

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Другий семестр  
Назва курсу

«РОЗВИТОК ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ МАЙБУТНІХ ПРАЦІВНИКІВ  
СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ»

Назва курсу

Галузь знань 23 Соціальна робота

Класифікаційний код

Спеціальність 231 Соціальна робота

Класифікаційний код

Освітня програма Соціальна робота. Соціальна педагогіка

Назва освітньої програми

Номер кваліфікаційної роботи: \_\_\_\_\_

Виконала: Глобуляк ІІ курсу, група СРн-23.1

Марія П.Л. АНОК

М.П. ПРИБІД

Керівник: доктор педагогічних наук, професор

Галина Р.Д. ДУБИТСЬКА

М.П. ПРИБІД

До захисту допускаю:

В.а. заступника кафедри

соціальної роботи і соціальної педагогіки

кандидат педагогічних наук, доцент

Олена ВАСИЛЕНКО

М.П. ПРИБІД

13 грудня 2024 р.

# ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет гуманітарно-педагогічний  
Кафедра соціальної роботи і соціальної педагогіки  
Освітній рівень другий (магістерський)  
Галузь знань 23 Соціальна робота  
Спеціальність 231 Соціальна робота  
Освітня програма Соціальна робота. Соціальна педагогіка

ЗАТВЕРДЖУЮ  
Завідувач кафедри  
соціальної роботи і соціальної педагогіки  
Юрій БРИНДІКОВ

підпис  
протокол № 5 від 14 грудня 2023 р.

## ЗАВДАННЯ НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ

Марії ПІДГАНЮК

- Тема кваліфікаційної роботи: «Розвиток емоційного інтелекту майбутніх працівників соціальної сфери»  
Керівник кваліфікаційної роботи: Ганна РІДКОДУБСЬКА, доктор педагогічних наук, професор  
Затверджено наказом ректора університету від 26 серпня 2024 р. № 60
- Строк подання здобувачем роботи на кафедру 09 грудня 2024 р.
- Вихідні дані до роботи: матеріали звіту з переддипломної практики, комплекс методів та методик дослідження: методика визначення емоційного інтелекту SREIT Н. Шутте, опитувальник для визначення рівня емоційного інтелекту EQ Н. Холла, методика діагностики емоційної зрілості О. Я. Чебикіна. В дослідженні взяли участь 40 здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 231 Соціальна робота.
- Зміст кваліфікаційної роботи (перелік питань, які потрібно розробити): вступ, розділ 1. Теоретичні основи формування емоційного інтелекту майбутніх працівників соціальної сфери, концептуальні підходи до визначення структури емоційного інтелекту та його соціально-педагогічних особливостей, роль емоційного інтелекту у професійній діяльності працівників соціальної сфери, коучинг-технології розвитку емоційного інтелекту у процесі підготовки майбутніх працівників соціальної сфери, висновки до розділу; розділ 2. Емпіричне дослідження формування емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери, діагностика рівня емоційного інтелекту. Оцінка результатів дослідження емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників, програма розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери, науково-

практичні рекомендації щодо підвищення ефективності розвитку емоційності інтелекту майбутніх фахівців соціальної роботи, висновки до розділу, висновки, перелік джерел посилання, додатки.

5. Перелік графічного матеріалу (зі зазначенням обов'язкових креслень) (2 рисунки, 4 таблиці).


6. Консультанти розділів кваліфікаційної роботи


Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв

7. Дата видачі завдання 14 грудня 2023 р.

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ п/п	Назва етапу (розділи) кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапу роботи	Примітка
1	Вибір теми дослідження. Визначення об'єкта і предмета дослідження, постановка мети і завдань.	До 09 грудня 2023 р.	Виконано
2	Визначення теоретико-методологічних засад дослідження. Уясування актуальності проблеми.	До 01 лютого 2024 р.	Виконано
3	Оформлення вступу кваліфікаційної роботи.	До 01 березня 2024 р.	Виконано
4	1 розділ кваліфікаційної роботи.	До 10 червня 2024 р.	Виконано
5	2 розділ кваліфікаційної роботи.	до 01 листопада 2024 р.	Виконано
6	Загальні висновки.	До 20 листопада 2024 р.	Виконано
7	Оформлення кваліфікаційної роботи.	До 10 грудня 2024 р.	Виконано
8	Попередній захист кваліфікаційної роботи.	24-27 листопада 2024 р.	Виконано
9	Захист кваліфікаційної роботи (з захистом графіку)	19-20 грудня 2024 р.	Виконано

Завдання:  МАРІЯ ПІДКОШКО

Керівник роботи:  ЄВГЕНІЯ ПІДКОШКО

# АНОТАЦІЯ

Тема кваліфікаційної роботи «Розвиток емоційного інтелекту майбутніх працівників соціальної сфери»

Здобувач Марія ПІДГАНЮК

Ім'я, ПРИЗВИЩЕ

Керівник Ганна РІДКОДУБСЬКА

Ім'я, ПРИЗВИЩЕ

Кваліфікаційна робота включає 94 сторінки, з них основного тексту 61 сторінка, 12 рисунків, 4 таблиці, перелік джерел посилання складає 58 найменувань, 4 додатки.

Ключові слова: емоційний інтелект, розвиток емоційного інтелекту, коучинг-технології, майбутні соціальні працівники.

Об'єктом дослідження є розвиток емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери.

Предметом дослідження є коуч-технології розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери.

За результатами дослідження розроблено програму розвитку емоційного інтелекту майбутнім фахівцям соціальної сфери та науково-практичні рекомендації майбутнім соціальним працівникам щодо

Одержані результати можуть бути використані в підготовці соціальних працівників, соціальних педагогів, психологів.

Здобувач \_\_\_\_\_ Марія ПІДГАНЮК

Підпис

Ім'я, ПРИЗВИЩЕ

Дата подання кваліфікаційної роботи до захисту 09 грудня 2024 р.

## ЗМІСТ

ВСТУП .....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ФОРМУВАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ .....	8
1.1 Концептуальні підходи до визначення структури емоційного інтелекту та його соціально-педагогічних особливостей .....	8
1.2 Роль емоційного інтелекту у професійній діяльності працівників соціальної сфери .....	14
1.3 Коучинг-технології розвитку емоційного інтелекту у процесі підготовки майбутніх працівників соціальної сфери .....	21
Висновки до розділу .....	24
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ .....	25
2.1 Діагностика рівня емоційного інтелекту. Оцінка результатів дослідження емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників .....	25
2.2 Програма розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери .....	32
2.3 Науково-практичні рекомендації щодо підвищення ефективності розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціальної роботи .....	36
Висновки до розділу .....	38

ВИСНОВКИ.....	39
ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ.....	40
ДОДАТКИ.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ДОДАТОК А.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ДОДАТОК Б.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ДОДАТОК В.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
ДОДАТОК Г.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## ВСТУП

Сучасні соціально-економічні трансформації суспільства обумовлюють необхідність постійної модернізації системи вищої освіти, направленої на підвищення якості підготовки фахівців та рівня сформованості професійно значущих компетенцій, що закладаються у процесі вищої освіти. Успіх професійної діяльності в значній мірі визначається рівнем розвитку, як загального, так і емоційного інтелекту. В той час, як високий рівень загального інтелекту сприяє успішному освоєнню теоретичних знань, емоційний інтелект забезпечує ефективне використання цих знань в практичній діяльності. Особливо це актуально для працівників соціальної сфери, чия робота потребує не лише глибоких теоретичних знань, а й можливості до емпатії, розуміння емоційних станів інших людей та вміння будувати довірливі взаємовідносини.

**Актуальність дослідження** зумовлена тим, що у контексті сучасних змін у науці, технологіях і методах діяльності у сфері соціальної роботи, зростає потреба у високому рівні професійної компетентності працівників. Емоційний інтелект, як один з важливих складових успішної професійної діяльності, відіграє важливу роль у забезпеченні ефективної взаємодії з різними категоріями клієнтів та у вдалому вирішенні складних соціальних завдань. У відповідь на зростаючі соціальні виклики та напруженість у суспільстві, працівники соціальної сфери часто стикаються з емоційно насиченими ситуаціями, які вимагають не лише теоретичних знань, але й навичок для управління як власними емоціями, так і емоціями клієнтів.

Покращення навичок розуміння емоцій має критичне значення для соціальних працівників, оскільки ця здатність дозволяє краще адаптуватися до стресових умов, запобігати професійному вигоранню та більш ефективно виконувати свої професійні обов'язки. Це є особливо актуальним для майбутніх фахівців, які повинні бути здатні надати якісну соціальну допомогу вразливим групам населення, що потребують особливої уваги і підтримки.

Питання емоційного інтелекту та його розвитку лежить в основах наукових праць Д. Гоулмана, Дж. Майєра, П. Саловея, Д. Карузо, Р. Бар-Она. Загальні аспекти емоційної зрілості та закономірності її розвитку вивчали такі вчені, як О. Запорожець, О. Саннікова та С. Занюк. Вагомий внесок у розвиток теорії емоційного інтелекту в Україні здійснили такі вчені, як Е. Носенко, О. Чебикін та О. Власова.

Дослідження фокусується на всебічному аналізі соціально-педагогічних інструментів розвитку та покращення розуміння емоцій у майбутніх соціальних працівників. Воно має на меті не лише теоретично обґрунтувати важливість цієї проблеми, але й дослідити практичні аспекти її вирішення в процесі підготовки фахівців. Це дозволить не тільки підтвердити або спростувати висунуті твердження, але й апробувати результати в реальних умовах, що сприятиме подальшому розвитку наукових і практичних компетенцій у сфері соціальної роботи.

**Об'єкт дослідження** - розвиток емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери.

**Предмет дослідження** - коуч-технології розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери.

**Мета дослідження** - теоретично обґрунтувати, емпірично визначити коуч-технології розвитку емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників та надати науково-практичні рекомендації щодо підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту майбутніх працівників соціальної сфери.

Для досягнення поставленої мети необхідно розв'язати наступні **завдання**:

1. Визначити теоретичні основи розвитку емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників через аналіз наукової літератури та існуючих концепцій розвитку емоційного інтелекту.
2. Розкрити сучасні соціально-педагогічні методики й технології, що застосовуються для розвитку емоційного інтелекту у процесі підготовки фахівців соціальної сфери та охарактеризувати роль і місце коуч-технологій в розвитку емоційного інтелекту майбутніх працівників соціальної сфери.
3. Провести емпіричне дослідження використання коуч-технологій в процесі розвитку емоційного інтелекту та розробити програму розвитку емоційного інтелекту студентів спеціальності 231 «Соціальна робота».

4. Надати науково-практичні рекомендації майбутніх фахівців соціальної сфери для вдосконалення розвитку емоційного інтелекту.

У ході дослідження було використано наступні **методи дослідження**: *теоретичні методи* (аналізу, синтезу, порівняння, узагальнення) для висвітлення наукових поглядів щодо поняття емоційного інтелекту, його змісту, структури та соціально-педагогічних особливостей, визначення ролі ЕІ у професійній діяльності майбутнього соціального працівника та ролі коуч-технологій розвитку емоційного інтелекту студентів у процесі їх професійної освіти; *емпіричні методи* (методика визначення емоційного інтелекту SREIT Н. Шутте, опитувальник для визначення рівня емоційного інтелекту EQ Н. Холла, методика діагностики емоційної зрілості О. Я. Чебикіна); *методи кількісної та якісної обробки* результатів дослідження, для перевірки валідності та надійності отриманих результатів, а також для їх інтерпретації.

**База дослідження**: дослідження здійснювалося на базі закладу вищої освіти – Хмельницького національного університету. Вибірку склали 40 здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 231 «Соціальна робота».

**Апробація результатів дослідження.** Основні положення кваліфікаційної роботи висвітлено в наукових статтях:

1. Підганюк М. «Соціально-педагогічні особливості розвитку емоційного інтелекту». Університетські наукові записки: Часопис Хмельницького університету управління та права. Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, 2024 №6 С. 50-54 [29]
2. Підганюк М. О. Рідкодубська Г. А. «Соціально-педагогічні особливості розвитку емоційного інтелекту підлітків». Науковий пошук молодих дослідників: збірник наукових праць студентів. Полтава ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2024 №4 С. 301-305 [30]
3. Підганюк М. «Використання коуч-технологій в професійній практиці соціального педагога». Актуальні питання соціальної роботи: надбання, проблеми, перспективи: Збірник наукових праць студентів та викладачів / голова редколегії Бриндіков Ю.Л.; відповідальна за випуск Синюк Н.В./ Хмельницький нац. ун-т., каф. соц. роб. і соц. педагог. – Випуск другий – Хмельницький: ФОП Юрчук О.М, 2023. – 160 с. С. 115-119 [28].

Також матеріали кваліфікаційної роботи апробовано у процесі участі у:

1. Всеукраїнській науково-практичній конференції «Соціальне забезпечення та соціальна робота в умовах сучасних викликів» ( 15 листопада 2024 року, Хмельницький).
2. Всеукраїнській науковій конференції здобувачів вищої освіти та молодих учених «Соціальна робота, соціальна педагогіка, практична психологія: теорія та інноватика» (4-5 квітня 2024 року, Полтава-Лубни-Миргород).
3. Всеукраїнському науково-практичному круглому столі «Трансформація суспільних відносин в умовах розбудови громадянського суспільства в Україні» ( 2 грудня 2024 року, Хмельницький)

**Практичне значення дослідження** полягає в тому, що одержані результати емпіричного дослідження, а також розроблена програма розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери та надані науково-практичні рекомендації можуть слугувати підґрунтям для удосконалення освітніх програм, що сприятиме якісній професійній підготовці майбутніх соціальних працівників.

**Структура роботи.** Кваліфікаційна робота складається із вступу, двох розділів, висновків, переліку джерел посилання (58 позицій) та 4 додатків. Загальний обсяг роботи – 94 сторінки, з них 61 сторінка основного тексту.

