DOI (Article): <https://doi.org/10.31108/2.2020.2.20.4>

УДК 159.9.016.2

Дубяга Яна

АНАЛІЗ РІВНЯ СФОРМОВАНOSTІ ТА ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ФАХІВЦІВ ДЕРЖАВНОЇ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ УКРАЇНИ

Дубяга Яна. Аналіз рівня сформованості та особливостей емоційного інтелекту фахівців Державної служби зайнятості України.

Вступ. Ефективність професійної діяльності фахівців Державної служби зайнятості України в стресових умовах передбачає, зокрема, вивчення рівня сформованості та соціально-демографічних і професійних особливостей емоційного інтелекту.

Мета дослідження: емпірично дослідити рівень сформованості та особливості емоційного інтелекту фахівців Державної служби зайнятості України.

Методи дослідження. Для проведення дослідження були використані методи тестування та математичні методи статистики.

Результати дослідження. Виявлено рівень сформованості емоційного інтелекту фахівців Державної служби зайнятості України та проаналізовано соціально-демографічні і професійні особливості емоційного інтелекту фахівців Державної служби зайнятості України.

Висновки. Врахування рівня сформованості та особливостей емоційного інтелекту може сприяти підвищенню ефективності фахівців Державної служби зайнятості України в стресових умовах здійснення професійної діяльності.

Ключові слова: емоційний інтелект, емоційна обізнаність, самомотивація, емпатія, управління своїми емоціями, розпізнавання емоцій інших людей.

Дубяга Яна. Анализ уровня сформированности и особенностей эмоционального интеллекта специалистов Государственной службы занятости Украины.

Введение. Эффективность профессиональной деятельности специалистов Государственной службы занятости Украины в стрессовых условиях предусматривает определение уровня сформированности, а также социально-демографических и профессиональных особенностей эмоционального интеллекта.

Цель исследования: эмпирически исследовать уровень сформированности и особенностей эмоционального интеллекта специалистов Государственной службы занятости Украины.

Методы исследования. Для проведения исследования были использованы методы тестирования и математические методы статистики.

Результаты исследования. Выявлен уровень сформированности эмоционального интеллекта специалистов Государственной службы занятости Украины, а также проанализированы социально-демографические и профессиональные особенности эмоционального интеллекта специалистов Государственной службы занятости Украины.

Выводы. Учет выявленного уровня сформированности и особенностей эмоционального интеллекта может содействовать повышению уровня эффективности специалистов Государственной службы занятости Украины в стрессовых условиях профессиональной деятельности.

Ключевые слова: эмоциональный интеллект, эмоциональная осведомленность, самомотивация, эмпатия, управление своими эмоциями, распознавание эмоций других людей.

Вступ. У сучасних умовах фахівцям Державної служби зайнятості України доводиться не лише надавати соціальні послуги в стресових умовах суспільно-політичних та економічних трансформацій, але й здійснювати психологічну підтримку безробітних осіб з негативними емоційними проявами (паніка, тривожність, агресія, зневіра тощо). І це не дивно, бо сучасна людина знаходиться в інформаційному просторі, заповненому негативізмом, завуальованим культом «успішності», невизначеністю майбутнього, зростаючою економічною кризою. Ще більшого стресу додають втрата роботи та засобів для існування, труднощі не лише у працевлаштуванні, але й в пошуках вакансій. Тому спілкування з такими клієнтами вимагає від фахівця Державної служби зайнятості не лише віри у власні сили, професійної компетентності,

впевненості у позитивному вирішенні проблемної ситуації, а й емоційної обізнаності та гнучкості для розпізнавання настрою клієнта та налаштування емоційного фону розмови.

Емоційні знання, вміння та здібності гармонійно поєднують у собі відносно новий у психологічній науці феномен – емоційний інтелект, дослідження якого доводять його ефективність у забезпеченні емоційної стійкості, психологічної адаптивності до стресових умов існування та знаходження власного ціннісного вектора в житті. Більш того, емоційний інтелект зарахований дослідниками до необхідних професійних компетентностей сучасності, особливо для працівників соціального спрямування.

