

**ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ І. І. МЕЧНИКОВА**

(повне найменування закладу вищої освіти)

**Факультет психології та соціальної роботи**

(повне найменування факультету)

**Кафедра соціальної роботи**

(повна назва кафедри)

## **Кваліфікаційна робота**

на здобуття ступеня вищої освіти «бакалавр»

**"Рівень сформованості емоційної компетентності у майбутніх соціальних працівників"**

**"The level of formation of emotional competence in future social workers"**

Виконала: здобувачка денної форми навчання

Спеціальності 231 Соціальна робота

Освітня програма Соціальна робота

Корнієнко Юлія Святославівна

Керівник к.псих.н., доц. Кременчуцька М.К.

Рецензент к. психол.н., доц. Чачко С. Л.

Рекомендовано до захисту:

Протокол засідання кафедри  
соціальної роботи

№ \_\_\_\_ від \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 20\_\_ р.

Завідувачка кафедри

Тетяна ХЛІВНЮК

(підпис)

(прізвище, ім'я)

Захищено на засіданні ЕК № \_\_\_\_  
протокол № \_\_ від \_\_\_\_ . \_\_\_\_ . 20\_\_ р.

Оцінка \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(за національною шкалою/шкалою ECTS/ бали)

Голова ЕК

Юлія КАПЛЮЧЕНКО

(підпис)

(прізвище, ім'я)

**Одеса 2023**

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b>	3
<b>РОЗДІЛ 1. Емоційний інтелект в роботі соціального працівника</b>	6
1.1. Поняття категорії "емоційний інтелект "	6
1.2. Історія дослідження емоційного інтелекту	14
1.3. Значення емоційної компетентності для життєвого успіху	17
1.4. Ключові компетентності емоційного інтелекту	23
1.5. Навички для підвищення емоційного інтелекту	26
<b>Висновки до першого розділу</b>	29
<b>РОЗДІЛ 2. Дослідження сформованості емоційної компетентності у майбутніх соціальних працівників</b>	31
2.1. Методи дослідження емоційної компетентності	31
2.2. Аналіз отриманих показників за емоційною компетентністю майбутньої соціальних працівників	34
2.3. Статистичний аналіз отриманих даних	45
2.4. Взаємозв'язки у структурі емоційного інтелекту соціальних працівників	47
<b>Висновки до другого розділу</b>	49
<b>ВИСНОВКИ</b>	52
<b>СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ</b>	56
<b>ДОДАТКИ</b>	63

## ВСТУП

**Актуальність дослідження.** Тема емоційного інтелекту залишається актуальною і важливою в сучасному світі. Емоційний інтелект відноситься до здатності розпізнавати, розуміти та керувати своїми власними емоціями, а також розпізнавати та розуміти емоції інших людей. Особливо зростає значення емоційного інтелекту у контексті міжособистісних взаємин, лідерства, розвитку кар'єри та загального благополуччя.

У сучасному суспільстві зростає розуміння, що успішне функціонування людини вимагає не тільки високого рівня когнітивного інтелекту, але й вміння ефективно керувати своїми емоціями та спілкуватись з іншими людьми на емоційному рівні. Емоційний інтелект є важливою складовою соціальної компетентності та впливає на різні аспекти нашого життя, включаючи особисті стосунки, робочу кар'єру, навчання і навіть фізичне та психічне здоров'я.

Емоційна компетентність є важливою у професійній сфері і може мати значення у багатьох аспектах роботи, включаючи взаємодію з клієнтами, колегами, роботою зі стресом та розвитком кар'єри.

Вивченням емоційного інтелекту та його значенням в житті людини займалися такі вчені як Дж. Мейєр, П. Селовей, Д. Гоулман та Р. Бар-Он. До сучасних дослідників варто віднести С.М. Могилясту, М.Р. Савчук, Д.В. Люсіна, С.А. Прахову та Е.Л. Носенко.

Соціальна робота завжди мало приділяла увагу значенню емоційного інтелекту. На сьогодні емоційний інтелект і соціальна робота мають глибокий зв'язок і взаємодоповнюють один одного. Соціальна робота передбачає взаємодію з людьми, які переживають складні життєві ситуації, та надання їм підтримки, порад та ресурсів для подолання труднощів.

Емоційний інтелект є ключовою складовою професійних навичок соціального працівника. Соціальні працівники працюють з людьми, які переживають емоційні та психологічні складнощі. Емоційний інтелект допомагає соціальним працівникам відчувати та розуміти емоції своїх клієнтів, що є важливим для побудови довіри, співчуття та ефективної підтримки. Робота соціального працівника може бути емоційно виснажливою та стресовою через надання підтримки людям у складних життєвих ситуаціях [5].

Емоційний інтелект допомагає соціальним працівникам керувати своїми емоціями, стресом та уникати вигорання. Він включає навички ефективної комунікації, які є важливими для соціального працівника. Професія соціального працівника завжди вимагала сформованості певного рівня емоційної компетентності. Тому проблема сформованості емоційного компетентності майбутніх соціальних працівників дуже актуальна.

**Об'єкт дослідження:** емоційна компетентність як професійна характеристика.

**Предмет дослідження:** емоційна компетентність майбутніх соціальних працівників.

**Мета дослідження:** теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити сформованість емоційної компетентності у майбутніх соціальних працівників.

**Завдання дослідження:**

- провести теоретичний аналіз проблем професійної орієнтації майбутніх соціальних працівників та їх емоційної компетентності;
- підібрати методики адекватні задачам дослідження і провести діагностику;
- проаналізувати дані і надати рекомендації, для подальшого розвитку емоційного інтелекту і емоційної компетентності.

В дослідженні прийняли участь особи, які мають відношення до сфери

соціальної роботи (студенти та працюючі) загальною кількістю 28 осіб.

Методи дослідження. Для досягнення визначеної мети необхідно використовувати комплекс методів дослідження:

-метод теоретичного аналізу педагогічних ідей;

- кількісний аналіз:

методика Холла на визначення рівня емоційного інтелекту.

методика діагностика соціальної емпатії А. Меграбян.

методика діагностика помилок в установленні емоційних контактів Бойко.

Обробку результатів проводили методами математичної статистики з визначенням середньої арифметичної величини.

**Практичне значення:** проведене дослідження допоможе зробити процес формування емоційної компетентності у соціальних працівників більш ефективним.

**Апробація результатів дослідження.** Основні результати роботи було представлено й обговорено на 79-ій звітній студентській науковій конференції Одеського національного університету імені І. І. Мечникова.

Публікація. За темою бакалаврської кваліфікаційної роботи опубліковано тезу на науковій конференції:

Корнієнко Ю.С. Кременчуцька М.К. Емоційний інтелект та емоційна компетентність у майбутніх соціальних працівників. Матеріали до 79-ї студентської наукової конференції: матеріали наук.-практ. конф. (Одеса, 24-28 квітня 2023 р.). Одеса: ОНУ імені І.І. Мечникова, 2023 – с. 427-429.

**Структура роботи.** Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до розділів, загальних висновків, списку використаної літератури. Основний зміст викладено на 56 сторінках друкованого тексту. Кваліфікаційна робота містить 16 таблиць. Список використаних джерел нараховує 50 найменувань.

# РОЗДІЛ I

## ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ В РОБОТІ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА

### 1.1. Поняття категорії “емоційний інтелект”

Емоційний інтелект (або еквалайзер)- це здатність розуміти, використовувати і управляти своїми емоціями позитивними способами, аби зняти стрес, ефективно спілкуватись, співчувати іншим, долати труднощі і вирішувати конфлікти. Емоційний інтелект допомагає будувати більш гнучкі та міцні відносини, процвітати в роботі, навчанні, а також досягати своїх кар’єрних і особистих цілей [1].

Емоційний інтелект зазвичай визначається чотирма атрибутами: саморегулювання- людина може контролювати імпульсивні почуття і поведінку, управляти своїми емоціями здоровим образом, проявляти ініціативу, виконувати зобов’язання і адаптуватись до змінних обставин.

Основні складові саморегуляції:

- усвідомлення: це процес розуміння та прийняття своїх емоцій, думок та поведінки;
- самоконтроль: це здатність керувати своїми емоціями та поведінкою у відповідь на різні ситуації;
- саморегулювання: це процес збереження рівноваги між емоційними станами та відповідними діями;
- адаптація: це здатність змінювати свою поведінку та реагувати на нові ситуації, що виникають у житті.

Саморегулювання є важливою складовою розвитку особистості, оскільки дозволяє людині керувати своїми емоціями та діями, а також забезпечує здатність досягти своїх цілей та мрій. Для багатьох професій,

таких як соціальна робота, саморегулювання є необхідною складовою для успішної роботи.

Саморегулювання відноситься до набору когнітивних навиків, котрі підтримують навчання, включаючи сконцентровану увагу, завзятість, ігнорування відволікаючих факторів, планування і прийняття рішень , наприклад , управління тривожністю або нудьгою у зв'язку з навчальною діяльністю. Або звернення по допомогу, коли це необхідно. Саморегулювання дозволяє вдумливо вести і приймати рішення в різноманітних когнітивних, соціальних і емоційних контекстах [36].

Самоврядні люди звертають увагу на свою особисту поведінку і використовують відповідну і продуктивну поведінку для навчання і взаємодії у сучасному суспільстві. Вони можуть придушувати імпульси достатньо довго, аби враховувати наслідки передбачуваних дій і можливих альтернатив, а також брати участь у відповідальному прийнятті рішень, використовуючи та розмірковуючи над конструктивними діями, які враховують такі питання, як етика, безпека і соціально-культурні очікування [45].

Емоційні і соціальні компетенції пов'язані і часто розглядаються як одна інтегративна конструкція , бо: емоції мотивують використання навиків для соціальної компетенції і саморегулювання; люди дізнаються, як управляти емоціями через соціальний досвід; емоційна компетентність і емоційне саморегулювання людей впливають на їх успіх в соціальних взаємодіях; емоційна регуляція важлива для ефективного вирішення соціальних проблем; навички саморегулювання приводять до поліпшення соціальної поведінки [3].

Позитивні соціальні взаємодії, самоконтроль, емоційні знання і навички пов'язані з довгостроковими позитивними соціальними результатами, включаючи високу самооцінку і позитивне психічне здоров'я, благополуччя , якість життя.

Соціальна та емоційна компетентність та самоврядування спираються на навички виконавчої функції для самоконтролю, гнучкості, які дають контроль над увагою, емоціями та діями. Наприклад, навички для привернення уваги, відстеження того, що вони роблять, або для запам'ятовування правил або умов діяльності та завдань мають вирішальне значення для самоврядування, а також, щоб мати можливість ефективно брати участь у соціальних заходах, таких як розмови та спільні ігри.

Значні дані досліджень пов'язують соціальні та емоційні компетенції з найкращими результатами у низці областей. Наприклад, позитивні соціальні взаємодії, самоконтроль, пізнання емоцій.

Самосвідомість- людина признає свої емоції і то, як вони впливають на її думки і поведінку. Людина знає свої сильні і слабкі сторони, приймає їх, впевнена в собі.

Самосвідомість включає в себе декілька аспектів, таких як фізична свідомість (розуміння свого тіла та його проблем), емоційна свідомість (розуміння своїх емоцій та їх впливу на поведінку та настрої), розумову свідомість (розуміння своїх думок та переконань) та соціальна свідомість (розуміння своєї поведінки в контексті соціальних норм та стандартів).

Свідомість є важливою складовою емоційного інтелекту та допомагає людині бути більш ефективною в міжособистісних відносинах.

Соціальна поінформованість- людина вміє співчувати, вона може розуміти емоції, потреби і проблеми інших людей, розпізнавати емоційні сигнали.

Соціальна поінформованість є важливим аспектом соціальної компетентності та включає в себе знання про соціальні проблеми, розуміння соціальних нерівностей та здатність спілкуватись з людьми з різних культур та соціальних середовищ. Це також включає в себе здатність працювати з людьми, які мають різні потреби та інтереси.

У сучасному світі, де глобалізація та міжкультурна взаємодія стають



все більш важливими, соціальна поінформованість стає необхідною як для індивідів, так і для організацій та установ.

Управління взаємовідносинами- людина знає, як розвивати і підтримувати добрі стосунки, вміє спілкуватись, позитивно впливати на інших, добре працювати в команді і вирішувати конфлікти.

Ефективне управління взаємовідносинами залежить від здатності людей до спілкування та взаєморозуміння. Це включає у себе здатність слухати, розуміти та сприймати інші точки зору, а також здатність висловлювати свої ідеї та погляди з повагою до інших.

Найважливішим складовими управління взаємовідносинами є комунікація, співпраця, управління конфліктами та підтримання позитивної атмосфери. Крім того, ефективне управління взаємовідносинами також потребує розвитку соціальної компетентності та емоційного інтелекту, що дозволяє людині відчувати і розуміти емоції інших, знаходити способи вирішення конфліктів та проблем взаємодії [5].

Емоційний інтелект впливає на успішність в роботі, навчанні , а також на комунікацію в суспільстві. Високий емоційний інтелект може допомогти орієнтуватись в соціальних труднощах в житті, керувати і мотивувати інших, а також у розвитку кар'єри [45].

Неконтрольовані емоції і стрес також можуть вплинути на психічне здоров'я, роблячи людину вразливими до тривоги і депресії. Якщо людина не може зрозуміти або керувати своїми емоціями , буде важко формувати відносини у суспільстві.

Розуміючи свої емоції і то, як ними керувати, людина може краще виражати свої почуття і розуміти, що відчувають інші. Це дозволить більш ефективно спілкуватись і налаштовувати більш продуктивні відносини , як на роботі, так і в особистому житті.

Бути в гармонії зі своїми емоціями з'єднує людей з іншими людьми і навколишнім світом. Соціальний інтелект дозволить розпізнати друга від

ворога, виміряти інтерес людини до себе, мінімізувати стрес.