### **1.1 Концептуальні підходи до визначення структури емоційного інтелекту та його соціально-педагогічних особливостей**

Сучасний етап розвитку діяльності соціального працівника, що базується на концептуальних засадах і процесах, значною мірою залежить від роботи, яка орієнтована на соціально-педагогічні аспекти. Соціально-педагогічна діяльність є специфічною формою соціальної роботи, яка включає педагогічні функції, що сприяють наданню кваліфікованої допомоги окремим особам або групам. Ця допомога спрямована на самоорганізацію, налагодження здорових стосунків у сім'ї, колективі та суспільстві [18].

Соціально-педагогічна діяльність представляє собою модель професійної роботи, яка спрямована на створення умов, що сприяють фізичному, психічному та соціальному розвитку членів громади, а також на забезпечення соціально-педагогічного захисту через різні громадські, комерційні та суспільні організації [10]. У цьому контексті розуміння емоцій відіграє важливу роль як ключовий компонент соціально-педагогічної роботи. Він сприяє ефективнішій взаємодії з клієнтами, допомагає краще розуміти їхні емоційні потреби, а також полегшує процес адаптації та інтеграції в соціальне середовище. Завдяки розумінню емоційного інтелекту соціальні працівники можуть більш успішно виконувати свої професійні завдання, сприяючи клієнтам у розв'язанні складних соціальних проблем та формуванні здорових стосунків у суспільстві.

Термін «емоційний інтелект» (EQ) почав активно використовуватися в наукових колах на початку 1990-х років, проте його концептуальні витoki сягають глибоких історичних коренів. Ще в античній філософії Аристотель піднімав питання взаємозв'язку між розумовими і емоційними процесами. У Новий час філософи часто ставили під сумнів спільність емоцій і розуму, а Ж.-Ж. Руссо акцентував увагу на важливості емоцій у формуванні особистості через свою теорію природного виховання. Сучасне трактування ЕІ як соціально-психологічного феномена виникло внаслідок поступового переосмислення науковцями взаємозв'язків між емоційною та когнітивною сферами [19].

Сьогодні емоційний інтелект є об'єктом численних досліджень, які зосереджені на його впливі на міжособистісні стосунки, ефективність професійної діяльності в соціальних сферах та загальне функціонування особистості. Колись концепція, що поєднує емоції і інтелект, здавалася революційною, але тепер вона стала основою численних наукових розробок та досліджень, які постійно розширюють її межі [23].

На сучасному етапі існує ряд концепцій емоційного інтелекту, які активно досліджуються як на національному, так і на міжнародному рівні. Однією з найвідоміших є "модель навичок", розроблена дослідником Дж. Мейером і також П. Селовеєм, а згодом вдосконалена Д. Карузо. В цій моделі розуміння емоцій розглядається як перелік специфічних навичок, що формують ієрархічну структуру з чотирьох ключових компонентів [20]:

1. Рефлексивне управління емоціями — здатність ефективно контролювати свої емоції відповідно до обставин, зберігаючи відкритість до різних емоційних переживань, які можуть відчуватися як негативно, так і позитивно. Цей аспект сприяє особистісному розвитку і інтелектуальному зростанню.
2. Розуміння досвіду емоцій — здатність точно розпізнавати та усвідомлювати емоції, які відчувають як власні, так і інших людей, з урахуванням контексту ситуації. Сюди входить також розуміння складних переживань, наприклад, одночасне відчуття любові та ненависті.

3. Інтеграція емоцій у мислення — здатність використовувати емоції для фокусування на важливих аспектах та стимулювання творчого мислення. Наприклад, позитивні емоції можуть покращити індуктивне мислення і допомогти в генерації нових ідей.

4. Сприйняття, оцінювання та вербалізація емоцій - здатність чітко ідентифікувати та виражати свої емоції, а також розуміти та тлумачити емоційні переживання інших. Цей компонент також включає вміння управляти негативними емоціями, підсилювати позитивні та забезпечувати точність емоційної інформації [52].

Модель навичок пропонує структурований підхід до вивчення і розвитку емоційного інтелекту, підкреслюючи важливість кожного з її компонентів для ефективної емоційної взаємодії

Науковці К.В. Петридес і Е. Ферхнем розширюють розуміння емоційного інтелекту (EI), виходячи за межі когнітивних аспектів, на які акцентували увагу Дж. Мейер і П. Саловей. Їхній підхід акцентує увагу на диспозиційних компонентах, підкреслюючи важливість поведінкових стилів і особистого досвіду, що варіюється в залежності від контексту. Автори визнають суб'єктивність емоційного досвіду, що підтверджується взаємозв'язком між диспозиційними рисами за п'ятифакторною моделлю особистості та рівнем емоційної обізнаності.

Диспозиційний емоційний інтелект, як концепція, проникає у різні сфери життя та здійснює вплив на численні аспекти особистісного і соціального функціонування. Люди, у яких спостерігається відносно високий рівень цього інтелекту, зазвичай відзначаються рядом ключових рис і здібностей, представлених у таблиці 1.1

Таблиця 1.1 – Основні риси людей із високим рівнем емоційного інтелекту

Здібність	Характеристика поняття
Адаптивність	вміння швидко реагувати та давати відповідь на змінні обставини навколишнього середовища, а також здатність адаптуватися до різних умов життя.

## Продовження таблиці 1.1

Асертивність	здатність легко висловлювати власні думки, вміння відстоювати свої права.
Усвідомлення емоцій	вміння визначати та розпізнавати власний емоційний стан, та емоції оточуючих.
Емоційна експресія	вміння чітко висловлювати власні почуття та емоції.
Регулювання емоцій інших	здатність здійснювати керування емоціями та емоційним станом оточуючих людей, при тому створюючи позитивне середовище.
Емоційне саморегулювання	вміння контролювати власні емоції та керувати ними в будь-яких обставинах.
Імпульсивність	здатність людини продумувати власні дії та рішення, не діяти спонтанно.
Соціальні стосунки	вміння створювати та підтримувати здорові та якісні взаємовідносини з оточуючими.
Самооцінка	впевненість у собі, у власних діях та здібностях, що в свою чергу надає змогу ефективно діяти в будь-яких ситуаціях.
Самотивація	вміння мотивувати себе для досягнення поставлених завдань та цілей, здатність до стійкості не зважаючи на зовнішні обставини.
Соціальна обізнаність	вміння здійснювати спостереження та інтерпретувати сигнали та потреби інших людей.
Управління стресом	вміння здійснювати контроль над впливом стресових факторів та якісно справлятися з ними.
Емпатія	схильність до співчуття та здатність розділяти емоційні переживання з оточуючими.
Щастя	відчуття повного задоволення від життя.

Для вимірювання диспозиційного емоційного інтелекту було створено інструмент TEIQue, розроблений Петридесом і Ферхнем. Цей тест, заснований на самооцінці, оцінює 15 аспектів емоційного інтелекту через 153 питання в повній версії. Для зручності існують також скорочені версії тесту та адаптовані варіанти для дітей [28].

У своїх вченнях Е.Л. Носенко і Н.В. Коврига виявили взаємозв'язки між рівнем ЕІ та особистісними рисами, зокрема позитивний зв'язок з доброзичливістю, відкритістю до нового досвіду і сумлінністю, екстраверсією та негативний – з нейротизмом. Спираючись на дослідження, можна припустити, що індивіди з відносно достатнім рівнем ЕІ мають меншу схильність до імпульсивної реакції та емоцій, причини яких не можуть усвідомити [24].

Науковці Н. Коврига та Е. Носенко здійснили розробку ієрархічної структури, яка визначає рівні розвиненості емоційного інтелекту, а це в свою чергу визначається особливістю його складових. Для осіб із низьким рівнем розвитку емоційного інтелекту характерним є те, що емоційне реагування здійснюється відповідно до умовного рефлексу. Для цього рівня характерним є здійснення активної діяльності з не повним розумінням людиною своїх емоцій та їх впливу на поведінку. На цьому рівні людина здатна діяти імпульсивно, не контролюючи власні реакції на зовнішні обставини. На

низькому рівні емоційна активність ініціюється сенсорно-перцептивно, з обмеженим самоконтролем і значною ситуативною зумовленістю. Для людей із середнім рівнем розвитку емоційного інтелекту є характерною здатність до саморегуляції, вони уміють вдало використовувати різноманітні стратегії задля досягнення поставлених завдань, а це в свою чергу констатує їх високий рівень самооцінки та вміння адаптуватися до мінливих умов навколишнього світу. Середній рівень характеризується довільною активністю, з високим самоконтролем і поєднанням стратегій концентрованої діяльності та емоційного реагування. Для найвищого рівня розвитку емоційного інтелекту є характерним розуміння людини себе, своїх бажань та мотивів. Особистості із цим рівнем здатні пристосовуватися до будь-яких умов та обставин і вдало керувати своїми емоціями, у них присутній широкий спектр альтернатив як застосовувати власні емоції та керувати ними. Високий рівень пов'язаний з глибинним розумінням власної поведінки та високим рівнем самоконтролю [26].

Вчений Е. Носенко пояснює емоційний інтелект (ЕІ) як емоційну обізнаність, розумність що виконує стресостійку та пристосувальну функції, впливаючи на успішність життєдіяльності через емоційне ставлення до зовнішнього та внутрішнього світу. У своїй теорії вона виділяє три рівні ЕІ: низький, середній і високий [25].

Крім того, Носенко пропонує оцінювати ЕІ за критеріями Великої П'ятірки: старанність, позитивне ставлення до нового досвіду, емоційна стійкість, доброзичливість і екстраверсія, які впливають на здатність людини до стресостійкості та адаптації в соціумі [28, с.42].

Значний внесок у розвиток концепції «емоційного інтелекту» зробив Деніел Гоулман, здійснивши публікування книги «Емоційний інтелект» у 2011 році. Саме його робота сприяла значному розголосу цього феномену, починаючи з 90-х років ХХ століття. Створюючи власну модель емоційного інтелекту, Гоулман ґрунтувався на ідеях П. Саловея та Дж. Майєра. Вір розширив їхню модель, додавши дві групи навичок, що притаманні людям з високим рівнем емоційної грамотності: особистісні (управління собою, такі як самомотивація, самоконтроль, витривалість, регуляція настрою) та соціальні (управління взаєминами, контроль емоційних реакцій, здатність відмовлятися від миттєвих задовольень) [7].

Згідно положенням, які він вивчав та пропонує до розуміння, емоційний інтелект — це особлива здатність індивіда розпізнавати, зчитувати та інтерпретувати власні емоції, а також емоції інших. Ця інформація використовується для досягнення як професійних, так і особистісних цілей, що робить розуміння емоцій потужним інструментом для ефективної взаємодії з оточенням та саморегуляції [20].

Гоулман створив «змішану» парадигму емоційного інтелекту, яка поєднує в собі когнітивні процеси, мисленні здібності та риси особистості. Він наголошував на тому, що структура цієї моделі може змінюватись залежно від специфіки певних груп людей [45]. Для прикладу, у структурі ЕІ викладача дослідник виокремлює наступні ключові елементи:

- здатність до ідентифікації та диференціювання своїх емоцій (вміння розрізняти, усвідомлювати їхні причини та відрізняти почуття від конкретних дій);
- контроль емоцій (толерантність, здатність керувати гнівом, уникнення приниження, позитивне самоствавлення та до оточуючих, боротьба з тривогою);
- самовмотивованість (наполегливість, концентрація на професійних цілях, контрольована поведінка);
- розуміння емоцій інших (емпатія, вміння слухати і розуміти перспективу іншої людини);
- соціальні навички (ефективне розв'язання конфліктів та міжособистісних проблем, здатність будувати відкриті взаємини) [44].

Водночас, канадський психолог, дослідник та популяризатор даної теми Р. Бар-Он запропонував іншу модель ЕІ, яка є альтернативою традиційній оцінці когнітивного інтелекту. За його визначенням, емоційний інтелект — це сукупність некогнітивних умінь і здібностей, що дозволяють людині ефективно долати життєві негаразди та протистояти

зовнішньому тиску [44].

Науковець Бар-Он виділив п'ять ключових складових своєї моделі:

1. Розуміння емоцій на особистісному рівні, сюди входять такі якості, як впевненість у собі, здатність до самоаналізу власних емоцій, незалежність, самоповага та самореалізація. Цей компонент відображає уміння людини усвідомлювати та керувати своїми емоціями.

2. Інтерперсональний емоційний інтелект, який охоплює емпатію, соціальну відповідальність та компетентність у міжособистісних взаємодіях. Він визначає вміння встановлювати та підтримувати соціальні стосунки.

3. Адаптивність, яка передбачає такі якості, як реалістичність, гнучкість та здатність до вирішення проблем, що допомагають людині адаптуватися до змін і знаходити рішення в складних ситуаціях.

4. Регуляція стресу, ця складова включає стресостійкість і здатність контролювати імпульсивність, що є важливим для ефективного володіння емоціями в стресових умовах.

5. Загальний настрій, який складається з оптимізму та загального задоволення життям, відображаючи емоційне благополуччя особистості [42].

Науковець Бар-Он також запропонував коефіцієнт емоційного розвитку (EQ) для оцінки рівня емоційного інтелекту. Початково опитувальник було розроблено для перевірки теорії про детермінанти емоційного благополуччя, проте згодом теорія була розширена за допомогою багатофакторного підходу. Це дозволило операціоналізувати та кількісно оцінювати взаємозв'язки між емоційним інтелектом і психологічним благополуччям. Проте методика самозвіту, на якій базується оцінка, може впливати на точність вимірювань через суб'єктивний характер результатів [41].

Розвинений емоційний інтелект – це ефективний засіб для успішної самореалізації особистості. Людина з розвиненим емоційним інтелектом може ефективно поєднувати свої емоційні реакції та мислинні процеси, розуміти свої потреби та мотиви. Для низького рівня емоційного інтелекту особистості характерні відчуття самотності, агресії, розчарування та депресії [4].

Емоційний інтелект являє собою комбінацію чотирьох здатностей:

1. Здатність розуміти та ідентифікувати емоції, як власні, так і інших людей, а також виражати ці емоції. Також включає здатність визначати емоційні стани по думках та почуттях, вербальних та невербальних сигналах. Здатність підтримувати якісні міжособистісні взаємовідносини та ефективно вирішувати конфліктні ситуації.