Аналіз літератури показує, що дослідженням емоційного інтелекту займалися зарубіжні вчені (Андрєєва, 2006; Березовська, 2006; Гоулман, 2011; Люсін, 2004; Стайн & Бук, 2007; Bar-On 2000; Mayer, Salovey & Caruso, 2004 та ін.) та вітчизняні (Березюк, 2008; Бреус, 2015; Дерев'янка, 2009; Зарицька, 2014; Карпенко, 2019; Нагорна, 2012; Наконечна, 2017; Носенко & Коврига, 2003; Шпак, 2016 та ін.), у працях яких розкрито сутність емоційного інтелекту, компоненти, функції та роль в життєдіяльності людини.

Зростання досліджень емоційного інтелекту в зарубіжному та вітчизняному науковому просторі доводить важливість цього психологічного феномену в усіх сферах сучасного життя людини, але досі недостатньо розробленими залишаються питання щодо рівня сформованості та особливостей емоційного інтелекту в державних службовців взагалі та фахівців Державної служби зайнятості України зокрема, тому дослідження рівня сформованості та особливостей емоційного інтелекту фахівців Державної служби зайнятості України є вкрай важливим.

Мета дослідження: виявити рівень сформованості та особливостей емоційного інтелекту фахівців Державної служби зайнятості України (далі – ДСЗУ).

Завдання дослідження:

1. Емпірично дослідити рівень сформованості емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ.
2. Виявити та проаналізувати соціально-демографічні та професійні особливості емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ.

Методи та методика дослідження. Для проведення дослідження нами була використана «Методика визначення рівня емоційного інтелекту» Н. Холла (Фетискин, Козлов & Мануйлов, 2002). Методика дає можливість виявити інтегративний рівень емоційного інтелекту особистості та рівень сформованості окремих складових: «емоційна обізнаність», «управління своїми емоціями», «самотивація», «емпатія», «розпізнавання емоцій інших людей».

Особливості емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ ми розглядали за статтю, віком, досвідом роботи в ДСЗУ та специфікою професійної діяльності.

Математична обробка даних здійснювалася за допомогою комп'ютерного пакета статистичних програм SPSS (версія 22). Для статистичної обробки та аналізу використовувались такі методи: описова статистика, дисперсійний та кореляційний аналіз.

Вибірка дослідження. Дослідження проводилося у 2019 році у Запорізькій, Дніпропетровській, Львівській та Одеській областях. В опитуванні взяли участь 318 фахівців ДСЗУ, з них 299 жінок та 19 чоловіків.

За віковим показником опитувані були розподілені таким чином: 3% були віком до 25 років, 26% мали вік від 26 до 35 років, 33% були віком від 36 до 45 років, 25% віком від 46 до 55 років та 13% мали вік понад 55 років.

Близько половини опитуваних (47%) мали стаж роботи в ДСЗУ понад 10 років, 13% – від 5 до 10 років, 14% – від 3 до 5 років, 15% – від 1 до 3 років та 11% мали стаж до 1 року.

Серед опитаних 188 фахівців (60%) надають послуги безробітним, 68 фахівців (21%) працюють з роботодавцями, 62 фахівця (19%) займаються адміністративно-управлінською діяльністю в Державній службі зайнятості України.

Результати дослідження та їх обговорення.

1. Аналіз рівня сформованості емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ.

Для вирішення *першого завдання* дослідження нами було проаналізовано *рівень сформованості емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ та його складових*.

Результати дослідження показали, що *загальний рівень емоційного інтелекту* сформований наступним чином: високий рівень складає 7,9%, що свідчить про здатність виявляти і розуміти емоції (як власні, так і інших людей), а також здатність використовувати емоційні знання для управління своєю поведінкою та відносинами з людьми, 46,5% фахівців мають середній рівень емоційного інтелекту та майже половина респондентів (45,6%) мають низький рівень емоційного інтелекту, що може негативно позначатися на виконанні професійних обов'язків, ставати перешкодою на шляху встановлення взаємовідносин «фахівець-клієнт», «фахівець-фахівець», становити загрозу психологічному здоров'ю фахівця та зниженню ефективності діяльності.

Розглянемо результати дослідження сформованості окремих *складових емоційного інтелекту* фахівців ДСЗУ (за шкалами EI). За *шкалою «Емоційна обізнаність»* 21,7% фахівців мають високий рівень, 45,3% – середній, тобто вони здатні спостерігати зміну своїх переживань, аналізувати як негативні, так і позитивні емоції, розуміти джерело їх виникнення і проблеми, які їх спровокували. Водночас, більше третини фахівців (33,0%) демонструють низький рівень за відповідною шкалою, що, на нашу думку, може залежати від досвіду соціальної взаємодії, віку, статі та найбільше від сформованості емоційних знань протягом життя. Низький рівень емоційної обізнаності ускладнює виконання професійних обов'язків, заважає приймати правильні рішення та продуктивно взаємодіяти з клієнтами та колегами.

