

УДК 159.942

DOI <https://doi.org/10.32782/2707-0409.2023.1.1>

Кононенко О. І.

доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри соціальної психології
Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

e-mail: o.kononenko@onu.edu.ua

ORCID ID: 0000-0001-8676-7410

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ФАКТОР УСПІШНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ В СОЦІАЛЬНІЙ СФЕРІ

У статті розглядається роль емоційного інтелекту у соціальній сфері та його вплив на успішність професійної та особистісної діяльності. Автор розглядає поняття емоційного інтелекту, його компоненти та важливість у взаємодії з оточенням. Особлива увага приділяється взаємозв'язку емоційного інтелекту з міжособистісними взаєминами, лідерством та спроможністю до ефективної комунікації.

У статті також висвітлюються практичні аспекти розвитку емоційного інтелекту, наводячи приклади конкретних стратегій та тренувань, спрямованих на покращення цього аспекту особистісного розвитку. Зазначається, що у сучасному соціумі, де висока емоційна інтелігентність стає ключовим елементом успішної взаємодії та досягнення поставлених цілей, розуміння та вдосконалення цього аспекту стає необхідністю для досягнення високого рівня професійного та особистісного росту.

Наведено результати аналізу та розуміння важливості емоційного інтелекту у соціальній сфері, а також вказує на практичні імплікації для особистісного розвитку та досягнення успіху в різних сферах життя.

У статті розкриваються основні аспекти впливу емоційного інтелекту на формування ефективних міжособистісних відносин, розвиток лідерських якостей та вирішення конфліктів у соціальному середовищі. Автор досліджує методи та прийоми розвитку емоційного інтелекту та їх застосування для поліпшення якості професійної взаємодії у соціальних установах. Зазначаються переваги інтеграції емоційного інтелекту в практичну діяльність фахівців у галузі соціальних наук та соціальної роботи. Результати дослідження свідчать про важливість розуміння та розвитку емоційного інтелекту для підвищення ефективності соціальних взаємодій та досягнення успіху у соціальній сфері.

Ключові слова: емоційний інтелект, адаптація, емоційність, самоставлення, самоактуалізація, ціннісні орієнтації, особистість.

Постановка проблеми. Емоційний інтелект виявляється особливо важливим у соціальній сфері, де міжособистісні взаємини та емоційна взаємодія визначають якість обслуговування або результати роботи. Люди у соціальній сфері, такі як працівники служби підтримки, медичні працівники, соціальні працівники, повинні бути спроможними співчувати та розуміти емоційний стан інших людей. Емпатія допомагає створювати позитивні взаємини та поліпшувати якість обслуговування. Здатність ефективно спілкуватися, вирішувати конфлікти та будувати позитивні взаємини є ключовою для соціальних професій. Люди з високим рів-

нем емоційного інтелекту зазвичай легше розуміють мотивації інших та можуть краще співпрацювати в команді. Робота у соціальній сфері може бути емоційно виснажливою і стресовою, але особистості з розвиненим емоційним інтелектом можуть ефективно керувати стресом, зберігаючи збалансований підхід та вчасно виявляючи емоційні потреби. У сферах, де важливо надавати підтримку та допомогу клієнтам (наприклад, у медичних установах, освіті або службах підтримки), вміння розуміти та ефективно взаємодіяти з емоціями клієнтів стає ключовим фактором успіху. Розуміння і розвиток емоційного інтелекту може сприяти ефективнішій та збалансованій роботі у соціальних сферах, де емоції відіграють важливу роль у щоденній взаємодії з іншими людьми.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та довести актуальність дослідження та розвитку емоційного інтелекту у соціальних працівників.

Аналіз останніх досліджень. Модель емоційного інтелекту, представлена Гоулманом, взята з робіт Пітера Селовея (Peter Salovey) і Джона Мейера (John Mayer), які опублікували свої дослідження ще в 1990 році. Їхні дослідження були ключовими для створення концепції емоційного інтелекту, і саме їхня модель була включена в роботу Гоулмана. Ця модель стала основою для подальших досліджень та розвитку концепції емоційного інтелекту в різних сферах, таких як психологія, менеджмент і освіта.