2. Здатність направляти власні емоції для того, щоб вони допомагали у вирішенні проблемних ситуацій. Вміння викликати конкретну емоцію і відповідно її контролювати в подальшому. Емоції здатні направляти увагу на важливу інформацію, емоційні стани допомагають знайти рішення в проблемних ситуаціях.

3. Здатність ідентифікувати та здійснювати інтерпретацію будь-яких емоцій, аналізувати їх та використовувати знання про емоції у повсякденному житті. Ця здатність має на меті розуміти переходи від однієї емоції до іншої, вміння класифікувати їх, а також визначати зв'язок між емоціями та словами.

4. Здатність керувати власними емоціями, та емоціями інших людей, вона дає можливість бути відкритим, як і до позитивних, так і до негативних відчуттів, допомагає керувати емоціями за допомогою стримування негативних емоцій та підсиленням позитивних, без зміни в інформації, яку вони містять в собі [50].

Варто також зазначити, що розвиток емоційного інтелекту є ключовим моментом для становлення особистих та професійних якостей особистості. Людина користується емоціями в будь-якому виді діяльності, вони, в той же час, можуть спричиняти безпосередній вплив на цю діяльність. Це означає те, що людині важливо мати високий рівень розвитку емоційного інтелекту та емоційної компетентності, які включають в себе такі показники, як знання про різноманіття емоцій та вміння їх контролювати [11].

Існує ієрархічна структура емоційного інтелекту, де найнижчий рівень проявляється через афективні реакції, а

найвищий — через гармонійне співвідношення внутрішнього та зовнішнього, підтримуючи баланс між індивідуальними цінностями та зовнішніми впливами.

Емоційно-розумова компетентність - це складне явище, яке поєднує інтелектуальні компоненти та емоційні реакції. Він сприяє оптимізації пізнавальної діяльності та поведінки людини в різноманітних сферах життя. Це комплексна характеристика особистості, що виявляється у здатності розуміти та аналізувати власні емоції й почуття, розрізняти емоційний контекст у стосунках, а також використовувати емоції для покращення пізнавальних процесів. Така здатність дозволяє запобігати негативному впливу емоційних станів на спілкування та діяльність [14].

Для ідентифікації емоцій інших людей найчастіше використовують вербальні звіти. При цьому виділяють ряд труднощів, з якими стикаються під час розуміння емоцій інших людей:

1. Зосередженість лише на власній особистості, при цьому не маючи бажання помічати та якісно оцінювати емоційні стани оточуючих.
2. Відчуття тривоги, яке пов'язано з власними емоціями чи емоціями інших, це відчуття дає сигнали уникати будь-яких ситуацій, які б могли викликати сильні емоції.
3. Недостатнє знання іншої людини, адже чим довше спілкування з людиною, тим легше розуміти та розпізнавати її емоції [51].

У визначенні розвитку емоційного інтелекту важливим також є гендерний аспект. Загалом і чоловіки, і жінки здатні до вираження позитивних емоцій, адже це сприяє позитивній гармонізації міжособистісної взаємодії та відповідає соціокультурним нормам. При цьому жінки та чоловіки виражають свої емоції по-різному. Для жінок більш характерною у вираженні емоцій є експресивність, в той час, як чоловіки більш стримані у проявленні своїх емоцій, вона здатні контролювати цей процес. Різноманіття способів вираження емоцій у жінок можна пояснити тим, що у них раніше, ніж у чоловіків формується здатність до вербалізації.

Важливим елементом у дослідженні емоційного інтелекту є поняття емоційної зрілості. При порівнянні структури емоційного інтелекту та емоційної зрілості, є очевидним той факт, що емоційна зрілість є взаємодоповнювальна до емоційного інтелекту. Сама структура емоційного інтелекту є більшою, адже вона охоплює не лише здатність невербально виражати свої емоції та комунікувати з іншими людьми, але й ідентифікувати емоційних станів інших людей. Структура включає в себе не лише розуміння емоцій оточуючих, а й розуміння власних [49].

Поняття емоційної зрілості на сучасному етапі розвитку науки розгуляється неоднозначно. Можна виділити три основних підходи до класифікації емоційної зрілості:

1. Емоційна зрілість, при якій емоційні прояви особистості відповідні до норм, які прийняті в суспільстві.
2. Емоційна зрілість, при якій прояви емоцій відповідають не лише нормам суспільства, але й потребам та інтересам самої особистості.
3. Емоційна зрілість, при якій емоції відповідають нормам, які характерні для конкретного віку [38].

Емоційна зрілість – це певний детермінант, який визначає рівень розвитку емоційної сфери, вона полягає у якісній емоційній реакції на окремі соціокультурні умови. В більшій мірі емоційна зрілість відображається в особливостях прояву людиною експресивності, саморегуляції та емпатії. Усі ці аспекти є одними з основних складових такого поняття, як емоційна зрілість.

Для майбутніх працівників соціальної сфери розвиток емоційної зрілості є особливо важливим, адже це можливість здійснювати управління власними емоціями при будь-яких обставинах, вміння справлятися з емоціями відповідно до затверджених в культурі норм. Емоційна зрілість є важливою для майбутніх фахівців соціальної сфери, адже це допомагає їм розуміти та знаходити спільну мову з клієнтами ні рівні емпатії, що полягає в розумінні переживань клієнтів та вмінні відгукуватись на їх переживання.

Розуміння емоцій є значущим елементом соціально-педагогічної роботи, оскільки він сприяє кращій взаємодії з клієнтами та розумінню їхніх емоційних потреб. Соціальні фахівці з розвиненим емоційним інтелектом можуть успішніше допомагати клієнтам віднайти орієнтир в різних випадках життя.

## 1.2 Роль емоційного інтелекту у професійній діяльності працівників соціальної сфери

В сучасних обставинах збільшення числа стресових ситуацій та невротичних реакцій людини на них зростає потреба в активній роботі соціальних працівників. В своїй професійній діяльності працівники соціальної сфери нерідко зустрічаються із складними завданнями, які вимагають новітніх та нестандартних підходів для вирішення проблем клієнта. Соціальному працівнику потрібно вміти визначати та чинити дію на емоційний стан інших людей. Всі ці навички в сучасній науці почали визначати терміном «емоційний інтелект» [5].

Для успішної професійної та соціальної адаптації людині необхідні як зовнішні ресурси (фактори середовища), так і внутрішні (особистісні якості). Однак самих лише ресурсів недостатньо — важливо, щоб людина усвідомлювала їхню наявність і була готова використовувати їх у відповідний момент. Цей стан готовності ресурсів до використання деякі дослідники визначають як ресурсність особи. Це відіграє роль предиктора адаптації, оскільки допомагає людині зберігати рівновагу та впевнено долати стресові чи напружені ситуації [2].

Емоційний інтелект, тобто здатність розглядати детально власні почуття, емоції й розуміти аналогічно інших, має неабияке значення для ефективної комунікації, що є особливо важливим для професій, орієнтованих на взаємодію з людьми, таких як соціальні педагоги та соціальні працівники. Більшість методів соціально-педагогічної роботи й надання послуг ґрунтуються на активному спілкуванні. У процесі комунікації фахівці проводять діагностику та консультують людей в обставинах, що викликають труднощі, а ефективність вирішення їхніх проблем напряму залежить від якості цієї взаємодії [40].

Можна виділити основні функції професійної освіти, які мають на меті зберегти емоційне здоров'я та розвинути емоційний інтелект. До них можна віднести діагностичну, адаптаційну, комунікативну, формуючу, а також рефлексивну та інтегративну.

Діагностична функція зазвичай здійснює контроль, оцінку та прогнозування взаємопов'язаного розвитку характеристик емоційного інтелекту, професійної підготовки та діяльності студентів у контексті освітнього процесу.

Адаптивна функція служить для адаптації студентів, які навчаються до соціальної діяльності.

Комунікативна функція найчастіше проявляється при передачі студентам знання, досвіду, традицій способу життя, бережного ставлення до самого себе.

Формуюча функція проявляє себе під час впливу на формування та розвиток особистості студента, його ціннісне ставлення до інтелектуального розвитку за допомогою технології, які зберігають емоційне здоров'я.

Рефлексивна функція визначає самоусвідомлення та переосмислення студентом особистісного досвіду під час виявлення та зміцнення власного інтелекту.

Інтегративна функція відображає взаємодію учасників навчального процесу в вирішенні таких задач як збереження та зміцнення особистісного інтелекту [39].

Однією з характерних рис діяльності фахівців соціономічних професій є висока навантаженість професійної взаємодії з різними категоріями осіб, які звертаються за кваліфікованою допомогою. Це передбачає, що спеціаліст має вміння адаптуватися до контексту ситуації, враховувати особистісні особливості кожного індивіда, прогнозувати їхню поведінку та застосовувати індивідуалізований підхід у вирішенні наявних проблем [35].

Соціальна робота є надзвичайно відповідальною і складною професійною діяльністю, яка вимагає від фахівців не лише знання сучасних методів і форм роботи з клієнтами, але і здатності впливати на соціальні процеси в суспільстві. У ролі соціального працівника часто поєднуються різні функції, включаючи педагога, вихователя, експерта, консультанта, посередника і соціального адвоката [3]. Ці багатофункціональні ролі вимагають від працівника глибоких знань і навичок, а також врахування індивідуальних психологічних особливостей клієнтів при реалізації соціально-педагогічних процедур [10].

За результатами емпіричних досліджень відомо, що молоді спеціалісти в соціально-педагогічній сфері, такі як соціальні працівники, соціальні педагоги та консультанти, часто стикаються з проблемою вигорання. Це часто є наслідком нереалістичних очікувань від професії, організаційного середовища та власного успіху. Недостатня підготовка до реальних вимог роботи і ідеалізація професії можуть бути причинами розчарування та вигорання, що проявляється в постійній втомі, зниженій мотивації та інших негативних симптомах [6].

Майбутні фахівці соціальної роботи повинні мати знання в різних сферах, таких як психологія, фізіологія, педагогіка, право, медицина та інформатика. Їхня професійна діяльність вимагає не лише глибокої освіченості, але й високого рівня загальної культури, а також здатності до ефективного спілкування. Крім того, необхідно добре розуміти економічні, політичні, культурні та соціальні виробничі цикли. Важливо, щоб ці спеціалісти могли передбачати наслідки своїх дій, проявляти професійний такт, викликати довіру та симпатію у клієнтів і зберігати емоційну стійкість у складних ситуаціях. Важливою складовою їхньої роботи є здатність ухвалювати правильні рішення, навіть у непередбачуваних обставинах.

Науковець Є. Холостова визначає три основні категорії якостей, які є ключовими для ефективної роботи соціального працівника [31]. Перша група – психологічні якості. Вони становлять фундамент, на якому будується здатність до успішної соціальної роботи. До таких якостей належать емпатія, терпимість, здатність розуміти і приймати емоційні стани інших людей, а також стійкість до стресу і висока емоційна саморегуляція.

Друга група – психоаналітичні якості, які спрямовані на особистісне вдосконалення соціального працівника. Це включає вміння аналізувати власні емоційні реакції, усвідомлювати свої слабкі сторони і працювати над ними, а також прагнення до постійного саморозвитку. Такий підхід дозволяє соціальним працівникам краще справлятися зі складними емоційними ситуаціями в роботі.

Третя група – соціально-педагогічні якості, що є основоположними у створенні позитивного іміджу соціального працівника. Ці якості допомагають створювати атмосферу довіри і встановлювати конструктивні стосунки з клієнтами. Вміння бути привабливим у міжособистісному спілкуванні сприяє ефективній взаємодії, що важливо для побудови тривалих і стабільних стосунків з клієнтами.

Недостатня увага до емоційної сфери здатна привести до стрімкого збільшення людей, яким притаманні різного роду розлади, конфлікти, емоційні вибухи та важкі внутрішні стани, а це в свою чергу погіршує створення довірливих взаємовідносин з оточуючими та знижує рівень якості життя [37].

Однією з ключових навичок в соціальній роботі є емоційна компетентність. Соціальні працівники часто стикаються з людьми, які переживають стрес, тривожні стани або кризові ситуації. Уміння керувати як власними, так і чужими емоціями, налагоджувати позитивні взаємини та бути чутливим до почуттів інших є вирішальним для успіху в цій професії [19].

Емоційна компетентність, за визначенням О. Льошенко, є необхідною умовою професійної діяльності. Вона полягає у здатності розуміти і використовувати емоційну інформацію для прийняття адекватних рішень. Це означає, що соціальний працівник повинен не лише володіти знаннями про власні емоції, але й вміти управляти ними та враховувати емоційний фон взаємодії з іншими в рамках професійної діяльності. Льошенко зазначає, що емоційна компетентність об'єднує сукупність специфічного знання, розуміння, володіння вміннями і навичками, які дозволяють працівнику успішно

обробляти емоційну інформацію як внутрішню (власні почуття та емоційні стани), так і зовнішню (емоційні сигнали від інших людей), щоб приймати зважені рішення і діяти відповідно [19].

Таким чином, ці якості та навички є необхідними для того, щоб соціальний працівник міг ефективно взаємодіяти з клієнтами, долати професійні труднощі і сприяти поліпшенню якості соціальних послуг.

Важливим аспектом розуміння іншої людини є розуміння його емоцій та почуттів, це є фундаментальним у міжособистісній взаємодії. Важливість цього процесу обумовлена тим, що емоційні реакції являють собою безпомилкові індикатори дійсного ставлення людини до того, що відбувається навколо. Вміння розпізнавати та інтерпретувати емоційні прояви покращує здатність до комунікативних процесів та сприяє самопізнанню. Цей процес є важливим моментом розуміння та оцінки особистісних якостей та вчинків через призму суспільних цінностей.

