

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
УКРАЇНСЬКИЙ КАТОЛИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

На правах рукопису,  
остаточна версія

---

/Підпис студента/

**Костів Марія Тарасівна**

**РОЛЬ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ЗАДОВОЛЕНOSTІ  
РОБОТОЮ ПРАЦІВНИКІВ ІТ-СФЕРИ**

Спеціальність 053 - Психологія

Магістерська робота на здобуття кваліфікації магістра

**Кафедра клінічної психології**

**Науковий керівник**

Бригадир Марія Богданівна,

доцент кафедри психології та соціальної роботи

ЗУНУ, кандидат психологічних наук

---

/Підпис наукового керівника/

Львів – 2021

**Вищий навчальний заклад «Український католицький університет»**

**Факультет наук про здоров'я**

**Кафедра клінічної психології**

**Пояснювальна записка**

до магістерської роботи

магістр

(освітній ступінь)

на тему:

«Роль емоційного інтелекту у задоволеності роботою працівників  
ІТ-сфери»

**Виконала:**

студентка 6 курсу групи ЗПК 19/М

спеціальності 053 «Психологія»

Костів М. Т.

**Керівник:** доцент кафедри психології та соціальної

роботи ЗУНУ, кандидат психологічних наук

Бригадир М. Б.

**Рецензент:**

Львів – 2021

**Вищий навчальний заклад «Український католицький університет»**

Факультет наук про здоров'я  
Кафедра клінічної психології

Освітній ступінь магістр

Спеціальність 053 Психологія

Освітня програма Клінічна психологія з основами когнітивно-поведінкової терапії

**ЗАТВЕРДЖУЮ**  
Завідувач кафедри

“ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ року

**З А В Д А Н Н Я**  
**НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЕКТ (МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ) СТУДЕНТУ**

Костів Марії Тарасівні  
(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема проекту (роботи) «Роль емоційного інтелекту у задоволеності роботою працівників ІТ-сфери»

керівник проекту (роботи) Бригадир Марія Богданівна, доцент кафедри психології та соціальної роботи ЗУНУ, кандидат психологічних наук,  
(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затвержені Вченою Радою факультету від “ \_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20\_\_ р. № протоколу \_\_\_\_\_

2. Строк подання студентом проекту (роботи) \_\_\_\_\_

3. Вихідні дані до проекту (роботи) У структуру роботи входить вступ, список скорочень, I, II, III розділи, висновки, список використаних джерел, додатки

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) Здійснити теоретико-методологічний аналіз попередніх




7. Дата видачі завдання \_\_\_\_\_

**Студент**

\_\_\_\_\_  
( підпис ) ( прізвище та ініціали )

**Керівник проекту (роботи)**

\_\_\_\_\_  
( підпис ) ( прізвище та ініціали )

## Перелік умовних позначень, скорочень термінів та шкал

### *Терміни:*

ЕК – емоційна компетентність

ЕІ – емоційний інтелект

### *Шкали:*

ІденЕмВл – Ідентифікація власних емоцій

ІденЕмІн – Ідентифікація емоцій інших

РозЕмВл – Розуміння власних емоцій

РозЕмІн – Розуміння емоцій інших

ВирЕмВл – Вираження власних емоцій

СлухЕмІн – Слухання емоцій інших

РегЕмВл – Регуляція власних емоцій

РегЕмІн – Регуляція емоцій інших

ВикЕмВл – Використання власних емоцій

ВикЕмІн – Використання емоцій інших

Інтер ЕК – Інтерперсональна емоційна компетентність

Інтра ЕК – Інтраперсональна емоційна компетентність

ЗагПок ЕК – Загальний показник емоційної компетентності

Авт З – Автономія/Задоволена

Авт Ф – Автономія/Фрустрація

Прин З – Приналежність/Задоволена

Прин Ф – Приналежність/Фрустрація

Комп З – Компетентність/Задоволена

Комп Ф – Компетентність/Фрустрація

ЗагПок З – Загальний показник задоволених потреб

ЗагПок Ф – Загальний показник фрустрації потреб

Енерг - Енергійність

Відд - Відданість

Заглибл - Заглибленість

ЗагПокЗал – Загальний показник залученості в роботу

ОплПр – Оплата праці

КарЗр – Кар’єрне зростання

Керівн - Керівництво

ДодБлаг – Додаткові блага

СистМот – Система мотивації

ОперПроц – Операційні процеси

КолегРоб – Колеги по роботі

ХарактРоб – Характер роботи

Комунік - Комунікація

ЗагПкЗадв – Загальний показник задоволеності роботою

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП.....</b>	<b>9</b>
<b>РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ТА КОНЦЕПТУАЛІЗАЦІЯ ПОНЯТЬ «ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ», «ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ», «ЗАДОВОЛЕНІСТЬ РОБОТОЮ».....</b>	<b>13</b>
1.1. Сутність поняття «емоційний інтелект» та «емоційна компетентність» у науковій літературі, його особливості та складові.....	13
1.2. Значимість емоційного інтелекту у різних сферах життя людини.....	22
1.3. Особливості емоційної сфери ІТ-працівника.....	25
1.4. Поняття «задоволеність роботою»: аналіз змісту та складові.....	28
Висновки до розділу I.....	32
<b>РОЗДІЛ II. МЕТОДОЛОГІЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЩОДО ВИЗНАЧЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ МІЖ РІВНЕМ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ ПРАЦІВНИКІВ ІТ-СФЕРИ.....</b>	<b>34</b>
2.1. Особливості проведення дослідження та характеристика вибірки.....	34
2.2. Методики дослідження.....	37
Висновки до розділу II.....	43
<b>РОЗДІЛ III. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ ПРАЦІВНИКІВ ІТ-СФЕРИ.....</b>	<b>45</b>
3.1 Аналіз зібраних даних дослідження за допомогою кореляційного та порівняльного аналізів.....	45
3.2 Регресійний аналіз зібраних даних дослідження.....	52
Висновки до розділу III.....	55
<b>ВИСНОВКИ.....</b>	<b>58</b>
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....</b>	<b>60</b>
<b>ДОДАТКИ.....</b>	<b>66</b>



## ВСТУП

### Актуальність дослідження

Емоції – це невід’ємна частина будь-якої людини. Ми відчуваємо різні реакції залежно від ситуацій та подій, що трапляються у нашому житті. Емоції завжди несуть певний сенс та сигналізують нам про певні зміни. Цікавим є те, що усі ми по-різному емоційно реагуємо на певні життєві ситуації чи виклики: те, що для когось може бути рутиною та не викликати незвичних відчуттів, комусь здаватиметься стресом та жахом; одній людині емоції допомагають справлятися із проблемами та приймати складні рішення, а інша – не настільки добре вміє використовувати їх.

Власне, ідентифікація, використання, розуміння, вираження та регуляція емоцій – усе це є складовими емоційного інтелекту. Розвиток емоційної компетентності є дуже важливим, позаяк добрі навички ЕК допомагають знаходити правильні рішення, долати труднощі, будувати якісну взаємодію з людьми, ставати успішними у навчальній і професійній діяльності та сприяють психологічному благополуччю.

Ми проводимо значну частину свого часу саме на робочому місці, прагнемо розвиватися та бути успішними. Відомо, що якість виконаної роботи, продуктивність та успішність на робочому місці залежить не лише від рівня IQ. Існує ще чимало інших факторів, які мають свій вплив і ймовірно, одним із цих чинників виступає емоційний інтелект/емоційна компетентність. Позаяк емоційний інтелект включає в себе розуміння, правильне трактування та інтерпретування як власних емоцій, так і емоцій оточуючих, можна сміливо припускати, що це одна з найнеобхідніших та найзатребуваніших навичок сучасного керівника та працівників великих компаній. «Згідно з даними дослідження Гарвардського університету (Д. Макклелланд), лише 15% ефективності керівника залежить від його інтелекту, і 85% – від емоційної компетентності» [6, с. 120].

На жаль, в Україні простежується незначна кількість досліджень щодо тематики емоційного інтелекту/компетентності. Низка таких вітчизняних психологів як Л.С. Виготський, С.Л. Рубінштейн, а також О.М. Леонт'єв досліджували феномен емоційного інтелекту та спрямували вектор своїх досліджень на взаємозв'язок інтелектуальної та емоційної сфери людини. Усі вони дотримувались думки та дійшли висновків, що мислинневі операції містять в собі поєднання емоцій та інтелекту, що рівноцінно взаємодоповнюються.

Термін «емоційний інтелект» вперше був вжитий Майклом Белдоком у 1964 році, проте науковець так і не дослідив детальніше даний феномен та не запропонував власну модель ЕІ. Американські психологи Дж. Майєр і П. Саловей були першими, хто детально досліджували поняття емоційного інтелекту. Вони вбачали у ньому розуміння та управління емоціями [36]. Великий вклад у вивчення та популяризацію емоційного інтелекту вніс також американський психолог Д. Гоулман, який вперше вжив термін саме «емоційна компетентність» [16].

Розуміння власних емоцій та емоцій інших людей, певним чином впливає на якість роботи та відчуття задоволеності на робочому місці. Емоційний стан кожного працівника впливає на загальний психологічний клімат у колективі, і, відповідно, на загальну ефективність роботи компанії [6]. Вважається, що сьогоденне покоління сприймає свою роботу не лише як джерело прибутку, але і як місце, де працівник може реалізувати власні цілі та прагнення, досягти незалежності та підтвердити власну цінність.

У класичному розумінні, задоволеність роботою - це позитивне ставлення працівника до його обов'язків, колег, робочого середовища загалом [33]. Вперше це поняття дослідив американський науковець Р. Норрск у 1930-х роках. Саме він ввів цей термін до наукового обігу [24].

Відчуття задоволеності роботою визначаються як особистими рисами, так і організаційними показниками. На основі цього підходу

категорію задоволеності роботою можна розглядати як з внутрішньої точки зору (особисті риси, стосунки, цінності, знання, навички), так і з зовнішньої (організаційні фактори такі як стиль управління, умови праці, взаємодія з колегами) [47].

Зважаючи на малу кількість українських досліджень стосовно емоційного інтелекту та його впливу на різні сфери життя людини, ми вирішили перевірити чи є зв'язок між ЕІ та задоволеністю роботою працівників сфери ІТ.

Таким чином, була сформована **тема** нашого дослідження: Роль емоційного інтелекту у задоволеності роботою працівників ІТ-сфери.

**Об'єкт:** Емоційний інтелект працівників ІТ-сфери.

**Предмет:** значимість емоційного інтелекту у задоволеності роботою працівників ІТ-сфери.

**Метою** нашого дослідження є емпірично перевірити взаємозв'язок між рівнем розвитку емоційного інтелекту та задоволеності роботою працівників ІТ-сфери.

Відповідно до мети, ми сформулювали такі **завдання**:

1. Здійснити теоретико-методологічний аналіз попередніх досліджень щодо феномену емоційного інтелекту.
2. Теоретично описати вплив емоційного інтелекту на різні сфери життя людини.
3. Теоретично дослідити особливості емоційної сфери працівника сфери ІТ
3. Охарактеризувати зміст поняття «задоволеність роботою», визначити основні його складові та вплив на різні сфери життя.
4. Емпірично дослідити зв'язок між елементами емоційного інтелекту працівників ІТ сфери та їх рівнем задоволеності роботою.

**Гіпотеза:** ми припускаємо, що між рівнем емоційного інтелекту працівників ІТ сфери та їх задоволеністю роботою існує прямопропорційний зв'язок.

Для дослідження даної теми ми використали наступні **методи:**

- *Теоретичні:* аналіз, систематизація літератури з обраної теми дослідження, порівняння, узагальнення та з'ясування змісту понять дослідження.
- *Емпіричні:* анкетування, психодіагностичні методики;
- *Математично-статистичні:* кількісна та якісна обробка отриманих даних, статистичні розрахунки за допомогою кореляційного та регресійного аналізу.

**Структура та обсяг роботи.** Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (47 найменувань) та додатків. Загальний обсяг роботи – 70 сторінок.

## РОЗДІЛ І. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ТА КОНЦЕПТУАЛІЗАЦІЯ ПОНЯТЬ «ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ», «ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ», «ЗАДОВОЛЕНІСТЬ РОБОТОЮ»

### 1.1. Сутність поняття «емоційний інтелект» та «емоційна компетентність» у науковій літературі, його особливості та складові

Тема людських емоцій завжди буде цікава для обговорень, позаяк зачіпає реалії людського життя, адже усі коли-небудь відчували емоції та переживали різні почуття, які спричиняли певні події у житті.

Основоположником поняття «емоційна компетентність» є Деніел Гоулман, який охарактеризував емоційну компетентність сукупність навичок, що допомагають усвідомлювати свої почуття та розуміти почуття інших з метою управління емоціями та їх умісного прояву під час взаємодії з оточенням. Також, Д. Гоулман наголошував на значимості емоційної компетентності у контексті продуктивності на робочому місці. За його теорією, ЕІ та ЕК тісно пов'язані, проте ЕІ більше розглядається як фундамент для розвитку ЕК. Тобто, усі люди народжуються з певним загальним рівнем ЕІ, що визначає їх потенціал для здобуття чи засвоєння емоційних компетентностей. Він виділив 25 основних компетентностей та розподілив їх у 5 кластерів (самоконтроль, саморегуляція, мотивація, емпатія та соціальні навички) (Goleman, 1998) [16].

Reuven Bar-On пропонує змішану модель та структурує ЕІ за 5 сферами (Внутрішньоособистісна, Міжособистісна, Загального настрою, Управління стресом та Адаптивності) кожна з яких містить перелік відповідних навичок. Він розглядає ЕІ як набір навичок, що мають безпосередній вплив на зовнішню взаємодію, здатність ефективно впоратися із труднощами в навколишньому середовищі (R. Bar-On, 2006) [15].

Емоційну компетентність та емоційний інтелект у своїх роботах досліджувала і С. Saarni. «Вона виявила такі 8 навичок емоційної компетентності (Carolyn Saarni, 1999):

- усвідомлення власних емоцій
- здатність розпізнавати та розуміти емоції інших
- здатність використовувати словник емоцій та висловлювань
- здатність до емпатичного залучення
- вміння відрізнити суб'єктивний емоційний досвід від зовнішнього вираження емоцій
- здатність до адаптивного подолання негативних емоцій та стресових ситуацій
- усвідомлення емоційного спілкування в межах стосунків
- здатність до емоційної самоефективності» [44]

Д. Люсін розглядає ЕІ, як явище, що має когнітивну та особистісну складову: когнітивна включає в себе здатність розпізнати емоцію, ідентифікувати її і дати їй вербальну оцінку, здатність розуміти і усвідомлювати процес формування і розвитку емоції, причинно-наслідкові зв'язки. Особистісна складова передбачає спрямованість особистості на емоційну сферу, увага до внутрішнього світу як свого, так і інших людей, здатність переживати емоцію і при цьому контролювати її зовнішнє вираження [3].

Проаналізувавши відповідну літературу, можна зробити висновки, що поняття емоційного інтелекту та емоційної компетентності досі активно досліджуються, зокрема зарубіжними науковцями. Таким чином, досі немає єдиноправильного визначення цих понять, різні науковці по-різному трактують різницю між ЕІ та ЕК, а деякі ототожнюють ці поняття. Позаяк, глобальної різниці між цими поняттями наразі не було виявлено, у нашому дослідженні ЕІ та ЕК будуть вживатися як синонімічні.

Над концептуалізацією поняття емоційного інтелекту ведуться дискусії та проводяться дослідження вже більше 30 років. Вперше термін «емоційний інтелект» у своїй роботі вжив Майкл Белдок у 1964 році.

Ще задовго до появи ЕІ у науковій літературі, дослідники використовували поняття «соціальний інтелект». Перші згадки про цей феномен, що має спільні риси із емоційним інтелектом, простежуються у працях Едварда Лі Торндайка 1920 року. Він розглядав його як один з аспектів людського інтелекту загалом та тлумачив як здатність розуміти людей та взаємодіяти з ними у правильний, розумний спосіб [20], [45].

Далі, у 1940 роках Девід Векслер (Wechsler, D. 1943) розвинув концепцію некогнітивних аспектів інтелекту зазначивши, що це відіграє значиму роль у досягненні успіху в житті, позаяк інтелект не може вважатися цілісним, поки ми не пізнаємо його некогнітивні аспекти.

У 1950 роках гуманістичний психолог Абрахам Маслоу припустив, що людина здатна підвищувати свій емоційний потенціал та стійкість. Ця думка заперечує опис явища ЕІ як такого, що має ригідний характер, тобто, показник ЕІ можливо покращити.

У 1960 роках, ЕІ досліджували такі науковці як Б. Лойнер (Leuner, B. 1966) та М. Белдок (Michael Beldoch, M. 1964). За іншими даними, термін «емоційний інтелект» був вперше використаний Уейном Пейном (Payne, W. 1985) в докторській дисертації «Дослідження емоцій: розвиток емоційного інтелекту». Проте, жоден з цих дослідників таки чітко не окреслив поняття та не розвинув власних теорій [38].

