

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ

Київський національний університет імені Тараса Шевченка

Факультет психології

Кафедра соціальної роботи

На правах рукопису

Шевченко Ольга Андріївна

«Емоційний інтелект як чинник волонтерської допомоги українцям в Європі»

Кваліфікаційна робота на здобуття ступеня
бакалавра соціальної роботи

Науковий керівник:

доктор психологічних наук,
професор кафедри соціальної роботи,
Швалб Юрій Михайлович

Допустити до захисту в ЕК

Кафедра соціальної роботи

Завідувач кафедри соціальної роботи

Кандидат соціологічних наук,

(підпис)

Київ – 2022

ЗМІСТ

ВСТУП	4
РОЗДІЛ I. ПОНЯТТЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ВОЛОНТЕРСЬКІЙ РОБОТІ	7
1.1. Визначення основних понять «емоційний інтелект», «волонтерство» та «соціально-психологічна адаптація».....	7
1.2. Сучасний розвиток волонтерської допомоги українцям у Європі.....	16
1.3. Роль емоційного інтелекту та соціально-психологічних аспектів у волонтерській роботі.....	22
Висновок до розділу 1.....	24
РОЗДІЛ II. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ У ВОЛОНТЕРСЬКІЙ РОБОТІ	26
2.1. Обґрунтування та підбір методик для емпіричного дослідження.....	26
2.2. Аналіз та інтерпретація результатів дослідження взаємозв'язку емоційного інтелекту та соціально-психологічної адаптації волонтерів до нового середовища.....	31
Висновок до розділу 2.....	37
РОЗДІЛ III. ОСОБЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ ТА ПРАКТИЧНЕ ЗАСТОСУВАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СЕРЕД УКРАЇНСЬКИХ ВОЛОНТЕРІВ У ЄВРОПІ	39
3.1. Практична значущість емоційного інтелекту у соціально- психологічній адаптації волонтерів у Європі.....	39
3.2. Програма підвищення емоційного інтелекту.....	42
3.3. Рекомендації щодо подальших досліджень ефективності програми підвищення емоційного інтелекту.....	45
ВИСНОВКИ	49

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	52
ДОДАТКИ.....	56

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Високий розвинений емоційний інтелект є ключовим в роботі українських волонтерів, особливо з початком повномасштабної війни на території України. Емоційний інтелект є критичною здатністю молодіжного працівника, коли справа доходить до міжособистісного спілкування та керування групами молоді. Емоційний інтелект актуальний та важливий для розширення прав і можливостей молодих людей та їхніх спільнот. Виховання емоційного інтелекту сприяє здатності справлятися зі складними ситуаціями та адаптуватися до мінливого середовища, особливо, в умовах вимушеного переселення через війну. Емоційний інтелект корелює з такими рисами, як наполегливість, самоконтроль, емпатія та підтримка один одного. Враховуючи час, у який ми живемо, емоційний інтелект все більше стає актуальною компетенцією для волонтерів, які допомагають мільйонам вимушено переміщених українців.

Потреба у створенні стійких фізичних, інтелектуальних та психологічних умов життя сьогодні є ключовим викликом для всього українського суспільства, оскільки психосоціальні ризики можуть впливати на особисту адаптацію у новому суспільстві, здатність діяти та допомагати один одному.

Емоційний інтелект надає людям, незалежно від їхніх навичок, емоційні сили, щоб адаптуватися до змін і боротися зі стресом. Ядро базується на розпізнаванні, розумінні та регулюванні створення свідомих та розумних дій щодо наших власних емоційних реакцій. Також, це розуміння того, як поведінка впливає на реакції та поведінку інших людей. Щоб мати можливість успішно керувати реакціями та допомагати іншим, спочатку потрібно визнати емоційний стан, в якому опинилися зараз українські волонтери в Європі, а потім визнати його вплив на моделі поведінки. Щоб коригувати та трансформувати ці моделі, потрібно

використовувати свідомий розум, оцінюючи, чи звертаємось ми до себе та інших ненасильницьким та ефективним способом, аби допомога пройшла максимально успішно.

Мета дослідження - дослідити взаємозв'язок емоційного інтелекту та соціально-психологічної адаптації українських волонтерів до нового середовища.

Завдання дослідження:

1. Визначити категоріальний апарат дослідження.
2. Здійснити огляд міжнародних та вітчизняних джерел з визначеної тематики.
3. Провести дослідження взаємозв'язку емоційного інтелекту та соціально-психологічної адаптації волонтера до нових умов роботи.
4. Надати рекомендації щодо підвищення емоційного інтелекту для українських волонтерів у Європі.

Об'єкт дослідження – емоційний інтелект у волонтерській діяльності.

Предмет – взаємозв'язок емоційного інтелекту волонтерів із соціально-психологічним середовищем.

Гіпотеза дослідження – власний досвід переживання стресогенних подій впливає на підвищення емоційного інтелекту, та схиляє до допомоги іншим.

Методи дослідження – Методика дослідження адаптованості Т.Д. Дубовицької та А.В. Крилової. Методика дослідження емоційного інтелекту Люсіна. Методика дослідження емоційного інтелекту Н. Холла.

Методика дослідження особистісної та реактивної тривожності Ч.Д.
Спілберга та Л.Ханіна.

РОЗДІЛ І.

ПОНЯТТЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ В ВОЛОНТЕРСЬКІЙ РОБОТІ

1.1. Визначення основних понять «емоційний інтелект», «волонтерство» та «соціально-психологічна адаптованість»

Емоційний інтелект (ЕІ) відноситься до здатності сприймати, контролювати та оцінювати емоції. Деякі дослідники припускають, що емоційного інтелекту можна навчитися і зміцнити, в той час як інші стверджують, що це вроджена характеристика.

Важко уявити світ, у якому люди не можуть зрозуміти, коли друг сумує або коли співробітник сердиться. Психологи називають цю здатність емоційним інтелектом, а деякі експерти навіть припускають, що вона може бути важливішою за IQ для вашого загального успіху в житті.

Девід Карузо: «Дуже важливо розуміти, що емоційний інтелект не є протилежністю інтелекту, це не тріумф серця над головою — це унікальний перетин обох» [11].

Джошуа Фрідман, Анабель Дженсен, Патрісія Фрідман і Марша Райдаут: «Емоційний інтелект – це спосіб розпізнавання, розуміння та вибору того, як ми думаємо, відчуваємо та діємо. Він формує нашу взаємодію з іншими та наше розуміння самих себе. Він визначає, як і те, чого ми дізнаємося; це дозволяє нам розставляти пріоритети; воно визначає більшість наших повсякденних дій. Дослідження показують, що воно відповідає за 80% «успіху» нашого життя» [12].

Пітер Саловей і Джон Д. Майєр: «Ми визначаємо емоційний інтелект як підмножину соціального інтелекту, що включає здатність контролювати власні та чужі почуття та емоції, розрізняти їх та використовувати цю інформацію для керування своїми думками та діями» [27].

Джон Д. Майєр і Кейсі Кобб: «Здатність обробляти емоційну інформацію, зокрема, оскільки вона включає сприйняття, засвоєння, розуміння та керування емоціями» [19].

Емоційний інтелект означає здатність людини сприймати, контролювати, оцінювати та висловлювати емоції. Такі дослідники, як Джон Майєр і Пітер Саловей, а також письменники, як Деніел Гоулман, допомогли висвітлити емоційний інтелект, зробивши його актуальною темою в різних сферах від управління бізнесом до освіти [7].

EQ зосереджено на таких здібностях, як:

- Виявлення емоцій
- Оцінювання того, що відчують інші
- Контроль власних емоцій
- Сприйняття того, що відчують інші
- Використання емоцій для полегшення соціального спілкування
- Відношення до інших

Емоції - це реакції, які люди відчують у відповідь на події чи ситуації. Американська психологічна асоціація стверджує, що тип емоції, яку відчуває людина, визначається обставиною, яка викликає емоцію. Наприклад, людина відчуває радість, коли отримує хороші новини. Людина відчуває страх, коли їй погрожують [2].

Різні типи емоцій керують нашим повсякденним життям. Ми приймаємо рішення залежно від того, щасливі ми, злі, сумні, нудьговані чи розчаровані. Ми вибираємо заняття та хобі, виходячи з емоцій, які вони викликають. Розуміння емоцій може допомогти нам зорієнтуватися в житті з більшою легкістю та стабільністю.

З 1990-х років емоційний інтелект пройшов шлях від напівнеясної концепції, яку можна знайти в академічних журналах, до загальновизнаного терміна. Тепер можна купити іграшки, які стверджують, що сприяють підвищенню емоційного інтелекту, або

записати дітей до програм соціального та емоційного навчання, розроблених для навчання навикам емоційного інтелекту. У деяких школах соціальне та емоційне навчання навіть є обов'язковим навчальним планом.

Дослідники припускають, що існує чотири різні рівні емоційного інтелекту, включаючи емоційне сприйняття, здатність міркувати за допомогою емоцій, здатність розуміти емоції та здатність керувати емоціями [27].

Сприйняття емоцій: Перший крок у розумінні емоцій - це їх точне сприйняття. У багатьох випадках це може включати розуміння невербальних сигналів, таких як мова тіла та вираз обличчя.

Розмірковування за допомогою емоцій: наступний крок передбачає використання емоцій для стимулювання мислення та пізнавальної активності. Емоції допомагають визначити пріоритетність того, на що ми звертаємо увагу та на що реагуємо; ми емоційно реагуємо на речі, які привертають нашу увагу.

Розуміння емоцій: емоції, які ми сприймаємо, можуть мати найрізноманітніші значення. Якщо хтось виражає гнівні емоції, спостерігач повинен інтерпретувати причину гніву людини і те, що це може означати. Наприклад, якщо ваш начальник поводить себе злим, це може означати, що він незадоволений вашою роботою, або це може бути тому, що він отримав штраф за перевищення швидкості по дорозі на роботу того ранку або що вони сварилися зі своїм партнером.

Управління емоціями: здатність ефективно керувати емоціями є важливою частиною емоційного інтелекту і найвищого рівня. Регулювання емоцій і відповідне реагування, а також реакція на емоції інших – це важливі аспекти управління емоційними станами.

