

Варина А. Б.

магістр психології, старший преподаватель кафедри психології Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького

Шевченко С. В.

кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології Мелітопольського державного педагогічного університету імені Богдана Хмельницького

**ОСОБЕННОСТИ ВНУТРИСЕМЕЙНЫХ
ОТНОШЕНИЙ СУПРУГОВ С РАЗНЫМ УРОВНЕМ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЗАНЯТОСТИ**

В статье теоретически исследовано и экспериментально изучено влияние профессиональной деятельности супругов, связанное с повышенной занятостью, на особенности взаимоотношений и конфликтность в семье. Экспериментально установлено, что высокая занятость супругов в профессиональной деятельности негативно влияет на их супружеские отношения: уровень конфликтности, сферу взаимодействия, удовлетворенность браком и его стабильность. Полученные данные свидетельствуют о том, что процесс адаптации супругов к новым условиям профессиональной деятельности, связанной с профессиональной занятостью, требованиями корпоративных традиций и др. причинами, проходит сложно и ставит перед супругами ряд серьезных проблем (количество стабильных семей уменьшается, растет число нестабильных и даже проблемных семей).

Ключевые слова: профессиональная занятость, супруги, конфликтность, супружеские взаимоотношения, семейное благополучие.

Стаття надійшла до редакції 18.03.2021р.

УДК 159.9 : 316.77

DOI: [https://doi.org/10.18524/2707-0409.2021.1\(53\).241348](https://doi.org/10.18524/2707-0409.2021.1(53).241348)

Гончарук Н. М.

кандидат психологічних наук, доцент, доцент кафедри загальної та практичної психології Кам'янець-Подільського національного університету імені Івана Огієнка

e-mail: goncharuk.nat17@gmail.com

ORCID ID 0000-0001-9552-0946

Researcher ID: AAC-4110-2019

**ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ
ЕМОЦІЙНОГО РЕГУЛЮВАННЯ КОМУНІКАЦІЇ У ДІТЕЙ
ІЗ ПОРУШЕННЯМИ ІНТЕЛЕКТУ І НОРМОТИПОВИМ
РОЗВИТКОМ**

У статті здійснено теоретичний аналіз особливостей емоційної поведінки підлітків із порушеннями інтелекту, які впливають на формування їх комунікативних взаємин з однолітками. Визначено сутність поняття «емоційне регулювання комунікації». Емпірично досліджено психологічні особливості емоційного регулювання комунікації у дітей підліткового віку. За результатами дослідження здійснено диференційний аналіз емоційного регулювання комунікативної поведінки у школярів із порушеннями інтелекту і нормотиповим розвитком. Висвітлено основні відмінності у формуванні емоційних якостей, які виступають засадничими чинниками становлення комунікативної поведінки учнів обох категорій і необхідними факторами забезпечення їх комунікативної взаємодії.

Ключові слова: комунікація, комунікативна поведінка, емоційне регулювання комунікації, порушення інтелектуального розвитку.

Постановка проблеми. Соціальні процеси, які відбуваються сьогодні в суспільстві та сучасній школі, значною мірою впливають на емоційний розвиток учнів. Нові можливості для об'єднання та комунікації, швидкість отримання необхідної інформації, інтенсивність спілкування є позитив-

ними аспектами комунікативної взаємодії. Водночас значною мірою особливості емоційно-комунікативного розвитку дітей зумовлюють окремі несприятливі чинники, серед яких знецінення особистісно зорієнтованої взаємодії, зниження навичок безпосереднього мовленнєвого спілкування і надання переваги соціальним мережам, зростання почуття самотності. Значимий вплив цих чинників призводить до недостатності емоційної складової спілкування. Особливо вагомими вони виявляються у дітей із порушеннями інтелектуального розвитку, в яких емоційна складова комунікації має специфіку розвитку.

Мета статті — проаналізувати емоційні детермінанти комунікативної поведінки та здійснити психологічний аналіз особливостей емоційного регулювання комунікації у дітей із порушеннями інтелекту і нормотиповим розвитком у порівняльному аспекті.

Результати дослідження. Емоційне регулювання комунікації розглядається у психології в контексті управління емоціями під час комунікативної взаємодії з іншими людьми ([2, с. 136]); здатності адаптуватися до умов комунікативної ситуації, швидко відновлюючи фізичні та душевні сили ([7, с. 79]); вміння впливати на почуття, керувати вираженням та інтенсивністю емоцій, долати негативні переживання ([8, с.178]); свідомим чи несвідомим контролем над емоційними тенденціями поведінки ([6, с. 212]).

