

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Київський національний торговельно-економічний університет

Кафедра психології

**ВИПУСКНА КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА (ПРОЕКТ)**

на тему:

«Розвиток емоційного інтелекту, як засіб профілактики вигорання у працівників торгівлі»

Студента 2 курсу, 2м групи,  
спеціальності 053  
«Психологія»  
спеціалізації «Психологія»

Науковий керівник  
к.п.н, доцент

Волкова Ганна  
Михайлівна

\_\_\_\_\_ *підпис  
студента*

Войтенко Олена  
Василівна

\_\_\_\_\_ *підпис  
керівника*

Гарант освітньої програми  
к.п.н.

Скрипкін Олег  
Григорович

\_\_\_\_\_ *підпис  
керівника*

**Київ 2021**

## Зміст

Вступ.....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СУЧАСНІЙ ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ.....</b>	<b>6</b>
1.1. Уявлення про емоційний інтелект в сучасній науці. ....	6
1.2. Професійне вигорання та способи його профілактики. ....	11
Висновки до розділу 1. ....	21
<b>РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ І ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ.....</b>	<b>23</b>
2.1. Організація і методики дослідження.....	23
2.2. Аналіз результатів дослідження.....	29
Висновки до розділу 2.....	50
<b>РОЗДІЛ 3. РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЗАСІБ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ.....</b>	<b>52</b>
3.1. Програма соціально-психологічного тренінгу з розвитку емоційного інтелекту.....	52
3.2. Практичні рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту.....	55
Висновки до розділу 3.....	58
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>59</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>63</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>68</b>

## Вступ

**Актуальність теми.** Вигоряння - розуміється, як стан фізичного та психічного виснаження, що виникло у відповідь на емоційну перенапругу при роботі з людьми. Йому особливо схильні менеджери з продажу, чия трудова діяльність пов'язана з регулярним спілкуванням з іншими людьми, емоційними співпереживаннями, великою відповідальністю, що трудяться з професією типу «людина - людина», оскільки саме вони схильні до постійної взаємодії та спілкування з людьми. Вигоряння також розуміється як професійна криза, пов'язана не тільки з міжособистісними відносинами, але і з роботою в цілому.

Варто зауважити, що вигоряння сильно впливає на працівників, впливаючи на їх здоров'я та внутрішнє бажання працювати, і більш небезпечно початку свого розвитку, оскільки працівник із вигорянням не відчуває його симптомів. Тому вивчення теми емоційного вигоряння є затребуваним і вимагає подальшого вивчення, досліджень, та доробок.

**Метою дослідження** є вивчення впливу емоційного інтелекту на вираженість синдрому емоційного вигоряння.

**Об'єкт дослідження** є емоційний інтелект.

**Предмет дослідження** є особливості взаємозв'язку емоційного інтелекту і емоційного вигоряння менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа».

**Завдання дослідження:**

1. На основі теоретичного аналізу визначити емоційний інтелект, як спосіб профілактики професійного вигоряння.
2. Емпіричним шляхом визначити:
  - рівень і фазу вигоряння у менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа»;
  - рівень розвитку емоційного інтелекту у менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа»;
  - особливості взаємозв'язку рівня і фази синдрому емоційного вигоряння і ступеня розвитку емоційного інтелекту менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа».
3. Визначити шляхи розвитку емоційного інтелекту у корекційній програмі.

**Новизна дослідження.** Удосконалено поняття емоційний інтелект.

**Апробація дослідження.** Зв'язок роботи з науковими програмами, планами, темами. Магістерську роботу виконано у межах планування випускних кваліфікаційних робіт ФЕМП КНТЕУ (наказ ректора КНТЕУ № 865 від 16.03.2021 р.

Основна частина роботи була опублікована в статті «Сучасні уявлення про емоційний інтелект у психологічній науці.» в журналі Організація та економічна психологія : зб. Наук. Ст О 64 студ./ відп.ред. С.М. Миронець. – Київ. Нац.. торг-екон. Ун-т,2021.-224.

**Методи дослідження:**

- 1) теоретичні: аналіз та узагальнення поняття емоційного інтелекту, як засобу профілактики професійного вигорання.
- 2) емпіричні: тестування за допомогою психодіагностичні методик, а саме, опитувальник «ЕмІн» Д.В. Люсіна, методика діагностики емоційного інтелекту Н. Холла, методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко.
- 3) Математико-статистичні.

**Методологічна основа дослідження:** принципи вітчизняної психології: принципи діяльнісного, системного та особистісного підходів, розроблені у працях К.А. Абульханова-Славська, Б.Г. Ананьєва, Л.С. Виготського, О.М. Леонтьєва, Б.Ф. Ломова, С.Л. Рубінштейна та ін. Теоретичну основу дослідження: роботи з вивчення розвитку людини у професії та професійній придатності до неї (В.А. Бодров, К.М. Гуревич, А.В. Зеєр, Є.А. Клімов, В.Д. Шадриков та ін.); концепція професійно важливих якостей та соціально-психологічних особливостей діяльності пожежників (В.І. Дутов, І.М. Єфанова, М.В. Леві, С.І. Ловчан, М.І. Мар'їн, Г.О. Нецький, О.І. П. Самонов, І. Г. Чурсін, С. П. Шклярчук та ін.); концепції синдрому емоційного вигорання (В.В. Бойко, Н.Е. Водоп'янова, С. Джексон, Л.А. Китаєв-Смик, В.В. Лук'янов, К. Маслак, В.Є. Орел, АА Рукавишников, Є.В. С. Старченкова, В. Шауфелі та ін); дослідження емоційного

інтелекту (І.М. Андрєєва, Р. Бар-Он, Д. Гоулмен, Дж.Д. Карузо, Д.В. Люсін, Дж. Мейер, І.В. Плужніков, П. Селовей, та ін).

**База дослідження:** У дослідженні брали участь 50 менеджерів із продажу, 21 – жінки, 29 – чоловіки, з різним стажем роботи від 1 року до 15 років.

**Структура роботи:** Випускна Кваліфікаційна Робота складається з трьох розділів, перший розділ складається з теоретичної частини, другий розділ містить емпіричне дослідження, третій розділ складається з програми соціально-психологічного тренінгу з розвитку емоційного інтелекту та оцінка ефективності програма корекції (СПК) з розвитку емоційного інтелекту працівників торгівлі, висновки, списку літератури з 57 джерел та 5 додатків. Робота містить 61 сторінку комп'ютерного тексту та доповнюється 9 рисунками.

## **РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В СУЧАСНІЙ ПСИХОЛОГІЧНІЙ НАУЦІ.**

### **1.1. Уявлення про емоційний інтелект в сучасній науці.**

Роботу сучасного підприємства визначають не тільки показники ефективності виробництва та реалізації товарів та послуг, а й сприятливий емоційний клімат, мотивація робітників до праці та їх задоволення результатами своєї діяльності на підприємстві.

Керівникам потрібно приймати рішення спільно з підлеглими, делегувати, надавати зворотний зв'язок, мотивувати на досягнення результату, вирішувати конфлікти. Ефективність виконання перерахованих функцій значно залежить від рівня розвитку емоційного інтелекту керівника. Таким чином, здібності керівника розпізнавати й інтерпретувати емоції, що виникають в процесі діяльності, використовувати їх для вирішення управлінських завдань в їх взаємозв'язку з ефективністю діяльності організації в цілому визначають специфіку проблемного поля поняття емоційного інтелекту [7].

Визначенням сутності емоційного інтелекту та його впливом на діяльність керівників почали займатись лише в кінці 20 століття. Емоційний інтелект був популяризований в 1990-х роках в книзі Деніела Гоулмана «Емоційний інтелект: чому це може мати значення більше, ніж IQ» [4], а також ряд інших популярних книг. Проте відсутність емпіричних доказів в той час, щоб підтримати «захоплюючі» заяви та твердження про важливість ЕІ, розуміння поведінки людини та індивідуальних відмінностей підказали подальший аналіз та розвиток даного поняття. Основні психологічні фактори такі як інтелект, темперамент, особистість, обробка інформації та емоційна саморегуляція були розглянуті в концептуалізації ЕІ, що призвело до загального консенсусу, що ЕІ може бути багатогранним і може бути вивчений з різних точок зору.

Також важливий внесок зробили: Джон Мейер, Пітер Селовей, Девід Карузо [8] та інші вітчизняні та зарубіжні вчені. Емоційний інтелект вони визначали як здатність особистості розпізнавати і інтерпретувати емоції та використовувати їх для оптимального вирішення проблем. Тобто дане поняття означає не тільки розуміння емоційного стану людини, а й вміння керувати ним, або ж направляти в необхідне русло для ефективної праці.

Для того, щоб більш поглиблено вивчити суть категорії «емоційний інтелект», розглянемо визначення «емоцій», їх класифікацію та вплив на діяльність людини як працівника.

Зазначимо, що під поняттям «емоції» розуміють психічний процес, складний стан організму середньої тривалості, що відображає суб'єктивне оціночне ставлення до існуючих або можливих ситуацій та об'єктивного світу, призводить до дії симпатичної нервової системи і підвищення життєдіяльності організму [9].

Для того, щоб краще розуміти дане поняття та його вплив на поведінку людини розглянемо як саме емоції можуть виникати та впливати на організм. Емоції поділяються на [5]:

- Примітивні (або нижчі) – задовольняють фізіологічні потреби;
- Вищі – задовольняють духовні потреби;
- Позитивні;
- Негативні – викликають почуття незадоволеності;
- Стенічні – підвищують активність людини;
- Астенічні – пригнічують життєдіяльність.

Всі види емоцій можуть нести як позитивний, так і негативний вплив на діяльність керівника чи робітника підприємства, саме для цього необхідно навчитися направляти їх в правильне русло.

Розглянемо властивості емоцій [5]:

- Полярність (вказує на можливість зміни будь-якої емоції, на її протилежність);

- Інтегральність (домінування відносно інших станів та реакцій, охопленість всього організму);
- Амбівалентність (одночасне переживання протилежних емоцій);
- Інтенсивність (властивість, яка свідчить про ступінь вираженості емоційного явища);
- Тривалість та глибина емоційних явищ (час існування емоцій та події, що викликали емоції).

Отже, різні види та властивості емоцій можуть мати різні вплив на поведінку та реакцію людей. Таким чином для розвитку емоційного інтелекту, необхідно вміти розрізняти та аналізувати всі можливі стани.

На сьогодні в психологічній літературі можна виділити різні підходи до визначення змісту даного поняття.

На думку Дж. Майєр, П. Саловей і Д. Карузо емоційний інтелект - це здатність розуміти ставлення особистості, репрезентовані в емоціях і керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу й синтезу; як здатність ефективно контролювати емоції та використовувати їх для покращення мислення та ін. [8]. В цьому понятті слід визначити наступні сутнісні характеристики. Емоційний інтелект – це здатність розуміти ставлення особистості, репрезентовані в емоціях. Емоційний інтелект - керування емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу й синтезу. Емоційний інтелект – це здатність контролювати та використовувати емоції [2]. На нашу думку, таке визначення, є змістовним, але не повним, оскільки не відображає в повному змісті сутності емоційного інтелекту, що виникають у процесі управління на підприємстві. Не вказано те що емоційний інтелект – уміння управляти емоціями інших для досягнення життєво важливих цілей.

На думку Д. Гоулман емоційний інтелект це «як можливість зануритися в свої емоції, щоб усвідомити і відчуті їх, так і необхідність раціонального аналізу емоцій і прийняття рішення на основі цього аналізу. Емоції несуть у собі величезний обсяг інформації, використовуючи яку, ми можемо діяти значно ефективніше»[4, с.26]. В цьому понятті слід визначити наступні сутнісні



характеристики. Емоційний інтелект – це здатність зануритися в свої емоції. Емоційний інтелект – усвідомлення і відчуття емоцій. Емоційний інтелект – необмеженість раціонального аналізу емоцій. Емоційний інтелект – прийняття рішення на основі аналізу емоцій. Однак, варто наголосити, що дане визначення характеризує в значній мірі лише занурення і відчуття своїх емоцій, а також аналіз своїх емоцій як складової емоційного інтелекту і не розкриває повний зміст емоційного інтелекту. Тому дане визначення має бути доповнене.

На думку Зарицької В., це інтегральна властивість особистості розпізнавати, розуміти, контролювати, регулювати власні емоції та емоції інших і використовувати ці здатності для досягнення життєво важливих цілей [6]. В цьому понятті слід визначити наступні сутнісні характеристики. Емоційний інтелект – розпізнання емоцій. Емоційний інтелект – розуміння емоцій. Емоційний інтелект – контролювання емоцій. Емоційний інтелект – використання емоцій для досягнення цілі. Такому визначенню, на нашу думку, бракує конкретності та чіткості. Не вказано те що емоційний інтелект - відчуття емоцій своїх та інших а також аналізу своїх та інших емоцій. Тому дане визначення має бути доповнене.

На думку Бреус Ю. емоційний інтелект є складним конструктом ментальних здібностей, пов'язаних із оперуванням емоційною інформацією та формуванням емоційного досвіду суб'єкта [3]. В цьому понятті слід визначити наступні сутнісні характеристики. Емоційний інтелект – складний конструкт ментальних здібностей. Емоційний інтелект – оперування емоційною інформацією. Емоційний інтелект – формування емоційного досвіду суб'єкта. На нашу думку, таке визначення, є змістовним, але не повним, оскільки не відображає в повному змісті сутності емоційного інтелекту, що виникають у процесі управління на підприємстві. Не вказано що емоційний інтелект – це вміння управляти та аналізувати емоції. Тому дане поняття має бути доповнене.

На думку Андрєєвої І. «сукупність ментальних здібностей до розуміння власних емоцій і емоцій інших людей, а також до керування емоційною сферою» [1]. В цьому понятті слід визначити наступні сутнісні характеристики. Емоційний

інтелект – сукупність ментальних здібностей до розуміння власних емоцій і емоцій інших людей. Емоційний інтелект – керування емоційною сферою. Дане тлумачення, з нашої точки зору, має певні недоліки, оскільки не вказано що емоційний інтелект – керувати емоційною сферою на основі інтелектуального аналізу й синтезу. Тому дане визначення має бути доповнене.

З урахуванням проведеного критичного огляду сучасної літератури по сутності поняття емоційний інтелект на підприємстві можна сформулювати наступним чином чотири основні сутнісні характеристики цієї психологічної категорії :

1. Емоційний інтелект – це здатність розуміти, відчувати розрізняти свої та емоції інших.
2. Емоційний інтелект - це формування емоційного капіталу.
3. Емоційний інтелект - це здатність аналізувати свої та емоції інших.
4. Емоційний інтелект - це управління своїми та емоціями інших.

Ми вважаємо що такі характеристики мають бути доповнені. З цією метою пропонуємо таку характеристику як: емоційний інтелект – це вміння аналізувати психологічний стан та установки людини за її емоціями; емоційний інтелект – це вміння визначати темперамент людини за емоціями.

Це дозволить більш глибоко розуміти поняття емоційний інтелект для аналізу, управління і т.п. Крім цього, ще хочемо доповнити, ще такою характеристикою: емоційний інтелект – це багаж емоційних знань, пережитих особисто.

Як бачимо, емоційний інтелект має достатньо широкий спектр сутнісних характеристик. Однак, він не є вичерпним і може постійно доповнюватись.

Таким чином, на наш погляд, емоційний інтелект можна визначити наступним чином. Емоційний інтелект – це багаж емоцій пережитих особисто, вміння аналізувати психологічний стан та установки людини за її емоціями та вміння визначати темперамент людини за емоціями.

Емоційний інтелект формує також рівень ініціативності, тобто вміння використовувати сприятливі можливості для підвищення загальної

результативності. За ініціативністю іде воля до перемоги, тобто орієнтація на кінцевий результат, при цьому процес його досягнення приходить з емоційним піднесенням. Високий рівень інтелекту допомагає і при вирішенні конфліктних ситуацій, що виникають у процесі трудової діяльності, та укріплює моральний клімат в організації, мотивує співробітників до виконання поставлених завдань, посилює корпоративну культуру. Сьогодні вже не викликає сумніву той факт, що емоційний інтелект є повноправною складовою управлінського потенціалу підприємства.

## **1.2. Професійне вигорання та способи його профілактики.**

Феномен «вигорання» є популярним предметом вивчення в зарубіжній науці з 70-х рр. ХХ ст., Це відображено в роботах М. Буріш, С. Джексон, М. Лайтер, К. Маслак, А. Пайнс, Х.Дж. Фрейденберг, В.Б. Шауфелі і ін. [39, 55, 57]. Впродовж останнього десятиріччя ознаменувалося підвищенням інтересу до вигорання з боку вітчизняної психології, що підтверджують роботи В.В. Бойко, Н.Є. Водоп'янова, Н.В. Гришиной, В.Є. Орла, Т.І. Ронгінской, М.М. Скугаревской, Е.С. Старченкова, Т.В. Форманюка, Л.Н. Юр'євої і ін. [7, 8, 39].

Спочатку під «вигоранням» розумілося стан знемоги виснаження з відчуттям власної непотрібності. Сучасні дослідники підкреслюють, що емоційне вигорання може бути причиною виникнення хронічної втоми [13].

Розвиток уявлень про вигорання на перших етапах вивчення проходило шляхом накопичення описів симптомів, які пов'язані з ним. Більшість досліджень мало суто емпіричну спрямованість і не намагалося дати теоретично узагальненого визначення [7]. Автори огляду, присвяченого вигоранню, Т. Кокс і А. Гріффітс [8], перераховують близько 150 симптомів, які дослідники відносять до вигорання. Серед них афективні симптоми, когнітивні і мотиваційні симптоми, а також скарги на здоров'я [39].

Різноманітність і численність симптомів легко може заплутати, оскільки частина з них є індикаторами стресу, а інша - пов'язана з особистісними

розладами, то саме поняття вигорання кілька розмивається. З цієї точки зору, найбільш розроблена модель вигорання, запропонована К. Маслак і С. Джексон [57, 58]. В їх моделі вигорання вперше розглядається як синдром, що включає три основні групи проявів: емоційне виснаження, деперсоналізацію і редукцію особистих професійних досягнень. Де під емоційним виснаженням вони розуміють почуття емоційної спустошеності і втоми, обумовлене професійною діяльністю. Деперсоналізація проявляється в деякому зниженні особистісного компонента у професійній діяльності, в тенденції бачити переважно «погані» сторони в характері й поведінці інших людей і в холодності, формалізації контактів [39]. Редукція особистих професійних досягнень включає в себе заниження своїх професійних успіхів, виникнення почуття власної некомпетентності у своїй професійній сфері, відсутність перспектив подальшого розвитку. При цьому, автори підкреслюють, що вигорання - це скоріше емоційне виснаження, що виникає на тлі стресу, викликаного професійним міжособистісним спілкуванням [48].

У зарубіжній науці вигорання найчастіше розглядають як наслідок тривалого професійного стресу, і часто терміни «стрес» і «вигорання» використовуються як синоніми [6, 55]. Проте дослідники підкреслюють, що стрес не пояснює синдром вигорання в цілому.

Е. Еделвіч і А. Бродський [39] описують вигорання в «допомагаючих професіях» як процес краху ілюзій, як прогресуючу втрату ідеалізму і енергії, яку відчувають люди в результаті специфічних умов їх роботи. Вони вважають, що початковий ідеалізм і благородні прагнення стають запорукою фрустрації в майбутньому [39].

Д. Етзін [39] визначає «вигорання» як «психологічну ерозію». Вона вважає, що вигорання виникає поступово і непомітно для людини, і неможливо віднести його до конкретних стресових подій. Дослідник також говорить про невідповідність між індивідуальними і середовищні характеристиками (очікуваннями і вимогами середовища). Ця невідповідність діє як постійне

джерело стресу [38]. К. Маслак і М. Ляйтер також назвали вигорання «ерозією душі», яка проявляється у змінах цінностей, настрою і волі [42].