Чотири гілки цієї моделі упорядковані за складністю з більш основними процесами на нижчих рівнях і більш просунутими процесами

на вищих рівнях. Наприклад, найнижчі рівні передбачають сприйняття та вираження емоцій, тоді як вищі рівні вимагають більшої свідомої участі та включають регулювання емоцій.

Низькі навички емоційного інтелекту можуть призвести до низки потенційних пасток, які можуть вплинути на багато сфер життя, включаючи роботу та стосунки. Люди, які мають менші емоційні навички, як правило, вступають у більше суперечок, мають нижчу якість стосунків і погано вміють справлятися з емоційними проблемами.

Низький рівень емоційного інтелекту може мати ряд недоліків, але дуже високий рівень емоційних навичок також може мати проблеми.

Наприклад:

Дослідження показують, що люди з високим емоційним інтелектом насправді можуть бути менш креативними та інноваційними [10].

Людям з високим емоційним інтелектом може бути важко висловити негативний відгук через страх зачепити почуття інших людей.

Дослідження показали, що високий EQ іноді може використовуватися для маніпулятивних і оманливих цілей [5].

У своїй книзі «Емоційний інтелект» автор і психолог Деніел Гоулман припустив, що EQ (або коефіцієнт емоційного інтелекту) насправді може бути важливішим за IQ [13]. Чому? Деякі психологи вважають, що стандартні показники інтелекту (тобто показники IQ) є занадто вузькими і не охоплюють весь діапазон людського інтелекту.

Психолог Говард Гарднер, наприклад, припустив, що інтелект — це не просто одна загальна здатність [7]. Натомість він припускає, що насправді існує кілька інтелектів і що люди можуть мати сильні сторони в ряді цих областей.

Замість того, щоб зосередитися на єдиному загальному інтелекті, який зазвичай називають фактором g, деякі експерти вважають, що

здатність розуміти та висловлювати емоції може відігравати рівну, якщо не більш важливу, роль у тому, як люди живуть у житті [7].

У якийсь момент IQ вважався основним фактором успіху. Вважалося, що людям з високим IQ судилося життя досягнень і досягнень, і дослідники обговорювали, чи є інтелект продуктом генів чи навколишнього середовища (дебати про природу та виховання). Однак деякі критики почали розуміти, що високий інтелект не є гарантією успіху в житті. Це було також, можливо, занадто вузьке поняття, щоб повністю охопити широкий діапазон людських здібностей і знань.

IQ досі визнається важливим елементом успіху, особливо коли йдеться про академічні досягнення. Люди з високим коефіцієнтом інтелекту, як правило, добре навчаються в школі, часто заробляють більше грошей і, як правило, загалом більш здорові [23].

Але сьогодні експерти визнають, що IQ не є єдиним фактором, який визначає життєвий успіх. Натомість це частина комплексного набору впливів, який включає емоційний інтелект. Зараз багато компаній передбачають навчання емоційному інтелекту та використовують тести EQ як частину процесу найму.

Наприклад, одна страхова компанія виявила, що EQ може відігравати важливу роль в успіху продажів. Було виявлено, що торгові агенти, які займають нижче місце за такими здібностями емоційного інтелекту, як емпатія, ініціатива та впевненість у собі, продають поліси із середньою премією в 54 000 доларів США. Агенти, які отримали високі рейтинги за показниками EQ, продали поліси в середньому на суму 114 000 доларів США.

Емоційні здібності також можуть впливати на вибір, який роблять споживачі, коли стикаються з рішенням про покупку. Психолог, лауреат Нобелівської премії Деніел Канеман, виявив, що люди воліють мати справу з людиною, якій вони довіряють і яка їм подобається, а не з кимось,

яким вони не є, навіть якщо це означає платити більше за продукт низької якості [25].

Втім, емоційний інтелект має і критику серед науковців. Ганс Айзенк пише про роботу Даніеля Гоулмана: «[він] яскравіше, ніж більшість інших, ілюструє фундаментальну абсурдність тенденції відносити майже будь-який тип поведінки до «інтелекту»... Якщо ці п'ять «здібностей» визначають «емоційний інтелект», ми очікуємо деякі докази того, що вони дуже корелюють; Гоулман визнає, що вони можуть бути досить некорельованими, і в будь-якому випадку, якщо ми не можемо їх виміряти, як ми знаємо, що вони пов'язані? Отже, вся теорія побудована на плавучому піску; немає надійної наукової основи » [9].

Загалом, підняття теми емоційного інтелекту є підґрунтям для майбутніх досліджень та робіт на цю тему. Пітер Саловей думає, що в найближче десятиліття ми побачимо добре проведені дослідження, які демонструють, що емоційні навички та компетенції передбачають позитивні результати вдома, у сім'ї, у школі та на роботі. Справжня проблема полягає в тому, щоб показати, що емоційний інтелект має значення понад і понад психологічні конструкції, які вимірювалися десятиліттями, як-от особистість та IQ. Він вважає, що емоційний інтелект виконує цю обіцянку [11].

Термін «волонтерство» використовується занадто широко для позначення неоплачуваної служби. Далі ми намагатимемося окреслити межі поняття «волонтерство».

Волонтерство – це будь-яка діяльність, у якій вільно виділяється час на користь іншій особі, групі чи справі. Волонтерство є частиною поведінки допомоги, що тягне за собою більше зобов'язань, ніж спонтанна допомога, але вужче за обсягом, ніж турбота, яка надається родині та друзям. Дослідження волонтерства та соціальної активності мають багато спільного. Теорії, які пояснюють волонтерство, вказуючи на індивідуальні

ознаки, можна згрупувати на ті, що наголошують на мотивах або саморозумінні, з одного боку, і на ті, що акцентують увагу на раціональних діях та аналізі витрат і вигоди, з іншого [36].

Можна доповнити, що волонтерство зосереджується на факторах індивідуального рівня, вказуючи на роль соціальних ресурсів, зокрема соціальних зв'язків та організаційної діяльності. Вікові, статеві та расові відмінності у волонтерській діяльності можна пояснити, здебільшого, вказуючи на відмінності в саморозумінні, людському капіталі та соціальних ресурсах. Вплив організаційних, громадських та регіональних характеристик на індивідуальні рішення про волонтерство залишаються плідним полем для дослідження. Науковці лише починають планувати та пояснювати дослідження досвіду волонтерської діяльності, періоди волонтерської діяльності протягом усього життя та причини зміни волонтерів.

Хоча волонтерство може мати деякі недоліки, якщо його довести до крайнощів, це позитивна сила, яка може принести користь як волонтеру, так і іншим. Волонтерство має широкий спектр позитивних соціально-психологічних аспектів:

Краще здоров'я: волонтерство може покращити фізичне здоров'я різними способами. Люди, які займаються волонтерством, мають кращий загальний стан здоров'я, а регулярне допоміжне поведінка пов'язано зі значно нижчою смертністю [22].

Контакт з людиною або відсутність відчуття самотності може знизити рівень кортизолу. За даними клініки Клівленда, високий рівень кортизолу у системі не тільки викликає ще більше стресу, але й збільшує ризик погіршити когнітивну роботу. Через високий рівень кортизолу підвищується ризик розвитку запалення і серцевих захворювань, а також погіршується імунна система [35].

На основі одного дослідження, яке включало дорослих старше 50 років, ті, хто регулярно займався волонтерством, мали менше шансів на розвиток високого кров'яного тиску, ніж учасники, які не були волонтерами. Високий кров'яний тиск є ключовим показником здоров'я, оскільки він сприяє серцевим захворюванням, інсульту та передчасній смерті [28].

Краще психічне самопочуття: роблячи добрі речі для інших людей, волонтери можуть почувати себе добре. Дослідження показують, що люди відчують більше щастя після того, як роблять добрі речі для інших людей. (Post SG. It's good to be good: 2011 fifth annual scientific report on health, happiness and helping others. *IJPCM*. 2011;1(4):814-829. doi:10.5750/ijpcm.v1i4.154)

Волонтерство також може сприяти зменшенню рівня депресії. Наукові дослідження показали, що волонтерська діяльність знижує рівень депресії у людей старше 65 років. Отже, волонтерська діяльність особливо корисна для людей похилого віку [20].

Волонтерство дійсно змушує почувати себе добре. Тіло виділяє ендорфіни, або, які Harvard Health їх називає, «природні знеболюючі засоби мозку», коли люди займаються волонтерством або роблять те, що їм подобається. Ендорфіни створюють відчуття гарного самопочуття [8].

Волонтерство збільшує щастя. Приємні та змістовні заняття, як-от допомога іншим, можуть збільшити щастя. У дослідженні, опублікованому в *Journal of Happiness Studies*, дослідники виявили, що люди, які займаються волонтерством, щасливіші за тих, хто цього не робить [8].

Використовуючи дані близько 70 000 учасників зі Сполученого Королівства, вчені виявили, що порівняно з учасниками, які не були волонтерами, ті, хто був волонтером минулого року, були більш задоволені своїм життям. Вони також оцінили свій загальний стан

здоров'я як кращий. Ще один результат дослідження: дослідники виявили, що люди, які займалися волонтерством принаймні раз на місяць, відзначали краще психічне здоров'я, ніж ті, хто займався волонтерством рідко або взагалі не займався.

Кращі романтичні стосунки: бути добрим і співчутливим також може призвести до кращих відносин з партнерами, оскільки доброта є однією з найважливіших якостей, які люди в усіх культурах шукають у романтичному партнері [21].

Служіння іншим і участь у групі для покращення світу може підняти наш настрій. Це також може мати реальний вплив на наше тіло. Підтримка мозку і тіла активними запобігає погіршенню когнітивних функцій і зберігає волонтер здоровим.

До позитивних аспектів волонтерства входить соціально-психологічна адаптованість. Це сукупність психологічних і фізіологічних реакцій організму, що лежать в основі його адаптації до сучасних умов і спрямованих на збереження відносної сталості його внутрішнього середовища, в якому відбувається соціальна взаємодія людини з соціальними групами і соціальним середовищем [30].

Встановлено, що на соціально-психологічну адаптацію та стресостійкість біженців, комплексно впливають індивідуально-психологічні особливості, гендерні відмінності, тривала фрустрація, кількість дітей у сім'ї та сімейні конфлікти. Слід мати на увазі, що вимушена міграція є одним із факторів, які утруднюють адаптацію, крім багатьох інших.

На додаток до цих аспектів, заняття волонтерством також може допомогти покращити соціальні зв'язки та стосунки, що в кінцевому підсумку може зіграти певну роль у покращенні здоров'я та самопочуття.

