

**Давиденко Т.В.**

старший викладач кафедри іноземних мов і міжкультурної комунікації  
Київського національного економічного університету  
імені Вадима Гетьмана

## **ПОЄДНАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ (EQ) ТА АДАПТИВНОСТІ (AQ) З МЕТОЮ ПРОТИСТОЯТИ ПРОФЕСІЙНОМУ ВИГОРЯННЮ ПІД ЧАС ПАНДЕМІЇ**

**Анотація.** Стаття присвячена дослідженню таких психологічних якостей як емоційний інтелект (EQ) та адаптивність (AQ), та яким чином рівень цих якостей впливає на спроможність працівника долати стресові ситуації за умов пандемії. Дослідження спирається на практичні роботи вчених та лікарів-практиків, що безпосередньо в практичних умовах досліджують дану проблему.

**Ключові слова:** емоційний інтелект, адаптивність, стрес, робочі вимоги, робочі ресурси, grit, соціальна підтримка, психологічна гнучкість(мобільність), стійкість.

*The article is devoted to the research of such psychological qualities as emotional intelligence (EQ) as well as adaptability (AQ), the way how different levels of these qualities affect the employee's abilities to manage stress amid pandemic. The paper is based on the up to date practical works of the psychologists and medical practitioners engaged into the research of the highlighted problem.*

**Key words:** emotional intelligence, adaptability, stress, job demands, job resources, grit, social support, psychological flexibility, resiliency.

**Постановка проблеми.** Об'єктивна реальність сьогодення наполегливо диктує людям по всьому світу правила життя. В умовах політичної та економічної нестабільності тригером до все більш суворішого погіршення стала пандемія COVID-19, яка висвітлила світову неспроможність та неготовність багатьох сфер професійного життя до подібних обставин. Виклик, який кинула пандемія, докорінно змінив всі сфери людського життя включаючи методи та методику роботи всіх підприємств, компаній та організацій. Сучасна ситуація надзвичайно підвищила емоційну напругу та психічне навантаження на працівників всіх сфер життя без винятку. І це наслідок не тільки того, що життя постійно, стрімко та невпинно набуває ходи, як вже було зазначено.

**Аналіз джерел та публікацій.** Останні декілька десятиліть досить багаті на виклики, пов'язані не тільки з глобальними технологічними змінами та інноваціями, але й достатньо стресовими факторами, такими як пандемія COVID-19. І всі ці виклики спонукають вчених, лікарів, психологів мобільно та адекватно реагувати, досліджуючи проблемні ситуації та пропонувати необхідні відповідні рішення. Вже достовірно відомо, що наразі інтелектуальний розвиток (IQ) не тільки не є єдиним чинником успіху людини у житті та кар'єрі, а навіть є відсуненим на другий та третій план емоційним інтелектом (EQ) та здатністю людини адаптуватись до запропонованих змінених обставин (AQ). Концепція

емоційного інтелекту (EQ) була побудована та популяризована революційною книгою Деніела Голмана, основою для якої були багаторічні дослідження Петера Саловей, Джона Мейера, Говарда Гарднера, Роберта Штернберга та багатьох інших. Наразі ця концепція доповнилась практичною навичкою адаптивність (AQ), до вивчення якої долучилось багато практичних психологів та лікарів-терапевтів, висвітлюючи свої дослідження у медичних онлайн журналах та блогах. Серед яких група лікарів з Греції – Ефстатія Влачоу, Дімітрос Дамігос, Джордж Ліракос, та ін., Моніка Фем, Херодотос та Елізабет Еллінас та багато інших.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Концепція роботи та працевлаштування зайняла міцні позиції в людському розумінні того, яким повинне бути життя. Складається враження, що робота стала тим важливим фактором, від якого ми отримуємо задоволення, який допомагає нам задовільнити не тільки базові потреби, але й більш глибокі психологічні потреби, такі як самореалізація. [1]

За вищезазначеної ситуації дану роботу присвячено зв'язку між емоційним інтелектом, його рівнем та синдромом емоційного вигорання, та адаптивності як засобам зменшення негативного впливу професійного перевантаження.