На основі проведеного теоретичного дослідження базовими емоційними характеристиками, які відповідають за емоційне забезпечення комунікації, визначено: соціальну активність як особистісну характеристику, яка відображає стале прагнення впливати на соціальні процеси та брати дієву участь у суспільних справах [10, с. 249]; позитивну спрямованість комунікативної поведінки як конструктивне, оптимістичне ставлення до дійсності, свідомий контроль над думками, що запобігає виникненню негативних емоцій [4, с. 80]; вміння управляти емоціями як індивідуальний спосіб координації психічних процесів, станів, властивостей, компенсації недоліків та оптимізації потенційних здібностей, якостей, можливостей [3,

с. 132]; здатність реагувати на критику та діяти в напружених ситуаціях, беручи до уваги конструктивні думки та володіючи технікою нейтралізації зауважень при захисті своїх переконань [5, с. 103]; емпатійність у спілкуванні як інтерактивну здатність розуміти потреби інших, проявляти взаєморозуміння та співчуття, спрямовані на гармонізацію міжособистісних стосунків і забезпечення успішного процесу спілкування [1, с. 26].

З метою вивчення сформованості емоційного регулювання комунікації у дітей із порушеннями інтелекту було розроблено програму експериментального дослідження і сформульовано наступні завдання: 1) визначити емоційні якості, які забезпечують процес комунікації; 2) обґрунтувати та з'ясувати рівні сформованості емоційних якостей у дітей підліткового віку; 3) здійснити диференційний аналіз емоційного регулювання комунікації у дітей із порушеннями інтелекту і нормотиповим розвитком

У дослідженні взяли участь 110 учнів 5–9-х класів спеціальних закладів освіти з порушеннями інтелектуального розвитку (ПІР) легкого ступеня (F70 за класифікацією МКХ-10) та 110 школярів закладів загальної середньої освіти з нормотиповим розвитком (НТР).

Експериментальне дослідження складалось із таких етапів: 1) дослідження соціальної активності; 2) вивчення позитивної спрямованості комунікативної поведінки; 3) аналіз вміння управляти емоціями; 4) з'ясування здатності реагувати на критику; 5) вивчення емпатійності у спілкуванні. За результатами дослідження визначали рівні сформованості цих якостей: високий, вищий за середній, середній, нижчий за середній, низький.

Перший етап був присвячений дослідженню соціальної активності у дітей підліткового віку на основі тесту САН (за шкалою активності), що дозволило отримати такий розподіл оцінок за цією компетенцією (див. таблицю 1).

За результатами експерименту з'ясовано, що у підлітків із ПІР і НТР спостерігаються певні особливості емоційного регулювання комунікації.

Таблиця 1

Дослідження соціальної активності у дітей підліткового віку з порушеннями інтелекту і нормотиповим розвитком (%)

Категорії досліджуваних	Рівні соціальної активності				
	Н	НС	С	ВС	В
Підлітки з порушеннями інтелектуального розвитку	9,09 %	16,36 %	50,91 %	23,64 %	0,00 %
Підлітки з нормотиповим розвитком	0,0 %	10,91 %	32,73 %	38,19 %	16,36 %

Примітка: В — високий рівень, ВС — вищий за середній рівень, С — середній рівень, НС — нижчий за середній рівень, Н — низький рівень.

У досліджуваних спеціальних закладів освіти *соціальна активність* є відносно збереженою, водночас високих її рівнів не виявлено взагалі. Втім, є школярі, які проявляють середні (50,91 %) та вищі за середні (23,64 %) рівні. Це є свідченням того, що вони прагнуть брати участь у колективних справах, у вирішенні актуальних соціальних завдань, намагаються включатись у взаємодію з однолітками та педагогами у межах групового процесу.

Серед досліджуваних із ППР багато й тих, хто має недостатні рівні соціальної активності: низький — 9,09 % та нижчий за середній — 16,36 %. Це вказує на знижений її потенціал, що проявляється у слабкій мотиваційній спрямованості комунікативних інтересів, небажанні брати участь у спільних соціальних взаємодіях, нерозумінні значення суспільних цінностей для діяльності, відсутності прагнення орієнтуватись на спільну мету та змінювати світ довкола себе. Ці показники відображають недосконалість зв'язків дітей із соціумом (див. рисунок 1).

Натомість у підлітків із типовим розвитком ці якості є інакшими. А саме найбільш характерними є вищий за середній (38,19 %) та середній (32,73 %) рівні. Це вказує на те, що діти із типовим розвитком проявляють стійке прагнення впливати на соціальні групові процеси, беруть участь у колективних справах класу та школи, реалізують повноту соціальних зв'язків із довкіллям під час комунікативної взаємодії.