Таким чином можна зробити висновок, що такі поняття, як емоційний інтелект та соціально-психологічна адаптація є загально

відомими. З першої сторони може здатися, що між ними є мало що спільного. Далі у нашій роботі ми розглянемо, наскільки ці поняття пов'язані та наскільки одне залежить від іншого.

1.2. Сучасний розвиток волонтерської допомоги українцям у Європі

Проголошення незалежності України у 1991 році дало поштовх до початку трансформаційних процесів у всіх сферах життя суспільства. Закінчення епохи колективних форм участі в суспільно-політичному житті, трансформація соціальної структури, переорієнтація на основи ринкової економіки, соціальна і політична нестабільність призвели до занепаду або часткової конверсії старих типів суспільного життя та поява нових відносин, а також нових соціальних інститутів, одним із яких є волонтерство.

Волонтерський рух в Україні виник з перших років незалежності України. У 1992 році була створена телефонна лінія довіри, де працювали лише волонтери. Тоді волонтерські організації почали реалізовувати різноманітні соціальні проекти для допомоги важко хворим на ВІЛ/СНІД, багатодітним сім'ям, самотнім літнім людям та людям з інвалідністю.

Проте загалом до 2013 року волонтерський рух в Україні розвивався досить слабо порівняно з іншими країнами світу. За даними World Giving Index [37], Україна посідала лише 105 місце зі 145 країн, оскільки лише 5% населення займалося волонтерством. Але Революція Гідності, анексія Криму та війна на Донбасі змінили ситуацію. У WGI 2017 Україна піднялася на 90 місце зі 139 країн.

Волонтерство є основою громадянського суспільства. Без участі волонтерів важко уявити громадські організації та благодійність. Без них неможливо досягти громадського контролю за діями влади та бізнесу. Без волонтерів не вистачає енергії для побудови суспільства, не вистачає

творчого потенціалу для вирішення соціальних проблем. У 2015 р. роль волонтерів у політичних змінах в Україні визнали понад 62% респондентів [32].

У визначенні стратегії поведінки особистості ціннісну опозицію отримав ментальний архетип українця «мій дім на краю». Межа між цими системами цінностей та демократичними цінностями сучасного світу проходить через Майдан 2014 року як лінія між ними боротьби, що вкорінилася у свідомості домінуючої частини українського суспільства. Серед ціннісних пріоритетів постмайданного періоду – соціальна справедливість та відповідальність влади перед суспільством. Це доводить актуальність ціннісних запитів, які привели до Революції Гідності, яка була, перш за все, революцією цінностей. Значення має не політичне, національно-етнічне, громадянське, регіональне, релігійне чи мовне протистояння, а ціннісно-ідеологічний конфлікт, насамперед між суспільством та представниками його політичних структур.

Власне, Майдан би все одно зібрався, але навряд чи він вижив би без надійної волонтерської підтримки дійсно великого масштабу. Тоді кияни з усієї України дали приклад чудової самоорганізації для досягнення головної мети – змінити Україну і зробити її правовою європейською державою.

Предметом популяризації символічних вимірів українців став і волонтерський рух. У 2014 році громадські активісти в різних населених пунктах провели численні проукраїнські заходи, присвячені національному одягу (паради вишиванок), національному прапору (автопробіг, вивішування прапорів на балконах будинків, перефарбовування в кольори державного прапора мостів). та інші елементи міської інфраструктури), ідеї національної єдності та непорушності кордонів України (флешмоб «Карта України», що потрапив до Книги рекордів країни), пряма фінансова допомога через SMS-

благодійність У соцмережах, у зокрема, було оголошено ще один спеціальний флешмоб: жителі Криму, Слов'янська та інших, Східний міст України сфотографував їхні паспорти з написом «Врятуйте народ Донбасу» або «Крим – це Україна» [31].

Щодня на Хрещатику в Києві волонтери брали на себе велику частину роботи по облаштуванню комфортного перебування кількох тисяч людей на Майдані. Серед них – медики, юристи, психологи, журналісти та інші. За лічені дні виникли десятки волонтерських ініціатив та інтернет-проектів. Наприклад, #Єврохостел, який надав допомогу протестувальникам у квартирах у Києві, ЄвроМайдан SOS, який надав юридичну підтримку, Український кризовий медіа-центр (УКМЦ), який звернувся до преси, МайданМедик, надавши всю необхідну медичну допомогу тощо.

В Україні волонтерство перетворюється на впливовий політичний інститут суспільства з усіма рисами та якостями, притаманними цьому елементу політичної системи. Це не лише фактор самоорганізації суспільства, прояв самовідданої діяльності патріотів щодо підтримки воїнів Об'єднаних сил, але й волонтерство виступає як нова суспільна потреба. У період АТО волонтерський рух перетворився на вагомий чинник громадянської активності. Завдяки волонтерству в Україні відбулося трансформування громадянського суспільства [1].

Моніторинг державної молодіжної політики показав, що волонтери можуть формувати соціальну думку, поширювати політичну інформацію, просуватися в громадській діяльності, наприклад, серед студентів.

Обсяг і спроможність волонтерської допомоги мають вирішальне значення в умовах неспроможності держави виконувати свої організаційні функції. Волонтерський рух також є важливим для зміцнення потенціалу українського суспільства, оскільки він продемонстрував здатність громадян до самоорганізації. Волонтерський рух є показовим позитивним

прикладом української спільноти свідомої особистої відповідальності та спільних дій.

О. Зорич вважає, що очікування «справедливого суспільного ладу» одразу після Революції Гідності є невиправданими соціальними очікуваннями. Але ефект несправедливих очікувань спрацював. Моральні авторитети громади, волонтери артикулюють перед виборцями необхідність участі, налаштування на постійне залучення до політичного життя, готовність контролювати дії влади та захищати людей. Ефективним механізмом впровадження цінностей є наявність моделі для успадкування, демонстраційних практик підтримки норми, особливо певної міри жертвовності. Ці практики були досить активними, коли їх демонстрували представники владних структур та політичної еліти. За таких умов ціннісні орієнтації можуть вийти з практичної реалізації, тобто стати публічною нормотворчою основою [6].

Завданнями громадських організацій патріотичного спрямування в Україні є люстрація, мир, контроль над гілками влади, захист прав людини і демократичних свобод, популяризація результатів їх діяльності та відповідного ефекту, розширення впливу громадськості. організації з прийняття політичних рішень в органах влади. Ці пріоритети є суттєвими для гармонізації ідентифікаційних відмінностей української нації та формування ціннісних вимірів місцевого самовизначення українського суспільства як спільноти однієї держави, а також є ресурсом відновлення довіри суспільства до інституціалізованих форм колективного життя [3].

Громадянська культура волонтерства є важливим ресурсом відновлення довіри суспільства та консолідації сучасного українського суспільства, що може сприяти гармонізації відносин між владою та громадськістю, якщо держава забезпечить сприятливі та прозорі умови для їх розвитку та двосторонньої співпраці заради встановлення

соціального миру в Україні, налагодження міжрегіонального діалогу, відвернення загроз сепаратизму.

Крім політичних, є економічні аспекти патріотичного руху. Державні служби намагаються в особі волонтерів перекласти частину державного тягара на плечі громадянського суспільства. Україна не така багата країна, щоб дозволити собі витратити на війну більше, ніж споживає. У державних службовців помітне бажання «заощадити» на пільгах військовослужбовцям, тому перекладають їх на волонтерів [16].

Віртуальне волонтерство (онлайн-волонтерство, кібер-волонтерство, цифрове волонтерство, електронне волонтерство) – це вид волонтерства, який здійснюється дистанційно за допомогою Інтернету [29].

Віртуальне волонтерство передбачає різні види діяльності, які виконуються віддалено за допомогою комп'ютера чи іншого пристрою, під'єданого до Інтернету, наприклад: дослідницькі проекти (у тому числі вікі-проекти), збір фінансових та нефінансових джерел для певної мети, розробка програмного забезпечення та усунення проблем, створення веб-сторінки, оновлення веб-сторінок, ведення профілів у соціальних мережах, написання та редагування речень, прес-релізів, новинних статей, створення баз даних, консультування з правових, бізнесових, медичних питань, модерування форумів, публічна журналістика, редагування відео, моніторинг новин, відповіді на питання [34]. Жодна організація не збирає статистику про найкращі проекти віртуального волонтерства в Україні чи світі, про те, скільки людей займається віртуальним волонтерством або скільки організацій використовують онлайн-волонтерів. Волонтерське дослідження рідко містить інформацію про віртуальне волонтерство.

Сьогодні українські волонтери допомагають військовим від початку повномасштабної війни. Крім того, вони рятують життя дітей, здають кров, допомагають бідним, будують притулки для тварин, пропагують здоровий спосіб життя. Українці як всередині України, так і за її межами

долучалися до волонтерського руху, підтримуючи збройні сили країни, допомагаючи евакуйованим з гарячих точок, підтримуючи один одного. Щоб війна з Росією закінчилася перемогою в Україні, волонтери не шкодують зусиль та сил, і кожен робить, що може.

У Нідерландах, наприклад, люди збираються, щоб забрати українців, які їдуть за кордон на автобусах та автомобілях. Людей забирали переміщених осіб додому, знімали квартири чи кімнати в готелях за свій рахунок. Організовували благодійні акції для збору коштів на допомогу постраждалим від війни. Так роблять українці, які живуть у Нідерландах. Їхні будинки стали цілодобовим пунктом прийому. Зокрема, активно збирають та перевозять все необхідне українським воїнам. Вони відправляють по два-три автобуси на день з генераторами, раціями, бронежилетами 4 рівня, касками та аптечками.

Кожна квартира, де живуть українці, стає пунктом збору. Кожен відчуває потребу щось дати. Українці з фонду «Українці в Нідерландах» створюють спеціальні чат, де можна знайти всю необхідну інформацію. Збирали ліки, термобілизну, камуфляжні сітки, шоломи, рації та інші речі, які могли б допомогти пораненим. Також надається допомога та кошти дітям, особливо дітям з інвалідністю.