За *шкалою «Управління своїми емоціями»* спостерігається найвищий показник низького рівня (66,7%). Отже, більшість фахівців ДСЗУ мають низький рівень самоконтролю власних емоційних станів, що може стати перешкодою при взаємодії з клієнтами та колегами. Середній рівень за даною шкалою демонструють 27% опитаних, та лише 6,3% – високий.

При обробці даних за *шкалою «Самотивація»* були отримані наступні результати: 17,6% фахівців мають високий рівень, 45% – середній. Разом із тим, значна частина фахівців, що демонструють низький рівень за даною шкалою (37,4%), виявляють нездатність своєчасно акумулювати власні емоційні ресурси для виконання поставлених професійних завдань.

Зважаючи на специфіку професійної діяльності соціальних працівників (до яких належать фахівці ДСЗУ), емпатія є важливим інструментарієм продуктивної взаємодії з людьми (Brown, 2014), а отже, її рівень є вагомим показником здатності до виконання такого виду діяльності. За *шкалою «Емпатія»* виявлено, що 23,3% фахівців мають високий рівень, 47,2% – середній, та майже третина респондентів (29,6%) мають низький рівень здатності до емпатії.

За *шкалою «Розпізнання емоцій інших людей»*, відповідна здатність на високому рівні виражена у 19,5% фахівців, на середньому – 46,9%, тобто такі фахівці мають тенденцію до адекватності реагування на настрої інших людей. При цьому, значна кількість респондентів (33,6%) мають низький рівень за відповідною шкалою, що свідчить про нездатність або небажання розуміти почуття і наміри інших людей, що може негативно позначатися на спілкуванні з клієнтами та колегами.

Отже, можемо констатувати, що більшість фахівців мають середній та низький рівень сформованості емоційного інтелекту.

2. Аналіз соціально-демографічних та професійних особливостей емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ.

Далі нами були проаналізовані *соціально-демографічні* (стать, вік) та *професійні* (досвід роботи в ДСЗУ, специфіка професійної діяльності) особливості емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ.

Спершу розглянемо як *стать* досліджуваних впливає на *загальний рівень* та *окремі складові емоційного інтелекту* фахівців ДСЗУ (табл. 1). За результатами кореляційного аналізу статистично значущої різниці у рівні емоційного інтелекту між чоловіками та жінками не виявлено. Щодо окремих шкал, то найбільш вагомою є різниця у рівні *емпатії* ($r=-0,173$; $p=0,002$) в чоловіків та жінок, *розпізнанні емоцій інших людей* ($r=-0,148$; $p=0,008$) та *емоційної обізнаності* ($r=-0,132$; $p=0,019$). До тенденцій можна віднести результати за *шкалою «Управління своїми емоціями»* ($r=0,070$; $p=0,214$).

Таблиця 1

Гендерні особливості загального рівня емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ та його складових за шкалами ЕІ (у стенах)

№з/п	Шкали ЕІ	Стать фахівців	
		жіноча	чоловіча
1	Емоційна обізнаність	9,44*	6,32*
2	Управління своїми емоціями	3,41	5,47
3	Самотивація	8,12	7,42
4	Емпатія	9,77**	5,79**
5	Розпізнавання емоцій інших людей	9,06**	5,63**
6	Загальний рівень емоційного інтелекту	39,81	30,63

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Як бачимо, фахівчині-жінки випереджають чоловіків за всіма показниками, крім управління своїми емоціями. Ці результати свідчать про те, що жінки мають більш розвинені здібності щодо ідентифікації, розуміння та усвідомлення емоційної інформації, вони більш емоційно вмотивовані, мають більшу схильність до співпереживання та краще розуміють емоції інших людей, а чоловіки краще управляють власними емоціями, більш емоційно стримані.

Розглянемо *вікові особливості* загального рівня емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ та його складових (табл. 2). Зазначимо, що відмінності у рівні емоційного інтелекту між фахівцями певних вікових груп є статистично значущими ($r=0,111$; $p=0,047$). Щодо окремих складових емоційного інтелекту фахівців, то найбільш вагомими виявилися відмінності у показниках за рівнем *розпізнавання емоцій інших людей* ($r=0,129$; $p=0,022$) та *емоційної обізнаності* ($r=0,125$; $p=0,026$).

