

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет
Соціально-гуманітарний факультет
Кафедра психології та соціальної роботи

ПЕРЦАК Юліанна Ярославівна

Вплив рівня емоційної інтелектуальності особистості на її професійну успішність у системі «людина – людина» / The Impact of an Individual's Level of Emotional Intelligence on Professional Success in the "Person-to-Person".

спеціальність: 053 – Психологія
освітньо-професійна програма – Психологія

Кваліфікаційна робота

Виконала студентка групи ПС-41
Ю.Я. Перцак

Науковий керівник
к.пед.н., В.В. Шафранський

Кваліфікаційну роботу
допущено до захисту:
«___» _____ 20__ р.
Завідувач кафедри
_____ А.Н. Гірняк

ТЕРНОПІЛЬ - 2026

АНОТАЦІЯ

Перцак Ю.Я. Вплив рівня емоційної інтелектуальності особистості на її професійну успішність у системі «людина – людина». Рукопис.

Дослідження на здобуття освітнього ступеня «бакалавр» за спеціальністю 053 Психологія. Західноукраїнський національний університет, Тернопіль, 2026. 39 с.

У бакалаврській роботі досліджено вплив рівня емоційної інтелектуальності особистості на її професійну успішність у системі «людина – людина». Зокрема, виявлено сутність, структуру та функції емоційної інтелектуальності особистості, особливості дослідження самооцінки та об'єктивних показників емоційного інтелекту представників соціономічних професій. А також показано специфіку прояву інтелекту у представників професій типу «людина – людина» та обґрунтувати важливість навичок soft skills успішності у професії та намічено шляхи розвитку емоційної інтелектуальності як чинника професійної успішності та сформовано концептуальну модель впливу емоційної інтелектуальності на професійну успішність.

ANNOTATION

Pertsak Yu.Ya. The Impact of an Individual's Level of Emotional Intelligence on Professional Success in the "Person-to-Person" System. Manuscript.

Research on obtaining an educational degree «bachelor» in specialty 053 Psychology. West Ukrainian National University, Ternopil, 2026. 39 p.

The bachelor's thesis investigates the influence of the level of an individual's emotional intelligence on their professional success within the "person-person" system. In particular, it identifies the essence, structure, and functions of emotional intelligence, as well as the specifics of studying self-assessment and objective indicators of emotional intelligence among representatives of socionomic professions. It also demonstrates the specific manifestations of intelligence in professions of the "person-person" type, substantiates the importance of soft skills for professional success, outlines ways to develop emotional intelligence as a factor of professional achievement, and presents a conceptual model of the impact of emotional intelligence on professional success.

ЗМІСТ

ВСТУП	3
РОЗДІЛ 1	
СУТНІСТЬ, СТРУКТУРА ТА ФУНКЦІЇ	
ЕМОЦІЙНОЇ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОСТІ ОСОБИСТОСТІ.....	6
Висновки до розділу 1	14
РОЗДІЛ 2	
ПРОФЕСІЙНА УСПІШНІСТЬ У СИСТЕМІ «ЛЮДИНА – ЛЮДИНА»	
ЯК ПСИХОЛОГІЧНА ПРОБЛЕМА.....	15
2.1. Особливості дослідження самооцінки та об’єктивних показників	
емоційного інтелекту представників соціономічних професій	15
2.2. Специфіка прояву інтелекту у представників професій	
типу «людина – людина».....	19
2.3 Розвиток навичок soft skills успішності у професії	
соціономічного спрямування	24
Висновки до розділу 2	28
РОЗДІЛ 3	
ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОЇ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОСТІ	
ЯК ЧИННИКА ПРОФЕСІЙНОЇ УСПІШНОСТІ.....	30
Висновки до розділу 3	34
ВИСНОВКИ	35
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	37

ВСТУП

Актуальність дослідження впливу емоційного інтелекту на професійну успішність у системі «людина – людина» зумовлена фундаментальними трансформаціями в антропологічній та соціокультурній парадигмах сучасного світу. У новопосталу епоху тотальної цифровізації та все більшого домінування штучного інтелекту особливої гостроти набуває питання збереження та розвитку автентично людського в професійній діяльності. Соціономічні професії, де взаємодія постає не просто як технічний акт, а як екзистенційний діалог, вимагають від суб'єкта не лише операційної досконалості, а й глибокої емоційної зрілості. Сьогодні професійна успішність розглядається не через призму накопичення сухих знань, а через здатність особистості до сенсотворення, емпатійного резонансу та саморегуляції. Філософський вимір даної проблеми полягає у подоланні дуалізму «розум – емоції»: емоційний інтелект постає інтегральною властивістю, що дозволяє фахівцю згармонізувати внутрішній психічний простір із вимогами зовнішнього соціального довкілля. За умов глобальної нестабільності, що характеризується станом перманентного стресу та ціннісної аномії, емоційний інтелект стає ключовим чинником психологічної резильєнтності. У системі «людина – людина» професіонал зіштовхується із необхідністю контейнерування чужих емоцій, розв'язання етичних дилем та подолання міжособистісного напруження. Відтак, рівень емоційної інтелектуальності визначає не лише продуктивність праці, а й запобігає деструкції особистості, зокрема синдрому емоційного вигорання, що є критично важливим для збереження професійного довголіття. Дослідження даної проблеми дозволяє розкрити внутрішні ресурси самоздійснення особистості, де емоційний інтелект постає медіатором між потенціалом людини та її повновагомою зреалізацією у соціумі, тим самим перетворюючи професійну діяльність із механічного виконання функцій на простір автентичної самореалізації та служіння іншому.

Стан дослідження теми. Проблематика емоційного інтелекту та його впливу на професійну діяльність активно розробляється у вітчизняній і зарубіжній психологічній науці. Концептуальні засади емоційного інтелекту сформовано в працях П. Саловейя та Дж Мейєра, які визначили його як здатність розпізнавати, розуміти й регулювати емоції. Популяризації поняття сприяли дослідження Д. Гоулмана, де емоційний інтелект розглядається як ключовий чинник професійної ефективності, особливо у професіях типу «людина – людина». У сучасних дослідженнях аналізуються зв'язки емоційного інтелекту з комунікативною компетентністю, стресостійкістю, лідерством і професійною адаптацією. Водночас недостатньо вивченими залишаються питання комплексного впливу рівня емоційної інтелектуальності на досягнення професійного успіху в різних соціально орієнтованих професіях, що й зумовлює актуальність даного дослідження.

Об'єктом дослідження є емоційна інтелектуальність особистості як психологічний феномен, **предметом** – вплив рівня емоційної інтелектуальності особистості на її професійну успішність у професіях системи «людина – людина».

Мета дослідження: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити взаємозв'язок між рівнем емоційної інтелектуальності особистості та показниками її професійної успішності у сфері міжособистісної взаємодії.

Завдання дослідження:

- 1) виявити сутність, структуру та функції емоційної інтелектуальності особистості, особливості дослідження самооцінки та об'єктивних показників емоційного інтелекту представників соціономічних професій;
- 2) показати специфіку прояву інтелекту у представників професій типу «людина – людина» та обґрунтувати важливість навичок soft skills успішності у професії соціономічного спрямування;
- 3) намітити шляхи розвитку емоційної інтелектуальності як чинника професійної успішності та сформулювати концептуальну модель впливу емоційної інтелектуальності на професійну успішність особистості.

Методи дослідження. Теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення, систематизація наукових джерел; емпіричні: психодіагностичне тестування, анкетування, спостереження, бесіда; математичної статистики: кореляційний аналіз, порівняння середніх значень, інтерпретація кількісних даних.

Наукова новизна полягає в уточненні характеру взаємозв'язку між рівнем емоційної інтелектуальності та професійною успішністю фахівців системи «людина – людина», а також у визначенні найбільш значущих компонентів емоційного інтелекту, що детермінують ефективність професійної взаємодії.

Практичне значення. Результати дослідження можуть бути використані у професійній підготовці майбутніх фахівців соціономічних професій, у системі підвищення кваліфікації, психологічному консультуванні, а також при розробці програм розвитку емоційної компетентності для підвищення ефективності професійної діяльності.

Структура роботи. Дослідження складається із вступу, загальних висновків, трьох розділів із висновками до кожного, списку 25 використаних літературних джерел. Загальний обсяг дослідження склав 39 сторінок, основний текст містить 34 сторінки. За результатами дослідження опубліковано тези.