Згодом Г. Гарднер (Gardner, H. 1983) запропонував свою теорію множинного інтелекту. Основна ідея полягає в тому, що людина наділена вісьмома типами автономних інтелектів, а саме:

- вербально-лінгвістичний
- візуально-просторовий
- логіко-математичний

- тілесно-кінестетичний
- музичний
- внутрішньоособистісний (інтерперсональний)
- міжособистісний (інтраперсональний)
- натуралістичний

Згодом, також, до цього переліку був доданий екзистенційний інтелект. Гарднер зазначив, що саме інтерперсональний та інтраперсональні типи інтелекту є не менш важливими порівняно з IQ [23], [1].

У 1987 році Keith Beasley у своїй статті в журналі *British Mensa* вперше згадала про емоційний коефіцієнт (EQ). Хоча, дослідник Reuven Bar-On запевняє, що саме він перший використовував цей термін у своїх неопублікованих робочих записах. (Beasley, K. 1987)

Американські психологи-дослідники Peter Salovey та John Mayer у 1990 році опублікували свою знакову статтю «Емоційний Інтелект». Попри те, що сам термін «емоційний інтелект» був вперше згаданий не в їхніх працях, саме вони скерували вектор своїх досліджень на детальне вивчення цього феномену. (Salovey, P., & Mayer, J. D. 1990). Вони описували емоційний інтелект як вміння відстежувати і розрізняти власні почуття та почуття інших і, таким чином, використовувати цю інформацію з метою менеджменту власних думок та дій [38].

Однією з важливих постатей у дослідженні емоційного інтелекту є Деніел Гоулман. Саме він популяризував концепцію емоційного інтелекту опублікувавши у 1995 році свою книгу «Емоційний Інтелект». Він описує емоційний інтелект як набір певних компетенцій в межах чотирьох конструктів: самосвідомість, самоконтроль, соціальна усвідомленість та управління відносинами.

На противагу вище описаним концепціям, має місце також теорія, що характеризує емоційний інтелект як особистісну рису притаманну людині [13], [30].



У таблиці 1.1 систематизовано дослідження феномену емоційного інтелекту у хронологічному порядку.

Таблиця 1.1

## Історія дослідження феномену «емоційного інтелекту»

Рік	Дослідження
1920-30-ті	Едвард Торндайк про соціальний інтелект як здатність ладнати з іншими людьми базуючись на розумінні їх поведінки, мотивів та емоційного стану
1940-ті	Девід Векслер про важливість некогнітивних аспектів інтелекту у досягненні успіху в житті
1950-ті	Абрахам Маслоу припустив, що людина здатна підвищувати свій емоційний потенціал та стійкість
1964	Перша згадка поняття «емоційний інтелект» Майклом Белдоком
1966	Б. Лойнер опублікував працю «Емоційний інтелект і емансипація»
1983	Говард Гарднер представив інтерперсональний та інтраперсональний типи інтелекту та описав їх важливість
1985	Уейн Пейн використав термін «емоційний інтелект» у своїй докторській дисертації «Дослідження емоцій: розвиток емоційного інтелекту»
1987	Keith Beasley у своїй статті в журналі British Mensa вперше згадала про емоційний коефіцієнт (EQ)
1990	Peter Salovey та John Mayer опублікували статтю «Емоційний Інтелект»
1995	Концептуалізація та популяризація емоційного

	інтелекту Денілем Гоулманом у книзі «Емоційний Інтелект»
--	--

Виокремлюють 3 найпоширеніші моделі емоційного інтелекту:

**1. Модель здібностей Peter Salovey and John Mayer (1990, 1997),** яка описує ЕІ як окремий конструкт, але, водночас, пов'язаний із загальним інтелектом, що відповідно детермінує ЕІ як когнітивну здібність.

Починаючи з 1990 року науковці детально досліджували питання емоційного інтелекту та розподілили перелік різних здібностей у чотири основні компетенції:

1. Сприйняття та вираження емоцій - здатність сприймати, оцінювати, зчитувати та висловлювати емоції вербальним шляхом та через мову тіла. Сюди ж відноситься вміння ідентифікувати емоції інших людей, виражати емоції та потреби пов'язані з ними; здатність ідентифікувати щирі чи нещирі емоції.
2. Використання емоцій - здатність використовувати емоції у правильний спосіб задля полегшення пізнавальних процесів. Сюди входять емоції, які спрямовують увагу на важливу інформацію, яка може полегшити мисленнєві процеси (наприклад, дедуктивне та індуктивне мислення).
3. Розуміння емоцій - вміння розуміти складні емоції а також здатність проводити паралель між емоційними станами та взаєностосунками, розуміння важливості емоцій у взаєминах; здатність інтерпретувати значення, яке передають емоції; здатність розпізнавати ймовірні переходи між емоціями, такі як перехід від гніву до задоволення або від гніву до сорому.
4. Управління емоціями - здатність керувати власними емоціями з метою сприяння інтелектуальному та особистісному та емоційному зростанню. Сюди, також, відносять вміння реагувати в правильний

спосіб (емоційні реакції повинні бути умісні та відповідні до ситуації); вміння бути відкритими до нових відчуттів: як приємних, так і неприємних; здатність залучати емоції або абстрагуватись від них коли це потрібно; здатність до рефлексії в контексті власних емоцій та емоцій інших [43].

## 2. Змішана модель R. Bar-on (1997).

На відміну від вищеописаної моделі, ця модель EI передбачає концепцію змішаного інтелекту, який окрім когнітивних здібностей, включає також персональні аспекти, компетенції, навички що впливають на здатність справлятися з щоденними викликами навколишнього середовища. Усі ці компетенції поділені між 5 основними шкалами і 15 субшкалами (див. таблиця 1.2) [43].

Таблиця 1.2

### «Змішана модель R. Bar-on (1997)»

Інтраперсональні навички	Інтерперсональні навички	Адаптивність	Управління стресом	Загальний настрій
Самоповага	Емпатія	Навички вирішення проблем	Стресостійкість	Щастя
Емоційна самосвідомість	Соціальна відповідальність	Оцінка реальності	Імпульс-контроль	Оптимізм
Асертивність	Міжособистісні і стосунки	Гнучкість		
Самоактуалізація				
Незалежність				

3. Змішана модель EI Деніела Гоулмана (1998) характеризується таким ж чином як попередня модель R. Bar-On через призму змішаного

інтелекту, що включає і когнітивні здібності, і особистісні аспекти. Однак Д. Гоулман наголосив на тому, як когнітивні та особистісні фактори визначають успішність на робочому місці [27].

Описуючи свою концепцію ЕІ, Д. Гоулман виділив 4 основні конструкти:

1. Самосвідомість - здатність зчитувати та інтерпретувати власні емоції та розуміти їхній вплив на зовнішні обставини, психічний стан. Також, самосвідомість допомагає сприймати інформацію у правильний спосіб, що у свою чергу допомагає прийняти правильне рішення.
2. Самоконтроль - включає в себе контроль власних емоцій, імпульс-контроль, адаптивність та вміння пристосовуватися, гнучкість. Таким чином, самоконтроль допомагає якісніше виконувати поставлені завдання та сприяє досягненню цілей.
3. Соціальна усвідомленість - передбачає розуміння та коректну реакцію на емоції інших. Розглядаючи даний конструкт в контексті лідерства та команди, важливу роль тут відіграє емпатія, що сприяє створенню та збереженню добрих стосунків та підтримки довірливого середовища.
4. Управління взаєминами - включає в себе вміння вирішувати конфліктні ситуації, мотивувати та надихати інших.

Згодом, Д. Гоулман також запропонував модифіковану модель ЕІ (див. табл. 1.3) саме в контексті робочих взаємин, що включає в себе 5 компонентів. Вона частково перегукується із попередньою версією, однак тут дослідник вияскавив саме мотиваційний компонент (D. Goleman 1998) [25], [27].

Таблиця 1.3

«Модифікована модель ЕІ Д. Гоулмана (1998)»

Компоненти	Значення	Особливості
Самосвідомість	здатність розуміти та розпізнавати власні емоції, усвідомлювати їх причину та вплив на інших	самовпевненість; адекватна самооцінка; здорова частка самоіронії
Самоконтроль	імпульс-контроль, здатність керувати власними емоціями, спочатку думати, тоді діяти	надійність та доброзичливість; толерантність до невизначеності; відкритість до змін
Мотивація	бажання до роботи не в контексті платні та статусу; бажання досягати цілей	орієнтація на позитив навіть у випадках невдач; організаційні навички
Емпатія	вміння будувати та підтримувати стосунки; розуміти та допомагати справлятися з емоційними реакціями інших	розвиток талантів; міжкультурна чутливість; клієнтоорієнтованість
Соціальні навички	вміння управляти відносинами, будувати нові; здатність знаходити спільну мову та підтримувати	ефективність у процесі змін; наполегливість; досвід формування та ведення команди

Підсумовуючи, усі описані вище моделі пояснюють компоненти емоційного інтелекту та їх сутність. У нашому дослідженні буде використана модель емоційної компетентності американської дослідниці М. Mikolajczak, що є майже ідентичною до моделі здібностей Р. Salovey та J. Mayer, яка систематизує компоненти ЕІ у чіткі конструкти, що є основою більшості інших моделей. Єдина відмінність полягає у виокремленні сприйняття та висловлення емоцій як окремих конструктів. М. Mikolajczak

пояснює це дослідженнями стосовно алекситимії, які показали, що ці виміри є факторіально та концептуально різними [18], [37].

## **1.2. Значимість емоційного інтелекту у різних сферах життя людини**

У процесі дослідження феномену емоційного інтелекту, було доведено його вагомий вплив на різні сфери життя людини.

М. Brackett у своїх дослідженнях визначив, що люди з вищим рівнем ЕІ мають позитивний вплив на своє близьке оточення, а саме сприяють розвитку компетентності у контексті самосприйняття та реагування на різні життєві події. Також, він прослідкував прямопропорційний зв'язок між рівнем ЕІ та рівнем щастя, психічного благополуччя, успішністю на робочому місці та взаємодією у контексті подружніх стосунків [17].

Роль рівня емоційного інтелекту у особливостях соціальної взаємодії вивчали Mayer, Salovey, та Caruso. Вони визначили, що люди з вищим ЕІ, є більш приязні, відкриті та наполегливі [35]. У соціальному контексті, вищий рівень ЕІ пов'язаний з кращими шлюбними стосунками та соціалізацією (Lopes et al., 2004; Lopes, Salovey, Co'te', & Beers, 2005; Schutte et al., 2001)

Також, було виявлено, що вищий рівень ЕІ позитивно впливає на формування адекватної самооцінки, задоволеність життям, співвідноситься з нижчим рівнем вигорання та депресії (Mikolajczak, Menil, & Luminet, 2007).

Високий показник ЕІ позитивно впливає на цілеспрямованість. Люди з вищим рівнем емоційного інтелекту мають здоровий рівень відчуття задоволеності собою, самоконтролю, зосередженості, свободи, душевного спокою, незалежності та вдячності [9, с. 7].

Емоційний інтелект впливає і на фізичне здоров'я людини. Брак навичок ідентифікувати та регулювати емоції має зв'язок з розвитком соматичних захворювань таких як ішемічна хвороба серця, діабет та

захворювання кишково-шлункового тракту. Також, емоційна компетентність певним чином впливає на можливість формування шкідливих звичок таких як надмірне вживання алкоголю, куріння і має зв'язок із необдуманим керуванням автомобіля (Brackett, Mayer, & Warner, 2004; Riley & Schutte, 2003; Trinidad & Johnson (2002) [42].

ЕІ також має вплив на сферу роботи. Згідно з дослідженнями, вищий рівень емоційної компетентності сприяє вищій продуктивності та успішності на робочому місці та корелюється із вищою академічною успішністю (Leroy & Grégoire, 2007; Petrides, Frederickson, & Furnham, 2004).

Дослідження встановили взаємозв'язок між ЕІ, діяльністю і поведінкою людини (Extremera & Fernandez-Berrocá, 2005), включеністю у соціальні взаємодії (Lopes, et al., 2004), стресостійкістю (Mikolajczak, Luminet, & Menil, 2006), академічними досягненнями (Marquez, Martin, & Brackett, 2006), робочою продуктивністю, лідерством (Spector, 2005) та добробутом (Mayer, Salovey, & Caruso, 2008) [14].

Вплив ЕІ на задоволеність роботою працівників є важливим для успіху організації, позаяк низька задоволеність роботою веде до високого рівня виснаження, низької продуктивності та високих витрат на робочу силу (Mohr & Zoghi, 2008). З іншого боку, високий рівень ЕІ та задоволеність роботою призводить до покращення показників роботи у якісному та кількісному еквіваленті, оскільки характеристики роботи відповідають очікуванням працівника (Tantiverdi, 2008).

Емоційний інтелект пов'язаний з низкою позитивних результатів на робочому місці, що впливає на такі змінні, як лідерство (Scott-Halsell, Shumate & Blum, 2008); ставлення до роботи (Carmeli, 2003), задоволеність роботою та продуктивність (Kafetsios & Zampetakis, 2008; Law, Wong, Huang & Li, 2008; Wong & Law, 2002), креативність (Zhou & George, 2003) та кар'єрні досягнення (Dulewitz & Higgs, 1999). Подальші дослідження показали, що емоційний інтелект менеджерів може суттєво вплинути на

результати роботи (George, 2000; Goleman, Boyatzis & McKee, 2002; Day & Carroll, 2004). Рівень емоційного інтелекту працівників має зв'язок із задоволеністю та результатами роботи (Sy, Tram & O Hara, 2006). Bar-On, Handley and Fund (2006) зазначили, що працівник з високим емоційним інтелектом зможе адекватно реагувати на стрес на робочому місці та на емоційну поведінку його колег. Більше того, інші дослідження також показали, що високий EI призводить до успішності на робочому місці (Mount, 2006), нормального психічного здоров'я (Ciarrochi & Godsell, 2006), кращої результативності у груповій взаємодії та сприяє розвитку лідерських якостей (Lopes, Cote & Salovey, 2006).

Ejikeme (2010) дослідив, що низький показник емоційного інтелекту, як правило, характеризується дефіцитом у регуляції емоцій, низьким рівнем емоційного самоконтролю, що призводить до ризикованої поведінки. Brackett, Mayer та Warner (2004) виявили, що у працівників з низькими показниками EI нижча якість взаємин з колегами та гірша продуктивність на робочому місці. Дослідження Suliman and Al-Shaikh(2007) показали, що співробітники з вищим рівнем ЕК демонструють більшу готовність до створення та впровадження інновацій. Carmeli (2003) виявив, що емоційно розумні менеджери, зазвичай є більш віддані своїй кар'єрі та прихильні до організацій, у яких вони працюють. Також співробітники з вищим рівнем EI, як правило, мають нижчий рівень внутрішньо-особистісного конфлікту. Він дійшов висновку, що емоційний інтелект працівників впливає на поведінку та ставлення, яке вони зазвичай формують у межах своїх організацій, що в свою чергу позитивно відображається на показнику їх задоволення від роботи [14].

### **1.3. Особливості емоційної сфери ІТ-працівника**



Існують загальні припущення, що професії ІТ-сфери вимагають в першу чергу високий показник IQ та добре розвинені когнітивні навички такі як, наприклад, критичне, абстрактне мислення, здатність швидко засвоювати нову інформацію, вміння систематизовувати та ін [5], [7].

Щодо впливу та важливості розвитку емоційної сфери працівників цієї сфери вчені мають різні думки. Одна з ідей полягає в тому, що технічні спеціалісти сфери ІТ переважно не вирізняються широким спектром виражених емоційних потреб. На противагу цьому, більш успішними у своїй робочій діяльності вважаються ті працівники, що беруть активну участь у різноманітних лекціях, проектах, групових зустрічах. Таким чином, для того, аби бути реалізованим та успішним працівником, таки потрібні добре розвинуті соціальні та комунікативні навички, що входить у поняття емоційного інтелекту (D. Goleman, 1998). Водночас, складно точно визначити необхідність соціальної залученості спеціалістів ІТ-сфери, позаяк це залежить від професійних вимог та особливостей конкретної посади.