Вміти розрізняти емоційні сигнали клієнта має на меті вміння віднайти в ньому саме той сенс, який був закладений. Ця здатність залежить від декількох умов:

1. Соціальний працівник повинен мати достатній рівень досвіду спілкування з людьми різного віку, статі чи культури.
2. Фахівець повинен мати великий об'єм оперативної емоційної пам'яті, адже це в свою чергу дозволяє запам'ятовувати характер та відтінки емоцій клієнта безпосередньо в процесі спілкування.
3. Для фахівця соціальної сфери важливо правильно ідентифікувати та не надавати емоціям клієнта негативні чи позитивні відтінки, які насправді там не присутні, що можливо в силу різних обставин, таких як дефекти оперативної емоційної пам'яті чи суб'єктивне ставлення до клієнта.
4. Чим більший досвід соціального працівника у професійному спілкуванні з окремими категоріями клієнтів, тим легшим є розуміння емоційних станів оточуючих.

Емоційна компетентність, як невід'ємний елемент емоційного інтелекту, відіграє вирішальну роль у професії соціального працівника, адже ця діяльність вимагає інтенсивної взаємодії з людьми, які переживають важкі життєві ситуації. Д. Гоулман [7], при створенні власної моделі емоційного інтелекту, визначив дві фундаментальні складові емоційної компетентності: особистісну та соціальну.

Особистісна компетентність охоплює кілька ключових аспектів:

- Самосвідомість, як здатність чітко усвідомлювати свої емоції, точно оцінювати свої можливості і використовувати ці знання для самоконтролю. Для спеціалістів, що працюють у соціально-педагогічній сфері, ця характеристика є критично важливою, адже вона допомагає уникати емоційного виснаження та зберігати стійкість у складних обставинах.
- Саморегуляцію, яка включає контроль над своїми емоціями, здатність залишатися спокійним, управляти імпульсами і адаптуватися до змін. Ці навички особливо важливі для підтримки професійного підходу під час емоційно насичених чи складних взаємодій.
- Мотивацію, як можливість ставити цілі та досягати їх, не зважаючи на труднощі, адже у сфері соціальної роботи, де фахівці часто стикаються з важкими ситуаціями, оптимістичний настрій і внутрішній стимул досягати позитивних результатів є необхідними [8].

Для якісного оволодіння мовою емоцій необхідно засвоїти загальноприйняті культурні форми їх вираження, а також соціальним працівникам потрібно вміти розуміти, як проявляються емоції, і що в кожній людини цей процес є індивідуальним. Варто також зазначити, що розпізнавання емоцій є складнішим процесом, ніж їх вираження. Для розпізнавання власних емоцій головним фактором є суб'єктивне переживання людиною цих емоційних станів. Натомість розпізнавання емоцій інших людей здійснюється за допомогою ідентифікації їх міміки, поведінки, зміни голосу чи мовлення. Існує два основні способи передачі емоційної інформації – міміка та мовлення.

У соціально-педагогічній діяльності є також важливою емпатія, як вміння глибоко розуміти бажання оточуючих,

відчувати їх емоційні стани. Також емпатія є основою для встановлення довірчих відносин і забезпечення ефективної допомоги. Провідне місце займають соціальні навички, які включають здатність переконувати, ефективно комунікувати, вирішувати конфлікти та працювати в команді. Ці навички критично важливі для успішної взаємодії з усіма учасниками процесу соціальної допомоги, включаючи клієнтів і колег.

Розуміння емоцій є важливим фактором, що забезпечує стресостійкість, емоційну стабільність та здатність ухвалювати раціональні й об'єктивні рішення. Це безпосередньо впливає на професійну діяльність. Люди з відмінними емоційними компетенціями здатні легко виходити зі складних ситуацій, ефективно вирішувати проблеми та підтримувати конструктивну взаємодію. Вони реалістично оцінюють свої здібності, що сприяє їхньому успіху в професії, особливо в соціальній роботі [13].

Натомість люди з низьким емоційним інтелектом та рівнем управління емоціями схильні до агресії, конфліктів, не можуть стримувати власні почуття та імпульси. Вони часто не впевнені у своїй цінності, менше відчують задоволеність життям і не прагнуть до саморозвитку. Нерозуміння власних і чужих почуттів ускладнює спілкування, через що такі люди важко йдуть на контакт, що негативно позначається на їхній ефективності в професійній діяльності [22].

Даний феномен є невід'ємним чинником у роботі соціальних працівників і соціальних педагогів. Він допомагає краще розуміти емоційний стан клієнтів, що є критично важливим у професії, де результативність часто залежить не тільки від знань і навичок, але й від таких якостей як толерантність, альтруїзм, емпатія, тактовність і уважність. Розуміння емоцій сприяє ефективному слуханню та сприйняттю потреб клієнтів.

Крім того, розвинений емоційний інтелект дозволяє соціальним працівникам і педагогам ефективно попереджувати та вирішувати конфлікти, які можуть виникати в процесі їхньої роботи. Здатність розпізнавати та контролювати як власні, так і чужі емоції сприяє уникненню непорозумінь і забезпечує продуктивну взаємодію з клієнтами [9].

Емоційний інтелект займає провідну роль у попередженні такого явища, як професійне вигорання соціальних працівників. Соціальні фахівці та педагоги часто працюють з клієнтами, які перебувають у складних життєвих ситуаціях, таких як інвалідність, ВІЛ-інфекція або депресії. Без достатньої емоційної стійкості, внутрішньої рівноваги та здатності до подолання стресу, виникає ризик вигорання, який, в свою чергу, може здійснити вплив на якість їхньої діяльності [12].

Варто зазначити, що емоційний інтелект є основоположною частиною професійного розвитку фахівців, які працюють в соціальних спрямуваннях. Він визначає ефективність їхньої діяльності та суттєво впливає на якість допомоги, яку вони надають своїм клієнтам [21].

Можна виділити чотири групи здатностей емоційного інтелекту, які представлені у таблиці 1.2

Здатність	Характеристика навичок
Ідентифікація емоцій	Здатність до емоційної рефлексії, яка включає в себе різноманітні аспекти, які розширені на сприйняття художніх образів. Завдяки цій здатності, студенти можуть сприймати емоції, як і власні, так і оточуючих, адже всі люди здатні відчувати їх, і розуміння цих емоцій дозволяє сприймати точну інформацію про навколишній світ.
Покращення мислення	Здатність породжувати, змінювати та використовувати емоції дозволяє студентам дивитись на ситуації під різним кутом, та як наслідок знаходити нові, нестандартні вирішення, а також більш детально розуміти себе та інших людей. Важливим моментом є те, що людина думає прямо залежить від того, що вона відчуває.

Коли у людини гарний настрій, вона відчуває себе щасливою, то у такий період вона бачить навколишній світ по-одному, а коли її настрій погіршується, той же світ вона бачить зовсім по-іншому, а це означає те, що вміння здійснювати керування своїми емоціями є у взаємодії із мисленням, а від рівня розвитку емоційного інтелекту залежить здатність керувати своїми емоціями.

Розуміння емоцій	Здатність бачити та розуміти не лише те, що люди розповідають, але й розуміти те, що вони відчувають. Це дозволяє будувати глибокі та довірливі взаємовідносини, вирішувати конфлікти та знаходити спільну мову із людьми, думки з якими відрізняються. Розуміння емоцій являє собою здатність вміння інтерпретувати емоційні сигнали, як свої, так і оточуючих, а також розпізнавати як емоційні прояви впливають на відносини з іншими людьми. Розуміння емоцій являє собою вміння розпізнавати наші відчуття в певній ситуації і чому ми саме їх відчуваємо, а також розуміти той факт, що одна й та ж сама подія може викликати у кожної людини різні емоції, у когось це може бути смуток, а у інших радість.
Керування емоціями	Здатність бути відвертим самим із собою та не боятися власних емоцій чи почуттів, якими б вони не були. Це також вміння надавати допомогу іншим висловлювати власні емоції та знаходити ефективні засоби аби впоратись з ними. Керування емоціями – це важливий інструмент для ефективної міжособистісної взаємодії та адаптації до будь-яких життєвих ситуацій.

Використовуючи такий підхід, студентам буде легше впоратися із складними викликами у їх професійній діяльності.

Розуміння емоцій є суттєвим компонентом професійної практики, оскільки значною мірою впливає здатність до результативної та змістовної взаємодії з клієнтами. Насамперед, навички емоційного інтелекту сприяють побудові довірливих стосунків, що є критичним для успішної соціальної роботи. Вміння розпізнавати та інтерпретувати емоційний стан клієнта дозволяє соціальному працівнику адекватно реагувати на його потреби та проблеми, що підвищує рівень взаєморозуміння й підтримки.

Крім того, він допомагає соціальному працівникові керувати власними емоціями в стресових ситуаціях. Здатність до саморегуляції дозволяє залишатися спокійним та професійним навіть у конфліктних обставинах, що сприяє конструктивному вирішенню проблем і збереженню позитивного клімату у взаємодії з клієнтами [36].

Також емоційний інтелект полегшує розв'язання конфліктів. Можливість передбачити та запобігти конфліктним ситуаціям, а також ефективно їх вирішувати, зменшує рівень напруженості й сприяє досягненню компромісів, що позитивно впливає на результати роботи та відносини з клієнтом.

Соціальні працівники використовують емоційні навички для мотивації та підтримки клієнтів. Емоційна чутливість і здатність надихати допомагають клієнтам, які переживають складні життєві обставини, ефективніше долати труднощі та досягати позитивних змін [16].

Для працівників, чия професійна діяльність часто супроводжується постійним емоційним стресом, вкрай важливими є навички управління власними емоціями та використання механізмів саногенного мислення. Це дозволяє нейтралізувати негативні емоції або трансформувати їх у позитивні.

Дослідник Д. Швець, вивчаючи психологічну стійкість поліцейських, підкреслює, що «нездатність працівника поліції регулювати свої реакції психіки і поведінку призводить до негативних наслідків як для нього самого, так і для оточуючих.

Відсутність контролю над власними вчинками знижує здатність адаптуватися до соціальних умов і перешкоджає

реалізації особистісного потенціалу». Ці спостереження справедливі й для соціальних працівників. Вчений також зазначає, що для успішного виконання своїх обов'язків соціальні фахівці повинні мати хоча б базові навички самодіагностики та саморегуляції, щоб контролювати власні емоційні стани та мати відповідні знання для ефективного управління ними [2].

Формування емоційних навичок у майбутніх соціальних працівників здійснюється за допомогою комплексного підходу до освіти. Це включає як теоретичні, так і практичні аспекти. Теоретичні дисципліни сприяють глибокому розумінню майбутньої професії, а також розвитку емоційної стійкості та компетенцій, які потрібні для здійснення ефективної соціальної діяльності.

Проаналізувавши наукові концепції розвитку емоційного інтелекту, нами виділено основні напрями розвитку емоційної сфери майбутніх соціальних працівників та представлено у таблиці 1.3.

Таблиця 1.3 – Провідні напрями розвитку емоційної сфери майбутніх фахівців соціальної сфери

Напря́м	Характеристика складових компонентів
Мотиваційний	Надбання практичних навичок керування емоціями та поведінки в стресових ситуаціях чи обставинах, завдяки їх моделюванню в тренінгах чи коуч-практиках. Наведені способи є найбільш доказовими у процесі професійного становлення студентів.
Когнітивний	Формування розуміння власних емоційних переживань та переживань інших людей, здатність регулювати будь-які свої емоційні стани та здійснювати контроль над їх зовнішніми проявами. Здійснювати вплив на інтенсивність емоцій та вміти актуалізувати потрібні емоції при міжособистісній взаємодії.
Особистісний	Розвиток професійно важливих здібностей, які мають на меті розвинути у майбутніх соціальних працівників здатність справлятися із перенавантаженнями, стресом та забезпечують недопущення синдрому емоційного вигорання, що є критично важливим фактором у діяльності фахівців соціальної сфери.

Діяльнісний	Формування вміння будувати алгоритми та якісні способи поведінки в будь-яких обставинах, формування емоційної компетентності, яка полягає у здатності до емпатії, рефлексії, саморегуляції, таких якостей, які дозволяють витримувати будь-які психологічні навантаження та вміння відновлюватися після них.
-------------	--

Методи навчання, включаючи бесіди, обговорення, евристичні дискусії, візуалізацію та «мозковий штурм», сприяють покращенню розуміння власних станів та емоцій у студентів. Завдяки цим підходам студенти можуть покращити навички розпізнавання власних емоцій, ухвалення обґрунтованих рішень, досягнення критики, прояву емпатії та дотримання етичних норм у професійній діяльності.

Практична підготовка, яка включає волонтерську діяльність та виробничі практики в соціальних службах, є критично важливою для розвитку емоційного інтелекту. Такі досвіди надають студентам можливість вивчати і контролювати свої емоційні стани, а також формувати ефективні стратегії взаємодії в соціальній сфері, що є фундаментом для їхньої професійної практики в наступних життєвих періодах [34].

Отже, в умовах сучасних викликів, покращення навичок розуміння емоцій у майбутніх соціальних працівників набуває особливої ваги. Студенти, які прагнуть стати професіоналами в соціальній сфері, мають не лише усвідомлювати важливість емоційного компонента, але й активно працювати над його розвитком. Адже, чи буде їхня робота ефективною, значною мірою залежить від здатності розуміти і керувати власними емоціями, а також від чутливого ставлення до емоцій інших людей [17].

Незнання чи недооцінка емоційних аспектів може стати серйозною перешкодою у взаємодії з клієнтами, що може мати негативний вплив на якість наданих послуг. Наприклад, відсутність вміння зчитувати емоційні сигнали клієнта може призвести до неправильного розуміння його потреб і, як наслідок, до неефективної допомоги. Тому важливо, щоб майбутні соціальні фахівці володіли техніками активного слухання, емпатії та самоконтролю.

Окрім того, необхідно вміти надавати емоційну підтримку різним категоріям клієнтів, адаптуючи підходи до кожної конкретної ситуації. Це вимагає не лише професійних знань, а й високого рівня емоційної чутливості та витривалості. Постійні зміни, стресові ситуації та емоційні навантаження в соціальній сфері потребують від працівників уміння зберігати спокій і рівновагу, а також ефективно справлятися з власним стресом [15].

