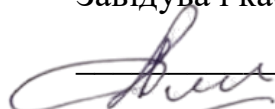


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова
Навчально-науковий гуманітарний інститут

Кафедра Психології

«Допущений до захисту»

Завідувач кафедри

 Карсканова С. В.
«_10_» _12_____ 2025 р.

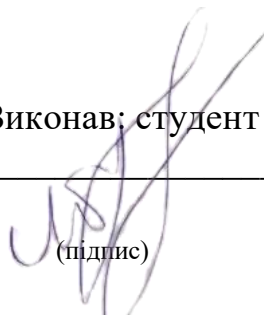
КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття рівня вищої освіти «бакалавр»

зі спеціальності 053 «Психологія»

**на тему «ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ЗАПОБІГАННЯ
ПРОФЕСІЙНОМУ ВИГОРАННЮ»**

Виконав: студент групи 6555з
_____ Мацик М.О.


(підпис)

Керівник роботи:
доктор психологічних наук,
професор кафедри психології,
(посада, науковий ступень вчене звання)

 Яблонський А.І.
(підпис)

Миколаїв 2025 р.

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Національний університет кораблебудування імені адмірала Макарова

Навчально-науковий гуманітарний інститут

Кафедра психології

Спеціальність 053 Психологія

Освітня програма «Психологія»

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Гарант освітньої програми

_____ Литвиненко І.С.

(підпис)

«_5_» __09____ 2025 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

на здобуття ступеня вищої освіти «магістр»

Студенту Мацику Максиму Олеговичу.

1. Тема роботи: «Емоційний інтелект як чинник запобігання професійному вигоранню»

Керівник роботи д. психол. н. Яблонський Андрій Іванович

Затверджені наказом ректора № 967-уч від «5» вересня 2025 року

2. Термін подання роботи: 1 грудня 2025 р.

3. Вихідні дані по роботі: спеціальна наукова і методична література та інші матеріали з психології, передовий практичний досвід.

4. Перелік питань, що належать до розробки (найменування розділів):

Теоретичні засади дослідження емоційного інтелекту як чинника запобігання професійному вигоранню.

Емпіричне дослідження емоційного інтелекту як чинника запобігання професійному вигоранню.

Формувальний експеримент: програма розвитку емоційного інтелекту для працівників гуманітарних організацій.

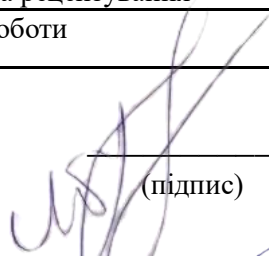
5. Перелік презентаційних матеріалів: презентація доповіді по роботі у форматі Microsoft Power Point загальною кількістю 11 слайдів, з висвітленням таких питань як об'єкт предмет, мета і завдання роботи (2 слайди), використані методи емпіричного дослідження (1 слайд), теоретичні узагальнення з теми дослідження (2 слайди), результати емпіричного дослідження, їх демонстрація (рисунки, таблиці), аналіз та інтерпретація (5 слайдів), висновки (1 слайд).

6. Дата видачі завдання «5» вересня 2025 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

Номер	Назва етапів роботи	Терміни виконання етапів роботи	Примітка
1.	Формулювання теми роботи	01.09.2025	
2.	Опрацювання літератури з теми дослідження. Визначення мети, завдань, об'єкта, предмета дослідження.	10.09.2025	Список використаної літератури має включати не менше 40 позицій (передусім сучасні актуальні із яких не менше 25% - за останні п'ять років).
3.	Написання вступу. Визначення методів і бази дослідження.	10.09.2025-15.09.2025	Вступ (обсяг 3 – 4 сторінки)
4.	Написання Розділу 1. Подання на перевірку	15.09.2025-30.09.2025.	Розділ 1. (15-20 сторінок)
5.	Підготовка та проведення емпіричного дослідження (констатувальний експеримент).	30.09.2025-10.10.2025	Розділ 2. (15-20 сторінок)
6.	Написання Розділу 2. Подання на перевірку	10.10.2025 -31.10.2025	
7.	Підготовка та проведення емпіричного дослідження (формувальний експеримент).	31.10.2025-10.11.2025	
8.	Написання Розділу 3. Подання на перевірку	10.11.2025-22.11.2025	Розділ 3 (20-30 сторінок)
9.	Оформлення тексту роботи. Подання керівнику на перевірку. Перевірка роботи на академічну доброчесність	22.11.2025-25.11.2025	Загальний обсяг основного тексту роботи 70 – 80 сторінок.
10.	Попередній захист кваліфікаційної роботи	25.11.2025-28.11.2025	
11.	Опрацювання зауважень і виправлення недоліків	28.11.2025-01.12.2025	
12.	Подання кваліфікаційної роботи на рецензування	01.12.2025-08.12.2025	
13.	Захист роботи	15.12.2025-25.12.2025	

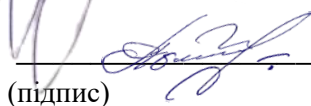
Студент



 (підпис)

Мацик М.О.

Керівник роботи



 (підпис)

Яблонський А.І.

АНОТАЦІЯ

Мацик М. О. Емоційний інтелект як чинник запобігання професійному вигоранню. Кваліфікаційна робота зі спеціальності 053 «Психологія», освітньої програми «Психологія». Миколаїв: НУК ім. адм. Макарова, 2025. 83 сторінки.

Метою дослідження виступає теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження емоційного інтелекту як чинника запобігання професійного вигорання. Об'єктом дослідження виступає явище професійного вигорання. Предметом дослідження виступає емоційний інтелект як чинник запобігання професійному вигоранню. Методи дослідження: теоретичні – аналіз, синтез, узагальнення, аргументація; емпіричні – тест «Професійне вигорання» К. Маслач і С. Джексон, «Тест на професійне вигорання», тест «Емоційний інтелект» Н. Холла; тест «SREIT - Емоційний інтелект» методи математичної статистики: коефіцієнт кореляції Пірсона та кутове перетворення Фішера. База дослідження представлена працівниками Миколаївської обласної організації Товариства Червоного Хреста України. Дослідження проводилось у форматі онлайн-тестування в червні-липні 2025 року. В дослідженні взяли участь 48 осіб, віком від 19 до 59 років, з них 15 чоловіків і 33 жінки. Досвід роботи в гуманітарних організаціях у досліджуваних осіб різний, від 2 місяців до 3 років 6 місяців. Сьогодні емоційний інтелект відносять до групи «soft skills» («м'яких навичок»), які забезпечують ефективність у багатьох професійних сферах, пов'язаних із міжособистісною взаємодією, зокрема у гуманітарній. Тому розвитку емоційного інтелекту приділяється значна увага у навчально-тренінгових програмах для працівників таких напрямів. В умовах війни, коли гуманітарні організації виконують масштабні завдання з надання допомоги населенню України, постає необхідність не лише забезпечення ефективності цієї роботи, але й протидії професійному вигоранню співробітників.

Ключові слова: емоційний інтелект, професійна діяльність, гуманітарна сфера, запобігання професійного вигорання, профілактика.

ANNOTATION

Matsyk M. O. Emotional intelligence as a factor in preventing professional burnout. Qualification work on specialty 053 “Psychology”, educational program “Psychology”. Mykolaiv: Admiral Makarov National University of Shipbuilding, 2025. 80 pages.

The purpose of the study is the theoretical justification and empirical study of emotional intelligence as a factor in preventing professional burnout. The object of the study is the phenomenon of professional burnout. The subject of the study is emotional intelligence as a factor in preventing professional burnout. Research methods: theoretical - analysis, synthesis, generalization, argumentation; empirical - the "Professional Burnout" test by K. Maslach and S. Jackson, "Professional Burnout Test", the "Emotional Intelligence" test by N. Hall; the "SREIT - Emotional Intelligence" test, methods of mathematical statistics: Pearson's correlation coefficient and Fisher's angular transformation. The research base is represented by employees of the Mykolaiv regional organization of the Ukrainian Red Cross Society. The research was conducted in the format of online testing in June-July 2025. 48 people aged 19 to 59 years participated in the study, including 15 men and 33 women. The experience of working in humanitarian organizations of the studied individuals varies, from 2 months to 3 years and 6 months. Today, emotional intelligence is classified as a group of “soft skills” that ensure effectiveness in many professional areas related to interpersonal interaction, in particular in the humanitarian field. Therefore, the development of emotional intelligence is given significant attention in educational and training programs for workers in such areas. In conditions of war, when humanitarian organizations carry out large-scale tasks to provide assistance to the population of Ukraine, There is a need not only to ensure the effectiveness of this work, but also to counteract the professional burnout of employees.

Keywords: emotional intelligence, professional activity, humanitarian sphere, prevention of professional burnout, prevention.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОМУ ВИГОРАННЮ	10
1.1. Емоційний інтелект як предмет наукового аналізу	10
1.2. Професійне вигорання як сучасне психологічне явище	19
1.3. Емоційний інтелект в системі професійної діяльності	31
Висновки до першого розділу	36
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОМУ ВИГОРАННЮ	38
2.1. Опис проведення експериментального дослідження	38
2.2. Методики, використані в експериментальному дослідженні	42
2.3. Аналіз результатів констатувального експерименту	46
Висновки до другого розділу	52
РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАЛЬНИЙ ЕКСПЕРИМЕНТ: ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ ГУМАНІТАРНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ	54
3.1. Опис програми розвитку емоційного інтелекту для працівників гуманітарних організацій	54
3.2. Аналіз результатів впровадження програми розвитку емоційного інтелекту для працівників гуманітарних організацій	60
Висновки до третього розділу	72
ВИСНОВКИ	74
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	78

ВСТУП

Актуальність дослідження. Повномасштабне вторгнення росії проти України зумовило активне розгортання діяльності багатьох гуманітарних організацій на території держави, особливо у прифронтових областях, зокрема в Миколаївській. До таких організацій належать «Червоний Хрест», «Карітас», «Лікарі без кордонів», «Інтер-SOS», «Янголи спасіння» та багато інших. Їхня діяльність спрямована на допомогу вразливим категоріям населення, які потерпають від війни, і включає різні напрями: забезпечення базових потреб гуманітарною допомогою, надання психосоціальної підтримки та психологічної допомоги, фінансової й юридичної допомоги, а також допомоги у розшуку безвісти зниклих осіб.

Виконання цієї багатогранної діяльності покладається на людей, які за покликом серця та завдяки фаховій підготовці готові надавати підтримку у складних умовах. Значна частина з них працює у форматі волонтерства, при цьому часто самі перебувають у стані перманентного стресу, потерпають від наслідків війни та не мають можливості для повноцінного відновлення. Такі чинники нерідко стають причинами професійного вигорання у волонтерів і співробітників гуманітарних організацій. Людський ресурс у цій сфері є критично важливим, адже саме люди забезпечують виконання гуманітарних місій у воєнний час. Проте перевантаження, небезпечні умови праці, ненормований графік та відсутність часу для відновлення здатні призвести до фізичної і психологічної втоми, знецінення власної діяльності, розчарування, втрати мотивації та інших симптомів професійного вигорання.

Водночас робота в гуманітарних організаціях передбачає наявність таких психологічних якостей, як співчуття, готовність допомагати іншим, здатність долати труднощі та зіштовхуватися з людськими стражданнями. Це потребує розвиненого емоційного інтелекту, що дозволяє розуміти почуття іншої людини, приймати її психоемоційний стан, не зважати на негативні

прояви травматичного досвіду осіб, яким надається допомога. Емоційний інтелект у цьому контексті виступає професійно значущою умовою гуманітарної діяльності, адже з одного боку спрямований на якість взаємодії з отримувачами допомоги, а з іншого – є чинником запобігання професійному вигоранню самих працівників.

Сьогодні емоційний інтелект відносять до групи «soft skills» («м'яких навичок»), які забезпечують ефективність у багатьох професійних сферах, пов'язаних із міжособистісною взаємодією, зокрема у гуманітарній. Тому розвитку емоційного інтелекту приділяється значна увага у навчально-тренінгових програмах для працівників таких напрямів. В умовах війни, коли гуманітарні організації виконують масштабні завдання з надання допомоги населенню України, постає необхідність не лише забезпечення ефективності цієї роботи, але й протидії професійному вигоранню співробітників. Одним із дієвих способів реалізації цього завдання є впровадження програм, у яких розвиток емоційного інтелекту розглядається як один із ключових компонентів.

Мета дослідження полягає у теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні емоційного інтелекту як чинника запобігання професійного вигорання.

Досягнення мети зумовлює вирішення таких завдань:

- 1) здійснити теоретичний аналіз наукових джерел, що описують емоційний інтелект як чинник запобігання професійного вигорання;
- 2) емпірично дослідити емоційний інтелект та рівень професійного вигорання у працівників гуманітарних організацій м. Миколаєва;
- 3) розробити програму для працівників гуманітарних організацій «Емоційний інтелект як чинник запобігання професійного вигорання»;
- 4) перевірити ефективність розробленої програми для працівників гуманітарних організацій «Емоційний інтелект як чинник запобігання професійного вигорання».

Об'єктом дослідження виступає явище професійного вигорання.

Предметом дослідження виступає емоційний інтелект як чинник запобігання професійному вигоранню.

Методи дослідження: теоретичні – аналіз, синтез, узагальнення, аргументація; емпіричні – тест «Професійне вигорання» К. Масlach і С. Джексона, «Тест на професійне вигорання», тест «Емоційний інтелект» Н. Холла; тест «SREIT - Емоційний інтелект» методи математичної статистики: коефіцієнт кореляції Пірсона та кутове перетворення Фішера.

База дослідження представлена працівниками Миколаївської обласної організації Товариства Червоного Хреста України. Дослідження проводилось у форматі онлайн-тестування в червні-липні 2025 року. В дослідженні взяли участь 48 осіб, віком від 19 до 59 років, з них 15 чоловіків і 33 жінки. Досвід роботи в гуманітарних організаціях у досліджуваних осіб різний, від 2 місяців до 3 років 6 місяців.

Наукова новизна полягає в тому, що вплив емоційного інтелекту на прояви професійного вигорання працівників гуманітарної сфери в умовах війни ще недостатньо вивчено. Фахівець, який здійснює гуманітарну діяльність, має володіти високим рівнем емоційного інтелекту як професійно важливою якістю, що забезпечує ефективну та екологічну взаємодію з бенефіціарами. Водночас працівник повинен зберігати психологічну стійкість і здатність протидіяти розвитку професійного вигорання.

Практична значущість роботи зумовлена можливістю використання її результатів у діяльності колективів гуманітарних організацій, державних установ, що надають допомогу населенню, у навчальному процесі підготовки майбутніх психологів і педагогів.

Структура роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаних джерел з 50 найменувань. Основний текст роботи 73 сторінки, робота містить 10 таблиць та 9 рисунків.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОМУ ВИГОРАННЮ

1.1. Емоційний інтелект як предмет наукового аналізу

Емоційний інтелект сьогодні розглядається як одна з ключових галузей сучасної психології, що поєднує у собі когнітивні та афективні процеси, відображаючи складний механізм взаємодії розуму й емоцій [18]. У його основі лежить ідея, що ефективне функціонування людини визначається не лише рівнем розвитку логіко-аналітичних здібностей, а й умінням адекватно усвідомлювати, інтерпретувати та регулювати емоційні стани [4].

Поняття емоційного інтелекту тісно пов'язане з рядом суміжних категорій, які відображають різні аспекти соціально-емоційного функціонування людини. Найбільш близькими до нього за змістом є соціальний інтелект, емпатія, емоційна компетентність, особистісна зрілість і саморегуляція [19]. Однак попри спільні елементи, кожне з цих понять має власну специфіку, що дає змогу глибше зрозуміти структуру та механізми емоційного інтелекту.

Емоційний інтелект зосереджений на розпізнаванні, розумінні та регуляції власних і чужих емоційних станів, тоді як соціальний інтелект орієнтований на сприйняття соціальних сигналів, розуміння норм поведінки й ефективну взаємодію у міжособистісному просторі. Соціальний інтелект у визначенні Е. Торндайка трактується як окрема форма інтелекту, що дає змогу «мудро діяти у стосунках між людьми». Подальшого розвитку ця ідея набула у працях Д. Гілфорда та Дж. Кантор, які представили психометричні моделі соціального інтелекту й описали соціальну компетентність як його прояв [28]. Таким чином, емоційний інтелект можна вважати складовою соціального

інтелекту, оскільки ефективна соціальна взаємодія неможлива без розвинених емоційних навичок – емпатії, регуляції та самоконтролю [22].

Емпатія виступає важливим емоційно-когнітивним механізмом, який забезпечує здатність розпізнавати, розуміти та співпереживати емоційним станам інших людей. Вона є компонентом як емоційного, так і соціального інтелекту, проте не охоплює весь спектр їхніх функцій, оскільки не передбачає обов'язкової регуляції емоційної поведінки [6]. Емоційна компетентність, своєю чергою, являє собою більш широкий конструкт, який включає систему навичок конструктивного поводження з емоціями у різних життєвих і професійних ситуаціях [7]. Вона формується на основі емоційного та соціального інтелекту й виявляється у здатності людини гнучко реагувати на стресові події, підтримувати ефективне спілкування, уникати деструктивних форм емоційного вираження [21].

Особистісна зрілість розглядається як інтегративна характеристика, що поєднує емоційну, соціальну та когнітивну самостійність особистості [17]. Її досягнення неможливе без розвинених механізмів емоційного інтелекту, які забезпечують адекватну самооцінку, самоприйняття, стійкість до фрустрацій та здатність до конструктивної взаємодії з іншими [46]. Важливою складовою як емоційного інтелекту, так і особистісної зрілості виступає саморегуляція – внутрішній механізм контролю емоцій, мотивації та поведінкових реакцій. Саморегуляція дає змогу людині зберігати психологічну рівновагу, підтримувати продуктивність діяльності та адаптуватися до складних соціальних і професійних умов [22].

Таким чином, емоційний інтелект виступає центральною ланкою у системі взаємопов'язаних понять, що описують емоційно-соціальну сферу особистості [19]. Він забезпечує гармонійний розвиток емпатії, формування емоційної компетентності, досягнення особистісної зрілості та здатність до саморегуляції, створюючи психологічне підґрунтя для ефективного

функціонування людини в соціумі. Це положення стало відправною точкою для формування сучасних теорій і моделей емоційного інтелекту [30].

Концептуальні засади феномену були закладені американськими науковцями П. Саловеем та Дж. Майєром, які у 1990 році вперше визначили емоційний інтелект як здатність до сприйняття, використання, розуміння й регуляції емоцій [33]. Їхня теоретична розробка мала фундаментальне значення, оскільки заклала підґрунтя для відмежування емоційного інтелекту від традиційного інтелектуального коефіцієнта. У ній емоційний інтелект розглядається як ієрархічна система взаємопов'язаних здібностей, які забезпечують ефективну емоційну взаємодію та регуляцію поведінки [32]. Модель представлено у табл. 1.1.

Табл. 1.1.

Модель здібностей емоційного інтелекту

Галузь	Зміст	Основні прояви
Сприйняття емоцій	Здатність ідентифікувати власні та чужі емоційні стани	Розпізнавання емоцій за виразом обличчя, інтонацією, невербальною поведінкою
Використання емоцій	Уміння застосовувати емоції як ресурс для мислення	Посилення уваги, стимулювання креативності, підтримка мотивації
Розуміння емоцій	Здатність аналізувати емоції, їх причини та динаміку	Усвідомлення змін емоційних станів, прогнозування наслідків емоцій
Управління емоціями	Свідома регуляція емоцій у собі та в інших	Контроль негативних емоцій, підтримка позитивного настрою, емоційна підтримка інших

Подальший розвиток цього напрямку пов'язаний з працями Д. Гоулмана, який у 1995 році запропонував так звану «змішану модель» емоційного інтелекту. Вона поєднала у собі когнітивні здібності та особистісні риси, що визначають емоційну компетентність [4].