РОЗДІЛ 1

СУТНІСТЬ, СТРУКТУРА ТА ФУНКЦІЇ ЕМОЦІЙНОЇ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОСТІ ОСОБИСТОСТІ

Однією із основних умов успішної життєдіяльності у світі є наявність високого рівня емоційного інтелекту. Сучасний ритм життя, глобальні проблеми у суспільстві, економічні, політичні та екологічні загрози, що надають сильний згубний вплив на психіку людини, потребують нових механізмів адаптації особистості, які мають на меті збереження психічного та фізичного здоров'я та якості життя. Таким механізмом є емоційний інтелект. Історія феномена бере свій початок наприкінці ХХ століття. У 90-ті роки американськими психологами Дж. Майєром і П. Саловеем було здійснено відкриття, що дозволило боротися з неврозами та фрустраціями, що виникають на тлі взаємодії з реальністю. Дослідники виділили новий вид інтелекту – емоційний, який відповідає за реакцію людини на об'єктивну реальність, управління емоційною сферою, сприйняття інформації. Вважається, що емоційний інтелект більшою мірою допомагає досягати успіху у професійній сфері, ніж так звані Hard Skills (професійні компетенції). Результативна міжособистісна взаємодія також зумовлена високим рівнем емоційного інтелекту.

Щоб обґрунтувати феномен емоційного інтелекту, звернемося насамперед до генези уявлень про емоції людини. Однією з перших теорій походження емоцій стала еволюційна теорія Ч. Дарвіна, який вважав, що емоції з'явилися як пристосувальні механізми адаптації живих організмів до умов існування. Таким чином, на думку дослідника людина і тварини мають схожі емоційні реакції на зовнішні подразники. Ідеї про біологічне походження емоцій набули розвитку на роботах прибічників рудиментарної теорії емоцій Г. Спенсера і Т. Рібо, стверджують, що емоції – це «загасання» елементарних

програм поведінки, себто рудиментарні біологічні реакції [1; 7; 13; 16; 19; 21; 25]. Теорія Джеймса-Ланге пояснює виникнення емоцій наслідком вегетативних реакцій, які забезпечують реалізацію плану процесів елементарних програм поведінки, тобто. рудиментарні біологічні реакції [8]. Цікаве дослідження провів канадський нейропсихолог Д.Гебб. Його висновки щодо емоцій наближають нас розуміння емоційного інтелекту. Вивчаючи електроенцефалографічну картину роботи мозку, він довів, що успішна діяльність є результатом середнього рівня емоційного збудження [3; 7; 8; 24]. Загалом теорії емоцій можна поєднати у три основні групи (рис. 1.1). Кожна з теорій має доказову основу і доводить походження емоційних реакцій.

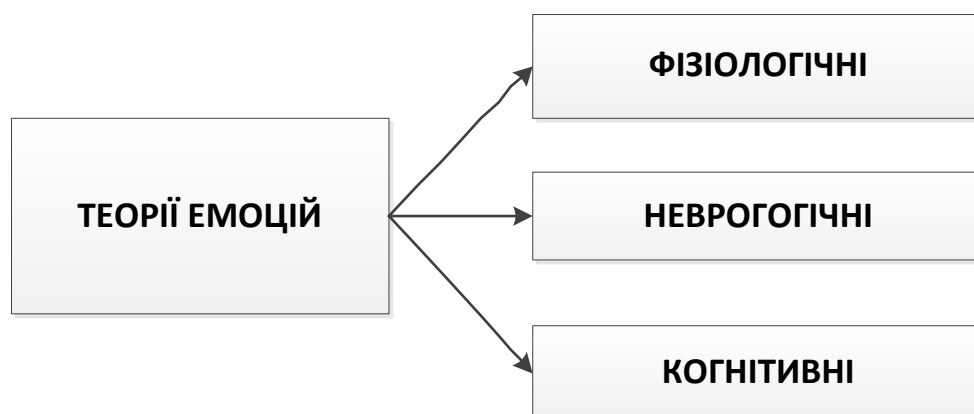


Рис. 1.1. Групи теорій емоцій

Феномен емоційного інтелекту пов'язаний не лише з емоційною сферою, а й із інтелектуальною. Під інтелектом у психології розуміють щодо стійкі структури розумових здібностей індивіда. На думку Д. Векслера, що є одним із творців популярного тесту на визначення рівня інтелекту, цей феномен є «комплексною глобальною здатністю індивіда цілеспрямовано поводитися,

розумно мислити і успішно взаємодіяти з навколишнім середовищем». Саме він припустив існування неінтелектуальних елементів інтелекту, таких як соціальні та комунікативні навички. Розрізняють логіко-математичний, вербально-лінгвістичний, соціальний, емоційний та інші види інтелекту. Таким чином, інтелект не пов'язаний лише з раціональним мисленням [6; 14; 20].

Деякі дослідники, до яких належать Дж. Майєр, П. Соловей та Д. Карузо визначають емоційний інтелект як здатність розпізнавати власні емоції, емоції інших людей та використовувати отриману інформацію для прийняття рішень. У структуру емоційного інтелекту входять 4 складові (рис. 1.2.).

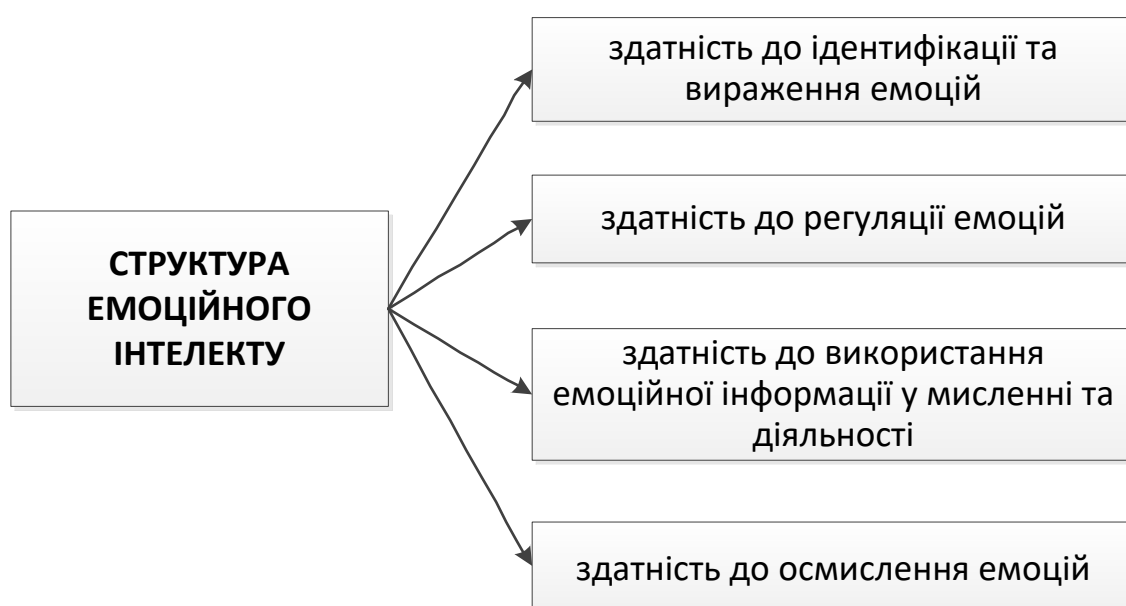


Рис. 1.2. Структура емоційного інтелекту

Вміння ідентифікувати та виражати емоції означає, що людина усвідомлює свої власні емоційні прояви, а також висловлює їх адекватно ситуації. Ідентифікація і вираження емоцій включає і високий ступінь емпатії. Здібності до регуляції емоцій допомагають керувати ними. У цьому дана здатність поширюється як у свої, і чужі емоції. Третій елемент емоційного інтелекту сприяє розвитку творчого мислення, гнучкого планування та

вироблення мотивації. Четверта складова емоційного інтелекту допомагає знижувати інтенсивність негативних емоцій, і навіть вирішувати емоційно навантажені завдання.

Автор книги про емоційний інтелект Д.Гоулман розробив власну структуру емоційного інтелекту, куди увійшли: 1) самосвідомість, 2) самоконтроль, 3) соціальне розуміння та 4) управління взаємовідносинами [8].