Таблиця 2

Вікові особливості загального рівня емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ та його складових за шкалами ЕІ (у стенах)

№з/п	Шкали ЕІ	Вік фахівців				
		до 25 років	26–35 років	36–45 років	46–55 років	старше 55 років
1	Емоційна обізнаність	9,18*	8,29*	8,75*	10,60*	9,88*
2	Управління своїми емоціями	4,82	2,37	3,63	4,14	4,07
3	Самотивація	7,64	7,54	7,84	9,00	8,14
4	Емпатія	11,73	8,95	8,64	10,69	10,14
5	Розпізнавання емоцій інших людей	11,27*	7,44*	8,25*	10,51*	9,42*
6	Загальний рівень емоційного інтелекту	44,64*	34,59*	37,12*	44,95*	41,65*

* - ($p \leq 0,05$);

Отже, найвищий рівень емоційного інтелекту демонструють фахівці віком до 25 років та від 46 до 55 років, тоді як найнижчий рівень емоційного інтелекту у фахівців віком від 26 до 35 років. На наш погляд, це може бути пов'язано із *кризою професійного зростання та кар'єри*, яка на думку О. Кокуна, припадає на вік від 25 до 34 років та характеризується незадоволеністю собою і своїм професійним статусом, незадоволеністю можливостями займаної посади і кар'єрою, потребою у подальшому підвищенні кваліфікації, створенні родини і неминуче погіршення фінансових можливостей (Кокун, 2012).

Аналіз окремих шкал показує, що фахівці віком до 25 років мають вищий за інших фахівців рівень емпатійності, краще управляють своїми емоціями, та їм найкраще вдається інтуїтивно чи експресивно розпізнавати емоції інших людей. Найбільш вмотивовані на екологічність емоційної експресії фахівців віком від 46 до 55 років, також вони більш емоційно обізнані на відміну від інших фахівців. Варто зазначити, що найнижчі показники майже за всіма шкалами (крім шкали «Емпатія») виявлено у фахівців віком від 26 до 35 років, що, на нашу думку, може бути результатом професійної кризи, яка за сучасними дослідженнями припадає саме на цей вік (Кокун, 2012).

Далі розглянемо особливості емоційного інтелекту фахівців та його складових залежно від *стажу роботи в ДСЗУ* (табл. 3). За результатами кореляційного аналізу виявлено відсутність статистично значущої різниці у рівні емоційного інтелекту та у рівні окремих показників емоційного інтелекту фахівців між періодами роботи в ДСЗУ.

Таблиця 3

Особливості загального рівня емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ та його складових залежно від стажу роботи в ДСЗУ за шкалами ЕІ (у стенах)

№ з/п	Шкали ЕІ	Стаж фахівців в ДСЗУ				
		до 1 року	від 1 до 3 років	від 3 до 5 років	від 5 до 10 років	більше 10 років
1	Емоційна обізнаність	9,00	9,88	8,24	8,20	9,70
2	Управління своїми емоціями	4,53	3,12	2,83	3,23	3,74
3	Самомотивація	9,32	8,57	7,41	8,15	7,82
4	Емпатія	9,21	8,90	9,46	9,28	9,91
5	Розпізнавання емоцій інших людей	9,03	7,49	8,96	9,10	9,17
6	Загальний рівень емоційного інтелекту	41,09	37,96	36,89	37,95	40,35

Аналіз окремих складових емоційного інтелекту доводить, що фахівці, які працюють в ДСЗУ до 1 року, мають найбільш розвинену самомотивацію та уміння управляти своїми емоціями, фахівці із стажем роботи від 1 до 3 років – найбільш емоційно обізнані, а найвищий рівень емпатії та уміння розпізнавати емоції інших людей мають фахівці, що працюють в ДСЗУ більше 10 років. Разом із тим, найвищий рівень емоційного інтелекту (41,09) мають фахівців, що працюють в службі зайнятості менше 1 року, а найнижчий (36,89) – у фахівців, стаж яких від 3 до 5 років.