Дослідники Б. Шнейдерман, К. Кузьміна, М. Кутас та О. Шнайдер вважають, що існує перелік навичок, здібностей, особливостей мислення, які притаманні саме спеціалістам сфери ІТ. Б. Шнейдерман описав низку особистісних характеристик (через амбівалентні крайні прояви), які повинні бути враховані при формуванні психологічного портрету технічного ІТ-працівника:

- «наполегливість/пасивність: наполеглива людина володіє необхідною для виконання роботи ініціативою;
- інтровертність/екстровертність: при колективному співробітництві й при взаємодії з користувачем сприятливим є дружній стиль взаємин;
- внутрішня/зовнішня керованість: особистості з вираженою внутрішньою керованістю намагаються підкорити собі обставини;

- висока/низька збудливість: помірний рівень збудливості сприяє підвищенню продуктивності;
- висока/низька мотивація: особистості з високим рівнем мотивації здатні виконувати дуже складні завдання;
- висока/низька терпимість до невизначеності: розробники повинні вміти працювати в умовах, коли чітко встановлене невелике число фактів або компонентів; потрібно приймати рішення при обмежених вхідних даних; для прийняття чергового рішення потрібно мати схильність до деякого ризику;
- вміння бути точним: на завершальних етапах розв'язування завдання необхідні особлива увага до подробиць і готовність перевірити й урахувати кожен деталь;
- скромність: гарний програміст не повинен занадто самовпевнено ставитися до якості своїх програм;
- здатність долати стрес: у випадках відставання від планових строків потрібна здатність добре працювати у стресовій ситуації» [11, с. 145], [12, с. 64].

Варто зауважити, що характеристик, які стосуються саме емоційної сфери та емоційної регуляції практично немає. Однак, тут все ж можна простежити пункти, що мають емоційне підґрунтя та безпосередній зв'язок з рівнем ЕІ («здатність долати стрес», «висока/низька збудливість», «висока/низька мотивація», «висока/низька терпимість до невизначеності») [8].

З метою кращої адаптації до робочого процесу, дослідник М. Кутас виділяє наступні важливі якості менеджера проектів: «здатність до складної професійної діяльності, вміння керувати (управлінські якості менеджерів проектів), ефективна соціальна взаємодія, ефективне лідерство, організованість та самоконтроль, самодостатність, високоморальність, особистісна цілісність, ефективне самоуправління» [8, с. 83], [2].

Іншої думки стосовно необхідних навичок для ефективного робочого процесу російські дослідниці М. Некрестьянова та С. М'яснікова. Вони зауважують, що потенційні працівники ІТ-сфери, на етапі здобуття освіти є більше орієнтовані на роботу зі знаковими системами, аніж на взаємодію з людьми. Тому, від них не вимагається високого рівня ЕІ, а навпаки, акцентує увагу саме на рівні ІQ та добре розвинутих когнітивних навичок [4], [8].

Попри це, командна робота є дуже поширена у сфері ІТ. Відомо, що ефективність роботи команди значною мірою залежить від навичок емоційної компетенції її учасників та менеджера зокрема.

О. Шнайдер, підсумувавши результати своїх досліджень, зазначає, що емоційне вигорання тісно пов'язане із рівнем емоційного інтелекту. «Статистично підтверджено, що здатність керувати своєю поведінкою через керування емоціями тісно пов'язана з емоційним вигоранням. Особливо явно цей зв'язок простежується між редукцією професійних обов'язків, бажанням їх обмежити та нездатністю керувати власною поведінкою. Імовірно, емоції не знаходять свого оптимального та адекватного вираження в поведінці, від чого «страждає» діяльність працівника, він не здатен мотивувати себе, налаштувати емоційно на роботу» [11, с.147].

Деніел Гоулман вияснює необхідність включення у шкільні та університетські програми психоедукації щодо емоційного інтелекту та окремих предметів, що будуть сприяти його розвитку. Дослідник запевняє, що систематичний розвиток здібностей, які характеризуються вищим рівнем ЕІ, допоможе стати провідними спеціалістами у будь-якій галузі [26].

Отже, працівники ІТ-сфери таки повинні мати добре розвинуті когнітивні навички, однак емоційну компетентність теж не варто виключати. Враховуючи те, що робочий процес у сфері ІТ часто відбувається у форматі командної роботи, можемо стверджувати, що комунікативні навички, стресостійкість, навички вирішення проблем,

вміння будувати якісну міжособистісну взаємодію тощо є дуже важливими для сучасного спеціаліста сфери ІТ.

#### **1.4. Поняття «задоволеність роботою»: аналіз змісту та складові**

Дослідження сутності поняття «задоволеність роботою» бере початок ще з першої половини ХХ століття, саме тоді почався процес усвідомлення важливості ставлення працівників до їх роботи. Найпершим F. Taylor (1911) зосередив свою увагу на працівниках та їх робочих обов'язках для того, щоб розробити кращі способи навчання робітників. Далі, у 1918 році Едвард Торндайк у *Journal of Applied Psychology* описав зв'язок між роботою та задоволеністю. Психологічні особливості працівника значною мірою впливають на ефективність та задоволеність їх роботою [40], [45], [46].

Явище задоволеності працею першим детальніше дослідив американський науковець R. Норрск починаючи з 1935 року. Саме він ввів цей термін до наукового обігу. На його думку, це поняття охоплює сукупність психологічних, фізіологічних чинників, а також чинників навколишнього середовища, що викликають відчуття задоволеності. Водночас, це визначення загально описує фактори, що впливають на задоволеність роботою, проте не розкриває саму природу даного феномену [24].

P. Spector тлумачить задоволеність роботою як ставлення та почуття людини в контексті своєї роботи та різних її аспектів. Рівень задоволеності працею показує наскільки людині подобається чи не подобається її робота.

Задоволеність роботою - це емоційна реакція, що виникає в результаті взаємодії між цінностями робітників щодо його/її роботи та прибутком, який він/вона отримав від своєї роботи (Oshagbemi, 2000). Таким чином, задоволеність роботою може вплинути на рівень

продуктивності праці. Задоволеність роботою - це позитивний емоційний стан, який працівник переживає у процесі своєї робочої діяльності та набуття досвіду роботи (Tantiverdi, 2008). Це поняття може бути концептуалізоване як загальні почуття або ставлення до роботи, яку людина виконує (Robbins, 2000) [14].

Американський психолог Е. А. Locke описує задоволеність роботою як емоційний стан людини, що має позитивний контекст та настає внаслідок визнання її діяльності. Дослідник запропонував свою модель задоволеності роботою, яка базується на тому, що рівень задоволеності працею більшою мірою залежить від справдження очікувань щодо своєї професійної діяльності. Таким чином, показник задоволеності чи незадоволеності роботою буде коливатися в залежності від того, наскільки те, що людина хоче та те, що вона повинна робити в контексті професійної діяльності співпадає чи відрізняється [34].

Hulin С. та Judge Т. розглядають задоволеність роботою як психологічну реакцію, що включає в себе 3 компоненти: когнітивний, емоційний та поведінковий [28], [31].

Через призму когнітивної задоволеності, працівник найоб'єктивніше оцінює усі аспекти професійної діяльності. Ця оцінка може стосуватися як одного з робочих аспектів (бути одновимірною), так і одночасно кількох аспектів (бути багатовимірною). Варто зазначити, що завдяки когнітивній задоволеності працею, людина здійснює оцінювання рівня задоволення стосовно поставлених цілей в контексті роботи, але ніяк не оцінює рівень задоволення чи щастя, що спричинили окремі аспекти робочої діяльності [39].

У контексті емоційної задоволеності, працівник визначає рівень задоволення від здійсненої роботи загалом. Когнітивне задоволення працею може бути підґрунтям для досягнення емоційного задоволення. Водночас, це два різні конструкти, що не є обов'язково пов'язані.

Поведінковий компонент задоволеності роботою детальніше вивчали такі науковці як R. Huseman, J. Hatfield, E. Miles. Було запропоновано 3 моделі поведінкових реакцій в контексті робочих ситуацій: «доброзичливе ставлення; висока чутливість; нейтральне ставлення». Рівень прояву кожного з наведених вище типів реакцій має вплив на ефективність роботи, рівень задоволеності нею та подальшу мотивацію до роботи [29].

Існує, також, Core Self-evaluations Model або «Модель основних самооцінок», яку започаткували T. A. Judge, E. A. Locke, та C. S. Durham 1997 року. Модель описує 4 складові, що визначають схильність особи бути більш задоволеною роботою:

- рівень самооцінки;
- загальна самоефективність;
- локус контроль;
- нейротизм.

Дослідження показали, що високий рівень перших трьох компонентів та низький останнього сприяють вищому рівню задоволеності роботою [31].

Не менш відомою теорією, що пояснює задоволеність працею є двофакторна теорія Ф. Герцберга. Цю теорію по-іншому ще називають мотиваційно-гігієнічною. Варто зауважити, що вона не включає в себе особистісні та індивідуальні аспекти працівника, оскільки орієнтована на однакові реакції на зміни факторів. Також, ця модель не має емпіричної доказовості, але показує важливість подальших досліджень у різних сферах спрямованих на урахування індивідуальних психологічних чинників працівника [10].

Отож, мотиваційні чинники сприяють підвищенню внутрішньої мотивації працівника (успіхи в роботі, кар'єрний ріст, суспільне визнання). Гігієнічні чинники зменшують ризики виникнення незадоволеності роботою та допомагають працівнику «втриматися» на поточному робочому

місці (оплата праці, соціальний пакет, додаткові блага, корпоративна культура, стосунки з колегами та керівництвом).

Дослідження Carsten та Spector 1987 року довели, що працівники з нижчим рівнем задоволеності роботою демонструють набагато вищу ймовірність звільнення чи вищій рівень відлучення від роботи [19], [41]. Емпірично доведено, що високий рівень задоволеності роботою попереджує кадрову мінливість (Freeman, 1978) [22], [32].

Також, було встановлено кореляцію між рівнем задоволеності роботою та рівнем задоволеності життям (Judge & Watanabe, 1993). Задоволеність роботою має зв'язок із психічним та фізичним здоров'ям (Spector, 1997). Р. Spector довів, що високий рівень задоволеності працею корелює з низькою кількістю скарг на соматичні захворювання, низьким рівнем депресії та вигорання [22], [32].

У дослідженні М.С. Girisha, було встановлено, що задоволеність роботою має високу кореляцію із рівнем доходів (заробітною платою), а також з умовами роботи (локація, робоче місце) [24].

Дослідження Dorgmann and Zapf, 2001 показують, що рівень задоволеності роботи є більш стабільним якщо людина працює довгий термін на одному робочому місці, ніж у випадку зміни багатьох робіт [21].

Вищий рівень задоволеності роботою залежить від сприятливих умов праці (Busch & Bush, 1978), безпеки роботи (Ritter & Anker, 2002), кар'єрного зростання та оплати праці (Rehman et al. 2010), а також соціальних факторів, таких як стосунки з клієнтами, колегами або керівництвом, добрі соціальні стосунки та взаємодія з людьми на робочому місці (Jeh, 2002), рівень соціальної прийнятності в робочій групі та шанобливе ставлення (Geeta & Pandey, 2011) [14].

Таким чином, можемо зробити висновки, що на рівень задоволеності роботи впливає чимало як соціальних, так і особистісних чинників. Саме ж відчуття задоволеності роботою в свою чергу має позитивний вплив не лише

на професійну сферу, але й на різні сфери життя (позаробочі взаємини, задоволеність життям, психічне та фізичне здоров'я).

### **Висновки до розділу I**

Поняття емоційного інтелекту та емоційної компетентності у більшості дослідженнях розглядають як тотожні, або такі, що не мають суттєвих відмінностей. Окрім цього, методи вимірювання ЕІ та ЕК є практично однакові.

Загалом, поняття емоційного інтелекту досліджується протягом останніх 30 років та досі вважається не до кінця опрацьованим. Емоційний інтелект - це здатність розуміти, інтерпретувати та висловлювати власні емоції, а також вміти в правильний спосіб реагувати на емоції інших.

Існує достатня кількість зарубіжних дослідників, що вивчали і продовжують вивчати тему емоційної компетентності та представляють різні моделі ЕІ. Однак, найвідомішими з усіх моделей ЕІ є Модель здібностей Peter Salovey and John Mayer (1990, 1997), Модель соціального та емоційного інтелекту R. Bar-On (1997) та Змішана модель ЕІ Деніела Гоулмана (1998). Усі ці моделі показують, що ЕІ точно включає в себе когнітивні здібності, а до двох останніх додаються ще й особистісні аспекти. Доведено, що рівень ЕІ значною мірою впливає на різні сфери життя людини (від сфери здоров'я до сфери професійної діяльності).

Досліджуючи соціально-психологічні особливості постаті працівника сфери ІТ та проаналізувавши загальні вимоги навичок, необхідних для роботи в цій сфері, можна зробити висновок, що крім вищого рівня IQ та високих когнітивних навичок, емоційна сфера тут теж займає не останнє місце. Специфіка роботи у ІТ-сфері часто передбачає командну взаємодію, ефективність якої часто залежить від кожного учасника зокрема. Також, успішний ІТ-фахівець повинен бути стресостійким, емоційно врівноваженим, вміти керувати власними



емоціями та толерувати невизначеність. Усі ці навички і є складовими емоційного інтелекту, що доводить важливість високого рівня ЕІ.

Поняття задоволеності роботою вивчається ще з ХХ століття. Серед визначень різних дослідників, переважає така думка, що задоволеність роботою - це ставлення працівника до його роботи загалом та до окремих її аспектів, що характеризується позитивними та приємними відчуттями.

Поширеною є версія, що задоволеність роботою великою мірою залежить від побудованих очікувань працівника та від того, наскільки ці очікування відповідають реальності в контексті професійної діяльності. Загалом, задоволеність працею залежить як від зовнішніх соціальних чинників, так і від внутрішніх особистісних, що, власне, пояснює те, чому різні люди в однакових робочих умовах мають різний рівень задоволеності нею. Навички емоційної компетентності є теж дуже важливими у професійній сфері, оскільки вищий рівень ЕІ сприяє досягненню поставлених цілей, здоровій взаємодії з оточенням та адекватному ставленню до себе. А це, в свою чергу, позитивно вплине на формування реалістичних очікувань, та вищий рівень задоволеності роботою відповідно.

## **РОЗДІЛ II. МЕТОДОЛОГІЯ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЩОДО ВИЗНАЧЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ МІЖ РІВНЕМ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЗАДОВОЛЕНОСТІ РОБОТОЮ ПРАЦІВНИКІВ ІТ-СФЕРИ**

### **2.1. Особливості проведення дослідження та характеристика вибірки**

Метою нашого дослідження було перевірити зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та задоволеності роботою працівників сфери ІТ. Нижче описані етапи, які були дотримані у часі проведення дослідження:

1. Огляд наукової літератури та формування теоретичної частини дослідження.
2. Розробка вступної анкети для опитувальника.
3. Формування загального опитувальника з анкетною та шкалами.
4. Збір даних для емпіричної частини дослідження (1 зріз).
5. Кількісна обробка отриманих даних за допомогою статистичних аналізів та їх інтерпретація.
6. Формулювання висновків дослідження.

Для кількісної обробки даних, ми використали такі математико-статистичні методи:

- кореляційний аналіз Пірсона (для, щоб прослідкувати наявність значущих зв'язків);
- множинний регресійний аналіз (для того, щоб перевірити якою мірою складові емоційного інтелекту впливають на задоволеність роботою).

Дані опрацьовувалися за допомогою програми STATISTIKA.

Вибірка нашого дослідження це працівники ІТ-сфери з різних компаній віком від 18 до 45 років, що займають як технічні, так і нетехнічні спеціальності. Вступна анкета включала в себе збір демографічних даних та

загальний опис посади респондентів. У дослідженні взяв участь 61 респондент. З них 25 (41%) жінок та 36 (59%) чоловіків (рис 2.1).

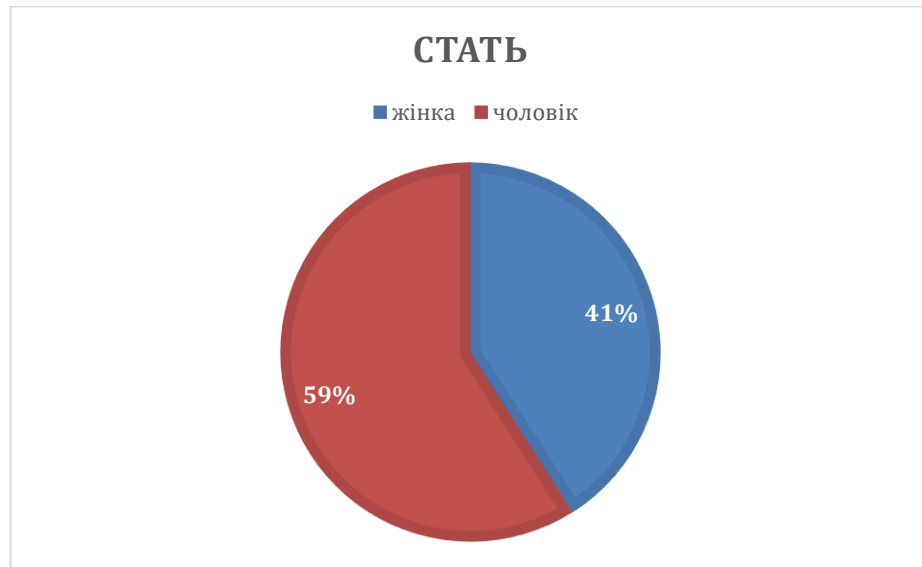


Рис. 2.1. Розподіл учасників дослідження за гендерною ознакою

Опитувальник заповнили 13 (21%) учасників, що займають нетехнічну посаду та 48 (79%) технічної спеціальності (рис. 2.2).