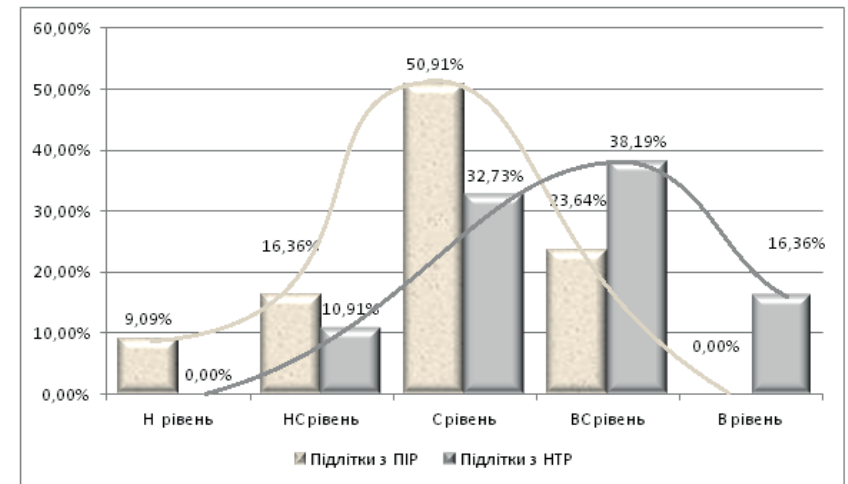


Рис. 1. Розподіл показників соціальної активності у дітей підліткового віку за рівнями (%), де ППР — порушення інтелектуального розвитку, НТР — нормотиповий розвиток; В — високий рівень, ВС — вищий за середній рівень, С — середній рівень, НС — нижчий за середній рівень, Н — низький рівень

Значної уваги у контексті динамічно-модального підходу заслуговує *спрямованість комунікативної поведінки*, яку досліджували за тестом емоційних бар'єрів у спілкуванні В. В. Бойка (див. таблицю 2).

Ця риса є відносно збереженою як у дітей із ППР, так у школярів із НТР, про що свідчить розподіл оцінок за тестом: високий рівень позитивної спрямованості (0,00 % у дітей із ППР і 3,64 % у дітей із НТР), вищий за середній (відповідно 29,09 % і 23,64 %), середній (49,09 % і 43,64 %), нижчий за середній (18,18 % і 25,45 %), низький (3,64 % і 3,64 %). Це вказує на те, що школярі обох категорій здатні ефективно в емоційному плані будувати конструктивну взаємодію з використанням позитивних емоцій і з урахуванням етичних норм спілкування (див. рисунок 2).

Емоційне регулювання комунікації значною мірою залежить від взаємодії чинників довкілля, що викликають стресогенні

Таблиця 2

Дослідження позитивної спрямованості комунікативної поведінки у дітей підліткового віку з порушеннями інтелекту і нормотиповим розвитком (%)

Категорії досліджуваних	Рівні позитивної спрямованості комунікативної поведінки у спілкуванні				
	Н	НС	С	ВС	В
Підлітки з порушеннями інтелектуального розвитку	9,09 %	16,36 %	50,91 %	23,64 %	0,00 %
Підлітки з нормотиповим розвитком	0,0 %	10,91 %	32,73 %	38,19 %	16,36 %

Примітка: В — високий рівень, ВС — вищий за середній рівень, С — середній рівень, НС — нижчий за середній рівень, Н — низький рівень.

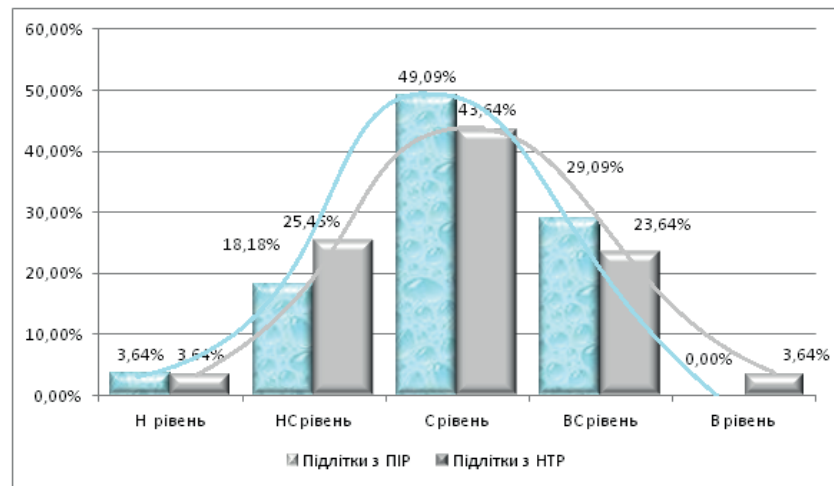


Рис. 2. Розподіл показників позитивної спрямованості комунікативної поведінки за рівнями (%), де ПІР — порушення інтелектуального розвитку, НТР — нормотиповий розвиток

реакції, та індивідуальних характеристик, які дозволяють протистояти цим деструктивним чинникам. Саме у таких комунікативних ситуаціях проявляються індивідуальні особливості

емоційного регулювання комунікації, однією з яких є *вміння управляти емоціями*. Воно відповідає за емоційне саморегулювання комунікативної поведінки у напружених ситуаціях міжособистісної взаємодії. Дані за наслідками вивчення вміння управляти емоціями, здійсненого за тестом емоційних бар'єрів у міжособистісному спілкуванні В. В. Бойка розподілились так (див. таблицю 3).