Особливої уваги, на нашу думку, заслуговує визначення особливостей емоційного інтелекту фахівців, що виконують різні професійні функції залежно від специфіки професійної діяльності. Відповідно до технології обслуговування населення та роботодавців фахівцями ДСЗУ, нами було виокремлено три групи фахівців залежно від специфіки професійної діяльності: надання послуг безробітним, надання послуг роботодавцям та адміністративно-управлінська діяльність.

Особливості показників емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ та його складових залежно від *специфіки професійної діяльності* представлені в табл. 4. За результатами кореляційного аналізу виявлено статистичну значущу різницю у рівні емоційного інтелекту між відповідними групами фахівців ($r=-0,118$; $p=0,036$). Аналіз окремих шкал показує, що найбільш вагомими виявилися відмінності у показниках за рівнем *розпізнавання емоцій інших людей* ($r=-0,195$; $p<0,0001$) та емпатії ($r=-0,148$; $p=0,008$).

Таблиця 4

Особливості загального рівня емоційного інтелекту фахівців ДСЗУ та його складових залежно від специфіки професійної діяльності за шкалами ЕІ (у стенах)

№ з/п	Шкали ЕІ	Специфіка професійної діяльності фахівців		
		надання послуг безробітним	надання послуг роботодавцям	адміністративно-управлінська діяльність
1	Емоційна обізнаність	9,45	9,63	8,24
2	Управління своїми емоціями	3,67	3,82	2,79
3	Самотивація	8,41	7,26	7,95
4	Емпатія	10,15**	9,10**	8,13**
5	Розпізнавання емоцій інших людей	9,70**	8,19**	7,05**
6	<i>Загальний рівень емоційного інтелекту</i>	41,39*	38,01*	34,16*

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$)

У фахівців, що надають послуги безробітним, виявлено найвищий рівень емоційного інтелекту (41,39) та найвищі показники за шкалами «Емпатія» (10,15), «Розпізнавання емоцій інших людей» (9,70) і «Самотивація» (8,41). Найвищі показники за шкалами «Емоційна обізнаність» (9,63) та «Управління своїми емоціями» (3,82) виявлено у фахівців, які працюють з роботодавцями.

Отже, фахівці, які надають послуги клієнтам ДСЗУ (безробітним та роботодавцям), мають вищий рівень емоційного інтелекту за фахівців, які займаються адміністративно-управлінською діяльністю.

Висновки. У процесі емпіричного дослідження виявлено низький рівень сформованості емоційного інтелекту у *значній* кількості фахівців ДСЗУ (45,6%), що може негативно позначатися на виконанні професійних обов'язків і може ставати перешкодами у взаємовідносинах «фахівець-клієнт», «фахівець-фахівець», становити загрозу психологічному здоров'ю фахівця, призводити до зниження ефективності професійної діяльності, особливо в стресових ситуаціях. Аналізуючи окремі складові емоційного інтелекту, ми дійшли висновку про розвинену емпатію фахівців ДСЗУ та труднощі в управлінні своїми емоціями.

Встановлено, що емоційний інтелект фахівців ДСЗУ має свої особливості за статтю, віком, стажем роботи в ДСЗУ та специфікою професійної діяльності. Так, фахівчині-жінки мають значно вищий рівень загального емоційного інтелекту, ніж фахівці-чоловіки, та випереджають чоловіків за всіма показниками, крім управління своїми емоціями.

Виявлено значні відмінності у рівні емоційного інтелекту між віковими групами фахівців, що, на нашу думку, може бути пов'язано з умінням (чи невмінням) емоційно адаптуватися та підлаштовуватися (бути емоційно гнучкими) в сучасних умовах життєдіяльності.

Аналізуючи динаміку зміни рівня емоційного інтелекту залежно від стажу роботи в ДСЗУ, можемо зробити припущення, що такі результати можуть бути зумовлені як кризою професійного зростання, яка супроводжується потребою в самоствердженні та розвитку кар'єри, так і життєвою кризою фахівців, яка в тому числі пов'язана зі здійсненням професійної діяльності у період військової агресії, політичної та економічної нестабільності.

Встановлено, що фахівці, які надають послуги клієнтам ДСЗУ (безробітним та роботодавцям), мають вищий рівень емоційного інтелекту порівняно з фахівцями, які займаються адміністративно-управлінською діяльністю.