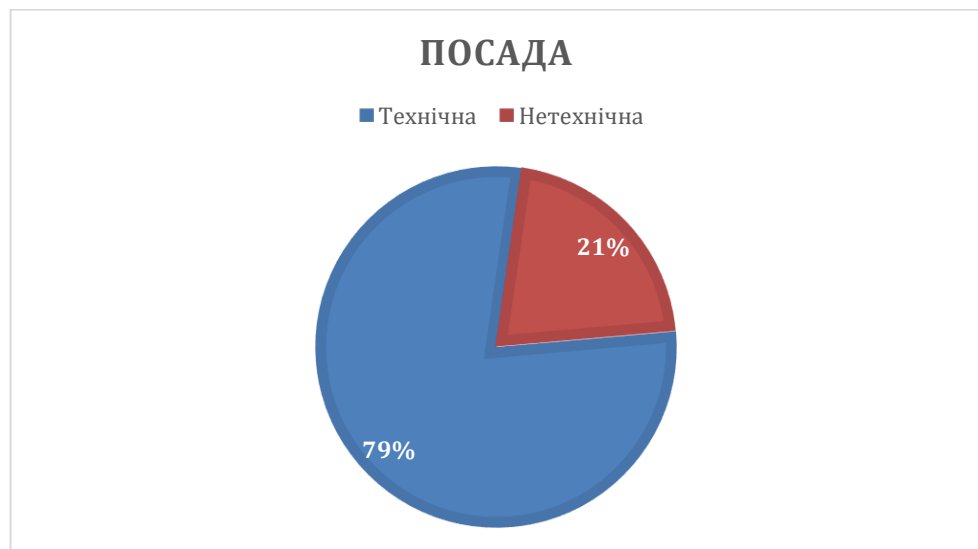


Рис. 2.2 Загальний опис посади працівника

Стосовно віку учасників, у анкеті було запропоновано 4 вікові категорії (18-26; 27-33; 34-39; 40-45 років). Однак, відповідно до

результатів, більшість респондентів є віком 18-26 років (54 учасника – 88%), значно менше віком 27-33 років (6 учасників – 9,8%) та 34-39 років (1 учасник – 1,6%). У дослідженні не взяв участі жоден працівник ІТ-сфери віком 40-45 років (рис. 2.3).

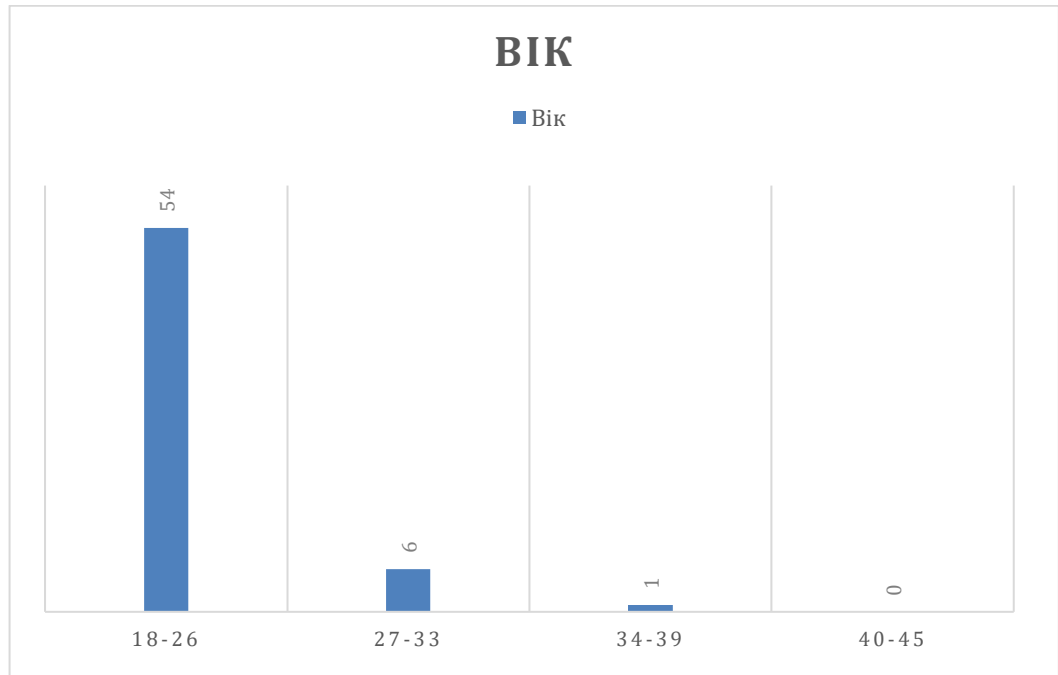


Рис. 2.3. Розподіл учасників за віком

Крім цього, 57 учасників зазначили, що їхні робочі обов'язки вимагають частішої комунікації з колегами, командою чи замовниками та лише 4 учасники вказали, що такої вимоги немає (рис. 2.4).



Рис. 2.4. Включеність комунікації у робочі обов'язки

Опитування було повністю анонімне, згоду на участь у даному дослідженні респондент підтверджував у окремо виділеному пункті перед самою анкетною та опитувальниками. Також, у вступі ми попросили відмовитися від участі тих працівників, що мають діагностовані будь-які психічні розлади, позаяк це може вплинути на відповіді учасника та спотворити результати дослідження. Опитування проводилося онлайн шляхом поширення та заповнення гугл-форми.

## 2.2. Методики дослідження

Для даного дослідження ми використовували валідизовані опитувальники та шкали з офіційних доступних джерел їх авторів, ключі до одного з опитувальників співавторка надала безкоштовно за умови використання лише з наукових міркувань.

Усі використані валідизовані опитувальники та шкали не мали українського перекладу та були представлені лише англійською мовою. Переклад опитувальників був завірений фахівцем у галузі англійської та

української філології, тому, зміст та сутність тверджень є повністю збережені в україномовній версії усіх опитувальників.

Отож, у дослідженні ми використали 4 психодіагностичні методики для визначення рівня емоційної компетентності та задоволеності роботою, а також вимірювання рівня залученості у роботу та задоволення базових психологічних потреб на робочому місці.

**1. Профіль емоційної компетентності** (The Profile of Emotional Competence (PEC, Brasseur & Mikolajczak). Опитувальник містить 50 тверджень, 10 субшкал («ідентифікація емоцій», «розуміння емоцій», «вираження емоцій», «регулювання емоцій» і «використання емоцій» своїх, а також ці ж шкали стосовно емоцій інших). Субшкали утворюють 3 глобальні шкали – «Інтраперсонільну ЕК» та «Інтерперсональну ЕК» та «Загальний показник ЕК». Кожне твердження оцінюється респондентом від 1 до 5, де 1 – твердження, що взагалі не описує працівника, а 5 – дуже добре описує його (див. табл. 2.1) (Додаток А).

Табл. 2.1

«Принцип та зміст опитувальника Профіль емоційної компетентності (PEC)»

Субшкали	Я	Інші
Ідентифікація	Ідентифікація власних емоцій	Ідентифікація емоцій інших
Розуміння	Розуміння власних емоцій	Розуміння емоцій інших
Вираження	Вираження власних емоцій	Слухання емоцій інших
Регуляція	Регуляція власних емоцій	Регуляція емоцій інших

Використання	Використання власних емоцій	Використання емоцій інших
	Інтраперсональна ЕК	Інтерперсональна ЕК
	Загальний показник ЕК	

Профіль емоційної компетентності був доречним у проведенні нашого дослідження, оскільки включає в себе вимірювання ЕК в контексті основних її конструктів. Також, він містить оптимальну кількість тверджень, які мав оцінити кожен респондент, ми змогли отримати його безкоштовно безпосередньо від автора.

**2. Опитувальник задоволеності роботою (JSS, Paul E. Spector, 1994).** Дана шкала включає в себе 36 тверджень, згоду з якими респондент оцінює від 1 до 6, де 6 – респондент дуже погоджується із твердженням, а 1 – взагалі не погоджується. Твердження розподілені між 9 субшкалами («оплата праці», «кар'єрний зріст», «керівництво», «додаткові блага», «мотиваційна система», «операційні процеси», «співробітники», «характер роботи», «комунікація»), що об'єднуються у загальний показник рівня задоволеності роботою. На кожен субшкалу припадає по 4 твердження. Автор поділяє субшкали на 4 категорії. Категорія заохочення включає в себе «оплату праці», «кар'єрний зріст», «додаткові блага» та «систему мотивації». Соціальний аспект роботи містить субшкали «співробітники» та «керівництво». Сутність роботи включає субшкалу «характер роботи». Субшкали «операційні процеси» та «комунікація» входять до категорії контексту роботи.

«Оплата праці» - описує рівень задоволеності працівника його теперішньою заробітною платою, як він оцінює перспективи щодо її підвищення та чи вважає її справедливою.

«Кар'єрний зріст» - вимірюється задоволеність працівника щодо перспектив кар'єрного зростання та загалом системи промоції на його робочому місці, чи вона доступна та зрозуміла для усіх.

«Керівництво» - респондент описує своє ставлення до керівника, дає свою оцінку його компетентності, чи справедливий та чуйний керівник до працівника та усіх інших на робочому місці.

«Додаткові блага» - оцінюється рівень задоволеності респондентом додаткових вигод, що надає компанія, чи є вони справедливі порівняно із іншими компаніями.

«Мотиваційна система» - респондент оцінює систему заохочення працівників, наявну на поточному місці роботи. Описує чи ті, хто там працюють та респондент зокрема відчують цінність та значимість своєї праці.

«Операційні процеси» - тут оцінюється розуміння усіх внутрішніх процесів у компанії, чи правила та процедури є зрозумілі для всіх працівників. Також, тут респондент оцінює рівень згоди з ними і чи не відчувається він перевантаженим роботою.

«Співробітники» - респондент описує своє ставлення до колег, дає свою оцінку їх компетентності, чи не виникає багато суперечок та непорозумінь на робочому місці.

«Характер роботи» - працівник оцінює бажання та захоплення до своєї спеціальності, чи відчуває він свою роботу значущою.

«Комунікація» - описує чи розуміє працівник, що відбувається у компанії, наскільки добре налагоджена комунікація.

«Загальний показник задоволеності роботою» - сума усіх вищеописаних показників (коливається від 36 до 216).

Ми обрали саме цей опитувальник, оскільки він охоплює значну кількість робочих аспектів, а тому дозволяє нам виміряти рівень



задоволеності респондентів у межах кожного з них і, таким чином, точніше визначити загальний показник задоволеності (Додаток Б).

### **3. Ухтерівська шкала залученості у роботу (UWES, Schaufeli &**

**Bakker, 2004).** Опитувальник включає в себе 17 тверджень, що формують 3 субшкали («Енергійність» (6 запитань), «Відданість» (5 запитань) та «Заглиблення» (6 запитань) та оцінюється від 0 до 6, де 0 – ніколи, а 6 - завжди. Енергійність передбачає високий рівень активності та психологічної стійкості у часі роботи, готовність докладати більше зусиль до своєї праці, також витривалість і готовність перед труднощами. Відданість означає причетність, приналежність до своєї роботи, пошук сенсу у ній, виклик і відчуття ентузіазму, натхнення та гордості за свою працю. Нарешті заглиблення у роботу описано як неможливість працівнику відокремити себе від своєї роботи, як він відчуває плинність часу в процесі роботи. Заглиблення означає повну концентрацію уваги та занурення у свою роботу.

Саме ця шкала допомогла нам встановити загальний рівень залученості у працівників у роботу, прослідкувати якою мірою вони є віддані своїй професійній діяльності, наскільки енергійними вони там почувуються та якою мірою «поглинуті» у робочий процес. Зважаючи на те, що на роботі ми проводимо значну кількість часу, наше емоційне самопочуття там є досить важливим, ми припустили, що показники, які вимірює дана шкала можуть мати вплив на загальний показник задоволеності роботою (Додаток В).

**4. Шкала задоволення та фрустрації базових психологічних потреб на робочому місці (BPNSFS, Basic Psychological Need Satisfaction, and Frustration Scale - Work Domain, Schultz, Ryan, Niemiec, Legate, & Williams, 2014).** Опитувальник є адаптований для визначення задоволеності чи фрустрації базових психологічних потреб саме на робочому місці, визначає відчуття респондента у його робочий час протягом останніх 4

тижнів. 24 твердження згоду з якими респондент оцінює від 1 до 7, де 1 – взагалі не погоджуюся, а 7 – цілком погоджуюся. Опитувальних охоплює 3 сфери: автономія, приналежність, компетентність, що визначається за 2 шкалами: задоволення та фрустрація. Ця шкала допомагає визначити як працівник позиціонує себе у теперішньому робочому середовищі та колективі.

«Автономія» полягає у відчутті можливості приймати рішення самостійно, без зовнішнього узгодження, впливу та тиску.

«Компетентність» передбачає відчуття ефективності у своїй діяльності, здатності приймати виклики та досягти бажаних результатів.

«Приналежність» полягає у відчутті близькості та зв'язку з іншими, відчутті приналежності, турботи про когось та турботи інших про працівника.

Дана шкала була адаптована для визначення рівня задоволеності чи фрустрації базових психологічних потреб саме на робочому місці. Ми вважаємо, що від того наскільки є задоволеними або ні наші потреби у контексті професійної діяльності, показники задоволеності роботою можуть змінюватися відповідно (Додаток Г).

У зведеній таблиці 2.2 наведено усі використані опитувальники, їх розробники та що можна поміряти за допомогою них.

Таблиця 2.2

## «Методики емпіричного дослідження»

№	Опитувальник	Автор, рік	Що вимірює?	Як вимірює?
1	Профіль емоційної компетентності / The Profile of Emotional Competence (PEC)	Brasseur & Mikolajczak, 2015	Інтер- та Інтаперсональну ЕК, загальний рівень емоційного інтелекту	50 тверджень, 10 субшкал, 3 шкали (по 5 тверджень на кожну); оцінка від 1 до 5

2	Опитувальник задоволеності роботою / Job Satisfaction Survey (JSS)	JSS, Paul E. Spector, 1994	Рівень задоволеності у різних аспектах роботи, загальний рівень задоволеності роботою	36 тверджень, 9 субшкал (по 4 твердження на кожному); оцінюється від 1 до 6
3	Ухтерівська шкала залученості у роботу / Utrecht Work Engagement Scale (UWES)	Schaufeli & Bakker, 2004	Наскільки працівник залучений у роботу за 3 показниками	17 тверджень, 3 субшкали (6, 5 та 6 тверджень до кожної відповідно); оцінюється від 0 до 6
4	Шкала задоволення та фрустрації базових психологічних потреб на робочому місці / Basic Psychological Need Satisfaction, and Frustration Scale - Work Domain (BPNSFS)	Schultz, Ryan, Niemiec, Legate, & Williams, 2014	Рівень задоволеності та фрустрації базових психологічних потреб на робочому місці за 3 показниками за останні 4 тижні	24 твердження, 6 субшкал (по 4 твердження на кожному); оцінюється від 1 до 7

### Висновки до розділу II

Отже, зважаючи на наш об'єкт, предмет та мету дослідження, ми провели анонімне добровільне онлайн-опитування серед працівників сфери ІТ, що займають різні посади. У вступній анкеті був запропонований ряд запитань з метою збору демографічних даних та визначення наскільки необхідна частина комунікація респондентів у межах їх робочого процесу.

Також, було використано 4 валідизовані опитувальники та шкали, що оцінюють рівень емоційного інтелекту працівників ІТ-сфери, їх задоволеність поточною роботою, наскільки задоволеними є базові психологічні потреби на їх робочому місці, а також визначають який рівень залученості працівників у роботу. Дані були опрацьовані за допомогою таких математико-статистичних методів як кореляційний та регресійний аналізи.

## РОЗДІЛ III. РЕЗУЛЬТАТИ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ РОЛІ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ЗАДОВОЛЕНІСТІ РОБОТОЮ ПРАЦІВНИКІВ ІТ-СФЕРИ

### 3.1 Аналіз зібраних даних дослідження за допомогою кореляційного та порівняльного аналізів

Ми провели кілька кореляційних аналізів Пірсона (при  $N=61$ ;  $p < 0,05$ ) з метою прослідкувати зв'язки між показниками емоційної компетентності та задоволеності, залученості, а також задоволенням чи фрустрацією базових психологічних потреб на робочому місці. Спочатку було проведено кореляційний аналіз між усіма шкалами емоційного інтелекту та усіма іншими шкалами окремих опитувальників (ЕІ-задоволеність роботою, ЕІ-залученість у роботу, ЕІ-задоволення/фрустрація базових психологічних потреб на робочому місці). Далі, ми зробили загальну кореляційну матрицю з усіма шкалами для того, щоб перевірити чи не змінилися значущі зв'язки. Таким чином, ми з'ясували, що дані із загальної кореляційної матриці збігаються із результатами окремих кореляційних матриць. Тому, у додатку ми наведемо загальну таблицю із даними (Додаток Д). Коефіцієнт кореляції коливається від 0,25 до 0,44.