Навички, які передбачають емоційний інтелект, можна освоїти в будь-який проміжок часу. Але слід пам'ятати, що є різниця між звичайним вивченням еквалайзера і застосуванням цих знань в житті. То, що ви знаєте, що повинні щось зробити, не означає, що ви це зробите, особливо коли ви перевантажені стресом. Аби змінити поведінку таким чином, щоб встати під тиском, потрібно навчитись долати стрес в конкретний момент, щоб залишитись емоційно обізнаним.

Аби можна було використовувати свій еквалайзер, потрібно вміти використовувати свої емоції для прийняття конструктивних рішень. Коли людина відчуває надмірний стрес, вона може втратити контроль над своїми емоціями і здібність діяти вдумливо і адекватно [37].

Емоції- це важливі фрагменти інформації, які розповідають людині про себе і других, але перед обличчям стресу, котрий виводить людину із зони комфорту, може перезавантажуватись і втрачати контроль над собою. Завдяки здатності справлятися зі стресом і бути емоційно присутнім, можна навчитись отримувати негативну інформацію, не дозволяючи їй перевизначити думки та самоконтроль. Людина зможе робити вибір, котрий дозволяє контролювати імпульсивні емоції і поведінку, керувати своїми емоціями здоровим способом, проявляти ініціативу, виконувати певну роботу і адаптуватись до зміни обставин.

Якщо пов'язувати емоційний інтелект з роботою, з певною сферою діяльності, то співробітники, у яких високий рівень інтелекту, як правило, мають переваги в своїй кар'єрній драбині і надають перевагу для організації. Робоча сила, яка складається з емоційно розумних людей, покращує відносини всередині колективу і допомагає тримати позитивну культуру роботи. А емоційно не розвинені співробітники з усіх сил намагаються впоратись зі своїми емоціями. В результаті вони часто діють імпульсивно, не задумуючись про свою поведінку і наслідки їх дій, які

можуть вплинути на навколишніх людей.

Розвиток емоційного інтелекту може допомогти людям краще зрозуміти себе, оснастивши їх навичками, необхідними для керування думками, процесами і діями.

Приклади емоційного інтелекту в дії на робочому місці включають в себе:

- конструктивний зворотній зв'язок замість особистої критики і негативної поведінки;
- підтримка колег шляхом розпізнавання їх емоцій і робота по зниженню стреса;
- зберігати спокій і продуктивність під тиском;
- допомога в вирішенні конфлікту між співробітниками;
- створення робочого місця, де люди можуть вільно виражати свої думки.

Іншим терміном для емоційного інтелекту є емоційний коефіцієнт (EQ), дослідники часто порівнюють його з коефіцієнтом інтелекту (IQ). В той же час, як IQ вимірює знання людини і навички вирішення проблеми, EQ фокусується на його емоційній поінформованості і навичках. IQ і еквалайзер не є статичними показниками і люди можуть працювати над покращенням своїх інтелектуальних та емоційних здібностей.

Якщо казати про емоційний інтелект соціального працівника, то це здатність розуміти та керувати власними емоціями та емоціями інших людей, що допомагає соціальному працівнику ефективно спілкуватись з клієнтами, розуміти їх потреби та емоційний стан, а також допомагати їм розвивати свою емоційну компетентність.

Соціальний працівник, який має розвинений емоційний інтелект, може краще розуміти свої власні емоції, регулювати їх і контролювати, що дозволяє зберігати позитивний стан душі та не переносити свої проблеми на роботу з клієнтами. Крім того, соціальний працівник з високим рівнем

емоційного інтелекту здатний підтримувати позитивні стосунки зі своїми клієнтами, заспокоювати їх у стресових ситуаціях, розуміти їхні потреби та прагнення.

Ключові складові емоційного інтелекту для соціального працівника:

- самосвідомість: здатність розуміти та аналізувати свої власні емоції та їх вплив на роботу з клієнтами;
- саморегуляція: здатність керувати своїми емоціями та реагувати на емоції інших людей;
- мотивація: здатність знаходити мотивацію та енергію для роботи з клієнтами та розвитку власної емоційної компетентності;
- емпатія: здатність розуміти та співпереживати з емоційним станом клієнтів;
- соціальні навички.

Соціальні працівники мають справу з клієнтами, які можуть переживати емоційний стрес, травму, бідність, насильство та інші складні життєві обставини. Тому емоційний інтелект є важливим фактором для успішного виконання роботи соціального працівника та надання якісних послуг клієнтам.

Емоційний інтелект є важливим в різних аспектах життя, включаючи особистість, роботу та міжнародні відносини. Особистість з високим рівнем ЕІ зазвичай має кращу самооцінку, кращі стосунки з іншими людьми та більш успішну кар'єру.

На розвиток емоційного інтелекту може вплинути різні фактори. Ось деякі з них:

- досвід: досвід у взаємодії з іншими людьми може вплинути на розвиток емоційного інтелекту. Люди, які мають багатий досвід відносин з іншими людьми, можуть бути більш емоційно компетентними та вміти краще виявляти, розуміти та вирішувати емоційні проблеми;
- виховання: виховання, яке спрямоване на розвиток емоційної

грамотності та емоційного регулювання, може допомогти зробити людину більш емоційно свідомою та компетентною;

- культура: культура, у якій людина виростає, може впливати на те, як вона розуміє та виражає свої емоції, тому важливо, що в деякій культурі розвиток емоційного інтелекту може бути більш сприятливим;

- навчання: навчання може вплинути на розвиток емоційного інтелекту. Програми навчання, що орієнтовані на розвиток навичок, пов'язаних з усвідомленням емоцій, співчуття та міжособистісними взаєминами, можуть допомогти у покращенні емоційної компетентності;

- соціальне середовище: соціальне середовище, у якому людина живе та працює, може вплинути на розвиток її емоційного інтелекту. Наприклад, позитивне та підтримуюче середовище може сприяти розвитку соціальної компетентності та співчуття;

- генетика: генетика може також впливати на розвиток емоційного інтелекту, оскільки деякі люди можуть мати більш природні здібності до розуміння та вираження емоцій;

Отже, розвиток емоційного інтелекту залежить від багатьох факторів, кожна людина може знайти спосіб розвитку цього навичка, що підходить її особистості та контексту життя.

Емоційний інтелект є феноменом, який став досить популярним у наші дні. Це поняття виникло в результаті досліджень, що показали, що успішні люди не тільки мають високий рівень інтелекту, але і можуть ефективно взаємодіяти з іншими людьми завдяки високому рівні емоційної грамотності.

Емоційний інтелект описує здатність людини розпізнавати, розуміти та керувати своїми власними емоціями, а також емоціями інших людей. Це також означає здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми, спілкуватись з ними, вирішувати конфлікти та бути успішним в соціальній роботі.

Ми визначили, що емоційний інтелект важливий не тільки для соціальної роботи, але й для багатьох інших аспектів життя, таких як освіта, бізнес, лідерство та особисті взаємини. Високий рівень емоційного інтелекту може допомогти людині краще розуміти свої емоції та ефективно керувати ними, що в свою чергу може призвести до покращення загального благополуччя та якості життя.

Оскільки емоційний інтелект залежить від різних факторів, таких як генетика, культура, досвід та навчання, його можна розвивати та покращувати протягом життя. Тому, незалежно від того, чи ми маємо високий рівень емоційного інтелекту в даний момент чи ні, ми можемо навчитися керувати своїми емоціями та взаємодіяти з людьми ефективніше.

## **1.2. Історія дослідження емоційного інтелекту**

Ще в 1870-му році в книзі “ Про вираження емоцій у людини та тварини” Чарльз Дарвін зробив спробу вивчення людських емоцій через зовнішні прояви. Концепція емоційного інтелекту (EQ) у сучасному його розумінні виникла на початку ХХ століття.

У 1920 році американський психолог Едвард Торндайк вперше ввів поняття соціального інтелекту як здатності людини розумно діяти у відносинах з людьми.

В 1983 році Говард Гарднер запропонував теорію множинного інтелекту, розділивши інтелект на внутрішній (свої емоції) і міжособистісний (емоції оточуючих).

Фраза “емоційний інтелект” була введена у статті 1990 року Пітера Салові та Джона Д. Маєра, опублікований у журналі “Уява, пізнання та особистість”. У своїй роботі два психолога представляють структуру емоційного інтелекту, що включає нарахування навичкок, які сприяють точній оцінці та вираженню емоцій у собі та в інших, ефективному

регулюванню емоцій у собі та інших, а також використанню почуттів для мотивації, планування та досягнення в житті [48].

Пітер Салові та Майер також розпочали дослідницькі програми з розробки методів вимірювання ЕІ та вивчення його можливості. Ці програми включали дослідження, де учасникам показали сумний фільм. Результати показали, що люди, які могли визначити та назвати настрій, який фільм справив на них (відомий як емоційна ясність), відновлювався швидше [46].

Журналіст Деніел Гоулман популяризував поняття, видавши книгу “Емоційний інтелект” у 1995 році. Багато хто приписує сучасний інтерес до ЕІ Даніела Гоулмана та його книги 1995 року “Емоційний інтелект: чому це може мати більше значення, ніж IQ”. Гоулман, який навчався на психолога в Гарварді, стверджував, що ЕІ є кращим показником успіху у бізнесі, ніж когнітивний інтелект чи IQ. У книзі також описані чотири основні компоненти емоційного інтелекту: свідомість, самоврядування, соціальна поінформованість, соціальні навички [45].

З тих часів, дослідження емоційного інтелекту привернуло увагу багатьох вчених, які намагаються зрозуміти, які навички і вміння допомагають людині більше у житті.

Дослідження в галузі емоційного інтелекту можуть мати практичне застосування в різних сферах, включаючи освіту, бізнес та міжнародні відносини. Наприклад, знання про емоційний інтелект може допомогти управляти власними емоціями під час стресових ситуацій, виявляти та розв’язувати конфлікти з іншими людьми, а також підвищити рівень комунікації.

Дослідження емоційного інтелекту продовжуються та розвиваються, вони можуть мати великий потенціал у покращенні різних аспектів життя людини.

Феномен дослідження емоційного інтелекту полягає в тому, що

досліджувачі вивчають здатність людини розуміти, регулювати та виражати свої емоції, а також розуміти та взаємодіяти з емоціями інших людей. Емоційний інтелект є ключовим фактором, який визначає успіх у професійній та особистій сферах життя. Дослідження емоційного інтелекту включає в себе аналіз різних аспектів емоційного життя, таких як виявлення емоційних сигналів, розуміння емоційних реакцій, здатність регулювати емоції та взаємодіяти з емоційними станами інших людей.

Вивчення емоційного інтелекту важливе для розвитку людської емоційної грамотності. Сприяє поліпшенню взаємовідносин між людьми, збільшенню ефективності комунікації та успіху у професійній діяльності [45].

В Україні дослідження емоційного інтелекту проводяться в рамках психологічних досліджень та відображаються в наукових публікаціях. Українські науковці вивчають різні аспекти емоційного інтелекту, зокрема, взаємозв'язок між емоційним інтелектом та професійним успіхом, вплив емоційної компетентності на міжособистісну взаємодію, емоційні аспекти прийняття рішень та багато іншого.

Також в Україні діють практичні тренінги та курси з розвитку емоційного інтелекту, які допомагають людям підвищити свій рівень емоційної компетентності та ефективно використовувати її в різних сферах життя.

Дослідження в галузі емоційного інтелекту допомагає людям більш глибоко зрозуміти свої власні емоції, розвивати навички спілкування, виявляти та управляти своїми власними емоціями. Це особливо важливо в професійній діяльності, де здатність до емоційного інтелекту може підвищити продуктивність та ефективність взаємодії з колегами та клієнтами.

Таким чином, дослідження емоційного інтелекту є важливим феноменом, який допомагає розвивати людям важливі навички для



життєвого успіху та щастя.

### **1.3. Значення емоційної компетентності для життєвого успіху**

Емоції відіграють не останнє місце для всіх видів когнітивної і соціальної активності, і поведінки загалом. Емоційна компетентність допомагає людям досягти цілей, вирішувати проблеми і ефективно брати участь в соціальних групах навколишнього середовища. Емоційні знання дозволяють людям ідентифікувати, виражати і розуміти свої емоції та емоції інших людей. Емоційно компетентні люди демонструють культурно прийнятні способи вираження емоцій, котрі можуть включати в себе маскування або мінімізацію емоцій, або заміну однієї емоції на іншу. Вони можуть виявляти емоції, стримувати або посилювати їх, одночасно пригнічуючи менш продуктивні емоції і негативну поведінку.

Соціальна та емоційна компетентність включає в себе успішні управління емоційним збудженням і позитивною участю в соціальних умовах. Зазвичай вважається, що він включає в себе: емоційні знання, такі як усвідомлення своїх емоцій і емоцій інших людей; емоційну регуляцію (особливо розуміння того, як заспокоїтись під час емоційного скачку); соціальні навички, включаючи співчуття і вирішення соціальних проблем; самоуправління і відповідальне прийняття рішень.

Соціальна і емоційна компетентність варіюється в залежності від віку, стадії розвитку, а також від соціокультурних очікувань, цінностей і норм суспільства. Оскільки різні групи людей використовують різні стратегії вирішення конфліктів, соціальна і емоційна компетентність людей в першу чергу включає в себе адаптацію до конкретних соціальних груп. Це означає, що не існує єдиної моделі відповідної соціальної та емоційної поведінки. Також емоційний розвиток у людей варіюється в залежності від темперамента або типового способу реагування на життєві ситуації [3].