Аналізуючи уявлення про емоційний вигорання в зарубіжних дослідженнях, все теоретичні підходи до пояснення цього явища можна розділити на три загальних напрямки (причин) [7]:

1. індивідуально-психологічний підхід: завищені очікування від роботи і щоденні зіткнення з дійсністю;
2. соціально-психологічний: велика кількість навантажувальних психіку неглибоких контактів з різними людьми (властиве соціальній сфері);
3. організаційно-психологічний: проблеми особистості в організаційній структурі (недолік автономії і підтримки, рольові конфлікти, неадекватна / недостатня зворотний зв'язок керівництва та ін.) [19].

Т. Кокс і А. Гріффітс [48, 55] розробили інтегративну модель синдрому вигорання, яка включає в себе: сильну мотивацію, несприятливу робочу обстановку і використання людиною неадекватних копінгових стратегій. Дослідники відзначають, що в більшості робіт звертається увага на вирішальну роль спочатку сильної мотивації, далекосяжних планів, очікувань, прагнень, а також ідеалізму і включеності в професію. Тобто, як зазначив А. М. Пайнс [44], для того щоб виникло вигорання, потрібно бути захопленим роботою, щоб «згоріти», необхідно «горіти» [4, 44]. Дослідники припускають, що вигорання виникне тоді, коли є зіткнення сильної мотивації і ідеалістичних установок професіонала і умов конкретної професійного середовища (тобто несприятлива робоча обстановка), що найчастіше зустрічається в «допомагаючих» професіях. У зв'язку з тим що ці професії приваблюють так званий «відчуваючий тип» людей, які хочуть «всіх вилікувати, всім допомогти», а реальні умови роботи дуже важкі і насичені стресом, це неминуче призводить до вигорання. Останній елемент інтегративної моделі Т. Кокс і А. Гріффітс - це неадекватні копінгові стратегії, коли вигорання проявляється на індивідуальному (проблеми зі здоров'ям, депресія, низька самооцінка) і організаційному (абсентеїзм, погане виконання обов'язків) рівнях [48].

Б. Бунка і В. Шауфелі [48] відзначили тісний зв'язок появи вигорання і почуття несправедливості, соціальної незахищеності, соціально-економічної нестабільності.

На думку К. Маслак [39, 58] виникнення вигорання здійснюється поетапно і протікає відповідно до стадій стресу:

1. Емоційне напруження, тривога;
2. Опір (людина намагається захистити себе від неприємних емоцій);
3. Виснаження ресурсів внаслідок неефективності опору [48, 58].

Д. Грінберг [8, 39] пропонує модель розвитку емоційного вигорання з п'яти складових:

- 1) «медовий місяць»: працівник задоволений роботою і завданнями, проте поступово відзначається зниження задоволення від роботи;
- 2) «недолік палива»: з'являються втома і проблеми зі сном;
- 3) «хронічні симптоми»: надмірна робота призводить до виснаження, озлобленості, пригніченості;
- 4) «криза»: втрата працездатності через захворювання, через що виник песимізму, сумнівів в собі можуть зіпсуватися відносини в родині;
- 5) «пробивання стіни»: фізичні і психологічні проблеми призводять до розвитку загрожує життю захворювання.

Говорячи про симптоми емоційного вигорання, що виділяються зарубіжними дослідниками, можна відзначити, що на думку К. Маслак [48, 57], умовно вони поділяються на три групи:

1. Фізичні: втома, відчуття виснаження, часті головні болі, розлади шлунково-кишкового тракту, надлишок або недолік ваги, безсоння та ін.;
2. Поведінкові: рано приходиться на роботу і залишається надовго чи пізно з'являється і рано йде; бере роботу додому; зловживання алкоголем;
3. Психологічні: неусвідомлене занепокоєння; нудьга; образа; розчарування; вина; почуття незатребуваності; гнів; підозрілість; почуття всемогутності (влада над долею клієнта, пацієнта); ригідність; нездатність приймати рішення; дистанціювання від клієнтів, пацієнтів і прагнення до

дистанціювання від колег; завищене почуття відповідальності за пацієнтів, клієнтів; загальна негативна установка на життєві перспективи та ін. [13].

С. Кахілл [8, 55] виділяє п'ять ключових груп симптомів, характерних для синдрому вигорання:

1) фізичні симптоми: втома, безсоння, задишка, нудота, запаморочення, пітливість, тремтіння, підвищений артеріальний тиск, болі в області серця і ін. [4];

2) емоційні симптоми: неемоційність, черствість у роботі й особистому житті, байдужість і втому, відчуття безнадійності, самотності, агресивність, тривога, депресія, втрата професійних перспектив, люди починають сприйматися безликими, як манекени [39];

3) поведінкові симптоми: робочий час більше 45 годин на тиждень; під час робочого дня з'являються втома і бажання перерватися, відпочити;

байдужість до їжі; відсутність фізичних навантажень; часте вживання тютюну, алкоголю, ліків;

4) інтелектуальні симптоми: зменшення інтересу до нового в роботі; відмова від участі в розвиваючих заняттях; формальне виконання роботи; [48]

5) соціальні симптоми: немає часу і сил на спілкування; зниження інтересу до хобі, дозвілля; обмеження соціальних контактів роботою; відчуття нерозуміння з оточуючими і нестачі підтримки з боку близьких [13, 44].

У вітчизняній науці вивчення питання вигорання більшою мірою є проблемою психології праці і досліджується починаючи з 1980-х рр. При цьому одночасно і рівноправно використовуються такі терміни, як «професійне вигорання», «емоційне вигорання» і «психічне вигорання». Спочатку у вітчизняній психології з'явився термін «емоційне згорання», який запропонував Т.В. Форманюк [39]. Його використання закономірно тому, що симптом емоційного виснаження є найпершим і основним в даному синдромі і запускає інші симптоми. Застосовуючи термін «професійне вигорання», дослідники підкреслюють, що даний синдром проявляється в професійній сфері і пов'язаний зі ставленням людини до роботи [24, 30]. Найбільш поширений в даний час

термін «психічне вигорання» [4, 19] акцентує увагу на тому, що вигорання відбувається в сфері психічного і зачіпає всі сфери особистості. Хоча використання терміна «психічне вигорання» є на даний момент досить поширеним, Е.В. Єрмакова зазначає, що більшість дослідників вважає термін «емоційне вигорання» більш вдалим [19].

Н.В. Гришина [7, 39] підкреслює, що вигорання - це особливий стан людини, що є наслідком професійних стресів, адекватний аналіз якого потребує екзистенційному рівні опису, оскільки розвиток вигорання не обмежується тільки професійної сферою, а проявляється в різних ситуаціях буття людини; хворобливе розчарування в роботі як спосіб набуття сенсу забарвлює всю життєву ситуацію.

В.Є. Орел [31, 39] вважає, що психічне вигорання - це дисфункція, дезадаптаційний феномен, що характеризується комплексом відповідних функцій в процесі професійного становлення особистості і протилежних по напрямку традиційних функцій будь-якого психічного явища (антимотиваційної, антикогнітивної та дерегуляторної):

1. Антимотиваційна функція - дестимулювання суб'єкта на виконання професійної діяльності, зниження рівня досягнень в реалізації професійних і соціальних цілей;
2. Антикогнітивна функція - спрощення при сприйнятті і розумінні партнерів по спілкуванню, звуження сфери професійного досвіду, негативні оцінки своєї професійної компетентності та ефективності праці та соціального оточення;
3. Дерегуляторна функція - зниження професійної ефективності і низький ступінь задоволення життям [30, 31].

Н.Є. Водоп'янова і Є.С. Старченкова був проведений огляд досліджень проблеми вигорання [7, 8]. При цьому, Є.В. Єрмакова [19] зазначає, що цей огляд багато в чому базується на уявленнях про вигорання, існуючих в зарубіжній психології, тобто синдром вигорання найчастіше вживається як синонім професійного стресу. Але, як було зазначено вище, такий підхід не зовсім



правомірний, і синдром вигорання є самостійним поняттям, що позначає відрізняється від стресу.

Типовим для вітчизняної психології також є розгляд синдрому «вигорання» в контексті професіоналізації. Наприклад, Н.В. Мальцева відзначає, що синдром психічного вигорання являє собою складне структурно-динамічне утворення, яке формується в процесі професійної діяльності і є негативним ефектом професіоналізації [6, 24].

В.В. Бойко [7] визначає емоційне вигорання як вироблений особистістю механізм психологічного захисту у формі повного або часткового виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи. У зв'язку з цим вигорання представляється придбаним стереотипом емоційного, частіше за все професійної, поведінки, що дозволяє людині дозувати і економно витратити енергетичні ресурси.

В.В. Бойко [8] вважає вигорання саме по собі конструктивним механізмом, а дисфункціональними є його наслідки, коли воно негативно позначається на виконанні професійної діяльності та відносинах з партнерами. Тоді ж, на його думку, емоційне вигорання призводить до професійної деформації особистості [33, 44].

Т.В. Форманюк [48] та ін. Виділяють серед причинно-обумовлюють факторів синдрому «психічного вигорання» три основні групи:

- 1) особистісні чинники (характерологічні особливості, риси особистості, самооцінка, копінг, стать, вік, освіта, сімейний стан та ін.);
- 2) організаційні чинники (умови роботи, перевантаження, зміст праці, стиль керівництва і. Т. Д.);

В.В. Бойко і В.Є. Орел [8, 39] етіологію синдрому психічного вигорання представляють двома групами факторів.

1. Організаційні (зовнішні фактори) - тобто умови роботи і соціально-психологічні умови діяльності;
2. Внутрішні чинники: емоційна ригідність, висока інтеріоризація обставин діяльності, слабка мотивація віддачі емоцій в професії.

Т. В. Решетова [6, 33] виділяє такі чинники: трудоголізм, невміння спілкуватися, зниження емоційності і соціальних ресурсів, «безграмотне співчуття» (повне розчиненням в іншому, слабкі кордону «Я»).

Н.В. Гришина [7] зазначає, що вигоряння - це плата не за співчуття людям, а за свої нереалізовані життєві очікування.

Л.А. Китаєв-Смик [4, 8] звертає увагу на факти розвитку синдрому у фахівців комунікативних професій і в сприятливих умовах роботи. Він акцентує, що професія зобов'язує фахівця спілкуватися відповідно до заданих норм, які змушують висловлювати позитивні емоції навіть у тих ситуаціях, коли він сумний, розсерджений або для таких емоцій немає реального приводу.

Найбільш докладно у вітчизняній психології розвиток вигоряння описано В.В. Бойко [33, 48], він виділяє 3 фази, відповідно кожної з яких виникають симптоми наростаючого вигоряння:

1. Фаза напруги - нервові напруження служать провісником і запускає механізмом синдрому. Має динамічний характер, який обумовлюється постійністю або посиленням психотравмуючих чинників. Виявляється в наступних симптомах:

а) «переживання психотравмуючих обставин»: посилюється усвідомлення психотравмуючих чинників професійної діяльності, які важко або зовсім не підлягають ремонту. Роздратування ними поступово зростає, накопичується відчай і обурення. Нерозв'язність ситуації призводить до розвитку інших явищ вигоряння;

б) «незадоволеність собою»: невдоволення собою, професією через невдачі або нездатності вплинути на психотравмуючі обставини;

в) «загнаність в клітку»: почуття відчаю, безвиході, емоційного та інтелектуального глухого кута;

г) «тривога і депресія»: переживання ситуаційною і особистісної тривоги, розчарування в собі, в обраній професії. Цей симптом є крайньою точкою розвитку емоційного вигоряння в цій фазі стресу [44, 48].

2. Фаза резистенції - виділення цієї фази в самостійну умовно, так як фактично опір наростаючому напрузі починається з моменту його появи. Формування захисту за участю емоційного вигорання відбувається на тлі наступних симптомів:

а) «неадекватне виборче емоційне реагування»: обмеження емоційної віддачі за рахунок вибіркового реагування в ході робочих контактів;

б) «емоційно-моральна дезорієнтації»: є продовженням неадекватного реагування, коли, не проявляючи належної емоційного ставлення до суб'єкту, професіонал захищає свою стратегію, представляючи суб'єктів як недостойних, або не заслуговують емоційної віддачі;

в) «розширення сфери економії емоцій» ( «отруєння людьми»): емоції економляться поза професійної області, в спілкуванні з друзями, близькими;

г) «редукції професійних обов'язків»: спроби полегшити або скоротити обов'язки, які вимагають емоційних витрат [48].

3. Фаза виснаження - характеризується більш-менш вираженим падінням енергетичного тону і ослабленням нервової системи. Емоційна захист в формі вигорання стає невід'ємним атрибутом особистості і проявляється в наступних симптомах [7]:

а) «емоційний дефіцит»: відчуття того, що професіонал емоційно вже не може допомагати суб'єктам своєї діяльності, не в змозі увійти в їхнє становище, співчувати їм. Поступово симптом посилюється, тобто все рідше проявляються позитивні емоції і все частіше - негативні (різкість, грубість, дратівливість, образи, капризи) [44, 48];

б) «емоційна відстороненість»: фахівець майже повністю виключає емоції зі сфери професійної діяльності, його майже ніщо не хвилює і не викликає емоційного відгуку - ні позитивні обставини, ні негативні. Це не вихідний дефект емоційної сфери, а придбана за роки емоційна захист. Реагування без почуттів і емоцій – найбільш яскравий симптом емоційного вигорання. Він свідчить про професійну деформацію особистості та завдає шкоди суб'єкту спілкування, який зазвичай переживає проявлену до нього байдужість і може бути травмований

цим. Особливо небезпечна демонстративна форма відстороненості, коли професіонал всім виглядом показує індиферентне або негативне ставлення до клієнта, потерпілому [4, 24];

в) «особистісна відстороненість» (деперсоналізація): повна або часткова втрата інтересу до людини - суб'єкту професійної діяльності. Він сприймається як неживий предмет, як об'єкт для маніпуляцій, з яким доводиться щось робити. Поступово змінюються установки, принципи, система цінностей особистості професіонала;

г) «психосоматичні та психовегетативні порушення»: погіршення психічного і фізичного самопочуття. Часом навіть думки про майбутню роботу, взаємодії з клієнтами (постраждалими) можуть викликати погані настрої, безсоння, відчуття страху, неприємні відчуття в області серця, судинні реакції, загострення хронічних захворювань. Перехід реакцій з емоційного рівня на рівень психосоматики свідчить про те, що вигорання, як емоційна захист, самотійно вже не справляється з навантаженнями [7, 8].

Тобто В.В. Бойко розглядає вигорання як процес, що протікає відповідно до основних фаз розвитку стресу, визначальними основну симптоматику кожного етапу розвитку вигорання [44].

Підводячи підсумок теоретичного огляду питання вигорання у вітчизняній і зарубіжній літературі, можна зробити ряд висновків:

- емоційне вигорання - це специфічний синдром, який розвивається у людини в процесі його професійної діяльності і виражається в стані емоційного і фізичного виснаження, відчуження від людей, з якими людина взаємодіє, а також у відсутності професійних планів і катастрофі надій; - до основних груп симптомів емоційного вигорання відносяться зміни на психічному (емоційному, інтелектуальному), поведінковому, фізичному і соціальних рівнях;

- синдром емоційного вигорання виникає в результаті сукупного впливу як індивідуальних (внутрішніх особливостей), так і організаційних (зовнішніх) чинників і причин.

Однак поряд з «вигоряючими» є і які не піддаються синдрому «вигорання» фахівці. У зв'язку з цим особливий інтерес представляє вивчення можливих особистісних ресурсів подолання синдрому, особистісних факторів стійкості до «вигорання». Серед яких ряд дослідників О.І. Бабаїч, Є.І. Гринь, А.Н. Густелева, А.Ю. Василенко, І.М. Андрєєва, Е.Л. Носенко, А.І. Чоботар та О.Б. Елькінбард і ін. [1, 5, 9], відзначають, емоційний інтелект.

### **Висновки до розділу 1.**

Дослідження численних теоретичних джерел психологічної сутності емоційного інтелекту дозволило дати власне трактування поняття емоційний інтелект. Емоційний інтелект - це здатність розуміти, відчувати розрізняти свої та емоції інших, це формування емоційного капіталу. це здатність аналізувати свої та емоції інших. це управління своїми та емоціями інших. це багаж емоцій пережитих особисто, уміння аналізувати психологічний стан та установки людини за її емоціями та уміння визначати темперамент людини за емоціями.

Оскільки емоції містять інформацію і впливають на мислення, дуже важливо брати їх до уваги при побудові логічних ланцюгів, вирішенні різних завдань, ухваленні рішень і виборі своєї поведінки. Саме тому потрібно вміти керувати емоціями, тобто викликати або відчужувати їх залежно від ситуації і від їх важливості. Отже, у процесі управління емоціями людина повинна навчитися розуміти себе і свої наміри. Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє досягти успішної самореалізації, збільшує інтелектуальні сили особистості, суттєво впливає на продуктивність праці та забезпечує комфортні взаємовідносини в колективі. Подальший розвиток концепції ЕІ має сприяти розумінню і детального розгляду таких науково-практичних проблем, як профілактика, корекція і реабілітація емоційного вигорання, підвищення стресостійкості, збереження високого рівня майстерності і професійного довголіття у представників професій, що допомагають з допомогою розвитку

компетенцій ЕІ Саме тому його розвиток та комплексне ефективне використання є вкрай важливими в сучасних умовах господарювання.

## РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ І ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ ТОРГІВЛІ.

### 2.1. Організація і методики дослідження.

Об'єкт дослідження: емоційний інтелект і емоційне вигорання у менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа».

Предмет дослідження: особливості взаємозв'язку емоційного інтелекту і емоційного вигорання менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа».

Дослідження проводилося в період з травня 2021 по вересень 2021 рр. і включало етапи теоретичного аналізу проблеми, організації та проведення емпіричного дослідження, застосування діагностичних методик та аналізу отриманих результатів (метод математичної статистики, а саме: кореляційний аналіз).

Завдання дослідження:

- оцінити рівень і фазу вигорання у менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа»;
- оцінити рівень розвитку емоційного інтелекту у менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа»;
- виявити особливості взаємозв'язку рівня і фази синдрому емоційного вигорання і ступеня розвитку емоційного інтелекту менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа».

В якості методу збору емпіричної інформації був використаний психодіагностичний метод, а саме, опитувальник емоційного інтелекту «Емінем» Д.В. Люсіна [26, 40]; методика оцінки емоційного інтелекту Н. Холла [16, 21] і опитувальник емоційного вигорання В.В. Бойко [8, 21].

1) «Методика оцінки емоційного інтелекту (опитувальник EQ)» [16, 21]:

Метою даної методики є здатності розуміти і розпізнавати емоції інших людей, здатності керувати своїми емоціями, рівня самомотивації і емпатії (співпереживання), а також здатності вибудовувати міжособистісні відносини, ґрунтуючись на розумінні емоцій.

Дана методика складається з 30 тверджень, які так чи інакше, відображають різні сторони життя респондента. Випробуваному пропонується прочитати кожне з них і відзначити ступінь своєї згоди або незгоди з ними (Додаток А).

Дана методика є завдяки своїй простоті однією з найбільш уживаних в нашій країні методик оцінки емоційного інтелекту, заснованих на самозвіті. З цієї причини вона включена нами в роботу.