У межах цієї моделі виділено п'ять базових компонентів:

– **самосвідомість** – усвідомлення власних емоцій, мотивів і внутрішніх станів;

- **саморегуляція** – здатність контролювати емоційні імпульси, управляти поведінкою й адаптуватися до мінливих умов;
- **мотивація** – внутрішня налаштованість на досягнення цілей, цілеспрямованість і оптимізм;
- **емпатія** – здатність відчувати й розуміти емоційні стани інших людей;
- **соціальні навички** – уміння ефективно будувати стосунки, впливати на інших і налагоджувати взаємодію [31].

Науковець підкреслив, що емоційний інтелект може мати більш вагомий вплив на життєву та професійну успішність, ніж традиційний інтелектуальний коефіцієнт [30]. Це положення спричинило справжній прорив у науковій та популярній літературі, оскільки вперше було наголошено, що високий рівень IQ не гарантує успіху, якщо людина не здатна розпізнавати й регулювати власні емоції та емоції інших.

Альтернативний підхід запропонували К. Петрідс та А. Фернхем, які розробили модель рисового емоційного інтелекту. На відміну від когнітивної концепції Майєра–Саловея, цей підхід розглядає емоційний інтелект як сукупність особистісних рис і самосприйняття емоційних здібностей [26]. Дослідники вважають, що сприйняття власних емоційних компетентностей має не менше значення, ніж їх об'єктивний рівень.

Табл. 1.2.

Модель рисового емоційного інтелекту

Фактор	Зміст	Основні прояви
Добробут	Загальне відчуття задоволеності життям і оптимізму	Позитивний настрій, життєрадісність, впевненість у майбутньому
Самоконтроль	Уміння регулювати власні реакції та емоційний стан	Стресостійкість, витримка, контроль імпульсивних дій
Емоційність	Усвідомлення і вираження власних емоцій, здатність до співпереживання	Розвинена емпатія, емоційна чутливість, глибина переживань
Соціальність	Здатність до ефективної міжособистісної взаємодії	Комунікативність, уміння будувати та підтримувати соціальні зв'язки

На відміну від моделі здібностей, рисовий підхід фокусується не лише на об'єктивних навичках, але й на суб'єктивному відчутті людиною власних емоційних компетентностей. Це дозволяє розглядати емоційний інтелект у тісному зв'язку з особистісними якостями, темпераментом і стилем взаємодії з оточенням [3].

У результаті моделі відображають різні аспекти функціонування емоційного інтелекту. Одні акцентують увагу на здібностях, які можна розвивати й оцінювати за допомогою тестів, інші – на індивідуально-особистісних особливостях і суб'єктивному самосприйнятті, що має велике значення для адаптації у соціальному середовищі [9].

В подальшому розвитку У 1997 році Рувен Бар-Он запропонував одну з найвідоміших змішаних моделей емоційного інтелекту, яка ґрунтується на поєднанні когнітивних здібностей та особистісних рис [11]. На відміну від моделей здібностей (Майєра–Саловея) та рисових концепцій (Петрідса–Фернхема), підхід Бар-Она інтегрує уявлення про емоційний інтелект як складну багатофакторну структуру, що охоплює п'ять загальних сфер і низку конкретних навичок. У його трактуванні емоційний інтелект відображає не лише здатність розуміти й регулювати емоції, але й загальну ефективність особистості у взаємодії з соціальним оточенням, у професійній діяльності та в умовах стресу [14].

Табл. 1.3.

Модель емоційного інтелекту Р. Бар-Она

Сфера	Зміст	Основні компоненти
Внутрішньоособистісна	Усвідомлення власних емоцій і потреб, адекватна самооцінка	Самосвідомість, самоповага, впевненість у собі, незалежність, самореалізація
Міжособистісна	Здатність встановлювати й підтримувати здорові стосунки	Емпатія, міжособистісні стосунки, соціальна відповідальність
Адаптивність	Гнучкість і вміння ефективно вирішувати проблеми	Реалістичність, здатність до аналізу та вирішення проблем, адаптивність

Продовження табл. 1.3.

Управління стресом	Здатність протистояти тиску й регулювати напруження	Стресостійкість, контроль імпульсивності
Загальний настрій	Позитивне ставлення до життя і здатність підтримувати мотивацію	Оптимізм, життєрадісність

Модель Р. Бар-Она підкреслює багатовимірність емоційного інтелекту, об'єднуючи внутрішньоособистісні, міжособистісні та адаптивні ресурси особистості [3]. Вона демонструє, що високий рівень емоційного інтелекту виявляється не лише у вмінні регулювати емоції, але й у здатності до соціальної взаємодії, ефективного вирішення проблем і збереження позитивного настрою навіть у стресових ситуаціях [40]. Завдяки такій структурованості ця модель отримала широке застосування у практичній психології, менеджменті, освіті та медицині.

Українська психологічна наука демонструє вагомий внесок у розробку теоретичних та прикладних аспектів вивчення емоційного інтелекту. Дослідження вітчизняних науковців вирізняються багатоплановістю та охоплюють як фундаментальні теоретичні підходи, так і практичні методики розвитку емоційного інтелекту у різних сферах діяльності [5].

Едуард Леонідович Носенко справедливо визначається одним із засновників системного вивчення емоційного інтелекту в Україні, оскільки саме його наукові напрацювання заклали методологічну основу для подальшого розвитку цього напрямку у вітчизняній психології [18]. У межах своїх робіт він сформував авторську концепцію емоційного інтелекту, у якій враховано специфіку українського соціокультурного контексту та ментальних особливостей. Емоційний інтелект у трактуванні Носенка розглядається як інтегральна здатність особистості, що визначає ефективність розпізнавання, інтерпретації та регуляції емоційних станів – як власних, так і тих, що проявляються в інших людей [18]. Особливий акцент учений зробив на виявленні зв'язку між рівнем емоційного інтелекту та результативністю

професійної діяльності: його праці засвідчили наявність стабільних кореляцій між показниками емоційної компетентності, стресостійкістю, комунікативною успішністю й загальною задоволеністю професійною активністю. Підкреслюється, що емоційний інтелект у цьому контексті виступає надійним предиктором професійного успіху, особливо у сферах, де домінує міжособистісна взаємодія [8].

Водночас досить вагомий внесок у розкриття структурної організації емоційного інтелекту зроблено Н. В. Ковригою. У своїх працях вона детально проаналізувала компонентний склад цього феномену, виокремивши ключові елементи: здатність до ідентифікації емоцій, уміння визначати їхні причини та прогнозувати наслідки, навички емоційної регуляції та використання емоційної інформації в процесах мислення й прийняття рішень [19]. Дослідниця аргументовано довела необхідність системного розвитку емоційного інтелекту у процесі професійної підготовки фахівців, особливо представників соціономічних професій. Запропоновані нею підходи до включення емоційної компетентності в зміст вищої освіти мають не лише освітнє, а й загальнопсихологічне значення, оскільки сприяють формуванню особистісної зрілості майбутніх спеціалістів [9].

Окремим напрямом української наукової традиції став внесок С. В. Дерев'янка, який здійснив критичний аналіз провідних західних моделей емоційного інтелекту – Майєра–Селовея–Карузо, Гоулмана, Бар-Она – і визначив можливості їх застосування в українських умовах [12]. У його роботах підкреслюється важливість урахування соціокультурних відмінностей, що впливають на прояви емоційної компетентності. Учений адаптував низку психодіагностичних методик, створивши повноцінні україномовні версії, які продемонстрували валідність та надійність у локальних вибірках. Прагнення поєднати універсальні теоретичні положення із вітчизняною психологічною традицією дозволило Дерев'янку сформувати

інтегративне бачення емоційного інтелекту, де узгоджуються глобальні та культурно специфічні аспекти [9].

У педагогічному контексті особливо значимими є роботи А. А. Четверик-Бурчак, яка розглядає емоційний інтелект як базову характеристику професійної компетентності вчителя. Дослідниця показала, що високий рівень емоційного інтелекту педагогів позитивно позначається на якості освітнього процесу, створенні психологічно безпечного середовища, підвищенні мотивації учнів та зниженні професійного вигорання [11]. Значна увага в її роботах приділяється питанням підготовки майбутніх педагогів: Четверик-Бурчак розробила та апробувала програми розвитку емоційної компетентності студентів, що включають поєднання теоретичних блоків і практичних вправ. Отримані результати свідчать, що цілеспрямований розвиток емоційного інтелекту сприяє формуванню педагогічної майстерності та запобігає професійним деформаціям [5].

У цілому внесок перелічених вчених сформував підґрунтя для становлення української школи вивчення емоційного інтелекту, яка характеризується поєднанням ґрунтовного теоретичного аналізу з практичною орієнтацією [6]. Їхні праці суттєво розширили наукове розуміння феномену емоційної компетентності та створили можливості для впровадження концепції емоційного інтелекту у сферу освіти, професійної підготовки та ширші соціальні практики [21].

Наступним важливим напрямом роботи українських психологів є методологічне забезпечення: здійснюється адаптація зарубіжних опитувальників до українського соціокультурного контексту (наприклад, методики М. Манойлової для психологічного відбору поліцейських) та створення авторських інструментів, що враховують культурну специфіку [22]. Загалом оцінювання рівня розвитку емоційного інтелекту здійснюється за допомогою різноманітних психометричних інструментів, які поділяються на тести здібностей та методики самозвіту. Така класифікація ґрунтується на

принциповій відмінності у підходах: тести здібностей орієнтовані на об'єктивне вимірювання конкретних навичок, тоді як опитувальники самозвіту фіксують суб'єктивне уявлення людини про власні емоційні компетентності [32].

Табл. 1.4.

Психометричні інструменти оцінювання емоційного інтелекту

Група інструментів	Назва методики	Автори	Характеристика
Тести здібностей	MSCEIT 2.0 (Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test)	Дж. Майєр, П. Саловей, Д. Карузо	Комплексний тест, що оцінює здатність ідентифікувати, розуміти, використовувати й регулювати емоції. Складається з завдань, де потрібно обирати правильні відповіді, що робить його аналогом традиційних інтелектуальних тестів.
	TIE (Test of Emotional Intelligence)	М. Шут, Г. Джонсон, С. Хансен	Адаптований тест, спрямований на вимірювання емоційних здібностей у контексті когнітивної діяльності; використовується у дослідженнях студентської молоді та професійних груп.
Методики самозвіту	EQ-i (Emotional Quotient Inventory)	Р. Бар-Он	Один із найвідоміших опитувальників, побудований на змішаній моделі емоційного інтелекту. Містить 133 пункти та оцінює п'ять сфер (внутрішньоособистісна, міжособистісна, адаптивність, управління стресом, загальний настрій).
	WLEIS (Wong and Law Emotional Intelligence Scale)	Ч. Вонг, К. Лоу	Коротка шкала (16 пунктів), що вимірює чотири аспекти: оцінка власних емоцій, оцінка емоцій інших, регуляція емоцій, використання емоцій. Широко використовується у сфері організаційної психології.
	TEIQue (Trait Emotional Intelligence Questionnaire)	К. Петрідс	Опитувальник рисового емоційного інтелекту, що оцінює суб'єктивне сприйняття власних емоційних компетентностей. Існують повна, коротка та дитяча версії, що забезпечує гнучкість застосування.

Поєднання тестів здібностей та методик самозвіту дозволяє комплексно оцінити емоційний інтелект, враховуючи як об'єктивний рівень розвитку емоційних навичок, так і суб'єктивне відчуття власних компетентностей [26].

Такий підхід забезпечує наукову обґрунтованість та практичну цінність оцінювання, особливо у професійній сфері, де емоційний інтелект є ключовим чинником ефективності та стресостійкості [40].

Практичні дослідження доводять значущість емоційного інтелекту у клінічній психології, психотерапії, освіті та професійній діяльності [23]. Високий рівень емоційного інтелекту знижує ризик розвитку залежностей, сприяє психологічній стійкості та кращій адаптації до кризових ситуацій. [1] У сфері освіти емоційний інтелект є ключовим компонентом соціально-емоційного навчання (SEL), що забезпечує академічні успіхи та гармонізацію міжособистісних стосунків [40].

Перспективи розвитку досліджень у цій сфері пов'язані з необхідністю стандартизації термінології, інтеграцією методів різних наук та пошуком нових шляхів практичного застосування. Аналіз останніх публікацій свідчить про зростання інтересу до зв'язку емоційного інтелекту з такими явищами, як стійкість, просоціальна поведінка, адаптація до стресових умов і сталий розвиток [1].

Отже, емоційний інтелект як предмет наукового аналізу посідає провідне місце у сучасній психологічній науці, розкриваючи багатовимірну природу емоційного функціонування людини [18]. Його дослідження не лише сприяє розширенню наукового розуміння когнітивно-афективної взаємодії, а й має вагомий прикладний потенціал у забезпеченні психологічного благополуччя та ефективності професійної діяльності.

1.2. Професійне вигорання як сучасне психологічне явище

Професійне вигорання є одним із найбільш актуальних психологічних феноменів сучасності, що привертає увагу науковців, практичних психологів і фахівців у сфері охорони праці [24]. Воно визначається як комплексний психологічний синдром, що виникає внаслідок тривалого впливу хронічних

емоційних і соціальних стресорів у професійному середовищі. Його особливість полягає у поступовому розвитку – від прихованої напруги до глибокого емоційного, когнітивного й фізичного виснаження, що негативно впливає на ефективність діяльності та якість життя людини [39].

У травні 2019 року Всесвітня організація охорони здоров'я (ВООЗ) офіційно класифікувала професійне вигорання як синдром, пов'язаний із трудовою діяльністю, включивши його до Міжнародної класифікації хвороб 11-го перегляду (МКХ-11) у розділі «Фактори, що впливають на стан здоров'я» [37]. ВООЗ визначає професійне вигорання як синдром, що виникає внаслідок хронічного стресу на робочому місці, який не був успішно подоланий, і характеризується трьома основними проявами:

- 1) почуттям виснаження або вичерпання енергії;
- 2) підвищенням психічного дистанціювання від роботи або цинічним ставленням до неї;
- 3) відчуттям неефективності та зниженням професійної продуктивності [24].

Таке визначення підкреслює не патологічний, а саме професійний характер цього явища, що виникає у відповідь на тривалу дію робочих перевантажень, емоційного тиску й дисбалансу між затраченими зусиллями та внутрішніми можливостями відновлення [36].

Поняття «професійне вигорання» (англ. burnout) було введено до наукового обігу американським психологом і психоаналітиком Гербертом Фройденбергером у 1974 році [17]. Цей термін виник не з теоретичних міркувань, а з безпосереднього клінічного досвіду та спостережень дослідника за працівниками альтернативних медичних закладів і безкоштовних клінік для наркозалежних у Нью-Йорку протягом 1960-1970-х років [12].

Фройденбергер звернув увагу на парадоксальне явище: найбільш віддані своїй справі, ідеалістично налаштовані та мотивовані працівники з часом демонстрували найбільш виражені ознаки емоційного та фізичного

виснаження. Спостерігаючи за волонтерами та штатними співробітниками, які працювали з важкими категоріями клієнтів, дослідник виявив специфічний синдром, що характеризувався прогресуючою втратою ідеалізму, енергії та професійної мотивації [17].

У своїх роботах Фройденбергер детально описав феноменологію професійного вигорання, визначаючи його як стан фізичного та емоційного виснаження, що виникає внаслідок тривалого перебування в емоційно напружених ситуаціях професійної діяльності. Дослідник використовував метафору «вигорання» свідомо, порівнюючи людину, що переживає цей стан, із будинком, який згорів зсередини, залишивши лише порожню оболонку.

Ключовими характеристиками професійного вигорання, за Фройденбергером, є:

1. Емоційне виснаження – відчуття спустошеності, втрати енергетичних ресурсів, хронічної втоми, що не зникає після відпочинку. Працівники описували стан, коли вони фізично присутні на робочому місці, але емоційно повністю відсторонені від своїх професійних обов’язків [25].

2. Втрата ідеалізму та професійної мотивації – поступове зникнення первісного ентузіазму, розчарування в обраній професії, відчуття марності докладених зусиль. Особливо це стосувалося працівників, які починали кар’єру з високими ідеалістичними очікуваннями щодо можливості допомогти іншим людям.

3. Фізичні симптоми – головні болі, безсоння, часті респіраторні захворювання, шлунково-кишкові розлади, підвищена втомлюваність, зниження імунітету. Фройденбергер підкреслював психосоматичну природу цих проявів [37].

4. Поведінкові зміни – зростання дратівливості, конфліктності, соціальна ізоляція, зловживання психоактивними речовинами (включаючи алкоголь та медикаменти), ригідність мислення, опір інноваціям та змінам.

Фройденбергер розглядав професійне вигорання як результат взаємодії особистісних характеристик працівника та специфічних умов професійного середовища. Він виявив, що як не парадоксально, але саме найбільш віддані професії люди виявлялися найбільш вразливими до вигорання. Фройденбергер описував типовий профіль працівника групи ризику: високомотивований, ідеалістично налаштований, перфекціоніст, схильний до надмірної самопожертви заради професійних цілей [47].

Також він виокремлював розрив між ідеалістичними уявленнями про професію і особливо підкреслював вразливість працівників сфер охорони здоров'я, освіти, соціальних служб, психологічного консультування. Ці професії вимагають постійної емоційної залученості, емпатії, здатності справлятися з чужим стресом, болем, стражданнями, що призводить до поступового виснаження емоційних ресурсів [38].

Однак концепція Фройденбергера мала і певні обмеження: вона базувалася переважно на клінічних спостереженнях та якісних описах, не мала валідного інструментарію для діагностики. Ці недоліки були значною мірою подолані в подальших дослідженнях, зокрема в роботах Крістіни Маслач, яка з кінця 1970-х років систематично досліджувала феномен професійного вигорання. Її дослідницький інтерес до цієї проблематики виник з вивчення способів, якими люди справляються з емоційними аспектами своєї роботи, особливо в професіях, що передбачають інтенсивну міжособистісну взаємодію [24].

На відміну від клінічного підходу Фройденбергера, Маслач розробляла свою концепцію використовуючи систематичні емпіричні дослідження, кількісні методи та психометричний підхід. У 1981 році, співпрацюючи з Сьюзан Джексон, вона представила трикомпонентну модель професійного вигорання та розробила діагностичний інструментарій для його вимірювання – опитувальник MBI (Maslach Burnout Inventory) [48].

Модель К. Маслач розглядає професійне вигорання за трьома основними складовими: емоційне виснаження, деперсоналізація та редукція особистих досягнень. Емоційне виснаження розглядається як центральний, базовий компонент професійного вигорання, що відображає стресову димензію цього феномену [22]. Цей компонент характеризується:

- Відчуттям емоційного перенапруження – працівник відчуває, що його емоційні ресурси вичерпані, він більше не може віддаватися роботі на тому ж емоційному рівні, що раніше. З'являється хронічне відчуття втоми, яке не зникає після нічного сну чи вихідних днів.
- Втратою здатності до емоційного залучення – людина помічає, що не може відчувати співпереживання до клієнтів/учнів/пацієнтів так, як раніше. Емоційні реакції стають поверхневими, формальними, а іноді й повністю відсутніми.
- Фізичними проявами – головні болі, безсоння, проблеми з травленням, хронічна втома, м'язове напруження, підвищена схильність до захворювань. Ці симптоми часто призводять до збільшення кількості лікарняних [37].
- Психологічними симптомами – тривожність, дратівливість, емоційна нестабільність, відчуття безпорадності, зниження загального емоційного тону, ангедонія (нездатність відчувати задоволення).