Емоційні компетенції або навички можуть містити різні характеристики залежно від використовуваної структури. Усі різні теоретичні основи приписують першорядну роль емоційної самосвідомості, тобто здатності розуміти власні емоційні реакції та їхній вплив та мислення та поведінку, що може сприяти більш обдуманому прийняттю рішень, до самоконтролю, що забезпечує кращу здатність справлятися з невизначеністю та тиском повсякденного життя. А також до емпатії та соціальної обізнаності, які впливають на міжособистісні стосунки шляхом створення більш глибоких зв'язків з іншими та покращення взаємного розуміння [3], [9].

Емоційний інтелект є критично важливим фактором, що, зокрема, сприяє кращій соціальній адаптації. Емоційні компетенції можуть сприяти працевлаштуванню в багатьох відношеннях: вони можуть зменшити труднощі прийняття кар'єрного рішення, зменшуючи емоційний тиск.

Основні теоретичні положення сучасних дослідників визначають емоційний інтелект як уміння працювати в згоді з внутрішнім середовищем своїх почуттів і бажань. Зрозуміти відносини особистості, що проявляються в емоціях і управляти емоційною сферою інтелектуального аналізу. Ефективно контролювати емоції та використовувати їх для вдосконалення мислення. Емоційний інтелект трактується як сукупність емоційного, особистісного і соціальних здібностей, які впливають на здатність ефективно справлятися з вимогами та тиском середовища.

Емоційна компетентність описує здатність людини виражати свої емоції з повною свободою і вона впливає з емоційного інтелекту, який полягає у здатності ідентифікувати емоції. Компетентність- це рівень майстерності, з яким хтось конструктивно взаємодіє з іншими людьми.

Емоційна компетентність включає в себе такі навички, як:

- самоспостереження: вміння розпізнавати свої власні емоції та відчуття;

- регулювання емоцій: вміння керувати своїми емоціями, щоб вони не перешкоджали у повсякденному житті;
- співпереживання: вміння розуміти емоції інших людей та співпереживати їм;
- спілкування: вміння використовувати емоційні вирази, які відповідають ситуації, та вміння ефективно спілкуватись з іншими людьми на емоційному рівні.

Емоційна компетентність допомагає людям краще розуміти свої власні емоції, емоції інших людей, що забезпечує краще спілкування та співпрацю з оточуючими. Це є важливим фактором для успіху в різних сферах життя, таких як робота, освіта та особисті відносини [3].

Розпізнавання своїх емоцій відкриває можливість правильно реагувати на емоції, які відчувають інші люди. Не розуміючи свої емоції, важко допомогти або відчувати співчуття до інших людей.

Іншим індивідуальним аспектом емоційної компетентності є соціальна компетентність, що відноситься до співпереживання до інших. Це включає навички, необхідні для досягнення успіху в робочій атмосфері та у відносинах. Дуже важливо використовувати ефективну комунікацію та знати, як керувати конфліктами. Завдяки емоційній компетентності люди мають можливість реагувати на свої емоції та емоції, які відчувають інші люди. Людина може правильно реагувати, коли хтось відчуває такі емоції, як гнів, страх та біль [9].

Соціальна компетентність- це здатність ефективно взаємодіяти з іншими людьми в соціальних ситуаціях, включаючи комунікацію, співпрацю, розв'язання конфліктів та побудову взаємовідносин.

Соціальна компетентність включає такі навички, як:

- комунікація: здатність ефективно висловлювати свої думки, відчуття, потреби та слухати інших людей;
- емпатія: здатність сприймати та розуміти емоції та переживання

інших людей;

- керування конфліктами: здатність розв'язувати конфлікти та встановлювати співпрацю з іншими людьми;
- робота в команді: здатність ефективно співпрацювати з іншими людьми, дотримуючись спільних цілей та обов'язків;
- лідерство: здатність керувати та мотивувати інших людей до досягнення спільних цілей [1].

Соціальна компетентність є важливою як у професійній, так і у особистій сфері. Люди зі збалансованою соціальною компетентністю мають кращі шанси досягти успіху в роботі та зберегти здорові та задоволені відносини з іншими людьми. Крім того, соціальна компетентність може допомогти зменшити стрес та покращити загальний рівень щастя і самопочуття.

Було показано, що інтерналізація емоцій може призвести до погіршення фізичного та психічного здоров'я. Це може включати підвищення рівня стресу, яке може викликати небезпечні стани, такі як швидке збільшення або втрата ваги або втома. Пригнічення емоцій може призвести до депресії, а відносини з іншими людьми можуть страждати від емоційної некомпетентності. Хоча існує багато видів емоційних проблем, які можуть спричинити труднощі з емоційною компетентністю, емоційний інтелект відіграє значну роль у здатності людини освоювати ці навички.

Для тих людей, які страждають на психічні захворювання або проблеми, які заважають їх навичкам, важливий крок до розвитку емоційного інтелекту. Коли людина здатна відрізнити один набір емоцій від іншого, вона може почати вчитись застосовувати ці емоції у своєму повсякденному житті.

Соціальна компетентність включає використання ряду складних навичок для формування і позитивного управління соціальними відносинами і взаємодією з іншими. Хоча ці навички варіюється залежно

від акценту домашніх культур дітей, наприклад, щодо таких моделей поведінки, як самоствердження, незалежність та групова участь, соціально компетентні діти можуть взаємодіяти, підтримувати та виробляти позитивні відгуки з боку інших людей. Вони можуть співпрацювати та працювати вільно у грі та діяльності. З такими навичками, як внесення пропозицій щодо гри та компліменти, а також обмін навичками, покрокові навички ведення переговорів. Соціально компетентні діти також здатні вирішувати соціальні проблеми та керувати конфліктами, здатні розуміти соціальну ситуацію, приймати погляди інших людей та переглядати альтернативні рішення [3].

Якщо ж пов'язати емоційну компетентність з соціальною роботою, то можна зазначити, що емоційна компетентність є дуже важливим аспектом професійної роботи, оскільки, однією з найважливіших якостей соціального працівника є вміння комунікувати, знаходити підходи до клієнтів, які потрапили в складні життєві обставини. Так як емоційна компетентність - це здатність ефективно управляти своїми емоціями в соціальних ситуаціях і знаходити оптимальні рішення для досягнення своїх цілей. Вона включає в себе вміння встановлювати емоційно-позитивні відносини з іншими людьми, а також ефективно керувати конфліктами і стресовими ситуаціями. Таким чином, емоційний інтелект і емоційна компетентність мають спільну територію, але відрізняються тим, що емоційний інтелект фокусує увагу на розумінні того, як керувати своїми емоціями і емоціями інших людей.

Емоційна компетентність є важливим аспектом для соціального працівника, оскільки ця професія пов'язана з взаємодією з людьми, які переживають різні емоції та проблеми. Із-за цього соціальні працівники повинні бути емоційно стійкими, маючи здатність керувати своїми власними емоціями та проявляти емпатію до клієнтів.

Емоційна компетентність є ключовим фактором у роботі соціального працівника, оскільки вона допомагає побудувати ефективні взаємини з

клієнтами та досягти кращих результатів у роботі. Для розвитку емоційної компетентності соціальні працівники можуть використовувати тренінги з медитації, та багато інших методів, які допоможуть у розвитку особистості [9].

Емоційний інтелект включає в себе вміння розпізнавати і інтерпрувати емоції, спілкуватись і взаємодіяти з іншими людьми на емоційному рівні.

А емоційна компетентність- це більш вузький термін, який описує здатність людини ефективно керувати своїми емоціями. Таким чином, можна зазначити, що емоційний інтелект і емоційна компетентність мають багато спільного, але саме емоційний інтелект -це більш широкий термін, який описує всі аспекти розуміння і управління емоціями.

Емоційна компетентність є важливою складовою успішної соціальної роботи. Соціальний працівник повинен мати здатність розуміти та ефективно взаємодіяти з різними людьми, в тому числі з тими, у кого є проблеми з емоційними та психічними станами. Знання та розуміння власних емоцій, а також здатність розуміти та співпереживати клієнтам, дозволяє соціальному працівнику створювати сприятливу та довірливу атмосферу для спілкування, допомагати клієнтам заспокоїтись та знайти рішення для їх проблем. Емоційна компетентність також допомагає соціальному працівнику ефективно працювати зі стресом та психологічними навантаженнями, які супроводжують професійну діяльність у сфері соціальної роботи [9].

У підсумку, емоційна компетентність є важливою якістю для соціального працівника, яка допомагає їм успішно взаємодіяти з різними клієнтами, зменшувати стрес та підвищувати ефіктивність своєї професійної діяльності.

#### **1.4. Ключові компетентності емоційного інтелекту**

## *Самосвідомість та саморегуляція*

Самосвідомість- здатність розуміти та відчувати свої емоції, думки, переживання та поведінку, а також розуміти те, як вони взаємодіють з оточенням та впливають на нього. Це процес пізнання себе та своїх внутрішніх переживань, що дозволяє краще зрозуміти себе та свої потреби, а також бути більш усвідомленим у взаємодії з іншими людьми.

Самосвідомість є дуже важливим аспектом для соціального працівника, оскільки це дає змогу зрозуміти свої власні переконання, цінності та обмеження, що можуть впливати та спілкування з клієнтами та на якість послуг. Самосвідомість допомагає соціальному працівнику бути більш чуйним до потреб та проблем клієнтів, дозволяє зрозуміти, як власні переконання можуть впливати на оцінку ситуацій та прийняття рішень, і дозволяє бути більш об'єктивним у своїй роботі. Крім того, самосвідомість допомагає соціальному працівнику бути більш впевненим у своїх здібностях та компетенціях, що сприяє покращенню якості надання послуг та забезпечує більш ефективне спілкування з клієнтами [9].

Отже, самосвідомість є важливою складовою професійної компетентності соціального працівника і допомагає йому успішно працювати з клієнтами та вирішувати різноманітні завдання у своїй роботі.

Саморегуляція- це здатність контролювати свої емоції, думки та поведінку, відповідно до ситуації в якій знаходиться людина. Це включає в себе здатність регулювати власну реакцію на стресові ситуації, впливати на свої емоції та поведінку з метою досягнення поставлених цілей та досягнення бажаного результату. Саморегуляція є ключовою складовою емоційного інтелекту, оскільки дозволяє людині контролювати свої емоції та уникати негативних наслідків, які можуть виникати в результаті невірної реакції.

У соціальній роботі, саморегуляція є дуже важливою складовою для забезпечення якісної роботи з клієнтом. Спілкування з клієнтом може бути важким і викликати різні емоції, які можуть впливати на роботу соціального працівника. Часто соціальні працівники працюють з людьми, які переживають стрес, тривогу та інші негативні емоції, тому важливо мати здатність до саморегуляції, щоб керувати своїми власними емоціями та реакціями на різні ситуації. Саморегуляція також може допомогти соціальному працівнику зберегти енергію та уникати вигорання, що є дуже важливим у професії соціального працівника [36].

Феномен дослідження саморегуляції полягає в тому, що саморегуляція є важливим фактором для досягнення успіху в різних сферах життя, включаючи освіту, роботу та здоров'я. Дослідження показали, що люди, які можуть ефективно контролювати свої емоції та поведінку, мають більшу здатність досягти своїх цілей та розвиватись в особистісному плані. Одним з важливих елементів саморегуляції є здатність до перенесення відволікань та управління власними діями та увагою.

Отже, здатність до саморегуляції можна розвивати і тренувати. Так, деякі дослідження показали, що тренування уваги та медитація можуть покращити здатність до саморегуляції. Крім того, розвиток саморегуляції є важливим елементом виховання дітей та підлітків, а також може бути корисним для дорослих у багатьох різних контекстах, включаючи бізнес, спорт та здоров'я. Таким чином, феномен дослідження саморегуляції є важливим для розуміння та покращення різних аспектів життя людей.

### ***Емпатія***

Емпатія- це здатність співчувати та розуміти емоції та переживання іншої людини. Це ключовий аспект для соціальних працівників, оскільки вони працюють з людьми, які часто переживають складні життєві ситуації та емоційні труднощі.

Емпатія є важливою складовою професійної діяльності у багатьох



професіях, особливо у тих, які пов'язані з роботою з людьми.

Наприклад, у соціальній роботі, медицині, психотерапії, викладанні та інших професіях, де взаємодія з клієнтами є ключовою. Емпатія допомагає фахівцям зрозуміти емоції та переживання своїх клієнтів, що дає змогу надати їм кращі послуги. Таким чином, емпатія є ключовою у формуванні та зміцненні позитивної репутації фахівця серед його клієнтів. Якщо фахівець проявляє емпатію та розуміння до своїх клієнтів, то він отримує їхню повну підтримку та впевненість у його професії.

Емпатія допомагає соціальному працівнику розуміти потреби та переживання клієнтів, а також підтримувати їх у складних життєвих ситуаціях. Це дає змогу відчувати те, що переживає клієнт та допомогти йому знайти оптимальні рішення, засновані на його потребах та можливостей. Крім того, емпатія забезпечує здатність до кращого спілкування з клієнтами, що сприяє взаєморозумінню та побудові довірливих стосунків між соціальним працівником та його клієнтами. Це здатність бути чутливим до потреб, думок та почуттів людей, інтерес до їх життєвих історій, допомагає соціальному працівнику створити позитивний вплив на життя своїх клієнтів та покращити якість послуг, які він надає.

### *Соціальні навички*

Соціальні навички- це здатність ефективно спілкуватися та взаємодіяти з людьми. Це включає в себе різноманітні навички, такі як:

- емпатія та розуміння людей;
- активне слухання: вміння уважно слухати та розуміти людину є

важливою соціальною навичкою;

- комунікація;
- співпраця;
- розв'язання конфліктів;
- створення позитивних стосунків.

Ці соціальні навички є важливими для різних професій, особливо для

соціальних працівників та багато інших професій, які працюють з людьми.