Досліджуваним була запропонована наступна інструкція: «Вам будуть запропоновані висловлювання, які так чи інакше відображають різні сторони вашого життя. Будь ласка, прочитайте кожне з них і виходячи з оцінки ступеня Вашої згоди або незгоди з ними, напишіть цифру праворуч від кожного твердження, відповідну Вашою оцінкою: «повністю не згоден» (-3 бали), «в основному не згоден» (-2 бали), «частково не згоден» (-1 бал), «частково згоден» (+1 бал), «в основному згоден» (+2 бали), «повністю згоден» (+3 бали)».

Обробка результатів відбувається наступним чином: відповідно до ключа спочатку визначається рівень розвитку парціальних (приватних) показників емоційного інтелекту, тобто за кожною шкалою.

Показник вираженості за кожною шкалою може коливатися в інтервалі від 7 балів і менше до балів і більше: 14 і більше - високий; 8-13 - середній; 7 і менше - низький.

Потім шляхом підсумовування результатів за всіма шкалами визначається інтегративний показник рівня емоційного інтелекту, кількісні показники якого можуть бути наступними: 70 і більше балів - високий; 40-69 балів - середній; 39 і менше балів - низький.

## 2) «Опитувальник емоційного інтелекту» Емінем »[26, 40]:

Метою даної методики є діагностика різних аспектів емоційного інтелекту, оскільки дана методика є опитувальником, отже, більшою мірою вона вимірює уявлення людей про рівень їх емоційного інтелекту.

Опитувальник вимірює емоційний інтелект (ЕІ або ОЕІ, тобто загальний емоційний інтелект), який трактується як здатність до розуміння своїх (ВП) і



чужих емоцій (МП) та управління ними (МУ - управління чужими емоціями, ВУ - управління своїми емоціями, а також ВЕ - контроль експресії). У структурі ЕІ виділяється міжособистісний ЕІ (МЕІ), внутрішньоособистісний ЕІ (ВЕІ), здатність до розуміння своїх і чужих емоцій (ПЕ), здатність до управління своїми і чужими емоціями (УЕ) (Додаток Б).

Даний опитувальник розроблявся протягом кількох останніх років, а остаточна робота була опублікована в 2006 році.

Стаття, в якій описано останнє дослідження, на основі якого були перевірені психометричні показники, опублікована в 2009 році. У дослідженні з використанням даного опитувальника брало участь 745 осіб (166 чоловіків та 579 жінок) у віці від 16 до 67 років

Для оцінки надійності вираховані показники внутрішньої узгодженості  $\alpha$  Кронбаха за всіма шкалами. Показники знаходяться в проміжку від 0,75 до 0,79, що є високим показником для опитувальника. Авторами методики був проведений факторний аналіз з метою вивчення внутрішньої структури опитувальника. Результати факторного аналізу показали, що внутрішня структура не є дуже сильною, але, «легко піддається осмисленій інтерпретації, практично повністю відповідає апріорній структурній моделі ЕІ, покладеної в основу розробки опитувальника Емінем» [40]. За даними, наведеними в статті, шкали опитувальника позитивно корелюють один з одним. Що підтверджує, що опитувальник «Емінем» Д.В. Люсіна є надійним інструментарієм.

Дана діагностична методика є опитувальник, що складається з 46 тверджень (додаток). Піддослідним пропонується висловити своє ставлення до кожного твердження ( «зовсім не згоден», «скоріше не згоден», «скоріше згоден», «повністю згоден»).

Інструкція: «Вам пропонується заповнити анкету, що складається з 46 тверджень. Читайте уважно кожне твердження і ставте хрестик (або галочку) в тій графі, яка найкраще відображає Ваша думка ».

Обробка результатів: опитувальник дозволяє визначити вираженість інтегрального показника загального емоційного інтелекту (ОЕІ), 4 шкал:- МЕІ -

міжособистісний емоційний інтелект, - ВЕІ - внутрішньоособистісний емоційний інтелект, - ПЕ - здатність до розуміння чужих і своїх емоцій, - УЕ - здатність керувати своїми і чужими емоціями; а також 5 субшкал: - МП - розуміння чужих емоцій, - МУ - управління чужими емоціями, - ВП - розуміння своїх емоцій, - ВУ - управління своїми емоціями, - ВЕ - контроль експресії.

Для підрахунку балів і порівняння їх з ключем відповіді випробовуваних кодуються за наступною схемою:

- для тверджень з прямим ключем (знак плюс «+» в ключі):

«Зовсім не згоден» - 0; «Скоріше не згоден» - 1

«Скоріше згоден» - 2; «Повністю згоден» - 3.

- для тверджень зі зворотним ключем (знак мінус «-» в ключі):

«Зовсім не згоден» - 3; «Скоріше не згоден» - 2;

«Скоріше згоден» - 1, «повністю згоден» - 0.

Таким чином підраховуються бали за основними 5 субшкалам, що входять до складу МЕІ і ВЕІ, тобто за такими шкалами, як МП, МУ, ВП, ВУ, ВЕ. Значення за шкалами МЕІ і ВЕІ виходять шляхом простого підсумовування відповідних субшкал, а саме:  $MEI = MP + MU$ ,  $VEI = VP + VU + VE$ .

Інший спосіб підсумовування субшкал дає ще дві шкали - ПЕ (здатність до розуміння як своїх так і чужих емоцій) і УЕ (здатність керувати як своїми так і чужими емоціями):

$PE = MP + VP$ ,  $UE = MU + VU + VE$ .

Визначення певного інтегрального показника загального емоційного інтелекту (ОЕІ) здійснюється шляхом підсумовування результатів по 5 субшкалам:  $OEI = MP + MU + VP + VU + VE$ .

Після підрахунку сум балів необхідно дати оцінку рівня, як інтегрального показника загального емоційного інтелекту, так і різних його аспектів, тобто потрібно порівняти отриманий результат з таблицею норм (для кожної шкали і субшкали). Отримані значення можуть бути «дуже низькими», «низькими», «середніми», «високими» і «дуже високими».

3) «Опитувальник емоційного вигорання В.В. Бойко» [8, 21]:

Метою даної методики є діагностика провідних симптомів емоційного вигорання і визначення, до якої фази розвитку стресу вони відносяться: «напруги», «резистенції», «виснаження».

Рівень емоційного вигорання оцінюється по 12 шкалами, які групуються відповідно до 3-ма фазами.

Фаза «Тривожне напруження». Нервове напруження - цей запускає механізм - виявляється в 4-ох симптомах: 1) переживання психотравмуючих обставин; 2) незадоволеність собою; 3) заганість в клітку; 4) тривога і депресія.

Фаза «резистенції» (опір). Формування захисту на цій фазі проявляється в наступних симптомах вигорання: 1) неадекватне виборче емоційне реагування; 2) емоційно-моральна дезорієнтація; 3) розширення сфери економії емоцій; 4) редукція професійних обов'язків.

Фаза «Виснаження». Характеризується більш-менш вираженим падінням загального тону і ослабленням нервової системи. Емоційна захист стає невід'ємним атрибутом особистості. Дана фаза також проявляється в ряді симптомів: 1) емоційний дефіцит; 2) емоційна відстороненість; 3) особистісна відстороненість або деперсоналізація; 4) психосоматичні та психовегетативні порушення.

Опитувальник, що складається з 84 суджень (Додаток В).

Інструкція: «Уважно прочитайте судження і відповідайте на них» так «або» ні ». Врахуйте, що якщо у формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності (клієнти), з якими ви щодня працюєте ».

Обробка результатів:

1) відповідно до ключа визначається сума балів для кожного із симптомів вигорання.

Показник вираженості симптомів коливається від 0 до 30 балів: 9 балів і менше - не сформований симптом; 10-15 балів - складаний симптом; 16 і більше - сформований симптом.

2) підраховується сума показників симптомів для кожної з 3-х фаз вигорання. Для кожної фази оцінка можлива в межах від 0 до 120 балів. За кількісними показниками можна судити про те, яка фаза сформувалася в більшій чи меншій мірі: 36 і менше балів - фаза не сформувалася; 37-60 - фаза в стадії формування; 61 і більше балів - сформована фаза.

3) шляхом підсумовування результатів по всіх симптомах визначається також загальний показник ЕВ.

**Базою проведення дослідження є ТОВ «ЕК-Основа».**

У дослідженні взяли участь менеджери з продажу ТОВ «ЕК-Основа». Всього дослідженням було охоплено 56 осіб. При цьому випробовувані були поділені на 3 груп в залежності від досвіду/стажу роботи менеджером з продажу в компанії ТОВ «ЕК-Основа» (Таблиця 2.1), оскільки відповідно до додаткової гіпотези ми допускаємо, що у представників різних груп професійних контингентів вираженість ЕІ і емоційного вигорання матиме характерні особливості.

Таблиця (2.1)

### Опис вибірки

#### в залежності від виду професійної діяльності випробовуваних

№	Категорія професійного контингенту є ТОВ «ЕК-Основа».	абс	%
1	менеджери з продажу досвід яких складає від 1 до 3 років	15	27
2	менеджери з продажу досвід яких складає від 4 до 7 років	24	53
3	менеджери з продажу досвід яких складає від 7 років	11	20
	Всього	50	

Джерело: статут ТОВ «ЕК-Основа»

У дослідженні взяли участь менеджери з продажу ТОВ «ЕК-Основа» у віці від 23 до 47 років (середній вік випробовуваних склав - 34,4 роки) (Таблиця 2.2).

Таблиця 2.2

## Опис вибірки в залежності від віку випробовуваних

№	Категорія проф. контингента	до 25 років		26-30 років		31-35 років		36-40 років		41 рік и більше		Середній вік /лет		
		абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%			
1	менеджери продажу	3		4	7,1	4	7,1	3	5,4	11	20	5	8,93	34,4 років

Джерело: анкетування менеджерів з продажу.

Таблиця 2.3.

## Опис вибірки за гендерним складом

№	Категорія професіонального контингента	Жінки		Чоловіки	
		абс	%	абс	%
1	менеджери з продажу	26	46	30	54

Джерело: анкетування менеджерів з продажу.

Розглядаючи особливості вибірки відносно її гендерного складу (Таблиця 2.3), можна назвати, що здебільшого вибірка представлена респондентами чоловічої статі (54%), та 46% від числа опитаних становлять жінки.

## 2.2. Аналіз результатів дослідження

Відповідно до поставлених завдань було досліджено особливості вираженості емоційного інтелекту та емоційного вигорання в особового складу ТОВ «СК-Основа» (Додаток Г).

Аналізуючи результати, отримані за допомогою «Методики оцінки емоційного інтелекту (опитувач EQ)» (Н.Холла), можна назвати (Таблиця 2.4.) інтегративний показник розвитку ЕІ у більшості опитаних відповідає середньому рівню (57,7%), тоді як високий рівень ЕІ за результатами даного опитувальника мають 16% респондентів, що в цілому представляє досить сприятливу картину - 73,7% мають середній і високий рівень розвитку ЕІ (Рис. 2.1).

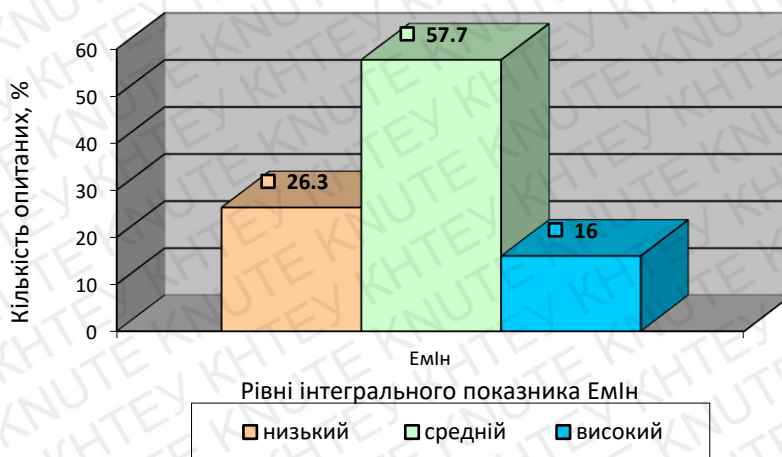


Рис. 2.1. Рівень розвитку інтегративного показника EI у менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа» (за «Методикою оцінки EI» (Н.Холла).

Таблиця 2.4.

Виразність емоційного інтелекту (за кожною шкалою) у співробітників (працівників) ТОВ «ЕК-Основа» (за «Методикою оцінки EI» (Н.Холла))

Шкали EI	Рівень виразності емоційного інтелекту					
	Низький		Середній		Високий	
	абс	%	абс	%	абс	%
Емоційна освідомленість	51	32,7	86	55,1	19	12,2
Управління власними емоціями	56	35,9	87	55,8	13	8,3
Самомотивація	43	27,6	79	50,6	34	21,8
Емпатія	54	34,6	69	44,2	33	21,2
Управління емоціями інших людей	33	21,2	95	60,9	28	17,9
Інтегральний показник EI	41	26,3	90	57,7	25	16

Джерело: данні додатку 4.

При цьому інтегративний показник емоційного інтелекту в групі опитаних співробітників набирає значення від 29 до 73 і становить  $51,67 \pm 14,55$  балів, що відповідає середньому діапазону значень (від 40 до 69) за нормами методики.

Розглядаючи виразність шкал ЕІ за «Методикою оцінки ЕІ Н. Холла», важливо відзначити, що шкальний діапазон 8-13 балів вважається середнім, 14 балів і вище – високим, 7 менш – низьким. У групі співробітників середні значення шкал «емоційна поінформованість» ( $9,98 \pm 3,33$ ), «управління своїми емоціями» ( $10,00 \pm 3,16$ ), «самотивація» ( $10,58 \pm 3,39$ ), «емпатія» ( $10,54 \pm 3,51$ ), «розпізнавання емоцій інших людей» ( $10,42 \pm 3,24$ ), це показує, що ці шкали перебувають у діапазоні середніх значень (від 8 до 13 балів).

Таким чином, серед зазначених шкал не виявлено ознаку, яка б мала найбільшу мінливість у групі і вносила основний внесок у зниження чи підвищення рівня емоційного інтелекту групи опитаних.

Як згадувалося вище, назви шкал опитувальника EQ не завжди точно відповідає їхньому змісту. Якщо звернутися до питань, що утворюють шкали, то видно, що «емоційна поінформованість» відображає здатність до розуміння своїх емоцій, зміст шкали «управління своїми емоціями» найбільше відповідає вмінню не фіксуватися на негативних переживаннях (І.М. Андрєєва називає дане вміння – емоційна гнучкість), «Самотивація» є здатність керувати ними, «емпатія» більшою мірою відповідає розумінню емоцій оточуючих, ніж здатності до співпереживання, а «розпізнавання емоцій інших людей» в основному відображає здатність до управління цими емоціями, а також містить елементи розуміння емоцій інших. Внутрішньоособистісний керуючий аспект емоційного інтелекту, тобто. здатність керувати своїми емоціями, відбивають відразу дві шкали. Шкала «управління своїми емоціями», що характеризує здатність не фіксуватися на негативних переживаннях, і шкала «самотивація», зміст якої відповідає власне здатності керувати своїми емоціями.

Далі розглянемо структуру та рівень вираженості компонентів емоційного інтелекту за даними методики Н. Холла. При детальному розгляді рівнів парціального ЕІ (окремо за кожною шкалою) можна відзначити, що (Рис.2.2.2):

- як було зазначено у групі піддослідних спостерігається переважання середнього рівня виразності ЕІ за кожною зі шкал, відсутня явне домінування чи навпаки, слабка вираженість будь-якого парціального ЕІ;

- серед шкал EI дещо більше ніж, решта виражена шкала «управління емоціями інших» (69,9% - середній рівень і 17,9% - високий), відповідно у групі опитаних більше ніж інші розвинута здатність розуміти емоції оточуючих і, враховуючи поняття, вміти впливати на емоційний стан оточуючих. Це може пояснюватися особливостями діяльності, якими характеризується робота в компанії ТОВ «ЕК-Основа», співробітник повинен оперативно орієнтуватися в переговорах, швидко приймати рішення з урахуванням різних обставин, мати здатність розпізнавати емоційний стан, оцінювати ступінь емоційної напруги.

Остаточні висновки про рівень розвитку емоційного інтелекту у опитаних можна зробити після порівняння результатів із даними, отриманими за допомогою методики «ЕіМн» Д.В. Люсіна.

Розглядаючи дані, отримані за допомогою опитувальника емоційного інтелекту «ЕІ» Д.В. Люсіна (Таблиця 2.5), можна назвати таке:

- інтегральний показник загального емоційного інтелекту групи опитаних співробітників ТОВ «ЕК-Основа» приймає значення від 66 до 128 і становить  $89,55 \pm 12,28$  балів, що перевищує середній діапазон значень (від 79 до 92) за нормами методики.

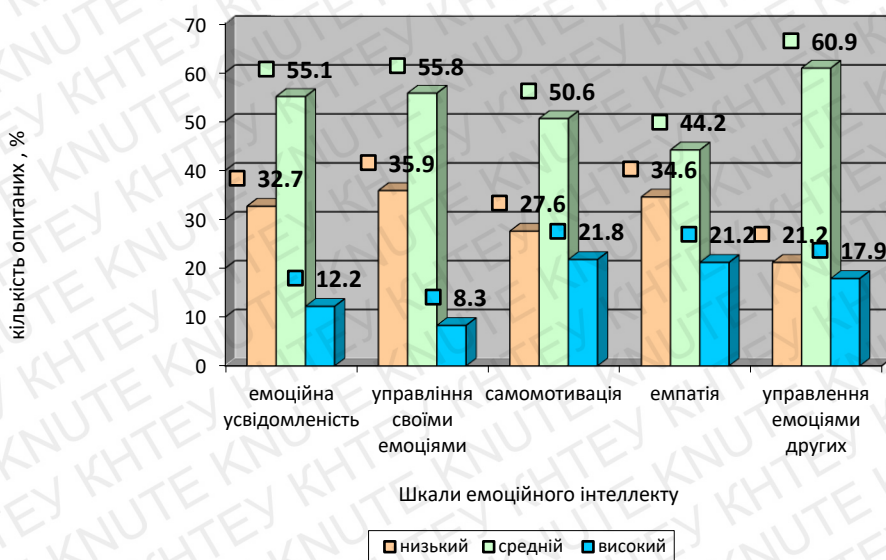


Рис. 2.2. Виразність парціального EI у особового складу ТОВ «ЕК-Основа» (окремо за кожною шкалою, %) (за «Методикою оцінки EI» (Н.Холла)



- при оцінці рівня розвитку інтегрального показника загального емоційного інтелекту (ОЕІ) можна відзначити, що у піддослідних спостерігається переважання середнього рівня – 44,2% (рис. 2.2). Тоді як 34,62% опитаних мають загальний емоційний інтелект, що перевищує середній рівень розвитку (26,3% – високий та 8,3% – дуже високий рівень ОЕІ). Тоді як низькі та дуже низькі значення властиві 21,15%. Це характеризує опитаних загалом, як володарів досить розвиненого загального ЕІ.