Емоційне виснаження виникає внаслідок хронічного емоційного перевантаження, коли вимоги професійної діяльності систематично перевищують емоційні ресурси працівника. Маслач підкреслювала, що цей компонент особливо виражений у професіях, що вимагають інтенсивної міжособистісної взаємодії та емоційної залученості [48].

Деперсоналізація (у деяких джерелах також називається «цинізм» або «дегуманізація») відображає міжособистісний контекст професійного вигорання. Цей компонент характеризується:

- Цинічним ставленням до клієнтів – працівник починає сприймати людей, з якими працює (пацієнтів, учнів, клієнтів), як безособові об'єкти, позбавлені індивідуальних особливостей. З'являються зневажливі, цинічні висловлювання на їхню адресу.
- Емоційним відстороненням – створення психологічної дистанції між собою та об'єктами професійної діяльності. Працівник намагається мінімізувати емоційну залученість, обмежуючи контакти формальними рамками.
- Втратою емпатії – зниження чи повна втрата здатності співпереживати, розуміти емоційний стан інших людей. Проблеми клієнтів сприймаються як механічні завдання, що потребують формального вирішення.
- Негативізмом та ворожістю – у крайніх випадках може розвиватися відкрита ворожість до тих, кому людина професійно покликана допомагати. З'являється звинувачення клієнтів у власних проблемах («самі винні в тому, що з ними сталося»).
- Формалізацією професійних відносин – прагнення звести всі взаємодії до жорстких регламентів, уникнення неформального спілкування, надмірна бюрократизація робочого процесу [25].

Маслач інтерпретувала деперсоналізацію як захисний механізм, спробу справитися з емоційним виснаженням через створення психологічного бар'єру між собою та джерелом стресу. Однак цей захисний механізм є дисфункціональним, оскільки руйнує саму суть «допомагаючих професій» і призводить до зниження якості професійної діяльності [50].

Третій компонент відображає самооцінний аспект професійного вигорання та характеризується:

- Зниженням професійної самооцінки – працівник починає сумніватися у своїй професійній компетентності, вважає себе невдахою, недостатньо кваліфікованим фахівцем. З'являються думки типу «я не створений для цієї професії», «я нічого не вмію».
- Втратою відчуття сенсу професійної діяльності – робота сприймається як безглузда, марна, така, що не приносить реальних результатів. Працівник не бачить позитивних наслідків своєї діяльності, навіть якщо вони об'єктивно присутні.
- Зниженням продуктивності – погіршення об'єктивних показників роботи, збільшення кількості помилок, уповільнення темпу діяльності, зниження якості виконання професійних обов'язків.
- Відмовою від професійного розвитку – втрата інтересу до підвищення кваліфікації, освоєння нових методів роботи, професійного зростання. Позиція «навіщо це потрібно, якщо все одно нічого не виходить».
- Негативною оцінкою власного внеску – тенденція применшувати значущість власних професійних досягнень, фокусування на невдачах при ігноруванні успіхів [13].

Редукція особистих досягнень може розвиватися як безпосередньо з емоційного виснаження, так і як наслідок деперсоналізації. Коли працівник емоційно відсторонюється від клієнтів, якість його роботи об'єктивно знижується, що підкріплює негативну самооцінку та створює замкнене коло [39].

Важливо підкреслити, що три компоненти професійного вигорання не є незалежними – вони перебувають у складних взаємозв'язках. Згідно з початковою гіпотезою, емоційне виснаження виникає першим як реакція на хронічний стрес. Деперсоналізація розвивається як спроба справитися з

виснаженням через створення психологічної дистанції. Редукція особистих досягнень є наслідком двох попередніх компонентів і проявляється пізніше [48].

За циклічною моделлю, компоненти можуть підсилювати один одного, створюючи замкнене коло. Емоційне виснаження призводить до деперсоналізації, деперсоналізація знижує якість роботи та підсилює відчуття неефективності, що, у свою чергу, збільшує емоційне виснаження.

Одним з найбільших досягнень К. Маслач стала розробка психодіагностичного інструментарію для вимірювання професійного вигорання. Опитувальник MBI (Maslach Burnout Inventory) став золотим стандартом у діагностиці цього феномену і використовується в дослідженнях по всьому світу [22].

Незважаючи на величезний вплив, модель Маслач не позбавлена критики. Деякі дослідники вказують, що модель найкраще описує вигорання в професіях, пов'язаних з наданням послуг людям, і менш адекватна для інших професійних сфер [48].

Ці критичні зауваження стимулювали подальший розвиток теорії. Сама Маслач та її колеги продовжували вдосконалювати модель, зокрема розробили концепцію «залученості до роботи» (work engagement) як антитези професійного вигорання, описали шість ключових областей робочого середовища, що впливають на розвиток вигорання (навантаження, контроль, винагорода, спільнота, справедливість, цінності). Представлені у табл. 1.6. [39].

Табл. 1.6.

Основні організаційні домени моделі К. Маслач

Організаційний фактор	Зміст та характеристика	Вплив на розвиток або профілактику вигорання
Робоче навантаження	Кількість завдань, темп роботи, рівень емоційної напруги	Надмірне навантаження сприяє виснаженню, збалансоване – підтримує продуктивність

Винагорода і визнання	Матеріальні та моральні стимули, відчуття значущості праці	Відсутність визнання знижує мотивацію, справедлива винагорода підвищує залученість
Контроль	Рівень автономії, можливість приймати рішення у професійній діяльності	Дефіцит контролю підвищує безсилля, достатня автономія сприяє відчуттю компетентності
Справедливість	Відчуття рівного ставлення, прозорість у прийнятті рішень	Несправедливість формує фрустрацію, чесність і відкритість зміцнюють довіру
Спільнота	Соціальні зв'язки, підтримка з боку колег і керівництва	Позитивна атмосфера знижує рівень стресу, конфлікти – підвищують ризик вигорання
Відповідність цінностей	Узгодженість між особистими переконаннями працівника і цілями організації	Невідповідність викликає втрату сенсу роботи, ціннісна єдність зміцнює мотивацію

Подальші наукові підходи до вивчення професійного вигорання розвивали ідеї Фройденбергера та Маслач, розширюючи уявлення про його механізми та наслідки. Так, К. Пайнс і Е. Аронсон розглядали вигорання як стан фізичного, емоційного і розумового виснаження, що виникає внаслідок тривалого залучення у ситуації з високими вимогами. На думку М. Лейтера та К. Маслач, професійне вигорання є результатом хронічного дисбалансу між людиною та її робочим середовищем, коли вимоги постійно перевищують ресурси, а відчуття контролю та підтримки зменшуються [24].

В європейській психології (зокрема в працях В. Шауфелі, Д. Енца, В. Корнеліуса) підкреслюється роль організаційних і соціальних чинників – нестачі автономії, неефективного менеджменту, порушення командної взаємодії, перевантаження інформацією, відсутності позитивного зворотного зв'язку [36]. У сучасних підходах дедалі більше уваги приділяється і внутрішнім психологічним детермінантам: особистісній тривожності, низькому рівню емоційного інтелекту, перфекціонізму, надмірній відповідальності та схильності до емоційного самопожертвування [18].

В українській психологічній науці інтерес до проблеми професійного вигорання активно розвивається з кінця 1990-х років. Це питання набуло

особливої актуальності в контексті економічних, соціальних та військових викликів, коли робочі навантаження, емоційна напруга й невизначеність стали невід’ємною частиною професійної діяльності великої кількості спеціалістів [15].

Серед дослідників, які зробили значний внесок у вивчення цього феномену, варто відзначити Олену Гришняєву, яка вивчає адаптаційні порушення молодих медичних працівників як передумови розвитку професійного вигорання. У її роботах наголошується, що типологічні особливості особистості, рівень емоційної стабільності та професійна мотивація суттєво впливають на інтенсивність проявів вигорання, особливо серед персоналу екстреної медичної допомоги [37].

Інші українські науковці зосереджують увагу на структурі психологічних захистів і копінг-стратегій, які використовують фахівці з різним рівнем вигорання. Зокрема, серед педагогів дошкільних закладів було доведено, що неефективні стратегії подолання стресу – уникнення, заперечення або проєкція – тісно пов’язані з високими показниками емоційного виснаження. Водночас гнучкість мислення, емоційна компетентність і підтримка колег виступають чинниками, що знижують ризик професійного виснаження [21].

Однією з провідних сучасних моделей пояснення феномену вигорання є модель “Вимоги роботи – Ресурси” (Job Demands–Resources, JD–R). Згідно з нею, професійне вигорання розвивається у двох послідовних фазах: спершу надмірні вимоги до працівника: велике навантаження, часовий тиск, емоційна напруга, призводять до поступового виснаження ресурсів; потім нестача підтримки, автономії та відчуття контролю спричиняє відчуження від роботи й втрату внутрішньої мотивації [36]. Отже, збереження балансу між вимогами професійного середовища та наявними ресурсами є ключовим для профілактики вигорання.

Професійне вигорання проявляється передусім у дисфоричних

симптомах – відчутті роздратування, байдужості, емоційної порожнечі, зниженні енергії та мотивації. Для його виявлення застосовують кілька психометричних інструментів. Найвідомішим є Maslach Burnout Inventory (MBI), який оцінює три основні компоненти: емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень. Альтернативним підходом є Professional Fulfillment Index (PFI), що зосереджується на рівні професійного задоволення та сенсу роботи [39].

В українських вибірках результати досліджень свідчать про високий рівень поширеності цього явища: зокрема, серед медичних працівників віком 30–40 років понад 70% демонструють виражені симптоми вигорання. Схожі тенденції простежуються й серед психологів, які працюють дистанційно: перехід до онлайн-формату, ізолюваність і надмірна кількість запитів від клієнтів підвищують ризик емоційного виснаження [37].

Пандемія COVID-19 суттєво посилила масштаби професійного вигорання, особливо серед медиків, освітян і соціальних працівників. Перевантаження, страх інфікування, постійна тривога та відсутність достатнього відпочинку призвели до зростання рівня емоційного виснаження навіть у фахівців із високою стресостійкістю [50]. Схожа динаміка спостерігається і в Україні, де ситуацію ускладнили економічна нестабільність, військові дії та дефіцит ресурсів для відновлення [2].

Найвразливішими залишаються представники так званих «допомагаючих професій» – медичні працівники, педагоги, психологи, соціальні фахівці. Саме вони стикаються з необхідністю постійної емоційної взаємодії, високим рівнем відповідальності та моральними дилемами, що в комплексі створює передумови для розвитку вигорання [38].

Сучасні підходи до запобігання професійному вигоранню поєднують організаційні й індивідуальні стратегії. На рівні організації важливими є:

- оптимізація робочого навантаження;
- створення прозорої системи винагород і підтримки;

- справедливий розподіл відповідальності;
- розвиток довірливої корпоративної культури [24].

На індивідуальному рівні ефективними вважаються:

- формування навичок емоційної саморегуляції;
- розвиток стресостійкості та позитивного мислення;
- опанування ефективних копінг-стратегій;
- участь у супервізіях, групах підтримки, програмах емоційного відновлення [1].

Попри те, що у світі вже опубліковано тисячі наукових робіт, присвячених феномену професійного вигорання, залишаються відкритими питання щодо його природи та класифікації. Частина дослідників вважає, що вигорання не є самостійним психічним розладом, а радше формою реакції на хронічний робочий стрес, близькою за проявами до депресивних або тривожних станів [37]. Така неоднозначність трактувань зумовлює потребу у подальшому міждисциплінарному вивченні цього явища.

У контексті сучасних суспільних викликів українські психологи наголошують на необхідності створення комплексних програм профілактики професійного вигорання, особливо в умовах воєнного стану, нестабільності й підвищеного емоційного навантаження на фахівців гуманітарної сфери [15]. У цьому напрямі перспективним вважається міждисциплінарний підхід, який поєднує психологічні, медичні та соціальні інтервенції, спрямовані на збереження та підтримку психічного здоров'я працівників [43].

З огляду на це, професійне вигорання дедалі частіше розглядається не лише як індивідуальна реакція на стрес, а як соціально-психологічний феномен, що потребує системного вирішення. Ефективна профілактика базується на розвитку емоційного інтелекту, формуванні навичок саморегуляції, стресостійкості та створенні такого робочого середовища, де працівник має змогу відновлювати власні ресурси, отримувати підтримку й зберігати професійну мотивацію [18].

У підсумку професійне вигорання постає як багаторівневий процес, що охоплює емоційну сферу (виснаження), когнітивну (зниження концентрації, професійних інтересів) і поведінкову (уникнення контактів, втрата ініціативи, демотивація). Його вивчення має важливе значення для психологічної науки та практики, адже дає змогу глибше зрозуміти вплив стресу на особистість і розробити дієві стратегії профілактики й корекції цього стану [48].

1.3. Емоційний інтелект в системі професійної діяльності

У сучасному світі, де професійне середовище характеризується високими вимогами, швидкими змінами та постійним емоційним навантаженням, емоційний інтелект набуває стратегічного значення як чинник успішності й психологічної стійкості фахівців. Він визначає здатність ефективно взаємодіяти з людьми, регулювати власні емоції, приймати обґрунтовані рішення та підтримувати оптимальний психоемоційний стан у складних умовах праці [4].

Дослідження у сфері менеджменту показують, що емоційний інтелект є критичним чинником ефективного лідерства: понад 80 % успішності керівників пояснюється не технічними знаннями чи IQ, а саме емоційними компетентностями. Лідери з високим рівнем емоційного інтелекту здатні створювати позитивний організаційний клімат, мотивувати команду, ефективно вирішувати конфлікти та адаптуватися до змін. У таких керівників спостерігається більша гнучкість мислення, вища довіра з боку підлеглих і більша стійкість до стресових ситуацій [14].

В українському контексті дослідження лідерства через призму емоційного інтелекту активно розвивається у сфері публічного управління. Тут він розглядається як складова професійно-особистісних компетентностей державного службовця. Зокрема, підкреслюється, що високий рівень емоційного інтелекту сприяє підвищенню етичної культури, здатності

приймати зважені рішення та формуванню довірливих відносин із громадськістю [3].

Емоційний інтелект є також ключовим фактором ефективної командної роботи. Працівники, які володіють розвиненими емоційними навичками, краще адаптуються до групової динаміки, легше долають стресові ситуації й підтримують атмосферу взаємоповаги. Дослідження рятувальних служб, військових підрозділів і гуманітарних організацій показали, що члени команд із високим рівнем емоційного й соціального інтелекту демонструють вищу узгодженість дій, більшу стресостійкість і ефективніше вирішують міжособистісні конфлікти [25]. Основні аспекти впливу емоційного інтелекту на командну роботу можна подано узагальнено у табл. 1.7.

Табл. 1.7.

Вплив емоційного інтелекту на ефективність командної роботи

Аспект	Прояв у професійному середовищі	Результат
Комунікація	Відкрите обговорення, вміння висловлювати думки без агресії	Зменшення непорозумінь, зростання продуктивності
Співпраця	Підтримка колег, здатність до компромісу	Формування згуртованої команди
Конфлікт-менеджмент	Емоційна врівноваженість у кризових ситуаціях	Конструктивне розв'язання суперечностей
Емпатія	Розуміння станів і мотивів інших	Підвищення рівня довіри та взаємоповаги
Лідерство	Надихаюча поведінка, управління емоційним кліматом	Зростання командної мотивації та ініціативи

Отже, емоційний інтелект сприяє розвитку культури взаєморозуміння, довіри та психологічної безпеки в колективах, що є передумовою високої ефективності будь-якої організації. Емоційний інтелект також розглядається як захисний чинник, що послаблює вплив хронічного професійного стресу на психічне благополуччя. У практиці це проявляється зниженням емоційного виснаження, меншою схильністю до цинізму й вищим відчуттям професійної

ефективності. У колективах з підтримуючим кліматом працівники з розвиненим емоційним інтелектом рідше демонструють ознаки дезангажованості, швидше відновлюють працездатність після пікових навантажень і менше потребують «жорстких» зовнішніх регуляторів поведінки [42].

Теоретичним підґрунтям вивчення взаємозв'язку емоційного інтелекту та професійного вигорання є модель «Вимоги роботи – Ресурси» (Job Demands–Resources, JD–R), відповідно до якої емоційний інтелект розглядається як особистісний ресурс, що забезпечує ефективне використання когнітивних, емоційних і поведінкових стратегій подолання стресових чинників професійної діяльності. Згідно з цією моделлю, високий рівень емоційного інтелекту сприяє збереженню психологічної рівноваги навіть за умов надмірного робочого навантаження, дефіциту часу чи міжособистісних конфліктів. У межах «буферної гіпотези» емоційний інтелект трактується як чинник, що пом'якшує негативний вплив емоційних стресорів на психічний стан особистості, запобігаючи переходу ситуативного стресу у фазу хронічного емоційного виснаження [28].

До основних механізмів дії емоційного інтелекту належать: емоційна регуляція, адаптивна копінг-поведінка, розвиток психологічної стійкості та покращення якості соціальної взаємодії. Завдяки здатності своєчасно ідентифікувати, вербалізувати й трансформувати негативні емоційні переживання, особистість запобігає накопиченню емоційної напруги, що є одним з головних детермінантів вигорання. Розвинений емоційний інтелект сприяє формуванню конструктивних стратегій подолання труднощів, таких як переоцінка ситуації, пошук підтримки та орієнтація на вирішення проблеми, замість уникнення чи витіснення [22]. Водночас емоційний інтелект посилює ключові особистісні ресурси – впевненість у власних можливостях, позитивне ставлення до майбутнього, здатність відновлювати внутрішню рівновагу після труднощів та орієнтацію на досягнення. Саме ці характеристики допомагають

людині ефективно долати професійні кризи, підтримувати мотивацію та відновлювати емоційні сили після виснажливих ситуацій [33].

Особливе значення емоційний інтелект має для фахівців «допомагаючих професій» – медичних працівників, педагогів, соціальних працівників, психологів, волонтерів, працівників гуманітарного сектору. Для цих категорій професій характерні високі емоційні вимоги, постійна взаємодія з людьми, які переживають кризові стани, та підвищений рівень відповідальності [9]. Саме тому емоційний інтелект виступає не лише професійно важливою якістю, а й базовою компетенцією, що забезпечує здатність до емпатійної взаємодії без втрати внутрішньої рівноваги. Високий рівень емоційної саморегуляції, емпатії та усвідомленості сприяє зниженню ризику розвитку емоційного виснаження й підтримує відчуття професійної реалізованості [50].

Роль емоційного інтелекту у профілактиці професійного вигорання також визначається особливостями організаційного середовища. Наявність сприятливого психологічного клімату, атмосфери довіри, підтримки та визнання посилює вплив емоційного інтелекту як ресурсу. Дослідження показують, що працівники, які відчують справедливе ставлення, спільність цінностей із керівництвом та колегами, демонструють вищий рівень залученості до діяльності та нижчі показники вигорання [40].

У системі професійної діяльності емоційний інтелект є фундаментом soft skills – м'яких навичок, що визначають успіх у взаємодії з людьми. До ключових компонентів належать:

- комунікативність – здатність ефективно висловлювати думки та слухати інших;
- емпатія – розуміння емоцій і потреб партнерів;
- адаптивність – гнучкість у реагуванні на зміни;
- конфлікт-менеджмент – уміння врегульовувати суперечності без ескалації напруження [14].

Розвиток цих навичок забезпечує не лише успішність професійної

діяльності, а й стабільність емоційного стану, стресостійкість і позитивну самооцінку.