Соціальні навички можна розвивати за допомогою наступних порад:

- практикуйте активне слухання: уважно слухайте своїх співрозмовників і спробуйте розуміти їхні почуття та переживання;
- використовуйте невербальну комунікацію: навчіться розпізнавати міміку, жести й інші невербальні сигнали, які можуть допомогти взаємодіяти з людьми;
- практикуйте емпатію: спробуйте побачити різні точки зору людей і зрозуміти їхні почуття та переживання;
- розвивайте свою комунікабельність: навчіться висловлюватися чітко та переконливо, а також використовувати різноманітні способи комунікації, такі як письмова та вербальна комунікація;
- розвивайте свої керівницькі навички: навчіться керувати ефективно часом та ресурсами, приймати рішення та працювати в команді;
- розвивайте свою толерантність: навчіться поважати різноманітність думок та культур, а також вміти працювати з людьми, які мають різні стилі роботи та способи мислення;
- практикуйте позитивну поведінку: вчіться робити компліменти, допомагати іншим та будувати позитивні взаємини з оточуючими.

Розвиток соціальних навичок є постійним процесом, і важливо практикувати їх у повсякденному житті, щоб стати більш продуктивним і ефективним фахівцем.

### **1.5 Навички для підвищення емоційного інтелекту**

Навички - це здатності та вміння, які людина отримує в результаті навчання, практики та досвіду. Навички можуть бути різноманітними і включати в себе технічні навички, міжособистісні вміння, креативність,

аналітичність, організаційні здібності, комунікативність тощо [44].

Основні види навичок:

- технічні навички: знання та вміння використовувати технічні засоби, програми, інструменти тощо;
- міжособистісні навички: вміння спілкуватись, слухати, співпрацювати з іншими людьми, вирішувати конфлікти, вести переговори тощо;
- креативність: здатність придумувати нові ідеї, вирішувати складні завдання, розв'язувати проблеми;
- аналітичність: вміння аналізувати дані, робити висновки, приймати рішення на основі об'єктивних фактів;
- організаційні здібності: здатність планувати свій час, управляти проектами, організовувати свою роботу;
- комунікативність: здатність передавати інформацію, впливати на інших, переконувати, просувати ідеї, розв'язувати конфлікти.

Існує кілька навичок, які можуть допомогти підвищити рівень емоційного інтелекту:

- самоспостереження: зосередження на власних емоціях та реакціях на події, що дозволяє краще розуміти свої переживання та спосіб поведінки;
- контроль емоцій: навчання методів розуміння та керування власними емоціями, таких як техніки релаксації, медитації, глибокого дихання та інше;
- емпатія: зосередження на переживаннях та емоціях інших людей, що дозволяє краще розуміти їхні потреби та допомагає виявляти більше співчуття та розуміння;
- комунікаційні навички: вміння ефективно спілкуватись з іншими людьми, виявляти повагу і емпатію в міжособистісній комунікації;
- розвиток соціальної компетентності: навчання взаємодії з різними людьми, розуміння соціальних стереотипів та культурних відмінностей;

- розвиток мотивації та саморозвитку: підтримка особистісного зростання та розвитку емоційної компетентності, виявлення мети та цілей для саморозвитку [49].

Ці навички можуть бути вдосконалені шляхом регулярної практики, навчання та відповідної саморефлексії. Крім того, корисно також використовувати тренінги з розвитку емоційної компетентності та співпрацювати з професійними консультантами.

Навички є дуже важливими для успішної роботи в будь-якій галузі та для досягнення особистих цілей. Людина може розвивати свої навички протягом життя, навчаючись новому, відвідуючи курси, тренінги, працюючи над собою.

Навички емоційного інтелекту можна розвинути за допомогою наступних методів:

- навчальні курси та тренінги: існує багато курсів та тренінгів, які пропонуються на різних курсах та інститутах. Вони можуть допомогти розвинути навички емоційного інтелекту, надати можливість практикувати та вдосконалювати ці навички;

- читання літератури: є багато книг та статей, які присвячені емоційному інтелекту та його розвитку. Це може допомогти зрозуміти концепції та практики, які стоять за навичками емоційного інтелекту;

- практика медитації та уваги: медитації та вправи на увагу можуть допомогти у розвитку свідомості та уваги на власні емоції та емоції інших людей;

- аналіз власної емоційної реакції: варто аналізувати свою власну емоційну реакцію на певні ситуації, щоб зрозуміти, які моделі поведінки ми найчастіше проявляємо, щоб робити висновки і позитивно впливати на себе та оточуючих.

- читати літературу: читання книг та статей збільшить уявлення про якісь факти, теорію, що в подальшому може вплинути на життя людини

та її оточення.

Щоб розвинути навички емоційної компетентності, варто виконати наступні кроки:

- розуміти свої власні емоції: для того, щоб бути емоційно компетентним, необхідно розуміти свої власні емоції та їхні впливи на поведінку. Треба навчитись відчувати та розпізнавати емоції, що виникають у вас та зосередити увагу на тому, як ви реагуєте на них;
- розвивати емпатію: емпатія-здатність відчувати і розуміти емоції інших людей. Можна розвивати свою емпатію спілкуючись з різними людьми, прагнути розуміти їхні емоції та почуття. Навчитись відчувати емоції, які переживають інші люди та реагувати на них з розумінням;
- вчитися виражати свої емоції: треба навчитися виражати свої емоції відверто та ефективно. Треба навчитись розповідати про свої почуття, а також відчувати емоції інших людей та вести з ними діалог;
- контролювати свої емоції: треба навчитись реагувати на свої емоції з розумінням та повагою до себе та інших людей. Навчитись контролювати свої емоції, а не давати їм контролювати вас;
- розвивати співпрацю та комунікацію: треба навчитись співпрацювати з людьми, розвивати комунікацію та знаходити спільні рішення. Важливо розуміти, що емоційна компетентність дуже важлива в комунікації з оточуючими, як в побуті, так і в професійній сфері.

### **Висновки до першого розділу**

На основі теоретичного аналізу літератури ми визначили, що емоційний інтелект- це здатність розуміти та керувати власними емоціями, відчувати і розуміти емоції інших людей, а також вміти ефективно взаємодіяти з ними. Емоційний інтелект зазвичай визначається чотирма атрибутами: саморегулювання- людина може контролювати імпульсивні

почуття і поведінку, управляти своїми емоціями здоровим образом, проявляти ініціативу, виконувати зобов'язання і адаптуватись до змінних обставин. Саморегулювання дозволяє вдумливо вести і приймати рішення в різноманітних когнітивних, соціальних і емоційних контекстах. Розвиток емоційного інтелекту залежить від багатьох факторів, кожна людина може знайти спосіб розвитку цього навичка, що підходить її особистості та контексту життя. Емоційний інтелект є феноменом, який став досить популярним у наші дні. Це поняття виникло в результаті досліджень, що показали, що успішні люди не тільки мають високий рівень інтелекту, але і можуть ефективно взаємодіяти з іншими людьми завдяки високому рівні емоційної грамотності. Ми визначили, що емоційний інтелект важливий не тільки для соціальної роботи, але й для багатьох інших аспектів життя, таких як освіта, бізнес, лідерство та особисті взаємини. Високий рівень емоційного інтелекту може допомогти людині краще розуміти свої емоції та ефективно керувати ними, що в свою чергу може призвести до покращення загального благополуччя та якості життя. Дослідження в галузі емоційного інтелекту можуть мати практичне застосування в різних сферах, включаючи освіту, бізнес та міжнародні відносини. Наприклад, знання про емоційний інтелект може допомогти управляти власними емоціями під час стресових ситуацій, виявляти та розв'язувати конфлікти з іншими людьми, а також підвищити рівень комунікації.

## РОЗДІЛ 2

### ДОСЛІДЖЕННЯ СФОРМОВАНOSTІ ЕМОЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

#### 2.1. Методики дослідження емоційної компетентності

**Мета роботи** - емпірично дослідити сформованість емоційної компетентності у майбутніх соціальних працівників.

Для цього виконувались наступні завдання:

- підібрати методики адекватні задачам дослідження і провести діагностику;
- проаналізувати дані і надати рекомендації, для подальшого розвитку емоційного інтелекту і емоційної компетентності.

В дослідженні прийняли участь особи, які мають відношення до сфери соціальної роботи (студенти та працюючі) загальною кількістю 28 осіб.

Для того щоб дослідити рівень емоційної компетентності ми застосували ряд методик.

#### *Методика Холла на визначення рівня емоційного інтелекту.*

Методика призначена для виявлення спроможності розуміти відношення особистості, які проявляються в емоціях, і керувати емоційною сферою на основі прийняття рішень. Вона складається з 30 тверджень і містить 5 шкал:

- емоційна обізнаність- це здатність свідомо сприймати, розпізнавати та розуміти свої емоції, а також емоції інших людей. Це включає усвідомлення своїх почуттів, їхнього походження, інтенсивності та впливу на поведінку та думки;
- управління своїми емоціями- це здатність ефективно керувати своїми емоційними реакціями та впливати на них з метою досягнення позитивних результатів і збереження психологічного благополуччя.

Управління емоціями включає різні стратегії та навички, які допомагають зберегти емоційну стійкість та адекватно взаємодіяти з стресовими ситуаціями;

- самомотивація- це здатність стимулювати себе внутрішньою для досягнення поставлених цілей, задач або виконання завдань без залучення зовнішніх нагод. Це внутрішнє підтримання енергії, наполегливості та зосередженості для досягнення успіху;

- емпатія- це здатність співчувати та розуміти емоції, почуття та переживання інших людей. Це вміння поставити себе на місце іншої людини, сприйняти та співпереживати її емоційний стан;

- розпізнавання емоцій інших людей- відноситься до здатності розуміти та інтерпретувати емоційні вирази, мову тіла, голосові відтінки та інші сигнали, що передають емоційний стан людини.

#### ***Методика діагностики соціальної емпатії А. Меграбян.***

Діагностика соціальної емпатії А. Меграбян - це психологічна методика, розроблена Альбертом Меграбяном, яка використовується для вимірювання рівня соціальної емпатії у людей. Методика заснована на ідеї, що соціальна емпатія складається з трьох основних компонентів: емоційної відповідності (інтенсивне співпереживання емоцій інших людей) поставлення себе на місце іншої людини (відчуття, якби ви були на її місці) і емоційного розуміння (розуміння та інтерпретація станів інших людей). Методика включає запитання та ситуації, які пропонуються учасникам для оцінювання їхньої реакції на емоційні стани та потреби інших людей. Відповіді на запитання оцінюються за шкалою, що відображає рівень соціальної емпатії. Діагностика соціальної емпатії А. Меграбяна може бути корисною для вивчення і розуміння соціальної взаємодії, міжособистісних відносин та розвитку соціальної компетентності.

***Методика діагностики помилок в установленні емоційних контактів Бойко.***



Діагностика помилок в установленні емоційних контактів- це методика, яку розробив психолог Бойко, з метою виявлення та оцінки помилок, що можуть виникати при спробах встановлювати емоційний контакт з іншими людьми. У даній методиці присутні 5 шкал:

- невміння управляти емоціями: вказує на обмежену здатність контролювати, регулювати та виражати свої емоції в адекватний спосіб. Це може включати такі явища, як продуктивне вираження емоцій, недостатня регуляція інтенсивності емоцій, неефективне реагування на стресові ситуації та труднощі у вираженні та розумінні власних почуттів. Невміння управляти емоціями може мати негативний вплив на різні аспекти життя, включаючи взаємини з оточуючими, рішення прийняття, самопочуття та загальну емоційну стабільність. Це може призводити до конфліктів, стресу, незадоволеності та негативного впливу на психічне та фізичне здоров'я;

- неадекватне проявлення емоцій: відноситься до ситуації, коли спосіб вираження емоцій не відповідає соціальним нормам, прийнятим у даному контексті чи ситуації. Це може означати, що спосіб вираження емоцій є невідповідним або несумісним з очікуванням оточуючих людей, може викликати незручність, відразу або негативну реакцію;

- негнучкість, нерозвиненість емоцій: вказують на обмежену здатність адаптуватись до емоційних ситуацій і недостатній розвиток навичок управління емоціями;

- домінування негативних емоцій: вказує на ситуацію, коли негативні емоції переважають у житті людини, впливаючи на її почуття, думки і поведінку;

- небажання зближатись із людьми: вказує на відмову або нездатність утворювати близькі емоційні зв'язки з іншими людьми.

### ***Методи математичної статистики.***

В роботі була використана описова статистика і кореляційний аналіз. Описова статистика і кореляційний аналіз є двома важливими методами

аналізу даних, які допомагають розуміти взаємозв'язки та характеристики між змінними. Треба більш детально розглянути їх.

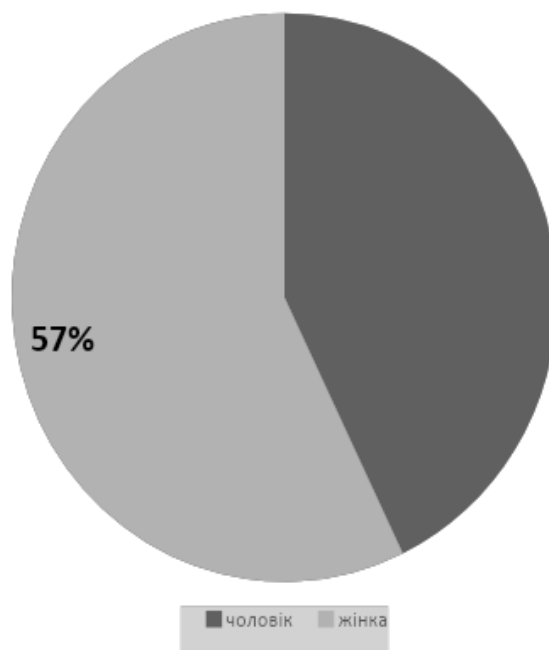
Описова статистика: використовується для опису основних характеристик та властивостей набору даних. Вона включає такі поняття, як середнє значення (середнє арифметичне), медіана, стандартне відхилення, мінімальне та максимальне значення. Описова статистика дозволяє отримати загальне уявлення про розподіл даних та основні характеристики, що допомагає зробити перші висновки про набір даних.