Для більш розгорнутого аналізу рівня розвитку емоційного інтелекту в опитаних важливо розглянути його різні аспекти, які у структурі ЕІ, тобто вираженість шкал та субшкал ЕІ. Тут необхідно зазначити, що для кожної шкали та субшкали шкальний діапазон балів буде дещо відмінним від іншого розглядаючи виразність показників за 4-ма шкалами ЕІ (рис. 2.2.), розглянемо відповідність отриманих результатів тестовим нормам: у групі опитаних співробітників ТОВ «ЕК-Основа» середні значення шкал «міжособистісний ЕІ» ( $42,63 \pm 5,85$ ) дещо нижче нормативних авторських даних ( $43,2 \pm 6,79$ ) що дозволяє говорити, що з представників цієї вибірки характерний нижчий рівень міжособистісного ЕІ, ніж у дослідженні автора методики. За шкалою «внутрішньоособистісний ЕІ» ( $46,85 \pm 8,44$ ), що перевищує тестові норми за даними розробника методики ( $43 \pm 8,35$ ), варто відзначити, що зазначена

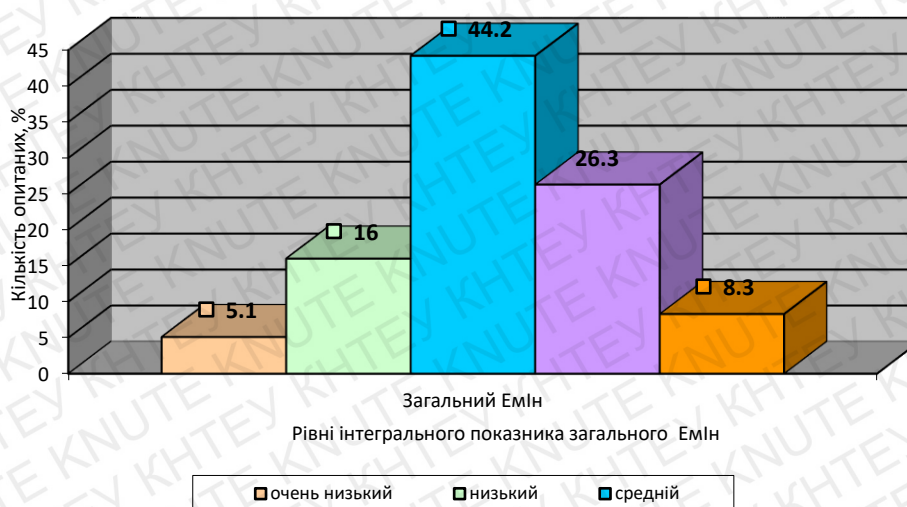


Рис. 2.3. Рівень розвитку інтегрального показника загального ЕІ

у особового складу ТОВ «ЕК-Основа» (за опитувальником «ЕІ»Люсіна ).

відмінність є статистично значущою ( $t=5,2303$ ;  $p= 0,0000$ ). Це дозволяє говорити, що внутрішньоособистісний ЕІ у опитаних співробітників розвинений більшою мірою, ніж у представників авторської вибірки. «Здатність до розуміння своїх і чужих емоцій» ( $43,09 \pm 8,03$ ), що у свою чергу практично відповідає тестовим нормам ( $43,3 \pm 7,1$ ) і не вказує на суттєві відмінності результатів опитаних співробітників ТОВ «ЕК-Основа» та представників громадянської вибірки. «Здатність до управління своїми та чужими емоціями» ( $46,33 \pm 6,16$ ) перевищує діапазон середніх значень автора опитувальника ( $42,9 \pm 7,86$ ) дані відмінності також є статистично значущими ( $t=5,1346$ ;  $p=0, 0000$ ).

Аналіз результатів дозволяє відзначити, що опитаним співробітникам ТОВ «ЕК-Основа» в порівнянні з тестовими нормами більш характерна наявність дещо зниженого розуміння емоційного стану оточуючих людей, але при цьому вони більш виражено управління емоціями (як у себе, так і в інших), розуміння та управління своїм емоційним станом.

Розглядаючи особливості виразності 5-и субшкал ЕІ вкажемо, що при порівнянні з нормативними авторськими даними ( $24,2 \pm 4,14$ ) у групі опитаних співробітників ТОВ «ЕК-Основа» за шкалою «розуміння чужих емоцій» були відзначені низькі показники ( $23, 31 \pm 3,86$ ) причому відмінності показників підтверджуються статистичними даними ( $t=2,4581$ ;  $p=0,0071$ ). За шкалою «управління чужими емоціями» ( $19,35 \pm 2,56$ ) середні дані трохи перевищують нормативні тестові показники ( $19 \pm 3,8$ ), що загалом перебувають у діапазоні середніх значень. За шкалою «розуміння своїх емоцій» ( $20,20 \pm 4,06$ ) середній результат у випробовуваних даної вибірки перевищує нормативні показники ( $19,1 \pm 4,37$ ), що своєю чергою є статистично значимим ( $t=2,8893$ ;  $p = 0,0020$ ). За шкалами «керування своїми емоціями» ( $14,68 \pm 2,33$ ) та «контроль експресії» ( $12,13 \pm 2,58$ ) також відзначаються високі показники у опитаних співробітників ТОВ «ЕК-Основа» ( $13,3 \pm 3,21$ ) та ( $10,6 \pm 3,25$ ) у порівнянні з нормами опитувальника, при цьому отримані відмінності показників є статистично

значущими ( $t=5,0934$ ;  $p=0,0000$ ) та ( $t=5,5194$ ;  $p=0,0000$ ). Отже, можна говорити про те, що в порівнянні з представниками громадянської вибірки у співробітників ТОВ «ЕК-Основа» відзначається сильніша за такими шкала EI, як розуміння, контроль своїх емоцій, контроль експресії. А також помітно зниження рівня розуміння чужих емоцій порівняно із представниками громадянської вибірки розробника опитувальника. Найімовірніше можливості посилюються у процесі виконання професійних обов'язків, т.к. в ході службової діяльності у співробітника формується та розвивається здібності по самоконтролю та саморегуляції, вміння відстежувати своє відстань (наприклад, при роботі засобах індивідуального захисту органів дихання тощо), але при цьому практично не приділяється увага розвитку здатності розуміти емоції оточуючих, що часом може ускладнювати встановлення контакту з населенням, викликати непорозуміння та незручність.

Розглядаючи результати за кожною зі шкал у опитаних ми можемо спостерігати домінування середнього рівня: MEI у 53,9%; VEI у 41%; PE у 45,5% та UE у 45%.

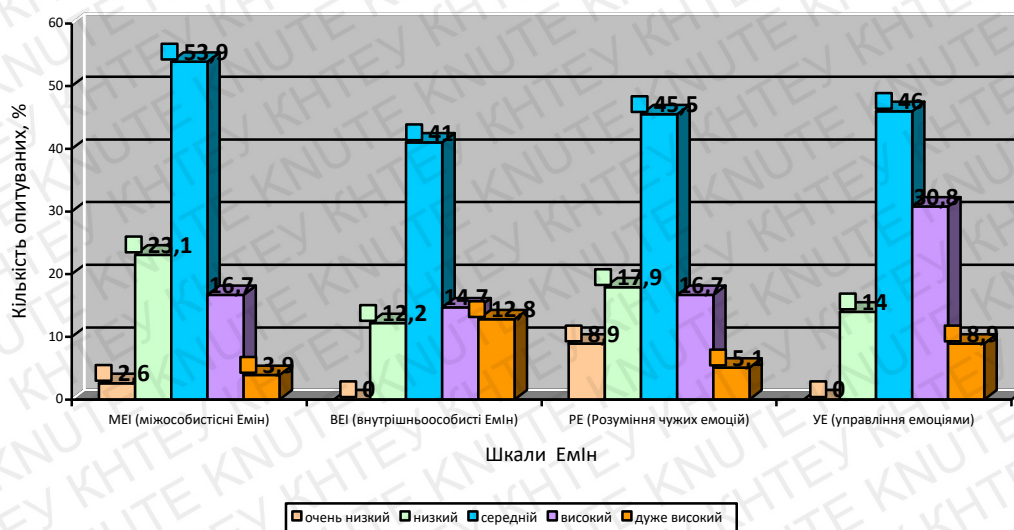


Рис. 2.4. Виразність різних аспектів емоційного інтелекту у особового складу ТОВ «ЕК-Основа» (за шкалами, %)

Таблиця 2.6

Виразність різних аспектів емоційного інтелекту у співробітників  
(працівників) ТОВ «СК-Основа» (за опитувальником «ЕмІн» Д.В. Люсіна)

Аспекти ЕІ	Уровні вираженості аспектів ЕІ									
	Дуже низький		Низький		Середній		Високий		Дуже високий	
	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%	абс	%
МП – розуміння чужих емоцій	15	9,6	44	28,2	74	47,4	19	12,2	4	2,6
МУ – управління чужими емоціями	1	0,64	19	12,2	113	72,4	17	10,9	6	3,9
ВП – розуміння своїх емоцій	5	3,2	23	14,7	69	44,2	46	29,5	13	8,3
ВУ – управління своїми емоціями	0	0	28	17,9	86	55,1	24	15,4	18	11,5
ВЭ – контроль експресії	0	0	26	16,7	80	51,3	37	23,7	13	8,3
МЭИ – міжособистіс ний ЕІ	4	2,6	36	23,1	84	53,9	26	16,7	6	3,9
ВЕІ – внутрішньоо собистісний ЕІ	0	0	19	12,2	64	41	23	14,7	20	12,8
РЕ – розуміння своїх та чужих емоцій	14	8,9	28	17,9	71	45,5	26	16,7	8	5,1

УЕ – управління своїми та чужими емоціями	0	0	22	14	72	46	48	30,8	14	8,9
ОЕІ– інтегральний показник	8	5,1	25	16	69	44,2	41	26,3	13	8,3
загального ЕІ										

Джерело: Додаток 4

- при цьому варто зазначити, що за даними, що характеризують шкалу управління, як своїми, так і чужими емоціями (УЕ), видно, що в групі опитаних досить розвинений високий рівень порівняно з рештою шкал (за шкалою УЕ – 39,7%, з них респондентів з високим рівнем – 30,8% та 8,9% – з дуже високим) (Рис. 2.2.4). Що перетинається з результатами за шкалою "керування емоціями інших людей", отриманими за допомогою опитувальника Н. Холла ( $r = 0,749$ ,  $p < 0,01$ ).

- аналізуючи дані вираженості субшкал, можна назвати явне переважання загальному, згладженому тлі середнього рівня (72,4%) по субшкалі «управління чужими емоціями» (МУ). Що також може говорити про вплив особливостей професійної діяльності на розвиток даної здібності (від якої залежить успішне виконання професійних обов'язків).

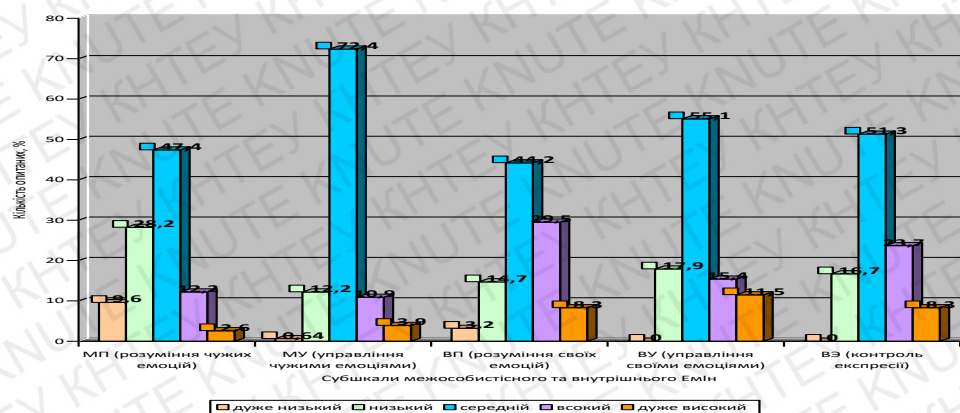


Рис. 2.5. Виразність різних аспектів емоційного інтелекту в менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа» (за субшкалами, %)

- аналізуючи виразність найдрібніших структур ЕІ (тобто субшкал), можна відзначити, що серед опитаних найяскравіше високий рівень розвитку проявляється за субшкалою «розуміння своїх емоцій (ВП)», а саме: 37,8% респондентів, з яких 29,5% мають високий і 8,3% - дуже високий рівень розвитку за цією шкалою, тоді як середній рівень за цією шкалою виражений найменше 44,2% (проти іншими субшкалами);

- також на загальному тлі помітні такі субшкали, як «керування своїми емоціями» та «контроль експресії», високий рівень за якими зазначається у 26,9% та 32% опитаних. Можна припустити, що це, по-перше, пояснюється особливостями службової, професійної діяльності, а по-друге, вимогами професійного психологічного відбору співробітників служби у ФПС. А саме, при прийомі на службу кандидати проходять професійний психологічний відбір, за результатами якого однією з бажаних особливостей особистості є розвинений самоконтроль (включно з проявом емоцій). Також службова діяльність пред'являє до співробітника низку вимог – уміння зберігати спокій в екстремальних ситуаціях, ситуаціях невизначеності тощо, щоб успішно виконувати завдання щодо призначення; у своїй важливо зберігати контроль над проявом емоцій, тобто від цього великою мірою залежить образ професії у власних очах оточуючих, і навіть емоційний стан постраждалих (для яких важливо бачити спокійних і надійних фахівців, які прийшли допомогти). А також уміння негайно та незаперечно виконувати накази старших за званням (керівників), не висловлюючи при цьому будь-яких переживань та емоцій. Ймовірно, це можливі причини, які можуть сприяти тому, що у представників професійного контингенту ТОВ «ЕК-Основа» більш розвинені здатність до розпізнавання та ідентифікації своїх емоцій, розуміння причин, що їх викликають, здатність описати (назвати) те, що вони відчувають, а також здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій; трохи менше розвинена здатність керувати своїми емоціями. Тобто для опитаних більшою мірою властиво стримати зовнішні (експресивні) прояви тих чи інших емоцій (тобто зберегти зовнішній, видимий спокій), ніж утриматися від виникнення та розвитку небажаних емоційних станів, таких як гнів, тривога тощо

(або свідомо підтримати необхідне) , бажане, наприклад, спокій). Що може викликати деяку настороженість, оскільки постійне стримування у вираженні своїх емоцій може призвести до розвитку синдрому емоційного вигорання, погіршення взаємовідносин у колективі, розвиток психосоматичних захворювань та ін.

Також отримані дані свідчать, що опитані цілком здатні керувати емоціями оточуючих: знижувати інтенсивність небажаних емоцій (наприклад, страх, гнів, плач у постраждалих) або викликати в людей інші емоції (спокій, впевненість, надію та ін.). При цьому цікавим моментом є те, що за результатами опитаних їм найважче розуміти чужі емоції, що вони не завжди здатні на основі зовнішніх проявів (голосу, жестів, міміка) зрозуміти, в якому емоційному стані перебуває людина. Хоча ця особливість не яскраво виражена, проте вона може дещо ускладнювати виконання професійних обов'язків (наприклад, через нерозуміння емоційного стану постраждалого можна спровокувати у нього сильнішу реакцію (паніки, агресії тощо), або посилити його смуток та горе необережним словом та ін.). Також це може позначатися як взаємовідносини всередині службових колективів (особливо тих, які вимагають злагоженості, довіри і згуртованості, як, наприклад, чергова варта) і згодом, також ефективності виконання службової діяльності. Таким чином, ґрунтуючись на результатах 2-х методик, можна відзначити, що в цілому більшості опитаних властивий середній рівень розвитку ЕІ, а також, що респонденти виявляють досить розвинену здатність контролювати вияв (вираз) своїх емоцій. При цьому, впливаючи на емоційний стан оточуючих людей, значна частина опитаних не завжди може зрозуміти, яку саме емоцію чи емоційний стан відчуває співрозмовник в даний момент часу (що може ускладнювати виконання професійних обов'язків, а також бути додатковою причиною сварок та непорозуміння). Що підтверджується результатом порівняння даних нашого дослідження та тестових норма за опитувальником Д.В. Люсіна, яке проводиться на цивільному населенні.

Для вирішення наступного завдання роботи та вивчення особливостей прояву емоційного вигорання було використано «Опитувач емоційного вигорання

В.В.Бойка». Виходячи з результатів, отриманих за його допомогою (Таблиця 2.7.), можна сказати, що сформованих фаз синдрому емоційного вигорання (далі – РЕВ) у групі опитаних не виявлено.

Таблиця 2.7.

Сформованість фаз емоційного вигорання у менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа» (за опитувальником В.В. Бойком)

Фази СЕВ	Рівень сформованості фази СЕВ					
	Не сформована		Формується		Сформувалась	
	абс	%	абс	%	абс	%
Напруга	156	100	0	0	0	0
Резистенція	119	76,3	37	23,7	0	0
Виснаження	155	99,4	1	0,64	0	0

Подальший аналіз отриманих результатів показує, що в незначній частині опитаних на стадії формування знаходиться фаза «Резистенції» (у 23,7%) і фаза «Виснаження» (у 0,64%), тоді як у переважної більшості опитаних формуються фази РЕВ не виявлені.

Поліковані результати по даному опитувальнику також зазнавали порівняння з тестовими нормами. На підставі якого можна відзначити загальну тенденцію властиву даним, отриманим у нашій вибірці: за кожною фазою РЕВ відзначається низькі показники порівняно з нормативними: «напруга» ( $15,28 \pm 10,02$ ), «резистенція» ( $29,20 \pm 13,66$ ), «виснаження» ( $13,97 \pm 10,25$ ), тоді як за нормативними даними ( $40 \pm 15$ ). При цьому отримані дані є статистично значущими ( $t=17,1208$ ;  $p=0,0000$ ), ( $t=6,6499$ ;  $p=0,0000$ ), ( $t=17,8914$ ;  $p=0,0000$ ). Отримані результати дозволяють відзначити, що дані опитаного особового складу ТОВ «ЕК-Основа» викриваються від цивільного населення, що брало участь у розробці опитувальника.



Аналізуючи результати опитаних, можна відзначити, що фаза «Резистенції», що формується, проявляється у 23,7% співробітників в активному опорі наростаючому напрузі, т.к. людина усвідомлено чи несвідомо прагне психологічного комфорту, прагне знизити тиск зовнішніх обставин з допомогою наявних у його розпорядженні коштів;

- Найменше в групі опитаних представлена фаза «Виснаження», що формується (у 0,64%), що проявляється у респондентів у помітному (вираженому) зниженні загального енергетичного тону і ослабленням нервової системи.

Узагальнюючи отримані дані та формуючи на їх основі докладну картину РЕВ у професійного контингенту ТОВ «ЕК-Основа», важливо насамперед звернути увагу на вираженість окремо взятих симптомів РЕВ Тут також варто відзначити вже розглянуту тенденцію, характерну даній вибірці опитаних: при порівнянні отриманих результатів з нормативними даними спостерігається зниження середнього рівня за всіма симптомами (при цьому відмінності в показниках статистично значущі); крім «неадекватного виборчого емоційного реагування» ( $10,18 \pm 5,79$ ), яким відзначається незначне перевищення середнього показника над нормативним ( $10 \pm 5$ ). Ймовірно виявлені особливості зумовлені особливостями організації професійної діяльності особового складу, вимогами, які пред'являються спеціалісту під час виконання службових обов'язків, і навіть організації психологічного супроводу діяльності особового складу (проведенню діагностичних, профілактичних і корекційних заходів, і навіть занять із психологічної підготовки).

Аналізуючи отримані результати, можна відзначити, що найбільший інтерес для нас становлять ті симптоми, які вже сформувалися або перебувають на стадії формування: так, серед симптомів, що формуються, у опитаних переважають такі, як «Неадекватне виборче емоційне реагування» (53,8%), «Емоційний дефіцит» (43,6%) і «Редукція професійних обов'язків» (42,95%), а серед тих, хто вже сформувався – також домінує симптом «Неадекватне виборче емоційне реагування» (19,2%), дещо менш виражені також «Емоційний дефіцит»

(10,9%), «Редукція професійних обов'язків» (10,26%) та «Тривога та депресія» (10,9%) (Рис. 2.7).