Д. Гоулман додав ще кілька – ентузіазм, наполегливість та соціальні навички, тим самим він поєднав когнітивні здібності, що входили в модель Селовея та Мейера, з особистісними характеристиками. Надалі Д. Гоулман допрацював структуру емоційного інтелекту. Безсумнівною заслугою Д. Гоулмана є стимулювання людей до розвитку особистісних якостей, що сприяють досягненню успіхів у тих чи інших сферах діяльності. Проте, очевидно, що зі структурних компонентів емоційного інтелекту, виділених Гоулманом, можна знайти як емоційні здібності, так і вольові якості, характеристики самосвідомості, соціальні вміння і навички.

Західними вченими, які розробили концепції емоційного інтелекту, були: Д. Гоулман, П. Селовея, Дж. Мейер, Д. Карузо, Г. Гарднер, Р. Бар-Он, С. Хейн, Р. Купер, А. Саваф, Х. Вайсбах, У. Дакс, К. Кеннон, Дж. Готтман та ін. Серед зарубіжних педагогів-класиків, що досліджували емоційний складник особистості, є праці: І. Гербарта, Я. Коменського, Дж. Локка, І. Песталоцці, Ж. Руссо та вітчизняних педагогів: І. Беха, Г. Ващенко, С. Русової, А. Макаренка, В. Сухомлинського, К. Ушинського.

На сьогодні актуальними є такі напрями дослідження:

- вивчення зв'язку між емоціями та фізіологічними показниками, такими як пульс, електрографічна активність мозку, гормональні реакції тощо;
- аналіз того, як емоційний інтелект впливає на взаємодію та комунікацію між людьми в різних контекстах, включаючи робочі, освітні та особисті;
- дослідження ефективних методів включення емоційного інтелекту в освітні програми та виховання;

–аналіз того, як розвинений емоційний інтелект впливає на лідерські якості та ефективність керівників;

–вивчення можливостей використання технологій, таких як розпізнавання облич та голосу, для оцінки емоційного стану.

Виклад основного матеріалу. Професійна діяльність фахівця соціальної роботи, його психологічна компетентність є складним утворенням, що включає два складники: соціально-психологічний і психосоціальний. Соціально-психологічний складник психологічної компетентності лежить в основі побудови ефективної взаємодії спеціаліста соціальної служби з різними групами клієнтів у рамках соціальних проблем, які виникли в рамках їх вирішення. Психосоціальний складник сприяє реалізації допомоги клієнтам у подоланні кризових станів їхньої психіки, породжених негативними життєвими обставинами. Це зумовлює необхідність формування в процесі підготовки не тільки комплексу професійних уявлень, але і практичних навичок, затребуваних у рамках практичної діяльності фахівців соціальної роботи, а також розвитку необхідних особистісних якостей.

Соціально-психологічний складник професійної підготовки майбутнього спеціаліста соціальної роботи найбільшою мірою затребуваний у підрозділах соціальних служб, зайнятих вирішенням різномодальних проблем клієнтів – медичних, правових, фінансових і т.д.

Психосоціальний складник професійної підготовки фахівців соціальної роботи орієнтований на взаємодію з конкретним контингентом клієнтів – дітей та підлітків, людей похилого віку, інвалідів і т.д. Разом із тим певною мірою можна говорити про наявність у всіх соціальних службах обох психологічних складників професійної підготовки фахівців.

Психологічна компетентність, на думку А. Деркача та В. Зазикіна, є стрижневим складником професійної компетентності. Встановлено, що психологічна компетентність включає у себе кілька видів компетенцій, а саме: соціально-перцептивну, соціально-психологічну, аутопсихологічну, комунікативну компетенцію, психолого-педагогічну компетенцію (М. Ігельник). Позначені складники психологічної компетентності відіграють значну роль у професійній діяльності соціального працівника.

Проблема дослідження емоційного інтелекту набирає все більшої популярності у сучасному науковому світі. Підставою такої популярності є спроби проаналізувати адаптаційно-ресурсні можливості особистості крізь призму здатності емоційної взаємодії з оточуючими, а також імовірність розвивати емоційно-вольову саморегуляцію, щоб прогнозувати успішність поведінки та конкурентоспроможність діяльності в різних сферах.

Емоційний інтелект важливий для соціальних працівників, оскільки їхня робота значною мірою ґрунтується на взаємодії та комунікації з клієнтами, які можуть переживати емоційні та соціальні труднощі. Отже, емоційний інтелект впливає на роботу соціального працівника в таких контекстах:

1. Емпатія та розуміння – вміння розпізнавати та розуміти емоції клієнтів допомагає соціальному працівникові створювати емоційно безпечне середовище для спілкування та здатність почувати та відчувати емоції клієнта дозволяє показати розуміння та підтримку у складних життєвих ситуаціях.