Спираючись на визначення 2019 року Всесвітньої Організації Охорони Здоров'я професійне вигорання було охарактеризоване як професійний феномен «що є результатом хронічного стресу, пов'язаного з виконанням робочих обов'язків, який не вдалося успішно подолати». [3] Є три ключові ознаки, що характеризують синдром вигорання або професійного перевантаження [4, с. 397-422] причому людина може потерпати як від комплексу всіх трьох ознак, так і від якоїсь однієї:

1. Хронічне почуття втоми, навіть після відпочинку або відпустки.
2. Зниження професійної ефективності, зниження рівня впевненості у своїх здібностях та спроможності якісно виконувати роботу.
3. Емоційне та ментальне дистанціювання від роботи, навіть якщо раніше вона приносила задоволення.

Вищезазначене свідчить про те, що дана проблема вже не є просто перевтомою, небажанням працювати або неспроможністю виконати певне завдання. Це офіційно визнаний неврологічний діагноз. [3]

Попит породжує пропозицію так само, як і сучасні умови життя і праці не всім дають змогу дотримуватись адекватного балансу між роботою та відпочинком, так званого *work-life balance*. Моніка Фем з інституту креативного мислення (*Creative Thinking Institute*), спираючись на роботи Беккера і Демеруті, у своєму блозі зазначає, що є певна модель балансу між двома базовими концепціями «робочі вимоги» та «робочі ресурси». [5]

До робочих вимог ми відносимо фактори організаційного, фізичного, психологічного та соціального характеру, що вимагають достатнього

високого рівня витраченої енергії та певних зусиль. Якщо цим факторам не приділяти уваги, вони згодом посилять свій негативний вплив на робітників. В якості прикладів можемо навести: великий обсяг роботи, особливо якщо встановлені дуже стислі терміни для виконання, робота, пов'язана з ризиком або небезпекою для життя та здоров'я.

В той час до робочих ресурсів належать позитивні організаційні, психологічні, фізичні та соціальні фактори, які допомагають працівникові досягати встановлених робочих цілей, почуватись задіяним у робочому процесі, зменшити відчуття стресу. Прикладом тут слугуватиме адекватна організаційна підтримка, автономія, позитивні робочі взаємовідносини, чіткий розподіл обов'язків, наявні перспективи професійного зростання.

Коли питома вага робочих вимог переважає робочі ресурси, це призводить до робочої напруги, а якщо така ситуація залишається неврегульованою довгий час, результатом буде професійне перевантаження та вигоряння. Яке згодом призводить до серйозних захворювань на фізичному рівні, таким як діабет 2 типу, серцево-судинні захворювання, головні болі, та певні психічні розлади.

Звичайно, якщо розглядати таку ситуацію з ідеальної точки зору, то робочий процес повинен бути налаштований таким чином, аби перевантаження не виникало, або за умов виникнення було вжито всіх необхідних заходів до його усунення якнайшвидше. Але на практиці нерідко трапляється так, що працівники залишаються з проблемою сам на сам. Різноманітні дослідження пропонують різноманітні техніки, що допомагають позбутися негативних емоцій. Психологи-консультанти запропонують Вам виписувати негатив на папері, малювати спеціальними техніками, медитувати, ліпити з глини та мислити позитивно. Разом з цим вже вище згадана Моніка Фем [5] наводить приклад дослідження Беккера й Де Вріс, де йдеться про стратегію саморегуляції з метою подолання стресу та хронічної втоми. Наведені стратегії включають в себе наступні типи позитивної поведінки:

- проактивний стиль виконання роботи, що характеризується ініціативністю, налаштуванням та модернізацією робочого процесу з метою його полегшення та оптимізації, підвищення продуктивності та задоволення
- інвестиція часу у відновлюючі активності, наприклад техніки релаксації, заняття хобі, тощо

Але з практичної точки зору виявляється, що в умовах вже порушеного балансу між робочими вимогами і робочими ресурсами надзвичайно важко знайти сили та час на оптимізацію/проактивізацію робочого процесу та відновлюючі заняття. І саме тут вирішальну роль зіграють емоційний інтелект (EQ) та адаптивність (AQ).