Таблиця 2.8

Сформованість симптомів емоційного вигорання у професійного контингенту (за опитувальником В.В. Бойком)

Симптоми СЕВ	Рівень сформованих симптомів СЕВ					
	Не сформований		Формується		Сформований	
	абс	%	абс	%	абс	%
Переживання психотравмуючих обставин	126	80,76	29	18,6	1	0,64
Незадоволеність собою	151	96,8	5	3,2	0	0
«Загнаність у клітку»	152	97,4	2	1,3	2	1,3
Тривога та депресія	100	64	39	25	17	10,9
Неадекватне вибіркоче емоційне реагування	42	26,9	84	53,8	30	19,2
Емоційно-моральна дезорієнтація	114	73,08	39	25	3	1,9
Розширення сфери економії емоції	115	73,7	39	25	2	1,3
Редукція професійних обов'язків	73	46,79	67	42,95	16	10,26
Емоційний дефіцит	71	45,5	68	43,6	17	10,9
Емоційна відстороненість	115	73,7	34	21,8	7	4,5
Особистісна відстороненість (деперсоналізація)	155	99,4	1	0,64	0	0
Психосоматичні та психовегетативні порушення	156	100	0	0	0	0

Отримані дані вказують, що 53,8% починають переставати вловлювати різницю між двома такими явищами, що принципово відрізняються, як економічний прояв емоцій і неадекватне виборче емоційне реагування.

Якщо під першим розуміється вироблена з часом корисна навичка підключення до професійного спілкування та взаємодії з постраждалими та іншими категоріями населення емоцій досить обмеженого реєстру та помірної інтенсивності (спокійна та впевнена) тон мови, відсутність крику та грубих слів, стримані реакції навіть на сильні агресивні емоції з боку постраждалих, стримане, але достатнє співчуття та розуміння тощо, які не знижують зацікавленості у постраждалому, не відштовхують його, а за необхідності поступаються місцем іншим, адекватним та доречним формам реагування на ситуацію (наприклад, коли важливо висловити щире співчуття та увагу до потерпілого).

Тоді як отримані дані відображають, що 53,8% опитаних почали втрачати здатність до цієї корисної навички, натомість стали неадекватно «економити» на емоціях, почали обмежувати емоційну віддачу за рахунок вибіркового реагування під час професійних, робочих контактів. Тобто. стали діяти за принципом «хочу чи не хочу»: якщо вважаю за потрібне і якщо в мене буде відповідний настрій і бажання, то приділю увагу цьому потерпілому чи колезі, відгукнуся на його переживання та потреби, а якщо ні – то ні. При цьому даної категорії опитаних найчастіше здається, що вони надходять допустимим чином, і що нічого не змінилося щодо їх потерпілих. Однак суб'єкт спілкування (постраждалий, представник будь-якої іншої категорії населення чи колега) або сторонній спостерігач помічають деяку байдужість і іноді неввічливість і зневагу з боку представника служби порятунку і пояснюється постраждалими як неповага до їх особистості (тобто переходить у площину моральних) оцінок).

- у своїй важливо відзначити, що 19,2% опитаних майже завжди вдаються до такого способу реагування, тобто. «якщо хочу – виявлятиму увагу у спілкуванні з постраждалим, а якщо не хочу – то не буду», втративши здатність змінювати інтенсивність своїх переживань стосовно постраждалих залежно від обставин того, що трапилося (тобто, наприклад, не здатні виявити більше

співчуття і терпіння, якщо це потрібно). Що вказує на сформованість даного симптому та розвиток РЕВ у цій категорії співробітників.

- далі групи опитаних активно починають формуватися такі симптоми РЕВ, як «емоційний дефіцит» (43,6%) і «редукція професійних обов'язків» (42,95%). Що у 43,6% опитаних проявляється у виникненні відчуття емоційної втоми, немов вони вже не можуть допомагати постраждалим, не в змозі співпереживати їм, відгукуватися на ситуації горя співчуттям, розумінням та участю.

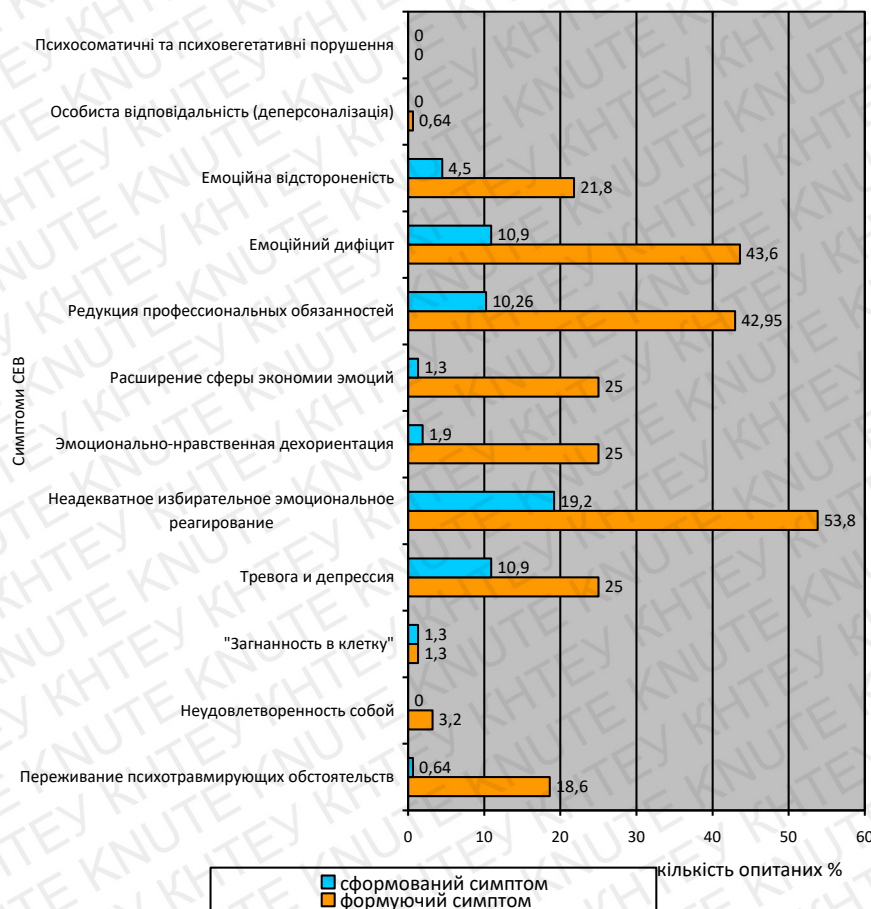


Рис. 2.7. Виразність симптомів які формуються та які сформовані РЕВ у менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа» (за опитувальником В.В. Бойком)

- при цьому 10,9% опитаних відзначають, що подібні відчуття (нездатності допомогти, відсутність співчуття, втрата радості та задоволення від виконання професійних обов'язків, переважання негативних емоцій при думках про роботу та у процесі виконання службових обов'язків тощо) супроводжують виконання

професійної діяльності постійно. Що характеризує сформованість симптому «емоційний дефіцит» та формування РЕВ.

- також 42,95% опитаних (за симптомом «редукція професійних обов'язків») у рамках виконання професійних обов'язків у ситуаціях, які передбачають спілкування з людьми, намагаються полегшити (спростити) або скоротити обов'язки, що вимагають від них емоційної залученості, а відтак і емоційних витрат.

- сформований симптом «редукція професійних обов'язків», що виявляється поряд із уже перерахованим у негативному оцінюванні себе, своїх професійних досягнень та успіхів, негативізмі щодо службових достоїнств та можливостей, обмеження своїх можливостей, обов'язків щодо інших виявлено у 10,26% опитаних. Що також свідчить про розвиток РЕВ.

- поряд з уже розглянутими симптомами можна відзначити ще один – симптом «тривога та депресія», який виявлений як уже сформований (тобто виражений) у 10,9% опитаних. Найчастіше цей симптом є крайньою точкою у формуванні тривожної напруженості при розвитку РЕВ. Оформлений (сформований) симптом «тривога і депресія» проявляється у опитаних у сильній незадоволеності роботою у всіх її проявах (посада, зарплата, колектив, особливості діяльності, категорії населення, з якими доводиться взаємодіяти тощо) та собою. Далі це виражене почуття незадоволеність провокує виникнення напруги, постійного переживання особистісної тривоги, ситуаційної тривоги, знецінення та розчарування у своїй професії, діяльності та собі. Найчастіше ніякі перерви в роботі (відпустки, відгул, зміна діяльності) не приносять полегшення та зниження переживань, що вказує на пусковий механізм у розвитку РЕВ.

Також поруч із фазами і симптомами РЕВ «Опитувач вигорання В.В. Бойко» дозволяє визначити підсумковий показник синдрому «емоційного вигорання» (як суму показників усіх 12 симптомів) для того, щоб нам було зручніше шукати взаємозалежність між рівнем ЕІ та рівнем сформованості РЕВ.

На основі результатів проведених діагностичних методик можна умовно розділити цю групу опитаних залежно від ступеня вираженості у них ЕІ та його

складових на 3 підгрупи (точніше за ступенем вираженості інтегрального показника EI): 1 – з низьким рівнем EI, 2 – із середнім рівнем EI, 3 – з високим рівнем EI. Це дозволить нам більш наочно розглянути, чи є взаємозв'язок між EI та РЕВ у особового складу ТОВ «ЕК-Основа» (Таблиця 2.8.).

Таблиця 2.8

Рівень емоційного інтелекту менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа».

Методики	Низький		Середній		Високий	
	абс	%	абс	%	абс	%
по Н.Холлу	41	26,3	90	57,7	25	16
по Д.В. Люсину	33	21,15	70	44,9	54	34,62

Спираючись на показання інтегрального рівня, можна відзначити, що інтерес для нас представляють крайні групи. Отже, далі було виділено групи: низьких значень (1 група) та високих значень (2 група) EI. Ці групи об'єднали опитаних, які за результатами або 1-ї або 2-х методик показали низький або високий рівень EI. Ці останні групи об'єднали 63,5% піддослідних (Таблиця 2.9).

Таблиця 2.9

Чисельний склад крайніх груп за інтегральним рівнем EI

1 група (низьке значення)	2 група (високе значення)	Всього
- менше 79 балів по Д.В. Люсину; - менше 40 балів по Н. Холлу	- більше 92 балів по Д.В. Люсину; - більше 69 балів по Н. Холлу	
42 чол.	57 чол.	99 чол.
26,9%	36,5%	63,5%

Більшою мірою нас цікавить те, як проявляється РЕВ у цих групах, тому розглянемо кореляції інтегральних показників ЕІ та інтегрального показника РЕВ, фаз та симптомів.

З таблиці 2.9. видно, у даних 1-ї та 2-ї групи є деякі відмінності:

- взаємозалежність з інтегральним показником РЕВ у групі з групою з низьким ЕІ проявляється сильніше, ніж у групі з високим ЕІ. Отже, опитані з низьким рівнем ЕІ відчують на собі сильніші прояви вигорання і менше вміють їм протистояти.

- за методикою Н. Холла відзначається зворотна взаємозалежність між усіма 3 фазами вигорання та низьким рівнем ЕІ, при цьому вона сильніше проявляється щодо 2 перших фаз, тобто. опитані з низьким рівнем ЕІ більш вразливі тоді, коли людина тільки починає відчувати психічну напругу і вплив психотравмуючих обставин, не знаходить іншого способу впоратися з ними крім вигорання. Тоді як у опитаних із високим рівнем ЕІ зворотна взаємозалежність відзначається з 1 та 3 фазами вигорання. Варто звернути увагу, що найсильніше проявляється взаємозалежність фази «виснаження» та високого рівня ЕІ. Можливо це зумовлено тим, що чим більше людина розуміє свої переживання і про емоції інших, чим більше може їх контролювати і регулювати, тим менше витрачає зусиль на їх придушення, що сприяє кращому самопочуттю і збереженню енергії і бадьорості;

- розглядаючи взаємозалежність симптомів РЕВ та рівня ЕІ, можна відзначити, що у співробітників, які мають високий рівень розвитку ЕІ відзначається зворотна взаємозалежність із симптомами кожної фази (особливо з 1-ї фази з усіма 4 симптомами). Це підкреслює, що розвинені здібності ЕІ сприяють запобіганню виникненню такого захисного механізму, як вигорання. При цьому у представників низького рівня ЕІ спостерігається тісніша взаємозалежність – це знову підтверджує, що категорія фахівців із низьким рівнем розвитку ЕІ стає вразливою мішенню для досить швидкого формування вигорання.

Також цікавим є те, як поводить ся ЕІ та його складові залежно від сформованості вигорання. Тому розглянемо далі (Таблиця 2.10)

Таблиця 2.10

Кореляція емоційного інтелекту та вигорання у крайніх групах за інтегральним рівнем ЕІ

Інтегральні показники ЕІ	Коефіцієнт кореляції Пірсона	
<i>Інтегральний показник СЕВ</i>		
	По 2-й групі (з високим ЕІ)	По 1-й групі (с низьким ЕІ)
По Н. Холлу	-0,583	-0,621
По Д.В. Люсину	-0,477	-0,682
<b>Фази СЕВ</b>		
<i>ЕІ По методиці Н. Холла</i>		
Напруга	-0,430	-0,517
Резистенція	-	-0,458
Виснаження	-0,615	-0,353
<i>ЕІ По методиці Д.В. Люсина</i>		
Напруга	-0,528	-0,431
Резистенція	-	-0,595
Виснаження	-0,287	-
<b>Симптоми СЕВ</b>		
<i>ЕІ По методиці Н. Холла</i>		
Переживання психотравмуючих обставин	-0,315	-
Незадоволеність собою	-	-0,321
Емоційно-моральна дезорієнтація	-0,354	-
Розширення сфери економії емоцій	-	-0,418
Емоційний дефіцит	-0,469	-
Емоційна відстороненість	-0,416	-0,476



<i>ЕІ По методиці Д.В. Люсіна</i>		
Загнаність у клітину	-0,304	-
Тривога та депресія	-0,329	-0,344
Розширення сфери економії емоцій	-	-0,607

В обох групах опитаних не відзначається взаємозалежність між «емпатією» та інтегральним показником вигорання, можливо це пов'язано з тим, що емпатія може як сприяти розвитку вигорання, так і перешкоджати йому. А також у контексті смислового навантаження даної методики емпатія більше включає процес розуміння емоцій, ніж співчуття і переживання.

Також на відміну від співробітників з низьким рівнем ЕІ у опитаних із високим рівнем розвитку ЕІ спостерігається відсутність взаємозалежності рівня вигорання та емоційної обізнаності. Ймовірно, якщо людина добре розуміє свої переживання, їх причини, прояви та наслідки, то вони поступово перестають бути для неї джерелом можливої напруги. Також на підтвердження цьому можна відзначити досить зворотну взаємозалежність між розумінням своїх емоцій, внутрішньоособистісною ЕІ та вигоранням у опитаних співробітників з низьким рівнем розвитку ЕІ (таблиця 2.11).

Таблиця 2.11

**Кореляція вигорання та складових емоційного інтелекту  
у крайніх групах за інтегральним рівнем ЕІ**

Складові ЕІ	Коефіцієнт кореляції Пірсона	
<i>Інтегральний показник РЕВ</i>		
	По 2-й групі (с високим ЕІ) (для N=57 на рівні 0,05)	По 1-й групі (с низьким ЕІ) (для N=40 на рівні 0,05)
<b>По Н. Холлу</b>		
Емоційна поінформованість	-	-0,387
Управління своїми емоціями	-0,542	-0,305
Самомотивація	-0,543	-0,516
Емпатія	-	-
Управління емоціями інших	-0,398	-0,411

<b>По Д.В. Люсину</b>		
Розуміння чужих емоцій	-0,308	-0,310
Управління чужими емоціями	-0,540	-0,408
Розуміння своїх емоцій	-0,340	-0,472
Управління своїми емоціями	-0,385	-0,390
Контроль експресії	-	-
Міжособистісний EI	-0,449	-0,420
Внутрішньоособистісний EI	-	-0,548
Розуміння чужих та своїх емоцій	-0,414	-0,317
Управління своїми та чужими емоціями	-0,428	-0,541

У ході статистичної обробки отриманих емпіричних даних та перевірки значущості відмінностей у групах опитаних з різним рівнем розвитку емоційного інтелекту нами було проведено також дисперсійний аналіз для показників синдрому емоційного вигорання з урахуванням того, до якої групи (низька/середня/висока) відносяться значення за методикою оцінки ЕмІн Н. Холла та Д.В. Люсіна. У цьому випадку було виявлено ефекти як для рівнів за методиками Н. Холла та Д.В. Люсіна окремо ( $F = 14,282$ ;  $p = 0,000$ ) ( $F = 27,828$ ;  $p = 0,000$ ), так і для загального ефекту Холл \* Люсін ( $F = 4,8340$ ;  $p = 0,009$ ). При цьому за результатами проведеного дисперсійного аналізу видно, що чим більш розвинений у опитаних EI (тобто чим до більш високої групи належать значення виразності EI), тим менше у даних випробуваних показники EB, що також свідчить на користь підтвердження нашої гіпотези.

### **Висновки до розділу 2**

В результаті дослідження було виявлено зв'язок що, між рівнем EI і сформованістю РЕВ існує взаємозв'язок і підвищення рівня EI відзначається зниження вираженості РЕВ у опитаного особового складу ТОВ «ЕК-Основа».

Таким чином, за результатами проведеного дослідження можна зробити такі висновки:

За результатами, отриманими під час застосування «Методики оцінки емоційного інтелекту Н. Холла» та «Опитувальника емоційного інтелекту «ЕІn» Д.В. Люсіна» можна відзначити, що у опитаних спостерігається переважання середнього рівня розвитку ЕІ та його складових (шкал) та інтегрального показника;

Опитаним властива невисока здатність до розуміння емоцій оточуючих, а також розвинений внутрішній ЕІ: розуміння своїх емоцій, контроль зовнішнього прояву емоцій та керування своїми емоціями;

За результатами, отриманими в ході застосування «Опитувальника емоційного вигорання В.В. Бойко» можна відзначити, що серед формованих та сформованих симптомів РЕВ у опитаних переважають «Неадекватне виборче емоційне реагування», «емоційний дефіцит» та «редукція професійних обов'язків», «тривога та депресія». Домінуюча фаза РЕВ – «резистенція». Сформовані фази не виявлено.

Між складовими РЕВ та ЕІ у опитаних виявлено взаємозв'язок (зворотна залежність): чим вище розвинений ЕІ, тим менше сформовано РЕВ та навпаки.

## **РОЗДІЛ 3. РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ЯК ЗАСІБ ПРОФІЛАКТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ВИГОРАННЯ.**

### **3.1. Програма соціально-психологічного тренінгу з розвитку емоційного інтелекту.**

Для корекції рівня емоційного інтелекту пропонується програма комунікативного тренінгу, розрахована на 3 заняття. (Додаток 3)

При формуванні групи використовувались такі принципи: принцип добровільності; принцип інформованої участі (учасник заздалегідь має право знати все, що з ним може відбуватися, а також про ті процеси, які будуть відбуватися в групах, тому з учасниками проводиться попередня бесіда про те, що таке тренінг, які його цілі, які результати можуть бути одержані).

Під час проведення тренінгу повинні виконуватись такі принципи: принцип партнерства, який проявляється в тому, що тренер виходить із передумови рівного права кожного учасника висловлювати свою думку, виявляти свої почуття, виражати протест, вносити пропозиції тощо, і тому уважно та доброзичливо приймає все; розгляду тренінгу як спільної творчості, цінності внеску кожного і відмічає значущість цього внеску; не уникання відповідей на незручні питання, надання допомоги, коли про це просять, і не відмовляти демонструвати запропоновані "техніки". Принцип акцентування сприяє глибокій рефлексії учасників, вчить учасників зосереджувати увагу на собі, своїх думках, почуттях, розвиває навички самоаналізу.