Сучасні дослідження емоційного інтелекту у професійному контексті спрямовані на створення інтегрованих програм розвитку лідерських якостей, формування ціннісного світогляду працівників і підвищення організаційної ефективності [5]. На індивідуальному рівні – це формування навичок усвідомлення власних емоцій, розвиток здатності до саморегуляції, емпатії та асертивної комунікації, опанування технік керування стресом і збереження психологічного ресурсу. На організаційному рівні – впровадження тренінгів і програм з розвитку емоційного інтелекту, супервізійна підтримка фахівців, створення системи моніторингу ранніх ознак виснаження, а також розвиток корпоративної культури, що підтримує добробут працівників [7].

Отже, емоційний інтелект у системі професійної діяльності виступає багатовимірним феноменом, який не лише забезпечує ефективну взаємодію та емоційну адаптацію, а й виконує важливу захисну функцію, запобігаючи розвитку професійного вигорання [30]. Його формування є стратегічним завданням сучасної психологічної практики, орієнтованої на збереження психічного здоров'я, підвищення професійної ефективності та розвиток резильєнтності працівників у складних соціальних і професійних умовах [18].

Висновки до першого розділу

Емоційний інтелект у сучасній психології розглядається як інтегративна характеристика особистості, що поєднує когнітивні, емоційні та соціальні компоненти психічної діяльності. Він визначає здатність людини усвідомлювати, розуміти та регулювати власні емоції, а також ефективно взаємодіяти з емоційними станами інших [22]. Аналіз теоретичних підходів показав, що основні моделі емоційного інтелекту розкривають різні аспекти цього феномену – від когнітивних здібностей до особистісних рис і соціально-комунікативних навичок [29].

Професійне вигорання, у свою чергу, є багатовимірним психологічним феноменом, який виникає під впливом тривалого робочого стресу, порушення рівноваги між професійними вимогами та ресурсами особистості. Класична трикомпонентна модель К. Масlach (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистісних досягнень) залишається базовою у вивченні цього явища, проте сучасні підходи, зокрема модель «Вимоги–Ресурси», доповнюють її системним баченням впливу організаційних, соціальних і психологічних чинників [48].

Вивчення емоційного інтелекту в системі професійної діяльності засвідчує його визначальну роль у формуванні емоційної стійкості, адаптивності та ефективної міжособистісної взаємодії. Розвинений емоційний інтелект знижує ризик емоційного виснаження, виступаючи буфером між хронічними професійними стресорами та психологічним благополуччям. Він сприяє формуванню адаптивних копінг-стратегій, розвитку емпатії, саморегуляції та соціальної компетентності, що є основою для профілактики професійного вигорання [50].

Отже, емоційний інтелект і професійне вигорання перебувають у тісному взаємозв'язку: перший виступає захисним чинником, який забезпечує збереження психологічної рівноваги, професійної мотивації та продуктивності

діяльності. Поглиблене дослідження цієї взаємодії є важливим напрямом сучасної психологічної науки та практики, особливо в умовах підвищеної соціальної напруги, воєнного стану та інтенсивної діяльності фахівців гуманітарної сфери.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЧИННИКА ЗАПОБІГАННЯ ПРОФЕСІЙНОМУ ВИГОРАННЮ

2.1. Опис проведення експериментального дослідження

Емпіричний етап дослідження було спрямовано на з'ясування характеру взаємозв'язку між рівнем розвитку емоційного інтелекту та проявами професійного вигорання у працівників гуманітарних організацій, які здійснюють свою діяльність в умовах воєнного стану. Метою констатувального експерименту стало вимірювання рівня емоційного інтелекту учасників дослідження, діагностика основних компонентів професійного вигорання (емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень), а також перевірка статистично значущих зв'язків між цими психологічними феноменами. Дослідження передбачало не лише констатацію наявних тенденцій, але й подальшу розробку та апробацію психологічної програми розвитку емоційного інтелекту як засобу профілактики професійного вигорання.

Організація емпіричного дослідження здійснювалась у червні–липні 2025 року на базі Миколаївської обласної організації Товариства Червоного Хреста України. Формат роботи було обрано дистанційним, із застосуванням інструментів Google Forms, що гарантувало швидкість, доступність та одночасно зменшувало вплив зовнішніх чинників на відповіді учасників. Крім того, такий формат мінімізував організаційні труднощі, пов'язані з територіальною розпорошеністю працівників через специфіку польових виїздів та графіків мобільних команд.

Ключовим аспектом організації дослідження стало дотримання етичних принципів психологічної роботи. Усім учасникам була надана вичерпна інформація про мету дослідження, його структуру, час, необхідний для заповнення опитувальників, а також про можливість використання результатів

виключно в узагальненому вигляді для потреб наукової роботи. Участь у дослідженні була добровільною, кожен респондент мав можливість припинити заповнення форми у будь-який момент без пояснення причин. Для забезпечення анонімності учасникам було запропоновано не вказувати прізвища, імена чи інші персональні ідентифікатори – замість цього використовувався умовний код, що складався з першої літери імені та трьох останніх цифр номера телефону. Інформована згода фіксувалась на початку анкети: респонденти мали підтвердити своє ознайомлення з умовами дослідження та добровільну згоду на участь шляхом позначення відповідного чекбоксу. Такий підхід забезпечив психологічну безпеку учасників, зняв можливі побоювання щодо негативних наслідків та дозволив отримати достовірні дані.

Характеристика вибірки дослідження включає 48 осіб – співробітників та волонтерів Миколаївської обласної організації Товариства Червоного Хреста України. За статевим складом вибірка представлена 33 жінками (68,8%) та 15 чоловіками (31,2%), що відображає загальну тенденцію у гуманітарній сфері до переважання жіночого персоналу. Віковий діапазон учасників – від 19 до 59 років, що свідчить про присутність у вибірці як молодих фахівців, які тільки розпочинають професійну діяльність у гуманітарному секторі, так і досвідчених працівників зрілого віку. Така вікова різноманітність дозволяє врахувати вплив життєвого та професійного досвіду на рівень емоційного інтелекту і схильність до професійного вигорання.

Стаж роботи у гуманітарній сфері серед учасників дослідження варіюється від 2 місяців до 3 років 6 місяців. Більшість респондентів розпочали свою діяльність після початку повномасштабного вторгнення росії в Україну у лютому 2022 року, що зумовлює специфічний контекст їхнього професійного становлення. Особи з коротким стажем (до 6 місяців) становлять 27,1% вибірки, від 6 місяців до року – 35,4%, від 1 до 2 років – 22,9%, понад 2 роки – 14,6%. Така динаміка свідчить про інтенсивне залучення нових кадрів

до гуманітарної діяльності в умовах війни, що підвищує актуальність розробки профілактичних програм для підтримки психологічного благополуччя працівників з різним рівнем професійного досвіду.

Специфіка роботи під час війни стає головним фактором ризику професійного вигорання. Працівники гуманітарних організацій у Миколаївській області постійно працюють під загрозою обстрілів і атак дронів, що створює тривалий стрес.

Основні завдання цих фахівців – допомога людям ліками та засобами гігієни, психосоціальна підтримка постраждалих, евакуація з небезпечних місць, супровід медичних і соціальних заходів. Багатьом доводиться регулярно виїжджати у прифронтові населені пункти, де вони бачать наслідки окупації, руйнування і втрати. Вони працюють із людьми в гострому горі, травматичному стресі, тими, хто втратив житло, близьких або засоби до існування. Така діяльність потребує постійного емоційного включення, високої відповідальності, вміння швидко ухвалювати рішення в екстремальних ситуаціях і працювати в умовах нестачі ресурсів. До цього додаються власні переживання щодо безпеки і майбутнього. Усі перераховані фактори створюють середовище, у якому легко розвиваються симптоми професійного вигорання: емоційне виснаження, відчуття безпорадності, падіння мотивації, цинізм щодо роботи та зниження віри у власну професійну ефективність.

Емпіричне дослідження проводилось у декілька послідовних етапів, кожен із яких мав власні завдання та методологічне забезпечення. Констатувальний етап передбачав комплексне вимірювання показників емоційного інтелекту, рівня професійного вигорання та супутніх факторів ризику. На цьому етапі учасникам було запропоновано заповнити батарею психодіагностичних методик: тест «Професійне вигорання» К. Масlach і С. Джексона для оцінки трьох компонентів синдрому вигорання [48], «Тест на професійне вигорання» (коротка версія для фіксації загального рівня прояву

синдрому), тест «Емоційний інтелект» Н. Холла для вимірювання п'яти складових емоційного інтелекту (емоційна обізнаність, управління своїми емоціями, самомотивація, емпатія, розпізнавання емоцій інших) [7], а також тест SREIT (Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test) – опитувальник самозвіту для оцінки загального рівня емоційного інтелекту [32]. Процедура заповнення всіх методик тривала приблизно 40–50 хвилин. Учасники виконували завдання в зручний для них час, що дозволило забезпечити високу якість відповідей і зменшити вплив ситуативних стресових факторів на результати тестування.

Після завершення збору первинних даних розпочався етап статистичної обробки. Отримані результати було структуровано у вигляді електронної бази даних, яка включала показники кожного учасника за всіма використаними методиками. З метою перевірки зв'язку між емоційним інтелектом і проявами професійного вигорання, було використано кореляційний аналіз за Пірсоном [47]. Він демонструє, як окремі складові емоційного інтелекту пов'язані з емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням особистих досягнень. Для оцінки ефективності програми розвитку емоційного інтелекту на формуальному етапі було застосовано непараметричний критерій Кутового перетворення Фішера. Він дозволяє порівнювати відсоткові показники на двох вибірках і визначати, чи є зміни в рівнях емоційного інтелекту та професійного вигорання статистично значущими до і після тренінгу [24]

Формувальний етап дослідження передбачав розробку та впровадження програми розвитку емоційного інтелекту для працівників гуманітарних організацій, спрямованої на запобігання професійному вигоранню. Програма була побудована на результатах констатувального етапу й орієнтувалася на розвиток тих компонентів емоційного інтелекту, що продемонстрували найбільш виражені зв'язки з профілактикою ключових симптомів вигорання.

Структурно програма складалася з чотирьох модулів: емоційна усвідомленість, саморегуляція, самомотивація, емпатія та соціальні навички. Кожен модуль поєднував теоретичні матеріали для формування розуміння відповідних психологічних механізмів і практичні завдання, що включали вправи, техніки та рефлексивні елементи. Така побудова забезпечувала поступовий розвиток потрібних умінь та їх закріплення у практичній діяльності.

Програма реалізовувалась у груповому форматі (12–15 осіб), що створювало умови для обміну досвідом, отримання зворотного зв'язку та формування підтримувального середовища. Загальна тривалість становила вісім занять тривалістю по 1,5 години з частотою два рази на тиждень.

Отже, дослідження вибудовано за принципом комплексного аналізу взаємозв'язків між емоційним інтелектом і професійним вигоранням серед працівників гуманітарних організацій, що працюють в умовах воєнного стану. У процесі роботи дотримано етичних вимог, використано валідні психодіагностичні методики та сучасні інструменти статистичного аналізу. Специфіка вибірки – діяльність у середовищі підвищеного ризику, постійний стрес і висока емоційна включеність – підсилює актуальність дослідження, адже саме за таких умов емоційний інтелект може виконувати функцію захисного ресурсу, що знижує ризик виснаження та підтримує професійну мотивацію і психологічну стійкість фахівців.

2.2. Методики, використані в експериментальному дослідженні

Для досягнення мети дослідження було сформовано набір психодіагностичних методик, який дає змогу оцінити рівень емоційного інтелекту та вираженість професійного вигорання у працівників гуманітарних організацій. Вибір методик визначався їх відповідністю цілям дослідження, науковою обґрунтованістю, психометричною надійністю й валідністю, а

також зручністю використання в умовах дистанційного тестування. Усі інструменти пройшли апробацію в українських і міжнародних дослідженнях та мають стандартизовані процедури проведення й інтерпретації.

Тест «Професійне вигорання» К. Маслач і С. Джексон (Maslach Burnout Inventory, MBI) – один із найвідоміших і найчастіше застосовуваних інструментів для оцінки професійного вигорання [28]. Його використовують у наукових дослідженнях з 1981 року. Методика ґрунтується на трикомпонентній моделі, що включає емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію особистих досягнень. Опитувальник містить 22 твердження, які оцінюються за шкалою від 0 («ніколи») до 6 («щодня»). Це дає змогу визначити, як часто респондент переживає певні стани і який рівень вигорання формується за кожною шкалою.

Шкала «Емоційне виснаження» (9 тверджень) відображає почуття перевтоми, спустошеності й емоційного виснаження через роботу. Високі показники вказують на виражену втому і зниження здатності емоційно включатися в професійну діяльність. Шкала «Деперсоналізація» (5 тверджень) характеризує емоційне відсторонення, цинічне ставлення до людей, з якими доводиться працювати. Високі бали означають втрату емпатії та зростання роздратованості. Шкала «Редукція особистих досягнень» (8 тверджень) оцінює зниження віри у власну компетентність і професійну ефективність.

Інтерпретація здійснюється за кожною шкалою окремо. Для емоційного виснаження: низький рівень – 0-16 балів, середній – 17-26, високий – 27 і більше. Для деперсоналізації: низький – 0-6, середній – 7-12, високий – 13 і більше. Для редукції досягнень (зворотна шкала): низька ефективність – 0-30 балів, середня – 31-36, висока – 37 і більше. Наявність високих показників хоча б за двома шкалами вказує на виражений синдром вигорання, що потребує психологічної корекції.

У дослідженні також застосовувався короткий **«Тест на професійне вигорання»**, який дає змогу швидко оцінити загальний рівень синдрому без

поділу на окремі компоненти [48] Методика містить 20 тверджень, що стосуються емоційного, фізичного та когнітивного виснаження, зниження мотивації й труднощів у взаємодії з оточенням. Респондент обирає відповідь «так» або «ні», після чого підраховується загальна сума балів. Тест виконував функцію первинного скринінгу та слугував додатковим інструментом для перевірки результатів методики К. Масlach, що підвищувало надійність діагностики [28]. Рівні «вигорання» за цією методикою визначаються як, низький рівень: 0–7 балів; середній рівень: 8–14 балів; високий рівень: 15–20 балів.

Тест «Емоційний інтелект» Н. Холла використовується для вимірювання п'яти основних компонентів емоційної компетентності [26]. Методика містить 30 тверджень, які оцінюються за шестибальною шкалою від –3 («повністю не згоден») до +3 («повністю згоден»). Респондент визначає, наскільки кожне твердження відповідає його досвіду та поведінці, що дає змогу отримати уявлення про власні емоційні здібності [18].

Методика охоплює п'ять шкал: емоційну обізнаність (усвідомлення власних емоцій, їх причин і наслідків), управління своїми емоціями (контроль інтенсивності та тривалості емоційних реакцій), самотивацію (використання емоцій для досягнення цілей, збереження оптимізму), емпатію (розуміння емоцій інших, здатність співпереживати), розпізнавання емоцій інших (ідентифікація емоцій за невербальними сигналами). Оскільки тест ґрунтується на самооцінці, він важливий у контексті професійного вигорання, адже відображає суб'єктивне сприйняття здатності справлятися зі стресом. Інтерпретація: 14+ балів – високий рівень, 8–13 – середній, 7 і нижче – низький.

Тест SREIT (Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test) є одним із найпоширеніших інструментів вимірювання емоційного інтелекту у світовій практиці. Він створений на основі моделі П. Саловея та Дж. Майєра і містить 33 твердження, що оцінюються за п'ятибальною шкалою від 1 до 5. [32]

Методика охоплює кілька ключових аспектів емоційного інтелекту: сприйняття емоцій (усвідомлення власних і чужих емоцій), використання емоцій для підтримки мислення й ухвалення рішень, розуміння емоцій та їх змін, а також уміння керувати власними станами й впливати на емоції інших. Така структура дозволяє отримати узагальнений показник, який можна порівнювати з результатами за тестом Н. Холла, що підвищує надійність отриманих висновків. Тест SREIT краще відображає когнітивні аспекти емоційного інтелекту, пов'язані з аналізом емоцій та їх інтерпретацією, тоді як тест Н. Холла більше фокусується на поведінкових проявах емоційної компетентності. Сумарний бал за тестом може становити від 33 до 165. Для дорослої вибірки середні значення зазвичай перебувають у межах 120–130. Показники вище 140 свідчать про високий рівень емоційного інтелекту, а нижче 100 – про низький.

Для статистичної обробки даних використовувався комплекс методів математичної статистики. Кореляційний аналіз застосовувався для визначення лінійного зв'язку між змінними. Обчислювався коефіцієнт кореляції Пірсона (r) між показниками емоційного інтелекту та компонентами професійного вигорання. Статистичну значущість було перевірено на рівнях $p < 0,05$ та $p < 0,01$, що дає підстави стверджувати, що отримані зв'язки не випадкові. Позитивні кореляції вказують на прямий зв'язок, негативні – на зворотний.

Кутове перетворення Фішера (ϕ -критерій) застосовувалося для оцінки ефективності програми розвитку емоційного інтелекту. Метод дозволяє порівнювати частки респондентів із певними характеристиками у двох вибірках. Він використовувався для аналізу змін у розподілі учасників за рівнями емоційного інтелекту та професійного вигорання до і після тренінгової програми. Процедура включає переведення відсотків у кутові значення, обчислення емпіричного показника і його порівняння з критичними

значеннями. Якщо емпіричне значення перевищує критичне при $p < 0,05$ або $p < 0,01$, зміни вважаються статистично значущими.

Отже, використаний комплекс методик дає змогу всебічно оцінити рівень емоційного інтелекту та професійного вигорання, а застосовані методи математичної статистики дозволяють виявити закономірності їх взаємозв'язку та перевірити ефективність психологічних інтервенцій. Такий підхід відповідає сучасним вимогам до емпіричних досліджень у психології й забезпечує надійність отриманих результатів.

2.3. Аналіз результатів констатувального експерименту

Констатувальний етап дослідження включав комплексну діагностику рівня емоційного інтелекту та вираженості професійного вигорання у 48 працівників гуманітарних організацій Миколаївської області. Аналіз отриманих даних дав змогу визначити основні особливості психологічного стану фахівців, які працюють у ситуації тривалого воєнного стресу, а також встановити статистично значущі зв'язки між емоційним інтелектом і компонентами професійного вигорання.

Спершу було проведено діагностику емоційного інтелекту за методикою Н. Холла, середній показник за якою становив 54,3 бали з максимально можливих 90, що відповідає середньому рівню розвитку емоційних компетентностей у вибірці. Аналіз розподілу респондентів за рівнями емоційного інтелекту показав, що переважна більшість учасників (56,3%) мають середній рівень інтегрального показника. Це вказує на сформовані базові емоційні компетентності, проте з потенціалом для подальшого розвитку. Водночас 20,8% демонструють низький рівень емоційної компетентності, що може підвищувати ризик професійного вигорання. Позитивним є той факт, що 22,9% респондентів мають високий рівень емоційного інтелекту, що вказує на сформовані механізми емоційної

саморегуляції та ефективної міжособистісної взаємодії. Відсоткове співвідношення за шкалами даної методики наведено на рис. 2.1.