У цілому можна зробити висновок про недостатню сформованість емоційного інтелекту та його складових у фахівців ДСЗУ, що може ускладнювати виконання професійних обов'язків та негативно позначатися на ефективності професійної діяльності в Державній службі зайнятості. Тому, на наш погляд, потрібно забезпечити удосконалення емоційних знань та навичок, ефективних поведінкових патернів, засвоєння правил успішної взаємодії, що забезпечить підвищення рівня емоційного інтелекту фахівців та позитивно вплине на міжособистісну взаємодію з клієнтами та колегами, сприятиме професійній самореалізації.

Перспективи подальших досліджень. Перспективи дослідження вбачаємо в розробці та апробації тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту для підвищення рівня професійної самореалізації фахівців ДСЗУ.

Література

1. Андреева, И.Н. (2006). Эмоциональный интеллект: исследование феномена. *Вопросы психологии*, 3, 78–86.
2. Березовская, Т.П. (2006). Особенности развития эмоционального интеллекта старшеклассников. *Психологический журнал*, 2, 24–27.
3. Березюк, Г. (2008). Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості. *Психологічні студії Львівського університету*, 3, 20–23.
4. Бреус, Ю.В. (2015). Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціально-економічних професій у вищих навчальних закладах. *Автореф. дис. канд. психол. наук*. Київ.
5. Гоулман, Д. (2011). *Эмоциональный интеллект*. Москва: АСТ: Астрель.
6. Дерев'янка, С.П. (2009). Емоційний інтелект як чинник соціально-психологічної адаптації особистості до студентського середовища. *Автореф. дис. канд. психол. наук*. Київ.
7. Заричка, В.В. (2014). Емоційний інтелект як складова готовності особистості до професійної діяльності. *Вісник Харківського національного педагогічного університету ім. Г. С. Сковороди. Серія «Психологія»*, 49, 42–51.
8. Карпенко, Є.В. (2019). Сучасні вектори дослідження емоційного інтелекту особистості. *Психологія і особистість*, 1(15), 60–72.
9. Кокун, О.М. (2012). *Психологія професійного становлення сучасного фахівця*. Київ.
10. Люсин, Д.В., & Марютина, О.О., & Степанова, А.С. (2004). Структура эмоционального интеллекта и связь его компонентов с индивидуальными особенностями: эмпирический анализ. Социальный интеллект: теория, измерение, исследования. *Сборник научных трудов*, 4, 129–140.
11. Нагорна, О.А. (2017). Стресозахисна функція емоційного інтелекту. *Психологічні перспективи*, 20, 161–171.
12. Наконечна, О.В. (2017). Структура емоційного інтелекту соціальних педагогів та соціальних працівників. *Молодий вчений*, 6(46), 260–263.
13. Носенко, Е.Л. & Коврига, Н.В. (2003). *Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції*. Київ.
14. *Регламент роботи центрів зайнятості щодо задоволення потреб клієнтів*. (2016). Київ.
15. Стайн, Стивен Дж. & Бук, Говард И. (2007). *Преимущества EQ. Эмоциональный интеллект и ваши успехи*. Днепропетровск: Баланс Бизнес Букс.
16. Шпак, М.М. (2016). Функціональні особливості емоційного інтелекту особистості. *Технології розвитку інтелекту*, 3, 54–62.
17. Фетискин, Н.П. & Козлов, В.В., & Мануйлов, Г.М. (2002). *Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп*. Москва: Изд-во Института Психотерапии.
18. Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory San Francisco. *Jossey-Bass*, 5, 363–388.
19. Brown, B. (2014). The power of empathy. University of Minnesota Extension: Center for Youth Development. *Learning Experiences*, 12, 80–81.
20. Mayer, J.D., & Salovey, P., & Caruso, D. (2004). Emotional intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*, 3, 197–215.

References

1. Andreeva, I.N. (2006). Jemocional'nyj intellekt: issledovanie fenomena [Emotional intelligence: a study of the phenomenon]. *Voprosy psihologii*, 3, 78–86 [in Russian].
2. Berezovskaja, T.P. (2006). Osobennosti razvitija jemocional'nogo intellekta starsheklassnikov [Features of high school students' emotional intelligence development]. *Psihologicheskij zhurnal*, 2, 24–27 [in Russian].
3. Bereziuk, H. (2008). Emotsiyni intellekt yak determinanta vnutrishnoi svobody osobystosti [Emotional intelligence as a determinant of inner freedom of the individual]. *Psykhologichni studii Lvivskoho universytetu*, 3, 20–23 [in Ukrainian].