Таким чином, інтеграція розвитку емоційного інтелекту в навчальний процес є ключовою для підготовки компетентних соціальних працівників, які зможуть забезпечити високий рівень підтримки і допомоги клієнтам у складних життєвих ситуаціях.

### **1.3 Коучинг-технології розвитку емоційного інтелекту у процесі підготовки майбутніх працівників соціальної сфери**

Сучасні принципи підвищення емоційної грамотності у професійній освіті базуються на впровадженні інноваційних методів та технологій, що спрямовані на формування важливих навичок самосвідомості, емоційного самоконтролю, соціального розуміння і регуляція соціального оточення.

Важливим інструментом розвитку ЕІ є залучення студентів до активних методів навчання, таких як мозковий штурм,

рольові ігри та спільні проєкти. Це сприяє формуванню навичок критичного мислення, лідерства та емоційної обізнаності у майбутніх фахівців [48].

Соціально-педагогічна підтримка та тренінги як розвиток емоційної компетенції також досягається через спеціальні педагогічні та психологічні програми, які включають групові обговорення, арт-терапію та психодіагностику [53]. Для вдалої соціалізації студентів необхідна взаємодія ЗВО, викладачів та суспільства, які повинні забезпечити створення такого навчального середовища та умов, при яких розвиток емоційного інтелекту студентів буде якісним. Адже для професійного становлення майбутніх соціальних працівників важливо не лише теоретичне вивчення емоцій, але й практичне впровадження отриманих знань в реальних ситуаціях [1].

Соціальна робота включає не лише підтримку тих, хто перебуває в складних життєвих ситуаціях, але й роботу з людьми, які мають значний потенціал для розвитку власної особистості та внеску в різні сфери, такі як освіта, економіка, культура, спорт. Враховуючи це, а також завдання соціальної роботи, використання коучингових технологій стає актуальним підходом для взаємодії з клієнтами [32].

Теоретична основа коучингового підходу в соціальній сфері ґрунтується на концепції імпауерменту (наснаження). Цей термін набув популярності наприкінці 1980-х років, коли почали активно вивчати суперечності між залежністю і автономією, між захистом особистості та її самостійністю, а також між правами громадян і повноваженнями держави. Основна ідея полягала у тому, що завдання соціальної роботи — допомогти людям розвивати здатність до самостійного вирішення проблем. З психологічної точки зору, імпауермент пояснюється тим, що людина більше прагне до змін, коли активно залучена до процесу прийняття рішень [33].

Науковець Ф. Півень підкреслює значення коучингу, як прогресивного способу формування фахівців. Він акцентує, що коучинг відіграє важливу роль у процесі супервізії, де колективно вирішуються проблеми. Півень також зазначає, що навички коучингу є критичними для фахівців, оскільки вони сприяють розвитку лідерських і управлінських здібностей, а також підвищують відповідальність клієнтів за вирішення власних проблем. Освоєння коучингових навичок стає важливим аспектом у соціальній роботі, оскільки це сприяє самостійності клієнтів, їхній адаптації до соціальних змін і інтеграції на ринку праці [54].

Коучинг розглядається як одна з основ професійної підготовки майбутніх соціальних працівників, адже надає змогу їм не лише консультувати клієнтів, але й стимулювати їх до самостійного вирішення проблем та адаптації до соціальних змін [55].

Коучинг – це процес, який спрямований на розвиток особистісних та професійних навичок через мотивацію та підтримку досягнення конкретних цілей. Він базується на таких принципах:

1. Партнерство між коучем і клієнтом, де коуч направляє, а не навчає.
2. Акцент на рішеннях і досягненні конкретних цілей, а не на проблемах.
3. Особиста відповідальність клієнта за свої рішення та дії.
4. Рефлексія та самоусвідомлення, де коуч допомагає клієнту краще розуміти свої емоції, мотивацію та внутрішні ресурси для подолання труднощів [55].

Коучинг ефективно сприяє розвитку ЕІ, оскільки він допомагає людині стати більш усвідомленою щодо своїх емоцій, вчить керувати ними в різних ситуаціях. Дослідження показують, що емоційний інтелект сприяє успішній коучинговій взаємодії, допомагаючи покращувати лідерські якості та управлінські навички [47].

Техніки коучингу використовуються для підвищення емоційної компетентності та саморегуляції у майбутніх фахівців. Це підхід, заснований на співпраці, який допомагає студентам усвідомлювати свої емоції і покращувати комунікацію з клієнтами. Він довів свою ефективність у навчальному модулі, де відбувалося засвоєння навичок для роботи з сім'ями, які виховують інклюзивних дітей [57].

У статті "Значення емоційного інтелекту в практиці та освіті соціальної роботи" [46] акцентується на важливості розвитку емоційного інтелекту у студентів, які готуються до кар'єри в соціальній сфері. У контексті цієї діяльності, яка часто супроводжується високим рівнем емоційної напруги та стресу, здатність контролювати емоційні реакції є ключовою складовою професійної компетентності.

Розуміння емоцій для соціальних працівників виступає як інструмент, який дозволяє не лише усвідомлювати та контролювати власні емоції, але й краще розуміти емоційні стани клієнтів. Це має важливе значення тоді, коли емоційний контроль допомагає приймати об'єктивні рішення та створювати стабільне середовище для клієнтів.

Розвинений емоційний інтелект підтримує здатність соціальних працівників ефективно взаємодіяти в емоційно насичених умовах, де емоції клієнтів можуть варіюватися від відчаю до агресії [27].

Важливими компонентами емоційного інтелекту є емпатія та рефлексія. Емпатія дозволяє соціальним працівникам глибше розуміти переживання та емоційні потреби клієнтів, а рефлексія допомагає розглянути детально власні емоційні реакції та здійснення впливу під час професійної діяльності. Підвищення рівня цих навичок сприяє більш якісному виконанню професійних обов'язків, оскільки соціальні працівники стають більш сприйнятливими до потреб інших та можуть ефективніше адаптувати свої дії відповідно до емоційних обставин клієнтів.

Таким чином, розвиток цієї особливості не лише підвищує особистісні компетенції соціальних працівників, але й забезпечує більш якісну та ефективну допомогу клієнтам, що є провідною умовою для здійснення якісної соціальної діяльності. При цьому розвиток емоційного інтелекту дозволяє зменшити рівень стресу та емоційної напруженості серед студентів - соціальних працівників. Це збільшує їхню стресостійкість і полегшує адаптацію до складних ситуацій у роботі, що робить їх більш готовими до професійних викликів.

Одним із коуч-методів розвитку емоційного інтелекту є емоційне письмо, в процесі якого студенти виконують письмові завдання, в яких аналізують свої емоції та ситуації, з якими вони стикалися. Це сприяє розвитку їхніх рефлексивних здібностей та кращому розумінню власних емоцій.

Окрім цього важливими є майстер-класи та тренінги, на яких студенти навчаються навичкам управління емоціями, емпатії та рефлексії через практичні заняття, де вони вирішують проблемні ситуації та працюють зі стресом. Регулярні завдання на рефлексію сприяють підвищенню рівня самосвідомості та розвитку емпатії.

Загалом, впровадження наведених методів дозволяє студентам значно підвищити рівень свого емоційного інтелекту, що позитивно впливає на їхню професійну підготовку та здатність ефективно працювати з клієнтами у майбутньому.

Прикладом сучасних коучинг-технологій є дослідження симуляційних методик [58]. Метою якої є створення багато-професійної симуляційної тренінгової програми та впровадження у навчання коучинг технології для розвитку ЕІ для спеціалістів у сфері охорони здоров'я та соціальної допомоги на малих і середніх підприємствах.

Коучинг на основі симуляцій полягає в тому, що учасники отримують змогу діяти в реалістичних сценаріях, де їм потрібно реагувати на складні емоційні ситуації. Після кожної симуляції відбувалися обговорення, в яких учасники аналізували свої емоції, дії та взаємодії з іншими учасниками.

Результати досліджень вказують на те, що симуляційний коучинг ефективно сприяє розвитку емоційного інтелекту через практику розпізнавання та управління емоціями в різних ситуаціях. Учасники отримали можливість покращити свої навички взаємодії з іншими людьми та керувати емоціями як в особистому, так і в професійному житті [58].

Навчання з використанням симуляційних методів та рефлексії може значно покращити емоційний інтелект у студентів. Симуляції дозволяють створювати реалістичні навчальні ситуації, де учні та студенти мають можливість практикувати розпізнавання емоцій, керування ними та їхнє використання у прийнятті рішень. Це забезпечує активне навчання, яке спрямоване не лише на розвиток технічних навичок, а й на покращення соціальних і емоційних компетенцій.

Вивчення також підкреслює важливість рефлексії після практичних вправ, де студенти обговорюють свої емоції та емоції інших, а також аналізують, як можна покращити їхню взаємодію у майбутньому. Така практика допомагає глибше зрозуміти емоційні процеси і розвиває критичне мислення та емпатію.

Для студентів, що навчаються на соціальних працівників, симуляційні методи і рефлексія є особливо корисними. Вони дозволяють майбутнім фахівцям не лише відточити професійні навички, а й розвивати ЕІ, який є критично важливим для ефективної роботи з клієнтами та управління емоційними викликами у професійній сфері.

Розвиток емоційного інтелекту студентів – майбутніх соціальних працівників є важливим завданням. Адже розвинений емоційний інтелект допоможе майбутнім соціальним працівникам ефективно взаємодіяти із клієнтами та отримувати задоволення від роботи, а також запобігати професійному вигоранню. Проте у теперішній час у багатьох майбутніх фахівців соціальної роботи відзначається стан емоційної напруги, що може негативно вплинути на їх подальшу професійну діяльність, тому необхідною є розроблення програми розвитку емоційного інтелекту студентів із використанням коуч-технологій, яка допоможе впоратися їм із можливими емоційними труднощами.

Отже, коучинг підходи, які включають рефлексію і практику, є ефективними для розвитку емоційного інтелекту та ситуаційної обізнаності, що сприяє кращій професійній та міжособистісній взаємодії майбутніх працівників соціальної сфери [57].

## Висновки до розділу

У процесі проведеного дослідження в межах цього розділу було ретельно вивчено аспекти розвитку емоційної обізнаності та інтелекту у майбутніх соціальних працівників, з особливим акцентом на його вплив на професійну діяльність та якість соціальної роботи. Результати вивчення підтверджують, що емоційний інтелект відіграє ключову роль у професійній сфері, оскільки дозволяє соціальним працівникам більш ефективно взаємодіяти з клієнтами та покращує їх комунікативні навички.

Емоційний інтелект також є важливим фактором у запобіганні професійному вигоранню, яке є поширеною проблемою у соціальному секторі. Завдяки розвитку емоційного інтелекту майбутні працівники можуть краще керувати своїми емоціями, зменшуючи ризик стресу та емоційної перевтоми. Це сприяє підвищенню їхньої стресостійкості, що дозволяє їм зберігати професійну ефективність в умовах високого емоційного навантаження.

Аналіз концептуальних підходів до визначення структурних елементів емоційного інтелекту підтверджує його багатогранність, що включає когнітивні та емоційні здібності особистості. Наприклад, вивчення Носенко Е.Л. та інших фахівців демонструють, що високий рівень емоційного інтелекту допомагає соціальним працівникам краще розуміти емоції своїх клієнтів і більш адекватно реагувати на їхні потреби. Це значно корелює з підвищенням якості соціальних послуг, оскільки працівники з високим рівнем розуміння емоцій здатні ефективніше вирішувати конфліктні ситуації і підтримувати позитивні взаємини з клієнтами.

Педагогічні аспекти розвитку емоційного інтелекту акцентують його виховний потенціал, підкреслюючи значення емоційного інтелекту у формуванні соціально-комунікативних навичок майбутніх соціальних працівників. Він дозволяє не тільки ефективніше виконувати професійні завдання, але й сприяє особистісному зростанню, допомагаючи розвивати емпатію, саморегуляцію та відповідальність у взаємодії з іншими.

З огляду на це, емоційний інтелект стає необхідним компонентом професійної компетентності соціальних працівників, оскільки їх діяльність тісно пов'язана з роботою у стресових та емоційно насичених умовах. Розвиток цієї навички дозволяє майбутнім фахівцям краще розуміти емоційні потреби клієнтів, уникати конфліктів та забезпечувати

ефективну соціальну взаємодію.

Одним із інноваційних методів розвитку емоційного інтелекту є коучинг-технології. Вони покращують розвиток умінь та навичок керування емоціями, що є важливими для професійної підготовки соціальних працівників. Коучинг також підвищує їхню соціальну компетентність та стресостійкість, дозволяючи більш ефективно справлятися з професійними викликами. Ці технології є цінними інструментами для адаптації студентів до професійного середовища, покращуючи їхню взаємодію з різними соціальними групами та забезпечуючи високий рівень підготовки.

## **РОЗДІЛ 2 ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ФОРМУВАННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ МАЙБУТНІХ ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНОЇ СФЕРИ**

### **2.1 Діагностика рівня емоційного інтелекту. Оцінка результатів дослідження емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників**

Результати теоретичного аналізу проблеми розвитку емоційного інтелекту майбутніх працівників соціальної сфери; дослідження змісту та ролі емоційної складової у професійній діяльності соціальних працівників, а також визначення значущості впровадження коучинг-технологій з розвитку емоційного інтелекту у процес професійної освіти майбутніх працівників соціальної сфери є достатнім підґрунтям для подальшого наукового пошуку.

Відповідно до поставлених дослідницьких завдань з розвитку емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників нами була проведена діагностична робота. Експериментальною роботою було охоплено 40 студентів Хмельницького національного університету, спеціальності 231 «Соціальна робота». Визначена кількість учасників експериментального дослідження є достатньою для проведення діагностичної роботи з метою визначення рівня емоційного інтелекту студентів

та необхідності його розвитку.

Варто зазначити, що якісно проведена діагностика рівня розвитку емоційного інтелекту майбутніх працівників соціальної сфери забезпечить в майбутньому ефективне впровадження тренінгової програми розвитку емоційного інтелекту студентів.