Нижче наведено кореляційні графи, що є результатом аналізу між шкалою Інтер- та Інтраперсональною ЕК та шкалами задоволеності роботою (Рис. 3.1). Було виявлено статистично значущий прямопропорційний зв'язок між «Інтра ЕК» та шкалами «КарЗР» ( $r=0,31$ ), «Керівн» ( $r=0,27$ ), «ХарРоб» ( $r=0,32$ ).



Рис. 3.1 «Кореляційний граф для показників шкали «Інтра ЕК» та «КарЗр», «Керівн», «ХарРоб»

Звідси, можемо зробити висновки, що чим вищий показник Інтраперсональної ЕК, тим більше працівники відчують задоволення від роботи яку вони виконують, краще взаємодіють з керівництвом, а також є більш задоволені перспективами стосовно їх кар'єрного зростання у межах компанії, у якій працюють. Таким чином, ми можемо припустити, що вміння ідентифікувати, розуміти та регулювати власні емоції сприяє якіснішій комунікації, усвідомленості значущості власної роботи та збільшенню можливості до кар'єрного розвитку, що, відповідно, позитивно впливає на загальний рівень задоволеності роботою.

Кореляція шкали «ІнтерЕК» виявилася значущою лише з шкалами «КарЗр» ( $r=0,27$ ) та «ХарРоб» ( $r=0,36$ ) (див. Рис. 3.2).

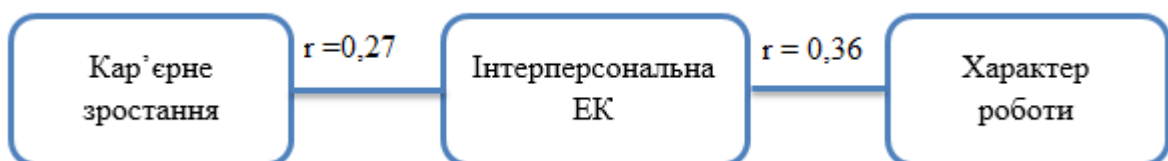


Рис. 3.2 «Кореляційний граф для показників шкали «Інтер ЕК» та «КарЗр», «ХарРоб»

Тут ми, як і в попередньому випадку, можемо припустити, що чим більше працівник розуміє, чує емоції інших, тим краще налагоджена комунікація з керівництвом, а також тим більше працівник проявляє бажання до виконання своєї роботи та ідентифікує її як значиму. Можемо припустити, що коли працівник добре розуміє інших у межах свого робочого місця, це додає йому відчуття власної значимості і таким чином, працівник і свою роботу розцінює як важливу, що й додає йому бажання професійно зростати.

Також, було виявлено слабкий, проте статистично значущий прямопропорційний зв'язок між шкалою «ЗагПокЕК» та «ЗагПкЗадв» ( $r=0,28$ ) (див. Рис. 3.3). Тобто, чим вищий загальний показник ЕК, тим вищою є задоволеність роботою.

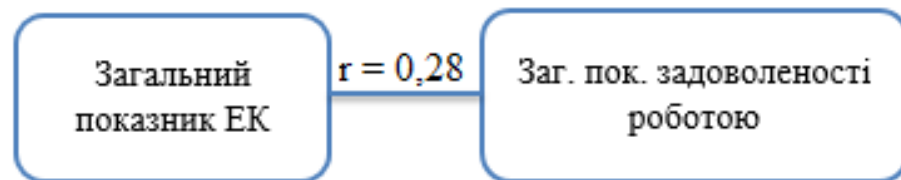


Рис. 3.3 «Кореляційний граф для показників шкали «ЗагПокЕК» та «ЗагПкЗадв»

Відповідно, можемо зробити висновки, що основна гіпотеза нашого дослідження вважається підтверженою. Не зважаючи на те, що коефіцієнт кореляції не є високим, проте він був виявлений як статистично значущий.

Нижче ми, також, наведемо приклади кореляційних графів, що є результатами аналізів між точковими шкалами ЕК, які мають найбільше значущих зав'язків між усіма іншими шкалами загалом.

За допомогою цього кореляційного графу (див. Рис. 3.4), ми бачимо прямопропорційні зв'язки між шкалою «СлухЕмІн» та шкалами «ЗагПкЗадв» ( $r = 0,35$ ), «КарЗР» ( $r = 0,29$ ), «ЗагПок З» ( $r = 0,32$ ), «ЗагПокЗал» ( $r = 0,42$ ), «ХарРоб» ( $r = 0,43$ ), «КолегРоб» ( $r = 0,33$ ).

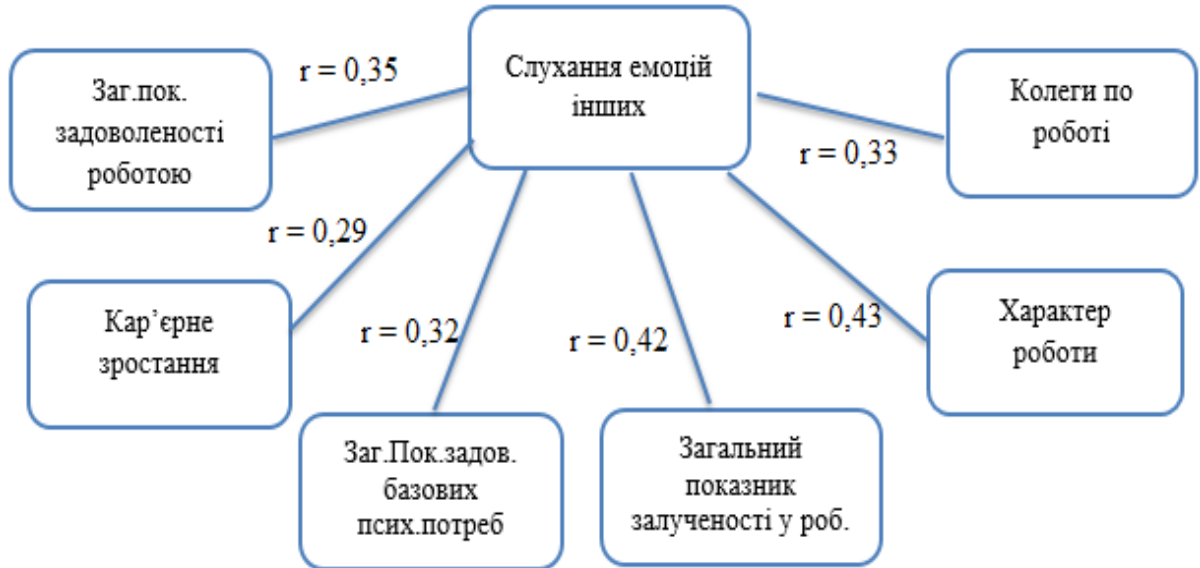


Рис. 3.4 «Кореляційний граф для показників шкали «СлухЕмІн» та «ЗагПкЗадв», «КарЗР», «ЗагПок З», «ЗагПокЗал», «ХарРоб», «КолегРоб»

Відповідно до отриманих результатів, можемо зробити висновок, що чим вищий показник компетенції «Слухання емоцій інших», тим вищий рівень залученості працівника у робочий процес, тим більше він відчуває задоволеність базових психологічних потреб на поточному місці роботи, а також є більш задоволеним процесом комунікації з колегами, перспективами щодо кар'єрного зростання та мають вищий рівень усвідомленості своєї професійної діяльності.

Таким чином, можна припустити, що добре вміння почути емоції інших людей, сприяє якісній взаємодії з колегами, підвищенню відчуття залученості у роботу, тобто працівник відчувається більш енергійним, здатним долати труднощі, є більш відданим своїй роботі, демонструє ентузіазм та високу зосередженість на власній робочій діяльності. Також, якщо працівник вміє чути емоції інших, він відчуває зв'язок із співробітниками, схильний турбуватися про інших та приймати допомогу інших у добрий спосіб, у нього присутнє відчуття приналежності до свого робочого місця та колективу.



Нижче наведені результати (Рис. 3.5), що показують статистично значимі зв'язки між шкалою «РегЕмВл» та шкалами «Авт Ф» ( $r = -0,33$ ), «ЗагПок Ф» ( $r = -0,35$ ), «Енерг» ( $r = 0,25$ ), «Керівн» ( $r = 0,26$ ), «КолегРоб» ( $r = 0,26$ ).

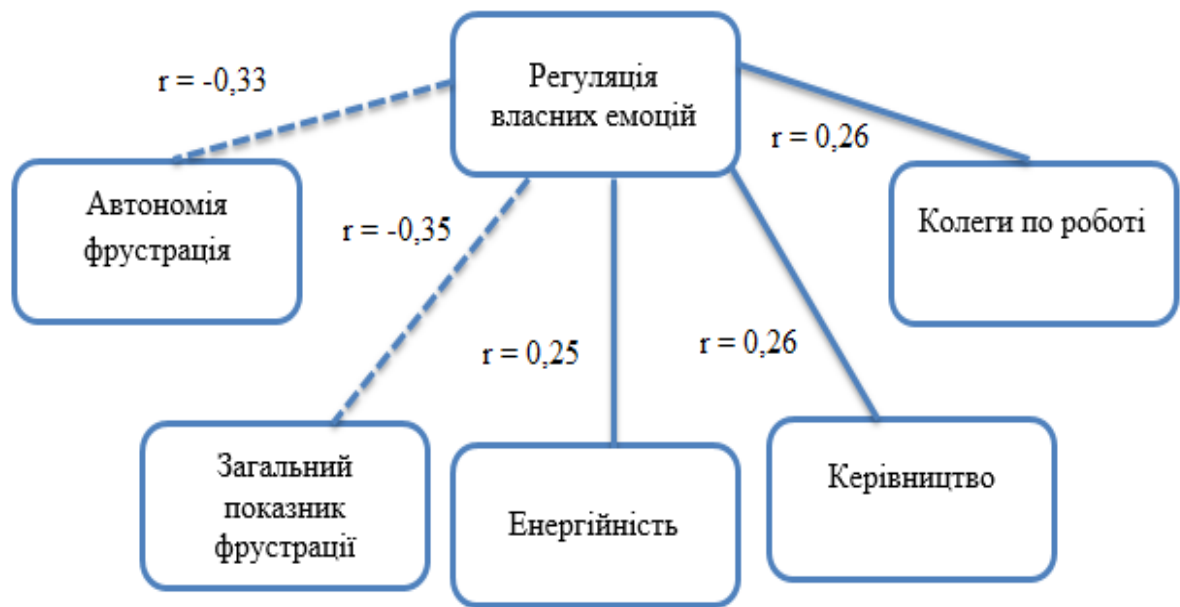


Рис. 3.5 «Кореляційний граф для показників шкали «РегЕмВл» та «Авт Ф», «ЗагПок Ф», «Енерг», «Керівн», «КолегРоб»

Це свідчить про те, що чим краще працівник уміє регулювати власні емоції, тим краща буде його взаємодія з керівництвом та колегами, він буде енергійнішим, психічно стійкішим та здатним долати труднощі. Також, вміння регулювати власні емоції знижує рівень фрустрації базової психологічної потреби автономії, що означає вміння коректно оцінювати ситуацію та робити вибір самостійно, а не під впливом когось і, в результаті, нести відповідальність за власні рішення.

Розвинута здатність регулювати свої емоції має оберненопропорційний зв'язок із загальним відчуттям фрустрації базових психологічних потреб на робочому місці. Тобто, припускаємо, що чим

краще працівник регулює свої емоції у різних ситуаціях, тим більш зосередженим він є у процесі своєї роботи, може самостійно приймати рішення та відчуває власну ефективність та значимість.

Даний кореляційний граф (Рис. 3.6) ілюструє значущі зв'язки між шкалою «ЗагПок ЕК» та шкалами «ЗагПокЗал» ( $r = 0,42$ ), «ЗагПк Задв» ( $r = 0,28$ ), «ЗагПок Ф» ( $r = -0,4$ ).

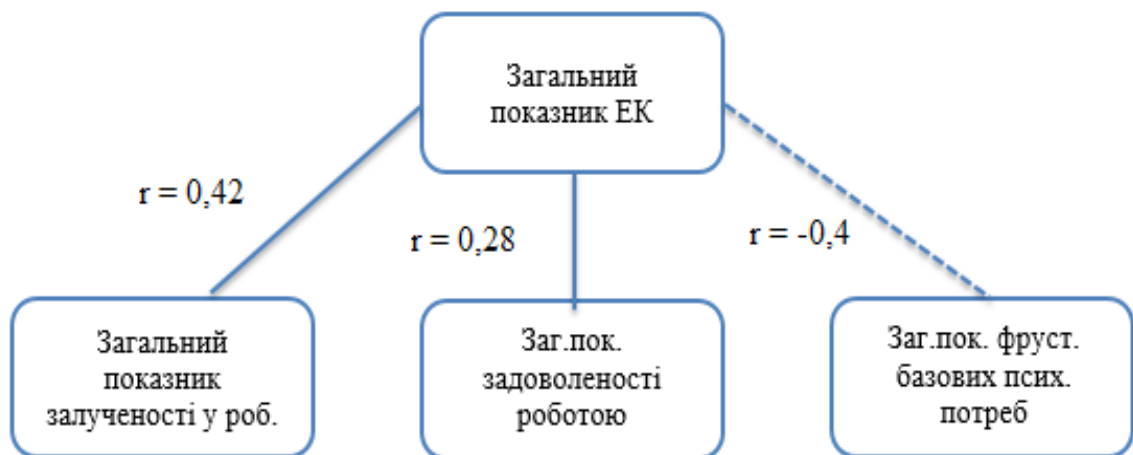


Рис. 3.6 «Кореляційний граф для показників шкали «ЗагПок ЕК» та «ЗагПокЗал», «ЗагПк Задв», «ЗагПок Ф»

Отримані дані свідчать про те, що чим вищий показник емоційного інтелекту у працівника, тим він залученіший у роботу та відчуває більшу задоволеність працею. Водночас, високий ЕК негативно пов'язаний із відчуттям фрустрації базових психологічних потреб. Це дозволяє нам припускати, що добрі навички ідентифікувати, розуміти, висловлювати, регулювати та керувати власними емоціями та емоціями інших сприяє вищій енергійності, наполегливості, сконцентованості на робочому процесі, а також такий працівник відчуває приналежність до своєї робочої спільноти, що призводить до вищого рівня задоволеності роботою.

Графік двовимірного розсіювання (див. рис. 3.7) візуально підтверджує отримані результати. Рівень нахилу прямої показує на силу кореляції між шкалами. Таким чином, ми бачимо, що загальний показник емоційної компетентності має найбільш виражений позитивний зв'язок із шкалою залученості в роботу, трохи слабший, але оберненопропорційний зі шкалою загального показника фрустрації базових психологічних потреб на робочому місці, ще слабший із загальним показником задоволеності роботою та статистично незначиму позитивну кореляцію із загальним показником задоволення базових психологічних потреб.