Принцип персоніфікації висловлювань. Його суть полягає в тому, що учасники тренінгу повинні бути зосереджені на процесах самопізнання, на самоаналізі й рефлексії. Навіть оцінка поведінки повинна здійснюватися через висловлення власних почуттів і переживань. Відмова від безособових мовленнєвих форм допомагає людям у повсякденному спілкуванні приховувати власну позицію й уникати відповідальності. Забороняється використовувати

висловлювання на зразок: «Більшість моїх друзів вважає», «Ми думаємо», «У нас думка інша.» тощо, якими перекладається відповідальність за почуття і думки конкретної людини на аморфне «ми», і цим самим роблять її знеособленою. Усі висловлювання повинні будуватися з використанням особових займенників однини: «Я думаю .», «Я переконаний.», «Я відчуваю.», «Мені приємно.» і т. д. Використання вказаного принципу допомагає розв'язати одне із завдань тренінгу - навчитися брати відповідальність на себе і приймати себе таким, яким є. «Особиста власність» на авторство повідомлення передбачає відповідальність особи за висловлені в повідомленні думки та почуття.

Важливим принципом тренінгу є уникнення безпосередніх оцінок людини, замінюючи їх описом власних емоційних станів, оскільки вірогідність неприйняття негативного зворотного зв'язку зростає тоді, коли остання має суто оціночний характер. Не бажано використовувати висловлювання: «Ти мені не подобаєшся», потрібно сказати: «Мені не подобається твоя поведінка» тощо. Відомо, що негативна інформація активізує захисні механізми особистості і нерідко відкидається. Принцип довірливого спілкування - один із фундаментальних елементів тренінгу. Розвиток довірливого клімату - складний процес. Найпростіший перший крок до практичного створення клімату довіри: ведучий пропонує прийняти єдину форму звертання на "ти", яка психологічно зрівнює усіх членів групи і вносить у стосунки деякий елемент інтимності й довірливості між членами групи та керівником. Кожний реалізує той рівень відкритості, до якого він готовий, залежно від своїх особливостей і загального рівня довірливості в групі.

У групі повинні виконуватись наступні норми поведінки: 1. «Тут і зараз». Це правило орієнтує учасників тренінгу на те, щоб предметом їх аналізу постійно були процеси, які відбуваються в групі в цей момент; відчуття, пережиті в цей конкретний момент; думки, що виникли саме в цей момент. 2. «Щирість і відкритість». Найголовніше в групі – не лицемірити і не брехати. Чим відвертішими будуть розповіді про те, що дійсно хвилює і цікавить, тим щирішим буде виявлення почуттів і успішнішою виявиться робота групи в цілому. 3.

«Принцип Я». Основна увага учасників має бути зосереджена на процесах самопізнання, на самоаналізі та рефлексії. Навіть оцінка поведінки іншого учасника групи має здійснюватися через висловлювання власних почуттів і переживань, що виникають. 4. «Активність». У групі відсутня можливість пасивно «відсидітися», оскільки психологічний тренінг належить до активних методів навчання і розвитку. Активна участь усіх у тренінгу є обов'язковою нормою. 5. «Конфіденційність». Все, про що йдеться мова в групі, особливо щодо конкретних учасників, повинно залишитися всередині групи – це природна етична вимога, яка є умовою створення атмосфери психологічної безпеки і саморозкриття. 6. Внутрішньо-групова етика. Крім вказівок щодо навчання і підготовки компетентних керівників груп, існують ще специфічні етичні питання, які належать до досвіду групової поведінки. Даний тренінг спрямований на корекцію самооцінки особистості, негативних проявів у взаємовідносинах, що впливають на самосприйняття особистості в соціальній групі; її зміст мав забезпечити позитивні особистісні зміни, стабілізацію міжособистісного спілкування., зниження рівня агресії у поведінці підлітків.

Робота у групі спрямована на 3 основні напрями: корекцію рівня емоційного інтелекту; формування образу власного «Я», розвиток емоцій, соціологічних та комунікативних якостей.

У даному соціально-психологічному тренінгу застосовувались три основні групи методів: • Дискусійні методи; • Ігрові методи; • Методи, засновані на невербальній активності учасників. В програмі використані різноманітні матеріали, які включають методика проведення різноманітних вправ, етюдів та кейсів.

Програма спрямована на вирішення завдання: -запустити процес самоаналізу, дізнатися, наскільки ви розумієте свої почуття; - розуміння власних внутрішніх мотивів; - розвиток емпатії.

Кожне заняття, розраховане на 1,2 год., мало наступну структуру: - Думки і почуття з приводу минулої зустрічі. Це забезпечувало наступність і безперервність всього тренінгу. Учасники висловлювалися по колу. - Тема

зустрічі. Учасники висловлювали думки у вільному режимі, у довільній послідовності. - Базова частина. Тренер задав гру, яка найчастіше проводилася в два етапи: перший визначав проблемність ситуації, другий – містив спроби і експериментування групи з вирішення проблеми конструктивними шляхами. - Рефлексивне обговорення подій, що відбулися. Думки та почуття, що виникали в процесі гри та з приводу гри. Це простір для формування зворотного зв'язку. Він мав стати основою для узагальнення групового досвіду з вирішення проблем. Зустрічі відбувалися в тому самому місці, в той самий час. Це створювало середовище, необхідне для формування довірливих стосунків. Кожному учаснику надавався приблизно однаковий час і можливість участі в груповому процесі. Якщо хтось узагалі не брав участі в роботі, тренер звертав на це увагу, аж до обговорення даного факту під час рефлексії.

Даний соціально-психологічний тренінг повинен стати одним з основних методів формування рівня емоційного інтелекту так як тільки за допомогою цієї форми роботи можна сформувати вміння керувати своєю поведінкою. Програма психокорекції запропонована у Додатку 5.

### **3.2. Практичні рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту.**

Дані рекомендації, складені на основі проведеного дослідження та спрямовані на підвищення рівня емоційного інтелекту у менеджерів з продажу:

**1. Намагайтеся краще розуміти те, як ви мислите.** Найчастіше ми просто не помічаємо своїх негативних думок. Пригадайте те, про що вам часто доводилося переживати: про те, яка тяганина починалася у вас під час планування подорожей, про колег, клієнтів або родичів, з якими вам важко ладнати, про певні обов'язки або про те, що ви не любите робити. Які негативні думки спадають вам на думку?

**2. Запитайте себе: «А що таке позитивне мислення?»** Тепер, дізнавшись більше про негативні думки, ви можете вибрати: продовжувати чіплятися за них або перейти до позитивних думок, які підбадьорюють і надають сили. Скажімо, ви зловили себе на думці: «Я вже по горло ситий цим холодом і дощами. У червні! Чи буде у нас взагалі коли-небудь нормальне літо?!» Звичайно,

для цієї скарги є підстави. Що може бути конструктивного у цій думці? Вона здатна спонукати вас придбати дешевий тур до якого-небудь сонячного місця ..., і таким чином у вас з'явиться щось, чого варто чекати. Це вже добре. А у нескінченних скаргах на погану погоду нічого хорошого немає.

**3. Додавайте слово «але» після кожної негативної думки.** Як тільки ви спіймаєте себе на негативній думці, додайте до неї слово «але». Це підштовхне вас до того, щоб закінчити позитивною пропозицією: «... але у нас ще залишилася кілька місяців літа – вистачить часу насолодитися теплою погодою», «... але завтра я можу прийти на роботу раніше і закінчити доповідь». Уявіть собі позитивний результат, зосередьтеся на тому, що ви можете зробити і що контролюєте.

**4. Враховуйте контекст.** Певні обставини або ситуацію, в якій знаходиться людина, коли намагаєтеся зрозуміти, що він зараз відчуває. Саме поєднання невербальних сигналів і контексту, в якому вони подаються, створить точну картину його почуттів, намірів і потреб.

**5. Звертайте увагу на невербальні сигнали.** Коли хтось не справляє враження чесної людини, коли його слова не звучать правдиво і здаються неправдивими, це відбувається тому, що те, що він говорить, не відповідає невербальним сигналам. Наприклад, хоча людина може і посміхатися, коли хтось інший отримує нагороду, відсутність зорового контакту і занадто гучний пронизливий голос видають її справжні почуття.

**6. Відстежуйте зміни.** Зміни в емоційному стані людини проявляються в її невербальній поведінці. Що б не відбувалося всередині, назовні все відображається.

**7. Тренуйте своє вміння «зчитувати» людей.** Спостерігайте, як люди взаємодіють один з одним у барах, ресторанах, кафе, магазинах, і відзначайте, як вони поведуться і реагують один на одного. Спробуйте уявити, що вони говорять і відчувають, судячи з того, що між ними відбувається. Вимкніть звук під час перегляду фільму, дискусійної передачі або мильної опери і поспостерігайте за жестами, виразами обличчя і т. д. Яке поєднання невербальних сигналів наводить вас на думку про те, що людина відчуває ту чи іншу емоцію?

**8. Учіться розпізнавати фізичні відчуття** – напругу, занепокоєння і тривогу, які з'являються у вас разом із думками про те, що хтось занадто зволікає. Спробуйте відслідкувати момент, коли Ви стаєте збудженими, роздратованими і починаєте виходити з рівноваги? Що у цей час відбувається у Вашому тілі?



**9. Припиніть підживлювати своє нетерпіння думками про те, як погано і повільно все відбувається.** Краще скажіть собі: «Це трохи незручно, але терпимо. Я цілком можу з цим впоратися». Якщо виникне необхідність усе прискорити, вам слід буде зберігати ясність думки, щоб придумати можливі варіанти дій.

**10. Тренуйте терпіння.** Знайдіть довгу і повільну чергу і станьте у неї. Для цієї мети підійдуть і дорожній затор, і супермаркет, і банк, і поштове відділення. Замість того щоб дратуватися, говоріть собі: «Я буду спокійно чекати». Озирніться навколо, розгляньте усе, що знаходиться біля вас, поспостерігайте. Поводьте себе так, ніби ви спокійні. Якщо здаватися терплячим, то часто можна і відчутти себе таким.

**11. Виділіть всього п'ять хвилин у день на позитивну дію.** Що б ви не хотіли відчутти, поміркуйте пару хвилин над тим, як би ви себе поводити, відчуваючи цю емоцію насправді. Що б ви відчували, робили і думали? Уявіть собі, що ви нудьгуєте на осоружних зборах або презентації. Як змусити себе відчутти інтерес і взятися за роботу? Робіть те, що б ви робили, якби вам дійсно було цікаво: занотовуйте, задавайте запитання, виявіть зацікавленість виразом обличчя, запитуйте думку інших, подумайте про те, що б вони сказали стосовно інших питань.

**12. Прислухайтесь до почуттів.** Важливо розуміти, що слухання – це не пасивний, а активний процес. Важливо з усією увагою поставитися до того, що говорить інший, щоб дійсно зрозуміти те, що він має на увазі. А коли мова йде про емоційний інтелект, ви, слухаючи те, що вам каже інший про свої думки, справи і наміри, можете також прислухатися і до почуттів і потреб. Наприклад, уявіть, що друг розповідає вам довгу історію про неналежну поведінку своєї начальниці. Якщо ви слухаєте його уважно, то можете відповісти йому так: «З твоїх слів я чую, що ти засмучений через її поведінку». Товариш може відповісти: «Так, ти маєш рацію, я дуже часто так відчуваюся у її присутності» Або він, прояснивши свої думки і почуття, може відповісти: «Засмучений? Та де там – я був просто розлючений!». У будь-якому випадку, слухаючи і намагаючись зрозуміти, що говорить і відчуває інша людина, ви показуєте їй, що намагаєтеся побачити те, що відбувається, її очима. Ви виявляєте співпереживання.

Проводячи періодичний замір мотивації (1-2 рази на рік), можна зареєструвати динаміку розвитку рівня емоційного інтелекту у менеджерів з продажу. Таке шкалювання дозволяє реєструвати не тільки рівень емоційного інтелекту, а й рівень емоційного вигорання.

Як бачимо, наведені практичні рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту мають достатньо широкий спектр сутнісних рекомендацій. Однак, він не є вичерпним і може постійно доповнюватись.

### **Висновки до розділу 3**

Для корекції рівня емоційного інтелекту була запропонована програма комунікативного тренінгу. Метою тренінгу є розвиток емоційного інтелекту. Завданням програми є профілактика емоційного вигорання. Також було запропоновано 12 практичних рекомендацій для корекції рівня емоційного інтелекту, всі наведені практичні рекомендації щодо розвитку емоційного інтелекту мають достатньо широкий спектр сутнісних рекомендацій. Однак, він не є вичерпним і може постійно доповнюватись.

## ВИСНОВКИ

1. Дослідження численних теоретичних джерел психологічної сутності емоційного інтелекту дозволило дати власне трактування поняття емоційний інтелект. Емоційний інтелект - це здатність розуміти, відчувати розрізняти свої та емоції інших, це формування емоційного капіталу. це здатність аналізувати свої та емоції інших. це управління своїми та емоціями інших. це багаж емоцій пережитих особисто, уміння аналізувати психологічний стан та установки людини за її емоціями та уміння визначати темперамент людини за емоціями.

Оскільки емоції містять інформацію і впливають на мислення, дуже важливо брати їх до уваги при побудові логічних ланцюгів, вирішенні різних завдань, ухваленні рішень і виборі своєї поведінки. Саме тому потрібно вміти керувати емоціями, тобто викликати або відчужувати їх залежно від ситуації і від їх важливості. Отже, у процесі управління емоціями людина повинна навчитися розуміти себе і свої наміри. Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє досягти успішної самореалізації, збільшує інтелектуальні сили особистості, суттєво впливає на продуктивність праці та забезпечує комфортні взаємовідносини в колективі. Подальший розвиток концепції ЕІ має сприяти розумінню і детального розгляду таких науково-практичних проблем, як профілактика, корекція і реабілітація емоційного вигорання, підвищення стресостійкості, збереження високого рівня майстерності і професійного довголіття у представників професій, що допомагають з допомогою розвитку компетенцій ЕІ Саме тому його розвиток та комплексне ефективне використання є вкрай важливими в сучасних умовах господарювання.

В результаті дослідження було виявлено зв'язок що, між рівнем ЕІ і сформованістю РЕВ існує взаємозв'язок і підвищення рівня ЕІ відзначається зниження вираженості РЕВ у опитаного особового складу ТОВ «ЕК-Основа».

Таким чином, за результатами проведеного дослідження можна зробити такі висновки:

За результатами, отриманими під час застосування «Методики оцінки емоційного інтелекту Н. Холла» та «Опитувальника емоційного інтелекту «ЕмІн»

Д.В. Люсіна» можна відзначити, що у опитаних спостерігається переважання середнього рівня розвитку ЕІ та його складових (шкал) та інтегрального показника;

Опитаним властива невисока здатність до розуміння емоцій оточуючих, а також розвинений внутрішній ЕІ: розуміння своїх емоцій, контроль зовнішнього прояву емоцій та керування своїми емоціями;

За результатами, отриманими в ході застосування «Опитувальника емоційного вигорання В.В. Бойко» можна відзначити, що серед формованих та сформованих симптомів РЕВ у опитаних переважають «Неадекватне виборче емоційне реагування», «емоційний дефіцит» та «редукція професійних обов'язків», «тривога та депресія». Домінуюча фаза РЕВ – «резистенція». Сформовані фази не виявлено.

Між складовими РЕВ та ЕІ у опитаних виявлено взаємозв'язок (зворотна залежність): чим вище розвинений ЕІ, тим менше сформовано РЕВ та навпаки.

Зараз такий час, коли дуже зростає ступінь невизначеності, непередбачуваності. Те, що запланували рік тому, зараз не працює. Неможливо спрогнозувати, що буде завтра. І від цього збільшується стрес. Адаптуватися і вижити в таких умовах зможуть тільки люди, у яких розвинена здатність працювати з емоціями. Як зі своїми, так і з емоціями інших людей. Це і є емоційний інтелект. Дослідження по всьому світу показують, що чим вище у людини розвинений емоційний інтелект, тим більше він адаптивний і стресостійкий і тим менше схильний до емоційного вигорання.

Для корекції рівня емоційного інтелекту була запропонована програма комунікативного тренінгу. Щоб оцінки ефективності програми корекції (СПК) з розвитку емоційного інтелекту працівників торгівлі, було проведено тестування за допомогою психодіагностичні методик, а саме, опитувальник «ЕмІн» Д.В. Люсіна, методика діагностики емоційного інтелекту Н. Холла, методика діагностики рівня емоційного вигорання В.В. Бойко.

Проаналізувавши показники можна зробити такі висновки: було підвищеного рівень емоційного інтелекту менеджерів з продажу ТОВ «ЕК-Основа»

2. В результаті дослідження було виявлено зв'язок що, між рівнем ЕІ і сформованістю РЕВ існує взаємозв'язок і підвищення рівня ЕІ відзначається зниження вираженості РЕВ у опитаного особового складу ТОВ «ЕК-Основа».

Таким чином, за результатами проведеного дослідження можна зробити такі висновки:

За результатами, отриманими під час застосування «Методики оцінки емоційного інтелекту Н. Холла» та «Опитувальника емоційного інтелекту «ЕІн» Д.В. Люсіна» можна відзначити, що у опитаних спостерігається переважання середнього рівня розвитку ЕІ та його складових (шкал) та інтегрального показника;

Опитаним властива невисока здатність до розуміння емоцій оточуючих, а також розвинений внутрішній ЕІ: розуміння своїх емоцій, контроль зовнішнього прояву емоцій та керування своїми емоціями;

За результатами, отриманими в ході застосування «Опитувальника емоційного вигорання В.В. Бойко» можна відзначити, що серед сформованих та сформованих симптомів РЕВ у опитаних переважають «Неадекватне виборче емоційне реагування», «емоційний дефіцит» та «редукція професійних обов'язків», «тривога та депресія». Домінуюча фаза РЕВ – «резистенція». Сформовані фази не виявлено.

Між складовими РЕВ та ЕІ у опитаних виявлено взаємозв'язок (зворотна залежність): чим вище розвинений ЕІ, тим менше сформовано РЕВ та навпаки.