Р. Бар-Он також працював над феноменом емоційного інтелекту. Його дослідження дозволили конкретизувати саме поняття, визначити його структурні компоненти та вивести одиницю його виміру – коефіцієнт емоційності EQ (emotional quotient). Поняття «коефіцієнт емоційності» включає «сукупність всіх некогнітивних здібностей, знань і компетенцій, що дозволяють людині розвивати можливості для вирішення різних життєвих завдань» [5; 17; 24]. Структура EQ тут складається з таких компонентів як: 1) внутрішньоособистісна сфера, 2) сфера міжособистісних відносин, 3) сфера адаптивності, 4) зона управління стресом, 5) загальненалаштування. Внутрішньоособистісний компонент визначається здатністю пізнавати свій внутрішній світ, не залежати від впливів та оцінок ззовні, адекватно оцінювати свої компетенції, виявляти та розвивати свої особистісні можливості, керувати собою. Сфера міжособистісних відносин поєднує, крім самих відносин, такі особистісні характеристики, як емпатія і соціальна відповідальність. Адаптивність характеризується гнучкістю, вмінням адекватно оцінювати дійсність та виробляти відповідні механізми взаємодії з оточенням. Резистентність до стресу, контроль своєї імпульсивності є компонентами сфери управління стресом. Задоволеність життям та оптимізм становлять сферу загального настрою.

Розглянемо, що містять елементи емоційного інтелекту. Регуляція емоцій через усвідомлення здійснюється опосередковано через поділ особистості та її почуття, коли останнє стає окремим об'єктом. Таким чином, ми отримуємо:

1) суб'єкт (особистість) та 2) об'єкт (його почуття). Поділ дозволяє констатувати, що почуття не є атрибутом зовнішнього світу, а суб'єктивною реакцією на світ. Далі, емоцію можна усунути за допомогою обмеження її прояву. Це може бути контролюючі думки, минулий емоційний досвід. Минулий емоційний досвід підказує конкретну реакцію на подію. Американський психолог Дж. Майєр ілюструє цей феномен наступним прикладом: якщо під час якоїсь події виник приємний настрій, то в майбутньому подібна ситуація може викликати такий самий настрій знову [10; 22]. Обмежити емоцію можна за допомогою асоціації. Наприклад, приміряти на себе образ того, хто успішно проживає труднощі та виклики долі. Проєктування на себе досвіду мужньої та стійкої людини відкриває можливості реалізації своїх власних переживань. Реакцією на емоцію може стати бажання її повноцінно пройти, не убезпечуючи себе від її хворобливих проявів, що у результаті розвиває емпатію. Розвиток емпатії є важливим інструментом у розумінні емоційних проявів інших людей.

Ще одним механізмом регулювання настрою може бути дієва допомога іншим. Наприклад, смерть близької людини або улюбленого вихованця проживає дуже болісно. З втратою впоратися легше, якщо зайнятися благодійністю: допомогти притулкам для тварин, надати реальну допомогу дитячим будинкам, будинкам для людей похилого віку. Альтруїзм сприяє зниженню негативних емоцій. А турбота про інших наповнює життя новим змістом.

Негативні емоції важливо прожити. Їх постійне стримування може призвести до різних психосоматичних захворювань, депресії, неконтрольованих спалахів гніву. Крім цього, надмірна стриманість є причиною відчуження в міжособистісному спілкуванні. Людина, постійно контролює емоції, сприймається, як позбавлена емпатії, зарозуміла. Людям подібного складу складно проходити групову соціалізацію, оскільки процес входження особи до колективу ускладнюється закритістю особистості. Але, з іншого боку,

безконтрольні емоції та імпульсивна поведінка ускладнюють міжособистісне спілкування та є причиною конфліктних ситуацій. Отже, необхідно повністю «відтяти» емоції, а передусім, правильно їх зрозуміти і з допомогою різних допоміжних технік прожити їх екологічно собі та оточуючих. Нездатність контролювати емоції вкрай згубно проєктується професійну сферу індивіда. У сучасних умовах високої конкуренції на ринку праці роботодавець швидше віддасть перевагу співробітнику з високим рівнем емоційного інтелекту, аніж витрачатиме ресурси на людину з нестабільним емоційним тлом, що вносить дисонанс у психологічний клімат колективу.

Розуміння чи осмислення емоцій є ще одним компонентом емоційного інтелекту. Перш ніж емоцію осмислити, потрібно її назвати. Назвати означає трансформувати перцептивні переживання в особистісний внутрішній досвід. Називання емоцій виконує три основні функції: по-перше, закріплює досвід, по-друге, здійснює міжособистісну комунікацію, по-третє, виконує функцію емоційної експресії [3; 11; 22]. Назви емоцій людина дізнається в дитинстві, коли батьки дають позначення тим, що відчуває дитина. Якщо емоції дитини ігнорувалися, їй заборонялося відкрито висловлювати, то зрілому віці в людини може бути проблеми з розпізнаванням емоцій. Американський психіатр Р. Сіфнеос назвав цю психологічну особливість «алексitemією» [13, с. 124]. У перекладі з грецької термін означає «почуття без слів». Алексitemія може бути спровокована нейрофізіологічними факторами, вихованням, соціокультурним середовищем, психологічною травмою. Людина ідентифікує лише тілесні відчуття. Алексitemія ускладнює формування емоційного інтелекту, призводить до різних психосоматичних захворювань: розладу харчової поведінки, алкоголізму, астмі, оскільки почуття залишаються неусвідомленими.

Емоційний інтелект поєднує розрізнення і вираження емоцій. Під розрізненням розуміється розпізнавання емоцій іншу людину. Згідно з теорією Дарвіна емоції є адаптивними механізмами та сприяють здійсненню комунікативної функції. Розпізнавання емоційного стану іншої людини

забезпечують успішну міжособистісну кооперацію. Мова емоцій – важлива частина еволюції людини, має свої особливості залежно від соціуму та її культурних норм. Проте, є ще й індивідуальні прояви емоцій. Тривога, наприклад, може виражатися дратівливістю в однієї людини, плаксивістю в іншої, відсутністю бажання спілкуватися у третьої і т. ін. Знання індивідуальних особливостей вираження емоційних станів дає таким чином ключ до успішної комунікації.

Емпатія передбачає вміння ставити себе місце іншу людину, що дозволяє ідентифікувати його емоції. Емпатія передбачає також співчуття, тобто власний емоційний відгук на чужі емоції, розуміння стану іншої людини та дієву реакцію на цей стан. Прояв емпатії зумовлений особистісними якостями людини. Егоцентризм та почуття власної переваги, наприклад, є причиною нездатності визначати та інтерпретувати емоційні стани інших людей. Низький рівень емпатії є результатом тривоги, страху проявити свої почуття, моделі виховання у конкретній сім'ї чи суспільстві. Підвищений рівень тривожності провокує унікаючий патерн поведінки. Боязнь виявити почуття викликана страхом бути осміяним чи відкинутим. Також у деяких культурах не прийнятоекспресивне вираження емоцій, за іншими, навпаки, це вважається нормою. Відповідно, вираз емпатії є як особистісно, а й культурно зумовленим чинником.

Використання емоцій підвищення якості розумової активності також входить у структуру емоційного інтелекту. Питання впливу емоцій на пізнавальні процеси вивчалось багатьма дослідниками. Так, варто наголосити на важливості емоційних переживань для закріплення умовних рефлексів та стабілізації поведінки живих організмів. Емоції сприяють пошуку нової інформації і тим самим підвищують ймовірність досягнення мети.

Структурні компоненти емоційного інтелекту є стимулами когнітивної діяльності. При цьому когнітивна діяльність, зокрема мислення, механізми пам'яті та уваги, підкріплюється емоціями. Емоційні стимули посилюють

процеси запам'ятовування. Отже, можемо дійти висновку, що емоційний коефіцієнт і коефіцієнт розумового розвитку – чинники взаємозалежні. Люди з високим рівнем IQ, але низьким емоційним інтелектом, котрі неспроможні належним чином реалізувати свій потенціал, оскільки здатні використовувати інформацію, отриману у вигляді емоцій, що неспроможні контролювати свої емоції, створюючи цим дискомфорт іншим членам соціуму, не вміють розпізнавати емоції співрозмовників, провокуючи конфлікти. Конструктивна взаємодія у суспільстві, в такий спосіб, здійснюється з допомогою емоційного інтелекту.

Підсумовуючи, слід зазначити, що вивчення емоційного інтелекту пройшло кілька стадій: у період із 1900 по 1969 роки вивчення емоційної сфери проходило відокремлено від дослідження інтелекту. Але вже з 1970-х з'явилося розуміння взаємозв'язку пізнавальних та емоційних процесів. Надалі, починаючи з 1990-х років, емоційний інтелект став предметом багатьох досліджень, започаткувавши розробки різних методик його вимірювання. Нині вивчення емоційного інтелекту виходить новий якісний рівень, викликаючи інтерес багатьох дослідників.