Таблиця 3

Дослідження вміння управляти емоціями у дітей підліткового віку з порушеннями інтелекту і нормотиповим розвитком (%)

Категорії досліджуваних	Рівні вміння управляти емоціями у спілкуванні				
	Н	НС	С	ВС	В
Підлітки з порушеннями інтелектуального розвитку	5,45 %	23,64 %	54,55 %	14,55 %	0,00 %
Підлітки з нормотиповим розвитком	5,45 %	10,91 %	54,56 %	21,82 %	7,27 %

Примітка: В — високий рівень, ВС — вищий за середній рівень, С — середній рівень, НС — нижчий за середній рівень, Н — низький рівень.

Як засвідчують табличні дані, у підлітків із ПІР переважають середній (54,55 %) та нижчий за середній (23,64 %) рівні управління власними емоціями у ситуаціях комунікативної взаємодії. Це вказує на те, що вони здатні реагувати на впливи довкілля, але наявність негативних чинників — таких як зовнішня агресія, стреси, фрустрація — є активаторами деструктивної емоційної поведінки. У таких комунікативних ситуаціях підлітки виявляють знижену здатність до регулювання вербальної та невербальної поведінки (див. рисунок 3).

Натомість діти з НТР демонструють більш стримані форми реагування у напружених комунікативних ситуаціях. Це підтверджують оцінки за тестом, які знаходяться у середньому діапазоні і відображають середній рівень здатності до управління власними емоціями. Таку поведінку демонструють 54,56 % учнів. У ситуаціях комунікативної взаємодії вони реагують

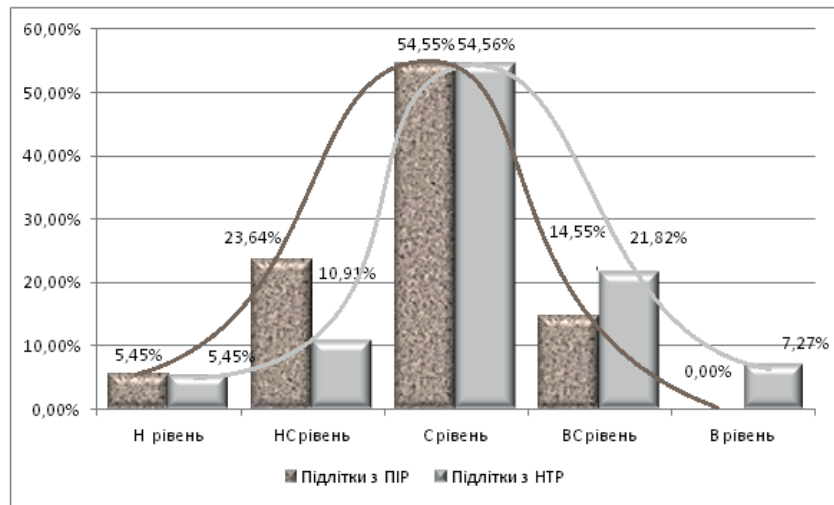


Рис. 3. Розподіл показників вміння управляти емоціями у спілкуванні за рівнями (%), де ПІР — порушення інтелектуального розвитку, НТР — нормотиповий розвиток

на впливи співрозмовників конструктивною поведінкою, не виявляють спонтанності та емоційних спалахів у напружених ситуаціях, не реагують агресією на агресію, у більшості випадків демонструють соціально терпиму та врівноважену поведінку. Водночас, за наявності відкритого конфлікту, діти можуть реагувати агресивно, виявляти невротичні або істеричні тенденції.

Не менш важливим в емоційному плані є вміння реагувати на критику у конфліктних ситуаціях спілкування (див. таблицю 4).

У дітей із ПІР вона є порушеною, про що свідчать результати обстеження: середній рівень — 41,82 %, нижчий за середній — 30,91 %, низький — 16,36 %. Це говорить про недостатню здатність реагувати на критику та активізувати свої емоційні ресурси в конфліктних ситуаціях, невміння формулювати конструктивні думки, неспроможність застосовувати техніку нейтралізації зауважень при захисті своїх переконань. Натомість у дітей із нормотиповим розвитком ця здатність є збереженою й апелює до вищих за середні (40,00 %) рівнів (див. рисунок 4).