4. Breus, Yu.V. (2015). Emotsiyni intelekt yak chynnyk profesiinoho stanovlennia maibutnikh fakhivtsiv sotsionomichnykh profesii u vyshchykh navchalnykh zakladakh [Emotional intelligence as a factor in the professional development of future specialists in socioeconomic professions in higher education]. *Avtoref. dys. kand. psykhol. nauk*. Kyiv [in Ukrainian].
5. Goulman, D. (2011). *Jemocional'nyj intellekt [Emotional intelligence]*. Mosvka: AST: Astrel' [in Russian].
6. Derevianko, S.P. (2009). Emotsiyni intelekt yak chynnyk sotsialno-psykholohichnoi adaptatsii osobystosti do studentskoho seredovyscha [Emotional intelligence as a factor in socio-psychological adaptation of the individual to the student environment]. *Avtoref. dys. kand. psykhol. nauk*. Kyiv [in Ukrainian].
7. Zarytska, V.V. (2014). Emotsiyni intelekt yak skladova hotovnosti osobystosti do profesiinoi diialnosti [Emotional intelligence as a component of a person's readiness for professional activity]. *Visnyk Kharkivskoho natsionalnoho pedahohichnoho universytetu im. H. S. Skovorody. Seriya «Psykhologhiia», 49*, 42–51 [in Ukrainian].
8. Karpenko, Ye.V. (2019). Suchasni vektory doslidzhennia emotsiinoho intelektu osobystosti [Modern vectors for the study of emotional intelligence of the individual]. *Psykhologhiia i osobystist, 1(15)*, 60–72 [in Ukrainian].
9. Kokun, O.M. (2012). *Psykhologhiia profesiinoho stanovlennia suchasnoho fakhivtsia [Psychology of professional development of a modern specialist]*. Kyiv [in Ukrainian].
10. Ljusin, D.V., & Marjutina, O.O., & Stepanova, A.S. (2004). Struktura jemocional'nogo intellekta i svjaz' ego komponentov s individual'nymi osobennostjami: jempiricheskij analiz [The structure of emotional intelligence and the relationship of its components with individual characteristics: an empirical analysis]. *Social'nyj intellekt teorija, izmerenie, issledovaniia. Sbornik nauchnykh trudov, 4*, 129–140 [in Russian].
11. Nahorna, O.A. (2017). Stresozakhysna funktsiia emotsiinoho intelektu [Stress-protective function of emotional intelligence]. *Psykhologichni perspektyvy, 20*, 161–171 [in Ukrainian].
12. Nakonechna, O.V. (2017). Struktura emotsiinoho intelektu sotsialnykh pedahohiv ta sotsialnykh pratsivnykiv [The structure of emotional intelligence of social educators and social workers]. *Molodyi vchenyi, 6(46)*, 260–263 [in Ukrainian].
13. Nosenko, E.L. & Kovryha, N.V. (2003). *Emotsiyni intelekt: kontseptualizatsiia fenomenu, osnovni funktsii [Emotional intelligence: conceptualization of the phenomenon, basic functions]*. Kyiv [in Ukrainian].
14. *Rehlament roboty tsentriv zainiatosti shchodo zadovolennia potreb kliientiv [Regulations of employment centers to meet customer needs]*. (2016). Kyiv [in Ukrainian].
15. Stajn, Stiven Dzh. & Buk, Govard I. (2007). *Preimushhestva EQ. Jemocional'nyj intellekt i vashi uspehi [Advantages of EQ. Emotional intelligence and your success]*. Dnepropetrovsk: Balans Biznes Buks [in Russian].
16. Shpak, M.M. (2016). Funktsionalni osoblyvosti emotsiinoho intelektu osobystosti [Functional features of emotional intelligence of the individual]. *Tekhnologii rozvytku intelektu, 3*, 54–62 [in Ukrainian].
17. Fetiskin, N.P. & Kozlov, V.V., & Manujlov, G.M. (2002). *Social'no-psiologicheskaja diagnostika razvitiia lichnosti i malyh grupp [Socio-psychological diagnosis of personality and small group development]*. Moskva: Izd-vo Instituta Psihoterapii [in Russian].
18. Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory San Francisco. *Jossey-Bass, 5*, 363–388.
21. Brown, B. (2014). The power of empathy. University of Minnesota Extension: 19. Center for Youth Development. *Learning Experiences, 12*, 80–81.
20. Mayer, J.D., & Salovey, P., & Caruso, D. (2004). Emotional intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry, 3*, 197–215.