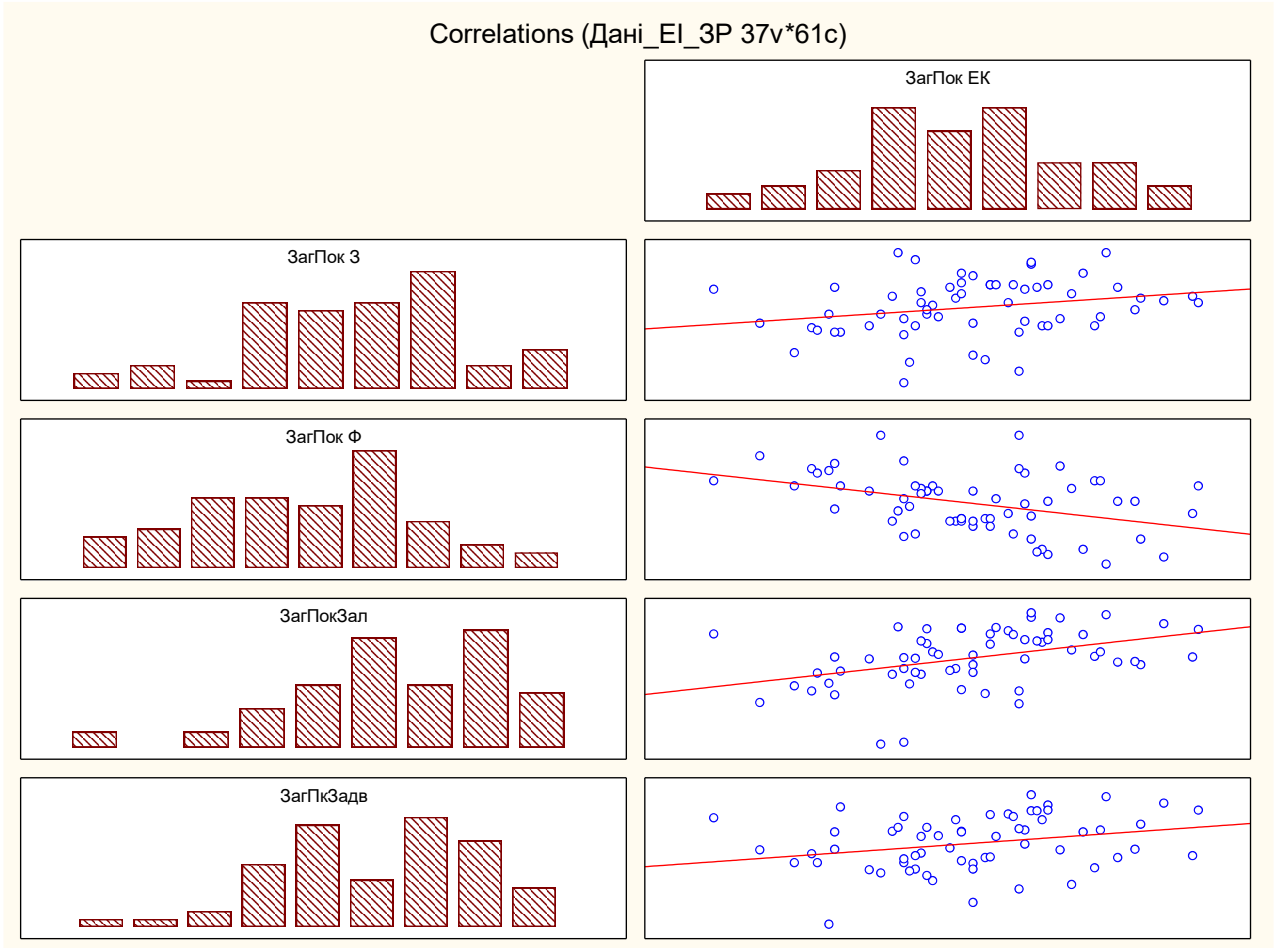


Рис. 3.7 «Графік двовимірного розсіювання для показників шкали «ЗагПок ЕК» та «ЗагПокЗал», «ЗагПк Задв», «ЗагПок Ф», «ЗагПок З»

**3.2 Регресійний аналіз зібраних даних дослідження**

Для того, щоб прослідкувати якою мірою та на скільки у відсотковому співвідношенні емоційний інтелект, залученість у роботу та задоволення базових психологічних потреб впливають на загальний показник задоволеності роботою, нами був проведений множинний регресійний аналіз отриманих даних.

Отже, наша перша регресійна модель (див. рис. 3.8) описує вплив шкал емоційної компетентності (незалежні змінні) на загальний показник задоволеності роботою (залежна змінна) при N=61. Після проведення регресійного аналізу наведеної нижче моделі, серед усіх незалежних змінних лише 1 показник виявився статистично значущим ( $\beta = 0,37$ ;  $R = 0,54$ ;  $R^2 = 0,29$  (29%) при  $p < 0,05$ ): «Слухання емоцій інших».

Regression Summary for Dependent Variable: ЗагПкЗадв (Дані_EI_3P)						
R= ,53751608 R <sup>2</sup> = ,28892354 Adjusted R <sup>2</sup> = ,14670824						
F(10,50)=2,0316 p<,04936 Std.Error of estimate: ,73136						
N=61	Beta	Std.Err. of Beta	B	Std.Err. of B	t(50)	p-level
Intercept			2,080986	1,047495	1,98663	0,052457
ІденЕмВл	0,145621	0,168570	0,170365	0,197213	0,86386	0,391789
ІденЕмІн	-0,179749	0,202258	-0,222622	0,250501	-0,88871	0,378416
РозЕмВл	0,222366	0,173071	0,282888	0,220176	1,28482	0,204774
РозЕмІн	0,022858	0,181228	0,026913	0,213380	0,12613	0,900136
ВирЕмВл	0,047549	0,147945	0,051075	0,158917	0,32140	0,749249
СлухЕмІн	<b>0,366613</b>	<b>0,140038</b>	<b>0,407597</b>	<b>0,155693</b>	<b>2,61795</b>	<b>0,011674</b>
РегЕмВл	-0,069074	0,143837	-0,074138	0,154383	-0,48022	0,633165
РегЕмІн	-0,001690	0,193919	-0,001741	0,199797	-0,00871	0,993083
ВикЕмВл	-0,242154	0,142246	-0,279744	0,164327	-1,70236	0,094898
ВикЕмІн	0,194596	0,160073	0,192455	0,158312	1,21567	0,229821

Рис. 3.8 «Регресійна модель залежності рівня задоволеності роботою від складових ЕК»

Таким чином, ми можемо зробити висновок, що з використанням саме наявних у даній моделі незалежних змінних (складові/шкали ЕК), можна пояснити майже 29% мінливості значень нашої залежної змінної,

тобто задоволеності роботою. Відповідно, решту 71% значень можуть бути детерміновані певними чинниками, що не були включені до цієї моделі.

У даному випадку статистично значущим з переліку даних шкал ЕК є лише зв'язок зі шкалою «Слухання емоцій інших». Тому, можна стверджувати, що чим краще працівник чує емоції інших, тим вищою буде його задоволеність роботою. Результати аналізу даної моделі підтверджують дані, що ми отримали раніше за допомогою кореляційного аналізу. Такі результати можна пояснити тим, що добре чуючи емоції інших, будучи емпатійним, працівник матиме довірливі та добрі стосунки зі всіма на роботі, відповідно його будуть вважати таким, що може прийти на допомогу. Таким чином, працівник буде відчувати свою значимість та приналежність до свого оточення на роботі, від чого і зростатиме його задоволеність працею.

Ми, також, спробували здійснити поетапну регресію із попередньо описаною моделлю (див. рис. 3.9). У такий спосіб було виявлено ще 1 статистично значущий показник «Розуміння власних емоцій» ( $\beta = 0,31$ ;  $R = 0,51$ ;  $R^2 = 0,26$  (26%) при  $p < 0,05$ ).

Regression Summary for Dependent Variable: ЗагПкЗадв (Дані_EI_3P)						
R= ,51273137 R?= ,26289346 Adjusted R?= ,21024299						
F(4,56)=4,9932 p<,00163 Std.Error of estimate: ,70360						
N=61	Beta	Std.Err. of Beta	B	Std.Err. of B	t(56)	p-level
Intercept			1,627701	0,899560	1,80944	0,075751
СлухЕмІн	0,311852	0,118117	0,346715	0,131322	2,64020	0,010715
РозЕмВл	0,311731	0,117039	0,396575	0,148894	2,66348	0,010080
ВикЕмВл	-0,201366	0,119107	-0,232625	0,137597	-1,69063	0,096467
ВикЕмІн	0,161504	0,120177	0,159727	0,118854	1,34388	0,184405

Рис. 3.9 «Регресійна модель залежності рівня задоволеності роботою від складових ЕК. Поетапна регресія»

Відповідно, ми можемо стверджувати, що чим вищий рівень розуміння власних емоцій, тим вищою є загальна задоволеність роботою.

Отже, чим краще працівник ІТ-сфери розуміє власні емоції, вміє проводити паралель між емоційними станами та взаємостосунками, усвідомлює важливість емоцій у взаєминах, розпізнає складні емоції, тим краще він зможе взаємодіяти з усіма на роботі, визначати та відстоювати свої потреби, а також може у правильні моменти подбати про себе та свій емоційний стан зокрема. Усе це сприятиме вищому рівню загальної задоволеності роботою.

Ми спробували додати до вищеописаної моделі такі незалежні змінні як стать та загальний опис посади респондентів (технічна/нетехнічна), які не показали нам, статистично значущого зв'язку (див. Рис. 3.10).

Regression Summary for Dependent Variable: ЗагПкЗадв (Дані_EI_3P)						
R= ,54585111 R <sup>2</sup> = ,29795344 Adjusted R <sup>2</sup> = ,12244180						
F(12,48)=1,6976 p<,09712 Std.Error of estimate: ,74169						
N=61	Beta	Std.Err. of Beta	B	Std.Err. of B	t(48)	p-level
<b>Intercept</b>			2,084668	1,068238	1,95150	0,056846
Стать	0,110207	0,163440	0,175958	0,260951	0,67430	0,503357
Посада	0,015664	0,144065	0,030035	0,276241	0,10873	0,913873
ІденЕмВл	0,139987	0,171408	0,163773	0,200533	0,81669	0,418143
ІденЕмІн	-0,190487	0,205624	-0,235922	0,254670	-0,92638	0,358882
РозЕмВл	0,200348	0,177740	0,254877	0,226116	1,12720	0,265262
РозЕмІн	0,035985	0,184589	0,042369	0,217337	0,19494	0,846259
ВирЕмВл	0,064734	0,152794	0,069534	0,164126	0,42367	0,673702
СлухЕмІн	<b>0,354651</b>	<b>0,144472</b>	<b>0,394298</b>	<b>0,160623</b>	<b>2,45480</b>	<b>0,017772</b>
РегЕмВл	-0,086268	0,147807	-0,092593	0,158644	-0,58365	0,562188
РегЕмІн	-0,002052	0,199584	-0,002114	0,205633	-0,01028	0,991838
ВикЕмВл	-0,197024	0,155378	-0,227608	0,179498	-1,26803	0,210904
ВикЕмІн	0,155686	0,169748	0,153973	0,167880	0,91716	0,363645

Рис. 3.10 «Регресійна модель залежності рівня задоволеності роботою від складових ЕК, статтю та спеціалізацією»

Наступна регресійна модель (Рис. 3.11) пояснює вплив шкал задоволення та фрустрації базових психологічних потреб на робочому місці на загальний показник задоволеністю роботою. За результатами регресійного аналізу було виявлено 2 статистично значущі показники: прямий зв'язок зі шкалою «Автономія Задоволена» ( $\beta = 0,5$ ;  $R = 0,63$ ;  $R^2 =$

0,4 (40%) при  $p < 0,05$ ) та обернений зв'язок зі шкалою «Приналежність Фрустрація» ( $\beta = -0,31$ ;  $R = 0,63$ ;  $R^2 = 0,4$  (40%) при  $p < 0,05$ )

Regression Summary for Dependent Variable: ЗагПкЗадв (Дані_EI_ЗР)						
R= ,63375718 R?= ,40164816 Adjusted R?= ,33516462						
F(6,54)=6,0413 p<,00007 Std.Error of estimate: ,64556						
N=61	Beta	Std.Err. of Beta	B	Std.Err. of B	t(54)	p-level
Intercept			3,688995	0,774506	4,76303	0,000015
Авт З	0,498932	0,164037	0,308507	0,101430	3,04158	0,003628
Авт Ф	-0,172446	0,135598	-0,099627	0,078339	-1,27174	0,208915
Прин З	-0,036429	0,138688	-0,023014	0,087616	-0,26267	0,793805
Прин Ф	-0,312078	0,123158	-0,218304	0,086151	-2,53396	0,014212
Комп З	-0,045225	0,187413	-0,029271	0,121298	-0,24132	0,810225
Комп Ф	0,179074	0,160408	0,100612	0,090125	1,11637	0,269207

Рис. 3.11 «Регресійна модель залежності рівня задоволеності роботою від складових задоволення та фрустрації базових психологічних потреб на робочому місці»

Такий результат свідчить про те, що чим більш задоволеною є потреба «Автономія», тим вищий показник задоволеності роботою. Водночас, чим більший рівень фрустрації потреби «Приналежності», тим нижчою буде задоволеність працею.

Відповідно, можемо зробити висновки, що у разі, якщо працівник вирізняється самостійністю прийняття рішень та чується вільним приймати певні рішення без чийогось узгодження, тим впевненіше та безпечніше він буде почуватися на робочому місці, що, власне, і сприятиме вищій задоволеності роботою загалом. Також, якщо спеціаліст сфери ІТ не відчуває певної спорідненості зі своїм місцем праці та відсутній зв'язок з робочим оточенням, відповідно він не відчуває себе безпечно там, що в результаті знижує рівень задоволеності працею.

Ще одна регресійна модель (Рис. 3.12) демонструє нам вплив загальних показників ЕК, залученості, задоволеності та фрустрації базових

психологічних потреб на робочому місці на загальний показник задоволеності роботою. Відповідно до отриманих результатів, було виявлено 1 статистично значущий прямопропорційний зв'язок, а саме зі шкалою «Загальний показник залученості у роботу» ( $\beta = 0,35$ ;  $R = 0,54$ ;  $R^2 = 0,29$  (29%) при  $p < 0,05$ )

		Regression Summary for Dependent Variable: ЗагПкЗадв (Дані_EI_ЗР)					
		R= ,53752446 R <sup>2</sup> = ,28893254 Adjusted R <sup>2</sup> = ,23814201					
		F(4,56)=5,6887 p<,00065 Std.Error of estimate: ,69106					
N=61	Beta	Std.Err. of Beta	B	Std.Err. of B	t(56)	p-level	
<b>Intercept</b>			<b>3,349276</b>	<b>1,269890</b>	<b>2,63745</b>	<b>0,010793</b>	
ЗагПок ЕК	0,030629	0,129833	0,066198	0,280606	0,23591	0,814363	
ЗагПок З	0,035861	0,159264	0,027266	0,121095	0,22516	0,822671	
ЗагПок Ф	-0,225003	0,136528	-0,184633	0,112032	-1,64804	0,104944	
ЗагПокЗал	<b>0,353517</b>	<b>0,163348</b>	<b>0,275161</b>	<b>0,127142</b>	<b>2,16420</b>	<b>0,034729</b>	

Рис. 3.12 «Регресійна модель залежності загального рівня задоволеності роботою від загальних показників інших шкал»

Таким чином, можемо стверджувати, що чим вищий рівень залученості працівника у робочий процес, тим вищим буде показник задоволеності роботою. Отже, спеціаліст, який демонструє відданість своїй діяльності, відчуває гордість за свою працю, натхненний нею, відчуває приналежність до свого місця роботи, відповідно проявляє ентузіазм, відкритий до нового, здатний долати труднощі, буде мати високий показник задоволеності своєю роботою.

### Висновки до розділу III

Після проведених нами статистичного аналізу даних дослідження, було підтверджено нашу гіпотезу: між загальним показником емоційного інтелекту та задоволеності роботою було виявлено прямопропорційний зв'язок. Не зважаючи на те, що коефіцієнт кореляції є досить низьким ( $r =$



0,28), зв'язок виявився статистично значущим. Однак, він (саме між загальними показниками) не був підтверджений регресійним аналізом. Загалом, усі зв'язки між обраними шкалами є досить слабкими та коефіцієнт кореляції коливається від 0,25 до 0,44.

Оскільки кореляційний та регресійний аналізи не дозволяють нам відслідкувати причинно-наслідкові зв'язки, усі висновки щодо причин чому саме такі дані ми отримали, залишаються на рівні наших припущень.

Згідно з обома статистичними аналізами, найбільш значущим показником у задоволеності роботою, виявився показник шкали емоційної компетентності «Слухання емоцій інших». Ми пов'язуємо це з тим, що працівник, який вміє чути емоції своїх колег, керівництва на робочому місці, відповідно має досить високий рівень емпатії, що допомагає йому в добрий та довірливий спосіб будувати робочий стосунок, водночас відчувати свою значимість там, що й підвищує його рівень задоволеності працею. Оскільки формат роботи у сфері ІТ зазвичай передбачає командну роботу, а також, враховуючи те, що майже усі респонденти відзначили, що повинні часто комунікувати з колегами на щоденній основі, можемо зробити висновок, що справді, вміння чути іншого є дуже важливим для працівників ІТ-сфери.

Цікавим є те, що за допомогою регресійного аналізу, ми виявили прямий зв'язок між рівнем залученості спеціаліста сфери ІТ у робочий процес, задоволенням його базових психологічних потреб на робочому місці та загальним показником задоволеності працею. Це дозволяє нам припустити, що працівники сфери ІТ, які є більш усвідомлені стосовно своєї професійної діяльності та є більш віддані своїй роботі відповідно відчувають більшу задоволеність нею.

## ВИСНОВКИ

Поняття «емоційний інтелект» активно вивчається протягом кількох останніх десятиліть і цей феномен досі вважається не до кінця дослідженим. Попри те, що поняття «емоційна компетентність» з'явилося у науковому обігу пізніше, аналізуючи різні наукові джерела, ми не виявили істотної різниці між даними поняттями. Емоційний інтелект – це вміння ідентифікувати, розуміти, виражати, регулювати та використовувати як власні емоції, так і емоції інших.