Таблиця 4

Дослідження уміння реагувати на критику у дітей підліткового віку з порушеннями інтелекту і нормотиповим розвитком (%)

Категорії досліджуваних	Рівні уміння реагувати на критику				
	Н	НС	С	ВС	В
Підлітки з порушеннями інтелектуального розвитку	16,36 %	30,91 %	41,82 %	10,91 %	0,00 %
Підлітки з нормотиповим розвитком	0,00 %	18,18 %	27,27 %	40,00 %	12,73 %

Примітка: В — високий рівень, ВС — вищий за середній рівень, С — середній рівень, НС — нижчий за середній рівень, Н — низький рівень.

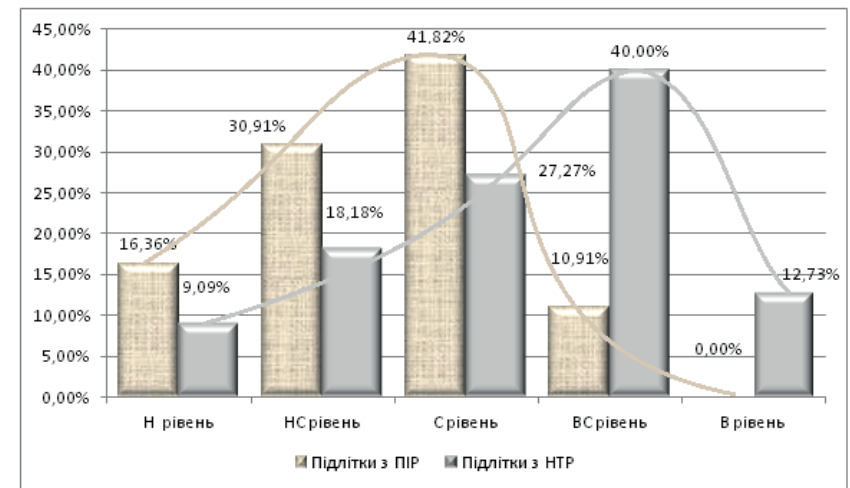


Рис. 4. Розподіл показників уміння реагувати на критику в конфліктних ситуаціях за рівнями (%), де, ПІР — порушення інтелектуального розвитку, НТР — нормотиповий розвиток

Сьогодні у психологічних дослідженнях доведено, що емоційне регулювання комунікації значною мірою взаємопов'язане з *емпатією у спілкуванні* [9, с.140]. Безумовне розуміння емоційного стану співрозмовників, чутливість до проблем і тривог

інших, прийняття, щира зацікавленість — це характеристики емпатійності, яка проявляється у ситуаціях міжособистісної взаємодії. Дослідження емпатії в дітей підліткового віку з ПІР та НТР, яке проводилось за тестом емпатійних тенденцій І. М. Юсупова, демонструє значні диференційні відмінності (див. таблицю 5).

Таблиця 5

Дослідження емпатійності у дітей підліткового віку з порушеннями інтелекту і нормотиповим розвитком (%)

Категорії досліджуваних	Рівні емпатійності				
	Н	НС	С	ВС	В
Підлітки з порушеннями інтелектуального розвитку	18,18 %	21,82 %	45,45 %	14,55 %	0,00 %
Підлітки з нормотиповим розвитком	5,4 %	21,82 %	32,73 %	30,91 %	14,55 %

В учнів із ПІР рівень емпатії виявляється суттєво зниженим: низький рівень характерний для 18,18 % учнів, нижчий за середній — для 21,82 %, середній — для 45,45 %. Це засвідчує їхнє невміння усвідомити переживання інших, нерозуміння почуттів співрозмовників. Характерним є домінування егоїстичних мотивів, що у ситуаціях комунікативної взаємодії перешкоджає збалансованості міжособистісних взаємин. Для школярів із особливими потребами більше властиві ситуативні прояви емпатії, тоді як у дітей із НТР проявляються стійкі емпатійні співпереживання. Це відображається у таких оцінках: високий — 14,55 %, вищий за середній — 30,91 %, середній — 32,73 %, нижчий за середній — 21,82 %, низький — 5,4 % рівні (див. рисунок 5).

Як бачимо, у підлітків із НТР переважають вищі за середні (30,91 %) та середні (32,73 %) рівні, що вказує на позитивну тенденцію в осмисленні переживань інших. Їм властиво відчувати потребу в благополуччі інших, чутливо ставитися до довколишніх, допомагати їм. Альтруїстична спрямованість їхньої поведінки вказує на суттєве переважання співчуття над егоїстичними тенденціями.