Феномен емоційного інтелекту є широким полем для дослідження. Життя перманентно емоційно забарвлене. Щохвилини ми реагуємо на будь-які події емоційними станами, які істотно впливають на нашу реакцію, думки та вчинки. З допомогою емоцій людина пізнає світ, у якому живе, своє оточення і себе. Вони є важливим елементом накопичення досвіду та адаптації у соціумі, а також ефективним інструментом самореалізації у різних сферах життя. Якісна соціалізація індивіда можлива за умови розуміння та управління емоціями як своїми, і інших людей. Дослідження в галузі емоційного інтелекту допомагають сформувати компетентність у розумінні та вираженні емоцій, що дозволяє вирішувати проблеми емоційних та психосоматичних розладів.

Висновки до розділу 1

Узагальнення теоретичних підходів до розуміння емоційної інтелектуальності особистості дає підстави трактувати її як інтегральну, багаторівневу психічну властивість, що поєднує когнітивні, емоційні та регулятивні компоненти й забезпечує усвідомлення, інтерпретацію та конструктивне використання емоцій у процесі життєдіяльності. Її сутність полягає не лише у здатності розпізнавати власні та чужі емоційні стани, а й у вмінні надавати їм смислу, здійснювати рефлексивний контроль і перетворювати емоційний досвід на ресурс особистісного розвитку та соціальної взаємодії.

Структурно емоційна інтелектуальність охоплює взаємопов'язані компоненти – емоційну обізнаність, саморегуляцію, емпатію, мотиваційно-ціннісний та комунікативний складники, які у своїй єдності формують здатність особистості до психологічної гнучкості, адаптивності та відповідального самоздійснення. Функціональний вимір емоційної інтелектуальності виявляється у її регулятивній, адаптаційній, комунікативній, мотиваційній та смислотворчій ролі, що забезпечує гармонізацію внутрішнього світу людини та ефективність її соціального буття. Вона постає психологічним механізмом самоспричинення, що опосередковує прийняття рішень, подолання стресу, продуктивність діяльності та якість міжособистісних взаємин. Отже, емоційна інтелектуальність є необхідною умовою особистісної зрілості й професійної компетентності, оскільки забезпечує здатність до усвідомленої саморегуляції, емпатійного розуміння інших та відповідального конструювання власної поведінки в мінливому соціокультурному просторі.

РОЗДІЛ 2

ПРОФЕСІЙНА УСПІШНІСТЬ У СИСТЕМІ «ЛЮДИНА – ЛЮДИНА» ЯК ПСИХОЛОГІЧНА ПРОБЛЕМА

2.1. Особливості дослідження самооцінки та об'єктивних показників емоційного інтелекту представників соціономічних професій

Емоційний інтелект як теоретичний конструкт ознаменував перехід психології з 20 до 21 століття. Повсюдне визнання того, що показників «просто інтелекту» недостатньо для прогнозу успішності особистості [8], визначив поворот науки до розуміння значущості емоційної та мотиваційної складової для побудови більш-менш надійних припущень про перспективи реалізації людиною свого потенціалу в тій чи іншій сфері. Особливої гостроти питання розвитку емоційного інтелекту, його моніторингу та корекції набуло нині, коли комунікативна компетентність стала визначальним чинником успішності представників людинолюбчих професій.

Напружено і суперечливо йде процес асиміляції даного конструкту, що сформувався у зарубіжній психології при спробі безпосереднього перенесення їх у понятійну систему вітчизняної психології. Неузгодженість наявних теоретичних підходів до визначення складових емоційного інтелекту на даний момент породжує певну стагнацію у процесі його емпіричного дослідження, спричинену відсутністю адекватного інструментарію та, відповідно, повноцінних циклів експериментальних робіт. Наявна нині література з проблем емоційного інтелекту значною мірою є одноманітним прочитання кількох авторів і наріканням на відсутність валідних і надійних методик його виміру. Методологічне та інструментальне оформлення наявних експериментальних досліджень відрізняється вкрай високою схильністю

запозичувати у зарубіжних дослідників методики шляхом механічного перекладу, що, почасти, шкодить необхідним процедурам адаптації та валідизації.

Загалом, аналізуючи наявний інструментарій, можна зробити висновок, що розроблено кілька багатошкальних тестів, більшість з яких є комерційними продуктами закордонного походження, що використовуються в рамках тренінгів та програм розвитку емоційного інтелекту. У нашій країні цей напрямок поки не настільки популярний у дослідників та розробників психодіагностичних методик.

За складних обставин, при попиті на прогностично значущі психологічні маркери з боку практики управління людськими ресурсами, проблема діагностики емоційного інтелекту набуває особливої гостроти. Ґрунтуючись на власному досвіді застосування різних шкал, ми можемо укласти, що наявні опитувальні методики, що побудовані на самозвітах досліджуваних, все менш надійно дозволяють оцінити реальні здібності людини розпізнавати свої та чужі емоції, регулювати власні і керувати емоціями клієнта в системі «людина – людина».

Виділяючи міжособистісний та внутрішньоособистісний аспекти емоційного інтелекту, до методик долучають такі компоненти, як розуміння та управління емоціями, а для внутрішньоособистісного – експресію. Загалом слід визнати, що терміни розуміння, управління, експресія за своїм формулюванням та змістом є процесуальними. Іншими словами, кінцевий результат оцінки такого роду діяльності залишається розмитим та невизначеним. Наприклад, розуміння емоцій інших як компонент міжособистісного емоційного інтелекту передбачає, що ми як дослідники повинні не просто спиратися на висновок розуміння суб'єкта, а й провести спеціальну перевірку рівня його розуміння, тобто проконтролювати, який матеріал для розуміння надав суб'єкт взаємодії. Очевидно, що при такого роду організації дослідження експериментальні дані постають набором емпіричних спостережень, опосередкованих точністю

розуміння і сприйняття того, що відбувається як з боку суб'єктів, так і з боку дослідника.

Аналогічна ситуація складається щодо інших аспектів – управління та експресії. При цьому залишається нез'ясованим, як оцінювати міжособистісне управління – тобто вплив суб'єкта-носія емоційного інтелекту на емоції інших людей – і як відокремити його вплив від їх сприйнятливості. Щодо експресії питань ще більше, оскільки носіями експресії є і вербальний, і невербальний компоненти спілкування.

Загалом слід зробити висновок, що опитувальник Д. Люсіна [13] при всій розробленості теоретичного конструкту, покладеного в його основу, надає досліднику результати суб'єктивного сприйняття досліджуваним своєї успішності/неуспішності у взаємодії з оточуючими. При цьому, як і всі опитувальники, залишається дуже схильний до впливу феномену соціальної бажаності і не захищений від прагнення піддослідного справити на оточуючих за підсумками діагностики сприятливе враження, а також підтримати самооцінку та позитивний Я-образ.

Певною спробою подолання такого роду труднощів у діагностиці емоційного інтелекту є роботи, що спрямовані на адаптацію версії тестових завдань, розроблених Д. Майєром, П. Соловеєм, Дж. Карузо. І друга версія MSCEIT (The Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test) позиціонується авторами як надійний інструмент вимірювання емоційного інтелекту [9; 18; 20]. Автори спочатку припустили, що емоційний інтелект зумовлює наявність різних здібностей, які задіяні в адаптивній обробці емоційної інформації. Активно пов'язуючи емоційний інтелект та особистісні особливості, вони виділили чотири його основні компоненти:

- 1) сприйняття, оцінка та вираження емоцій або ж ідентифікація емоцій;
- 2) використання емоцій для підвищення ефективності мислення та діяльності;
- 3) розуміння та аналіз емоцій;

4) свідоме управління емоціями для особистісного зростання та поліпшення міжособистісних відносин.

Ці блоки описуються авторами через «здатність», використання», «викликання емоцій». Вочевидь, що з такому підході також велику складність становить операціоналізація перелічених складових емоційного інтелекту.

Сучасна модель вивчення емоційного інтелекту має поєднувати базові структурні компоненти: розпізнання та вербалізацію емоцій, а також функціональні структурні компоненти та внутрішньоособистісному рівні. Слід акцентуватися на моделі здібностей, відійшовши від змішаних моделей, які намагаються врахувати особистісні особливості, темперамент, сенситивність вимірюваних показників. Виявлення та аналіз об'єктивно вимірюваних, прогностично надійних маркерів емоційного інтелекту дозволить вивести цю категорію зі стану фантома, що пояснює найрізноманітніші явища – від життєвого успіху та лідерства до клінічних порушень, – і вбудувати у коло наукових понять сучасної психології. Експериментальні дослідження, що поєднують визначення рівня сформованості різних комунікативних навичок та оцінка їхнього взаємозв'язку з реальними досягненнями досліджуваних представників соціономічних професій у плані комунікації та впливу на своє оточення – ось що має стати перспективним напрямом дослідження емоційного інтелекту найближчим часом. Цей підхід дозволить створити адаптований до вітчизняних реалій та специфіки вибірки методичний інструментарій.