Традиційно відомо та визнано, що рівень емоційного інтелекту (EQ) суттєво впливає на рівень тривожності людини, і чим вищий рівень EQ, тим краще людина долає стрес, виявляє емпатію, тим вищими є її професійні показники. Але Елена Вуд et al у статті у *Journal of Graduate Medical Education* (1 червня 2020) [6] визначають ще 4 потенційно захисні фактори у боротьбі зі стресом та професійним вигорянням. Вони наступні: *grit* як наполегливість у досягненні мети, соціальна підтримка, психологічна мобільність та стійкість.

Grit є відносно новим терміном у психології особистості і наразі він не має чіткого відповідного визначення в українській мові. Загалом це якість, притаманна людям успішним незалежно від віку, статі та професійної належності. Дуже приблизно ми можемо окреслити цей термін як 'наполегливість, жага довгострокових цілей, надзвичайна працездатність, успіх'. Очевидним є факт, що саме ці якості варто шукати та виховувати. Дослідження Еллінас Геродотоса та Еллінас Елізабет [2] цитує роботу Дакворта et al, які описують шлях до успіху як «...проживання життя як марафон, а не спринт».

За визначенням Вікіпедії «соціальна підтримка» – це той фізичний та емоційний комфорт, який надає нам наша сім'я, друзі та колеги. Це усвідомлення того, що ми є частиною спільноти людей, які люблять, цінують і піклуються про нас. [8] Соціальна підтримка передбачає наявність чотирьох складових [10].

1. Емоційна підтримка друзів, близьких, колег, які можуть в такій ситуації бути поруч та піклуватись.
2. Інструментальна допомога, що полягає у соціальному та фінансовому сприянні з боку фахівців з психічного здоров'я, соціальних служб для літніх людей, тощо.
3. Інформаційна підтримка з боку служб та установ, що надають корисну та зрозумілу інформацію про подібні стани та де шукати допомоги.
4. Групова підтримка від певних об'єднань та громад взаємодопомоги, що об'єднують людей з подібними проблемами.

Говорячи про психологічну гнучкість (мобільність), що уособлює собою здатність впоратись з життєвими викликами, власними сумнівами та страхами на шляху до своєї мети, варто згадати гнучкість емоційну. Під **емоційною гнучкістю** розуміють оптимальне (гармонійне) поєднання емоційної експресивності й емоційної стійкості. Наприклад, у теорії стресу основний зміст результатів досліджень полягає в тому, що під час середнього рівня емоційного стресу досягнення людини в діяльності відносно високі, а в разі емоційного стресу низького і високого рівнів вони можуть бути гіршими за результати, отримані у звичайних умовах. [7]

Четвертим фактором є стійкість, що за визначенням є властивістю особистості, окремими аспектами якої є стійкість, урівноваженість, опірність. Вона дає змогу особистості протистояти життєвим труднощам, несприятливому тиску обставин, зберігати здоров'я і працездатність у різних випробуваннях. [9] Психологічній стійкості сприяють внутрішні та зовнішні ресурси або фактори. Їх досить багато, перелічимо деякі з них [7]:

- фактори, що сприяють самореалізації та підтримують самооцінку
- умови, що сприяють підвищенню рівня адаптивності до зовнішніх факторів впливу
- проактивна життєва та професійна позиція
- високий рівень самооцінки
- здатність розуміти ситуацію, що склалась та вміння прогнозувати сценарій розвитку, тощо

**Висновки.** Отже, щоб уникнути розвитку небезпечного професійного вигоряння, в умовах екстремального розвитку зовнішніх факторів та подій, важливо розвивати психологічну та психічну стійкість, адаптивність, мати соціальну підтримку та вміти визначати довгострокові цілі та прагнути їхньої реалізації, особливо в безпрецедентних умовах сьогодення.