Українська волонтерська робота в Нідерландах дуже інтенсивна. Приносили продукти харчування, боєприпаси, бинти, кровоспинні, знеболюючі, дитячі речі, засоби гігієни. Щотижня по всій країні проходять демонстрації з вимогою зупинити війну в Україні та режим Путіна. Прем'єр-міністр Нідерландів Марк Рютте та король Віллем-Олександр провели зустрічі з українською громадою, під час яких українці разом з послом України в Нідерландах Максимом Кононенко розповіли про свої переживання за рідних та країну.

Як українка, яка теж вимушено переїхала до Нідерландів після початку повномасштабного вторгнення і особисто знайома з українськими

волонтерами із фонду «Українці в Нідерландах», я хочу сказати, що це доволі велика спільнота. Вона об'єднана ідеєю допомогти один-одному, внутрішньо переміщеним українцям, тим, хто залишився в Україні, та Збройним Силам України. Щотижня на головній площі країни відбуваються демонстрації за підтримку України, на які збирається багато українців та їхніх друзів. Фонд «Українці в Нідерландах» існує та розвивається за рахунок єднання навколо однієї проблеми. Українці з радістю доєднуються, аби відчутти підтримку та домашню атмосферу.

1. 3. Роль емоційного інтелекту та соціально-психологічної адаптації у волонтерській роботі

Волонтерська діяльність є однією з основних форм соціальної діяльності людини. Це явище все частіше стає об'єктом дослідження в різних галузях наукового знання. Особливості волонтерської діяльності, її вплив на особистість, мотиви цієї діяльності досліджують різні науки про суспільство та людину. Волонтерство як вид просоціальної поведінки є актуальною темою дослідження, особливо проблема мотивації та особистісної сутності волонтерства. Найпоширенішим мотивом роботи у волонтерському центрі серед респондентів є соціальна мотивація, 46,9% волонтерів. Вивчення соціально-психологічних особливостей учасників волонтерського руху дозволяє констатувати наявність узгодженості нормативних цінностей та їх поведінкової реалізації, полімотивованості діяльності, серед яких провідними є соціально-мотиваційні тенденції [26].

EQ може мати більше значення, ніж IQ, особливо на роботі. У своїй книзі «Робота з емоційним інтелектом» Деніел Гоулман цитує дослідження Гарвардської бізнес-школи, яке визначило, що EQ має значення вдвічі більше, ніж IQ та технічні навички, разом з тим, щоб визначити, хто буде успішним [14].

У Harvard Business Review 2003 року повідомляється, що 80% компетенцій, які відрізняють найкращих спеціалістів від інших, належать до сфери емоційного інтелекту. За всі роки роботи з провідними організаціями по всьому світу було виявлено, що найрозумніші люди в організації не завжди є найефективнішими. Найпродуктивніших працівників від середнього відрізняє EI [15].

Емоційний інтелект може забезпечити чутливість до людей інших культур, але, окрім культурного знання волонтерства, для застосування здібностей потрібні практичні навички. Критерії продуктивності роботи включають такі вимоги, як здатність зливатися в команду та виконувати завдання шляхом співпраці. Уміння розпізнавати і контролювати свої емоції є однією з основних компетенцій і особистісних властивостей волонтерів, які необхідно розвивати і необхідні для адекватного виконання поставлених завдань, підтримки здорового психологічного стану, продуктивних соціальних стосунків з колегами та інші зацікавлені сторони. Це важливо для волонтерів, які працюють у сфері соціальної роботи в інших культурах і стикаються з різними нетрадиційними ситуаціями.

Під час роботи, зокрема, на емоційно складній роботі, яка характеризує волонтерство в іншому культурному середовищі, емоційний інтелект допомагає краще зрозуміти, що відбувається як з самим працівником, так і з людьми, з якими він працює. Дослідження також підтверджують зв'язок між продуктивністю праці та міжкультурною компетентністю, що особливо важливо для різних суспільств, якщо врахувати, як, наприклад, глобалізація проявляється в конкретних суспільствах.

Волонтер, який має низький емоційний інтелект, часто стикається з певними труднощами. Одна з них – невміння розпізнавати свої та чужі емоції. Це невміння перетворюється на проблему на робочому місці.

Значення емоційного інтелекту, особливо під час роботи з уразливими соціальними групами, дуже велике. Якщо волонтери не розуміють своїх емоцій, вони відчують сум'яття і депресію. Вони не в змозі використати цей час, щоб змінитися та вдосконалити себе [33].

Наша гіпотеза безпосередньо була побудована на ймовірності залежності рівня емоційного інтелекту від рівня соціально-психологічної адаптації у волонтерів. У наступному розділі ми емпіричним шляхом перевіримо, чи наше припущення має позитивний шанс стати реальним.

Висновок до розділу 1

Політичні тенденції розвитку сучасних суспільств відзначаються збільшенням приватного виміру життя громадян. В українських реаліях динаміка збільшення залучення громадян до волонтерського руху стала фактом для перспектив формування горизонтальних зв'язків громадянського суспільства. Модель відносин держави та суспільства у сфері волонтерства як орієнтир їх оптимізації в Україні. Складається з чотирьох аркушів: функціонального; організаційні; адміністративно-політичні; та ідеологічні. Важливим є вивчення стратегій волонтерського руху, прогнозування компонентів забезпечення стратегічних позицій соціальних змін.

Вирішальним аспектом є емоційний інтелект, який у певному сенсі виступає посередником між компетентністю волонтера та продуктивністю роботи. Розвинутий емоційний інтелект волонтера також підвищує продуктивність праці та забезпечити здоровий психологічний стан.

Під час волонтерської діяльності за кордоном наголос слід робити на здатності волонтера розпізнавати свої власні та чужі емоції та належним чином використовувати вищезгадані навички. Це особливо важливо під час роботи з уразливими цільовими групами іноземної культури, де волонтер повинен володіти фундаментальними соціальними навичками,

вміннями спостерігати за навколишнім середовищем та рефлексувати над своїм досвідом. Емоційно сильні волонтери можуть швидше встановлювати міцніші стосунки з клієнтами та членами команди, що полегшує їм інтеграцію в організацію та досягнення бажаних результатів.

З власного досвіду, волонтерство та емоційний інтелект нерозривно пов'язані при роботі з людьми. У цій роботі ми зробили фокус на конкретній категорії волонтерів. А саме, це вимушено переміщені до Нідерландів українці, які, окрім комунікації з людьми, вимушені адаптуватися до нового невідомого середовища. Ці фактори, безумовно, впливають на їхню соціально-психологічну адаптації, емоційний інтелект, стрес та успішність в роботі.

РОЗДІЛ II.

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІЖЕННЯ ВЗАЄМОЗВ'ЯЗКУ ЕМОЦІОНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ АДАПТАЦІЇ У ВОЛОНТЕРСЬКІЙ РОБОТІ

2.1. Обґрунтування та підбір методик для емпіричного дослідження

Щоб дослідити зв'язок між емоційним інтелектом та соціально-психологічною адаптацією волонтерів до нового середовища, ми провели дослідження за допомогою Google Forms, зразки яких були поширені та зібрані через соціальні мережі та месенджери Facebook, Instagram, Telegram серед волонтерів нідерландської організації «Українці в Нідерландах».

Опис вибірки:

Вік: 19-31 роки.

Кількість осіб: 46 особи.

Стать: жіноча.

Учасники досліджували свій емоційний інтелект, соціально-психологічну стійкість, соціальну та особисту тривожність. Отримані результати обробляли за допомогою описової статистики, частотного аналізу, критерію Шапіро-Вілка та кореляційного аналізу Спірмена.

Методики дослідження, які вкористовувалися в анкеті (Додаток 1):

1. Методика дослідження адаптованості Т.Д. Дубовицької та А.В. Крилової.

Запропонована методика може застосовуватися для вирішення таких проблем:

1) виявлення волонтерів, які відчувають труднощі в адаптації до нового середовища;

2) методичне забезпечення психологічного супроводу адаптації волонтерів до нового середовища;

3) дослідження ефективності допомоги українцям, що вимушено виїхали в Європу.

У нашому дослідженні акцент робиться саме на першому пункті, а аналізувати ми будемо шкалу адаптованості волонтерів до нового середовища.

Методика є набором з 16 суджень, стосовно яких волонтери повинні висловити ступінь своєї згоди.

Варіанти відповідей: "Так" - 2; "Важко сказати" - 1; "Ні" - 0.

Обробка результатів здійснюється шляхом переведення цифр у бали відповідно до ключа та подальшого підсумовування отриманих балів окремо за кожною шкалою та методикою в цілому.

Прямі судження (цифра 0 означає 0 балів; цифра 1 означає 1 бал; цифра 2 означає 2 бали): 1; 3; 4; 6; 9; 10; 13; 14.

Зворотні судження (цифра 0 означає 2 бали; цифра 1 означає 1 бал; цифра 2 означає 0 балів): 2; 5; 7; 8; 11; 12; 15; 16.

Шкала адаптованості до навчальної групи. Підраховується сума балів із таких питань: 1; 2; 3; 4; 5; 6; 7; 8.

Шкала адаптованість до навчальної діяльності. Підраховується сума балів із наступних питань: 9; 10; 11; 12; 13; 14; 15; 16.

2. Методика дослідження емоційного інтелекту Н. Холла.

Ця методика призначена для вивчення здатності розуміти особисті стосунки, виражені в емоціях, і керувати емоційною сферою на основі прийняття рішень. Основні шкали:

- Емоційна свідомість

Розуміння своїх емоцій та їх наслідки. Експресивні люди розуміють, чому вони відчувають певні почуття, усвідомлюють свої сильні та слабкі

сторони, схильні думати й вчитися на досвіді. Вони впевнені в собі, здатні проявити почуття гумору і прийняти себе такими, якими вони є.

- Саморегуляція

Самоконтроль і здатність стримувати руйнівні переживання. Висока виразність характеризується чітким мисленням і самоконтролем в особистісно стресових ситуаціях. Це евфемізм і примус. Вміння визнавати власні помилки та нести відповідальність за досягнення цілей. Спокійне сприйняття нової інформації та зміни обстановки, проявлення гнучкості.

- Самомотивація

Прагнєть до самореалізації. Результативність орієнтована на результати і пошук найбільш ефективного способу досягнення цілей. Високомотивовані люди вміють працювати в команді і прагнуть бездоганно виконувати всі завдання. Вона не боїться невдач, вміє розумно ризикувати.