Пошук та виявлення окремих операційних показників емоційного інтелекту є важливим попереднім етапом у вирішенні питання про опис навичок та умінь, прогностично значуще його маркують. Перехідний період має бути ознаменований появою робіт, що оцінюють взаємозв'язок цих маркерів з результатами самооцінки досліджуваних представників соціономічних професій своїх комунікативних досягнень. Цей проміжний етап необхідний для того, щоб не втратити дані про кореляційні результати. Загалом самооцінкові методики (опитувальники) і тести як реальні проби, що дають

уявлення про рівень сформованості тієї чи іншої навички, залишаються в даний час двома не пов'язаними підходами у вимірі емоційного інтелекту представників соціономічних професій, відображаючи глобальну проблему чинного суб'єкта – розбіжність його уявлень про себе і об'єктивованих показників здатності до перетворень.

2.2. Специфіка прояву інтелекту у представників професій типу «людина – людина»

Успішність особистості багато в чому визначається тим соціальним довкіллям, в якому вона існує та функціонує. У сучасних реаліях особистості доводиться пристосовуватися до тих соціальних груп, до яких вона включена, налагоджувати з ними ефективну взаємодію, піднімаючи власний статус та забезпечуючи власний добробут. Тому сьогодні найбільш значущими є дослідження, створені задля виявлення інтелектуальних особливостей в представників соціономічних професій. Це з тим, що успішність особистості обраної професії пов'язані з особливостями інтелекту. Так, соціальний та емоційний інтелекти виступатимуть як когнітивна складова комунікативних здібностей особистості та як професійно важлива якість для соціономічних професій та деяких несоціономічних професій. Дослідження проводилося на базі Західноукраїнського національного університету у 2026 році, вибірка складала 26 осіб (13 представників соціономічних професій, 13 – несоціономічних; застосовувався онлайн-опитувальник емоційного інтелекту Д. Люсіна (див.:oncl.one/go/grrtazjyga5dcmbrr)).

Під емоційним інтелектом ми розуміємо здатність до розуміння своїх і чужих емоцій та управління ними. Як здатність до розуміння, і здатність до управління емоціями можуть бути спрямовані і на власні емоції, і на емоції інших людей. Це вкотре наголошує на здатності даних людей отримувати

максимум інформації про поведінку людей, розуміти мову невербального спілкування, висловлювати швидкі та точні судження про людей, використовуючи свій словниковий запас. Це дозволяє успішно прогнозувати реакції людей у заданих ситуаціях, виявляти далекоглядність у відносинах з іншими, що сприяють їхній успішній соціальній адаптації. Все це поєднується з добре розвиненою здатністю розуміти та керувати власними емоціями, почуттями та повністю контролювати свої вчинки. Високі показники загального вербального інтелекту та високі показники за шкалою «Загальна поінформованість» (ЗП) негативно корелюють із міжособистісним та загальним емоційним інтелектом. Цей факт може свідчити про виникнення складнощів у побудові та підтримці міжособистісних відносин, а також можливості виникнення частих конфліктних ситуацій з оточуючими. Головна причина описаного вище явища пов'язана з невмінням чи погано розвиненим умінням керувати емоціями інших людей. Високі показники емоційного інтелекту за шкалою «Контроль експресії» (КЕ) позитивно корелюють з вербальним інтелектом за шкалою «Загальна тямущість» (ЗТ). Контроль експресії дозволяє людині контролювати зовнішні прояви своїх емоцій, а у поєднанні з високими показниками загальної тямущості – вибудовувати більш гармонійні взаємини з оточуючими.

Розглянемо інтелектуальні особливості представників несоціономічних професій. У жінок встановлено кореляційний зв'язок між показниками виразності емоційного та вербального інтелекту. При цьому слід зазначити, що кореляційний зв'язок між показниками виразності соціального інтелекту, як із емоційним, так і вербальним, не виявлено, на відміну від жінок соціономічних професій. Високі показники виразності вербального інтелекту за шкалою «ЗП» позитивно корелюють з емоційним інтелектом за шкалами «Розуміння експресії» (РЕ) та «Внутрішньоособистісне розуміння» (ВР). Описана вище закономірність може вказувати на добре розвинену здатність до усвідомлення своїх емоцій: їхнє розпізнавання та ідентифікація, розуміння причин, здатність

до вербального опису. Основним чинником, що сприяє вербальному опису респондентів, буде добре розвинена здатність до розуміння переносного значення слів або істинного контекстуального значення. При цьому слід зазначити, що низькі показники вербального інтелекту за шкалою «Знаходження подібності» корелюють з високими показниками емоційного інтелекту за шкалою ВР. Це може виявлятися в погано розвиненій здатності до висновків, оперування поняттями та виділення суттєвих ознак на тлі добре розвиненої здатності керувати своїми емоціями, почуттями, бажаннями та повністю усвідомлювати свої вчинки.

У чоловіків несоціономічних професій встановлено кореляційний зв'язок між показниками виразності вербального інтелекту із соціальним та емоційним інтелектами. Високі показники вербального інтелекту за шкалою «Загальна кмітливість» позитивно корелюють з високими показниками соціального інтелекту за шкалами «Пізнання перетворень поведінки» (ППП) та «Пізнання системи поведінки» (ПСП). Слід наголосити, що загальна кмітливість позначає актуальну готовність до розумової діяльності, самостійності та соціальної зрілості суджень, а у поєднанні з добре розвиненим соціальним інтелектом призводить до формування рольової пластичності та дозволяє легко розпізнавати структуру міжособистісних ситуацій у динаміці. Усе перелічене вище дозволяє даним респондентам добре аналізувати складні ситуації взаємодії людей, розуміти логіку їх розвитку, відчувати зміну сенсу ситуації при включенні в комунікацію різних учасників. Високі показники виразності загального вербального інтелекту позитивно корелюють із соціальним інтелектом за шкалою

Закономірність ППП простежується у професійній діяльності даних респондентів, для них характерне гарне обґрунтування, аргументування та захист власних ідей, але у поєднанні з правильно підібраним тоном спілкування з різними співрозмовниками у різних ситуаціях, так, щоб не скривдити співрозмовника, але й не обмежити свої власні інтереси. Високі показники

вербального інтелекту за шкалою «Загальна поінформованість» негативно корелюють з внутрішньоособистісним та міжособистісним емоційним інтелектами, а також з окремими їх шкалами «Міжособистісне розуміння» (MP), «Внутрішньоособистісне розуміння» (BP), «Управління експресією» (UE). Отримані тут дані можуть сигналізувати про виникнення складнощів у міжособистісному спілкуванні, і навіть розумінні себе та інших людей. Такі люди не можуть правильно управляти своїми власними емоціями, не можуть стримувати негативні емоції і в результаті все це призводить до міжособистісних та внутрішньоособистісних конфліктів. Високі показники загального вербального інтелекту негативно корелюють із загальним емоційним інтелектом. Це пояснює той феномен, що високоінтелектуальні чоловіки не соціономічних професій не можуть гармонійно вибудовувати стосунки з оточуючими людьми.

Таким чином, у представників соціономічних професій, незалежно від статі, встановлено позитивний кореляційний зв'язок між окремими показниками виразності соціального інтелекту та емоційного, вербального видів інтелекту, а також показниками виразності емоційного інтелекту та вербального. Саме професія впливатиме на показники виразності різних видів інтелекту. А у представників несоціономічних професій, незалежно від статі, встановлено позитивний та негативний кореляційний зв'язок між окремими показниками вербального та емоційного видів інтелекту. Особливості соціального інтелекту у представників несаціономічних професій обумовлені статтю. Позитивні кореляційні зв'язки між окремими показниками соціального інтелекту та вербального інтелекту спостерігаються лише у чоловіків несоціономічних професій.

Розглянемо значні різницю між вираженістю показників кожного з видів інтелекту в представників несаціономічних професій. Статева диференціація зумовлює різницю між показниками вираженості показників соціального інтелекту за шкалою ПРП, емоційного інтелекту за шкалами BE, UE, і навіть

внутрішньоособистісного емоційного інтелекту (BEI). У жінок несоціономічних професій усі перелічені показники вищі, ніж у чоловіків. У представників соціономічних професій значних відмінностей між показниками виразності різних видів інтелекту встановлено. Професійна приналежність зумовлює відмінності у вираженості інтелекту жінок. У жінок соціономічних професій краще розвинений внутрішньоособистісний та міжособистісний емоційні інтелекти та загальний емоційний інтелект за шкалами МП, ВП, ПЕ, УЕ порівняно з дівчатами несоціономічних професій. А у чоловіків соціономічних та несоціономічних професій не виявилися значних відмінностей у вираженості різних видів інтелекту.