У процесі формування теоретичної частини нашого дослідження, ми знайшли чимало досліджень, що доводять вагомий вплив емоційної компетентності на різні сфери життя людини. Так люди із вищим рівнем ЕІ є більш відкриті, вміють будувати добрий стосунок з оточуючими та якісно взаємодіяти з ними. Крім того ЕІ має позитивний зв'язок із відчуттям щастя та психічного добробуту. Вищий показник емоційної компетентності також сприяє успішності у навчальній сфері та професійному розвитку.

Окрім цього, ряд досліджень вказують на те, що емоційний інтелект позитивно впливає на продуктивність та задоволеність роботою. Власне, поняття задоволеності роботою тлумачиться як позитивне відчуття працівника щодо його специфіки роботи, обов'язків, оплати праці, керівництва, колег, корпоративної культури та робочого місця загалом. Рівень задоволеності роботою може змінюватися в залежності від того якою мірою бажання та очікування працівника та те, що він безпосередньо повинен виконувати на роботі збігається. Також, на задоволеність роботою впливає чимало факторів таких як взаємодія із колегами, замовникам чи керівництвом, умови роботи, оплата праці, характер роботи тощо.

Існує така думка, що працівники ІТ-сфери повинні першочергово володіти добрими когнітивними навичками. Однак, тенденції командного формату роботи у сфері ІТ доводять важливість емоційної компетентності,

позаяк ефективність роботи команди залежить від навичок кожного її учасника та лідера зокрема. Таким чином, у нашому емпіричному дослідженні ми перевірили значимість ЕІ у задоволеності роботою працівників саме ІТ-сфери. Отож, результати кореляційного аналізу Пірсона показали незначний, проте статистично значущий прямопропорційний зв'язок ( $r = 0,28$ ) між загальним показником емоційної компетентності та рівнем задоволеності роботою, що підтверджує гіпотезу нашого дослідження. Хоча регресійний аналіз даних не показав значущого впливу саме загального показника ЕІ на задоволеність роботою, ми змогли все ж прослідкувати такий зв'язок між загальним показником задоволеності роботою та такими складовими ЕІ як вміння чути емоції інших та розуміти власні емоції. Це дозволяє нам припустити, що працівник, який має добре розвинені вищеописані навички, вміє будувати довірливі стосунки, є достатньо емпатійним, розуміє свої потреби та знає коли потрібно подбати про себе.

Все ж, зважаючи на досить невисокі коефіцієнти кореляції (від 0,25 до 0,44) між змінними у нашому дослідженні, можна зробити висновок, що дана тематика потребує більш масштабного дослідження з більшою вибіркою.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Кудлай О. В. ТЕОРІЯ МНОЖИННОГО ІНТЕЛЕКТУ ГОВАРДА ГАРДНЕРА У ДИДАКТИЧНОМУ КОНТЕКСТІ [Електронний ресурс] / О. В. Кудлай, А. А. Макарчук, Н. В. Білоусова // Психолого-педагогічні науки. – № 2. – 2018. – Режим доступу до ресурсу: <http://lib.ndu.edu.ua/dspace/bitstream/123456789/902/1/24.pdf>.
2. Куценко Я. М. Емоційний інтелект: проблеми діагностики. Проблеми сучасної психології : збірник наукових праць Кам'янець-Подільського нац. Унту ім. Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПН України. Кам'янець-Подільський, 2011. Т. 14. С. 417–426. URL: <http://journals.uran.ua/index.php/2227-6246/article/view/160833/160038>.
3. Люсин Д. В. Способность к пониманию эмоций: психометрический и когнитивный аспекты. Социальное познание в эпоху быстрых политических и экономических перемен / под ред. Г. А. Емельянова. М., 2000. С. 29–36.
4. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційна розумність як детермінанта успішності життєдіяльності людини і шляхи її операціоналізації. Вісник Дніпропетровського університету. Педагогіка і психологія. Дніпропетровськ, 2000. Вип. 6. С. 3–9
5. Психология эмоций : хрестоматия // под ред. В. Вилюнаса. Спб. : Питер, 2007. 496 с.
6. Ровенська В. В. Емоційна компетенція керівників як один з інструментів управління трудовим потенціалом підприємства / В. В. Ровенська, Г. М. Кліндух, Н. А. Ракитянська // Економічний вісник Донбасу. - 2018. - № 1. - С. 118-123. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecvd\\_2018\\_1\\_20](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecvd_2018_1_20)
7. Романова В. С. Емоційний інтелект як чинник групової динаміки : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.05. Київ, 2012. 18 с

8. Стасюк М. М. Особливості емоційної сфери ІТ-спеціалістів / М. М. Стасюк. // Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology, V (59), Issue: 134. – 2017. – С. 82–86.

9. Федорова Ю. АДАПТИВНІ ЗАСАДИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ОСВІТЯН В ПРОЦЕСІ ВИВЧЕННЯ АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ / Ю. Федорова. // «Адаптивне управління: теорія і практика». – 2019.

10. Херцберг Ф. Мотивация к работе / Ф.Херцберг, Б.Моснер, Б.БлохСнидерман ; пер. с англ. Д.А.Куликов. –М: Вершина, 2007. –240 с

11. Шнайдер О. В. Психологічні особливості емоційного вигорання працівників сфери інформаційних технологій / О. В. Шнайдер // Наукові записки Національного університету "Острозька академія". Серія : Психологія і педагогіка. - 2014. - Вип. 26. - С. 144-148. - Режим доступу: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoapp\\_2014\\_26\\_33\\_c.147](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoapp_2014_26_33_c.147)

12. Шнейдерман Б. Психология программирования: Человеческие факторы в вычислительных и информационных системах / Б. Шнейдерман. – Москва, 1984. – 305 с. – (Радио и связь). с 64

13. A Behavioral Genetic Study of Trait Emotional Intelligence [Електронний ресурс] / K.Petrides, J. Aitken Schermer, D. Bratko, P. A. Vernon. – 2008. – Режим доступу до ресурсу: [https://www.researchgate.net/publication/23302097\\_A\\_Behavioral\\_Genetic\\_Study\\_of\\_Trait\\_Emotional\\_Intelligence](https://www.researchgate.net/publication/23302097_A_Behavioral_Genetic_Study_of_Trait_Emotional_Intelligence).

14. Ajala M. EMOTIONAL INTELLIGENCE, JOB SATISFACTION AND PERCEIVED WORKERS' PRODUCTIVITY IN SELECTED WORKPLACE ORGANIZATIONS: EMPIRICAL EVIDENCE FROM NIGERIA [Електронний ресурс] / M. Ajala – Режим доступу до ресурсу:

[https://www.academia.edu/33905936/EMOTIONAL\\_INTELLIGENCE\\_JOB\\_SATISFACTION\\_AND\\_PERCEIVED\\_WORKERS\\_PRODUCTIVITY\\_IN\\_SEL](https://www.academia.edu/33905936/EMOTIONAL_INTELLIGENCE_JOB_SATISFACTION_AND_PERCEIVED_WORKERS_PRODUCTIVITY_IN_SEL)

ECTED WORKPLACE ORGANIZATIONS EMPIRICAL EVIDENCE FROM NIGERIA.

15. Bar-On, 2006 - Bar-On, R. The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI) / R. Bar-On // *Psicothema*. - 2006. - № 18 – pp. 13-25.
16. Boyatzis R. Clustering Competence in Emotional Intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory [Электронный ресурс] / R. Boyatzis, D. Goleman, K. Rhee. – 1999. – Режим доступа до ресурсу: <https://weatherhead.case.edu/departments/organizational-behavior/workingPapers/WP%2099-6.pdf>.
17. Brackett, Marc A., Susan E. Rivers, and Peter Salovey. "Emotional intelligence: Implications for personal, social, academic, and workplace success." *Social and Personality Psychology Compass* 5.1 (2011): 88-103
18. Brasseur S, Grégoire J, Bourdu R, Mikolajczak M (2013) The Profile of Emotional Competence (PEC): Development and Validation of a Self-Reported
19. Carsten, J. M., & Spector, P. E. (1987). Unemployment, job satisfaction, and employee turnover: A meta-analytic test of the Muchinsky model. *Journal of Applied Psychology*, 72, 374–379.
20. Daniel B. Social Intelligence [Электронный ресурс] / B. Daniel, E. Ashley, I. Frank J. – 2016. – Режим доступа до ресурсу: [https://www.researchgate.net/publication/304998078\\_Social\\_Intelligence](https://www.researchgate.net/publication/304998078_Social_Intelligence)
21. Dormann, C. and Zapf, D. (2001) Job satisfaction: a meta-analysis of stabilities. *Journal of Organizational Behavior*, 22, 483–504
22. Freeman, R. B. (1978). Job satisfaction as an economic variable. *American Economic Review*, 68(2), 135–141.
23. Gardner, H. (1983). *Frames of Mind: A Theory of Multiple Intelligences*. New York: Basic Books
24. Girisha M. C. JOB SATISFACTION a study at AT&S India Pvt Ltd Nanjangud [Электронный ресурс] / Girisha // *Proceedings of the SIMS*

Annual Research Conference, SIMSARC12 – Режим доступу до ресурсу:  
[https://www.researchgate.net/publication/330506291\\_JOB\\_SATISFACTION\\_PAPER](https://www.researchgate.net/publication/330506291_JOB_SATISFACTION_PAPER).

25. Goleman, Daniel. "What makes a leader?." *harvard business review* 82.1 (2004): p. 128

26. Goleman D. An EI-based theory of performance. *The emotionally intelligent workplace* / C. Cherniss, D. Goleman (eds.). San Francisco : Jossey-Bass, 2001. P. 27–43.

27. Goleman D. *Working with emotional intelligence*. New York : Bantam Books, 1998. 383 p.

28. Hulin, C. L. Job attitudes/ C. L. Hulin. In W. C. Borman, D. R. Ligen, R. J. Klimoski / *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology*. –2003. –Hoboken, NJ: Wiley.–P. 255–276.

29. Huseman, R. A New Perspective on Equity Theory: The Equity Sensitivity Construct/ Huseman, R., Hatfield, J., Miles E. // *Academy of Management Review*. –1987. –Vol. 12–No2. –P. 232–234.

30. Increasing emotional intelligence: (How) is it possible? [Електронний ресурс] / D. Nelis, M. Hansenne, M. Mikolajczak, J. Quoidbacha. – 2009. – Режим доступу до ресурсу:  
[https://www.researchgate.net/publication/222567859\\_Increasing\\_emotional\\_intelligence\\_How\\_is\\_it\\_possible](https://www.researchgate.net/publication/222567859_Increasing_emotional_intelligence_How_is_it_possible).

31. Judge T. A. The dispositional causes of job satisfaction: A core evaluations approach/ Judge T. A., Locke E. A., Durham C. C. // *Research in Organizational Behavior*. –1997. –Vol. 19.–P. 151–188.

32. Judge, T. A., & Watanabe, S. (1993). Another look at the job satisfaction-life satisfaction relationship. *Journal of Applied Psychology*, 78(6), 939–948.

33. Lewicka D. *Zarządzanie Kapitałem Ludzkim w Polskich Przedsiębiorstwach*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 2010. 351 p

34. Locke, E.A. The nature and causes of job satisfaction / E.A. Locke // Handbook of industrial and organizational psychology. – Chicago: Rand McNally. – 1976. – P. 1297–1349.
35. Mayer, John D., Richard D. Roberts, and Sigal G. Barsade. "Human abilities: Emotional intelligence." *Annu. Rev. Psychol.* 59 (2008): 507–536.
36. Mayer J.D., Salovey P. The Intelligence of emotional intelligence / J.D. Mayer, P. Salovey // *Intelligence*. – 1993. – V.17. – № 4. – P. 433–442
37. Measure that Fits Dimensions of Emotional Competence Theory. *PLoS ONE* 8(5): e62635. doi:10.1371/journal.pone.0062635
38. Mikolajczak M. Going Beyond The Ability-Trait Debate: The Three-Level Model of Emotional Intelligence [Электронный ресурс] / M. Mikolajczak // *E-Journal of Applied Psychology*. – 2010. – Режим доступа до ресурсу:  
[https://www.researchgate.net/publication/265890136\\_Going\\_Beyond\\_The\\_Ability-Trait\\_Debate\\_The\\_Three-Level\\_Model\\_of\\_Emotional\\_Intelligence](https://www.researchgate.net/publication/265890136_Going_Beyond_The_Ability-Trait_Debate_The_Three-Level_Model_of_Emotional_Intelligence).
39. Moorman, R.H. The influence of cognitive and affective based job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior/R.H. Moorman//*Human Relations*. – 1993. – Vol.6 – No6. – P. 759–776.
40. Mohammad Moinul Islam Murad, Nurul Mohammad Zayed, Abu Zafar Ahmed Mukul / A Study on Job Satisfaction: Focus on Bankers of Bangladesh - *European Journal of Business and Management* ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online) Vol.5, No.17, 2013
41. Muñoz de Bustillo R. Job Satisfaction [Электронный ресурс] / R. Muñoz de Bustillo, E. Fernandez Macias. – 2014. – Режим доступа до ресурсу:  
[https://www.researchgate.net/publication/280554638\\_Job\\_Satisfaction](https://www.researchgate.net/publication/280554638_Job_Satisfaction).



42. Nelis, Delphine, et al. "Increasing emotional competence improves psychological and physical well-being, social relationships, and employability." *Emotion* 11.2 (2011): 354

43. Neubauer A. Models of Emotional Intelligence [Электронный ресурс] / A. Neubauer, H. Freudenthaler. – 2005. – Режим доступа до ресурсу: [https://www.researchgate.net/publication/232490406\\_Models\\_of\\_Emotional\\_Intelligence](https://www.researchgate.net/publication/232490406_Models_of_Emotional_Intelligence).

44. Saarni C. The Development of Emotional Competence Reviewed by Esther Cherland, MD [Электронный ресурс] / Carolyn Saarni // The Guilford Press, NYC. – 1999. – Режим доступа до ресурсу: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2538713/>.

45. Thorndike E. Intelligence and its use / E. Thorndike // Harper's Magazine. – 1920. – №140. – P.227–234)

46. Taylor, F. (1911). *Principals of Scientific Management*. New York: Harper & Brothers.

47. Матвейчук В., Воронов В.В., Самуль И. Детерминанты удовлетворённости трудом работников X и Y поколений: региональное исследование // *Экономические и социальные перемены: факты, тенденции прогноз*. 2019. Т. 12. № 2. С. 225-237. DOI: 10.15838/esc.2019.2.62.14

## ДОДАТКИ

## Додаток А

**Профіль Емоційної Компетентності (ПЕК)***Brasseur S, Grégoire J, Bourdu R, Mikolajczak M (2013)*

Кожному питанню ви повинні присвоїти бал у проміжку від 1 до 5, де 1 означає, що твердження не описує вас взагалі або ви ніколи так не реагуєте, а 5 означає, що твердження описує вас дуже добре або що ця конкретна реакція вам притаманна дуже часто.