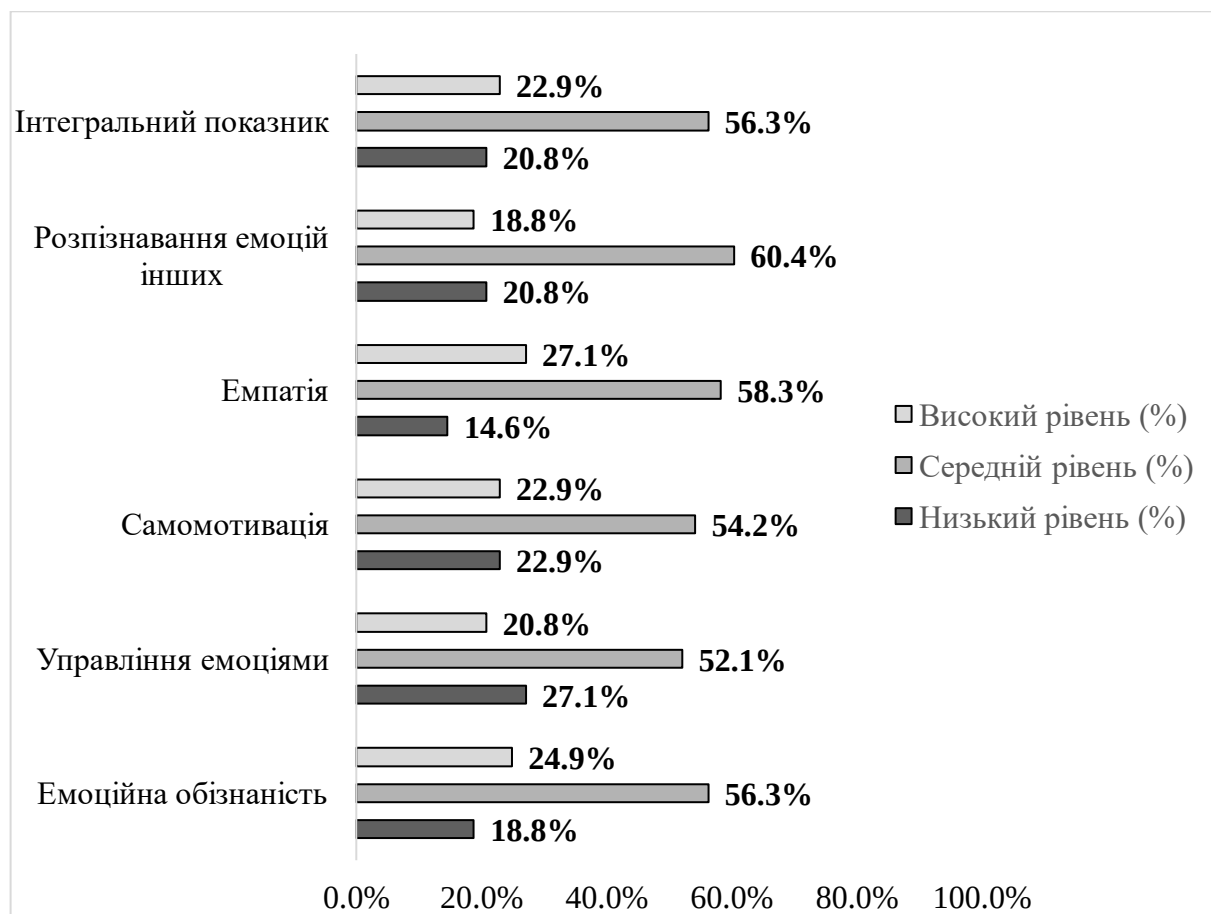


Рис. 2.1. Розподіл респондентів за рівнями методики Н. Холла

Найвиразніші труднощі виявлено за шкалою «Управління своїми емоціями», де 27,1% респондентів показали низькі результати, а середній рівень зафіксовано у 52,1% учасників. Такий результат свідчить про труднощі із саморегуляцією в умовах тривалого стресу й постійної воєнної загрози. Недостатній контроль емоцій сприяє їх накопиченню, імпульсивним реакціям і використанню неадаптивних стратегій подолання.

Натомість шкала «Емпатія» отримала найвищі показники – лише 14,6% мають низький рівень, а 27,1% демонструють високий. Це важлива характеристика для працівників гуманітарної сфери, оскільки високий рівень емпатії сприяє кращому розумінню потреб бенефіціарів та підвищує якість психосоціальної підтримки. Водночас високий рівень емпатійності потребує

поєднання з умінням підтримувати професійну емоційну дистанцію, щоб уникнути надмірного емоційного виснаження.

Для узагальнення показників емоційного інтелекту було проведено додатковий аналіз за тестом SREIT, що дало змогу зіставити результати двох інструментів і оцінити їх узгодженість. Середнє значення за тестом SREIT становить 118,7 бали (за можливого діапазону 33–165), що відповідає середнім нормативним показникам для дорослої вибірки. Отримані результати повністю узгоджуються з даними методики Н. Холла, підтверджуючи конвергентну валідність вимірювання емоційного інтелекту. Розподіл за рівнями також майже збігається: 56,3% респондентів мають середній рівень, 22,9% – низький, 20,8% – високий. Результати візуально представлено на рис. 2.2.

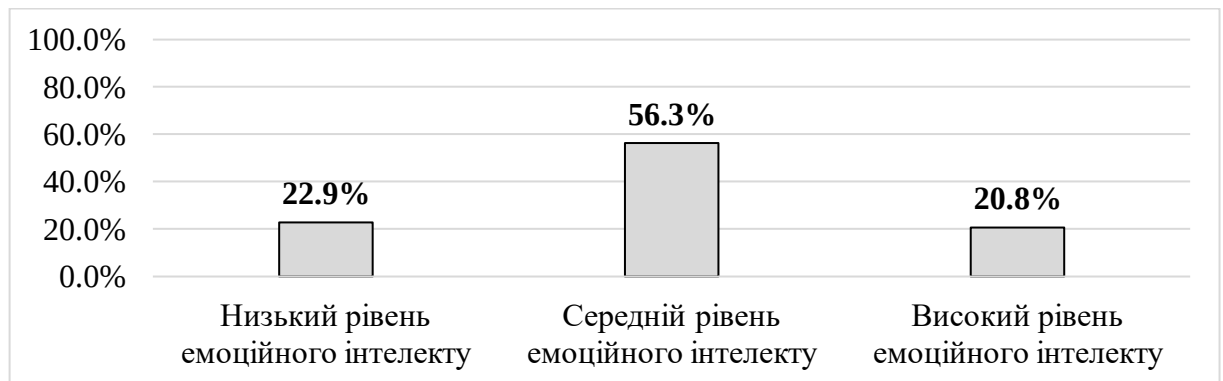


Рис. 2.2. Розподіл респондентів за рівнями емоційного інтелекту (тест SREIT)

Для визначення загального стану професійного благополуччя працівників був проведений аналіз показників вигорання за методикою К. Маслач, що дало змогу окреслити ключові ризики та зони вразливості вибірки. Виражений синдром професійного вигорання (високі показники за двома або більше шкалами) виявлено у 8,3% респондентів, що вимагає термінової психологічної підтримки та можливого перегляду умов праці. Ці працівники перебувають у стані психологічної кризи, коли самостійні ресурси подолання стресу вичерпані, а симптоми вигорання впливають як на

професійну діяльність, так і на особисте життя. Результати представлено на рис. 2.3.

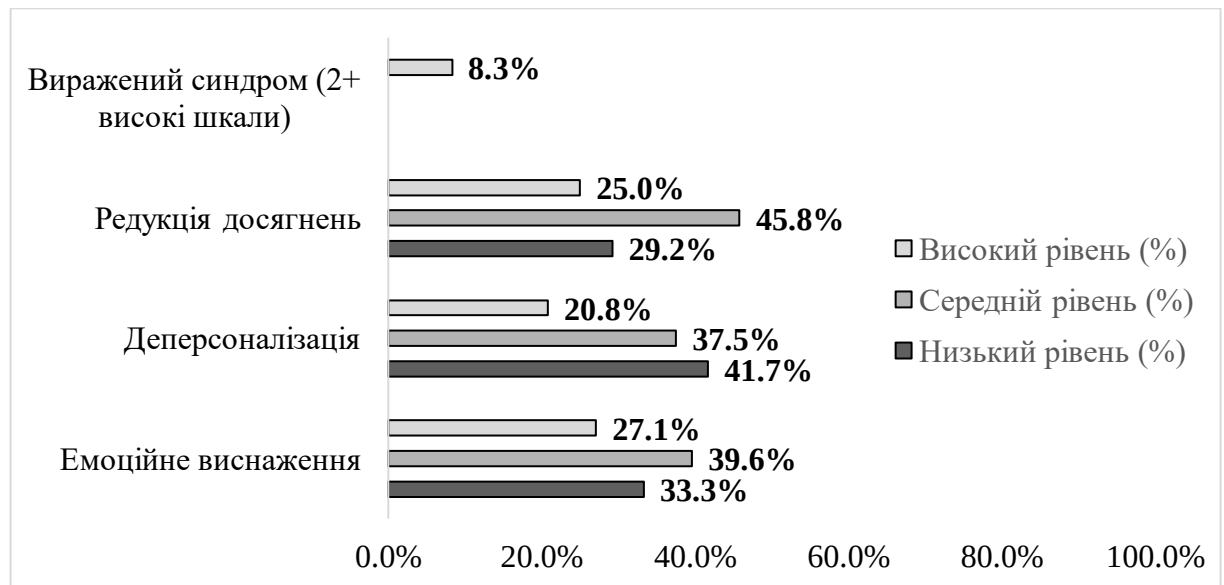


Рис. 2.3. Розподіл респондентів за методикою К. Маслач

Найбільш негативно вираженим компонентом виявилося емоційне виснаження: 27,1% працівників демонструють високий рівень, а ще 39,6% знаходяться на межі (середній рівень). Це означає, що дві третини вибірки (66,7%) відчують значне емоційне перевантаження, втрату енергії, відчуття спустошеності після робочого дня. Такі показники є закономірними з огляду на специфіку діяльності: постійна взаємодія з людьми у кризових станах, діяльність у небезпечних умовах та брак часу для відновлення.

Деперсоналізація менш виражена порівняно з емоційним виснаженням: 41,7% мають низький рівень, що свідчить про збереження емпатії та людяності у ставленні до клієнтів. Проте 20,8% демонструють високий рівень цинічного ставлення до роботи та людей, що може бути наслідком тривалого виснаження та спробою психологічного захисту.

Редукція особистих досягнень виявлена на високому рівні у 29,2% респондентів, що свідчить про серйозну кризу професійної ідентичності, втрату відчуття сенсу та цінності власної діяльності. Ще 45,8% перебувають на середньому рівні, де вже починають з'являтися сумніви у власній

компетентності та ефективності. Лише чверть вибірки (25,0%) зберігає високе відчуття професійної ефективності та задоволеність від роботи.

Така картина підкреслює потребу в системних заходах підтримки: розвиток професійної мотивації, визнання досягнень, створення умов для професійного зростання та підсилення відчуття контролю над результатами власної діяльності.

Для уточнення загальної картини професійного вигорання була проаналізована також коротка версія тесту на професійне вигорання, що дало змогу перевірити узгодженість результатів із даними основної методики. Результати представлено на рис. 2.4.

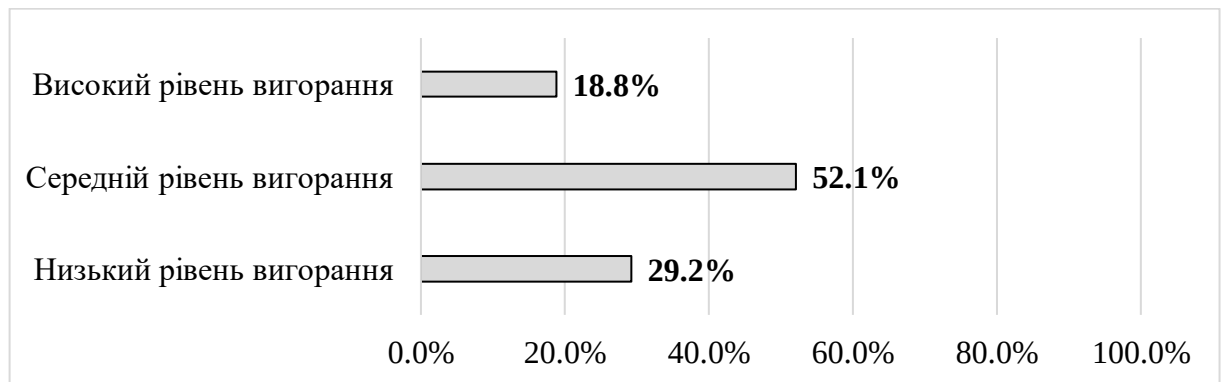


Рис. 2.4. Розподіл респондентів за рівнями професійного вигорання

Результати за короткою версією тесту узгоджуються з даними тесту К. Масlach, демонструючи високу узгодженість діагностики. Більшість респондентів (52,1%) мають середній рівень вигорання, що потребує профілактичних заходів. Високий рівень виявлено у 18,8%, що в межах виявлених показників за тестом Масlach (високі показники за двома або більше шкалами)

Для узагальнення результатів дослідження було проведено кореляційний аналіз, який дав змогу визначити, як окремі компоненти емоційного інтелекту пов'язані з різними аспектами професійного вигорання. Це дозволяє не лише описати загальні тенденції, а й окреслити ключові

психологічні механізми, що впливають на стійкість працівників до тривалого стресу. Результати представлено у табл. 2.1.

Табл. 2.1.

Кореляційні зв'язки між компонентами емоційного інтелекту
та професійного вигорання

Компонент ЕІ	Емоц. виснаження	Деперсоналізація	Редукція досягнень
Емоційна обізнаність	-0,38*	-0,31*	-0,41**
Управління емоціями	-0,52**	-0,44**	-0,47**
Самомотивація	-0,49**	-0,36*	-0,53**
Емпатія	-0,29*	-0,42**	-0,34*
Розпізнавання емоцій	-0,33*	-0,28	-0,39*
<i>Примітка: * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$</i>			

Кореляційний аналіз показав статистично значущі негативні зв'язки між усіма компонентами емоційного інтелекту та показниками професійного вигорання. Найсильніші кореляції зафіксовано між умінням управляти емоціями та емоційним виснаженням ($r = -0,52$, $p < 0,01$), а також між самомотивацією й редукцією особистих досягнень ($r = -0,53$, $p < 0,01$). Це означає, що чим краще людина вміє регулювати свої емоційні стани та підтримувати внутрішню мотивацію, тим менше вона схильна до емоційного виснаження та втрати відчуття професійної ефективності. Управління емоціями також пов'язане з редукцією досягнень ($r = -0,47$, $p < 0,01$) і деперсоналізацією ($r = -0,44$, $p < 0,01$), що підтверджує його центральну роль у профілактиці всіх компонентів вигорання. Емпатія виявила найсильніший зв'язок з деперсоналізацією ($r = -0,42$, $p < 0,01$), що є логічним, оскільки здатність співпереживати захищає від цинічного ставлення до клієнтів. Водночас емпатія має найслабший зв'язок з емоційним виснаженням ($r = -0,29$, $p < 0,05$), що може пояснюватися тим, що надмірна емпатія без належної

саморегуляції може призводити до емоційного перевантаження. Емоційна обізнаність має помірні зв'язки з усіма компонентами вигорання, але найвиразніший – з редукцією досягнень ($r = 0,41, p < 0,01$).

Узагальнення результатів дає змогу окреслити ключові захисні ресурси. Найбільш значущим виявлено управління емоціями, яке показує стабільні сильні зв'язки з усіма компонентами вигорання. Самомотивація знижує ризик як емоційного виснаження, так і редукції досягнень. Емпатія відіграє специфічну роль у зменшенні деперсоналізації, тоді як емоційна обізнаність формує базу для інших компонентів. Розпізнавання емоцій також через підтримання якісної професійної взаємодії сприяє зниженню проявів виснаження.

Ці закономірності створюють підґрунтя для проєктування програми розвитку емоційного інтелекту, як інструменту профілактики професійного вигорання. Програма має включати всі компоненти, приділяючи особливу увагу емоційній регуляції та самомотивації. Логіка побудови передбачає послідовний розвиток: від усвідомлення (емоційна обізнаність, розпізнавання) до регуляції (управління емоціями, самомотивація) і соціальної взаємодії (емпатія). Така структура дозволить сформувати цілісну систему емоційної компетентності як надійного захисту від вигорання.

Висновки до другого розділу

У другому розділі дипломної роботи здійснено емпіричне дослідження взаємозв'язку між емоційним інтелектом і професійним вигоранням у 48 працівників гуманітарних організацій Миколаївської області, які здійснюють свою діяльність в умовах воєнного стану. Для діагностики емоційного інтелекту використано методики Н. Холла та SREIT, для вимірювання професійного вигорання – тест К. Масlach і С. Джексона та коротку версію тесту на вигорання. Статистична обробка включала кореляційний аналіз для

встановлення зв'язків між змінними та кутове перетворення Фішера для оцінки ефективності програми розвитку емоційного інтелекту.

Результати показали, що 56,3% респондентів мають середній рівень емоційного інтелекту, 20,8% – низький, 22,9% – високий. Найскладнішою виявилася шкала «Управління емоціями»: у 27,1% зафіксовано низькі показники, що свідчить про труднощі з емоційною саморегуляцією в умовах тривалого стресу.

Оцінка професійного вигорання також засвідчила наявність ризиків. Виражений синдром мають 8,3% респондентів, що вказує на серйозні порушення психологічного благополуччя. Найпоширенішим компонентом стало емоційне виснаження: 66,7% учасників перебувають на середньому або високому рівні. Висока деперсоналізація спостерігається у 20,8%, а редукція досягнень – у 29,2%, що може відображати ознаки кризи професійної ідентичності.

Кореляційний аналіз показав, що всі компоненти емоційного інтелекту мають статистично значущі негативні зв'язки з показниками професійного вигорання. Найсильніші зв'язки зафіксовано між умінням управляти емоціями та емоційним виснаженням, між самомотивацією та редукцією особистих досягнень, а також між емпатією та деперсоналізацією. Це свідчить про те, що навички саморегуляції, уміння підтримувати внутрішню мотивацію і здатність зберігати емпатійність є важливими чинниками стійкості працівників до вигорання.

На основі отриманих даних визначено пріоритетні напрями програми профілактики емоційного вигорання. Центральним компонентом є розвиток навичок управління емоціями. Другим ключовим елементом виступає самомотивація, яка підтримує відчуття професійної ефективності. Емпатія має поєднуватися з умінням зберігати емоційну дистанцію, щоб уникати перевантаження. Логіка побудови програми передбачає рух від усвідомлення емоцій до їх регуляції та формування якісної соціальної взаємодії.

РОЗДІЛ 3. ФОРМУВАЛЬНИЙ ЕКСПЕРИМЕНТ: ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ДЛЯ ПРАЦІВНИКІВ ГУМАНІТАРНИХ ОРГАНІЗАЦІЙ

3.1. Опис програми розвитку емоційного інтелекту для працівників гуманітарних організацій

Формувальний етап дослідження передбачав розробку та впровадження програми розвитку емоційного інтелекту для працівників гуманітарних організацій, спрямованої на запобігання професійному вигоранню. Програма була побудована на результатах констатувального етапу й орієнтувалася на розвиток тих компонентів емоційного інтелекту, що продемонстрували найбільш виражені зв'язки з профілактикою ключових симптомів вигорання. Теоретичним підґрунтям програми стали сучасні моделі емоційного інтелекту (П. Саловея та Дж. Майєра, Д. Гоулмана, Р. Бар-Она) [31], концепція професійного вигорання К. Маслач [48], а також модель «Вимоги роботи – Ресурси» (Job Demands-Resources Model), в якій емоційний інтелект розглядається як особистісний ресурс, що забезпечує ефективне використання стратегій подолання стресу.