- Емпатія

Вміння знати про почуття та інтереси інших людей до них. Люди з цією якістю вміють слухати, звертати увагу на міміку та жести, вміти вгадувати емоції та емоції. Вони поважають інших, незалежно від їхнього походження чи освіти. Толерантні і терпимі до недоліків інших.

- Соціальні навички

Вміння переконувати. Виявляється у вмінні завоювати прихильність, йти на компроміс та переконливо подавати інформацію. Суб'єкт характеризується навичками ведення переговорів, вмінням дипломатично спілкуватися з «важкими» людьми, надихати та вести за собою.

Респондентам необхідно обрати міру своєї згоди з 30-ма твердженням:

- Повністю не згоден (-3 бали).
- В основному не згоден (-2 бали).
- Частково не згоден (-1 бал).
- Частково згоден (+1 бал).
- В основному згоден (+2 бали).

- Повністю згоден (+3 бали).

Для кожної шкали при обчисленні бальної суми враховується відповідний знак (+ або -). Чим більша сума розділових знаків, тим яскравіше виражена ця емоція.

3. *Методика дослідження емоційного інтелекту Люціна.*

Тест емоційного інтелекту Люціна (опитувальник) — це психодіагностичний метод самооцінки, призначений для вимірювання емоційного інтелекту (EQ) відповідно до теоретичної точки зору автора.

В основі анкети лежить інтерпретація EI, вміння розуміти та керувати емоціями у своїх та інших. Здатність розуміти емоції означає, що людина:

- Здатність розпізнавати емоції, той факт, що вони або інші мають емоційні переживання;

- Здатність розпізнавати емоції, тобто визначити емоцію, яку він або вона переживає, і знайти словесне пояснення.

- Розуміння, що викликає цю емоцію і до чого вона призведе.

Уміння контролювати емоції означає, що людина:

- здатна контролювати інтенсивність емоцій, особливо придушувати надмірні емоції;

- здатна контролювати зовнішній прояв емоцій;

- не соромиться викликати емоції, якщо це необхідно.

В остаточному вигляді анкета складається з 46 тверджень, і випробуваний повинен висловити свій рівень згоди за чотирибальною шкалою (зовсім не згоден, скоріше не згоден, повністю згоден, повністю згоден). Ці твердження поділяються на п'ять підшкал, які, у свою чергу, поділяються на чотири більш загальні шкали:

	MEI	BEI
--	------------	------------

	Міжособистісний емоційний інтелект	Внутрішньоособистісний емоційний інтелект
РЕ Розуміння емоцій	МР Розуміння чужих емоцій	ВР Розуміння своїх емоцій
УЕ Управління емоціями	МУ Управління чужими емоціями	ВУ Управління своїми емоціями; ВЕ Контроль експресії.

Твердженням приписується значення в балах, що дорівнює числовому значенню відповіді в бланку відповідей. Частина пунктів інтерпретується у зворотних значеннях.

У роботі будуть аналізуватись шкали:

МР – розуміння чужих емоцій (0-19 – дуже низьке значення; 20-22 – низьке; 23-26 – середнє; 27-30 – високе; 31 і більше – дуже високе);

ВУ – управління своїми емоціями (0-9 – дуже низьке значення; 10-12 – низьке; 13-15 – середнє; 16-17 – високе; 18 і більше – дуже високе).

4. Методика дослідження особистісної та реактивної тривожності Ч.Д. Спілберга та Л.Ханіна.

Шкала тривожності Спілберга (STAI) — це інформативний підхід до самооцінки поточних рівнів тривожності (реактивна тривожність як стан) та індивідуальної тривожності (як стійка людська риса). Розроблено Ч.Д. Спілбергом та адаптовано Ю.Л. Ханіним.

Вимірювання тривожності як риси особистості особливо важливо, оскільки визначає поведінку випробовуваних. Певний рівень тривожності є природною і обов'язковою характеристикою діяльності людей. У кожного є свій оптимальний або бажаний рівень тривожності - це називається

корисною тривогою. Оцінка людиною свого стану в цьому плані є важливою частиною самоконтролю та самовиховання.

Особистісна тривожність — це стійка індивідуальна характеристика, яка відображає тривожні тенденції суб'єкта, що вказує на те, що він чи вона схильні сприймати широкий спектр ситуацій як загрозу і певним чином реагувати на кожну ситуацію. Як тенденція особистісна тривожність активується сприйняттям певних стимулів, які особистість сприймає як шкідливі для самооцінки, самооцінки.

Саме про цей масштаб ми і поговоримо в цій статті.

Ситуаційна або реактивна тривожність як стан характеризується суб'єктивно переживаними емоціями: напругою, тривогою, тривогою, напругою. Цей стан є емоційною реакцією на стресові ситуації та зміною інтенсивності та життєвої сили з часом.

Загальна оцінка кожної субшкали може коливатися від 20 до 80 балів. При цьому, чим вищий підсумковий бал, тим вище рівень тривожності (ситуативної чи особистісної).

При інтерпретації показників можна використовувати такі орієнтовні оцінки тривожності:

- до 30 балів – низька,
- 31 – 44 бали – помірні;
- 45 і більше – висока.

Зіставлення результатів з обох підшкал дає можливість оцінити індивідуальну значущість стресової ситуації для досліджуваного.

2.2 Аналіз та інтерпретація результатів дослідження взаємозв'язку емоційного інтелекту та соціально-психологічної адаптації волонтерів.

Для аналізу результатів дослідження зв'язку емоційного інтелекту та соціально-психологічної адаптації волонтерів було проведено математично-статистичну обробку даних метою визначення статистичної значимості, валідності, надійності обраної методики з подальшою їх якісною інтерпретацією.

Усі дані, наведені у таблицях, наведені із розрахунків відповідними формулами без втручання дослідників.

У розрахунках використовувались наступні скорочення:

- АДПТ – адаптація волонтерів;
- МР – розуміння чужих емоцій;
- ВУ – управління своїми емоціями;
- ЕС – емоційна свідомість;
- СР – саморегуляція;
- СМ – самомотивація;
- ЕМПТ – емпатія;
- СН – соціальні навички;
- ОТ – особистісна тривожність.

Статистика

		вік	АДПТ	МР	ВУ	ЕС	СР	СМ	ЕМПТ	СН	ОТ
N	Валідні	46	46	46	46	46	46	46	46	46	46
	Пропущ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Середнє		25,626	10,173	17,782	11,521	11,347	8,304	13,00	9,913	8,478	32,652
Медіана		26	8	1	11	10	9	14	9	8	35
Мода		19,00 ^a	8,00	10,00	18,00	10,00	9,00	14,00	7,00 ^a	8,00	40,00
Мінімум		19,00	4,00	6,00	3,00	6,00	4,00	7,00	7,00	4,00	20,00
Максимум		31,00	18,00	30,00	18,00	17,00	14,00	16,00	15,00	14,00	43,00

a. Існує кілька модальних значень. Показано найменше значення.

За описовими статистиками нашої вибірки бачимо, що середній вік вибірки 25,6. Мінімальний вік респондентів 19, а максимальний 31.

Окрім того, за методикою Дубовицької, середній рівень адаптації – 10,173 і це відповідає середньому рівню.

За методикою Люсіна, розуміння чужих емоцій – середній бал 17,7 і він відповідає низькому рівню. Усвідомлення своїх емоцій – 11,5, що також низький рівень.

За методикою Холла, емоційна свідомість – 11,3 (середній рівень); саморегуляція – 8,3 (середній рівень); самомотивація – 13 (середній рівень). Емпатія - 9,9 (середній рівень) і соціальні навички – 8,5 (середній рівень). Незважаючи на те, що усі показники середнього рівня, можна виділити те, що самомотивація у волонтерів найвища, а найнижча саморегуляція. Це свідчить про те, що в волонтери є схильність до самореалізації та роботи на результат, однак є проблеми з управлінням своїми емоціями.

Особистісна тривожність, за методикою Спілберга-Ханіна – 32,6 – що відповідає помірному рівню.

Частотний аналіз (Додаток 2) показав:

- За соціально-психологічною адаптацією 34,8% волонтерів мають низький рівень, 26,1% мають середній рівень і 21,7% мають високий;
- За розумінням чужих емоцій 52,2% мають низький рівень, 8,7% мають середній рівень і 39,1% мають високий рівень;
- За управлінням своїми емоціями 39,1% мають низький рівень, 43,5% мають середній рівень і 17,4% мають високий;
- За емоційною свідомістю 17,4% мають низький рівень, 43,5% мають середній рівень і 39,1% мають високий рівень;
- За саморегуляцією 39,1% мають низький рівень, 56,4% мають середній рівень і 4,3% мають високий рівень;

- За самомотивацією 8,7% мають низький рівень, 26,1% мають середній рівень і 65,2% мають високий рівень;
- За емпатією 21,7% мають низький рівень, 61% має середній рівень, 17,3% мають високий рівень;
- За соціальними навиками 39,1% має низький рівень, 52,2% має середній рівень і 8,7% має високий;
- За особистісною тривожністю 39,1% мають низький рівень, 60,9% мають помірний рівень.

Для подальшої роботи нам варто визначитись із статистичними критеріями – параметричні чи непараметричні. Для цього проведемо перевірку нормальності розподілу за критерієм Шапіро-Уїлка. Вибірка відповідає вимогам критерію, адже кількість учасників = 46 особи ($n < 50$).

	Критерій Шапіро-Уїлка		
	Статистика	ст.св.	Значущість
MP	,931	46	,114
ВУ	,906	46	,033
ЕС	,907	46	,036
СР	,956	46	,393
СМ	,826	46	,001
ЕМПТ	,874	46	,008
СН	,953	46	,339
ОТ	,877	46	,009
*. Це нижній кордон істинної значущості.			
а. Корекція значущості Лільєфорса.			

Таким чином, ми з'ясували, що отримані результати не відповідають значенням нормального розподілу ($p < 0,05$), тому надалі використовуємо непараметричні методи обрахунку.

Далі поглянемо на зв'язок адаптації волонтерів з емоційним інтелектом та особистісною тривожністю, тобто проаналізуємо взаємозв'язок за результатами методики дослідження адаптованості Т.Д. Дубовицької з методиками дослідження емоційного інтелекту Холла і Люсіна та методикою дослідження тривожності Спілберга- Ханіна.