Кореляційний аналіз: вивчає ступінь залежності між двома або більше змінними. Він досліджує наявність та силу зв'язку між змінними, що дозволяє встановити, чи існує статистично значущий взаємозв'язок між ними. Результат кореляційного аналізу виражається у вигляді коефіцієнта кореляції, який може мати значення від -1 до +1. Значення близькі до -1 вказують на негативну кореляцію, близькі до +1 на позитивну кореляцію, а значення близькі до 0 на відсутність кореляції. Кореляційний аналіз дозволяє виявити зв'язки між змінними, що можуть бути важливими для подальшого розуміння досліджуваної проблеми або явища.

Обидва методи описова статистика і кореляційний аналіз є досить ефективними, якщо їх правильно застосувати і провадити певний аналіз проведеної роботи.

## **2.2. Аналіз отриманих показників за емоційною компетентністю майбутніх соціальних працівників**

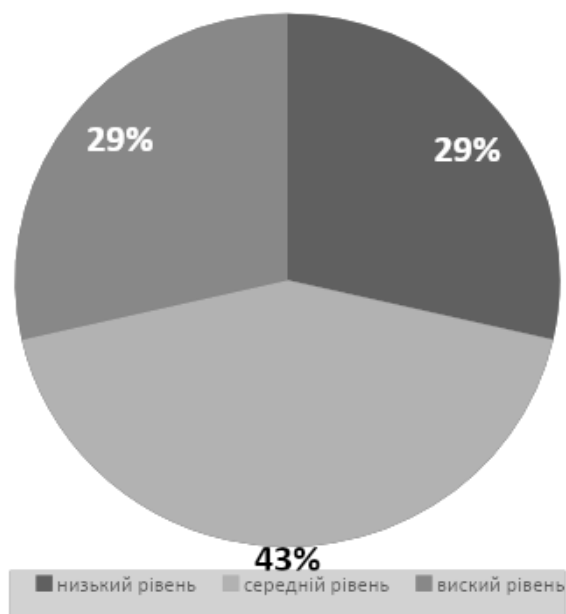
До роботи було включено 28 випробуваних, усі вони або вчилися за спеціальністю, або працювали в минулому, або зараз працюють за професією соціального працівника, середній вік складав 21-25 років.



**Рис. 21. Розподіл випробуваних за статтю**

Чоловіки та жінки увійшли до групи приблизно у рівній пропорції.

На першому етапі ми вимірювали рівень сформованості емоційного інтелекту за тестом Холла. Було отримано наступні дані:



**Рис. 2.2. Рівень емоційної обізнаності**

Перший показник це емоційна обізнаність. Емоційна обізнаність відноситься до здатності розпізнавати, розуміти та виражати свої власні

емоції, а також сприймати та розуміти емоції інших людей. Це включає усвідомлення своїх власних емоційних станів, вміння розрізняти емоції, а також здатність виражати свої емоції належним чином.

Основні аспекти емоційної обізнаності включають:

- усвідомлення емоцій: це здатність помічати, визнавати і називати емоції, які виникають у вас. Ви розумієте свої власні емоційні реакції і здатні ідентифікувати їх;

- розуміння емоцій: це здатність розуміти, звідки походять ваші емоції, що їх викликає, і як вони впливають на вашу поведінку і думки. Ви усвідомлюєте, як ваші емоції взаємодіють з вашим досвідом і сприйняттям світу;

- вираження емоцій: це здатність ефективно виражати свої емоції, як у словесній, так і в невербальній формі. Ви знаєте, як адекватно виразити свої емоції і вибрати відповідні способи комунікації.

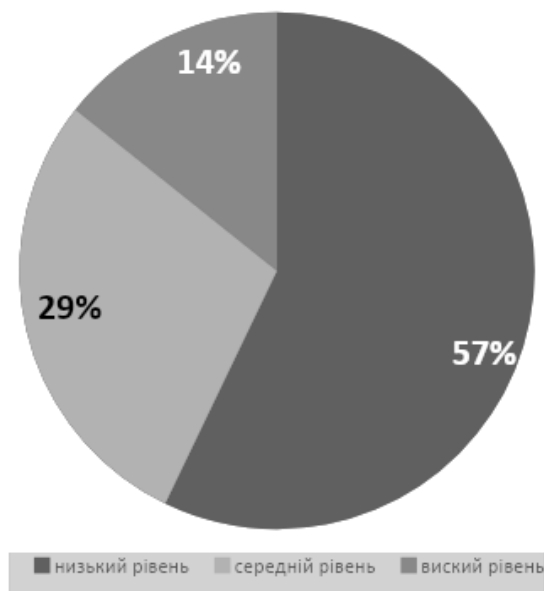
Ми поділили результати за рівнями емоційної обізнаності:

- До групи з низьким рівнем емоційної обізнаності увійшло 29%. Це усвідомлення та розуміння своїх емоцій, постійне оновлення власного словника емоцій. Люди з високою емоційною обізнаністю більшою мірою, ніж інші, обізнані про свій внутрішній стан.

- До групи з високим рівнем емоційної обізнаності увійшло 29%. Вони дуже чітко розуміють що таке емоції, як ними керувати, яким чином проявляти їх, а також як ідентифікувати емоції інших людей.

- 43% склали середній рівень. Це говорить про те, що це середній результат, це є нормою. У деяких краще виходить керувати своїми емоціями, проявляти їх та розпізнавати емоції інших людей.

Потім ми визначали рівень керування власними емоціями.



**Рис. 2.3. Рівень керування власними емоціями**

- За результатами діагностики 57% наших випробуваних мають низький рівень керування власними емоціями. На жаль, цей тест показав, що більшість випробуваних не вміють керувати своїми власними емоціями, в подальшому це може заважати в побуті, в кар'єрі, в житті цілому. Можна зазначити деякі негативні наслідки: стрес і невротичні розлади (необроблені або неадекватно виражені емоції можуть призводити до підвищення рівня стресу і викликати невротичні розлади, такі як тривожність, депресія або панічні атаки); також соціальна дистанція і незадоволення відносинами (такі емоції як гнів, агресія можуть призвести до відстані між вами та іншими людьми, погіршити якість міжособистісних відносин і призвести до незадоволення відносинами); а також погіршення фізичного здоров'я (постійний стрес, пов'язаний з неконтрольованими емоціями, може мати негативний вплив на фізичне здоров'я, таке як підвищений рівень кров'яного тиску, серцеві проблеми, зниження імунітету та інші фізичні проблеми).

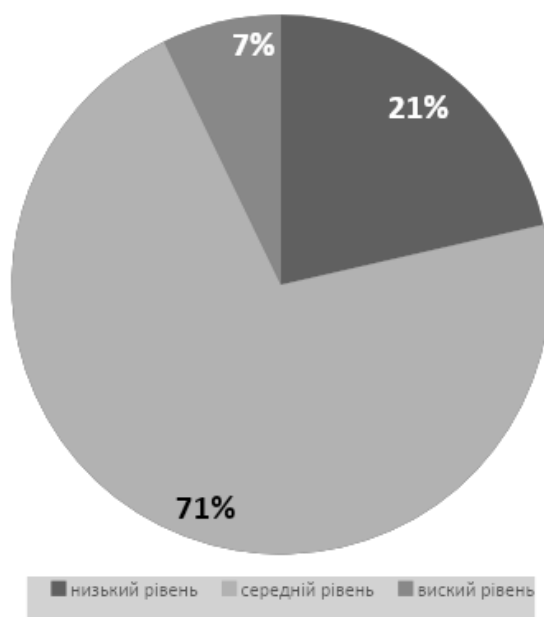
- Високий рівень, на жаль виявили у 2% випробуваних.

- 29% мають середній рівень.

Таким чином, для того щоб знизити відсоток людей, у який є низький

рівень керування власними емоціями, можна запропонувати певні тренінги. Один з них це тренінг "Емоційна свідомість". Цей тренінг спрямований на розвиток про власні емоції, їх вплив на поведінку та взаємодію з іншими. Ви будете навчатись виявляти і розпізнавати свої емоції, розуміти їх причини та наслідки, а також вправлятись в регулюванні емоцій. Та другий тренінг "Розуміння емоцій". Цей тренінг спрямований на розвиток вміння розпізнавати, розуміти та виражати емоції. Ви будете навчатись виявляти емоційні сигнали в себе та інших, а також розбиратися в тому, як емоції впливають на наші думки, рішення та взаємодію з іншими.

Діагностика тест Холла показав рівень самомотивації.



**Рис. 2.4. Рівень самомотивації**

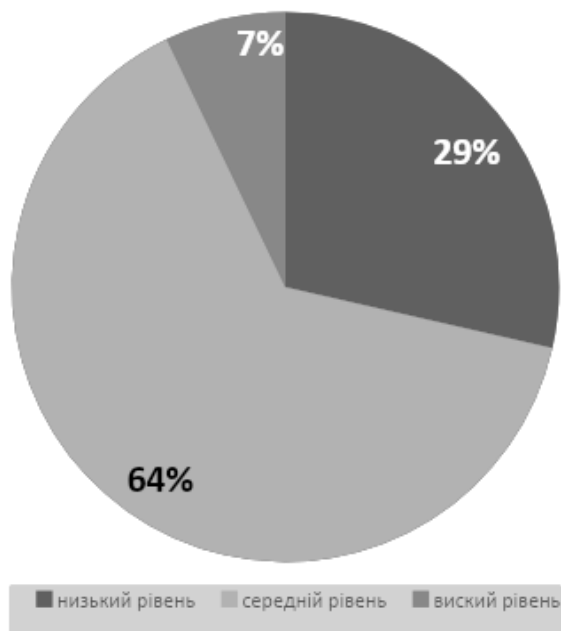
Тест Холла дозволив нам визначити рівень емпатії у наших випробуваних. Самомотивація свідчить про внутрішню мотивацію та наполегливість у досягнення мети або виконанні завдання без зовнішнього впливу або підтримки. Самомотивація свідчить про внутрішню напруженість і визначеність, що можуть бути джерелом продуктивності, успіху і задоволення в особистому та професійному житті.

- Даний тест показав, що низький рівень самомотивації майже

відсутній у випробуваних.

- Це свідчить про високий рівень самомотивації (21%), що і показав даний тест.
- Середній рівень самомотивації виявився у 71% випробуваних.

Також ми визначили рівень емпатії. Та отримали наступні результати:

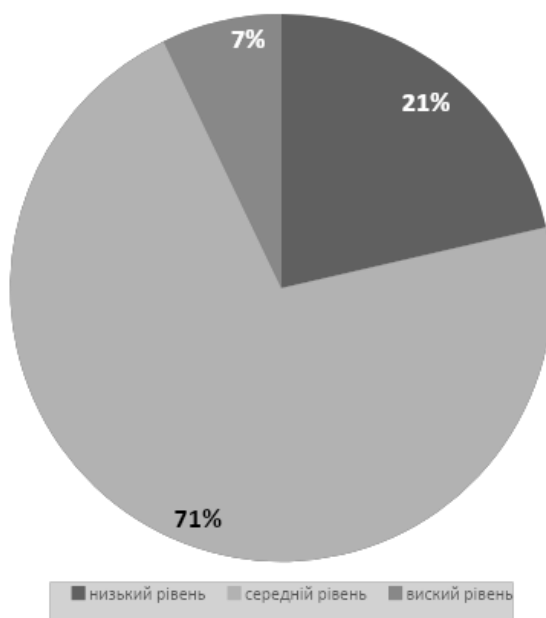


**Рис. 2.5. Рівень емпатії**

- Даний тест показав, що низький рівень емпатії виявлено у 29% випробуваних. Низький рівень емпатії свідчить про обмежену здатність співчувати, розуміти та сприймати емоції, потреби та переживання інших людей. Є кілька можливих наслідків низького рівня емпатії: низька емпатія може призводити до обмеженого розуміння і сприйняття емоцій, переживань та потреб інших людей; погіршення міжособистісних відносин; обмежені соціальні навички; незадоволення власними емоціями; відсутність співпереживання: емпатія є ключовим елементом співпереживання, тобто здатності співпереживати іншим, без цієї якості соціальному працівнику буде важко працювати, адже це основа взаємодії з іншими людьми.

- Середній рівень емпатії виявлено у 64% випробуваних.
- І високий рівень емпатії виявлено лише у 7% випробуваних.

Наступний критерій був рівень розпізнавання емоцій інших людей. Ми отримали наступні показники:



**Рис. 2.6. Рівень розпізнавання емоцій інших людей**

- Даний тест показав, що високий рівень розпізнавання емоцій інших людей виявлено лише у 7% випробуваних. - Високий рівень розпізнавання емоцій інших людей свідчить про вашу здатність відчувати, розпізнавати та інтерпретувати емоції, виражені іншими людьми. Є певні позитивні наслідки високого рівня розпізнавання емоцій: глибше розуміння інших; здатність читати між рядків: ви можете помічати невербальні сигнали, такі як жести, міміка обличчя, тон голосу, що допомагає вам отримати додаткову інформацію про емоційний стан інших людей.