Емоційний інтелект діє як захисний фактор проти професійного вигорання через кілька механізмів, які безпосередньо впливають на стресостійкість працівників. По-перше, навички емоційної саморегуляції дають змогу своєчасно помічати ознаки стресу й застосовувати методи емоційної регуляції [11]. Метою є менше накопичення напруги, яка є основною передумовою емоційного виснаження. По-друге, емоційна обізнаність допомагає усвідомлювати власні межі й потреби у відновленні. Завдяки цьому людина може раніше реагувати на перевантаження та зменшувати його наслідки]. По-третє, самомотивація підтримує інтерес до професійної діяльності, відчуття її значущості та віру у власну ефективність. Це знижує

ризик редукації особистих досягнень. По-четверте, емпатія, поєднана з умінням зберігати емоційну дистанцію, дозволяє підтримувати гуманне ставлення до клієнтів без надмірного емоційного залучення [23].. Такий баланс запобігає розвитку деперсоналізації. Нарешті, розвинені соціальні навички сприяють формуванню підтримувального командного середовища, ефективній комунікації й конструктивному розв'язанню конфліктів, що зменшує напруження в робочому контексті.

Обґрунтування ключових елементів програми ґрунтується на результатах кореляційного аналізу, проведеного на констатувальному етапі. Управління емоціями виявило найсильніші зв'язки з усіма компонентами професійного вигорання.

Цільову групу програми становили працівники гуманітарних організацій Миколаївської області віком від 22 до 57 років, які мають різний стаж роботи у сфері гуманітарної допомоги – від 3 місяців до 3 років. У вибірці переважають жінки – 73,3%, що відповідає типовій структурі працівників гуманітарного сектору. Більшість учасників мають вищу освіту у галузях психології, педагогіки чи соціальної роботи. Водночас у групі є волонтери без спеціалізованої підготовки, які прийшли в гуманітарну сферу з інших професій, переважно через потребу допомагати під час війни. Професійний склад респондентів охоплює різні посади: психологів, соціальних працівників, координаторів програм, волонтерів, водіїв та кейс-менеджерів.

Специфічні ризики, з якими стикаються учасники програми, формуються під впливом воєнних умов і характеру гуманітарної роботи. Постійна загроза ракетних ударів, повітряні тривоги, необхідність регулярно перебувати в укриттях та виїзди у прифронтові населені пункти створюють тривалий фоновий стрес, який супроводжує професійну діяльність.

Додатковим чинником є значне професійне навантаження: робота понаднормово, велика кількість бенефіціарів та брак ресурсів для задоволення

їхніх потреб. Адміністративні обов'язки, такі як звітність, планова документація, також збільшують напруження.

Емоційна складова роботи передбачає постійний контакт із людьми, які пережили гостре горе, втрату близьких, житла чи майна та перебувають у стані травматичного стресу. Працівникам необхідно зберігати професійну позицію і стабільність, незважаючи на інтенсивний емоційний тиск і неможливість допомогти всім. До цього додається те, що багато хто з працівників сам є постраждалим від війни, має власні травматичні переживання й хвилювання за близьких. Поєднання особистих і професійних стресорів суттєво підвищує ризик професійного вигорання.

Умови реалізації програми були організовані з урахуванням особливостей роботи гуманітарних організацій і потреб учасників. Заняття проводилися у груповому форматі (12–15 осіб), що створювало підтримувальне середовище, сприяло обміну досвідом і формувало відчуття спільності. Загальна тривалість програми становила 12 академічних годин: 8 зустрічей по 1,5 години. Заняття відбувалися двічі на тиждень, що давало достатній час для закріплення отриманих навичок між сесіями.

Навчання проходило в офісі гуманітарної організації, де було забезпечено комфортні умови для групової роботи: достатній простір, фліпчарт, проєктор. Час проведення обирався з урахуванням робочого навантаження учасників, після завершення робочого дня або у вихідні. Участь у програмі була безкоштовною, що забезпечувало рівний доступ для всіх працівників незалежно від фінансових можливостей.

Структурно програма складалася з чотирьох модулів, кожен з яких був спрямований на розвиток конкретного компонента емоційного інтелекту. У табл. 3.1. загально подано дану структуру.

Табл. 3.1.

Структура програми розвитку емоційного інтелекту

Модуль	Мета	Ключові теми	Тривалість
Модуль 1. Емоційна усвідомленість	Розвиток здатності розпізнавати, називати та розуміти власні емоції	Базові емоції, тілесні маркери емоцій, щоденник емоцій, розпізнавання тригерів стресу	2 заняття (3 год)
Модуль 2. Саморегуляція	Формування навичок управління емоціями та стресом	Техніки заземлення, дихальні практики, когнітивне переструктурування, робота з думками	3 заняття (4,5 год)
Модуль 3. Самомотивація	Підтримання внутрішньої мотивації та відчуття сенсу діяльності	Цінності та сенс роботи, відзначення успіхів, профілактика вигорання, баланс між робочим та особистим життям	2 заняття (3 год)
Модуль 4. Емпатія та соціальні навички	Розвиток емпатії з навичками професійних меж	Активне слухання, емпатійна комунікація, професійні межі, підтримка в команді	1 заняття (1,5 год)

Інструменти та техніки, інтегровані у програму розвитку емоційного інтелекту, були спрямовані на формування навичок, які безпосередньо знижують ризики професійного виснаження у працівників гуманітарних організацій. **Емоційно-рефлексивний блок** охоплював щоденникові практики для систематичного спостереження за власними переживаннями, фіксування емоцій упродовж робочого дня, документування моментів різкого напруження та аналіз професійних ситуацій через усвідомлення емоційних реакцій. Такі вправи створювали передумови для підвищення емоційної обізнаності та раннього розпізнавання ознак виснаження, що має критичне значення в умовах високої інтенсивності роботи гуманітарних фахівців.

Техніки тілесної регуляції були спрямовані на стабілізацію фізіологічних проявів стресу, які часто передують емоційному перенавантаженню. До цього блоку входили техніки заземлення, м'язова

релаксація й дихальні вправи (діафрагмальне дихання, модель 4-7-8). Ці інструменти дозволяли учасникам швидко повертати контроль над тілесними реакціями та зменшувати інтенсивність емоційних реакцій, що є важливим ресурсом для профілактики емоційного виснаження.

Когнітивно-поведінковий компонент було спрямовано на роботу з ментальними схемами, які зазвичай підсилюють ризики вигорання. Учасники вчилися помічати катастрофізацію, надмірну самокритику, перевіряти реалістичність власних висновків та практикувати когнітивне переосмислення. Це сприяло формуванню більш збалансованих інтерпретацій професійних труднощів.

Сенсомоторний блок забезпечував швидкі методи зниження напруги та повернення до емоційної стабільності. Техніки на кшталт 5-4-3-2-1, тактильні способи заземлення й вправи усвідомленості допомагали нейтралізувати вплив гострих емоційних реакцій, що можуть виникати під час взаємодії з людьми, особливо якщо останні знаходяться у кризових станах.

Груповий формат відігравав важливу роль у формуванні емоційної стійкості завдяки спільному досвіду та взаємній підтримці. Робота в малих підгрупах, обговорення робочих ситуацій, обмін професійними переживаннями та атмосфера психологічної безпеки зменшували відчуття ізольованості, яке часто супроводжує професійне виснаження. Усвідомлення того, що інші стикаються з подібними труднощами, сприяло зниженню внутрішнього напруження й формуванню більш адаптивних моделей управління емоціями.

Нижче наведено сценарій заняття №3 з модуля «Саморегуляція» на тему «Техніки управління стресом», що демонструє типову структуру занять програми. Заняття розраховане на 1,5 години та включає п'ять основних блоків.

Вступна частина (15 хв) містить коротке привітання та невелике коло рефлексії, під час якого учасники за бажанням діляться своїм емоційним станом і досвідом застосування технік із попереднього заняття. Такий формат допомагає налаштуватися на роботу, підтримати зв'язок між сесіями та створити атмосферу довіри. Фасилітатор нагадує правила групи: конфіденційність, повага, право не відповідати, та окреслює тему поточного заняття.

Теоретичний блок (20 хв) присвячений поясненню фізіологічних механізмів стресу: як працює симпатична нервова система, що таке реакція «бий або біжи», чому у стані стресу важко мислити раціонально, як хронічний стрес впливає на організм. Використовуються прості схеми, метафори (мигдалина як «пожежна сигналізація» мозку), приклади з досвіду учасників. Особлива увага приділяється тому, що стресова реакція – це нормальна адаптивна відповідь організму, проте в сучасних умовах вона часто активується без реальної фізичної загрози, що призводить до виснаження.

Практичний блок 1: дихальні техніки (20 хв). Фасилітатор пояснює, що дихання – це єдина функція вегетативної нервової системи, яку ми можемо свідомо контролювати, тому це «швидка кнопка» для заспокоєння. Учасники практикують дві техніки: діафрагмальне дихання (рука на животі відчуває рух) та дихання 4-7-8 (вдих на 4, затримка на 7, видих на 8). Після виконання кожної техніки передбачене коротке обговорення пережитих відчуттів. Фасилітатор допомагає учасникам помітити зміни у тілі, зокрема розслаблення плечей чи уповільнення серцебиття, та надає рекомендації щодо того, у яких ситуаціях кожен техніку доцільно застосовувати.

Практичний блок 2: техніки заземлення (20 хв). Пояснюється концепція заземлення як спосіб повернення уваги до «тут і зараз» у ситуаціях, коли думки застрягають у тривозі про майбутнє чи в переживаннях про минуле. Практикується вправа 5-4-3-2-1: назвати 5 речей, які бачу, 4 – які чую, 3 – які відчуваю дотиком, 2 – які відчуваю запахом, 1 – на смак. Далі

виконується техніка «контакт із підлогою»: усвідомлення ваги тіла на стільці, відчуття опори стоп на підлозі, уявлення «коріння», що ніби занурюється глибоко в землю. Після вправи учасники діляться, яка техніка виявилася для них зручнішою, та обговорюють ситуації, у яких її можна застосовувати.

Завершальна частина (15 хв) включає підбиття підсумків заняття, відповіді на запитання, обговорення, як учасники планують використовувати отримані техніки у своєму житті та роботі. Домашнє завдання передбачає щоденну практику однієї з дихальних технік у фіксований час (наприклад, перед сном) та використання технік заземлення під час виникнення стресу. У щоденнику емоцій учасники фіксують, що саме їм допомогло. Фасилітатор нагадує дату та тему наступного заняття, дякує за роботу. Завершується зустріч коротким ритуалом (наприклад, символічними оплесками один одному).

Така структура заняття забезпечує баланс між теорією та практикою, дозволяє учасникам не тільки дізнатися про техніки, але й відпрацювати їх у безпечному середовищі, отримати підтримку групи та включити нові навички у повсякденне життя. Кожне наступне заняття будується на попередньому матеріалі, розширюючи набір інструментів емоційної саморегуляції та формуючи стійкі навички управління емоціями.

3.2. Аналіз результатів впровадження програми розвитку емоційного інтелекту для працівників гуманітарних організацій

Оцінка ефективності програми розвитку емоційного інтелекту здійснювалася шляхом порівняння показників учасників до початку тренінгової програми (констатувальний етап) і після її завершення (контрольний зріз). У формуальному експерименті взяли участь усі 48 працівників працівниками Миколаївської обласної організації Товариства Червоного Хреста України міста Миколаєва та Миколаївської області, які

проходили первинну діагностику. Повторне тестування проводилося через 4 тижні після завершення програми за тими самими методиками.

Аналіз динаміки показників емоційного інтелекту за методикою Н. Холла демонструє позитивні зміни у всіх компонентах емоційної компетентності. Результати за шкалами інтегрального показника, розпізнавання емоцій інших та емпатії, представлено на рис. 3.1.



Рис. 3.1. Порівняння рівнів перших трьох компонентів емоційного інтелекту до та після програми

Інтегральний показник емоційного інтелекту демонструє узгоджений загальний прогрес: частка респондентів із високим рівнем зросла з 22,9% до 36,4%, а низький рівень зменшився з 20,8% до 15,6%. Це вказує на підвищення загальної емоційної стійкості та здатності до конструктивного реагування у повсякденних і кризових професійних ситуаціях.

Зміни у компоненті «Розпізнавання емоцій інших» також мають позитивний характер: високий рівень зріс з 18,8% до 29,2%, тоді як низький рівень знизився з 20,8% до 15,6%. Такі результати підтверджують покращення здатності точно зчитувати емоційні сигнали співрозмовника – критичний навик у гуманітарній взаємодії.

Компонент «Емпатія» продемонстрував стабільно позитивні зрушення: частка високого рівня збільшилася з 27,1% до 35,4%, а низького – зменшилася з 14,6% до 11,4%. Це може означати підвищення чутливості до інших людей, що допомагає ефективніше працювати з бенефіціарами, які пережили кризові ситуації.

Результати за шкалами самотивація, емоційна обізнаність та управління емоціями представлено на рис. 3.2.

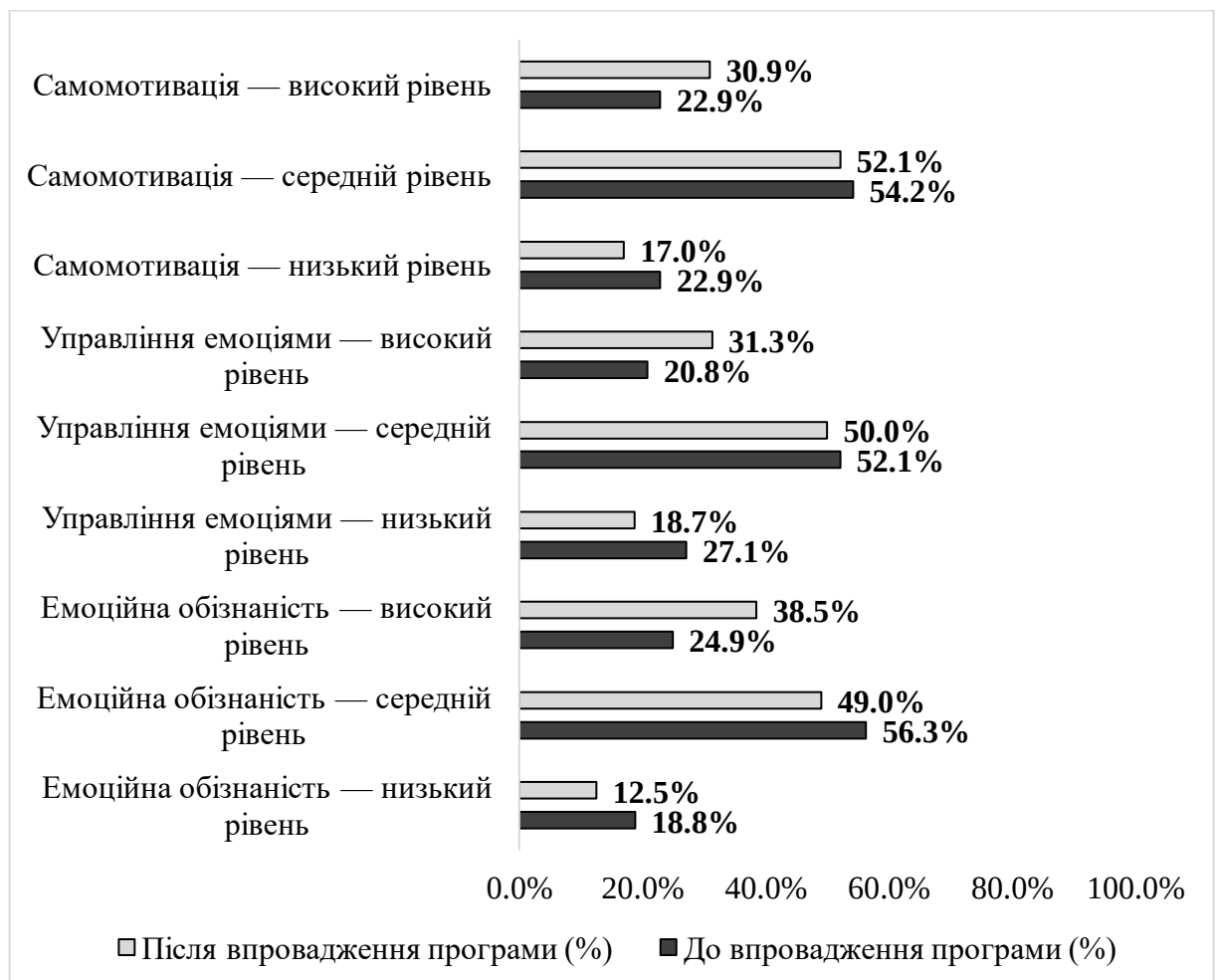


Рис. 3.2. Порівняння рівнів наступних трьох компонентів емоційного інтелекту до та після програми

За шкалою «Самомотивація» спостерігається зростання частки осіб із високими показниками з 22,9% до 30,9% та зменшення низького рівня з 22,9% до 17,0%. Вказана динаміка може відображати підсилення внутрішніх ресурсів, здатності підтримувати цілеспрямованість та зберігати ефективність у складних умовах гуманітарної діяльності.

Помітні зрушення зафіксовано й за шкалою «Емоційна обізнаність»: частка респондентів із високими показниками підвищилася з 24,9% до 38,5%, а низький рівень скоротився з 18,8% до 12,5%. Це свідчить про покращення здатності точно ідентифікувати власні емоційні стани, що формує основу для своєчасної профілактики перевтоми та стресового перенавантаження.

Найбільш виражена динаміка простежується за шкалою «Управління емоціями»: частка учасників із високим рівнем зросла з 20,8% до 31,3%, тоді як частка осіб із низьким рівнем знизилася з 27,1% до 18,7%. Хоч зміни не є різкими, вони демонструють системне підсилення навичок саморегуляції, що особливо важливо для працівників гуманітарного сектору, схильних до високого рівня емоційного навантаження.

Результати за інтегральним показником емоційного інтелекту, за тестом SREIT, наведено на рис. 3.3.

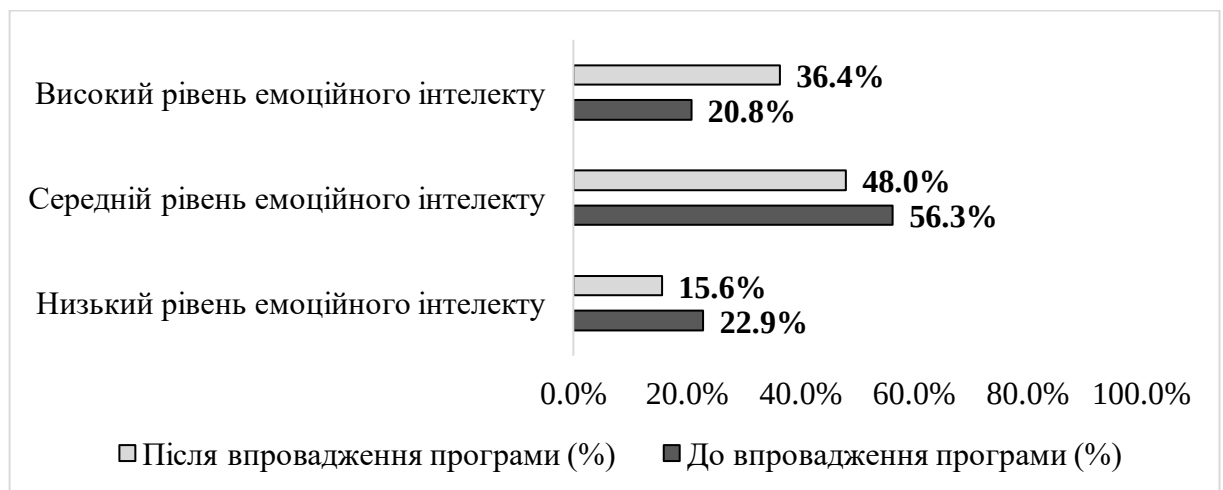


Рис. 3.3. Порівняння інтегральних рівнів емоційного інтелекту до та після програми

За інтегральним показником емоційного інтелекту простежується виразне покращення загального рівня емоційної компетентності. Частка працівників із високим рівнем емоційного інтелекту зросла з 22,9% до 36,4%. Паралельно частка респондентів із низьким рівнем зменшилася з 20,8% до 15,6%. Середній інтегральний бал також продемонстрував позитивну динаміку: приріст 10,8% від початкового рівня. Такий результат свідчить про підсилення загальної здатності до емоційної регуляції, усвідомлення власних переживань та ефективнішої взаємодії з іншими в умовах підвищеного професійного навантаження.