Таким чином, можна вважати, що вираженість окремих показників соціального та емоційного видів інтелекту у представників несоціономічних професій, на відміну від представників соціономічних професій, залежать від статі.

Значні розбіжності у вираженості емоційного інтелекту жінок пов'язані із професією, а й у чоловіків значних відмінностей між вираженістю показників різних видів інтелекту встановлено значні кореляційні зв'язки між віком і показниками вираженості різних видів інтелекту виявилися у жінок і чоловіків соціономічних професій і чоловіків несоціономічних професій. У дівчат соціономічних професій із віком збільшуються показники виразності соціального інтелекту за шкалою «Пізнання перетворень поведінки», а у чоловіків з віком зменшуються показники виразності емоційного інтелекту за шкалою ВЕ та показники виразності вербального інтелекту за шкалою «Загальна поінформованість». У чоловіків несоціономічних професій із віком зменшуються показники соціального інтелекту за шкалою ПРП. Для представників соціономічних професій вік жінки зумовлює вираженість окремих компонентів соціального інтелекту, а вік чоловіків – емоційного та вербального видів інтелекту. Для представників несоціономічних професій лише вік чоловіків зумовлює певні показники виразності соціального

інтелекту. Таким чином, характер взаємозв'язку між окремими видами інтелекту, а також вираженість окремих видів інтелекту зумовлені статтю та віком. Вік опосередковує вираженість окремих компонентів емоційного інтелекту.

Узагальнюючи викладене, можна стверджувати, що успішність особистості у професійній діяльності значною мірою зумовлюється рівнем розвитку соціального, емоційного та вербального інтелектів і характером їх взаємозв'язку, який варіює залежно від професійної належності. Для представників соціономічних професій притаманна узгодженість різних видів інтелекту, що забезпечує ефективну міжособистісну взаємодію та соціальну адаптацію, тоді як у несоціономічних професіях спостерігається суперечливий (як позитивний, так і негативний) характер цих зв'язків, що може ускладнювати комунікацію та емоційну саморегуляцію. Встановлено також той факт, що вираженість і специфіка прояву емоційного інтелекту спричиняються статтю, віком і професією: у жінок, особливо соціономічних професій, показники емоційного інтелекту вищі та більш диференційовані, тоді як у чоловіків частіше виявляються вікові зниження окремих компонентів. Отже, емоційний інтелект постає динамічним особистісним утворенням, розвиток якого опосередковується соціально-професійним довкіллям і є важливою передумовою конструктивної поведінки, психологічної рівноваги та професійної ефективності, особливо у системі «людина – людина».

2.3 Розвиток навичок soft skills успішності у професії соціономічного спрямування

Як показують численні дослідження та практичні спостереження, найкращі результати у професійній діяльності мають працівники, які використовують свої інтелектуальні та емоційні здібності в сукупності.

Високий емоційний інтелект (EQ) якраз і дозволяє людині ефективно виявляти технічні знання (hard skills) та особистісні навички (soft skills) у штатних та критичних ситуаціях на робочому місці, що, у свою чергу, прямо впливає на його кар'єрне зростання [4; 9; 13; 17; 21].

Таким чином, кар'єрний успіх – це: $IQ + EQ = \text{Hard skills} + \text{Soft skills}$. Отже, розвиваючи емоційний інтелект, людина підвищує рівень своїх навичок soft skills і тим самим підвищує ймовірність стати успішною в кар'єрі, зокрема, і в житті в цілому. За наслідками численних досліджень Д. Гоулмана емоційний інтелект забезпечує приблизно 80% життєвого успіху людині [8].

Емоційний інтелект – це здатність переробляти інформацію, що міститься в емоціях: визначати значення емоцій, їх зв'язок один з одним, використовувати емоційну інформацію як основу для мислення та прийняття рішень. Компоненти емоційного інтелекту мають структуру, яка вибудовується в ієрархію в процесі розвитку, а саме, ідентифікація емоцій нижчий рівень емоційного інтелекту, освоївши який, людина навчається використовувати емоції підвищення ефективності свого мислення та діяльності, і лише після можливі «правильне» сприйняття, оцінка і вираження емоцій, як наслідок, свідоме управління емоціями. Чотири компоненти в сукупності можуть являти собою ефективну внутрішню та зовнішню мотивацію. У цьому, кожен компонент емоційного інтелекту стосується як власних емоцій людини, а й інших.

Ідентифікація емоцій – це здатність дізнатися, зрозуміти, «назвати» емоцію та її відтінки, використовуючи загальноприйняту палітру емоцій; аналіз причинно-наслідкових зв'язків між різними емоціями, що виникають і йдуть і усвідомлення «руху» емоцій. Використання емоцій підвищення ефективності мислення та діяльності вміння усвідомлено викликати потрібні емоції може бути каталізатором вироблення та прийняття різних рішень професійних і особистісних; емоції можуть перенаправити фокус уваги сприяючи посиленню пам'яті та ефективності мислення, розвитку творчості та логіки. Сприйняття,

оцінка і вираження емоцій – це здатність «побачити» і усвідомити емоції як свої, а й інших людей, вміння висловити емоційні потреби вербально і невербально, оцінити рівень цих емоцій (інтенсивність, наприклад, за десятибальною шкалою). Свідоме управління емоціями – це здатність залишатися «відкритим» для різноманітних емоцій та почуттів; здатність свідомо перемикатися з одних емоцій на інші залежно від оцінки їхньої інформативності чи корисності у конкретній ситуації; здатність до свідомого контролю емоцій інших людей різних комунікаціях.

Отже, емоційний інтелект – це здатність усвідомлювати свої емоції та емоції іншого, здатність керувати своїми емоціями та емоціями іншого та на цій основі будувати взаємодію, а також мотивацію (включаючи самотивацію). Емоційні здібності важливіші за інтелектуальні в процесі побудови професійного успіху та кар'єрного зростання в соціономічних професіях.

Означимо шість ознак людини з низьким емоційним інтелектом.

1. Не може стримувати емоцій. Людина з низьким емоційним інтелектом може бути дуже емоційною, навіть надмірно. Наприклад, він часто дратується, підвищує голос на людей, висловлює невдоволення, вплутується у неконструктивні конфлікти.

2. Не усвідомлює своїх емоцій. Людина не розуміє, що вона відчуває і чому. Їй важко зрозуміти причини своїх переживань, тому складно пережити ці переживання. Така людина позбавлена необхідної інформації про себе та про світ, щоб діяти ефективно у ньому.

3. Вузький діапазон емоцій. Добре, погано, нормально – стани людини з низьким EQ. Замість того, щоб відчувати всі нюанси та відтінки емоцій, така людина задовольняється парою-триєю. Або сердиться, або радіє, або сумує.

4. Не вміє керувати емоціями. Людину регулярно заносить у крайнощі – то ейфорія, то депресія, гнів, то істерика. Можна назвати це емоційною

розбещеністю. Людиною керують емоції, а не вона ними. Він може зависати у токсичних емоціях.

5. Пригнічує емоції. Активний вплив на емоції з метою недопущення їх бурхливого прояву, психічний процес, у якому людина дозволяє своїм емоціям проявлятися.

6. Емоції не відповідають ситуації. На місце радості за близьку людину чи колегу приходить заздрість чи розчарування. Або у разі великої перемоги людина нічого не відчуває (або навіть відчуває неприємні відчуття). Інше спотворення – неадекватне посилення чи зменшення емоції, наприклад, публічне виступ відчуття смертельної небезпеки.

Оскільки емоційний інтелект – це частково, навик, його можна розвивати. Це підтверджують і дослідження: вже після шести місяців занять люди відзначають, що стали краще розпізнавати свої емоції та керувати реакціями на них.

Загальний підхід до управління своєю емоцією можна описати такими етапами:

1) зрозуміти і прийняти той факт, що відповідальність за емоційний стан людини і весь спектр емоцій, лежить повністю на ній (які б події не відбувалися, що б хто не робив – емоції і почуття тільки наші);

2) усвідомити і зрозуміти (зуміти «назвати») яку саме емоцію відчуваєте зараз у реальній ситуації;

3) зрозуміти яку мету ви досягаєте у цьому процесі (виді діяльності) і наскільки отримана емоція відповідає її досягненню;

4) визначитися, яка емоція буде кориснішою зараз;

5) викликати у собі цю емоцію.

Розвиваючи емоційний інтелект, людина навчається:

1) усвідомлювати та розуміти свої емоції в моменті «тут і тепер» та аналізувати свої думки та реакції;

2) рефлексувати свою діяльність перед тим, як приймати наступні рішення;

3) виявляти емпатію – вибудовувати довірчі відносини;

4) передбачати реакцію партнера – «зчитувати» його наміри, розуміти самомотивацію та мотивацію опонента, отримуючи інструмент управління комунікацією.