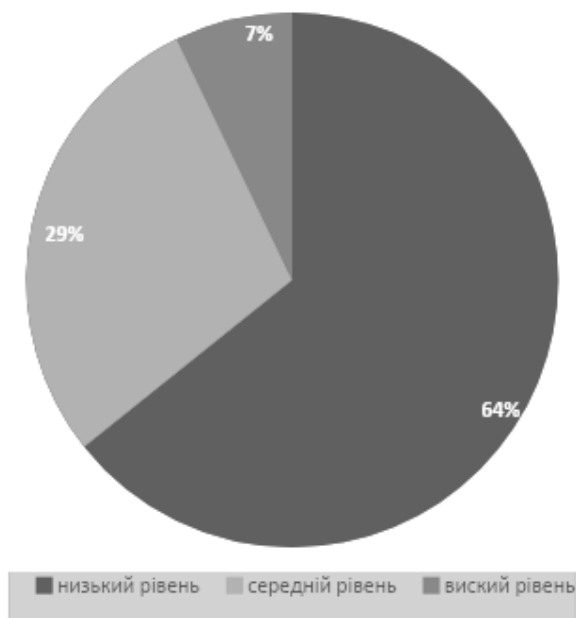
- Середній рівень емпатії було виявлено у 71% випробуваних.
- І 21% випробуваних мають низький рівень емпатії. Низький рівень розпізнавання емоцій інших людей свідчить про обмежену здатність впізнавати, інтерпретувати та розуміти емоційні сигнали, виражені іншими



людьми. Ось декілька можливих наслідків низького рівня розпізнавання емоцій: обмежене співпереживання; обмежене розуміння інших; стрес та конфлікти.

Ми також визначили рівень емпатії за А. Мегробіаном. Та отримали наступні результати:

8



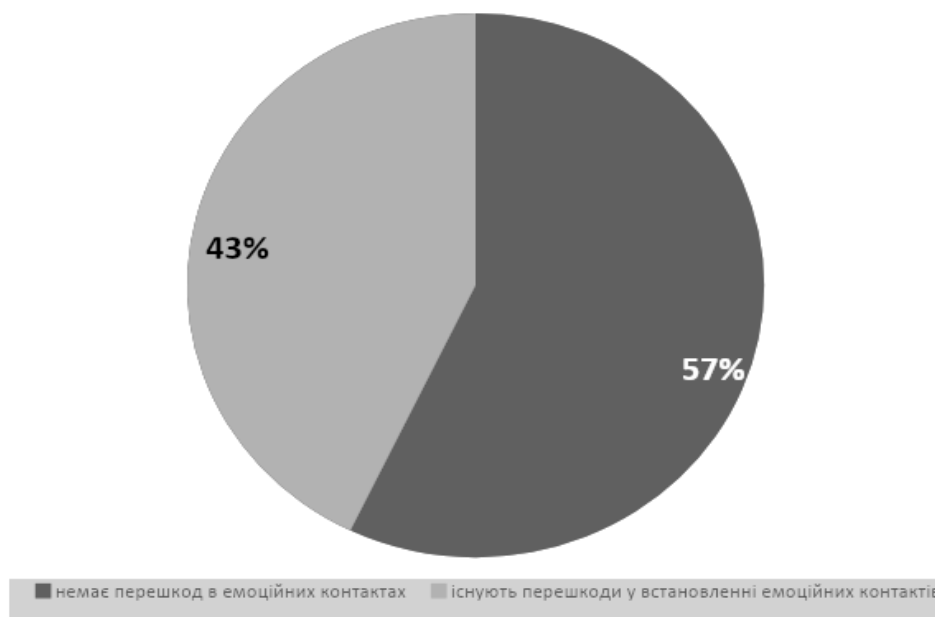
**Рис. 2.7. Рівень емпатійних тенденцій**

Даний тест показав нам, що низький рівень емпатійних тенденцій було виявлено у 64% випробуваних. Це досить високий результат, він свідчить про те, що у 64% випробуваних є певні проблеми з проявленням своїх емоцій. Виходячи з цього, можна зробити висновок, що цей тест наглядно показав нам, які присутні проблеми у майбутніх соціальний працівників, або людей, які вже працюють по даній спеціальності, тому слід порекомендувати певні тренінги для підвищення рівня емпатійних тенденцій. Ось кілька рекомендацій: практикуйте активне слухання, використовувати рольові ігри : займіть роль іншої людини та намагайтесь відчувати і зрозуміти емоції та переживання. Це може допомогти вам побачити ситуацію з її точки зору та покращити емпатію. Практикуйте спостереження, співпереживання, розвивайте свою емоційну свідомість.

Тест Бойко надав дуже корисну інформацію про наших випробуваних.

Спочатку ми дослідили як вони керують своїми власними емоціями.

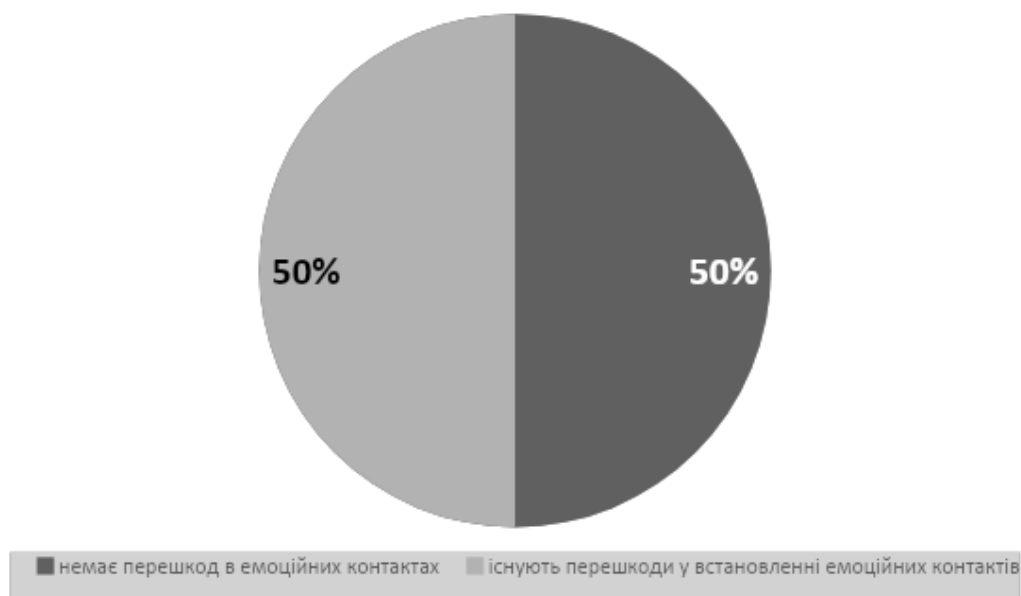
Тест підтвердив попередні результати про те що у наших випробуваних існує невміння керувати своїми емоціями.



**Рис. 2.8. Невміння керувати емоціями, дозувати їх**

У 43% існують перешкоди у встановленні емоційних контактів. Встановлення емоційних контактів може бути складним завданням, оскільки існують різні перешкоди, які можуть заважати взаєморозумінню та спілкуванню з іншими людьми. Ось декілька поширених перешкод і можливі шляхи їх подолання: недостатня увага та слухання (щоб подолати цю перешкоду, важливо практикувати активне слухання та приділяти увагу іншим людям без відволікань); відсутність емоційної відкритості (важливо навчитися відкрито ділитися своїми емоціями та бути відкритими до емоцій, які виражають інші люди).

Ми дослідили ступінь адекватності прояву емоцій.

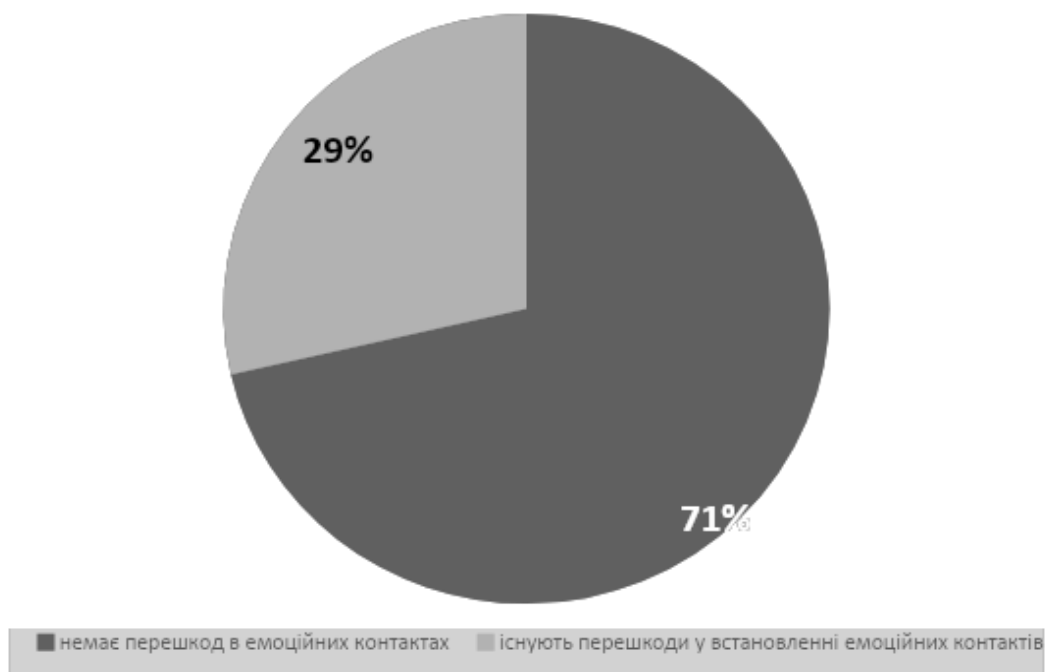


**Рис. 2.9. Неадекватний прояв емоцій**

У 50% виявлено що існують перешкоди у встановленні емоційних контактів через неадекватний прояв емоцій.

За результатами діагностики нерозвиненості та невиразності емоцій ми можемо сказати що у всіх випробуваних не спостерігалось негнучкість, нерозвиненість та невиразності емоцій. Це можна пояснити тим, що спрямованість на соціальну роботу обумовлює те, що люди не можуть бути такими, тому що їм треба працювати з різними верствами населення, які мають певні проблеми.

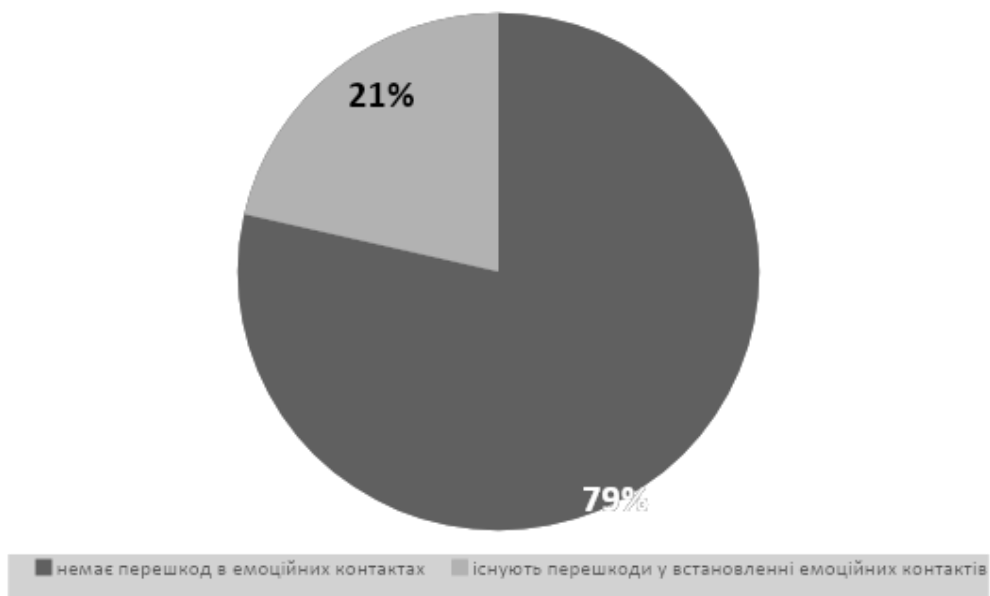
Виявлено домінування негатив емоцій у 29% випробуваних. Можна припустити що вони обумовлені тим, що дані люди не можуть розпізнати свої емоції, не можуть з ними впоратись і це створює перешкоди у встановленні емоційних контактів.



**Рис. 2.10. Домінування негативних емоцій**

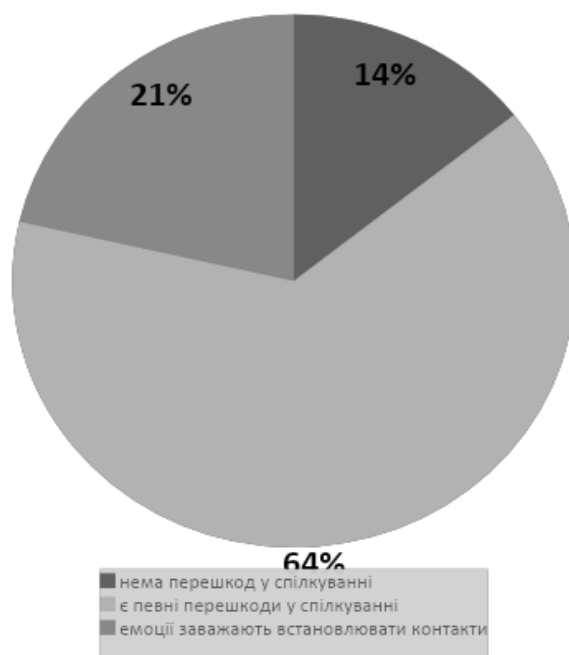
Даний тест показав, що у 71% випробуваних немає перешкод в емоційних контактах, і лише у 29% існують перешкоди у встановленні емоційних контактів. Виходячи з результату цього теста, можна зробити висновок, що у невеликого відсотка людей домінують негативні емоції, це досить добре відбивається на професійній діяльності і в житті в цілому.