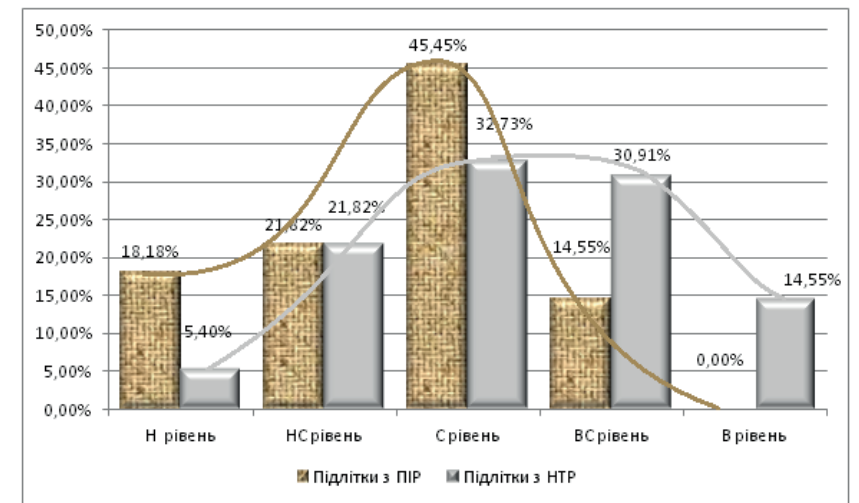


Рис. 5. Розподіл показників емпатійності за рівнями (%), де, ПІР — порушення інтелекту, НТР — типовий інтелектуальний розвиток

Висновки та перспективи подальшого дослідження. Отже, психологічний аналіз емоційного регулювання комунікації у підлітків із порушеннями інтелекту вказує на те, що у них відносно збереженими є показники соціальної активності та позитивної спрямованості комунікативної поведінки, хоча високих рівнів за цими характеристиками не виявлено. Недостатньо розвиненими виявились уміння управляти своїми емоціями, уміння реагувати на критику в конфліктних ситуаціях та здатність до емпатії, що потребує посиленої корекції. У школярів із нормотиповим розвитком описані емоційні властивості є сформованими, а показники «соціальна активність», «уміння реагувати на критику», «емпатійність у спілкуванні» мають перевагу вищих за середні рівнів.

Графічне представлення результатів емпіричного дослідження (див. рисунки 1–5) дає змогу констатувати відхилення графіків функцій у дітей із порушеннями інтелекту у бік низьких значень функції та зміщення показників емоційного регулювання комунікації ліворуч від математичного сподівання, що

вказує на переважання рівнів «низький», «нижчий за середній», «середній». У школярів із нормотиповим розвитком зафіксовано відхилення у бік високих значень і визначено переважання рівнів «середній», «вищий за середній».

Представлена експериментальна робота не є закінченим дослідженням сформованості емоційного регулювання комунікації у дітей підліткового віку і передбачає подальше вивчення проблеми за компетенціями «гнучкість та виразність емоцій», «нейротизм», «впевненість у собі» «соціальна сміливість у спілкуванні», «адекватність емоційних реакцій» та ін., які характеризують емоційне забезпечення поведінки у ситуаціях комунікативної взаємодії.

Список використаних джерел і літератури

1. Гончар К. Роль емпатійного мовлення в досягненні успішної комунікації / К. Гончар, А. Рогатюк // Науковий вісник Східноєвропейського національного університету імені Лесі Українки. — 2013. — № 18. — С. 24–27.
2. Жданова І. В., Буракова Н. В. Емоційна саморегуляція в контексті проблеми психічного здоров'я поліцейського // Психічне здоров'я особистості у кризовому суспільстві : зб. тез III Всеукраїнської науково-практичної конференції (19 жовтня 2018 р.). — Львів : ЛьвДУВС, 2018. — С. 134–139.
3. Кириченко Т. Психологічні особливості саморегуляції вчителя в комунікації у процесі мовленнєво-педагогічного спілкування / Т. Кириченко // Психолінгвістика. — 2016. — Вип. 20(1). — С. 125–135.
4. Кондратюк С. Позитивне мислення як передумова досягнення успіху в навчальній діяльності / С. Кондратюк // Проблеми гуманітарних наук. Психологія. — 2014. — Вип. 33. — С. 71–82.
5. Кузнецова І. В. Критика та зауваження в діловій комунікації / І. В. Кузнецова // Методологія та практика лінгвістичної підготовки іноземних студентів : збірник матеріалів міжвузівської науково-практичної конференції, Харків, 18 квітня 2012 р. — Харків : ХНМУ, 2012. — С. 101–106.
6. Періг І. М., Дроздук В. Д. Емоційна саморегуляція у підлітковому віці // Актуальні задачі сучасних технологій : матеріали VI Міжн. наук.-тех. конференції молодих учених та студентів. Тернопіль 16–17 листопада. 2017. — Тернопіль, 2017. — С. 212–213.
7. Психологічні технології ефективного функціонування та розвитку особистості : монографія / за ред. С. Д. Максименка, С. Б. Кузікової, В. Л. Зливкова. — Суми : Вид-во СумДПУ імені А. С. Макаренка, 2019. — 540 с.
8. Психологія спілкування : навч. посіб. / Л. О. Савенкова, В. В. Сгадова, Л. Л. Борисенко та ін. — Київ : КНЕУ, 2015. — 309 с.