Емоційний інтелект є ключовим чинником професійної та життєвої успішності, оскільки забезпечує ефективну інтеграцію когнітивних ресурсів (IQ, hard skills) і особистісно-комунікативних умінь (soft skills). Високий рівень EQ сприяє якісному прийняттю рішень, саморегуляції, емпатійній взаємодії та кар'єрному зростанню, особливо у професіях типу «людина – людина», де емоційні компетентності безпосередньо визначають результативність діяльності.

Структура емоційного інтелекту охоплює здатність ідентифікувати, використовувати, адекватно виражати й свідомо регулювати емоції, що забезпечує внутрішню мотивацію, психологічну стійкість і конструктивну комунікацію. Низький рівень EQ, навпаки, проявляється у труднощах самоконтролю, неадекватності емоційних реакцій і конфліктності, однак емоційний інтелект піддається цілеспрямованому розвитку, що відкриває можливості для особистісного зростання, підвищення ефективності взаємодії та досягнення професійного успіху.

Висновки до розділу 2

Професійна успішність у системі «людина – людина» постає складним інтегративним утворенням, що визначається не лише рівнем фахових знань і навичок, а передусім розвитком соціально-психологічних компетентностей особистості. Вирішальну роль тут відіграють комунікативна культура,

емпатійність, емоційна саморегуляція, здатність до рефлексії та конструктивної взаємодії, що забезпечують ефективність міжособистісних контактів і довіру у професійних відносинах. Тож успішність у таких професіях має виразно гуманістичний характер і головно ґрунтується на здатності фахівця розуміти внутрішній світ іншої людини та відповідально впливати на нього в межах професійної етики.

Як психологічна проблема, професійна успішність у системі «людина – людина» пов'язана із необхідністю узгодження індивідуально-особистісних ресурсів із вимогами соціального довкілля та специфікою професійної діяльності. Вона залежить від рівня розвитку емоційного й соціального інтелекту, мотиваційно-ціннісної сфери, стресостійкості та здатності до саморозвитку, що забезпечує адаптацію до мінливих умов професійної взаємодії. Таким чином, досягнення високої професійної успішності в цій системі передбачає цілісне формування особистості фахівця як суб'єкта діяльності, спілкування і власного професійного становлення.

РОЗДІЛ 3

ШЛЯХИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОЇ ІНТЕЛЕКТУАЛЬНОСТІ ЯК ЧИННИКА ПРОФЕСІЙНОЇ УСПІШНОСТІ

Емоційний інтелект постає складнимутворенням. Його розвиток здійснюється в процесі формування особистості в цілому і залежить від того, який особистісний сенс має дана ситуація, дана діяльність і яку позицію в ній займає особистість. Відомо, що в екстремальних ситуаціях особистість переживає емоційну напругу, що часто виявляється як почуття тривоги, тобто очікування можливої неприємності, побоювання, що вона може статися. Рівень тривоги та занепокоєння тісно пов'язані з впевненістю у собі, у своїх знаннях і компетенціях. Надмірно високий рівень знижує ефективність будь-якої діяльності та в критичних ситуаціях може виявлятися у вигляді такої особистісної властивості, як виражена схильність до емоційного стресу. Емоції виконують відбивно-оцінкову та регулятивні функції і є показниками ставлення людини до даного предмета, явища.

Однак аналіз даних досліджень свідчить про те, що освітня установа не повновагомо формує для майбутньої професійної діяльності такі найважливіші компетенції, як:

- 1) здатність працювати в команді;
- 2) здатність до організації та планування;
- 3) здатність адаптуватися до нових реалій у житті;
- 4) розуміння культур та звичаїв інших народів;
- 5) здатність спілкуватися з фахівцями з інших областей.

Тому висновуємо про те, що для ефективної діяльності організаціям соціономічного профілю потрібні сьогодні, з урахуванням ситуації на ринку праці, відповідальні, ініціативні працівники, високоорганізовані і які прагнуть професійної самореалізації, мотивовані на постійне кар'єрне зростання.

Особливого значення в системі «людина – людина» набуває уміння емоційно грамотно реагувати на ситуації, що відбуваються. Це не просто здатність представника соціономічної професії контролювати і висловлювати власні емоції, а й розуміти оточуючих людей, володіти мистецтвом ефективної взаємодії, що дозволяє досягати більш високих цілей та результатів у професійній діяльності.

Емоційний інтелект є основою для успішної професійної діяльності представника соціономічної професії з таких ключових причин:

1) мотивація та натхнення: вміє розуміти мотивацію та цілі, будувати довірчі відносини, створювати сприятливу атмосферу для продуктивної роботи та надихатися на досягнення високих результатів;

2) ефективна комунікація: вміє структуровано викладати свої думки, активно слухати та враховувати думку інших, знаходити спільну мову з людьми та ефективно передавати інформацію та ідеї;

3) конфліктне вирішення: вміння вирішувати конфлікти мирним шляхом, зберігаючи професійні відносини і не дозволяючи їм негативно впливати на прогрес роботи;

4) сприятливий емоційний клімат: емоційно-інтелігентний фахівець створює атмосферу взаємоповаги та підтримки, що допомагає мотивувати колег і клієнтів та збільшити продуктивність своєї діяльності;

5) успішна взаємодія з клієнтами:

а) емпатія та розуміння потреб клієнта: вміє розуміти та враховувати запити клієнтів, будувати довірчі відносини та вирішувати конфлікти з мінімальними втратами;

б) ефективні комунікації: вміння ефектно презентувати послуги, а також слухати та враховувати думку клієнта, що сприяє налагодженню міцних та довгострокових відносин;

б) особистісний розвиток:

а) самосвідомість: визначає власні переваги і дефіцити, відчувається впевненіше і мотивований досягнення цілей;

б) саморегуляція: здатний зберігати спокій та контролювати свої емоції навіть у складних ситуаціях, таких як криза чи конфлікт;

в) підвищена стійкість до стресів: вміння керувати стресом і зберігати спокій у кризових ситуаціях найважливіша навичка для успішного фахівця соціономічної професії.

7) управління змінами:

а) ухвалення змін: здатний приймати зміни, адаптуватися до нових умов і надихати свою команду на зміни;

б) емоційна стабільність: у період змін емоційно інтелігентний фахівець здатний зберігати спокій та впевненість у що допомагає йому ефективно керувати командою і досягати високих результатів.

Таким чином, емоційний інтелект – це важлива навичка, яку необхідно розвивати з перерахованих вище причин. Він є ключовим фактором для успішної кар'єри у соціономічній професії. У результаті фахівець здатний будувати міцні відносини, ефективно управляти командою, вирішувати конфліктні ситуації, мотивувати колег і клієнтів та досягати успіху в професійній діяльності.

Узагальнюючи вищевикладене, відзначимо, що, по-перше, емоційний інтелект як здатність людини оперувати емоційною інформацією щодо себе, інших багато в чому визначає соціальну адаптацію, покращує психічний та психологічний стан людини, сприяє підтримці самооцінки. По-друге, емоційний інтелект є динамічною психологічною характеристикою. Його розвиток пов'язаний не лише з когнітивними характеристиками, а й зовнішніми

факторами (навчання, досвід соціальної взаємодії). У цьому контексті емоційний інтелект можна як ресурс професійного здоров'я представника соціономічної професії.

На завершення ми сформуvalи концепцію вивчення впливу рівня емоційної інтелектуальності на професійну успішність (рис. 3.1).



Рис. 3.1. Концепція вивчення впливу рівня емоційної інтелектуальності на професійну успішність у системі «людина – людина»

Висновки до розділу 3

Результати переконують у тому, що емоційний інтелект є для представників соціономічних професій soft-skills, що дозволяють не тільки адаптуватися в постійній ситуації професійної діяльності, а й підтримувати, оберігати ресурси власного професійного здоров'я. Фахівці демонструють здатність об'єктивно оцінити ситуацію, тенденцію до співпраці, до відкритої комунікації та колегіального вирішення професійних питань, що, з одного боку, також може бути розглянуто як нормативно-рольова поведінка, а з іншого боку, є ресурсом професійного розвитку та заощадження. Розвиток здатності розуміти переживання іншу людину, впливати ними, керувати власними емоціями, як і здатність бачити ситуацію взаємодії з різних сторін, виявляється неможливим одне без іншого, що варто враховувати у програмах психологічного супроводу представників професій системи «людина – людина».