Кореляції			
			АДПТ
Ро Спірмена	АДПТ	Коефіцієнт кореляції	1,000
		Знач. (двостороння)	.
		N	46
	MP	Коефіцієнт кореляції	,898**
		Знач. (двостороння)	,000
		N	46
	ВУ	Коефіцієнт кореляції	,755**
		Знач. (двостороння)	,000
		N	46
	ЕС	Коефіцієнт кореляції	,799**
		Знач. (двостороння)	,000
		N	46
	СР	Коефіцієнт кореляції	,354
		Знач. (двостороння)	,098
		N	46
	СМ	Коефіцієнт кореляції	,677**
		Знач. (двостороння)	,000
		N	46
ЕМПТ	Коефіцієнт кореляції	,556**	
	Знач. (двостороння)	,006	
	N	46	

	СН	Коефіцієнт кореляції	,106
		Знач. (двостороння)	,632
		N	46
	ОТ	Коефіцієнт кореляції	-,604**
		Знач. (двостороння)	,002
		N	46
** . Кореляція значуща на рівні 0,01 (двостороння).			

Проаналізуємо отримані результати: Методика Люсіна.

Зв'язок соціально-психологічної адаптації з розумінням чужих емоцій дуже високий ($p=0,898$). Це свідчить про те, що волонтери, які мають низьку соціально-психологічну адаптацію значно гірше розуміють емоції людей, що їх оточують. Окрім того, у людей із низьким рівнем адаптації є проблеми із управлінням власних емоцій ($p=0,755$).

Методика Холла.

Емоційна свідомість сильно корелює із адаптацією ($p=0,799$). Це свідчить про таку тенденцію, що волонтери, які є досить емоційно-освіченими, не мають явних проблем із соціально-психологічною адаптацією. Саморегуляція не корелює із адаптацією і, можемо припустити, що це наслідок низького рівню саморегуляції по вибірці в цілому. Це питання потребує подальшого вивчення та дослідження. Окрім того, відсутні кореляційні зв'язки із змінною соціальних навичок. Вона відповідає за вміння переконувати, йти на компроміс та вести переговори. На даний момент, можемо пояснити це також низьким середнім рівнем по вибірці. Однак, самомотивація прямо корелює із соціально-психологічною адаптацією ($p=0,677$). Це пояснюється тим, що волонтери, які прагнуть до самореалізації, до втілення своїх цілей у життя, мають гарну адаптацію у новому середовищі. І емпатія також корелює ($p=0,556$). Волонтери, що

здатні до співпереживання іншим людям мають кращі показники по соціально-психологічній адаптації.

Також, додатково проведене опитування особистісної тривожності показало, що у людей з низькою соціально-психологічною адаптацією висока тривожність ($r=-0,604$).

Таким чином, дане дослідження показало, що соціально-психологічна адаптація безпосередньо пов'язана із емоційним інтелектом та тривожністю. Чим гірше у волонтера здатність до співпереживання, управління власними емоціями та розуміння емоцій інших, чим нижча мотивація та зацікавленість в допомозі оточенню, тим нижча у нього соціально-психологічна адаптація. Окрім того, на адаптацію волонтерів у новому середовищі впливає і особистісна тривожність.

Висновки до розділу 2

Ми провели опитування серед 46 респондентів, використовуючи 4 методики:

- Методика дослідження адаптованості Т.Д. Дубовицької та А.В. Крилової.
- Методика дослідження емоційного інтелекту Люсіна.
- Методика дослідження емоційного інтелекту Н. Холла.
- Методика дослідження особистісної та реактивної тривожності Ч.Д. Спілберга та Л.Ханіна.

Виявлено, що середній вік вибірки 25,6, що відповідає дорослому віку.

Перевірка за критерієм Шапіро-Уїлка не показала нормального розподілу, тому у роботі було використано непараметричний критерій кореляції Спірмена. Тісна кореляція показників говорить про правильно підібрані методики дослідження, що дає валідні результати.

Було виявлено наступні кореляційні зв'язки соціально-психологічної адаптації із змінними: з розумінням чужих емоцій ($r=0,898$) і управлінням власних емоцій ($r=0,755$); з емоційною свідомістю ($r=0,799$), з самомотивацією ($r=0,677$), з емпатією ($r=0,556$). Тобто, чим гірше у волонтера здатність до співпереживання, управління власними емоціями та розуміння емоцій інших, чим нижча мотивація та зацікавленість в допомозі оточенню, тим нижча у нього соціально-психологічна адаптація.

Окрім того, було виявлено сильну обернену кореляцію соціально-психологічної адаптації та особистісної тривожності ($r=-0,604$). Це свідчить про те, що волонтери із підвищеною тривожністю також можуть мати труднощі в адаптації у новому середовищі.

РОЗДІЛ III.

ОСОБЛИВОСТІ СТВОРЕННЯ ТА ПРАКТИЧНЕ ЗАСТОСУВАННЯ РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ПІДВИЩЕННЯ РІВНЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СЕРЕД УКРАЇНСЬКИХ ВОЛОНТЕРІВ У ЄВРОПІ

3.1. Практична значущість емоційного інтелекту у соціально-психологічній адаптації волонтерів у Європі

Наше дослідження взаємозв'язку між емоційним інтелектом та соціально-психологічною адаптацією українських волонтерів до нового середовища показало свою успішність. Таким чином, гіпотеза, що власний досвід переживання стресової події впливає на підвищення емоційного інтелекту та схильність допомагати іншим є правдивою.

Практична значущість емоційного інтелекту у соціально-психологічній адаптації волонтерів вказує, що емоційний інтелект є більш важливим для успіху особистості в житті порівняно з когнітивним інтелектом, оскільки він відіграє важливу роль в успіху в роботі, навчанні та соціальному житті. Здатність волонтерів адаптуватися та успішно зустрічатися з життям покладається на комплексне використання розумових та емоційних здібностей, і що успіх у особистих стосунках залежить від їхньої здатності думати про емоційний досвід та емоційну інформацію та реагувати на способи, сумісні в емоційному плані. Вимірювання цієї здібності розроблялося з різних поглядів відповідно до різних моделей, включаючи змішані моделі (інтегративні) емоційного інтелекту. Bar-On [4] найважливіший, хто працює в цій моделі. Емоційний інтелект, згідно з цією моделлю, є розширенням поняття емоційного інтелекту, представленого моделями здібностей, де він пов'язаний з компонентами емоційного, особистісного та соціального для індивіда і в

ньому інтегрована вісь саморозуміння, і побудова відносин з іншими адаптуються до навколишніх і соціальних змінних, що оточують, і керують емоціями [4]. За цією моделлю, українські волонтери мають певні навички в роботі з особистими емоціями, з точки зору їх розуміння, сприйняття та контролю, а також їхні навички поводження та розуміння емоцій інших, соціальні навички створення сім'ї, відносини та дружба пришвидшують соціально-психологічну адаптацію до нового середовища.

Волонтери повинні отримати широкі знання та навички, щоб допомогти зміцнити фізичне, психологічне та соціальне здоров'я, власне та людей, яким вони допомагають. Крім того, в цьому варіанті, в будь-яких умовах, волонтери повинні розвивати лідерські знання та навички, щоб оптимізувати свою взаємодію з пацієнтами. Емоційний інтелект визнається важливим компонентом освіти та розвитку людей, які допомагають іншим [13]. Важливо оптимально навчати та розвивати волонтерів працівників щодо компонентів емоційного інтелекту: самосвідомості, саморегуляції, соціальної свідомості та соціальної регуляції [14]. Самосвідомість зосереджується на розумінні власної поведінки, пізнання, мотивації та емоцій. Саморегуляція підкреслює самоконтроль і пристосованість до різних ситуацій і обставин. Соціальна обізнаність включає розуміння поведінки інших, пізнання, мотивації та емоції. Соціальне регулювання спирається на інші компоненти емоційного інтелекту, щоб оптимізувати допомогу, співпрацю та досягнення взаємних цілей з іншими людьми. Розумне використання емоцій є основним механізмом психологічної адаптації та благополуччя. Було виявлено, що люди з вищим ЕІ повідомляють про нижчий рівень стресу і вищий рівень щастя, що вказує на те, що здатність регулювати усвідомлений стрес безпосередньо впливає на задоволення [24].

Розуміння та підвищення емоційного інтелекту приділяють величезну увагу в академічній літературі, популярній пресі, статтях і книгах для самопомоги, а також у різноманітних семінарах, спрямованих на покращення соціально-психологічної адаптації, професійних відносин та особистих стосунків [18].

Волонтери мають точно та всебічно скласти карту свого життєвого простору, визначити свої позитивні регіони (що вони цінують і хочуть досягти), визначити свої негативні цілі (чого вони хочуть уникнути), знають, де вони «знаходяться» у своєму життєвому просторі, і розуміти напругу та сили (мотивації, емоції, пізнання та ситуації), які діють на них у їхньому життєвому просторі, підвищать їх самосвідомість, тим самим підвищуючи їх емоційний інтелект. Використання аналізу життєвого простору для підвищення емоційного інтелекту допоможе волонтерам легше пройти період соціально-психологічної адаптації та ефективніше допомагати людям, с якими вони працюють. Додатково, високий емоційний інтелект допоможе їм встановити пріоритети, досягти особистої рівноваги та пізнати себе (тобто покращити самопочуття). - обізнаність) способами, які можуть допомогти у саморегуляції, соціальній обізнаності та соціальних регуляціях (тобто, перетин власного життєвого простору з простором інших, включаючи колег та пацієнтів).

Ми віримо, що для прийняття найефективнішої допомоги іншим, а також для соціально-психологічної адаптації, українським вимушено переміщеним волонтерам закордоном потрібен високий емоційний інтелект та саморегуляція емоцій. Емоційно розумні волонтери мають визнавати, що частота взаємодій і функціональний простір сприяють впливу інших людей на їхню поведінку, пізнання та мотивацію.

3.2. Програма підвищення емоційного інтелекту

Дослідження показують, що люди з емоційним інтелектом середнього або нижче середнього можуть розвинути його до вищого рівня, навчаючись цьому. Єдине, що потрібно – це мотивація до навчання та намір застосувати це в реальному житті. Емоційний інтелект можна отримати та покращити в будь-який момент життя [13]. Вивчення навичок емоційного інтелекту потребує винахідливого середовища, де ми можемо уявити сфери чи аспекти, на яких ми повинні зосередитися, і звернутися за порадою до фахівця, як це зробити.