2. Ефективна комунікація – емоційний інтелект допомагає соціальним працівникам активно слухати клієнтів, розуміти їхні потреби та висловлювати співчуття; розуміння власної та емоційної стійкості може впливати на те, як соціальний працівник використовує мову тіла для взаємодії з клієнтами.

3. Управління власними емоціями – здатність управляти своїми емоціями допомагає соціальному працівникові залишатися професійним та ефективним, навіть у важких ситуаціях емоційний інтелект сприяє розвитку стресостійкості, що важливо для роботи у сфері соціальної роботи, оскільки ситуації можуть бути високозмістовними та емоційно виснажливими.

4. Співпраця та розвиток соціальних навичок – емоційний інтелект сприяє розвитку навичок взаємодії та співпраці, що може бути корисним у співпраці з іншими професіоналами, командою та групами.

5. Менеджмент конфліктів – здатність розуміти та ефективно вирішувати конфлікти важлива для соціальних працівників, і емоційний інтелект може полегшити цей процес.

Таким чином, емоційний інтелект впливає на кожен аспект взаємодії соціального працівника з клієнтами, і його розвиток може покращити якість послуг та сприяти позитивному вирішенню проблем.

Дослідження, присвячені вивченню впливу емоційного інтелекту на ефективність професійної діяльності, показують, що ефективність професійної діяльності залежить не тільки від професійних компетенцій спеціалістів, а і від їхніх особистісних якостей: стійкої системи відносин до власного внутрішнього та навколишнього світу, а також рівня сформованості і розвитку емоційного інтелекту. Спеціалісти, які краще керують власними емоціями і розуміють їх, легше адаптуються до стресових та кризових умов, вони більш ініціативні та відповідальні.

Необхідно звернути увагу, що емоційний інтелект – це інтегративна особистісна властивість, яка зумовлюється динамічною єдністю афекту та інтелекту через взаємодію емоційних, когнітивних, конативних і мотиваційних особливостей і спрямована на розуміння власних емоцій та емоційних переживань інших, забезпечує управління емоційним станом, підпорядкування емоцій розуму, сприяє самопізнанню і самореалізації через збагачення емоційного і соціального досвіду.

Є безліч психологічних технологій та методів, які спрямовані на розвиток емоційного інтелекту. Ось деякі з них:

–Тренування усвідомленості (mindfulness): практики усвідомленості, такі як медитація та вправи на зосередженість, можуть допомагати розвивати усвідомленість емоцій та взаємодії з ними.

–Емоційне моделювання: займання певною рольовою грою, в якій людина може емоційно відігравати різні сценарії, допомагає розвивати навички розпізнавання та керування емоціями.

–Самостійна рефлексія: ведення щоденника або журналу, в якому людина може відзначати свої емоції, рефлексувати над ними та аналізувати ситуації, допомагає розуміти власні емоції та шляхи їх вираження.

–Тренування емпатії: задачі та вправи, які спрямовані на виявлення та розуміння емоцій інших людей, сприяють розвитку емпатії та міжособистісних навичок.

–Групові тренінги: використання групових сесій для взаємодії учасників, обміну досвідом та практикою взаємодії в емоційно навантажених ситуаціях.

–Тренінги з комунікаційних навичок: вправи, спрямовані на покращення навичок слухання, вираження своїх емоцій та конструктивного вирішення конфліктів, допомагають у розвитку емоційного інтелекту.

–Ігри для розвитку емоційного інтелекту: деякі настільні ігри та онлайн-ресурси спрямовані на вивчення та вдосконалення емоційного інтелекту через гру та інтерактивні вправи.

Важливо визначити потреби та вибрати методи, які найбільше відповідають. Зазвичай ефективний розвиток емоційного інтелекту включає у себе комбінацію різних підходів та практик.

Висновки. Емоційний інтелект грає важливу роль у роботі соціальних працівників, оскільки вони працюють з різними групами людей, часто перебувають у емоційно навантажених ситуаціях та повинні ефективно взаємодіяти з клієнтами. Соціальні працівники повинні мати здатність співчувати і розуміти емоції своїх клієнтів. Це допомагає встановлювати довіру та створювати позитивні взаємини, що важливо для успішної роботи у соціальній сфері. Розвинутий емоційний інтелект – це здатність ефективно спілкуватися з різними людьми та будувати взаєморозуміння, яка є ключовою для соціальних працівників. Це включає у себе вміння слухати, ставитися до інших з повагою та вирішувати конфлікти, крім того, розуміння власних емоцій та впливу власних переконань на роботу є важливим для соціальних працівників. Це допомагає їм залишатися об'єктивними та ефективними в емоційно напружених ситуаціях. Спроможність керувати власними емоціями важлива для того, щоб уникати вигорання та забезпечити стабільність у важких ситуаціях.