9. Троицкая Е. А. Особенности взаимосвязи эмпатии и невротизации личности // Вестник МГЛУ. Образование и педагогические науки. — 2017. — Вып. 3 (774). — С. 132–141.
10. Уйсїмбаєва М. Соціальна активність особистості як чинник суспільного розвитку / М. Уйсїмбаєва // Наукові записки Кіровоградського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка. — 2014. — Вип. 132. — С. 247–250.

REFERENCES

1. Honchar K. & Rohatiuk A. (2013) Rol empatiinoho movlennia v dosiahnenni uspishnoi komunikatsii [The role of empathic speech in achieving successful communication]. Naukovyi visnyk Skhidnoievropeiskoho natsionalnoho universytetu imeni Lesi Ukrainky, 18, 24–27 [in Ukrainian].
2. Zhdanova I. V. & Burakova N. V. [2018] Emotsiina samorehuliatyia v konteksti problemy psykhichnoho zdorov'ia politseiskoho [Emotional self-regulation in the context of a police officer's mental health problem]. Psykhichne zdorov'ia osobystosti u kryzovomu suspilstvi : zb. tez III Vseukrainskoi naukovo-prakt. konferentsii (19 zhovtnia 2018 r.). Lviv : LvDUVS, 134–139 [in Ukrainian].
3. Kyrychenko T. (2016) Psykholohichni osoblyvosti samorehuliatyia vchytelia v komunikatsii u protsesi movlennievo-pedahohichnoho spilkuvannia [Psychological features of teacher self-regulation in communication in the process of speech-pedagogical communication]. Psykholinhvistyka, 20(1), 125–135 [in Ukrainian].
4. Kondratiuk S. (2014) Pozytyvne myslennia yak peredumova dosiahnennia uspikhu v navchalnii diialnosti [Positive thinking as a prerequisite for success in educational activities]. Problemy humanitarnykh nauk. Psykhohiia, 33, 71–82 [in Ukrainian].
5. Kuznetsova I. V. (2012) Krytyka ta zauvazhennia v dilovii komunikatsii [Criticism and remarks in business communication]. Metodolohiia ta praktyka linhvistychnoi pidhotovky inozemnykh studentiv : zb. materialiv mizhvuzivskoi naukovo-praktychnoi konferentsii, Kharkiv, 18 kvitnia 2012 r., Kharkiv : KhNMU, 101–106 [in Ukrainian].
6. Perih I. M. & Drozdruk V. D. (2017) Emotsiina samorehuliatyia u pidlitkovomu vitsi [Emotional self-regulation in adolescence]. Materialy VI Mizhn. nauk.-tekh. konferentsii molodykh uchenykh ta studentiv. Aktualni zadachi suchasnykh tekhnolohii. Ternopil 16–17 lystopada 2017 r., 212–213 [in Ukrainian].
7. Maksymenko S. D. Kuzikova S. B. & Zlyvkov V. L. Psykholohichni tekhnolohii efektyvnoho funktsionuvannia ta rozvytku osobystosti [Psychological technologies of effective functioning and development of personality]. Sumy : Vyd-vo SumDPU imeni A. S. Makarenka [in Ukrainian].
8. Savenkova L. O., Shadova V. V. & Borysenko L. L. et al. (2015) Psykhohiia spilkuvannia [Psychology of communication]. Kyiv : KNEU [in Ukrainian].
9. Troitskaya E. A. (2017) Osobennosti vzaimosvyazi empatii i nevrotizatsii lichnosti [Features of the relationship between empathy and personality neu-

rotization]. Vestnik MGLU. Obrazovanie i pedagogicheskie nauki, 3 (774). 132–141 [in Russian].

10. Uisimbaeva M. (2014) Sotsialna aktyvnist osobystosti yak chynnyk suspilnoho rozvytku [Social activity of the individual as a factor of social development] Naukovi zapysky Kirovohradskoho derzhavnoho pedahohichnoho universytetu imeni Volodymyra Vynnychenka, 132, 247–250 [in Ukrainian].

Гончарук Н. Н.

кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры общей и практической психологии Каменец-Подольского национального университета имени Ивана Огиенко

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ОСОБЕННОСТЕЙ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ КОММУНИКАЦИИ У ДЕТЕЙ С НАРУШЕНИЯМИ ИНТЕЛЛЕКТА И ТИПИЧНЫМ РАЗВИТИЕМ

В статье осуществлен теоретический анализ особенностей эмоционального поведения подростков с нарушениями интеллекта, влияющих на формирование их коммуникативных взаимоотношений со сверстниками. Определена сущность понятия «эмоциональное регулирование коммуникации». Эмпирически исследованы психологические особенности эмоционального регулирования коммуникации у детей подросткового возраста. По результатам исследования выполнен дифференциальный анализ эмоционального регулирования коммуникативного поведения у школьников с нарушениями интеллекта и типичным развитием. Обоснованы основные различия в формировании эмоциональных качеств, которые выступают основополагающими факторами становления коммуникативного поведения учащихся обеих категорий и необходимыми детерминантами обеспечения их коммуникативного взаимодействия.

Ключевые слова: коммуникация, коммуникативное поведение, эмоциональное регулирование коммуникации, нарушение интеллектуального развития.

Honcharuk N. M.

candidate of psychological sciences, associate professor, associate professor of the department of general and practical psychology, Ivan Ogienko Kamyanets-Podilsky national university

PSYCHOLOGICAL ANALYSIS OF FEATURES OF EMOTIONAL REGULATION OF COMMUNICATION IN CHILDREN WITH INTELLECTUAL DISABILITIES AND TYPICAL DEVELOPMENT

The article provides a theoretical analysis of the features of emotional regulation of communication in adolescents with intellectual disabilities. It is determined that emotional qualities influence the formation of their communicative relationships with peers. The essence of the concept of “emotional regulation of communication” is substantiated. The psychological features of emotional regulation of communication in adolescents with a diagnosis of mild mental retardation (F70) have been empirically studied.

According to the results of the study, a differential analysis of emotional regulation of communicative behavior in schoolchildren with intellectual disabilities and typical development was performed. The main differences in the formation of emotional qualities, which are the basic factors in the formation of communicative behavior of students of both categories. It was found that in adolescents with intellectual disabilities are relatively preserved indicators of social activity and positive orientation of communicative behavior. But high levels of these characteristics were not detected. Insufficiently formed were the ability to manage their emotions, the ability to respond to criticism in conflict situations and the ability to empathize.

These qualities need correction. On the basis of the research the main directions of correctional work are singled out, which are also the formation of such skills: to manage emotions; coordinate mental states; optimize potential means of emotional regulation; respond to criticism; act in tense situations; to master the technique of neutralization of remarks while defending one’s beliefs; to form empathy in communication as an interactive ability.

Graphic analysis of the results of empirical research allows us to state the deviation of the graphs of functions in children with intellectual disabilities in the direction of low values of function. Characteristic is the shift in the indicators of emotional regulation of communication to the left of the mathematical expectation. This indicates a predominance of

low, below average and medium levels. At schoolboys with typical development deviations towards high values are fixed. The predominance of average and above average levels is determined.

Key words: communication, communicative behavior, emotional regulation of communication, intellectual development disorders.

Стаття надійшла до редакції 28.04.2021

УДК 159.923:378

DOI: [https://doi.org/10.18524/2707-0409.2021.1\(53\).241349](https://doi.org/10.18524/2707-0409.2021.1(53).241349)

Дробот О. В.

доктор психологічних наук, доцент, професор кафедри медичних та профілактичних дисциплін

Міжнародний європейський університет

Київ (Україна)

e-mail: piterkiev@gmail.com

ORCID ID 0000-0001-5999-7632

Researcher ID: E-8071-2016

ПРОЯВИ ВІКОВИХ ТА ІНДИВІДУАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЯКОСТЕЙ ОПЕРАТОРІВ КОНТАКТНОГО ЦЕНТРУ У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ

У статті розкрито поняття індивідуально-психологічних якостей особистості оператора контактного центру, визначено психологічні особливості професії «оператор контактного центру» та визначені індивідуально-психологічні якості операторів контактного центру юнацького та зрілого віку. Індивідуально-психологічні якості визначено як стійкі риси особистості, які розвиваються в процесі діяльності та зумовлюють особливості взаємодії з оточенням. Емпіричне дослідження проводилось на базі контактного центру мобільного оператора «Водафон» м. Києва. У дослідженні взяли участь оператори від 18 до 47 років, загальною кількістю досліджуваних склала 50 осіб, з них 25 осіб юнацького віку (18–25 років) та 25 осіб зрілого віку (26–47 років). Було застосовано 16-факторний особистісний опитувальник Р. Кеттела; Опитувальник «Шкала емоційного відгуку» А. Меграбяна і Н. Епштейна.

В ході математичної обробки даних із застосуванням Т-критерію Стьюдента був здійснений аналіз та інтерпретація отриманих даних, які показали наявність розбіжностей в індивідуально-психологічних якостях між групами операторів контактного центру юнацького та зрілого віку. Вікові відмінності зафіксовані в таких індивідуально-психологічних якостях: сміливість, емоційна стабільність, дипломатичність. Особам юнацького віку більш характерні емоційна нестабільність, експресивні, менш