Будь-яке навчання починається тоді, коли волонтер усвідомлює, що в нього є щось, що потрібно змінити чи покращити, і він готова зробити ці зміни. Емоційний інтелект складається з п'яти компонентів:

- Самосвідомість – знання того, що ми відчуваємо і чому ми так відчуваємо.
- Саморегуляція – здатність правильно виражати свої почуття.
- Мотивація – внутрішній потяг до зміни того, як ми відчуваємо і висловлюємось.
- Емпатія - здатність ставитися до емоцій інших і дивитися на світ з їхньої точки зору.
- Соціальні навички – здатність ефективно спілкуватися та будувати міцні зв'язки вдома чи на роботі.

Перший крок уже було зроблено у нашому дослідженні. Ми виміряли позицію щодо кожного з аспектів емоційного інтелекту. Волонтерам були надані матеріали для оцінки їхнього емоційного інтелекту.

Наступний крок підвищення емоційного інтелекту починається з усвідомлення того, над яким аспектом емоційного інтелекту волонтери повинні працювати. Деякі з них можуть мати міцні соціальні навички, але

їм не вистачає саморегуляції, тоді як інші можуть мати високу мотивацію, але погано саморегулюватися. Підвищення емоційного інтелекту починається зі пізнання того, яким аспект емоційного інтелекту розвивати першим.

Оцінка відкриває широкий вибір варіантів. Залежно від того, над якою частиною емоційного інтелекту волонтерам потрібно працювати, можна вирішити, який вид тренування їм найкраще підійде. Наприклад, низький бал у аспектах мотивації та соціальної комунікації можна покращити за допомогою організаційного навчання, а саме, тренінгів.

Тренінг емоційного інтелекту – це професійна програма з набору практичних знань і навичок, які допоможуть українським волонтерам вільно розуміти мову емоцій. У тренінги можуть входити такі вправи:

- Моделювання правильних емоційних навичок для учасників
- Допомога волонтерам зрозуміти та застосувати методи в реальному житті
- Допомога у відображенні свого емоційного інтелекту у команді інших українських волонтерів
- Допомога учасникам визначити систему переконань, яка може заважати їх ефективності
- Надання учасників іншим способам мислення та реакції на ситуацію
- Створення та впровадження нових стратегій розуміння та спілкування з іншими на професійному рівні
- Заохочення волонтерів надавати зворотний зв'язок та позитивне підкріплення своїй команді та розуміти щастя товаришів по команді
- Оцінювання та визнання зусиль, докладених волонтерами для розвитку їхнього емоційного інтелекту на роботі.

Таким чином, українські волонтери можуть підвищити:

- Комунікативні навички та здатність розуміти невербальні ознаки взаємодії (наприклад, мова тіла, вираз обличчя, тон слів тощо)
- Групову роботу, особливо на робочому місці та підтримку високого командного духу
- Організаційні здібності і ефективніше керування розкладом
- Мотивацію до роботи та здатність позитивно сприймати відгуки та критику
- Лідерські здібності

Останнім і найбільш критичним етапом підвищення емоційного інтелекту є включення вправ в реальному житті. Вправи та заходи самопомоги з підвищення емоційного інтелекту продуктивні лише тоді, коли волонтери можуть реалізувати їх у реальних ситуаціях.

Навички та методи, які надають їм ці навчальні модулі, можна використовувати при:

- Взаємодії з людьми на особистому та професійному рівнях
- Розумінні та позначенні власних емоцій
- Висловлюванні того, що вони відчують, таким чином, щоб не засмучувати інших
- Розумінні почуттів інших і прийняття їх без засуджень
- Визначенні негативних емоцій
- Спробі стати на місце іншої людини і зрозуміти, що змусило її так поводитися
- Підвищенні самооцінки
- Самовираженні, зосередженні на міцнішому та кращому спілкуванні з іншими, передачі думок природно та зрозуміло
- Управлінні стресом
- Емпатії

Українські волонтери закордоном можуть підвищити навички емоційного інтелекту. Однак важливо пам'ятати, що існує різниця між просто вивченням емоційним інтелектом та застосуванням цих знань у своєму житті. Ці навички особливо корисні в житті волонтерів, переповненому стресом та новим середовищем. Щоб назавжди змінити поведінку таким чином, щоб вистояти під тиском, волонтерам потрібно навчитися долати стрес у даний момент, щоб залишатися емоційно свідомими.

Ми хочемо вірити, що ці практичні рекомендації із підвищення емоційного інтелекту будуть актуальними для українським вимушено переміщених волонтерів. Таким чином, це допоможе їм покращити якість їхньої комунікації з тими, кому вони допомагають, а ще, що не менш важливо, пришвидшити власну соціально-психологічну адаптацію в новому середовищі, а саме, в Нідерландах. Подальші дослідження можуть перевірити дієвість нашої практичної програми з підвищення емоційного інтелекту. Більше того, ця програма може застосовуватися і перевірятися не тільки на волонтерах в Нідерландах, а й інших країнах Європи і світу загалом.

3.3. Рекомендації щодо подальших досліджень ефективності програми підвищення емоційного інтелекту

Аналізуючи проблему емоційного інтелекту в сучасних психологічних дослідженнях, можна зробити висновок, що поняття емоційного інтелекту не є дуже науковим, оскільки існує дві альтернативні моделі його вимірювання. Особливої уваги заслуговує дослідження причинно-наслідкового зв'язку між емоційним інтелектом та адаптацією, оскільки в даний час у літературі існують два протилежні підходи.

Безумовно, наше дослідження підтвердило, що є безпосередня кореляція між рівнем емоційного інтелекту та рівень соціально-психологічної адаптації волонтера. Однак, науковці поки не прийшли до єдиного висновку, що детермінує що. Один з підходів говорить про можливість емоційного інтелекту для адаптивного розвитку, інша – що емоційний інтелект є продуктом успішної адаптації.

Парадокс бажання вивчати взаємозв'язок між емоційним інтелектом і соціально-психологічною адаптацією, що люди з високим емоційним інтелектом дуже емоційно чутливі в стані спокою і не зосереджуються на емоційній складовій стресових ситуацій та ідентифікація.

Ми рекомендуємо у подальших дослідженнях сфокусуватися на систематичному погляді на вплив емоційного інтелекту на продуктивність праці, зв'язки між міжкультурною компетенцією та продуктивністю роботи, а також роль, яку відіграють емоційний інтелект та міжкультурна компетентність по відношенню до волонтерів, які працюють в іноземних культурах. У більшості досліджень ці предмети аналізуються окремо. Однак організації з волонтерами потребують чітких і простих інструментів, які дозволять їм підвищити продуктивність волонтерської роботи та покращити якість взаємодії, уникаючи непорозумінь та підтримуючи хороше психосоціальне середовище, а також емоційний добробут самих волонтерів.

Під час волонтерської діяльності за кордоном наголос слід робити на здатності волонтера розпізнавати власні та чужі емоції та належним чином використовувати вищезгадані навички. Це особливо важливо під час роботи з вразливими цільовими групами, де волонтер повинен володіти фундаментальними соціальними навичками, вміннями спостерігати за навколишнім середовищем і рефлексувати над своїм досвідом. Якщо волонтеру не вистачає цих навичок, він може навчитися їм за допомогою

програми підвищення емоційного інтелекту, яка включає різні вправи. Емоційно сильні волонтери можуть швидше встановлювати міцніші відносини з клієнтами та членами команди, що, отже, полегшує їм інтеграцію в нове іноземне середовище.

Тому подальші дослідження мають будуватися на систематичному погляді на вплив емоційного інтелекту та соціально-психологічній адаптації на продуктивність роботи волонтерів. Результати цього дослідження можуть бути корисними для практиків, які організують волонтерську діяльність, і для дослідників, які вивчають, як емоційний інтелект впливає на продуктивність роботи волонтерів. Результати цього дослідження також сприяють розширенню поняття міжкультурної комунікації.

Методологія якісного дослідження не дає можливості робити далекосяжні узагальнення. Тоді як висновки дослідження базуються на ситуації різних країн, де зараз перебувають українські вимушено переміщені волонтери. Вибрана нами систематична перспектива та результати досліджень можуть бути корисними при проведенні подібних досліджень в інших країнах. А також, запропоновані ідеї можуть бути використані в міжнародних кількісних дослідженнях, зосереджених на продуктивності праці волонтерів.

Ми рекомендуємо науковцям у їхніх подальших дослідженнях розглянути питання зв'язку емоційного інтелекту з іншими соціально-психологічними аспектами роботи волонтерів. Ми також рекомендуємо перевірити валідність розробленої програми з підвищення емоційного інтелекту. Вибірку можна розширити до волонтерів у інших країнах. Таким чином, можна було б провести мета-дослідження.

Висновки до розділу 3

Волонтери повинні володіти величезною широтою та глибиною знань і навичок, що стосуються певної ролі, залежно від їх конкретних областей та спеціальностей практики. Крім того, волонтери є лідерами, які впливають на тих, кому допомагають, а саме вимушено переміщеним закордон українцям. Щоб допомога стала оптимально ефективним, волонтери повинні розвивати усвідомлення та регулювання власної та чужої поведінки, пізнання, мотивації та емоцій та стати емоційно розумними лідерами.

Наше дослідження зробило перший крок. Ми вимірювали положення різних аспектів емоційного інтелекту. Волонтерам дали матеріали для оцінки їх емоційного інтелекту. Наступним кроком у покращенні вашого емоційного інтелекту є розуміння того, що потрібно робити волонтерам з емоційного інтелекту. Залежно від того, скільки емоційного інтелекту потрібно волонтеру, ви можете вирішити, який тренінг для нього найкращий. Останній і найважливіший крок до покращення емоційного інтелекту – це інтеграція вправ у реальне життя.

Українські волонтери за кордоном можуть покращити свої навички емоційного інтелекту. Однак важливо пам'ятати, що існує різниця між просто навчанням емоційному інтелекту та застосуванням цих знань у своєму житті. Ці навички особливо корисні в стресовому та новому середовищі волонтерів. Щоб назавжди змінити поведінку, щоб боротися зі стресом, волонтери повинні навчитися боротися зі стресом негайно, щоб зберегти емоційну свідомість.