Запропонована концептуальна модель засвідчує, що емоційна інтелектуальність постає системотвірним чинником професійної успішності особистості, опосередковуючи її через розвиток комунікативної компетентності, стресостійкості, адаптивності та рефлексивності. Високий рівень здатності до усвідомлення, регуляції та конструктивного використання емоцій забезпечує ефективність діяльності, продуктивність міжособистісної взаємодії та можливості професійного зростання, особливо у сферах типу «людина – людина». Водночас характер і сила цього впливу залежать від низки модераторів – професійного довілля, досвіду, вікових та індивідуально-типологічних особливостей, що визначає необхідність комплексного підходу до вивчення і розвитку емоційної інтелектуальності. Таким чином, підвищення її рівня постає важливою умовою оптимізації професійного становлення,

самореалізації та досягнення стійкої успішності особистості у сучасному соціально-професійному просторі соціономічних професій.

ВИСНОВКИ

1. Емоційний інтелект є не лише важливою психологічною характеристикою індивіда, а й системотвірним чинником ефективності міжособистісної взаємодії, яка становить основу професій соціономічного типу. У контексті сучасної антропоцентричної парадигми освіти й праці людина постає суб'єктом діяльності, який здатний до саморефлексії, саморегуляції та усвідомленого управління власними емоційними станами. Саме тому емоційна інтелектуальність набуває значення інтегративної якості, що поєднує когнітивні, афективні та поведінкові аспекти особистісного функціонування.

2. Аналіз переконливо засвідчив, що наукове осмислення феномену емоційного інтелекту еволюціонувало від розуміння його як окремої здатності до цілісної концепції емоційно-ціннісної регуляції діяльності. Емоційний інтелект визначено як здатність до розпізнавання, розуміння та регуляції емоцій, відіграє важливу роль у досягненні життєвого та професійного успіху. Узагальнення різних підходів дозволило розглядати емоційну інтелектуальність як складну метакомпетентність, що забезпечує гармонізацію внутрішнього світу особистості та її соціальної поведінки. Філософський вимір проблеми виявляється у розумінні емоцій як способу буття людини у світі, як форми переживання цінностей і смислів, що визначають спрямованість її діяльності.

3. Професійна успішність у системі «людина – людина» має багатовимірний характер і поєднує результативність діяльності, якість міжособистісної взаємодії, рівень професійної адаптації, задоволеність працею та соціальне визнання. На відміну від технократичних професій, де домінує операційно-інструментальний компонент, соціономічні професії передбачають

постійний емоційний контакт, емпатійне розуміння партнера по взаємодії, здатність до конструктивного розв'язання конфліктів і підтримання психологічного благополуччя інших. Емоційна інтелектуальність виступає своєрідним «психологічним капіталом» особистості, котра забезпечує її конкурентоспроможність і професійну самореалізацію.

4. Найбільший вплив на професійну успішність мають здатність до емоційної саморегуляції та емпатійне розуміння інших, оскільки саме вони забезпечують конструктивність взаємодії та запобігають деструктивним формам поведінки. Це свідчить про те, що професійна діяльність у системі «людина – людина» ґрунтується на принципах гуманізму, діалогічності та взаємної відповідальності, де інший виступає не об'єктом впливу, а рівноправним суб'єктом співбуття. За умов соціальної нестабільності, інформаційного перевантаження та зростання вимог до професійної мобільності саме здатність до емоційної саморегуляції дозволяє особистості зберігати внутрішню рівновагу й ефективно функціонувати у складних життєвих ситуаціях. Емоційний інтелект постає своєрідним механізмом інтеграції раціонального й ірраціонального начал у людині, забезпечуючи цілісність її психічного життя.

5. Розвиток емоційної інтелектуальності доцільно розглядати як стратегічний напрямок формування професійної компетентності, що передбачає впровадження тренінгових програм, психоедукаційних курсів і практик рефлексивного навчання. У ширшому контексті це відповідає тенденціям гуманізації освіти, орієнтованої на розвиток цілісної, духовно зрілої та соціально відповідальної особистості. Емоційна інтелектуальність є необхідною умовою професійної успішності у системі «людина – людина», оскільки вона забезпечує ефективність комунікації, психологічну стійкість і здатність до конструктивної взаємодії. Її розвиток сприяє не лише досягненню зовнішніх професійних результатів, а й внутрішній гармонізації особистості, формуванню життєвої мудрості та відповідальності за власні дії.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Байєр О.М. Особливості розвитку саморегуляції старших дошкільників як умова успішної підготовки до шкільного життя. *Дошкільна освіта*. 2009. № 3(25). С. 66-7.
2. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості. *Психологічні студії Львівського університету*. 2002. С. 20-23.
3. Бех І. Д. Від волі до особистості. К.: Україна-Віта, 1995. 202 с.
4. Бех І. Д. Особистісно орієнтований підхід теоретико-технологічні засади: навч.-метод. видання. К.: Либідь, 2003. 280 с.
5. Бобро Л. В. Емоційний інтелект як важлива інтегральна якість особистості сучасного вихователя закладу дошкільної освіти. *Наукові записки. Серія «Психолого-педагогічні науки»*. 2022, № 3. URL: <http://lib.ndu.edu.ua/dspace/handle/123456789/2795>
6. Борисенко К., Бадер С. Особливості розвитку емоційного інтелекту дітей старшого дошкільного віку. *Науковий вісник Ужгородського університету*. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота», (1(48), 48-52. 2021. <https://doi.org/10.24144/2524-0609.2021.48.48-52>
7. Бреус Ю. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.07, Київ. ун-т ім. Бориса Грінченка. Київ, 2015. 200 с.
8. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С. Л. Гумецької. Харків: Віват, 2018. 512 с.

9. Грузинська І. Особливості вияву емоційного інтелекту майбутнього вихователя дошкільного навчального закладу. *Молодий вчений*. 2 (54). 2018. С. 67-70.
10. Журавльова Л.П., Шпак М.М. Емпатія як психологічний механізм розвитку міжособистісного емоційного інтелекту. *Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology*, 2015. №3 (25).С. 85-88.
11. Калошин В.Ф. Емоційний інтелект – головний показник ефективності використання людських ресурсів. *Практична психологія та соціальна робота*. 2008. №4. С. 54-63
12. Клевака Л. П., Гришко О. І., Заїка В. М. Розвиток емоційного інтелекту дітей дошкільного віку. *Технології розвитку інтелекту*. 2022. Т. 6. № 1 (31). С. 74-89.
13. Люсин Д.В. Сучасні уявлення про емоційний інтелект. Соціальний інтелект: Теорія, вимір, дослідження / Під ред. Д.В. Люсіна, Д.В. Ушакова. М., 2004. С. 123-136.
14. Ляц О. П. Емоційний інтелект як предмет психологічних досліджень. *Проблеми сучасної психології*. 2013. Вип. 22. С. 324-335.
15. Могиляста С. М. Аналіз теоретичних підходів до дослідження емоційного інтелекту особистості. *Актуальні проблеми психології: збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПН України*. Т. VI: Психологія обдарованості. Вип. 14. Київ; Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2018. С. 362-369.
16. Носенко Е. Л. Емоційний інтелект як соціально значуща інтегральна властивість особистості. *Психологія і суспільство*. 2004. № 4. С. 95-109.
17. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції: монографія. Київ, 2003. 158 с.
18. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект як інтегральна особистісна властивість. *Практична психологія та соціальна робота*. 2008. №9 С. 22-27.

19. Петрова Н. Сформованість емоційного інтелекту як запорука успішної професійної діяльності майбутнього педагога: теоретичний аспект. *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка*. Серія «Педагогіка». 2016. Вип. 2. С. 27-31.

20. Четверик-Бурчак А.Г. Механізми впливу емоційного інтелекту на успішність життєдіяльності особистості. (Дис. канд. психол. наук). Одеса. 2015.

21. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень. *Психологія особистості*. 2011. № 1. С. 282-288.

22. Шпак М. Психологічна концепція розвитку емоційного інтелекту особистості в онтогенезі. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. Серія 12 : Психологічні науки. 2020. Вип. 10 (55), т. 12. С. 125-134.

23. Шпак М.М. Психологія розвитку емоційного інтелекту молодших школярів : монографія. Тернопіль : ТНПУ імені В. Гнатюка. 2016. 372 с.

24. Шпак М.М. Становлення емоційного інтелекту в дошкільному віці як передумова його розвитку в молодшого школяра. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія»*. 2016. Вип. 4. С. 196-205.

25. Шульга Т. В. Емоційна культура сучасного фахівця дошкільної освіти. *Засоби навчальної та науково-дослідної роботи*. 2019. Вип. 52. С. 36-52.