Аналіз динаміки професійного вигорання за методикою К. Масlach і С. Джексона представлено на рис. 3.4.

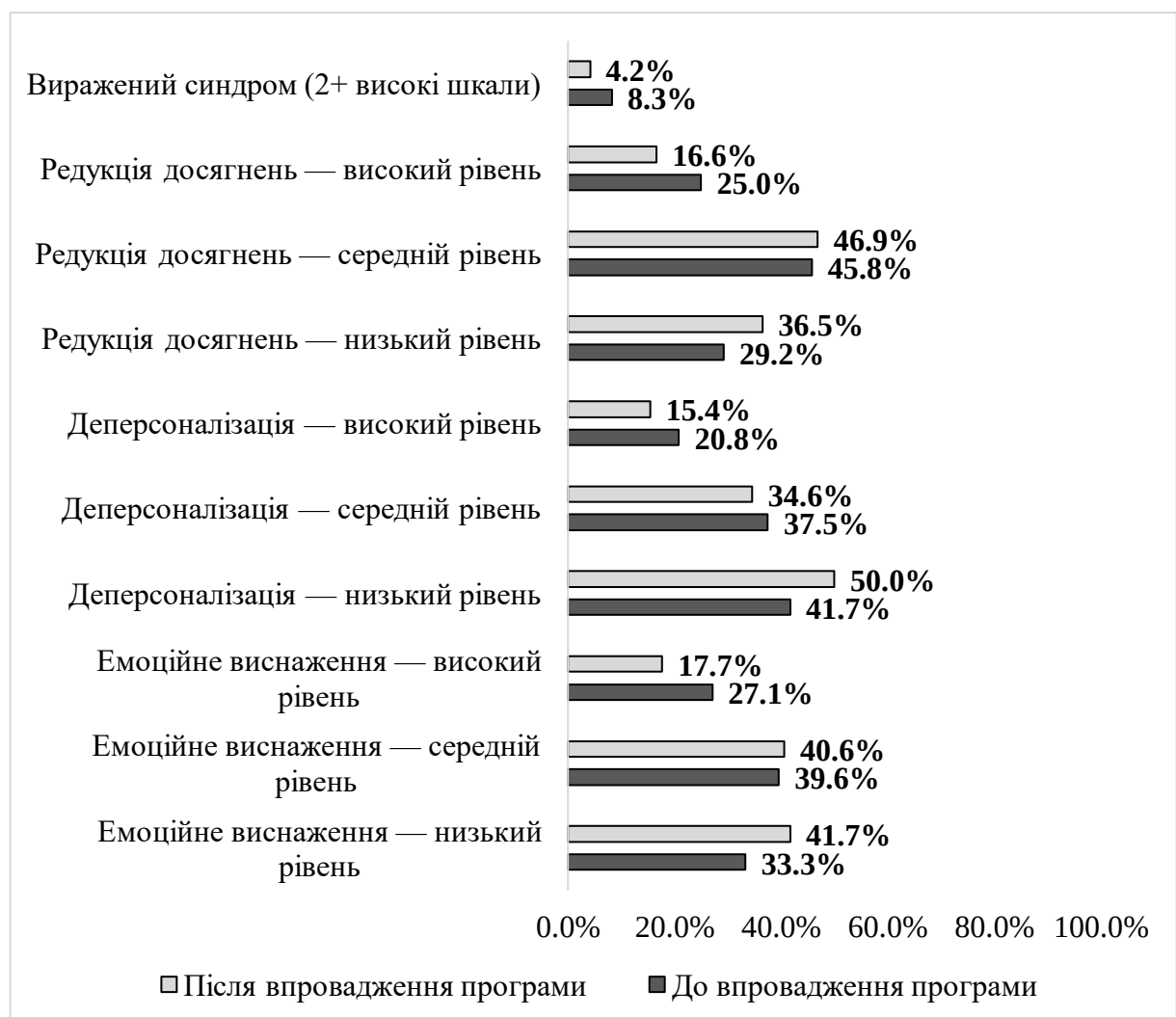


Рис. 3.4. Порівняння рівнів компонентів емоційного вигорання до та після програми

За результатами методики К. Масlach спостерігається чітка позитивна динаміка за всіма компонентами професійного вигорання. За шкалою «Емоційне виснаження» частка осіб із високим рівнем зменшилася з 27,1% до 17,7%, що відображає скорочення інтенсивних проявів емоційного перевантаження та демонструє відновлення базових емоційних ресурсів працівників, оскільки емоційне виснаження вважається найбільш специфічним та центральним компонентом синдрому професійного вигорання. Паралельно частка працівників із низьким рівнем виснаження зросла з 33,3% до 41,7%. Така динаміка вказує не лише на зменшення суб'єктивного почуття стомленості, але й на відновлення здатності до емоційної залученості у професійній діяльності після участі в програмі розвитку емоційного інтелекту.

Деперсоналізація також продемонструвала позитивну тенденцію: високий рівень цього компонента знизився з 20,8% до 15,4%, тоді як частка учасників із низькими показниками зросла з 41,7% до 50,0%. Така динаміка свідчить про зменшення емоційного відсторонення, цинічних реакцій та знеособлення у взаємодії з бенефіціарами. Це узгоджується з фокусом програми на розвиток емпатії, емоційної усвідомленості та навичок підтримання професійних меж без втрати людяності. Зниження деперсоналізації є особливо важливим показником, оскільки саме цей компонент вигорання найбільше впливає на якість наданих послуг та ефективність професійної взаємодії з отримувачами допомоги.

За показником редукції особистих досягнень також простежується суттєве покращення. Частка учасників із високим рівнем професійної ефективності (низька редукція досягнень) зросла з 25,0% до 36,5%, тоді як частка низьких показників (висока редукція) зменшилася з 29,2% до 16,6%. Це може свідчити про відновлення відчуття компетентності, зміцнення внутрішньої мотивації та зниження проявів професійного знецінення – типових ознак прогресуючого вигорання. Учасники почали

краще усвідомлювати цінність своєї роботи, реалістичніше оцінювати свої можливості та обмеження, а також визнавати важливість навіть невеликих досягнень у допомозі бенефіціарам.

Окремої уваги заслуговує аналіз показників вираженого синдрому професійного вигорання, який діагностується за наявності високих показників за двома або більше шкалами методики К. Масlach. До програми виражений синдром спостерігався у 8,3% учасників (4 особи з 48), після програми цей показник знизився до 4,2% (2 особи). Попри те, що зменшення не повністю усунуло групу ризику, тенденція вказує на те, що навіть найбільш вразливі учасники з множинними проявами вигорання продемонстрували відчутне покращення психологічного стану. Це підтверджує ефективність програми навіть для працівників з уже сформованими проявами професійного вигорання, хоча для цієї категорії, потрібна додаткова індивідуальна психологічна підтримка разом із груповою роботою.

Дані короткого тесту на професійне вигорання узгоджуються з результатами основної методики (рис. 3.5).

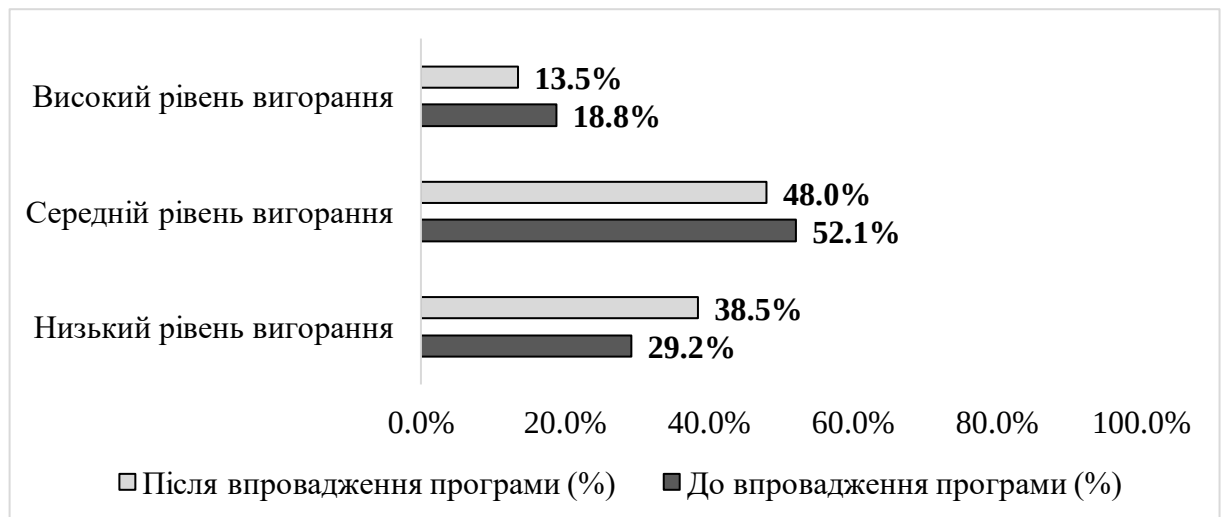


Рис. 3.5. Порівняння інтегральних рівнів професійного вигорання до та після програми

Аналіз динаміки показників професійного вигорання після реалізації програми психологічної підтримки виявив позитивні зрушення в структурі

розподілу учасників за рівнями вигорання. Одним із найбільш обнадійливих результатів програми стало помітне збільшення частки працівників, які демонструють низький рівень професійного вигорання. На констатувальному етапі дослідження, до початку реалізації програми, лише 29,2% учасників мали низькі показники професійного вигорання. Після завершення повного циклу навчальних модулів та інтеграції отриманих навичок у професійну практику, на контрольному етапі дослідження цей показник зріс до 38,5%, що становить приріст на 9,3 пункти.

Це свідчить про суттєве розширення групи співробітників із задовільними, стабільними показниками емоційної стійкості та психологічного благополуччя. Працівники цієї категорії характеризуються збереженням ентузіазму щодо професійної діяльності, здатністю емоційно відновлюватися після складних робочих днів, відчуттям власної компетентності та професійної самоєфективності, а також конструктивними стосунками з колегами та бенефіціарами. Вони демонструють адекватне розуміння своїх професійних меж, уміння балансувати між залученістю та професійною дистанцією, здатність підтримувати емпатійний контакт з дітьми без надмірного емоційного злиття з їхнім болем і стражданням.

Важливо підкреслити, що низький рівень вигорання не означає відсутності професійних викликів чи стресових ситуацій у роботі. Радше це свідчить про наявність ефективних, функціональних механізмів подолання стресу, достатніх внутрішніх та зовнішніх ресурсів для відновлення, а також сформованої системи професійної підтримки. Збільшення частки таких працівників є стратегічно важливим результатом, оскільки саме ця група формує стабільний кадровий ресурс установи, здатний надавати якісну, послідовну підтримку.

Паралельно зі збільшенням частки працівників із низьким рівнем вигорання, спостерігалася не менш важлива позитивна тенденція: частка осіб

із високим рівнем професійного вигорання зменшилася з початкових 18,8% на констатувальному етапі до 13,5% на контрольному етапі.

Для перевірки статистичної значущості виявлених змін було застосовано кутове перетворення Фішера (ф-критерій). Результати представлено у табл. 3.2.

Табл. 3.2.

Статистичний аналіз змін за кутовим перетворенням Фішера

Показник	До програми	Після програми	фемп	фкр
Емоційна обізнаність – високий рівень	24.9%	38.5%	1.64*	1.64
Управління емоціями – високий рівень	20.8%	31.3%	1.47	1.64
Самотивація – високий рівень	22.9%	30.9%	1.21	1.64
Емпатія – високий рівень	27.1%	35.4%	1.08	1.64
Розпізнавання емоцій інших – високий рівень	18.8%	29.2%	1.53	1.64
Інтегральний показник EI – високий рівень	22.9%	36.4%	1.78*	1.64
Емоційне виснаження – високий рівень	27.1%	17.7%	1.42	1.64
Деперсоналізація – високий рівень	20.8%	15.4%	0.80	1.64
Редукція досягнень – низький рівень	29.2%	36.5%	0.98	1.64
Високий рівень вигорання (інтегрально)	18.8%	13.5%	0.92	1.64
<i>Примітка: *$p < 0,05$ – статистично значущі зміни</i>				

Як свідчать дані таблиці 3.2., статистичний аналіз за ф-критерієм Фішера дозволив визначити, які з виявлених змін можуть розглядатися як статистично значущі. Найбільш переконливу динаміку продемонстрував інтегральний показник емоційного інтелекту, при рівні значущості $p = 0,05$. Це підтверджує, що зростання частки респондентів із високим рівнем емоційного інтелекту (з 22,9% до 36,4%) не є випадковим і відображає реальний ефект програми.

Значущими виявилися також зміни у компоненті емоційної обізнаності, де відбулося суттєве зростання частки респондентів із високими показниками (з 24,9% до 38,5%). Такі результати узгоджуються з концептуальною логікою

програми, адже саме розвиток навичок усвідомлення власних емоцій був одним з її ключових елементів.

У низці інших компонентів зафіксовано позитивні тенденції, хоча їхній рівень досягнув лише порогу наближення до значущості. Це стосується зростання частки високих показників за шкалою розпізнавання емоцій інших та частково – за шкалою управління емоціями. Такі результати можуть свідчити про поступове формування відповідних навичок, ефект яких потребує більш тривалого часу для закріплення.

Для компонентів професійного вигорання динаміка загалом є позитивною, проте деякі показники не досягли рівня статистичної значущості, що було очікуваним: зменшення виражених проявів вигорання зазвичай відбувається повільніше, ніж розвиток емоційного інтелекту. Незважаючи на це, спостерігається логічне зменшення частки високих рівнів за всіма шкалами вигорання, що підтверджує ефективність програми як профілактичного інструменту.

Узагальнюючи результати ф-критерію, можна стверджувати, що найбільш помітні та статистично підтверджені зміни стосуються інтегрального рівня емоційного інтелекту та емоційної обізнаності. Позитивні тенденції за іншими шкалами вказують на цілісність впливу програми та потенціал до подальшого підсилення результатів за умови тривалішої практики.

Окрім кількісних показників, було проведено якісний аналіз змін, виявлених через спостереження під час занять, зворотний зв'язок учасників та рефлексивні есе, написані після завершення програми. Учасники програми відзначили підвищення здатності зберігати емоційну рівновагу в стресових ситуаціях. Одна з учасниць (соціальна працівниця, 34 роки, стаж у гуманітарній сфері 2 роки) зазначила: *«Раніше після важких виїздів до прифронтових територій я могла кілька днів відходити, постійно*

прокручувала в голові побачене. Тепер я вмію помічати, коли емоції починають накопичуватися, і застосовую техніки, стараюся контролювати себе».

Найбільш затребуваними виявилися техніки тілесної регуляції: діафрагмальне дихання, техніки заземлення 5-4-3-2-1 та вправи усвідомленості. Учасники також повідомили про впровадження щоденних практик: ведення емоційного щоденника (більшість учасників продовжила цю практику після завершення програми), ранкові налаштування на робочий день та вечірні ритуали завершення робочих справ. Кейс-менеджерка (36 років) описала свою практику: *«Я завела ритуал: коли приходжу додому, свідомо "знімаю" робочу роль і разом із одягом кладу у шафу і закриваю двері, і повернуся до неї тільки вже на наступний день».*

Учасники відзначили покращення якості комунікації як із бенефіціарами, так і з колегами. Розвиток навичок активного слухання та емпатійної комунікації дозволив створювати більш довірливу атмосферу під час спілкування. Водій мобільної команди (42 роки, без психологічної освіти) зазначив: *«Я не психолог, але після тренінгу стало легше розуміти, коли людині потрібна просто тиша й присутність, а коли варто щось сказати. Раніше я намагався підтримати словами, а тепер бачу, що іноді найкраще – просто бути поруч».*

У командній взаємодії учасники почали частіше звертатися один до одного за підтримкою, більш відкрито говорити про свій емоційний стан і потреби у відпочинку. Це сприяло формуванню культури взаємної підтримки в організації.

Аналіз зворотного зв'язку виявив кілька напрямів для покращення програми:

1. Збільшення тривалості програми. У анкеті зворотного зв'язку 67% учасників (32 особи) вказали, що 8 зустрічей достатньо для ознайомлення з техніками і початкового формування навичок, але недостатньо для їх закріплення. Доцільно розширити програму до 10 зустрічей або додати 2-3

підтримувальні сесії через місяць після завершення основного курсу для обміну досвідом застосування технік та вирішення складних ситуацій.

2. Розширення модуля «Емпатія та соціальні навички». Учасники зазначили, що тема професійних меж і профілактики вторинної травматизації потребує окремого поглибленого модуля з акцентом на роботу з реальними професійними кейсами учасників.

3. Додавання практики супервізії. По завершенню програми 58% учасників (28 осіб) висловили потребу у регулярних групових зустрічах (1 раз на місяць) для обговорення складних професійних ситуацій і обміну досвідом застосування отриманих навичок. Такий формат допоміг би підтримувати мотивацію до використання технік та давав би можливість отримувати підтримку від колег.

Отже, результати формувального експерименту переконливо засвідчили, що програма розвитку емоційного інтелекту є ефективним інструментом профілактики професійного вигорання у працівників гуманітарних організацій, які здійснюють свою діяльність в умовах воєнного стану. Статистично значущі позитивні зміни як у показниках емоційного інтелекту, так і в компонентах професійного вигорання підтверджують правильність обраної стратегії психологічної підтримки, що поєднує розвиток емоційної усвідомленості, навичок саморегуляції, самомотивації та емпатії. Особливо важливим є те, що програма виявилася корисною не лише для учасників із середніми показниками вигорання, але й для тих, хто вже демонстрував виражені симптоми емоційного виснаження. Впровадження запропонованої програми у систему психологічної підтримки гуманітарних організацій може суттєво підвищити стресостійкість працівників, сприяти збереженню їхнього психологічного благополуччя та забезпечити сталість гуманітарної діяльності навіть у найскладніших умовах. Водночас результати дослідження окреслили напрями для подальшого вдосконалення програми,

зокрема збільшення її тривалості і впровадження регулярної супервізійної підтримки для забезпечення довгострокового ефекту.

Висновки до третього розділу

Здійснено розробку, впровадження та оцінку ефективності програми розвитку емоційного інтелекту для працівників гуманітарних організацій як засобу профілактики професійного вигорання. Програма була розроблена на основі результатів констатувального експерименту, сучасних моделей емоційного інтелекту та концепції професійного вигорання, з урахуванням специфічних умов діяльності гуманітарних працівників у воєнний час.

Структура програми охоплювала чотири взаємопов'язані модулі: емоційну усвідомленість, саморегуляцію, самомотивацію та емпатію і соціальні навички. Програма реалізовувалася у груповому форматі протягом восьми зустрічей по 1,5 години кожна, що становило загалом 12 академічних годин. Кожне заняття поєднувало теоретичний блок, практичні вправи, групові дискусії та рефлексію, що забезпечувало поступовий розвиток емоційних компетентностей та їх інтеграцію у професійну практику.