Емоційний інтелект (ЕІ) є ключовою характеристикою, яка впливає на успішність діяльності фахівців соціальної сфери. Для проведення емпіричного дослідження були використані комплексні методичні підходи та діагностичні інструменти, що дозволяють виявити рівень розвитку ЕІ у студентів.

Комплексний підхід — передбачає застосування декількох методик для оцінки різних компонентів емоційного інтелекту, таких як саморегуляція, емпатія, соціальні навички, самосвідомість та мотивація. Комплексний підхід — це методологічний підхід, що передбачає використання декількох методів, засобів та інструментів для вивчення певного явища чи процесу. У контексті дослідження емоційного інтелекту комплексний підхід означає одночасний аналіз різних аспектів цього феномену, таких як:

1. Когнітивний аспект — вивчення здатності розуміти та аналізувати емоції, як власні, так і чужі.
2. Емоційний аспект — дослідження переживання емоцій, їхньої інтенсивності та тривалості.
3. Соціальний аспект — аналіз уміння взаємодіяти з іншими людьми, враховуючи емоційні чинники.
4. Поведінковий аспект — оцінка навичок управління емоціями у різних життєвих та професійних ситуаціях.

Завдяки такому підходу забезпечується багатогранне та цілісне уявлення про рівень і розвиток емоційного інтелекту.

Це дозволяє:

- порівняти дані з різних джерел;
- виявити взаємозв'язки між компонентами емоційного інтелекту;
- забезпечити об'єктивність і достовірність результатів.

Для проведення емпіричного дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери нами було обрано наступні методики:

1. Методика визначення емоційного інтелекту SREIT Н. Шутте.
2. Опитувальник для визначення рівня емоційного інтелекту EQ Н. Холла.
3. Методика діагностики емоційної зрілості О. Я. Чебикіна.

Наведений діагностичний інструментарій був підібраний відповідно до наступних вимог:

1. Відповідність визначеного інструментарію віковим характеристикам учасників дослідження.
2. Відповідність інструментарію визначеним критеріям діагностики рівня розвитку емоційного інтелекту.
3. Можливість здійснити діагностику та аналіз рівня розвитку емоційного інтелекту студентів соціальної роботи.

З метою діагностики рівня розвитку емоційного інтелекту майбутніх працівників соціальної сфери нами була обрана методика визначення емоційного інтелекту SREIT Н. Шутте (Додаток А). Ця методика є найбільш популярною та точною для дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту.

Методика SREIT Н. Шутте – це опитувальник, який розроблено на основі чотирьохкомпонентної теоретичної моделі емоційного інтелекту Дж. Майєра та П. Саловея. В наведеній методиці емоційний інтелект визначається, як можливість відстежувати власні почуття та емоції, а також емоції інших людей, розрізняти їх та використовувати цю інформацію для подальших дій.

Методика містить в собі 33 твердження, які в свою чергу розділено на 3 шкали: 1. Оцінка та вираження емоцій; 2. Регуляція емоцій; 3. Використання емоцій при вирішенні проблемних ситуацій. Відповіді даються по шкалі, яка містить 5 балів, де 1 – наведене твердження зовсім не стосується людини, а 5 – наведене твердження повністю відповідає людині. Оцінки за шкалами здійснюються за допомогою сумування отриманих балів відповідно до ключа методики.

Після обробки даних проведеної методики було встановлено таку тенденцію:

Низький рівень емоційного інтелекту було виявлено у 11 студентів, що становить 27% від усіх респондентів;

Середній рівень емоційного інтелекту – у 12 студентів, що становить 30% опитуваних;

Високий рівень визначено у 17 опитуваних нами студентів, цей показник є найвищим, та становить 43%.

Результати діагностики за методикою SREIT представлені на рисунку 2.1

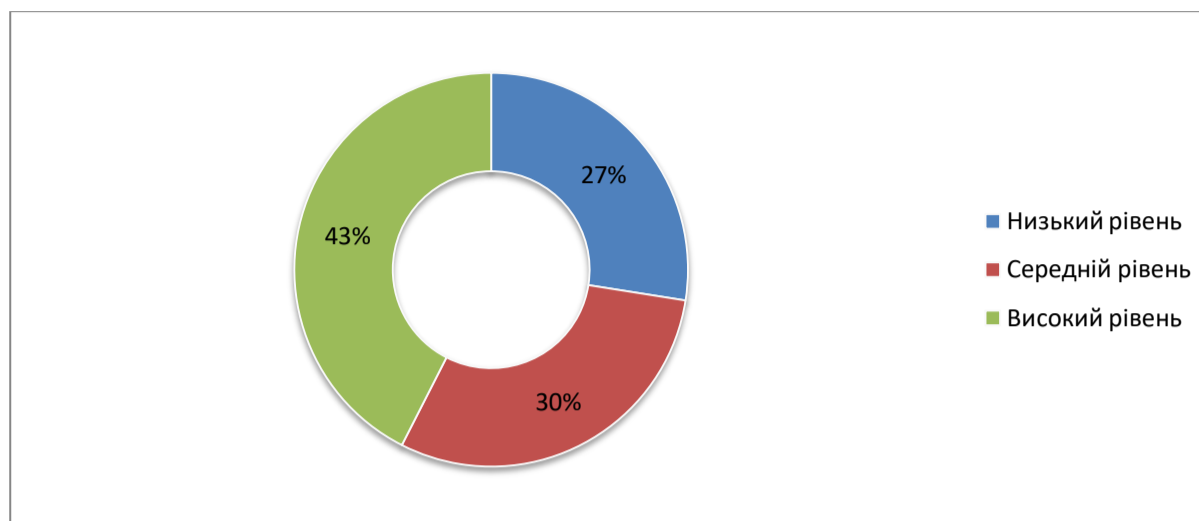


Рисунок 2.1 - Результати діагностики рівня емоційного інтелекту за методикою SREIT

Також за допомогою методики SREIT нам вдалося визначити та проаналізувати 3 шкали емоційної складової студентів, а саме: 1. Оцінка та вираження емоцій; 2. Регулювання емоцій; 3. Використання емоцій при вирішенні проблемних ситуацій. Результати за шкалою «Оцінка та вираження емоцій» представлені на рисунку 2.2

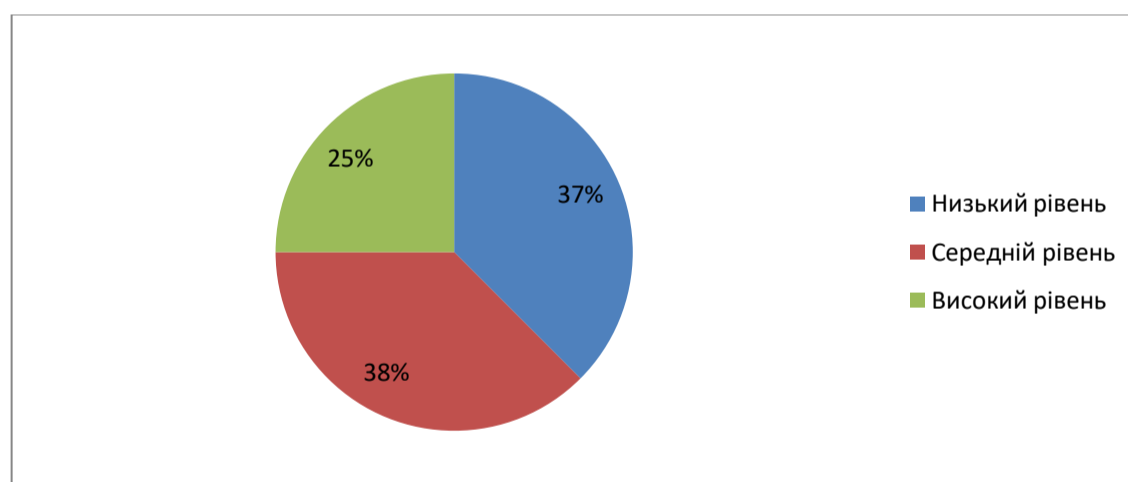


Рисунок 2.2 - Результати шкали №1 «Оцінка та вираження емоцій»

Відповідно до наведених даних у шкалі №1 ми бачимо наступну тенденцію: низький рівень оцінки емоцій та їх вираження встановлено у 15 респондентів, що становить 37%, а це в свою чергу означає, що досить висока кількість студентів не вміють якісно оцінити власні емоції та емоції інших людей, а також є складнощі з вираженням своїх емоцій. Середній рівень оцінки та вираження емоцій встановлено у 15 студентів – 38%, що вказує на незначні проблеми із вмінням виражати емоції та оцінювати їх. Високий рівень прояву емоцій встановлено у 10 студентів, що становить 25% опитуваних, їм вдається грамотно оцінити свої емоції та емоції інших.

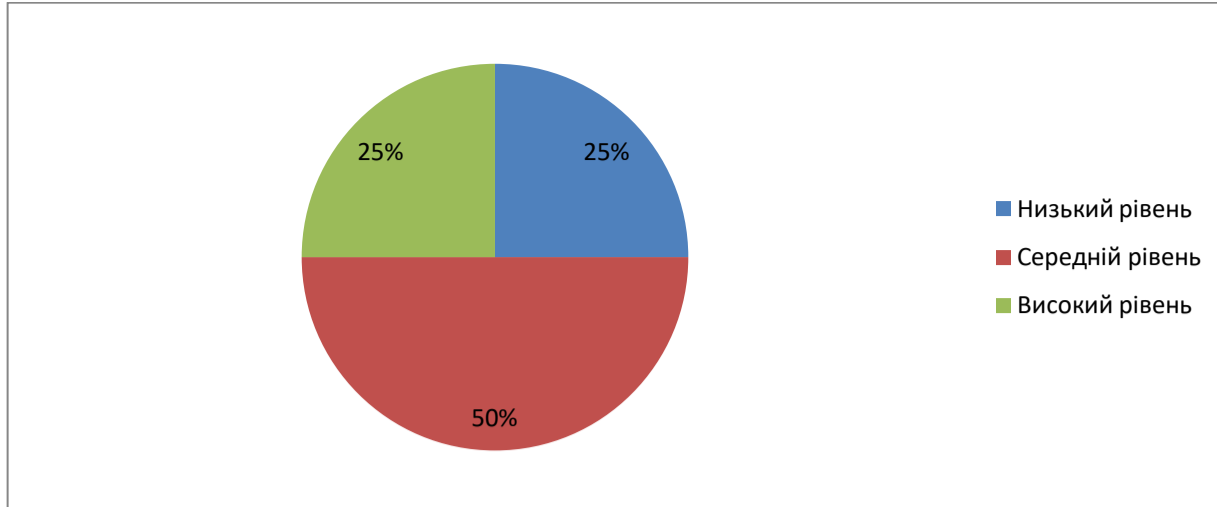


Рисунок 2.3 – Результати шкали №2 «Регуляція емоцій»

Результати шкали №2, отримані за допомогою методики SREIT представлені на рисунку 2.3. Відповідно до яких, у 10 опитуваних студентів – 25%, визначено низький рівень емоційної саморегуляції, який означає, що їм важко розпізнавати емоції, приймати зважені рішення не залежно від обставин, в свою чергу цей показник потребує покращення, адже вміння контролювати, здійснювати регулювання власних емоцій є важливим умінням у професійній діяльності фіхівців соціальної роботи. У 20 студентів – 50% визначено середній рівень уміння здійснювати регуляцію власних емоцій, що означає потенційну можливість виникнення труднощів у здатності володіти собою. У 10 респондентів – 25% показник позитивний, вміння контролювати емоції на високому рівні.

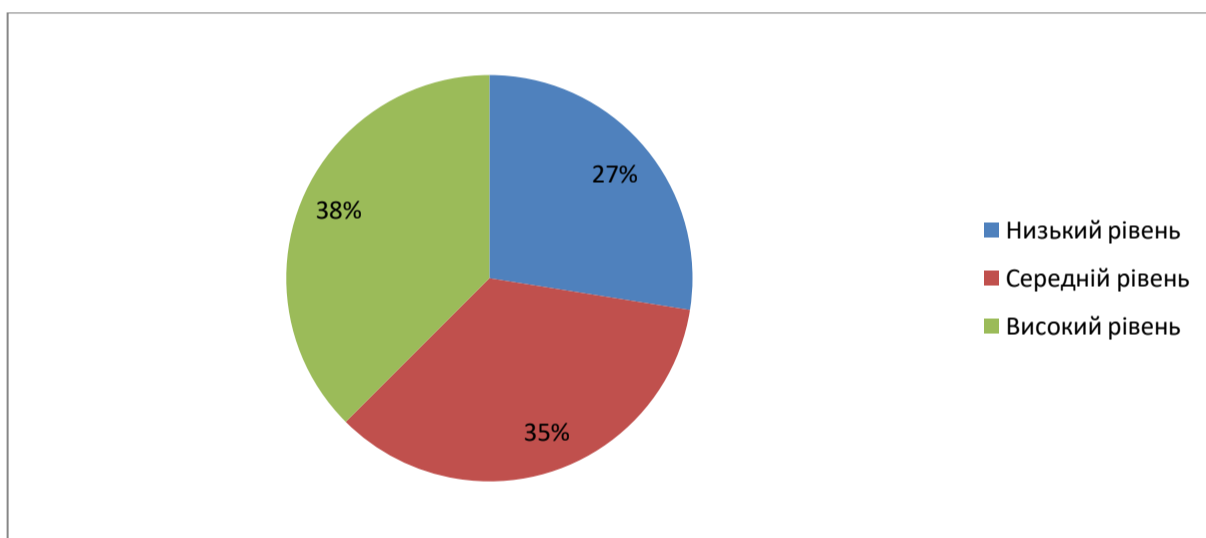


Рисунок 2.4 – Результати шкали №3 «Використання емоцій при вирішенні проблемних ситуацій»

Відповідно до отриманих результатів за шкалою №3 (див. рисунок 2.4) визначена наступна тенденція: у 11 студентів – 27% опитуваних визначено низький рівень уміння використовувати власні емоції при вирішенні проблемних та стресових ситуаціях; у 14 студентів, що становить 35% цей показник на середньому рівні; у 15 студентів – 38% наведений показник в межах норми, їхній рівень уміння використовувати емоції в стресових ситуаціях – високий.