Також розглянули шкалу небажання зближуватися з людьми на емоційній основі. Та отримали наступні результати:



**Рис. 2.11. Небажання зближуватися з людьми на емоційній основі**

Цей тест показав нам, що у 79% відсутнє небажання зближуватись з людьми на емоційній основі, лише 21% випробуваних показав, що у деяких існує небажання зближуватись з людьми на емоційній основі. Даний результат досить добре показав нам, що більшість випробуваних свідомо і ефективно можуть налагоджувати емоційні контакти з оточуючими.



**Рис. 2.12. Рівень перешкод у встановленні емоційних контактів**

Узагальнюючі характеристики у встановленні контактів, можна сказати, що певні перешкоди у спілкуванні є у 64%, 22% емоції заважають встановлювати контакти і тільки 14% не мають перешкод у спілкуванні.

### 2.3. Статистичний аналіз отриманих результатів

Оскільки у нас приймали участь і чоловіки і жінки, було цікаво дослідити чи є різниця емоційних параметрів емоційного інтелекту, емоційної компетентності виявленої за статтю.

*Таблиця 2.1*

#### Прояв негативних емоцій

Стать	M	m	t	q
чолов ік	0,50	0,230	-2,862	0,008
жінка	1,75	0,335		

За тестом Бойко стосовно домінування негативних емоцій виявлена різниця між чоловіками та жінками. У жінок вище прояв негативних емоцій, якими вони не можуть керувати. Важливо зазначити, що необхідно уникати загальних узагальнень і розуміти, що домінування негативних емоцій серед соціальних працівників не є універсальною реальністю і може варіюватися залежно від конкретної ситуації та контексту. Однак, є кілька факторів, які можуть впливати на поширеність негативних емоцій серед соціальних працівників, зокрема жінок: емоційне вигорання (соціальні працівники, особливо ті, які працюють у важких умовах, можуть бути підвищеною загрозою емоційного вигорання. Це стан, коли виснажуються фізично,

емоційно та психологічно, через надмірні вимоги, емоційне напруження та постійний контакт із стресовими ситуаціями); висока відповідальність (соціальні працівники часто мають велику відповідальність за допомогу людям у вразливих ситуаціях. Це може створювати великий емоційний стрес та навантаження, оскільки вони постійно стикаються з складними життєвими ситуаціями); відсутність підтримки та ресурсів.

Виходячи з усього переліку, який зазначено вище, можна зробити висновок, у жінок вище прояв негативних емоцій, якими вони не можуть керувати, тому що жінки більш вразливі, більш емоційні ніж чоловіки. На них впливає багато сторонніх факторів, з якими їм треба стикатись кожен день.

#### **2.4. Взаємозв'язки у структурі емоційного інтелекту соціальних працівників**

Ми також провели кореляційний аналіз для того, щоб встановити взаємозв'язки у структурі емоційного інтелекту.

*Таблиця 2.2*

##### **Кореляційний аналіз показників емоційного інтелекту**

Показники	1	2	3	4
Емоційна обізнаність	0,683**		- ,413*	
Управління власними емоціями	0,443*			
Самомотивація	0,471*	0,419*		

Емпатія	0, 424*	0, 491**		- ,387*
Емпатійні тенденції	0, 520**			

Примітки: 1 – Вік; 2 - Емпатійні тенденції; 3 - Негнучкість, нерозвиненість, невиразність емоцій Бойко; 4 – Домінування негативних емоцій Бойко.

\*- помилка на рівні менше 0,05%;

\*\*-помилка на рівні 1%

Було встановлено, що вік впливає на розвиток емоційного інтелекту та розвиток емоційної компетентності, чим старша людина, яка залучена в сферу соціальної роботи, тим більша в неї емоційна обізнаність ( $R=0,683$ ). Чим старша людина, з віком росте управління власними емоціями ( $R=0,443$ ). У більш дорослих людей вища самомотивація ( $R=0,471$ ). У майбутніх соціальних працівників та у тих, що вже працюють з дорослішанням підвищуються емпатійні тенденції ( $R=0,520$ ) та рівень емпатії ( $R=0,424$ ).

Емпатійні тенденції індивіда пов'язані з самомотивацією ( $R=0,419$ ) та з емпатією ( $R=0,491$ ).

Емоційна обізнаність має зворотній зв'язок з показником негнучкості, невиразності, нерозвиненості емоцій ( $R= -0,413$ ). Це означає, що чим вища емоційна обізнаність людини, тим скоріше вона не буде мати перешкоди у емоційному спілкуванні пов'язані з показником негнучкості, нерозвиненості, невиразності емоцій.

Емпатія має негативний зв'язок з показником домінування негативних емоцій ( $R= -0,387$ ). Це означає, що людина, яка має достатній рівень емпатії, вона нейтралізує свої негативні емоції та керує ними, не дозволяє собі їх проявляти.

Ми встановили, що у майбутніх соціальних працівників є певний



рівень інтелекту та рівень емпатії. Вони емоційно обізнані, мають достатній рівень самомотивації, мають здатність до емпатії як особистісну рису, співчують іншим людям та здатні розпізнавати емоції інших людей.

Але в них ще малий досвід реальної роботи, тому в них існують певні перешкоди у встановленні емоційних контактів: їм складно визначити поточний емоційний стан іншої людини за мімікою та відтінками мови, вони ще не вміють керувати власними емоціями, схильні до неадекватного прояву емоцій у спілкуванні (дівчата більш схильні до прояву негативних емоцій).

Необхідно приділяти в процесі навчання розширенню практичних навичок емоційної компетентності. Підвищення емоційної компетентності може бути досягнуто через тренінги та вправи, спрямовані на розвиток різних аспектів емоційної інтелігентності. Ось декілька тренінгів, які можуть допомогти вам у цьому процесі: тренінг емоційного розуміння (цей тренінг спрямований на розуміння власних емоцій та емоцій інших людей. Ви можете використовувати різні вправи, щоб навчитись ідентифікувати, назвати та розпізнавати свої емоції); тренінг емоційного вираження (цей тренінг спрямований на вираження емоцій здоровим та ефективним способом. Ви можете використовувати різні вправи, такі як письмові вправи, творчість, рольові ігри та групові діалоги); тренінг соціальної емпатії (цей тренінг спрямований на розвиток емпатії та співчуття до інших).

### **Висновки до другого розділу**

Ми встановили, що у майбутніх соціальних працівників є певний рівень соціальний інтелект та рівень емпатії. Вони емоційно обізнані, мають достатній рівень самомотивації, мають здатність до емпатії як особистісну рису, співчують іншим людям та здатні розпізнавати емоцій

інших людей.

Але в них ще малий досвід реальної роботи, тому в них існують певні перешкоди у встановленні емоційних контактів: їм складно визначати поточний емоційний стан іншої людини за мімікою та відтінками мови, вони ще не вміють керування власними емоціями, схильні до неадекватного прояву емоцій у спілкуванні (дівчата більш схильні до прояву негативних емоцій).

За результатами діагностики 57% наших випробуваних мають низький рівень керування власними емоціями. На жаль, цей тест показав, що більшість випробуваних не вміють керувати своїми власними емоціями, в подальшому це може заважати в побуті, в кар'єрі, в житті цілому. Можна зазначити деякі негативні наслідки: стрес і невротичні розлади (необроблені або неадекватно виражені емоції можуть призводити до підвищення рівня стресу і викликати невротичні розлади, такі як тривожність, депресія або панічні атаки); також соціальна дистанція і незадоволення відносинами (такі емоції як гнів, агресія можуть призвести до відстані між вами та іншими людьми, погіршити якість міжособистісних відносин і призвести до незадоволення відносинами); а також погіршення фізичного здоров'я (постійний стрес, пов'язаний з неконтрольованими емоціями, може мати негативний вплив на фізичне здоров'я, таке як підвищений рівень кров'яного тиску, серцеві проблеми, зниження імунітету та інші фізичні проблеми).

За результатами діагностики нерозвиненості та невиразності емоцій ми можемо сказати що у всіх випробуваних не спостерігалось негнучкість, нерозвиненість та невиразності емоцій. Це можна пояснити тим, що спрямованість на соціальну роботу обумовлює те, що люди не можуть бути такими, тому що їм треба працювати з різними верствами населення, які мають певні проблеми.

За тестом Бойко стосовно домінування негативних емоцій виявлена

різниця між чоловіками та жінками. У жінок вище прояв негативних емоцій, якими вони не можуть керувати. Важливо зазначити, що необхідно уникати загальних узагальнень і розуміти, що домінування негативних емоцій серед соціальних працівників не є універсальною реальністю і може варіюватися залежно від конкретної ситуації та контексту. Однак, є кілька факторів, які можуть впливати на поширеність негативних емоцій серед соціальних працівників, зокрема жінок: емоційне вигорання (соціальні працівники, особливо ті, які працюють у важких умовах, можуть бути підвищеною загрозою емоційного вигорання. Це може створювати великий емоційний стрес та навантаження, оскільки вони постійно стикаються з складними життєвими ситуаціями); відсутність підтримки та ресурсів.

Необхідно приділяти в процесі навчання розширенню практичних навичок емоційної компетентності.

## ВИСНОВКИ

Теоретичний аналіз показав, що емоційний інтелект- це здатність розуміти та керувати власними емоціями, відчувати і розуміти емоції інших людей, а також вміти ефективно взаємодіяти з ними.

Емоційний інтелект- це здатність розуміти та керувати власними емоціями, відчувати і розуміти емоції інших людей, а також вміти ефективно взаємодіяти з ними. Роль емоційного інтелекту в сучасному світі є дуже важливою і широко визнаною.

У сучасному світі емоційний інтелект стає все більш важливим. До того ж, зростає увага до міжособистісної взаємодії, спілкування та ефективної комунікації в різних сферах життя.

Вивченням емоційного інтелекту та його значенням в житті людини займалися такі вчені як Дж. Мейєр, П. Селовей, Д. Гоулман та Р. Бар-Он. До сучасних дослідників варто віднести І.М. Андрєєву, С.М. Могилясту, М.Р. Савчук, Д.В. Люсіна, С.А. Прахову та Е.Л. Носенко.

Основні цілі вивчення емоційного інтелекту включають:

- Свідоме розуміння власних емоцій: вивчення емоційного інтелекту допомагає нам розпізнавати, розуміти та виразно виражати наші власні емоції. Це допомагає покращити самосвідомість та саморегуляцію, що може впливати на наше загальне благополуччя.

- Розуміння емоцій інших людей: емоційний інтелект також охоплює здатність розпізнавати та розуміти емоції інших людей. Це дозволяє нам бути більш емпатійними та співчутливими, покращує міжособистісні взаємини та сприяє ефективному спілкуванню.

- Керування емоціями: Емоційний інтелект включає в собі вміння керувати своїми емоціями та виражати їх адекватно. Це важливо для збереження емоційного балансу, попередження конфліктів та досягнення

поставлених цілей.

- Використання емоційного інтелекту в різних сферах життя: вивчення емоційного інтелекту надає нам інструменти для застосування його в різних галузях, таких як освіта, бізнес, лідерство, медицина та міжособистісні відносини.

Для того щоб дослідити рівень емоційної компетентності ми застосували ряд методик. Перша методика Холла на визначення рівня емоційного інтелекту. Методика призначена для виявлення спроможності розуміти відношення особистості, які проявляються в емоціях, і керувати емоційною сферою на основі прийняття рішень.

Друга методика діагностика соціальної емпатії А. Меграбян. Діагностика соціальної емпатії А. Меграбян- це психологічна методика, розроблена Альбертом Меграбяном, яка використовується для вимірювання рівня соціальної емпатії у людей.

Третя методика діагностика помилок в установленні емоційних контактів Бойко. Вона дозволяє виявити та оцінити помилки, що можуть виникати при спробах встановлювати емоційний контакт з іншими людьми.

Проведене емпіричне дослідження, показало, що у майбутніх соціальних працівників є певний рівень соціальний інтелект та рівень емпатії. Вони емоційно обізнані, мають достатній рівень самомотивації, мають здатність до емпатії як особистісну рису, співчують іншим людям та здатні розпізнавати емоцій інших людей.

Але в них ще малий досвід реальної роботи, тому в них існують певні перешкоди у встановленні емоційних контактів: їм складно визначати поточний емоційний стан іншої людини за мімікою та відтінками мови, вони ще не вміють керування власними емоціями, схильні до неадекватного прояву емоцій у спілкуванні (дівчата більш схильні до прояву негативних емоцій).

За результатами діагностики 57% наших випробуваних мають

низький рівень керування власними емоціями. На жаль, цей тест показав, що більшість випробуваних не вміють керувати своїми власними емоціями, в подальшому це може заважати в побуті, в кар'єрі, в житті цілому. Можна зазначити деякі негативні наслідки: стрес і невротичні розлади (необроблені або неадекватно виражені емоції можуть призводити до підвищення рівня стресу і викликати невротичні розлади, такі як тривожність, депресія або панічні атаки); також соціальна дистанція і незадоволення відносинами (такі емоції як гнів, агресія можуть призвести до відстані між вами та іншими людьми, погіршити якість міжособистісних відносин і призвести до незадоволення відносинами); а також погіршення фізичного здоров'я (постійний стрес, пов'язаний з неконтрольованими емоціями, може мати негативний вплив на фізичне здоров'я, таке як підвищений рівень кров'яного тиску, серцеві проблеми, зниження імунітету та інші фізичні проблеми).

За результатами діагностики нерозвиненості та невиразності емоцій ми можемо сказати що у всіх випробуваних не спостерігалось негнучкість, нерозвиненість та невиразності емоцій. Це можна пояснити тим, що спрямованість на соціальну роботу обумовлює те, що люди не можуть бути такими, тому що їм треба працювати з різними верствами населення, які мають певні проблеми.