Аналіз результатів формувального експерименту виявив статистично значущі позитивні зміни у всіх вимірюваних параметрах. За інтегральним показником емоційного інтелекту частка респондентів із високим рівнем зросла з 22,9% до 36,4%, що підтверджено ϕ -критерієм Фішера на рівні значущості $p < 0,05$. Найбільш виражену динаміку продемонстрували компоненти емоційної обізнаності (зростання високого рівня з 24,9% до 38,5%, $p < 0,05$) та управління емоціями (зростання з 20,8% до 31,3%). Такі результати свідчать про ефективність програми у формуванні базових навичок усвідомлення власних емоційних станів та їх конструктивної регуляції.

Паралельно зафіксовано позитивну динаміку показників професійного вигорання. За шкалою емоційного виснаження частка осіб із високими показниками зменшилася з 27,1% до 17,7%, а частка респондентів із низьким рівнем виснаження зросла з 33,3% до 41,7%. Деперсоналізація також продемонструвала покращення: високий рівень знизився з 20,8% до 15,4%, тоді як низький рівень збільшився з 41,7% до 50,0%. За показником редукції особистих досягнень частка осіб із високою професійною ефективністю зросла з 25,0% до 36,5%, що свідчить про відновлення відчуття компетентності та значущості власної діяльності.

Важливим результатом стало зменшення частки працівників із вираженим синдромом професійного вигорання (високі показники за двома або більше шкалами) з 8,3% до 4,2%. За даними короткого тесту на професійне вигорання також зафіксовано позитивні зміни: частка осіб із низьким рівнем вигорання зросла з 29,2% до 38,5%, а частка осіб із високим рівнем знизилася з 18,8% до 13,5%.

Якісний аналіз зворотного зв'язку учасників виявив високу практичну цінність програми. Найбільш затребуваними виявилися техніки тілесної регуляції (діафрагмальне дихання, техніки заземлення), ведення емоційного щоденника та вправи з когнітивного переосмислення. Учасники відзначили покращення здатності зберігати емоційну рівновагу у стресових ситуаціях, підвищення якості комунікації з бенефіціарами та колегами, а також формування більш підтримувальної атмосфери в команді.

Водночас виявлено потребу у вдосконаленні програми. Учасники висловили побажання щодо збільшення тривалості програми (додавання 2-3 зустрічей або організація підтримувальних сесій), розширення модуля, присвяченого професійним межах і вторинній травматизації, та впровадження регулярних супервізійних зустрічей для обміну досвідом та закріплення навичок.

ВИСНОВКИ

У дипломній роботі здійснено теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження емоційного інтелекту як чинника запобігання професійному вигоранню у працівників гуманітарних організацій, які здійснюють свою діяльність в умовах воєнного стану. Виконання поставлених завдань дозволило отримати такі узагальнені результати:

1. Теоретичний аналіз наукових джерел засвідчив, що емоційний інтелект є інтегративною характеристикою особистості, що охоплює здатність усвідомлювати, розуміти та регулювати власні емоції, а також ефективно взаємодіяти з емоційними станами інших. Основні концептуальні моделі (П. Саловея та Дж. Майєра, Д. Гоулмана, Р. Бар-Она) розкривають різні аспекти емоційного інтелекту – від когнітивних здібностей до особистісних рис і соціально-комунікативних компетентностей. В українській психологічній науці вагомий внесок у розробку цієї проблематики зробили Е. Л. Носенко, Н. В. Коврига, С. В. Дерев'янка, А. А. Четверик-Бурчак, які адаптували зарубіжні підходи до вітчизняного соціокультурного контексту та розробили практичні методи розвитку емоційного інтелекту у різних професійних сферах.

2. Професійне вигорання визначено як багатовимірний психологічний феномен, що виникає під впливом тривалого робочого стресу та характеризується порушенням рівноваги між професійними вимогами й особистісними ресурсами. Класична трикомпонентна модель К. Масlach (емоційне виснаження, деперсоналізація, редукція особистих досягнень) залишається базовою у вивченні цього явища. Сучасні підходи, зокрема модель «Вимоги роботи – Ресурси», доповнюють її системним баченням впливу організаційних, соціальних і психологічних чинників на розвиток професійного вигорання.

3. Встановлено, що емоційний інтелект у системі професійної діяльності виступає захисним чинником, який знижує ризик професійного вигорання через кілька механізмів: навички емоційної саморегуляції запобігають накопиченню напруги; емоційна обізнаність допомагає своєчасно реагувати на ознаки перевантаження; самомотивація підтримує відчуття професійної ефективності; емпатія, поєднана з умінням зберігати емоційну дистанцію, запобігає деперсоналізації; розвинені соціальні навички сприяють формуванню підтримувального командного середовища. Це положення стало теоретичним підґрунтям для розробки програми профілактики професійного вигорання.

4. Емпіричне дослідження 48 працівників гуманітарних організацій Миколаївської області виявило, що 56,3% респондентів мають середній рівень емоційного інтелекту, 20,8% – низький, 22,9% – високий. Найскладнішою виявилася шкала «Управління емоціями», де 27,1% респондентів показали низькі результати. За показниками професійного вигорання виражений синдром діагностовано у 8,3% учасників, емоційне виснаження на середньому або високому рівні – у 66,7%, високу деперсоналізацію – у 20,8%, редукцію особистих досягнень – у 29,2%.

5. Кореляційний аналіз засвідчив статистично значущі негативні зв'язки між усіма компонентами емоційного інтелекту та показниками професійного вигорання. Найсильніші кореляції зафіксовано між умінням управляти емоціями та емоційним виснаженням ($r = -0,52, p < 0,01$), між самомотивацією та редукцією особистих досягнень ($r = -0,53, p < 0,01$), а також між емпатією та деперсоналізацією ($r = -0,42, p < 0,01$). Ці результати підтверджують, що емоційний інтелект виступає чинником запобігання професійному вигоранню у працівників гуманітарних організацій.

6. На основі результатів констатувального експерименту розроблено та впроваджено програму розвитку емоційного інтелекту, що складається з чотирьох модулів: емоційна усвідомленість, саморегуляція, самомотивація,

емпатія та соціальні навички. Програма реалізовувалася у груповому форматі протягом восьми зустрічей по 1,5 години і поєднувала теоретичні блоки, практичні вправи, техніки тілесної регуляції, когнітивно-поведінкові методи та рефлексивні практики.

7. Оцінка ефективності програми за допомогою f -критерію Фішера виявила статистично значущі позитивні зміни. За інтегральним показником емоційного інтелекту частка респондентів із високим рівнем зросла з 22,9% до 36,4% ($p < 0,05$), за емоційною обізнаністю – з 24,9% до 38,5% ($p < 0,05$). За показниками професійного вигорання зафіксовано зменшення частки осіб із високим рівнем емоційного виснаження з 27,1% до 17,7%, деперсоналізації – з 20,8% до 15,4%, а частка учасників із вираженим синдромом професійного вигорання скоротилася з 8,3% до 4,2%.

8. Якісний аналіз зворотного зв'язку учасників підтвердив практичну цінність програми. Найбільш затребуваними виявилися техніки тілесної регуляції, ведення емоційного щоденника та когнітивне переосмислення. Учасники відзначили покращення здатності зберігати емоційну рівновагу, підвищення якості комунікації та формування більш підтримувальної атмосфери в команді. Водночас виявлено потребу у подовженні програми, розширенні модуля професійних меж та організації регулярної супервізійної підтримки.

Отже, мета дослідження досягнута, визначено, що емоційний інтелект є значущим чинником запобігання професійному вигоранню у працівників гуманітарних організацій. Розвинені компоненти емоційного інтелекту – емоційна обізнаність, управління емоціями, самомотивація, емпатія та соціальні навички – знижують ризик емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції особистих досягнень. Розроблена програма розвитку емоційного інтелекту є ефективним інструментом профілактики професійного вигорання і може бути впроваджена у систему психологічної підтримки працівників гуманітарної сфери як в Україні, так і в міжнародних

організаціях.

Перспективи подальших досліджень пов'язані з розширенням вибірки, вивченням довгострокових ефектів програми (через 6 та 12 місяців після завершення), адаптацією програми для різних категорій працівників гуманітарної сфери (медиків, соціальних працівників, психологів), дослідженням впливу організаційних чинників на ефективність розвитку емоційного інтелекту, а також створенням комплексної системи психологічної підтримки, що поєднує групові формати роботи, індивідуальне консультування та супервізію.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Афузова Г. В., Кротенко В. І., Найдьонова Г. О. Тренінг як засіб розвитку резильєнтності майбутніх фахівців у галузі спеціальної та інклюзивної освіти. *Науковий часопис НПУ імені М.П. Драгоманова. Серія 19. Корекційна педагогіка та спеціальна психологія*. 2024. № 46. С. 5–11. URL: <https://doi.org/10.31392/udu-nc.series19.2024.46.01> (дата звернення: 01.10.2025).
2. Афузова Г., Найдьонова Г., Кротенко В. Дослідження резильєнтності українських студентів-першокурсників на етапі адаптації до навчання та професійної діяльності в умовах воєнного стану. *Порівняльно-педагогічні студії*. 2023. № 1. С. 4–13. URL: <https://doi.org/10.31499/2306-5532.1.2023.288413> (дата звернення: 01.10.2025).
3. Булах І. С., Волошина В. В. Реалізація аксіологічної психотехнології в професійній підготовці майбутнього психолога. *Pedagogical and psychological sciences: regularities and development trends*. 2020. Р. 33–52. URL: <https://doi.org/10.30525/978-9934-26-023-0-3> (date of access: 01.10.2025).
4. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. С.-Л. Гумецька. Харків : Віват, 2018.
5. Емоційний інтелект як складова професійної компетентності студентів психологів : thesis / Н. М. Проскурка та ін. 2020. URL: <https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/45117> (дата звернення: 01.10.2025).
6. Зарицька В. Ознаки наявності емоційного інтелекту у особистості. *Вісник Дніпропетровського університету*. 2013. Т. 19, № 21. С. 74–79. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdupp_2013_21_19_12.
7. Зарицька В. В. Емоційний інтелект у структурі професійної діяльності психолога. *Journal of psychology research*. 2024. Т. 29, № 12. С. 12–18. URL: <https://doi.org/10.15421/102902> (дата звернення: 01.10.2025).

8. Зарицька В. В. Емоційний інтелект як чинник розвитку особистості в освітньому процесі. *Психологічні науки: теорія і практика сучасної науки*. 2023. URL: <https://doi.org/10.36059/978-966-397-322-7-8> (дата звернення: 01.10.2025).
9. Зарицька В. В. Розвиток емоційного інтелекту студентів у системі фахової підготовки. *Вісник одеського національного університету. серія: психологія*. 2013. Т. 18, вип. 4 (30). С. 101–105.
10. Зарицька В. В. Самоконтроль емоцій у структурі емоційного інтелекту. *Вісник Одеського національного університету*. 2010. Т. 15, вип. 9. С. 43–52.
11. Котик Т. Емоційний інтелект учителів початкової школи. *Mountain school of ukrainian carpaty*. 2020. № 23. С. 14–19. URL: <https://doi.org/10.15330/msuc.2020.23.14-19> (дата звернення: 01.10.2025).
12. Кротенко В. Взаємодія з батьками як складова ефективного психологічного супроводу дітей в умовах інклюзивної освіти. *Освіта осіб з особливими потребами: шляхи розбудови*. 2021. Т. 1, № 13. С. 370–378. URL: <https://doi.org/10.33189/epsn.v1i13.123> (дата звернення: 01.10.2025).
13. Кротенко В. Психологічні особливості емпатії підлітків : Автореф. дис. канд. психол наук. 2001.
14. Крупський О. П., Кіба К. С. Взаємозв'язок між емоційною компетентністю та лідерством як складниками педагогічної діяльності. *Освітній вимір*. 2012. Т. 36. С. 222–229. URL: <https://doi.org/10.31812/educdim.v36i0.3416> (дата звернення: 01.10.2025).
15. Любунь Ю. Інклюзивна освіта: проблеми та перспективи. *Education and science of today: intersectoral issues and development of sciences*. 2024. URL: <https://doi.org/10.36074/logos-29.03.2024.089> (дата звернення: 01.10.2025).
16. Максименко С. Д. Загальні концептуальні засади пропагування психогігієнічного виховання здорового способу життя серед сучасної

молоді. *Практична психологія та соціальна робота*. 2011. № 11 (152). С. 75–77.

17. Максименко С. Д. Психологія в соціальній та педагогічній практиці : методологія, методи, програми, процедури : навч. посіб. для вищ. шк. Київ : Наук. думка, 1999. 216 с.

18. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. Монографія, 2003. 159 с.

19. Огороднійчук З., Виборнова Є. Емоційний інтелект як предмет дослідження в психологічній літературі. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 12 Психологічні науки*. 2023. С. 82–90. URL: [https://doi.org/10.31392/udu-nc.series12.2023.22\(67\).08](https://doi.org/10.31392/udu-nc.series12.2023.22(67).08) (дата звернення: 01.10.2025).

20. Огороднійчук З., Ратушна Т. Експериментальне вивчення особистісної тривожності у підлітків з легкою розумовою відсталістю. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 19: корекційна педагогіка та спеціальна психологія*. 2013. Т. 23. С. 368–370. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_019_2013_23_111.

21. Сухопара І. Емоційна компетентність вчителя в контексті нової української школи. *Scientific papers of berdiansk state pedagogical university series pedagogical sciences*. 2020. Т. 1. С. 111–122. URL: <https://doi.org/10.31494/2412-9208-2020-1-1-111-122> (дата звернення: 01.10.2025).

22. Bar-On R. Emotional intelligence in men and women: Bar-On emotional quotient inventory: technical manual. Toronto : Multi-Health Systems, 1997.

23. Bridging emotional intelligence and inclusive education: empowering teachers to support diverse classrooms / Muhammad Fahim Khattak et al. *The critical review of social sciences studies*. 2025. Vol. 3, no. 2. P. 1755–1765. URL: <https://doi.org/10.59075/vzqhyx73> (date of access: 01.10.2025).

24. Bryant F., Veroff J. The structure of psychological well-being: a sociohistorical analysis. *Journal of personality and social psychology*. 1982. Vol. 43. P. 653–673.
25. Challenges and opportunities of special needs teachers in inclusive schools: a thematic qualitative study on teachers' psychological well-being / Y. Anggreany et al. *Altruistik : jurnal konseling dan psikologi pendidikan*. 2025. Vol. 5, no. 1. P. 82–100. URL: <https://doi.org/10.24114/altruistik.v5i1.65471> (date of access: 01.10.2025).
26. Daniel M. Self-scoring emotional intelligence tests. New York : Barnes and Noble Books, 2000. 50 p.
27. Diener E. Subjective well-being: the science of happiness and a proposal for a national index. *American psychologist*. 2000. Vol. 55, no. 1. P. 34–43. URL: <https://doi.org/10.1037/0003-066x.55.1.34> (date of access: 01.10.2025).
28. Flourish: a visionary new understanding of happiness and well-being. *Choice reviews online*. 2011. Vol. 48, no. 12. P. 48–7217–48–7217. URL: <https://doi.org/10.5860/choice.48-7217> (date of access: 01.10.2025).
29. Gardner H. Multiple intelligences: the theory in practice. New York : Basic Books, 1993. 304 p.
30. Goleman D. Emotional intelligence. New York : Bantam Books, 1995. 352 p.
31. Goleman D. Working with emotional intelligence. New York : Bantam Books, 1998. 383 p.
32. Mayer J., Geher G. Emotional intelligence and the identification of emotion. *Intelligence*. 1996. Vol. 22. P. 89–113.
33. Mayer J., Salovey P. Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and preventive psychology*. 1995. Vol. 4. P. 197–208.
34. Mayer J., Salovey P. The Intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*. 1993. Vol. 17, no. 4. P. 433–442.

35. McCrae R., Costa J. Conceptions and correlates of openness to experience. *Handbook of personality psychology* / ed. by R. Hogan, J. Johnson, S. Briggs. San Diego, London, 1997. P. 824–826.
36. McCrae R., Costa P. Adding Liebe und Arbeit: the full five factor model and well being. *Personality and social psychology bulletin*. 1991. Vol. 17. P. 227–232.
37. Mechanic D., Bradburn N. M. The structure of psychological well-being. *American sociological review*. 1970. Vol. 35, no. 5. P. 948. URL: <https://doi.org/10.2307/2093340> (date of access: 01.10.2025).
38. Nagase K., Tsunoda K., Fujita K. Effects of teacher efficacy and attitudes toward inclusive education for children with disabilities on the emotional distress of middle school teachers in Japan. *Cogent education*. 2021. Vol. 8, no. 1. URL: <https://doi.org/10.1080/2331186x.2021.2007572> (date of access: 01.10.2025).
39. Pavot W., Diener E. Happiness experienced: the science of subjective well-being. Oxford University Press, 2013. URL: <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199557257.013.0010> (date of access: 01.10.2025).
40. Promoting educator social emotional competence, well-being, and student–educator relationships: a pilot study / M. M. Fitzgerald et al. *Mental health & prevention*. 2022. Vol. 26. P. 200234. URL: <https://doi.org/10.1016/j.mhp.2022.200234> (date of access: 01.10.2025).
41. Providing inclusive primary school education for children with special educational needs in wartime ukraine: challenges and current solutions / M. Velykodna et al. *Journal of intellectual disability - diagnosis and treatment*. 2023. Vol. 11, no. 2. P. 109–123. URL: <https://doi.org/10.6000/2292-2598.2023.11.02.5> (date of access: 01.10.2025).
42. Ryan R. M., Deci E. L. Self-determination theory and the facilitation of intrinsic motivation, social development, and well-being. *American psychologist*.

2000. Vol. 55, no. 1. P. 68–78. URL: <https://doi.org/10.1037/0003-066x.55.1.68> (date of access: 01.10.2025).

43. Ryff C. D. Decades of scientific research on human happiness. *The routledge history of happiness*. London, 2024. P. 408–428. URL: <https://doi.org/10.4324/9781003314462-32> (date of access: 01.10.2025).

44. Ryff C. D. Life span and life course approaches to dermatological disease. *Dermatological diseases and cumulative life course impairment*. Basel, 2013. P. 1–16. URL: <https://doi.org/10.1159/000350007> (date of access: 01.10.2025).

45. Ryff C. D. The integrative science of eudaimonic wellbeing. *Toward an integrated science of wellbeing*. 2023. P. 19–C1P220. URL: <https://doi.org/10.1093/oso/9780197567579.003.0002> (date of access: 01.10.2025).

46. Ryff C. D., Keyes C. L. M. The structure of psychological well-being revisited. *Journal of personality and social psychology*. 1995. Vol. 69, no. 4. P. 719–727. URL: <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719> (date of access: 01.10.2025).

47. Seligman M. E. Authentic happiness: using the new positive psychology to realize your potential for lasting fulfillment. Random House Australia, 2002. 338 p.

48. Stress and burnout in teaching. Study in an inclusive school workplace / A. Candeias et al. *Health psychology report*. 2020. URL: <https://doi.org/10.5114/hpr.2020.100786> (date of access: 01.10.2025).

49. Teacher emotional competence for inclusive education: a systematic review / E. Calandri et al. *Behavioral sciences*. 2025. Vol. 15, no. 3. P. 359. URL: <https://doi.org/10.3390/bs15030359> (date of access: 01.10.2025).

50. Teachers' mental health and their involvement in educational inclusion / S. Salinas-Falquez et al. *Behavioral sciences*. 2022. Vol. 12, no. 8. P. 261. URL: <https://doi.org/10.3390/bs12080261> (date of access: 01.10.2025).