Dubyaga, Yana. Analysis of the level and features of emotional intelligence of staff of the State Employment Service of Ukraine.

Introduction. Social, political and economic transformations, which have been taking place in Ukraine, set strict requirements for the professionalism of staff of the State Employment Service of Ukraine in terms of emotional awareness and emotional flexibility, which are necessary for providing good social services to clients with negative emotional manifestations. Therefore, studying the level and socio-demographic and professional characteristics of the emotional intelligence of staff of the State Employment Service of Ukraine is of great importance.

The aim was to empirically investigate the levels and socio-demographic and professional characteristics of the State Employment Service of Ukraine staff's emotional intelligence.

Research methods. The instruments used included N. Hall's *The Level of Emotional Intelligence* and mathematical statistics (descriptive statistics, variance and correlation analyzes).

Research results. It was found that a significant number of the staff of the State Employment Service of Ukraine had low level of emotional intelligence, which had certain relationships with staff's gender, age, work experience and profession-relevant characteristics.

Conclusions. Underdeveloped emotional intelligence and its components among the staff of the State Employment Service of Ukraine can negatively affect their work performance. A special emotional intelligence

development training program designed in line with this research findings can promote State Employment Service of Ukraine staff's work efficiency in stressful work conditions.

Key words: *emotional intelligence, staff of the staff of the State Employment Service of Ukraine, socio-demographic characteristics, interpersonal interaction, emotional awareness, self-motivation, empathy, managing one's own emotions, recognizing other people's emotions.*

Відомості про автора

Дубяга Яна Іванівна, аспірантка Інституту підготовки кадрів Державної служби зайнятості України, провідний фахівець з профорієнтації Оріхівської районної філії Запорізького обласного центру зайнятості. м. Оріхів, Запорізька обл., Україна.

Dubyaga, Yana Ivanivna, PhD student of the Institute of Training of the State Employment Service of Ukraine, leading specialist of the Orikhiv raion Employment Center of Zaporizka Oblast, Orikhiv, Ukraine.

Email: yana_cz@i.ua

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-8046-3811>

Отримано 25 травня 2020 р.

Рецензовано 1 липня 2020 р.

Прийнято 20 липня 2020 р.

DOI (Article): <https://doi.org/10.31108/2.2020.2.20.5>

УДК 159.943.7:612.821

Журавльова Олена

Журавльов Олександр

ОСОБЛИВОСТІ ЕМОЦІЙНОЇ СФЕРИ ПРОКРАСТИНАТОРА

Журавльова Олена, Журавльов Олександр. Особливості емоційної сфери прокрастинатора.

Вступ. У статті обґрунтовано актуальність вивчення прокрастинації як інтегрального особистісного конструкту з акцентом на специфіці прояву емоційної площини цього феномену.

Мета роботи – визначення особливостей афективної сфери прокрастинаторів.

Методи: методика діагностики прокрастинації О. Журавльової та О. Журавльова, методика «Pure procrastination Scale» П. Стила, Фрайбурзький особистісний опитувальник (FPI).

Результати дослідження. Встановлено тісний взаємозв'язок між емоційною сферою та рівнем сформованості прокрастинації. Найбільш значущу кореляцію показників інтегрального рівня прокрастинації зафіксовано зі значенням за шкалою «Депресивність». Виявлено, що чим більш вираженою є схильність особистості до зволікання, тим менш стійким є її емоційний стан.

Висновки. Встановлено, що дезадаптивністю характеризується як загальний емоційний фон осіб, схильних до прокрастинації, так і властиві для них конкретні емоційні патерни.

Ключові слова: прокрастинація, емоційні патерни, нейротизм, агресія, депресія, емоційна лабільність.

Журавлева Елена, Журавлев Александр. Особенности эмоциональной сферы прокрастинатора.

Введение. В статье обоснована актуальность изучения прокрастинации как интегрального личностного конструкта с акцентом на специфике проявления эмоциональной плоскости этого феномена.

Цель работы – определение особенностей аффективной сферы прокрастинаторов.

Методы: методика диагностики прокрастинации А. Журавлевой и А. Журавлева, методика «Pure procrastination Scale» П. Стила, Фрайбургский личностный опросник (FPI).