За тестом Бойко стосовно домінування негативних емоцій виявлена різниця між чоловіками та жінками. У жінок вище прояв негативних емоцій, якими вони не можуть керувати. Важливо зазначити, що необхідно уникати загальних узагальнень і розуміти, що домінування негативних емоцій серед соціальних працівників не є універсальною реальністю і може варіюватися залежно від конкретної ситуації та контексту. Однак, є кілька факторів, які можуть впливати на поширеність негативних емоцій серед соціальних працівників, зокрема жінок: емоційне вигорання (соціальні працівники, особливо ті, які працюють у важких умовах, можуть бути підвищеною

загрозою емоційного вигорання. Це стан, коли виснажуються фізично, емоційно та психологічно, через надмірні вимоги, емоційне напруження та постійний контакт із стресовими ситуаціями); висока відповідальність (соціальні працівники часто мають велику відповідальність за допомогу людям у вразливих ситуаціях. Це може створювати великий емоційний стрес та навантаження, оскільки вони постійно стикаються з складними життєвими ситуаціями); відсутність підтримки та ресурсів.

Необхідно приділяти в процесі навчання розширенню практичних навичок емоційної компетентності.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. Богучарова О. І. Емоційний інтелект як чинник ефективності прийняття управлінських рішень у системі державного управління / О. І. Богучарова // Вісник Дніпропетровського університету. Серія : Психологія. - 2015. - Вип. 21. - С. 12-23. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdups\\_2015\\_21\\_4](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vdups_2015_21_4)
2. Василевська О. І. Емоційна компетентність як складник психічного здоров'я у працівників соціономічного фаху / О. І. Василевська // Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права.- 2021.- Вип. 2. - С. 60-64. - URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/dnchpu\\_2021\\_2\\_12](http://nbuv.gov.ua/UJRN/dnchpu_2021_2_12)
3. Войціх І. В. Емоційна компетентність майбутніх психологів як педагогічне явище / І. В. Войціх // Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету "Україна". - 2013. - № 1. - С. 54-58. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpkhist\\_2013\\_1\\_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Znpkhist_2013_1_14)
4. Волкова О. Г. Емоційний інтелект у структурі емоційної готовності майбутніх психологів / О. Г. Волкова, Т. В. Жванія // Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Психологія.-2014.-Вип.49.-С.33-41.-URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhnpu\\_psykhol\\_2014\\_49\\_6](http://nbuv.gov.ua/UJRN/VKhnpu_psykhol_2014_49_6)
5. Дидяк І. Емоційний інтелект як невід'ємна складова управлінського потенціалу підприємства / І. Дидяк // Економічний аналіз. - 2012. - Т. 11(1). - С. 51-53. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecan\\_2012\\_11\(1\)\\_13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/ecan_2012_11(1)_13)
6. Довга Т. Чуттєво-емоційний аспект дитячого інтелекту як проблема гуманістичної педагогіки / Т. Довга // Наукові записки [Кіровоградського державного педагогічного університету імені Володимира Винниченка]. Серія : Педагогічні науки. - 2012. - Вип. 107(1). - С. 151-158. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nz\\_p\\_2012\\_107\(1\)\\_24](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nz_p_2012_107(1)_24)



7. Журавльова Л. П. Психологія емпатії: Монографія. Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2007. 328 с.
8. Зарицька В. В. Емоційна компетентність як детермінантна складова професійного становлення фахівців соціономічного напрямку / В. В. Зарицька, В. М. Борисенко // Молодий вчений. - 2017. - № 4. - С. 241-245. - URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2017\\_4\\_58](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2017_4_58)
9. Зарицька В. В. Теоретичний аналіз наукових підходів до розуміння феномену "емоційна компетентність" / В. В. Зарицька, В. М. Борисенко // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія : Психологічні науки. - 2015. - Вип. 6. - С. 81-85. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp\\_2015\\_6\\_15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2015_6_15)
10. Зарицька В.В. Професійно–формувальні передумови розвитку емоційного інтелекту / В.В. Зарицька // Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г.С. Сковороди. Психологія : збірник наукових праць. – Харків, 2009. – Вип. 32. – С. 108–118.
11. Корнієнко Ю.С. Кременчуцька М.К. Емоційний інтелект та емоційна компетентність у майбутніх соціальних працівників. Матеріали до 79-ї студентської наукової конференції: матеріали наук.-практ. конф. (Одеса, 24-28 квітня 2023 р.). Одеса: ОНУ імені І.І. Мечникова, 2023 – с. 427-429.
12. Козловська С. Г. Емоційна компетентність та лідерство / С. Г. Козловська, Г. І. Падурець, І. Б. Чудаєва // Вісник Східноєвропейського університету економіки і менеджменту. Сер. : Економіка і менеджмент. - 2013. - № 1. - С. 130-140. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsuem\\_2013\\_1\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Vsuem_2013_1_17)
13. Корман М. М. Емоційний інтелект персоналу як основа ефективного розвитку організації / М. М. Корман // Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки. - 2013. - Вип. 24. - С. 88-94. -URL [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npkntu\\_e\\_2013\\_24\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npkntu_e_2013_24_17)
14. Костюк А. В. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку / А. В. Костюк // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія :

Психологічні науки. - 2014. - Вип. 2(1). - С. 85-89. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp\\_2014\\_2\(1\)\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvkhp_2014_2(1)_17)

15. Кременчуцька М. К. Динаміка розвитку соціального інтелекту особистості в процесі опанування освітніх рівнів. *Актуальні проблеми психології інновацій: теорія та практика*: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (15 вересня 2017 року). Одеса:ВМВ, 2017. С. 142-145.

16. Курганська Л. О. Емоційний інтелект як структурна одиниця професійної ідентичності фахівців психолого-педагогічної сфери / Л. О. Курганська // Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова. Серія 12 : Психологічні науки. - 2012. - Вип. 39. - С. 117-124. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu\\_012\\_2012\\_39\\_19](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nchnpu_012_2012_39_19)

17. Лагодієнко В. В. Емоційний інтелект складова організаційно-економічного механізму операційного менеджменту / В. В. Лагодієнко // Бізнес-навігатор. - 2011. - № 5. - С. 145-148. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav\\_2011\\_26\\_28](http://nbuv.gov.ua/UJRN/bnav_2011_26_28)

18. Льошенко О. А. Соціальна та емоційна компетентність: порівняльний аналіз / О. А. Льошенко // Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки. - 2012. - Вип. 16. - С. 157-162 . -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/apspp\\_2012\\_16\\_22](http://nbuv.gov.ua/UJRN/apspp_2012_16_22)

19. Льошенко О. А. Особливості формування поняття "емоційний інтелект" / О. А. Льошенко // Актуальні проблеми соціології, психології, педагогіки. - 2012. - Вип. 17. - С. 128-134. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/apspp\\_2012\\_17\\_19](http://nbuv.gov.ua/UJRN/apspp_2012_17_19)

20. Любіна Л. А. Емоційна компетентність як показник психологічного здоров'я особистості майбутніх лікарів / Л. А. Любіна, М. П. Тимофієва, В. А. Осипенко // Психологічний часопис. - 2018. - № 5. - С. 81-97. -URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/psch\\_2018\\_5\\_8](http://nbuv.gov.ua/UJRN/psch_2018_5_8)

21. Ляц О. П. Емоційний інтелект як предмет психологічних досліджень / О. П. Ляц // Проблеми сучасної психології. - 2013. Вип. 22. - С. 324-335. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pspl\\_2013\\_22\\_29](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pspl_2013_22_29)
22. Матійків І. Емоційна компетентність як психологічний об'єкт виховання особистості майбутнього фахівця професій типу "людина – людина" / І. Матійків // Педагогіка і психологія професійної освіти. - 2013. - № 2. - С. 144-153. -URL : [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pippo\\_2013\\_2\\_19](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pippo_2013_2_19)
23. Матійків І. М. Емоційна компетентність фахівця професій типу "людина–людина": результати теоретичного дослідження / І. М. Матійків // Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ. серія психологічна. - 2011. - Вип. 2. - С. 109-121. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu\\_2011\\_2\\_12](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nvldu_2011_2_12)
24. Мельник О. Г. Емоційний інтелект і критичне мислення / О. Г. Мельник // Наукові записки [Національного університету "Острозька академія"]. Сер. : Психологія і педагогіка. - 2009. - Вип. 12. - С. 122-131. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoapp\\_2009\\_12\\_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Nznuoapp_2009_12_14)
25. Моргунова Н. С. Емоційна компетентність викладача як чинник підвищення ефективності навчання іноземних студентів / Н. С. Моргунова // Педагогіка та психологія. - 2018. - Вип. 59. - С. 130-138.-URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu\\_ped\\_2018\\_59\\_17](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu_ped_2018_59_17)
26. Мельничук Б. Психологія і суспільство // Тернопільський енциклопедичний словник: у 4 т./ редкол.: Г. Яворський та ін. - Тернопіль: Видавничо-поліграфічний комбінат “Збруч”, 2008- Т. 3: П-Я. - С. 155. - URL: [ISBN 978-966-528-279-2](https://doi.org/10.15291/2008.3.155).
27. Методичні рекомендації до написання кваліфікаційної роботи для здобувачів першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності галузі знань 231 “Соціальна робота” 231 Соціальна робота Факультету психології та соціальної роботи Одеського національного університету

імені І.І. Мечникова. Укладачі: Т.П. Хлівнюк, Л.М. Дунаєва, К.О. Кулава.  
Одеса 2022

28. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції. Вища школа, 2003. 126 с.

29. Носенко Е. Л. Сучасні напрями зарубіжної психології: психологія особистості : підручник / Е. Л. Носенко, І. Ф. Аршава. – Д. : Вид-во ДНУ, 2010. – 264 с.

30. Олійник О. Емоційна компетентність: шляхи реалізації якісного розвитку дитини дошкільного віку / О. Олійник // Педагогічна освіта: теорія і практика. - 2018. - Вип. 24(2). - С. 265-270. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znppo\\_2018\\_24\(2\)\\_\\_46](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znppo_2018_24(2)__46)

31. Опанасюк І. В. Психологічні особливості розвитку емоційного інтелекту старшокласників засобами арт-терапії : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / І. В. Опанасюк. – Київ, 2017. – 20 с.

32. Петренко Т., Санжаровець В. Сучасні технології у підготовці фахівців соціальної сфери. Вісник Національного авіаційного університету. Педагогіка. 2018. №2 (13). С. 38-42.

33. Пляка Л. В. Емоційна компетентність як складова професійної компетентності майбутніх фахівців фармацевтичного сектору / Л. В. Пляка, А. Б. Ольховська // Молодий вчений. - 2019. - № 2(1). - С. 159-162. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv\\_2019\\_2\(1\)\\_\\_37](http://nbuv.gov.ua/UJRN/molv_2019_2(1)__37)

34. Попова Т. М. Емоційний інтелект і тривога в період раннього зростання / Т. М. Попова // Біологія та валеологія. - 2013. - Вип. 15. - С. 109-114. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu\\_bio\\_2013\\_15\\_18](http://nbuv.gov.ua/UJRN/znpkhnpu_bio_2013_15_18)

35. Сем'ян О. В. Емоційний інтелект у процесі трудової діяльності / О. В. Сем'ян // Наукові праці Донецького національного технічного університету. Сер. : Економічна. - 2014. - № 5. - С. 78-83. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npdntu\\_ekon\\_2014\\_5\\_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Npdntu_ekon_2014_5_14)

36. Сладких І. А. Розвинутий емоційний інтелект студентів-іноземців як умова готовності до навчання / І. А. Сладких // Наука і освіта. - 2014. - № 2. - С. 103-107. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/NiO\\_2014\\_2\\_23](http://nbuv.gov.ua/UJRN/NiO_2014_2_23)
37. Хохліна О.П. До проблеми суті саморегуляції особистості / Хохліна О.П. // Перспективи втілення демократичних цінностей та реалізації прав людини в Україні: матеріали підсумкової наук.-теор. конф. студентів, Київ, 24 квітня 2013 року. К.: Алерта. – 2013. – С. 290-292.
38. Чернявська А. Емоційний інтелект – запорука успішного навчання / А. Чернявська // Молодь і ринок. - 2012. - № 12. - С. 136-139. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir\\_2012\\_12\\_30](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Mir_2012_12_30)
39. Четверик-Бурчак А. Г. Емоційний інтелект як чинник успішності вирішення головних життєвих завдань / А. Г. Четверик-Бурчак // Психолінгвістика. - 2013. - Вип. 14. - С. 163-184. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/psling\\_2013\\_14\\_15](http://nbuv.gov.ua/UJRN/psling_2013_14_15)
40. Яшник С. В. Емоційна компетентність у структурі управлінської культури / С. В Яшник // Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія : Педагогіка, психологія, філософія. - 2015. - Вип. 230. - С. 313-321. -URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvnau\\_ped\\_2015\\_230\\_49](http://nbuv.gov.ua/UJRN/nvnau_ped_2015_230_49).
41. Austin, E. J., Saklofske D.H. & Egan (Eds.) (2005). Personality and individual differences: Theory, assessment, and application of the Big Five. Routledge.
42. Brackett M.A. & Katulak N.A. (2007). Emotional intelligence in the classroom: Skill-based training for teachers and students. In J. Ciarrochi J.P. Forgas & J.D. Mayer (Eds.), Emotional intelligence in everyday life (2nd ed. pp. 271-289). Psychology Press.
43. Brackett, M. A., Rivers, S. E., & Salovey, P. (2011). Emotional intelligence: Implications for personal, social, academic, and workplace success. Social and Personality Psychology Compass, 5(1), 88-103.

44. Cherniss, C., & Goleman, D. (Eds.). (2001). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. Jossey-Bass.
45. Cooper, R. K., & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. Grosset/Putnam.
46. Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam.
47. Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
48. Palomera, R., & Brackett, M. A. (2006). *Assessing emotional intelligence: A guide for educators and counselors*. Association for Supervision and Curriculum Development.
49. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, cognition, and personality*, 9(3), 185-211.
50. Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13(3), 243-274.