Соціальні працівники часто працюють у командах або співпрацюють з іншими професіоналами, тому здатність спілкуватися та співпрацювати з іншими заснована на емоційному інтелекті.

У соціальній роботі часто виникають конфлікти, і емоційний інтелект допомагає соціальному працівникові вирішувати їх конструктивно та емпатично.

З огляду на ці аспекти розвиток та вдосконалення емоційного інтелекту стає важливим аспектом тренування та підготовки соціальних працівників для більш успішної та ефективної роботи в цій галузі.

Список використаних джерел і літератури

1. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С. Гумецької. Київ, 2018. 512 с.
2. Дерев'янку С.П. Когнітивна психологія : навчальний посібник. Чернігів, 2012. 184 с.
3. Носенко Е.Л., Коврига Н.В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. Київ, 2003. 125 с.
4. Носенко Е.Л. Посібник до вивчення курсу «Теорія емоційного інтелекту». Дніпропетровськ, 2014. 73 с.
5. Фурман А.В. Історія соціальної роботи : навчальний посібник / А.В. Фурман, М.В. Підгурська. Тернопіль : ТНЕУ, 2014. 176 с.
6. Goleman D. Emotional Intelligence. New York, 1995. 352 p.

References

1. Golman, D. (2018). *Emotional intelligence [Emotsiinyi intelekt]*. (S. Gumetska, Trans). Kyiv [in Ukrainian].
2. Derevyanko, S.P. (2012). *Kohnityvna psykholohiia: navch. posibnyk [Cognitive psychology: teaching manual]*. Chernihiv [in Ukrainian].
3. Nosenko, E.L., & Kovryga, N.V. (2003). *Emotsiinyi intelekt: kontseptualizatsiia fenomenu, osnovni funktsii [Emotional intelligence: conceptualization of the phenomenon, basic functions]*. Kyiv [in Ukrainian].
4. Nosenko, E.L. (2014). *Posibnyk do vyvchennia kursu «Teoriia emotsiinoho intelektu» [Study guide for the course “Theory of emotional intelligence”]*. Dnipropetrovsk [in Ukrainian].
5. Furman, A.V. (2014). *Istoriia sotsialnoi roboty: navchalnyi posibnyk [History of social work: study guide]*. / A.V. Furman, M.V. Pidgurska. Ternopil: TNEU, 176 p [in Ukrainian].
6. Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York, 1995 [in English].

Kononenko O. I.

Doctor of Psychological Sciences, Professor, Head of the Department of Social Psychology
Odesa I. I. Mechnikov National University

EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A FACTOR OF SUCCESSFUL ACTIVITIES IN THE SOCIAL SPHERE

The article examines the role of emotional intelligence in the social sphere and its influence on the success of professional and personal activities. The author examines the concept of emotional intelligence, its components and importance in interaction with the environment. Special attention is paid to the relationship of emotional intelligence with interpersonal relations, leadership and the ability to communicate effectively.

The article also highlights the practical aspects of developing emotional intelligence, giving examples of specific strategies and training aimed at improving this aspect of personal development. It is noted that in modern society, where high emotional intelligence becomes a key element of successful interaction and achievement of goals, understanding and improving this aspect becomes a necessity for achieving a high level of professional and personal growth.

The results of the analysis and understanding of the importance of emotional intelligence in the social sphere are presented, and indicate practical implications for personal development and achieving success in various spheres of life.

The article reveals the main aspects of the influence of emotional intelligence on the formation of effective interpersonal relations, the development of leadership qualities and the resolution of conflicts in the social environment. The author investigates methods and techniques for the development of emotional intelligence and their application to improve the quality of professional interaction in social institutions. The advantages of integrating emotional intelligence into the practical activities of specialists in the field of social sciences and social work are noted. The results of the study indicate the importance of understanding and developing emotional intelligence for increasing the effectiveness of social interactions and achieving success in the social sphere.

Key words: emotional intelligence, adaptation, emotionality, self-attribution, self-actualization, value orientations, personality.