У результаті аналізу наведеної методики можемо дійти висновку, що значна кількість майбутніх працівників соціальної сфери має низький рівень емоційного інтелекту, не всі студенти вміють здійснювати саморегуляцію емоцій, вдало їх використовувати у стресових ситуаціях та розуміти емоції інших людей, що є важливим у їх професійній діяльності.

Наступною, проведеною нами, методикою був опитувальник для визначення рівня емоційного інтелекту EQ Н. Холла (Додаток Б).

Методика Н. Холла має на меті визначити вміння людини розуміти взаємовідносини, що репрезентуються в емоціях, а також здійснювати керування емоціями, що базується на прийнятті рішень. Опитувальник містить в собі 30 тверджень та 5 шкал:

- 1) Емоційна обізнаність – вміння ідентифікувати емоції та розрізняти їх.
- 2) Управління власними емоціями – вміння керувати емоційною сферою.
- 3) Самомотивація – уміння довільно керувати власними емоціями.
- 4) Емпатія – вміння розрізняти та розуміти емоції інших людей, співпереживати їм.
- 5) Розпізнавання емоцій інших людей – уміння здійснювати вплив на внутрішній стан інших людей.

Здійснивши аналіз наведеної методики по кожній шкалі ми отримали наступні результати (див. рисунок 2.5):

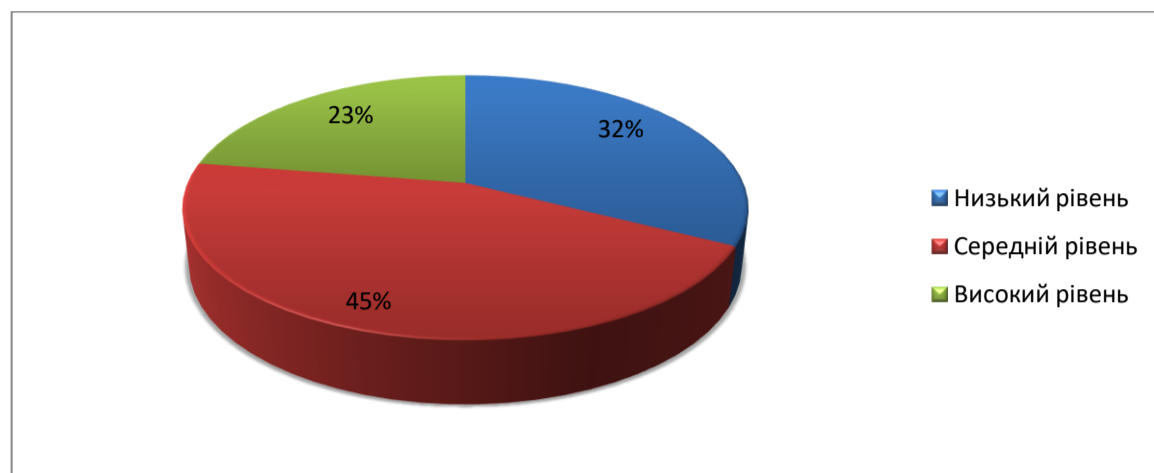


Рисунок 2.5 – Результати шкали №1 «Емоційна стабільність»

По шкалі 1 «Емоційна обізнаність» визначено, що у 9 (23%) осіб високий рівень розуміння власних емоцій.

Визначено 18 (45%) осіб із середнім рівнем емоційної обізнаності, такі студенти частіше за все розуміють свій емоційний стан та спроможні ним керувати. Також виявлено 13 (32%) осіб із низьким рівнем емоційної обізнаності, це говорить про те, що такі студенти не здатні розуміти власні емоції та детермінанти їх прояву, цей показник є негативним, адже студенти – майбутні фахівці соціальної сфери повинні уміти розрізняти емоції, як власні, так і емоції клієнтів для надання якісної та ефективної професійної допомоги.

По шкалі №2 «Управління власними емоціями» ( див. рисунок 2.6 ) визначено, що у 10 (25%) осіб високий рівень навичок керування своїми емоціями, такі студенти яскраво демонструють емоційну стабільність та гнучкість, їм легко вдається керувати своїми емоціями та не піддаватись їм у стресових ситуаціях, що є позитивним показником, адже у діяльності соціальних працівників часто трапляються стресові ситуації і у таких випадках необхідно вміти регулювати власні емоції. Також визначено 20 (50%) респондентів із середнім рівнем, вони не завжди вміють довільно керувати емоціями. У 10 (25%) опитуваних визначено низький рівень, таким студентам важко здійснювати контроль над власними емоціями, що є критичним для майбутніх фахівців соціальної сфери, адже їхня робота безпосередньо полягає у взаємодії із людьми, які опинились у складних життєвих обставинах і уміти керувати емоціями є важливим фактором у роботі з такими групами клієнтів. .

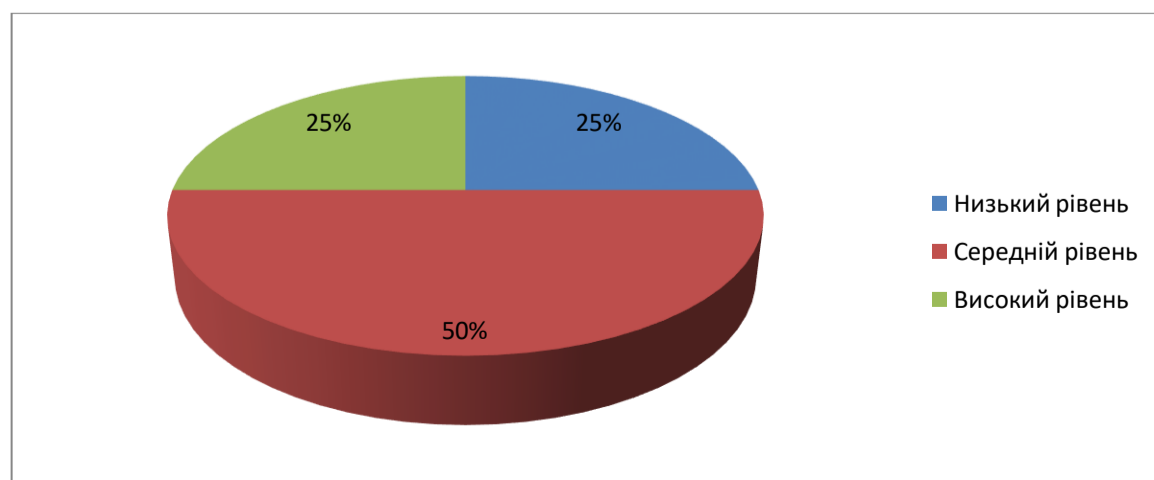


Рисунок 2.6 – Результати шкали №2 «Управління власними емоціями»

По шкалі №3 «Самотивація» (див. рисунок 2.7) визначено 6 (15%) осіб із високим рівнем самотивації, такі студенти вміють керувати власною поведінкою за рахунок керування емоціями. Також виявлено 18 (45%) осіб із середнім рівнем самотивації. Таким студентам здебільшого вдається керувати власними емоціями та поведінкою. У 16 (40%) респондентів визначено низький рівень самотивації, їм не вдається керувати своєю емоційною складовою за допомогою керування поведінкою.

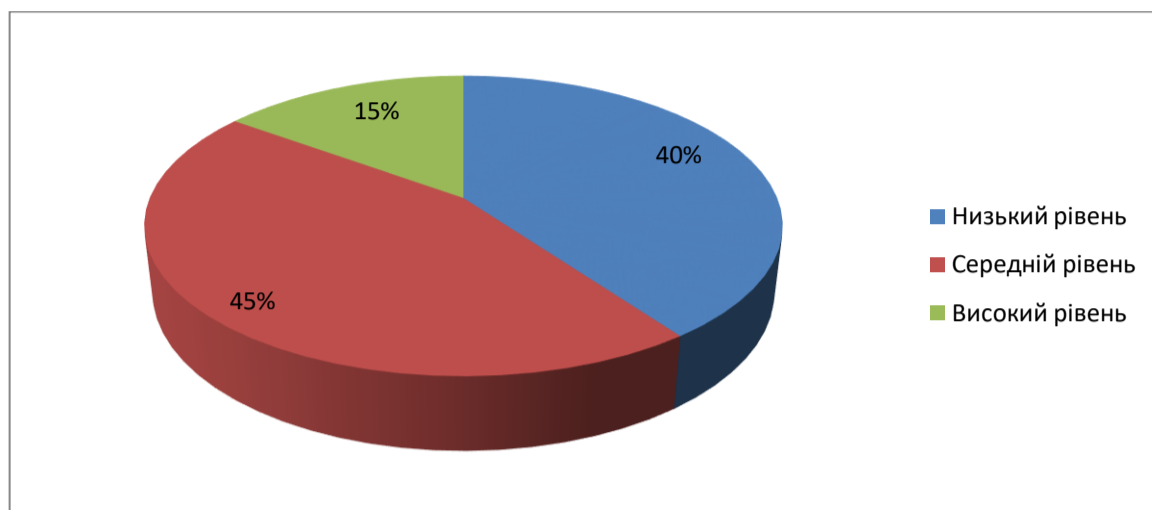


Рисунок 2.7 – Результати шкали №3 «Самотивація»

По шкалі №4 «Емпатія» (див. рисунок 2.8) визначено 15 (38%) студентів із високим рівнем емпатії, такі студенти добре розуміють емоції інших і мають здатність до співпереживання. У 15 (37%) осіб визначено середній рівень емпатії, в більшості випадків вони вміють співпереживати іншим та надавати емоційну підтримку. У 10 (25%) студентів визначено низький рівень емпатії, їм важко вдається співпереживати оточуючим та надавати емоційну підтримку.

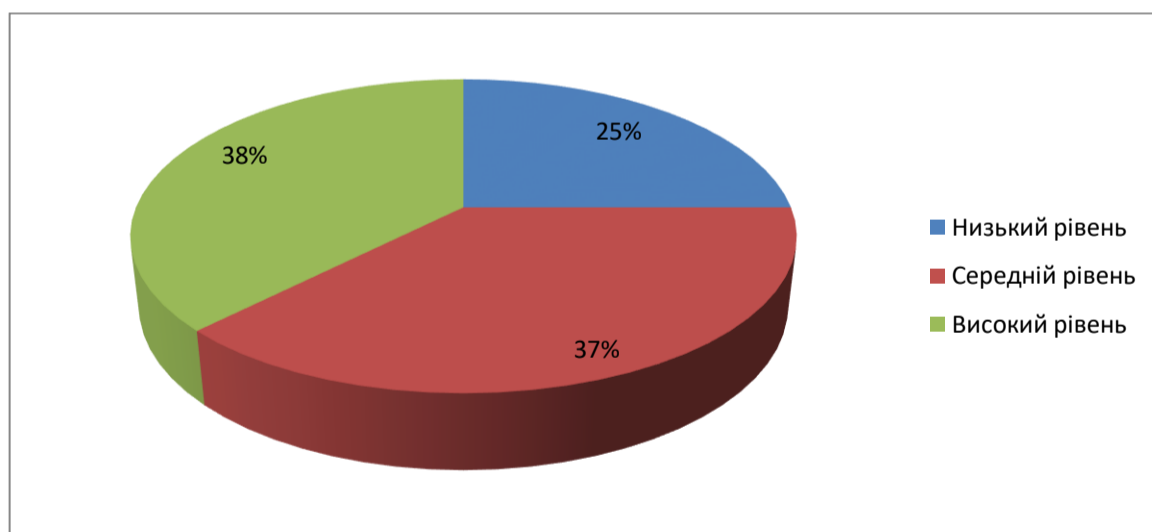


Рисунок 2.8 – Результати шкали №4 «Емпатія»

По шкалі №5 «Розпізнавання емоцій інших людей» у 17 (22%) студентів визначено високій рівень розпізнавання емоцій, що є важливим у професійній діяльності працівників соціальної сфери. У 14 (43%) студентів визначено середній рівень наведеної навички. У 9 (35%) студентів цей показник на низькому рівні, що свідчить про не достатні навички розпізнавання емоцій оточуючих людей

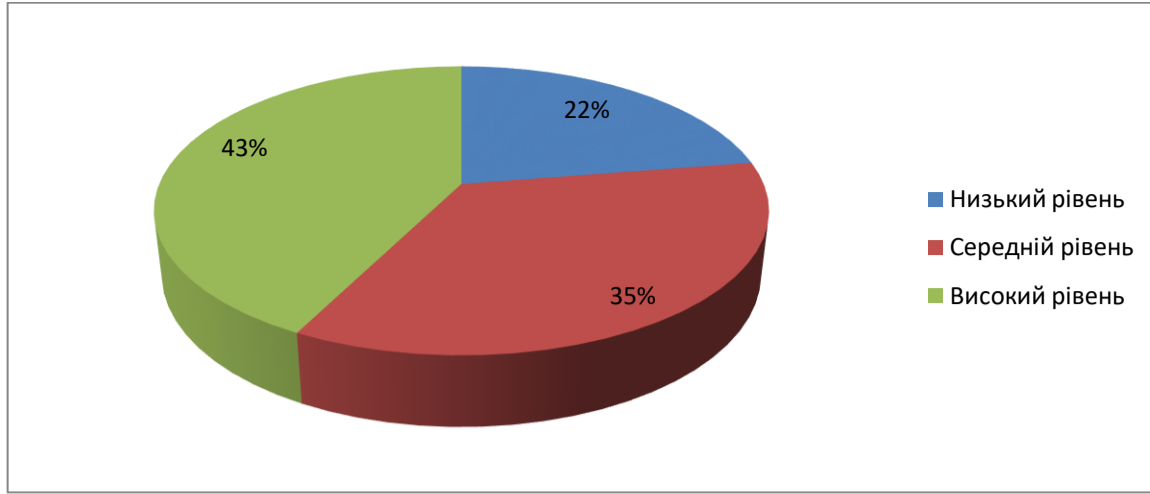


Рисунок 2.9 – Результати шкали №5 «Розпізнавання емоцій інших людей»

Заключною методикою діагностичного процесу нами була обрана методика діагностики емоційної зрілості О. Я. Чебикіна (Додаток В).