№		1	2	3	4	5
1	Коли в мене виникають емоції, я не розумію, звідки вони беруться					
2	Я не завжди розумію чому моя реакція є такою, як вона є					
3	Якщо б я хотів, я міг би легко впливати на емоції інших людей, щоб досягти того, чого я хочу					
4	Я знаю, як діяти щоб привернути людей на свою сторону/ переконати людей у важливості того, чим я займаюся.					
5	Я часто гублюся в розумінні емоційних реакцій інших людей					
6	Коли я відчуваю добре, я з легкістю можу визначити, чи причиною цього є відчуття гордості за себе, відчуття щастя чи відчуття релаксу					
7	Я можу визначити чи людина сердита, сумна або щаслива, навіть безпосередньо не спілкуючись з нею					
8	Я добре вмю описувати свої почуття					
9	Мій особистий життєвий вибір ніколи не базується на моїх емоціях					
10	Коли я відчуваю себе пригнічено, мені легко встановити взаємозв'язок між моїми почуттями та ситуацією, яка на мене вплинула					
11	Я можу легко отримувати від інших те, чого хочу					
12	Мені легко вдається заспокоїти себе після пережитої важкої ситуації					
13	Я з легкістю можу пояснити емоційні реакції людей навколо мене					

14	У більшості випадків я розумію, чому люди відчуваються саме так, як вони відчуваються					
15	Коли мені сумно, мені легко вдається себе підбадьорити					
16	Коли мене щось зачепило або вразило, я відразу знаю, що я відчуваю					
17	Якщо мені щось не подобається, я можу про це сказати в спокійній манері					
18	Я не розумію, чому люди навколо мене реагують так, як вони реагують					
19	Коли я бачу людину, яка страждає від стресу або тривоги, я можу легко заспокоїти її					
20	Під час суперечки я не знаю, чи я злий, чи засмучений					
21	Я застосовую свої почуття, щоб зробити свій вибір у житті кращим					
22	Я намагаюся винести урок з важких ситуацій чи емоцій					
23	Інші люди схильні довіряти мені особисті теми					
24	Мої емоції інформують мене про зміни, які я маю зробити у своєму житті					
25	Мені важко пояснити свої відчуття іншим, навіть якщо я цього прагну					
26	Я не завжди розумію, чому відчуваю стрес					
27	Якщо б хтось прийшов до мене у сльозах, я не знав би, що робити					
28	Мені важко вислуховувати людей, які скаржаться					
29	Я часто обираю невідповідну лінію поведінки щодо людей, оскільки я не розумів їхнього емоційного стану					
30	Я вмію добре відчувати, як відчуваються інші					
31	Мені некомфортно, якщо люди розповідають мені про свої проблеми, тому я намагаюся цього уникнути					
32	Я знаю, як мотивувати людей					
33	Я вмію піднімати дух інших людей					
34	Мені важко встановити взаємозв'язок між реакцією людини та її особистими обставинами					
35	Зазвичай я можу впливати на те, як відчуваються інші люди					
36	Якби я захотів, я б з легкістю міг змусити когось почуватися некомфортно					

37	Мені важко давати собі раду зі своїми емоціями					
38	Люди навколо мене кажуть, що я не виявляю свої почуття відкрито					
39	Коли я сердитий/злий, мені нескладно себе заспокоїти					
40	Реакції людей для мене часто є несподіванкою, оскільки я не усвідомлював, що вони були в поганому настрої					
41	Мої відчуття допомагають мені сфокусуватися на тому, що є важливим для мене					
42	Інші люди не сприймають те, як я виявляю свої емоції					
43	Коли мені сумно, я зазвичай не знаю причини					
44	Досить часто я не усвідомлюю емоційного стану людей					
45	Інші люди кажуть мені, що я є людиною, якій можна довіритися/ що я надійний друг					
46	Мені незручно, коли люди розповідають мені про свої труднощі					
47	Коли я стикаюся із розлюченою людиною, то з легкістю можу заспокоїти її					
48	Я усвідомлюю свої емоції, як тільки вони виникають					
49	Коли я відчуваюся пригніченим, мені важко точно визначити, яку саме емоцію я відчуваю					
50	У стресовій ситуації я зазвичай думаю у спосіб, який допомагає мені зберігати спокій					

## Додаток Б

## Шкала задоволення та фрустрації базових психологічних потреб – сфера роботи

Наступні питання стосуються Ваших почуттів щодо Вашої роботи за ОСТАННІХ 4 ТИЖНІ. Будь ласка, вкажіть, наскільки ви згодні з кожним з наступних тверджень з урахуванням вашого досвіду на цій роботі. Пам'ятайте, що ваш керівник ніколи не дізнається, як саме ви відповіли на запитання. Будь ласка, використовуйте наведену нижче шкалу відповідаючи на твердження.

1	2	3	4	5	6	7
Взагалі не погоджуюся			Нейтрально			Цілком погоджуюся

1. На роботі я маю відчуття вибору та свободи у справах, за які я беруся.
2. Я почуваюся виключеним із групи, до якої я би хотів належати у робочому середовищі.
3. Я почуваюся впевненим у тому, що я вмію робити свою роботу добре.
4. Я відчуваю, що люди, які мені небайдужі на роботі, також небайдужі і до мене.
5. Більшість речей, які я роблю на своїй роботі, я роблю з відчуттям «Я мушу».
6. Коли я на роботі, у мене є серйозні сумніви щодо того, чи роблю я свою роботу добре.
7. Я вважаю, що рішення, які я приймаю на роботі віддзеркалюють те, чого я дійсно хочу.
8. Я відчуваю, що люди, які на роботі є важливими для мене, ставляться до мене холодно та тримають дистанцію.
9. На роботі я відчуваю себе здібним до того, чим я займаюся.
10. Я відчуваю, що я змушений робити на своїй роботі багато речей, які я б не хотів робити.
11. Я відчуваю себе розчарованим своїм виконанням своєї роботи.
12. Я відчуваю зв'язок з людьми, які до мене небайдужі на роботі, і які мені не байдужі на роботі.
13. Я відчуваю, що мої рішення на роботі відображають те, ким я насправді є.

14. Коли я є на роботі, я відчуваю себе компетентним, здатним досягнути своїх цілей.
15. Я відчуваю тиск, щодо виконання надто багатьох речей на своїй роботі.
16. На роботі я відчуваю близькість та зв'язок з іншими людьми, які є важливими для мене.
17. Я відчуваю себе невпевнено щодо своїх здібностей на своїй роботі.
18. Моя щоденна діяльність на роботі видається мені ланцюжком обов'язків.
19. Я відчуваю, що займаюся тим, що справді цікавить мене у своїй роботі.
20. Я маю враження, що люди, з якими я проводжу час на роботі, недолюблюють мене.
21. У своїй роботі я відчуваю, що можу успішно справлятися зі складними завданнями.
22. Мені здається, що відносини, які у мене є на роботі, є поверхневими.
23. Коли я працюю, я відчуваю себе невдахою через помилки, які я роблю.
24. Я маю теплі стосунки з людьми, з якими я проводжу час на роботі.

## Додаток В

## Опитування: Робота і благополуччя (UWES)

Наступні 17 тверджень стосуються того, як ви почуваетесь на роботі. Будь ласка, уважно прочитайте кожне твердження і вирішіть, чи ви коли небудь мали такі почуття щодо своєї роботи. Якщо ви ніколи не мали такого почуття, зазначте "нуль" (0). Якщо ви маєте такі почуття, вкажіть, як часто ви їх відчуваєте, обираючи число (від 1 до 6), що найкраще описує, як часто ви так почуваетесь.

	Майже ніколи	Рідко	Час-від-часу	Часто	Дуже часто	Завжди
0	1	2	3	4	5	6
Ніколи	Кілька разів на рік чи менше	Раз на місяць чи рідше	Кілька разів на місяць	Раз на тиждень	Кілька разів на тиждень	Щодня

1. \_\_\_\_\_ На (своїй) роботі я відчуваю сповнення енергії \* (VII)
2. \_\_\_\_\_ Я вважаю роботу, яку я роблю сповненою сенсу та мети (DE1)
3. \_\_\_\_\_ Час летить, коли я працюю (AB1)
4. \_\_\_\_\_ На (своїй) роботі я відчуваю себе сильним і енергійним (VI2)\*
5. \_\_\_\_\_ Я з ентузіазмом ставлюся до своєї роботи (DE2)\*
6. \_\_\_\_\_ Коли я працюю, я забуваю про все інше довкола мене (AB2)
7. \_\_\_\_\_ Моя робота мене надихає (DE3)\*
8. \_\_\_\_\_ Коли я просинаюся вранці, то відчуваю бажання йти на роботу (VI3)\*
9. \_\_\_\_\_ Я відчуваю себе щасливим, коли працюю інтенсивно (AB3)\*
10. \_\_\_\_\_ Я пишаюся тою роботою, яку я роблю (DE4)\*
11. \_\_\_\_\_ Я занурений у свою роботу (AB4)\*
12. \_\_\_\_\_ Я можу продовжувати працювати протягом дуже тривалих періодів часу (VI4)
13. \_\_\_\_\_ Для мене, моя робота є викликом (DE5)
14. \_\_\_\_\_ Я захоплююся, коли працюю (AB5)\*
15. \_\_\_\_\_ На (своїй) роботі я є дуже психічно стійким (VI5)
16. \_\_\_\_\_ Мені важко відокремити себе від своєї роботи (AB6)
17. \_\_\_\_\_ На (своїй) роботі я завжди працюю наполегливо, навіть якщо справи не йдуть добре (VI6)

## Додаток Г

## Дослідження задоволеності роботою (JSS)

Пол Е. Спектор  
Кафедра Психології  
Університет Південної Флориди

Авторське право Paul E. Spector 1994, всі права захищено.

№	БУДЬ ЛАСКА, ОБВЕДІТЬ ТУ ЦИФРУ У КОЖНОМУ ТВЕРДЖЕННІ, ЩО НАЙКРАЩЕ ВІДОБРАЖАЄ ВАШУ ДУМКУ ЩОДО НЬОГО	Дуже сильно не погоджуюся	Частково не погоджуюся	Злегка не погоджуюся	Злегка погоджуюся	Частково погоджуюся	Дуже сильно погоджуюся
1	Я відчуваю, що мені платять справедливую зарплатню за роботу, яку я роблю	1	2	3	4	5	6
2	Існує насправді дуже мало шансів для службового просування на моїй роботі	1	2	3	4	5	6
3	Мій керівник є достатньо компетентним у виконанні своєї роботи	1	2	3	4	5	6
4	Я не задоволений тими додатковими вигодами, які я отримую	1	2	3	4	5	6
5	Коли я добре виконую роботу, я отримую за неї визнання, яке я би мав отримати	1	2	3	4	5	6
6	Багато наших правил і процедур ускладнюють виконання роботи.	1	2	3	4	5	6
7	Мені подобаються люди, з якими я працюю	1	2	3	4	5	6
8	Мені іноді здається, що моя робота не має сенсу	1	2	3	4	5	6
9	Так виглядає, що комунікації добре налагоджені в межах цієї організації	1	2	3	4	5	6
10	Підняття зарплат відбувається занадто рідко	1	2	3	4	5	6
11	Ті, хто добре виконують свою роботу, мають всі шанси на підвищення.	1	2	3	4	5	6
12	Мій керівник несправедливий до мене	1	2	3	4	5	6
13	Додаткові блага, які ми отримуємо у нашій організації, є такими ж, які пропонують, більшість інших організацій	1	2	3	4	5	6
14	Я не відчуваю, що робота, яку я виконую, цінується	1	2	3	4	5	6



15	Бюрократичні перепони не часто стають на заваді моїм зусиллям добре виконувати свою роботу	1	2	3	4	5	6
16	Я вважаю, що мені доводиться ще більше працювати на своїй роботі, у зв'язку з некомпетентністю людей, з якими я працюю	1	2	3	4	5	6
17	Мені подобається робити те, що я роблю на роботі.	1	2	3	4	5	6
18	Цілі цієї організації не є для мене зрозумілими	1	2	3	4	5	6

№	БУДЬ ЛАСКА, ОБВЕДИТЬ ТУ ЦИФРУ У КОЖНОМУ ТВЕРДЖЕННІ, ЩО НАЙКРАЩЕ ВІДОБРАЖАЄ ВАШУ ДУМКУ ЩОДО НЬОГО						
		Дуже сильно не погоджуюся	Частково не погоджуюся	Злегка не погоджуюся	Злегка погоджуюся	Частково погоджуюся	Дуже сильно погоджуюся
19	Я відчуваю, що організація не цінує мене, коли замислююся про те, скільки вони мені платять.	1	2	3	4	5	6
20	Кар'єрний ріст працівників тут такий же швидкий, як і в інших організаціях	1	2	3	4	5	6
21	Мій керівник проявляє надто мало інтересу до почуттів підлеглих.	1	2	3	4	5	6
22	Пакет додаткових благ, який ми маємо, є справедливим	1	2	3	4	5	6
23	Люди, що тут працюють отримують мало винагород	1	2	3	4	5	6
24	У мене занадто велике навантаження на роботі	1	2	3	4	5	6
25	Мені подобаються мої колеги.	1	2	3	4	5	6
26	Я часто відчуваю, що не знаю, що відбувається із організацією.	1	2	3	4	5	6
27	У мене є певне відчуття гордості при виконанні своєї роботи	1	2	3	4	5	6
28	Я задоволений своїми перспективами щодо підвищення зарплати.	1	2	3	4	5	6
29	Ми не маємо додаткових благ, які би повинні були мати.	1	2	3	4	5	6
30	Мені подобається мій керівник	1	2	3	4	5	6
31	У мене занадто багато паперової роботи	1	2	3	4	5	6
32	Я не відчуваю, що отримую адекватну винагороду за свої зусилля	1	2	3	4	5	6
33	Я задоволений своїми перспективами щодо просування по службі.	1	2	3	4	5	6
34	На моїй роботі надто багато суперечок та сварок	1	2	3	4	5	6
35	Я отримую задоволення від роботи	1	2	3	4	5	6
36	Робочі завдання не є повністю роз'ясненні.	1	2	3	4	5	6

## Додаток Д

## Кореляційний аналіз Пірсона (усі шкали)

Correlations (Дані_EI_ЗР)												
Marked correlations are significant at $p < ,05000$												
N=61 (Casewise deletion of missing data)												
Variable	Авт З	Авт Ф	Прин З	Прин Ф	Комп З	Комп Ф	ЗагПок З	ЗагПок Ф	Енерг	Відд	Заглибл	ЗагПокЗал
ІденЕмВл	-0,04	-0,13	-0,25	-0,26	0,00	-0,16	-0,12	-0,24	0,12	0,09	0,04	0,09
ІденЕмІн	0,15	-0,32	-0,01	-0,21	0,12	-0,11	0,11	-0,29	0,20	0,08	0,30	0,21
РозЕмВл	0,02	-0,04	-0,17	-0,05	0,11	-0,25	-0,01	-0,16	0,22	0,27	0,02	0,18
РозЕмІн	0,14	-0,15	-0,02	-0,33	0,12	-0,10	0,09	-0,25	0,22	0,11	0,29	0,22
ВирЕмВл	-0,01	-0,09	0,02	-0,23	0,13	-0,31	0,05	-0,28	0,14	0,16	0,07	0,13
СлухЕмІн	0,28	-0,25	0,26	-0,22	0,25	0,00	0,32	-0,20	0,40	0,40	0,36	0,42
РегЕмВл	0,02	-0,33	0,02	-0,23	0,19	-0,21	0,09	-0,35	0,25	0,19	0,04	0,17
РегЕмІн	0,15	-0,20	0,24	-0,23	0,19	-0,08	0,23	-0,22	0,21	0,31	0,31	0,30
ВикЕмВл	0,18	0,14	0,26	0,02	0,13	-0,00	0,23	0,07	0,11	0,25	0,16	0,19
ВикЕмІн	0,28	-0,12	0,14	-0,17	0,15	-0,07	0,23	-0,16	0,18	0,23	0,27	0,25
Інтер ЕК	0,29	-0,29	0,18	-0,33	0,24	-0,10	0,29	-0,32	0,34	0,33	0,44	0,40
Інтра ЕК	0,06	-0,16	-0,03	-0,26	0,19	-0,31	0,08	-0,33	0,28	0,32	0,11	0,25
ЗагПок ЕК	0,23	-0,29	0,11	-0,37	0,27	-0,24	0,25	-0,40	0,39	0,41	0,36	0,42

Correlations (Дані_EI_ЗР)												
Marked correlations are significant at $p < ,05000$												
N=61 (Casewise deletion of missing data)												
Variable	ЗагПокЗал	ОплПр	КарЗр	Керівн	ДодБлаг	СистМот	ОперПроц	КолегРоб	ХарРоб	Комуник	ЗагПкЗадв	
ІденЕмВл	0,09	0,22	0,34	0,30	0,24	0,24	0,15	0,25	0,14	0,25	0,32	
ІденЕмІн	0,21	0,06	0,19	-0,04	-0,07	0,10	0,06	-0,08	0,19	-0,02	0,05	
РозЕмВл	0,18	0,28	0,23	0,36	0,17	0,26	0,25	0,30	0,29	0,21	0,34	
РозЕмІн	0,22	0,09	0,11	0,11	0,04	0,10	0,28	0,03	0,19	0,01	0,13	
ВирЕмВл	0,13	-0,04	0,20	0,03	-0,10	-0,04	0,16	-0,05	0,18	-0,04	0,03	
СлухЕмІн	0,42	0,19	0,29	0,25	0,28	0,25	0,14	0,33	0,43	0,21	0,35	
РегЕмВл	0,17	0,17	0,15	0,26	0,07	0,11	-0,09	0,26	0,18	0,17	0,20	
РегЕмІн	0,30	0,01	0,16	-0,05	-0,03	0,05	0,02	-0,05	0,24	0,02	0,05	
ВикЕмВл	0,19	-0,31	0,03	-0,12	-0,22	-0,19	-0,03	-0,06	0,18	-0,09	-0,13	
ВикЕмІн	0,25	0,02	0,18	0,06	0,02	0,20	0,07	-0,02	0,20	0,10	0,12	
Інтер ЕК	0,40	0,10	0,27	0,09	0,07	0,20	0,16	0,06	0,36	0,09	0,20	
Інтра ЕК	0,25	0,10	0,31	0,27	0,05	0,12	0,14	0,23	0,32	0,16	0,25	
ЗагПок ЕК	0,42	0,12	0,36	0,21	0,07	0,21	0,19	0,17	0,43	0,16	0,28	