3. Для корекції рівня емоційного інтелекту була запропонована програма комунікативного тренінгу. Метою тренінгу є розвиток емоційного інтелекту. Завданням програми є профілактика емоційного вигорання. Також було запропоновано 12 практичних рекомендацій для корекції рівня емоційного інтелекту, всі наведені практичні рекомендації щодо розвитку емоційного

інтелекту мають достатньо широкий спектр сутнісних рекомендацій. Однак, він не є вичерпним і може постійно доповнюватись.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аграрний сектор України - [Електронний ресурс] –Режим доступу: [http://agroua.net/news/news\\_51430.html](http://agroua.net/news/news_51430.html).
2. Айзенк Г. Ю. Интеллект: новый взгляд // Питання психології. 1995. № 1. С. 111-131.
3. Андреева І. Н. Поняття і структура емоційного інтелекту // Соціально психологічні проблеми ментальності: 6-а Міжнародна науково-практична конференція 26-27 листопада 2004 року.
4. Андреева І. Н. Адаптація тесту емоційного інтелекту MSCEIT//Методи психологічного дослідження. 2012, №1-2
5. Баланси та споживання основних продуктів харчування населенням України. Статистичний збірник// Дежавна служба статистики України. – К.: 2018, с.30.
6. Бандурка О. М., Коробов М. Я., Орлов П. І., Петрова К. Я. Фінансова діяльність підприємств: Підручник. – К.: Либідь, 2002. – 384 с.
7. Бреус Ю. Роль емоційного інтелекту в професійній діяльності керівника закладу середньої освіти : Навчальний посібник / Ю. Бреус. – Київ : ДП «НВЦ «Пріоритети», 2016, – 36 с.
8. Вайсбах Х., Дакс У. Емоційний інтелект. М .: Лик Пресс, 2008. 247 с.
9. Гарднер Г. Структура Розуму: Теорія множинного інтелекту. М .: ТОВ «І.Д. Вільямс », 2007. 512с.
10. Гоулман Д. Емоційний інтелект. М .: АСТ, 2009. 478 с.
11. Деева Н. Фінансовий аналіз: Навчальний посібник/ Надія Деева, Олексій Дедіков; М-во освіти і науки України, Дніпропетровська державна фінансова академія. - К.: Центр навчальної літератури, 2007. - 323 с.
12. Дослідження емоційного інтелекту електронний ресурс <https://ukrbukva.net/page,17,71638-Issledovanie-emocional-nogo-intellekta.html>
13. Емоційний інтелект – [Електронний ресурс] – режим доступу: [http://4ua.co.ua/psychology/qa3ad78b4d43b88421216c36\\_0](http://4ua.co.ua/psychology/qa3ad78b4d43b88421216c36_0)

14. Емоційний інтелект і його розвиток – [Електронний ресурс] – режим доступу: <https://ukrhealth.net/emocijnij-intelekt-i-jogo-rozvitok/>
15. Емоційний інтелект в період юнацтва і самоактуалізація особистості – [Електронний ресурс]- режим доступу: [http://4ua.co.ua/psychology/zb3bc78a4c43a89421316d37\\_0.html](http://4ua.co.ua/psychology/zb3bc78a4c43a89421316d37_0.html)
16. Емоційна та вольова сфери – [Електронний ресурс]- режим доступу: [https://allbest.ru/otherreferats/psychology/00564477\\_0.html](https://allbest.ru/otherreferats/psychology/00564477_0.html)
17. Емоційні стани та форми їх виявлення – [Електронний ресурс] – режим доступу: <https://studopedya.ru/1-10941.html>
18. Ефективність управлінських рішень – [Електронний ресурс] – режим доступу: [http://dl.khadi.kharkov.ua/pluginfile.php/32805/mod\\_resource/content/1/Лекція%2010.pdf](http://dl.khadi.kharkov.ua/pluginfile.php/32805/mod_resource/content/1/Лекція%2010.pdf)
19. Ізард К. Е. Емоції людини. М: Вид-во МГУ, 2010. – 320 с.
20. Ільїн Е. П. Емоції і почуття. СПб.: Пітер, 2001. С. 633-634
21. Кащук К.М. Сутність та специфічні риси емоційного інтелекту у менеджменті та самоменеджменті. Ж: ЖДУ ім.І.Франка, 2013. – С.379-400.
22. Кириченко Р.В. Емоційний інтелект як фактор ділової успішності керівника. К:КНУТД, 2015.
23. Когнітивний компонент емоційного інтелекту – [Електронний ресурс] – режим доступу: [https://knowledge.allbest.ru/psychology/2c0a65625a2bc68b5d53a89521206d26\\_0.html](https://knowledge.allbest.ru/psychology/2c0a65625a2bc68b5d53a89521206d26_0.html)
24. Корман М.М. Емоційний інтелект персоналу як основа ефективного розвитку організації//Наукові праці КНТУ, Випуск №24. – Кіровоград, 2013. С.382.
25. Кузнецов М.А., Діомідова Н.Ю. Емоційний інтелект як чинник психоемоційних станів студентів в умовах іспиту//Монографія. – Х.:2017, 188с.
26. Лапигін Ю.Н., Лапигін Д.Ю. Бізнес-план: стратегії і тактика розвитку компанії: практ. посібник. - 2-е вид., Испр. - М.: Видавництво «Омега-Л». - 350 с.
27. Люсін Д. В. Сучасні уявлення про емоційний інтелект // Соціальний інтелект: Теорія, вимір, дослідження / Под ред. Д. В. Люсіна, Д. В. Ушакова. М.: Вид-во «Інститут психології РАН», 2004. С. 129-140. психології РАН», 2004. С. 120.



28. Люсін Д. В., Марютина О. О., Степанова А. С. Структура емоційного інтелекту і зв'язок його компонентів з індивідуальними особливостями - емпіричний аналіз // Соціальний інтелект: Теорія, вимір, дослідження / Під ред. Д. В. Люсіна, Д. В. Ушакова. М.: Вид-во «Інститут психології РАН», 2004. С. 129-140. Психології РАН», 2004. С. 29-36.
29. Мединська Ю.Я. Теоретичні підходи та практичні аспекти діагностики компетантності особистості у сфері емоцій. К.:ВНЗ «УКУ».
30. Методичні підходи до оцінки ефективності управлінських рішень з руху персоналу організації – [Електронний ресурс] – режим доступу: [http://www.economy.in.ua/pdf/9\\_2011/14.pdf](http://www.economy.in.ua/pdf/9_2011/14.pdf)
31. Мостенська,Т.Л.Системне забезпечення конкурентоспроможності підприємств м'ясної і молочної промисловості України: монографія / Т. Л. Мостенська, О. І. Драган, І. В. Суха. - К.: НУХТ, 2010. - 268 с.
32. Мостенська Т.Л., Новак В.О., Луцький М.Г., Міненко М.А. Менеджмент: підручн. – К.: Сузір'я, 2007. – 690 с.
33. М'ясний ринок Укаїни:цифри та факти – [Електронний ресурс] – режим доступу: <https://koloro.ua/blog/issledovaniya/analiz-mjasnogo-rynka.html>
34. Нестеренко В.Ю., Токар І.І. Економіка виробництва//Конспект лекцій. – Х:2012.
35. Обробка результатів тесту М.Холла – [Електронний ресурс] – режим доступу: <http://shag.com.ua/derjavnoyi-slujbi-zajnyatosti-ukrayini-v2.html?page=37>
36. Пімжина М.С. Емоційний інтелект персоналу та інтелектуальне лідерство:зміст і взаємозалежність// Матеріали ІІ Всеукраїнської науково-практичної конференції «Проблеми розвитку потенціалу підприємства в глобальних економічних умовах». – К.:НАУ, 2017. – с.142.
37. Портер М. Конкуренция / М. Портер. – Київ : Центр навчальної літератури, 2016 р. – 682с.
38. Проблеми сучасної психології – [Електронний ресурс] – режим доступу:[http://perviydoc.ru/v32042/проблеми\\_сучасної\\_психології\\_2011\\_14?page=4](http://perviydoc.ru/v32042/проблеми_сучасної_психології_2011_14?page=4)

39. Публічне акціонерне товариство ПАТ «Конотопм'ясо». Офіційний сайт [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://konotopmeat.pat.ua>
40. Робертс Р. Д., Метьюс Дж., Зайднер М., Люсин Д. В. Емоційний інтелект: проблеми теорії, вимірювання і застосування на практиці // Психологія. Журнал вищої школи економіки. 2004. Т. 1. № 4. С. 3-26.
41. Ситник, І. П. Конкурентоспроможність підприємства та фінансові методи її підвищення / І. П. Ситник // Актуальні проблеми економічного та соціального розвитку підприємств харчової промисловості :2015 р. - К.: НУХТ, 2015. – С. 107-108.
42. Строкович Г.В. Методологічні та методичні основи стратегічного уп-равління якістю функціонування підприємства: моногр. / Г.В. Строкович. - Х.: Вид-во НУА, 2013. — 396 с.
43. Тест на емоційний інтелект SREIT – [Електронний ресурс] – режим доступу: [https://depts.washington.edu/uwcssc/sites/default/files/hw00/d40/uwcssc/sites/default/files/The%20Schutte%20Self%20Report%20Emotional%20Intelligence%20Test%20\(SSEIT\).pdf](https://depts.washington.edu/uwcssc/sites/default/files/hw00/d40/uwcssc/sites/default/files/The%20Schutte%20Self%20Report%20Emotional%20Intelligence%20Test%20(SSEIT).pdf)
44. Тваринництво України. Статистичний збірник//Державна служба статистики України. – К.:2017, с.165.
45. Ушаков Д. В. Соціальний інтелект як вид інтелекту // Соціальний інтелект. Теорія, вимір, дослідження / Под ред. Д. В. Люсіна, Д. В. Ушакова. М .: Вид-во «Інститут психології РАН», 2004. С. 11-28.
46. Фурман В.В. Емоційний інтелект як метакомпетенція особистості, 2016.
47. Холодна М. А. Психологія інтелекту. Парадокси дослідження. 2-е изд. СПб .: Питер, 2002.
48. Ціноутворення – [Електронний ресурс] – режим доступу: <https://library.if.ua/book/153/10088.html>
49. Ціннісне управління – [Електронний ресурс] – режим доступу: [https://www.cfin.ru/management/people/value\\_management.shtml](https://www.cfin.ru/management/people/value_management.shtml)
50. Яненко І.Г. Законодавче забезпечення підприємств/Том 1. Випуск 77. – Миколаїв:2012 р.

51. Хлевна О.А. Роль емоційного інтелекту в ефективній діяльності//Автореферат. – М.:2012 – с.28.
52. Управлінські рішення - [Електронний ресурс] – режим доступу: <https://studfiles.net/preview/5203221/page:15/>
53. Agropress – [Електронний ресурс] – режим доступу: <http://agro.press/ua/article/top--10-stran--importerov-ukrainskogo-miasa>
54. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual. Toronto, Canada: Multy-Health System, 1997.
55. Brackett M. A., Salovey P. Measuring Emotional Intelligence with the Mayer-SaloveyCaruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT) // Measurement of Emotional Intelligence / Ed. by G. Geher. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers. 2004. P. 105–150.
56. Management - [Електронний ресурс] – режим доступу: <https://westudents.com.ua/glavy/44672-25-vidi-y-tipi-organizatsynih-struktur-ta-umovi-h-efektivnogo-zastosuvannya.html>
57. Mayer J.D., Salovey P. Emotional Intelligence. N.Y.: Basic, 2005. P. 250.

## ДОДАТКИ

### Додаток 1.

Опитувальник

ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ «Емінем» (Д.В.ЛЮСІН)

призначення тесту

Діагностика різних аспектів емоційного інтелекту

ОПИС ТЕСТУ

В основу опитувальника покладена трактування ЕІ (емоційного інтелекту) як здатності до розуміння своїх і чужих емоцій і управління ними.

Здатність до розуміння емоцій означає, що людина може розпізнати емоцію, т. е. встановити сам факт наявності емоційного переживання у себе або у іншої людини; може ідентифікувати емоцію, т. е. встановити, яку саме емоцію відчуває він сам або інша людина, і знайти для неї словесне вираження; розуміє причини, що викликали дану емоцію, і сліdstва, до яких вона приведе.

Здатність до управління емоціями означає, що людина може контролювати інтенсивність емоцій, перш за все приглушати надмірно сильні емоції; може контролювати зовнішнє вираження емоцій; може при необхідності довільно викликати ту чи іншу емоцію.

І здатність до розуміння, і здатність керувати емоціями може бути спрямована як на власні емоції, так на емоції інших людей.

Отже, можна говорити про всередині особистісному та міжособистісному ЕІ. Ці два варіанти припускають актуалізацію різних когнітивних процесів і навичок, однак, імовірно, повинні бути пов'язані один з другом. Таким чином, в структурі ЕІ апіорно виділяється два «Вимірювання», перетин яких дає чотири види ЕІ.

### Інструкція до тесту

Вам пропонується заповнити анкету, що складається з 46 тверджень. Читайте уважно кожне твердження і ставте хрестик (або галочку) в тій графі, яка найкраще відображає Вашу думку.

Питання:

1. Я помічаю, коли близька людина переживає, навіть якщо він (вона) намагається це приховати.
2. Якщо людина на мене ображається, я не знаю, як відновити з ним гарні відносини.
3. Мені легко здогадатися про почуття людини по виразу його обличчя.
4. Я добре знаю, чим зайнятися, щоб поліпшити собі настрій.
5. У мене зазвичай не виходить вплинути на емоційний стан свого співрозмовника.
6. Коли я дратуюся, то не можу стриматися, і говорю все, що думаю.
7. Я добре розумію, чому мені подобаються чи не подобаються ті чи інші люди.
8. Я не відразу помічаю, коли починаю злитися.
9. Я вмію поліпшити настрій оточуючих.
10. Якщо я захоплююся розмовою, то кажу занадто голосно і активно жестикулюю.
11. Я розумію душевний стан деяких людей без слів.
12. У екстремальній ситуації я не можу зусиллям волі взяти себе в руки.
13. Я легко розумію міміку і жести інших людей.
14. Коли я злюся, я знаю, чому.
15. Я знаю, як підбадьорити людини, що знаходиться у важкій ситуації.
16. Оточуючі вважають мене занадто емоційною людиною.
17. Я здатний заспокоїти близьких, коли вони знаходяться в напруженому стані.
18. Мені буває важко описати, що я відчуваю по відношенню до інших.
19. Якщо я ніяковію при спілкуванні з незнайомими людьми, то можу це

приховати.

20. Дивлячись на людину, я легко можу зрозуміти його емоційний стан.

21. Я контролюю вираження почуттів на своєму обличчі.

22. Буває, що я не розумію, чому відчуваю те чи інше почуття.

23. У критичних ситуаціях я вмію контролювати вираз своїх емоцій.

24. Якщо треба, я можу розлютити людини.

25. Коли я відчуваю позитивні емоції, я знаю, як підтримати це стан.

26. Як правило, я розумію, яку емоцію відчуваю.

27. Якщо співрозмовник намагається приховати свої емоції, я відразу відчуваю це.

28. Я знаю як заспокоїтися, якщо я розлютився.

29. Можна визначити, що відчуває людина, просто прислухаючись до звучання його голосу.

30. Я не вмію керувати емоціями інших людей.

31. Мені важко відрізнити почуття провини від почуття сорому.

32. Я вмію точно вгадувати, що відчувають мої знайомі.

33. Мені важко справлятися з поганим настроєм.

34. Якщо уважно стежити за виразом обличчя людини, то можна зрозуміти, які емоції він приховує.

35. Я не знаходжу слів, щоб описати свої почуття друзям.

36. Мені вдається підтримати людей, які діляться зі мною своїми переживаннями.

37. Я вмію контролювати свої емоції.

38. Якщо мій співрозмовник починає дратуватися, я часом помічаю це занадто пізно.

39. За інтонацій мого голосу легко здогадатися про те, що я відчуваю.

40. Якщо близька людина плаче, я гублюся.

41. Мені буває весело або сумно без будь-якої причини.

42. Мені важко передбачити зміну настрою в оточуючих мене людей.

43. Я не вмію долати страх.

44. Буває, що я хочу підтримати людину, а він цього не відчуває, що не розуміє.

45. У мене бувають почуття, які я не можу точно визначити.

46. Я не розумію, чому деякі люди на мене ображаються.

### Бланк для відповідей

№ твердження	Зовсім не згоден	Скоріше не згоден	Швидше згоден	Повністю згоден
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				

27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				

### КЛЮЧ СУБШКАЛ

1	МП +	13	МП +	25	ВУ +	37	ВУ +
2	МУ -	14	ВП +	26	ВП +	38	МП -
3	МП +	15	МУ +	27	МП +	39	ВЭ -
4	ВУ +	16	ВЭ -	28	ВУ +	40	МУ -
5	МУ -	17	МУ +	29	МП +	41	ВП -
6	ВЭ -	18	ВП -	30	МУ -	42	МП -
7	ВП +	19	ВЭ +	31	ВП -	43	ВУ -
8	ВП -	20	МП +	32	МП +	44	МУ -
9	МУ +	21	ВЭ +	33	ВУ -	45	ВП -
10	ВЭ -	22	2 ВП+	34	МП+	46	МП -
11	МП+	23	3 ВЭ+	35	ВП-		
12	ВУ-	24	4 МУ+	36	МУ+		



## ОБРОБКА І ІНТЕРПРЕТАЦІЯ РЕЗУЛЬТАТІВ ТЕСТУ

Опитувальник вимірює емоційний інтелект (EI), який трактується як здатність до розуміння своїх і чужих емоцій і управління ними. У структурі EI виділяється міжособистісний EI (MEI) - розуміння емоцій інших людей і управління ними, всередині особистісний EI (BEI) - розуміння власних емоцій і управління ними, здатність до розумінню своїх і чужих емоцій (PE), здатність до управління своїми і чужими емоціями (UE). Опитувальник Емінем дає бали за двома субшкалам, вимірює різні аспекти MEI, і за трьома субшкалам, що вимірює різні аспекти BEI. Значення за шкалами MEI і BEI виходять шляхом простого підсумовування відповідних субшкал, тобто:

$$MEI = MP + MU$$

$$BEI = VP + VU + VE$$

Інший спосіб підсумовування субшкал дає ще дві шкали - PE і UE.

$$PE = MP + VP$$

$$UE = MU + VU + VE$$

Можна також використовувати інтегральний показник загального емоційного інтелекту OEI.

$$OEI = MP + MU + VP + VU + VE$$

Слід мати на увазі, однак, що інтерпретація окремих шкал більш інформативна, тому що вони відносно незалежні (кореляція між MEI і BEI становить 0, 447, кореляція між PE і UE становить 0, 529).

### Міжособистісний EI

Шкала МП. Розуміння чужих емоцій. здатність розуміти емоційний стан людини на основі зовнішніх проявів емоцій (Міміка, жестикуляція, звучання голосу) і / або інтуїтивно; чуйність до внутрішнім станам інших людей.

Шкала МУ. Управління чужими емоціями. Здатність викликати у інших людей ті чи інші емоції, знижувати інтенсивність небажаних емоцій. Можливо, схильність до маніпулювання людьми.

### **Усередині особистісний ЕІ**

Шкала ВП. Розуміння своїх емоцій. Здатність до усвідомлення своїх емоцій: їх розпізнавання та ідентифікація, розуміння причин, здатність до вербального опису.

Шкала ВУ. Управління своїми емоціями. Здатність і потреба управляти своїми емоціями, викликати і підтримувати бажані емоції і тримати під контролем небажані.

Шкала ВЕ. Контроль експресії. Здатність контролювати зовнішні прояви своїх емоцій.

### **Норми**

Наведені нижче норми виведені по 479 випробуванім. принцип їх побудови: дуже низькі значення відповідають 10% найнижчих балів, низькі значення потрапляють в діапазон від 11% до 30%, середні значення – від 31 до 70%, високі значення - від 71 до 90%, дуже високі значення - від 91 до 100%.

## Шкала норми

шкала	дуже низьке значення	низьке значення	середнє значення	високе значення	дуже високе значення
МП	0-19	20-22	23-26	27-30	31 і вище
МУ	0-14	15-17	18-21	22-24	25 і вище
ВП	0-13	14-16	17-21	22-25	26 і вище
ВУ	0-9	10-12	13-15	16-17	18 і вище
ВЭ	0-6	7-9	10-12	13-15	16 і вище
МЭИ	0-34	35-39	40-46	47-52	53 і вище
ВЭИ	0-33	34-38	39-47	48-54	55 і вище
ПЭ	0-34	35-39	40-47	48-53	54 і вище
УЭ	0-33	34-39	40-47	48-53	55 і вище
ОЭИ	0-71	72-78	79-92	93-104	105 і вище

**Додаток 2****Методика діагностики рівня "Емоційного вигорання" В. В. Бойко.**

Методика В.В. Бойко дозволяє оцінити фазу емоційного вигорання і вираженість тих чи інших симптомів у кожній фазі.

Інструкція до виконання: Опитувальник складається з 84 питань. Треба прочитати судження і відповісти «так» або «ні». Зверніть увагу: якщо в формулюваннях опитувальника йдеться про партнерів, то маються на увазі суб'єкти вашої професійної діяльності - клієнти, замовники, і інші люди, з якими ви щодня працюєте.