### Список використаних джерел

1. Efstathia M., Vlachou Dimitrios Damigos, George Lyrakos, Konstantinos Chanopoulos, George Kosmidis and Miltiades Karavis (2016). The Relationship between Burnout Syndrome and Emotional Intelligence in Healthcare Professionals. URL: <https://www.hsj.gr/medicine/the-relationship-between-burnout-syndrome-and-emotional-intelligence-in-healthcare-professionals.php?aid=11303>
2. Ellinas Herodotos, Ellinas Elizabeth Burnout and Protective Factors: Are They the Same Amid a Pandemic? URL: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7301947/#s2title>
3. ICD-11 International Classification of Diseases 11<sup>th</sup> Revision URL: <https://icd.who.int/en/>
4. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 52(1), 397–422. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.397>
5. Pham Monika Your EQ and AQ may help prevent and reduce Occupational Overload. URL: <https://creativethinkinginstitute.com/blog/your-eq-and-aq-may-help-to-prevent-and-reduce-occupational-overload/>
6. Wood EA, Egan SC, Ange B, Gardun H, Williams DR, Wyatt TR. Association of self-reported burnout and protective factors within single institution resident physicians. *J Grad Med Education*. 2020;12(3):284–290.

7. Емоційна гнучкість [Електронний ресурс] : URL: <http://www.info-library.com.ua/books-text-4970.html>

8. Соціальна підтримка [Електронний ресурс] : URL: [https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B0\\_%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%BD%D0%BA%D0%B0](https://uk.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D0%B0_%D1%81%D1%82%D0%BE%D1%80%D1%96%D0%BD%D0%BA%D0%B0)

9. Соціальна стійкість [Електронний ресурс] : URL: <http://www.info-library.com.ua/books-text-4947.html>

10. Не залишатися сам на сам: як соціальна підтримка покращує наше психічне здоров'я [Електронний ресурс] : URL: <https://www.mh4u.in.ua/shukayu-dopomogu/ne-zalyshatysya-sam-na-sam-yak-soczialna-p/>

**Ісаєв Е.Ш.**

кандидат філологічних наук, доцент кафедри німецької мови  
Київського національного економічного університету  
імені Вадима Гетьмана

## ДО ПИТАННЯ ВИВЧЕННЯ ЕТНОСТЕРЕОТИПІВ У МІЖКУЛЬТУРНІЙ КОМУНІКАЦІЇ

**Анотація.** У статті розглядаються сучасні підходи до визначення та тлумачення поняття «стереотип» у міжкультурній комунікації. Проведено аналіз методології дослідження етностереотипів представників окремих національних і культурних спільнот.

**Ключові слова:** міжкультурна комунікація, стереотип, етностереотип.

**Summary.** The article considers modern approaches to the definition and interpretation of the concept of «stereotype» in the field of cross-cultural communication. The research methodology of ethnostereotypes of particular national and cultural communities' representatives is analysed.

**Key words:** cross-cultural communication, stereotype, ethnostereotype.

Актуальність дослідження визначається необхідністю вивчення етностереотипів різних групових спільнот для досягнення взаєморозуміння між учасниками міжкультурної комунікації.

Метою даного етапу роботи є аналіз методологічних засад визначення і описання етностереотипів у міжкультурній комунікації.

Для досягнення поставленої мети необхідно вирішити наступні завдання:

- розкрити сутність поняття «стереотип»;
- проаналізувати сучасні підходи до вивчення процесів стереотипізації у міжкультурній комунікації;
- визначити і описати методику проведення дослідження.