій, перефразування та вербалізації почуттів клієнта («Ви засмучені, бо...»). Це допомагає усвідомити власні реакції та підвищити стійкість у комунікації.</p> <p>Підсумкове коло (10 хв): учасники діляться відкриттями про власні сильні сторони у спілкуванні та визначають, які навички хотіли б розвивати надалі (наприклад, вміння чути підтекст, не сприймати емоції клієнта як особисту критику).</p> |
| Заняття 6. Емоційна взаємодія в команді     | 90 хв | <p>Вступ (10 хв): обговорення реальних прикладів підтримки у колективі, ситуацій, коли командна взаємодія допомагала долати труднощі. Ведучий пропонує учасникам визначити, які риси вони цінують у колегах і що, на їхню думку, формує атмосферу психологічної безпеки на роботі.</p> <p>Міні-лекція «Емоційна компетентність у командній роботі» (20 хв): розкривається сутність колективного емоційного інтелекту – здатності групи розпізнавати, виражати й регулювати спільні емоції. Обговорюються типові ролі в команді (ініціатор, підтримуючий, критик, координатор) та їхній вплив на емоційний клімат.</p>   |

|  |              |  |
|--|--------------|--|
|  |              | <p>Ведучий наголошує, що гармонійна команда ґрунтується на емпатії, взаємоповазі та спільних цінностях. Вправа «Професійне коло підтримки» (25 хв): учасники діляться ситуаціями, коли відчували потребу у допомозі колег, і розповідають, які дії з боку інших були для них особливо цінними. Потім група спільно формулює принципи взаємопідтримки в команді (наприклад: «Не ігнорувати труднощі колеги», «Запитати, як можна допомогти», «Ділитися досвідом без оцінки»).</p> <p>Групова вправа «Метафора команди» (25 хв): кожен учасник пропонує образ, що символізує їхній колектив (наприклад, «годинниковий механізм», «музичний оркестр», «вогнище»). Із цих образів створюється спільна метафора – символічна картина єдності команди. Обговорюється, які елементи роблять команду ефективною, а які потребують розвитку.</p> <p>Підсумкове коло (10 хв): обмін враженнями щодо того, як спільна робота змінила ставлення до колег і допомогла усвідомити власну роль у команді. Ведучий підкреслює важливість підтримання позитивного емоційного клімату для професійного благополуччя кожного учасника.</p>  |
| <i>Тиждень 4</i>   |              |  |
| <p>Заняття 7. Позитивне мислення і внутрішня мотивація</p> | <p>90 хв</p> | <p>Вступ (10 хв): обговорення позитивних моментів минулого робочого тижня. Учасники діляться ситуаціями, що викликали відчуття задоволення, вдячності чи натхнення, навіть якщо вони здаються незначними. Це створює доброзичливу атмосферу та налаштовує групу на конструктивний настрій.</p> <p>Міні-лекція «Позитивна рефреймінгова стратегія» (20 хв): ведучий розкриває поняття рефреймінгу як здатності змінювати кут сприйняття подій, шукаючи в них новий зміст або можливість розвитку. Обговорюються приклади з професійної діяльності, коли негативна ситуація з часом призвела до позитивного результату – нового досвіду, зміцнення навичок чи покращення комунікації. Наголошується, що рефреймінг є дієвим інструментом емоційного інтелекту, який сприяє адаптивності, оптимізму та стресостійкості.</p> <p>Вправа «Мої ресурси і перемоги» (25 хв): учасники отримують аркуші, де записують три власні сильні сторони, що допомагають долати труднощі, і три життєві ситуації, у яких вони проявили витримку чи рішучість. Потім група обговорює, як ці внутрішні ресурси можна активніше використовувати у професійній сфері. Ведучий підкреслює важливість усвідомлення власних досягнень як засобу підвищення впевненості та психологічної стабільності.</p> <p>Практика «Дихання вдячності» (25 хв): коротка тілесно-усвідомлена вправа, спрямована на заспокоєння та відновлення енергетичного балансу. Учасники фокусуються на диханні, уявляючи, що з кожним</p> |

|   |              |   |
|---|--------------|---|
|   |              | <p>вдихом наповнюються вдячністю, а з кожним видихом відпускають напругу. Після виконання ведучий проводить коротку рефлексію – як змінився емоційний стан, які думки або почуття з’явилися під час практики. Підсумкове коло (10 хв): учасники діляться враженнями про те, що змінилося у сприйнятті стресових ситуацій, як зросла здатність помічати позитивні моменти навіть у складних обставинах. Заняття завершується побажанням собі та групі – коротким словом або фразою-ресурсом.</p>   |
| <p>Заняття 8.<br/>Підсумковий модуль: інтеграція і самооцінка результатів</p> | <p>90 хв</p> | <p>Налаштування на завершення (10 хв): коротка вправа на усвідомлене «закриття циклу» – учасники діляться тим, що беруть із собою після проходження програми, які знання чи почуття вважають найціннішими.</p> <p>Практика «Моє дерево емоційного інтелекту» (25 хв): кожен учасник створює символічне зображення власного розвитку за програмою.</p> <p>Коріння символізує особисті ресурси, що підтримували під час навчання (цінності, підтримка колег, внутрішня мотивація).</p> <p>Стовбур – набуті навички (саморегуляція, емпатія, комунікація, усвідомлення емоцій).</p> <p>Крона – досягнення, результати та особистісні відкриття.</p> <p>Після виконання відбувається коротка презентація робіт, що дозволяє кожному учаснику відчути власне зростання та побачити позитивну динаміку групи.</p> <p>Обговорення в групі (25 хв): відкрита дискусія про зміни у власних емоційних реакціях, ставленні до стресу та професійних труднощів. Учасники діляться прикладами, як знання з програми вже допомогли в роботі чи особистому житті. Ведучий підкреслює, що емоційний інтелект – це процес постійного розвитку, який триває й після завершення тренінгу.</p> <p>Міні-рефлексія (20 хв): кожен заповнює коротку анкету самооцінки, у якій оцінює рівень своєї емоційної обізнаності, стресостійкості, навичок комунікації та саморегуляції до і після участі в програмі. Це дозволяє об’єктивно побачити позитивні зміни.</p> <p>Завершальне коло (10 хв): група підбиває підсумки спільної роботи. Учасники створюють спільний символ єдності – наприклад, «коло підтримки» або «свічу довіри», що символізує взаємну повагу, розвиток і продовження шляху самопізнання. Ведучий дякує за участь і наголошує на важливості збереження навичок емоційного інтелекту у професійному та особистісному житті.</p> |