**Питання:**

1. Організаційні недоліки на роботі постійно змушують мене нервувати, переживати, напружуватися.
2. Сьогодні я задоволений своєю професією не менше, ніж на початку кар'єри.
3. Я помилився у виборі професії або профілю діяльності (Займаю не своє місце).
4. Мене турбує те, що я став гірше працювати (менш продуктивно, якісно, повільніше).
5. Тепло́та взаємодії з партнерами дуже залежить від мого настрою - хорошого або поганого.
6. Від мене як професіонала мало залежить благополуччя партнерів.
7. Коли я приходжу з роботи додому, то деякий час (години два- три) мені хочеться побути на самоті, щоб зі мною ніхто не спілкувався.
8. Коли я відчуваю втому або напруга, то намагаюся скоріше вирішити проблеми партнера (згорнути взаємодія).

9. Мені здається, що емоційно я не можу дати партнерам те, чого вимагає професійний обов'язок.
10. Моя робота притупляє емоції.
11. Я відверто втомився від людських проблем, з якими доводиться мати справу на роботі.
12. Буває, я погано засинаю (сплю) через переживання, пов'язаних з роботою.
13. Взаємодія з партнерами вимагає від мене великої напруги.
14. Робота з людьми приносить все менше задоволення.
15. Я б змінив місце роботи, якби випала нагода.
16. Мене часто засмучує те, що я не можу належним чином надати партнеру професійну підтримку, послугу, допомогу.
17. Мені завжди вдається запобігти впливу поганого настрою на ділові контакти.
18. Мене засмучує, якщо щось не ладиться у відносинах з діловим партнером.
19. Я настільки втомлююся на роботі, що вдома намагаюся спілкуватися як найменше.
20. Через брак часу, втоми або напруги часто приділяю партнеру уваги менше, ніж належить.
21. Іноді самі звичайні ситуації спілкування на роботі викликають роздратування.
22. Я спокійно сприймаю обґрунтовані претензії партнерів.
23. Спілкування з партнерами спонукало мене цуратися людей.
24. При згадці про деяких колег по роботі або партнерах у мене псується настрій.
25. Конфлікти або розбіжності з колегами забирають багато сил і емоцій.
26. Мені все важче встановлювати або підтримувати контакти з діловими партнерами.
27. Обстановка на роботі мені здається дуже важкою, складною.

28. У мене часто виникають тривожні очікування, пов'язані з роботою: щось має статися, як би не допустити помилки, чи зможу зробити все як треба, не скоротять чи мене і т.п.
29. Якщо партнер мені неприємний, я намагаюся обмежити час спілкування з ним або приділяти йому менше уваги.
30. В спілкуванні на роботі я дотримуюся принципу «не роблячи людям добра, не отримаєш зла».
31. Я охоче розповідаю домашнім про свою роботу.
32. Бувають дні, коли мій емоційний стан погано позначається на результатах роботи (менше роблю, знижується якість, трапляються конфлікти).
33. Часом я відчуваю, що треба бути більш чуйним до партнера, але не можу.
34. Я дуже переживаю за свою роботу.
35. Партнерам по роботі віддаєш уваги і турботи більше, ніж отримуєш від них вдячності.
36. При думки про роботу мені зазвичай стає не по собі: починає колоти в області серця, підвищується тиск, з'являється головний біль.
37. У мене хороші (цілком задовільні) відносини з безпосереднім керівником.
38. Я часто радію, бачачи, що моя робота приносить користь людям.
39. Останнім часом (чи завжди) мене переслідують невдачі в роботі.
40. Деякі сторони (факти) моєї роботи викликають глибоке розчарування, валять в зневіру.
41. Бувають дні, коли контакти з партнерами складаються гірше, чим звичайно.
42. Я враховую особливості ділових партнерів гірше, ніж зазвичай.
43. Втома від роботи призводить до того, що я намагаюся скоротити спілкування з друзями і знайомими.
44. Я зазвичай виявляю інтерес до особистості партнера не тільки в зв'язку з роботою.
45. Зазвичай я приходжу на роботу відпочившим, зі свіжими силами, в гарному настрої.
46. Я іноді ловлю себе на тому, що працюю з партнерами без душі.

47. По роботі зустрічаються настільки неприємні люди, що мимоволі бажаєш їм поганого.
48. Після спілкування з неприємними партнерами у мене погіршується фізичне або психічне самопочуття.
49. На роботі я відчуваю постійні фізичні або психологічні перевантаження.
50. Успіхи в роботі надихають мене.
51. Ситуація на роботі, в якій я опинився, здається мені безвихідній (майже безвихідною).
52. Я втратив спокій через роботу.
53. Протягом останнього року була скарга (були скарги) в мою адресу з боку партнера (ів).
54. Мені вдається берегти нерви завдяки тому, що багато з того, що відбувається з партнерами я не приймаю близько до серця.
55. Я часто з роботи приношу додому негативні емоції.
56. Я часто працюю через силу.
57. Раніше я був більш чуйним і уважним до партнерів, ніж тепер.
58. В роботі з людьми керуюся принципом: не гай нерви, бережи здоров'я.
59. Іноді йду на роботу з важким почуттям: як все набридло, нікого б не бачити і не чути.
60. Після напруженого робочого дня я відчуваю нездужання.
61. Контингент партнерів, з яким я працюю, дуже важкий.
62. Іноді мені здається, що результати моєї роботи не варті тих зусиль, які я витрачаю.
63. Якби мені пощастило з роботою, я був би більш щасливий.
64. Я в розпачі через те, що на роботі у мене серйозні проблеми.
65. Іноді я роблю зі своїми партнерами так, як не хотів би, щоб надходили зі мною.
66. Я засуджую партнерів, які розраховують на особливу поблажливість, увагу.
67. Найчастіше після робочого дня у мене немає сил займатися домашніми справами.

68. Зазвичай я кваплю час: скоріше б робочий день скінчився.
69. Стан, прохання, потреби партнерів зазвичай мене щиро хвилюють.
70. Працюючи з людьми, я зазвичай як би ставлю екран, що захищає від чужих страждань і негативних емоцій.
71. Робота з людьми (партнерами) дуже розчарувала мене.
72. Щоб відновити сили, я часто приймаю ліки.
73. Як правило, мій робочий день проходить спокійно і легко.
74. Мої вимоги до виконуваної роботи вище, ніж те, чого я досягаю в силу обставин.
75. Моя кар'єра склалася вдало.
76. Я дуже нервую через все, що пов'язано з роботою.
77. Деяких зі своїх постійних партнерів я не хотів би бачити і чути.
78. Я схвалюю колег, які повністю присвячують себе людям (Партнерам), забуваючи про власні інтереси.
79. Моя втома на роботі зазвичай мало позначається (не позначається) у спілкуванні з домашніми та друзями.
80. Якщо надається випадок, я приділяю партнеру менше уваги, але так, щоб він цього не помітив.
81. Мене часто підводять нерви в спілкуванні з людьми на роботі.
82. До всього (майже до всього), що відбувається на роботі, я втратив інтерес, живе почуття.
83. Робота з людьми погано вплинула на мене як на професіонала - розлютила, зробила нервовим, притупила емоції.
84. Робота з людьми явно підриває моє здоров'я.



**Додаток 5****Сценарій соціально-психологічного тренінгу****Заняття №1****Вправа 1.**

**Мета:** Вправа допоможе запустити процес самоаналізу, дізнатися, наскільки ви розумієте свої почуття, дайте відповідь на 3 питання: Яку емоцію я зараз відчуваю? Саме зараз ця емоція корисна для мене? Як часто протягом дня я відчуваю цю емоцію?

**Завдання:**

Описувати тільки ті емоції, які ви зазначили у себе при читанні цих питань. Робіть це регулярно в різних ситуаціях, і з часом ви звикнете звертати увагу на свої почуття.

**Вправа 2. «Щоденник емоцій».**

**Мета:** краще зрозуміти себе.

**Завдання:**

Протягом дня записуйте всі свої емоції і події, які їх викликали. Для візуалізації можна використовувати фломастери для позначення кольору емоцій або смайлики. А потім поставте собі завдання - збільшити кількість веселих смайликів. І пам'ятайте, що велика частина подій - самі по собі нейтральні. А емоції - це лише наша реакція на них.

### **Вправа 3. «Порівняння відчуттів».**

**Мета:** відчувати що транслює тіло.

**Завдання:**

1. Опустіть голову, безвольно понурте в плечі і дивлячись в підлогу, сумним голосом скажіть: «Я успішна людина, у мене все виходить ...»
2. Потім підніміть руки вгору, дивлячись в небо з піднятим підборіддям, розправте спину і скажіть впевненим голосом: «Я невдаха, у мене все йде шкереберть, нічого не виходить ...»

Що ви відчули? Виявляється, мозок не розуміє слів! А ось міміка і жести посилають сигнали в підкірку мозку (давню лімбічну систему), і ми починаємо відчувати те, що транслює тіло.

Тепер, коли ви відчули різницю, протягом двох тижнів приймайте «позу лідера» хоча б на пару хвилин в день. На третій тиждень ви побачите, як змінився світ навколо!

## **Заняття № 2**

### **Вправа 1. «Емоції та тіло».**

**Мета:** відновлення власних емоцій.

**Завдання:**

Сядьте зручніше, віддихаєтеся і зосередьте увагу на диханні. Зробіть спокійний вдих на 4 рахунки, затримайте дихання на 4 рахунки, видихніть на 4 рахунки. Таким чином збільшуйте рахунок до 8 разів. Дихайте так, поки не відчуєте, що відновили свій емоційний стан.

*Розуміємо свої внутрішні мотиви.*

«Серце» емоційного інтелекту - наша власна мотивація. Правило просте: якщо ти не знаєш, чого хочеш сам, ти не можеш мотивувати іншого (співробітника, дитини, близької людини).

Мотивація - це внутрішні мотори, які змушують йти вперед і виходити із зони комфорту. Одних мотивація спонукає підніматися на Еверест, інших - збивати ноги в кров в пуантах, щоб стати балериною. А все, що знаходиться ззовні, - це стимул, горезвісна «морквина», яка ніякого відношення до мотивації не має.

Людину не можна мотивувати ззовні. Можна тільки створити умови, в яких внутрішні мотори зароблять.

Щоб усвідомити свої мотиви, потрібно проробити серйозну внутрішню роботу. Для деяких людей це стає шляхом завдовжки в життя.

### **Вправа 5. Як же можна визначити свої мотиви?**

**Мета:** розуміння власних внутрішніх мотивів.

**Завдання:**

Задайте самі собі питання «Чому?» Причому послідовно, 5 разів. І самі на нього відповідайте. Наприклад: «Чому я ходжу на роботу?» Тому що це мій розвиток. «Чому для мене важливо розвиток?» Щоб довести собі ... «Чому мені потрібно довести собі ...?» Мені важливо бути гідним ... «Чому мені важливо бути гідним ...?» Я зможу дозволити собі ... «Чому мені важливо дозволити собі ...?» Щоб відчувати себе вільним і робити те, що я люблю.

Ці прості 5 питань і відповідей дають бачення своїх глибинних мотивів до дії. До речі, є ще одне питання, яке багато що пояснює: «Що б я робив навіть без грошей?»

### **Заняття №3**

*Розвиваємо емпатію.*

Емпатія - це вміння помічати і правильно оцінювати емоції оточуючих. З емпатією (і з її недоліком) стикався кожен.

Напевно, багато потрапляли в такі ситуації:

- вам здається, що ви говорите з іншою людиною на різних мовах;
- хтось навмисно (чи несвідомо) демотивує колектив;
- ви відчуваєте «самотність у натовпі», коли всім навколо весело;
- ви не можете зрозуміти близьку людину і не знаходите слів, щоб донести до нього свою думку.

Виділяють 3 рівні емпатії:

- 1) розуміння точки зору іншої людини;
- 2) визначення емоції, яку відчуває співрозмовник;
- 3) підбір доречною в даному контексті реакції.

### **Вправа 1. Як можна розвинути у себе емпатію?**

**Мета:** розвиток емпатії.

**Завдання:**

Для цієї вправи вам буде потрібно напарник. Це може бути родич, друг, колега або просто людина, яка готова вам допомогти і виділити 20 хвилин свого часу. Виберіть зручне місце і спокійну обстановку. Продумайте тему вашої бесіди (не обговорюйте нічого хворобливого) і послідовність обговорення.

Через 5 хвилин після початку розмови поставте себе подумки на місце співрозмовника. Відчуйте всі, що може зараз його хвилювати, які емоційні імпульси він відчуває. Тримайте свою увагу в фокусі, запам'ятовуйте кожне почуття.

Через 10 хвилин подумки перемістіть себе в позицію спостерігача. Зробити це буде простіше, якщо ви представите, що дивіться на бесіду наче з верхнього

кута кімнати. Зверніть увагу, як змінилися ваші реакції на слова, наскільки уважно ви слухаєте співрозмовника. Багато хто говорить, що при цьому загострюється сприйняття: якщо до цього їм начебто демонстрували кіно поганої якості, то тепер з'являються яскраві фарби, фокус і різкість.

Повторюйте цю вправу раз в тиждень. Навик емпатії напрацьовується!

Ось вам яскравий приклад емпатії. У програмі Параолімпіади був забіг на 100-метрову дистанцію. На старті бігової доріжки стояли 9 учасників з інвалідністю. Пролунав постріл, почався забіг. Але коли учасники пробігли близько третини дистанції, один з них - майже хлопчик - спіткнувся і впав, зробивши кілька разів перекутився. Від болю і досади він почав плакати. Почувши його плач, інші 8 учасників зупинилися і ... повернулися назад. Усе! Дівчина з синдромом Дауна присіла поруч з падінням хлопцем, обняла його і запитала: «Тепер тобі краще?» Потім всі вони дружно пішли до фінішу пліч-о-пліч. А глядачі на стадіоні аплодували їм стоячи ...

Соціальні навички: шукаємо потрібні слова

Будь-яка комунікація - це не те, що ти хочеш сказати, а то, яку реакцію ти хочеш викликати.

Основні правила успішної комунікації прості:

- викликайте інтерес і довіру на першому етапі контакту;
- підтверджуйте свої тези (статистичними даними, необхідної співрозмовнику достовірною інформацією);
- виявляйте потреби співрозмовника і пропонуйте вигідні для нього рішення;
- черпайте енергію в новизні: знайомтеся з новими людьми, бувайте в нових місцях.

## **Вправа 2.**

**Мета:** розвиток емпатія.

**Завдання:**

Припустимо, що завтра вам потрібно уявити себе на дуже важливому форумі. На виступ у вас є рівно 31 секунда. Щоб підготуватися до презентації, зробіть наступне:

- уявіть приміщення, де будете виступати, і людей, які в ньому знаходяться;
- відчуйте їх емоції, зрозумійте, чого вони хочуть;
- відчуєте впевненість в собі;
- в одному реченні викласти суть свого виступу.

**Заключне слово тренера:**

Отже, що важливо для розвитку емоційного інтелекту?

- Визначати свої емоції і керувати ними.
- Розуміти свої внутрішні мотори - мотиви.
- Застосовувати навички емпатії в спілкуванні.

У процесі комунікації розуміти позицію і потреби співрозмовника.

Знаючи, чого хочуть оточуючі люди, можна об'єднати ваші цілі, і тоді ніхто не буде в програвші!

## Додаток 6

Вік	Стаж роботи	Емоційна поінформованість	Управління своїми емоціями	Самомотивація (за Холлом)	Емпатія (за Холлом)	Управління емоціями інших	Емоційний інтелект (за	МП - Розуміння чужих	МУ - Управління чужими	ВП - Пошук своїх	ВП - Управління своїми	ВЕ - Контроль емоцій (за	Міжособистісний ЕмІн	Внутрішньособистісний	ПЕ - Розуміння чужих та	УЕ - Управління своїми та	Інтрагальний показник очей	Переживання	Незадоволеність собою	Загнаність у клітину	Тригера та депресія	Неадекватне виборче	Емоційно-моральна	Розширення сфери економії	Редукція професійних	Емоційний дефіцит	Емоційна відстороненість	Деперсоналізація	Психосоматичне та	Фаза "Напрута"	Фаза "Резистенція"	Фаза - "Виснаження"	СЕВ (Бойко)	Стать	
25	2	10	12	12	14	12	60	23	19	22	15	12	42	49	45	46	91	2	8	6	5	17	20	20	0	7	0	0	21	39	7	6	7	М	
37	19	87	77	10	7	39	22	12	12	11	13	44	44	44	43	87	10	0	2	3	20	85	88	10	3	0	8	15	41	27	7	7	М		
25	9	67	77	66	66	32	20	24	19	14	10	44	43	39	38	77	55	55	77	15	15	88	85	15	85	55	55	22	36	33	31	9	М		
40	25	77	77	56	63	19	19	17	12	11	18	34	40	36	42	78	88	89	88	99	99	99	99	15	99	75	53	33	36	36	10	5	М		
31	11	14	16	14	15	14	73	35	27	30	21	14	66	65	65	62	127	0	0	0	5	0	85	50	0	0	3	0	0	5	13	32	1	М	
34	17	13	77	77	73	47	22	18	25	15	12	40	54	47	45	92	7	3	5	5	7	5	9	8	0	5	5	5	20	29	15	6	4	М	
21	5	33	33	33	33	63	25	26	24	23	19	30	55	49	56	105	0	0	0	0	5	3	0	2	1	5	0	0	0	1	1	2	7	М	
37	9	33	33	33	33	65	21	19	19	13	13	40	45	40	45	85	5	0	0	0	17	2	0	4	5	1	5	5	23	25	5	3	5	М	
25	8	13	77	13	77	47	25	19	11	14	12	44	44	46	45	91	10	0	0	1	1	1	0	1	0	7	0	0	2	3	7	5	7	М	
24	7	12	13	10	18	3	2	18	25	21	12	22	44	44	46	91	6	0	0	0	1	5	0	1	1	0	0	0	6	2	5	0	1	М	
31	7	14	14	14	14	74	20	18	25	21	12	40	54	47	45	92	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	3	5	М	
33	16	97	77	77	99	39	22	18	25	11	12	40	54	47	45	92	5	0	5	1	7	7	7	1	1	5	9	2	3	2	2	5	М		
39	23	77	77	13	77	47	25	19	11	14	12	44	44	46	45	91	10	0	0	1	1	5	5	1	1	1	0	0	1	3	2	6	0	0	М
39	25	15	15	14	14	73	25	27	20	21	14	66	65	65	62	127	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	5	0	2	1	0	5	1	М	
39	24	16	13	13	14	74	26	23	22	16	12	40	54	48	41	99	0	0	5	0	0	8	5	0	0	5	0	0	5	1	5	2	3	М	
32	9	11	12	10	12	73	27	39	25	22	12	40	54	46	41	95	5	5	5	5	15	5	0	1	0	9	0	0	2	3	5	9	6	М	
30	0	7	17	77	77	39	21	16	15	11	12	34	43	43	49	20	0	0	0	1	1	1	0	2	0	2	0	7	3	5	9	4	9	М	
28	5	10	17	77	12	47	20	19	18	11	11	39	43	38	44	82	10	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	0	2	3	0	5	0	М	
34	18	85	86	86	63	39	19	17	12	11	11	38	40	36	42	78	15	5	0	1	1	5	5	1	9	9	9	9	3	4	3	1	1	М	
34	7	86	77	66	66	33	23	13	13	14	9	38	36	36	38	74	15	5	0	1	1	5	5	1	1	1	7	3	5	5	5	3	9	М	
31	0	13	13	13	13	65	29	25	30	20	20	54	75	59	65	124	5	0	0	0	17	9	5	1	0	8	0	0	5	4	1	8	5	М	
29	9	13	13	13	13	62	28	22	22	18	14	50	58	54	54	10	0	5	5	0	1	1	1	0	1	0	3	0	1	4	1	3	6	М	