ВИСНОВКИ

Високорозвинений емоційний інтелект є ключем до волонтерства в Україні, особливо з початком повномасштабної війни в Україні. Виховання емоційного інтелекту може покращити здатність справлятися зі складними ситуаціями та адаптуватися до мінливих обставин, особливо коли вони змушені переживати війну. Емоційний інтелект асоціюється з такими рисами, як наполегливість, самоконтроль, емпатія та взаємопідтримка. Враховуючи час, у який ми живемо, емоційний інтелект стає все більш важливою можливістю для волонтерів допомогти мільйонам переміщених осіб.

Вимушено переміщені волонтери закордоном повинні зосередитися на здатності розпізнавати власні та чужі емоції та правильно використовувати перераховані вище навички. Це особливо важливо під час роботи з неблагополучними цільовими групами в іноземних культурах, де волонтери повинні мати базові соціальні навички, вміння спостерігати за навколишнім середовищем та розмірковувати про досвід. Емоційно сильні волонтери швидше будують міцніші стосунки з клієнтами та членами команди, полегшуючи їм інтеграцію в організацію та досягнення бажаних результатів.

Метою дослідження було дослідити взаємозв'язок між емоційним інтелектом та соціально-психологічною адаптацією до нового середовища українських волонтерів. Предметом дослідження є емоційний інтелект у волонтерській діяльності. Темою був взаємозв'язок між емоційним інтелектом волонтерів та їх соціально-психологічним середовищем. Гіпотеза дослідження говорить, що власний досвід переживання стресової події впливає на підвищення емоційного інтелекту та схильність допомагати іншим.

Методи дослідження, які використовувалися - це Методика дослідження адаптованості Т.Д. Дубовицької та А.В. Крилової. Методика дослідження емоційного інтелекту Люсіна. Методика дослідження емоційного інтелекту Н. Холла.

Щоб дослідити взаємозв'язок між емоційним інтелектом і психологічною адаптацією волонтерів до нового середовища, ми провели дослідження за допомогою Google Sheets, зразки якого були поширені та зібрані від волонтерів голландських організацій через соціальні мережі та месенджери Facebook, Instagram, Telegram The. «Українці в Нідерландах». Вік: 19-31 рік. Кількість осіб: 46 жінок.

Учасники досліджували свій емоційний інтелект, психосоціальну стійкість, соціальну та особисту тривожність. Отримані результати обробляли за допомогою описової статистики, частотного аналізу, тесту Шапіро-Уїлка та кореляційного аналізу Спірмена.

Це дослідження показує, що соціально-психологічна адаптація безпосередньо пов'язана з емоційним інтелектом і тривогою. Чим слабкіша здатність волонтера співчувати, керувати емоціями та розуміти емоції інших, тим нижча мотивація та зацікавленість у допомозі іншим, а також нижча психосоціальна адаптивність. Крім того, на адаптацію волонтерів до нового середовища вплинула особиста тривожність.

Використання аналізу життєвого простору для покращення емоційного інтелекту допоможе українським вимушено переміщеним волонтерам закордоном легше пройти період соціально-психологічної адаптації та допоможе їм працювати більш ефективно. Крім того, високий емоційний інтелект допоможе їм розставити пріоритети, досягти особистої рівноваги та зрозуміти себе у спосіб, який сприяє саморегуляції, соціальній обізнаності та соціальному регулюванню.

Тому подальші дослідження мають базуватися на систематичному розумінні впливу емоційного інтелекту та соціально-психологічній адаптації на волонтерство. Результати цього дослідження корисні для практиків, які організовують волонтерську діяльність, і для дослідників, які вивчають, як емоційний інтелект впливає на продуктивність волонтерів. Результати цього дослідження також допомагають розширити поняття міжкультурної комунікації.

Якісні методи дослідження не дозволяють робити далекоюсяжні узагальнення. Результати цього дослідження базуються на різних країнах, де зараз перебувають українські вимушено переміщені волонтери. Наша добірка систематичних поглядів і результатів може бути використана для проведення подібних досліджень в інших країнах. Крім того, представлені ідеї можуть бути використані в міжнародних кількісних дослідженнях продуктивності волонтерів.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Горелов Д. М. Волонтерський рух: світовий досвід та українські громадянські практики : аналіт. доп. / Д. М. Горелов, О.А.Корнієвський. – Київ : Нац. ін-т стратег. дослідж., 2015. – 36 с.
2. Психологічний словник Американської психологічної асоціації [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://dictionary.apa.org/emotion>.
3. Тишкун Ю.Я. Інституціоналізація громадянського суспільства в Україні як чинник раціоналізації державної бюрократії: автореф. дис. канд. політ. наук: 23.00.02 / Львів. нац. ун-т ім. І.Франка. — Л., 2009.
4. Bar-On, R. (2000). Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory (EQ-i). In R. Bar-On, & J. D. A. Parker (Eds.), *Handbook of Emotional Intelligence* (pp. 363-387). San Francisco, CA: Jossey-Bass.
5. Côté S, Decelles KA, Mccarthy JM, Van kleef GA, Hideg I. The Jekyll and Hyde of emotional intelligence: emotion-regulation knowledge facilitates both prosocial and interpersonally deviant behavior. *Psychol Sci.* 2011;22(8):1073-80. doi:10.1177/0956797611416251
6. *Disagreements of identity in Ukraine and the ways of their regulation in the context of the policy of civil consolidation of the Ukrainian nation.* Similar to the report. Kyiv: Ipiend im. I.F. Kuras, National Academy of Sciences of Ukraine, 2015.
7. Drigas AS, Papoutsi C. A new layered model on emotional intelligence. *Behav Sci (Basel).* 2018;8(5). doi:10.3390/bs8050045
8. Endorphins: The brain's natural pain reliever [Electronic resource] // Harvard Health Publishing. – 2021:

<https://www.health.harvard.edu/mind-and-mood/endorphins-the-brains-natural-pain-reliever>.

9. Eysenck H. A New Look Intelligence. Routledge (New York). 2017;31(10): doi.org/10.4324/9781351310048).
10. Feist GJ. A meta-analysis of personality in scientific and artistic creativity. *Pers Soc Psychol Rev.* 1998;2(4):290-309. doi:10.1207/s15327957pspr0204_5
11. Freedman J. Emotional WHAT? Definitions and History of EQ / – 2017.
12. Freedman J. Handle With Care : Emotional Intelligence Activity Book / Six Seconds., 1998. – 122 c. – (978-0962912320).
13. Goleman D. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ.* Random House; 2012.
14. Goleman, D. (2008). Working with emotional intelligence. Bantam. Doubleday Dell Publishing Group.
15. Harvard Business Review 2003
16. *Improvements in the legal and regulatory framework for civil society organizations in the context of the signing of the Association Agreement.* 01/10/2016: <http://www.niss.gov.ua/articles/1702/2/5>.)
17. Lawton RN, Gramatki I, Watt W, Fujiwara D. Does Volunteering Make Us Happier, or Are Happier People More Likely to Volunteer? Addressing the Problem of Reverse Causality When Estimating the Wellbeing Impacts of Volunteering. *Journal of Happiness Studies.* 2021;22(2):599-624.
18. Livesey, Peter. (2017). Goldman-Boyatzis Model of Emotional Intelligence for Dealing with Problems in Project Management. *Construction Economics and Building.* 17. 20. 10.5130/AJCEB.v17i1.5101.

19. Mayer D., Casey D. Cobb Educational Policy on Emotional Intelligence: Does It Make Sense? // Educational Psychology Review. 2000. Vol. 12, Issue.
20. Musick MA, Wilson J. Volunteering and depression: the role of psychological and social resources in different age groups. *Soc Sci Med.* 2003;56(2):259-269. doi:10.1016/s0277-9536(02)00025-4
21. Post SG. It's good to be good: 2011 fifth annual scientific report on health, happiness and helping others. *IJPCM.* 2011;1(4):814-829. doi:10.5750/ijpcm.v1i4.154
22. Poulin MJ, Brown SL, Dillard AJ, Smith DM. Giving to others and the association between stress and mortality. *Am J Public Health.* 2013;103(9):1649–55. doi:10.2105/AJPH.2012.300876
23. Richardson K, Norgate SH. Does IQ really predict job performance?. *Appl Dev Sci.* 2015;19(3):153-169. doi:10.1080/10888691.2014.983635
24. Ruiz-Aranda D, Extremera N, Pineda-Galán C. Emotional intelligence, life satisfaction and subjective happiness in female student health professionals: the mediating effect of perceived stress. *J Psychiatr Ment Health Nurs.* 2014 Mar;21(2):106-13. doi: 10.1111/jpm.12052. Epub 2013 Apr 12. PMID: 23578272.
25. Rupande G. The impact of emotional intelligence on student learning. *IJMSR.* 2015;3(9):133-136.
26. Ruslyakova, E. Social and psychological aspects of volunteer activity of psychology students. 2019; DOI:10.32744/pse.2019.1.22
27. Salovey P, Mayer J. Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality.* 1990;9(3):185-211.
28. Sneed RS, Cohen S. A prospective study of volunteerism and hypertension risk in older adults. *Psychol Aging.* 2013;28(2):578-586. doi:10.1037/a0032718)

29. *State of the World's Volunteerism Report 2011: Universal Values for Global Well-Being*, United Nations Volunteers, 2011.
30. Tarasova S.I., *Socio-Psychological Adaptation of First- Year University Students*. Espacios. 2017
31. Tymoshenko, Nadiia. *On the issue of the functioning of public organizations*, 2014.
http://icp.org.ua/aspekt/aspekty/susp/2004/10/08/do_pitannja_funktsio_23.html)
32. *Volunteer movement in Ukraine*, 2016. http://www.gfk.com/ua/documents/presentations/report_vyshlisky.pdf
33. Vveinhardt, J. Mediating Factor of Emotional Intelligence in Intercultural Competence and Work Productivity of Volunteers. *Sustainability* 11(9):2625. DOI:10.3390/su11092625
34. *What are examples of virtual volunteering?* Archive dated July 1, 2009 on the Wayback Machine. AIDSvolunteers.ca. Retrieved 5 October 2009.
35. *What Happens in Your Body When You're Lonely?* [Electronic resource] // Cleveland Clinic. – 2018: <https://health.clevelandclinic.org/what-happens-in-your-body-when-youre-lonely/>.
36. Wilson, J. (2000). Volunteering. *Annual Review of Sociology*, 26, 215–240. <http://www.jstor.org/stable/223443>
37. World Giving Index 2011