Ця методика являється однією з найкращих для визначення емоційного інтелекту та емоційної зрілості особистості. Вона складається із 42 запитань, які розділені на 3 шкали. Методика дозволяє здійснити оцінку емоційної зрілості за такими критеріями: експресивність – прояв емоцій на обличчі, здатність передавати їх оточуючим; саморегуляція – вміння контролювати емоції, пригнічувати негативні та викликати потрібні емоції, керуючи, як і власним, так і емоційним станом інших людей; емпатія – вміння розпізнавати емоційний стан оточуючих та ефективно впроваджувати це вміння у професійній діяльності. Автор стверджує, що наведена методика характеризується високою валідністю та надійністю.

Провівши наведену методику по кожній шкалі окремо ми отримали наступні результати (див. рисунок 2.10).

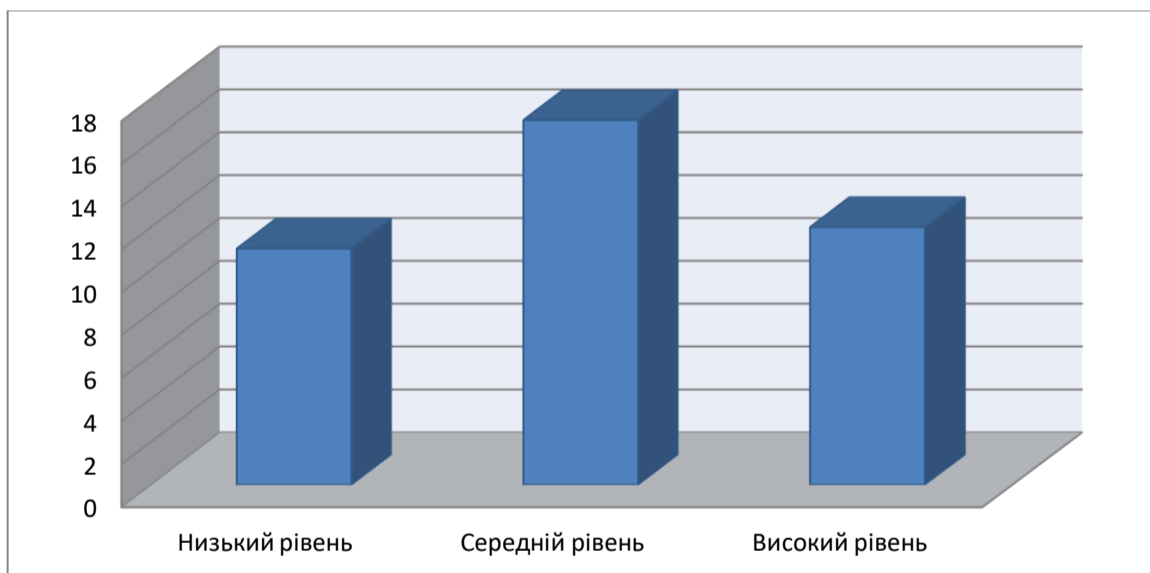


Рисунок 2.10 – Результати шкали №1 «Експресивність»

Згідно наведених даних, середній рівень експресивності визначено у 17 осіб, в більшості випадків таким студентам легко видавати емоції на обличчі. Низький рівень експресивності притаманний 11 студентам, такі студенти не мають вміння передавати власні емоції оточуючим. Високий рівень експресивності визначено у 12 студентів, що є позитивним показником, адже вміння виражати свої емоції за допомогою рухів, міміки та жестів є важливою складовою діяльності фахівців соціальної сфери.

Проаналізувавши шкалу №2 «Саморегуляція» (рисунок 2.11) визначено, що середній рівень саморегуляції виявлено у половини респондентів, а саме – у 20 осіб, цей показник є позитивним, адже в більшості випадків такі студенти здатні до управління своїм психоемоційним станом, що є важливим для них, як для майбутніх працівників соціальної сфери. Низький рівень виявлено у 11 студентів, що вказує на те, що таким студентам важко керувати своїми емоціями та емоційним станом, що в свою чергу має важливу роль у діяльності соціального працівника. Високий рівень саморегуляції

виявлено у 9 осіб, що є позитивним показником.

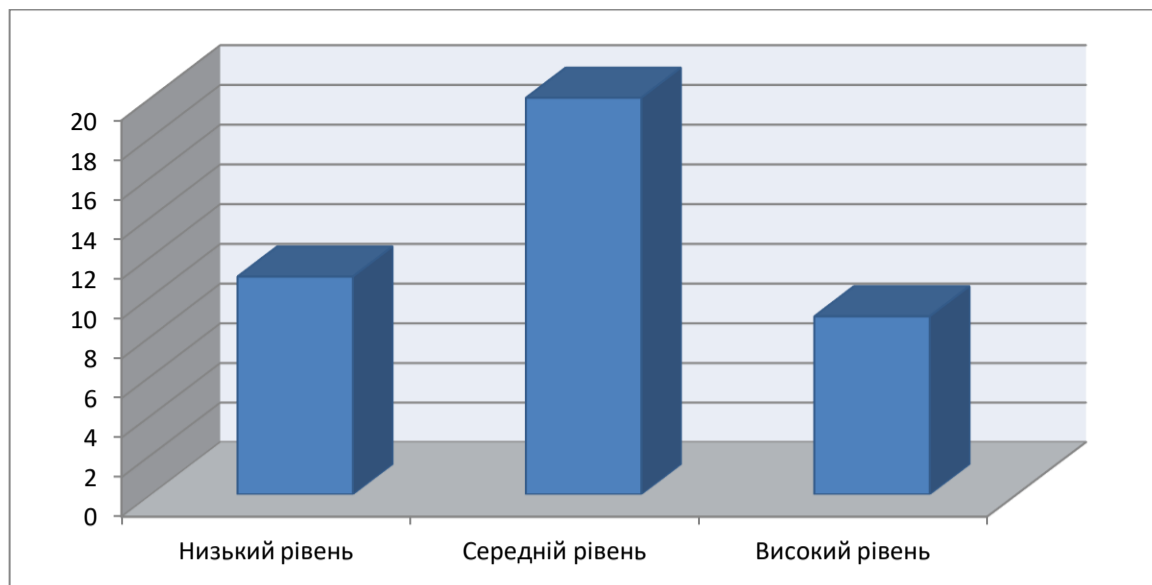


Рисунок 2.11 – Результати шкали №2 «Саморегуляція»

Здійснивши аналіз шкали №3 «Емпатія» (рисунок 2.11) визначено, що низький рівень емпатії притаманний 9 студентам, який вказує на невміння їх співпереживати оточуючим, середній рівень встановлено у 18 осіб, високий – у 13 осіб, ці показники є позитивними, адже соціальні працівники приймають безпосередню участь у спілкуванні з людьми, які потребують допомоги та підтримки.

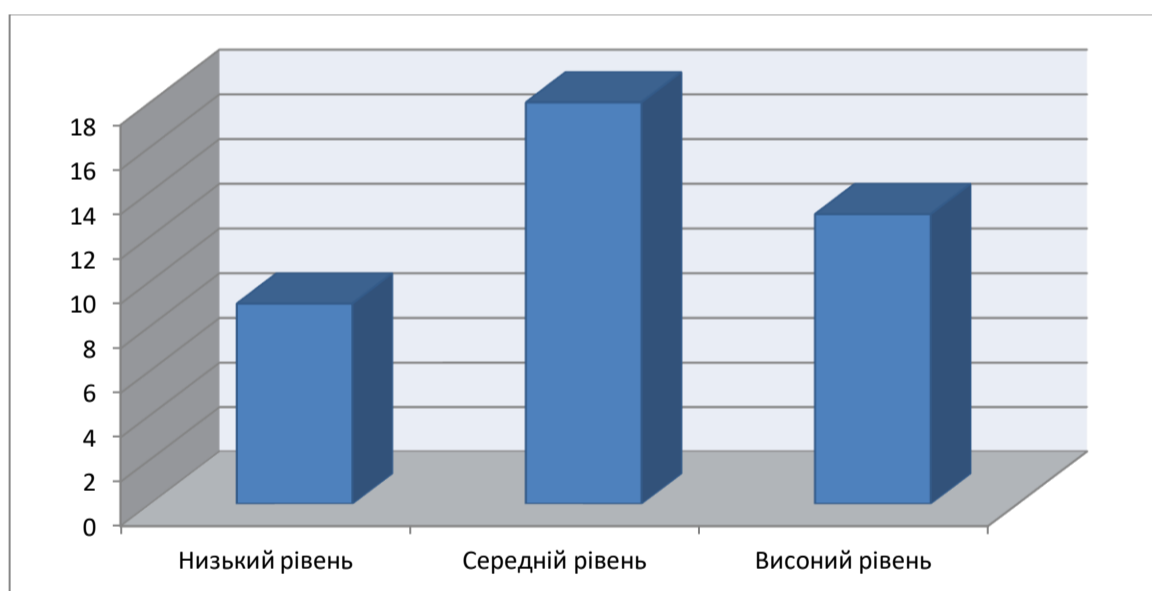


Рисунок 2.12 – Результати шкали №3 «Емпатія»

Отже, узагальнюючи результати проведеного нами дослідження, констатуємо необхідність впровадження програми розвитку емоційного інтелекту студентів Хмельницького національного університету спеціальності 231 «Соціальна робота», для підвищення емоційної грамотності, яка в свою чергу дасть можливість студентам якісно ідентифікувати та розуміти свої емоції та емоції інших людей, сприятиме ефективній професійній діяльності у роботі з різними групами клієнтів, а також надасть змогу краще розуміти емоції та потреби клієнтів, конструктивно виражати власні емоції та зберігати емоційну рівновагу в будь-яких обставинах.

## 2.2 Програма розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери

Аналіз даних емпіричного дослідження визначає необхідність розробки програми розвитку емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників (Додаток Г).

Емоційний інтелект — це не просто сучасний термін, а один із ключових елементів успішної діяльності у соціальній сфері. Для студентів спеціальності 231 «Соціальна робота» емоційний інтелект — це шлях до кращого розуміння себе, інших і здатності працювати в емоційно насиченому середовищі.

Нами створено програму, яка покликана зробити розвиток емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників не тільки корисним, але й цікавим процесом. Вона складається з п'яти етапів, які охоплюють усі важливі аспекти емоційного інтелекту.

Актуальність програми полягає в тому, що вона має на меті допомогти студентам – майбутнім працівникам соціальної сфери розвинути емоційний інтелект у процесі професійної підготовки. Під розвитком емоційного інтелекту розуміється встановлення гармонійного співвідношення між когнітивними та емоційними процесами у студентів та формування (вдосконалення) базових навичок, які сприяють розвитку емоційного інтелекту.

Мета програми: розвинути у студентів вміння розуміти власні емоції та емоції інших людей, навички контролю власної емоційної сфери та вміння створити якісну емоційну міжособистісну взаємодію.

Завдання програми:

1. Сформувати у студентів відчуття емоційної децентрації, а саме вміння особистості сприймати та враховувати в своїй поведінці бажання, стани та інтереси оточуючих. Розвинути здатність розуміти власні емоції та емоції інших людей.
2. Сприяти розумінню студентами того, що таке емоції та емоційна сфера особистості, розвинути відчуття емпатії в умовах міжособистісної взаємодії, як необхідної складової професійної діяльності соціального працівника.
3. Сприяти розвитку емоційного інтелекту, як важливої складової успішної особистості та успішного фахівця.

Програма складається із 5 етапів, які представлено в таблиці 2.1.

Таблиця 2.1 – Етапи програми розвитку емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників

№	Зміст етапу
1	На першому етапі ми визначимо що таке емоційний інтелект. У форматі інтерактивної лекції ми покажемо реальні приклади, як ЕІ впливає на професійну діяльність. Розберемо ключові елементи поняття, з чого складається емоційний інтелект: розуміння своїх емоцій, емпатія, управління емоціями та міжособистісні навички.

## Продовження таблиці 2.1

2	<p>Другий етап присвячений самосвідомості. Студенти отримають завдання вести емоційний щоденник: записувати, які емоції вони відчують протягом дня і в яких ситуаціях.</p> <p>Проведемо вправу «Емоційна карта дня», яка допоможе візуалізувати свої емоції. Також студенти зможуть поділитися прикладами, коли емоції впливали на їхні рішення, і навчаться краще їх усвідомлювати.</p>
3	<p>На третьому етапі буде заняття будуть сфокусовані на професійну значущість емоційного інтелекту. Студенти виконуватимуть вправи на аналіз невербальних сигналів: міміки, жестів, інтонацій. Вони братимуть участь у грі «Я тебе розумію», де вчитимуться переформулювати проблеми своїх партнерів із емпатією.</p>
4	<p>На четвертому етапі студенти познайомляться з техніками управління своїми емоціями. Ми навчимо їх використовувати техніки релаксації, такі як глибоке дихання та медитація.</p> <p>Одна з найефективніших технік — «Стоп!». Вона допомагає зупинити імпульсивні реакції та мислити більш раціонально в момент стресу.</p>
5	<p>На завершальному етапі ми сфокусуємось на міжособистісних навичках. Разом із студентами буде змодельовано конфліктні ситуації та визначено, як ефективно їх вирішувати.</p> <p>Особливе місце відводиться вправам на співпрацю. Наприклад, гра «Будуємо вежу», де студенти в командах виконуватимуть завдання, спрямовані на розвиток довіри та командної роботи.</p>

Програма допоможе студентам стати більш впевненими в собі, навчитися розуміти інших і ефективно вирішувати складні ситуації. Це не просто навички, а інструменти, які вони зможуть застосовувати у своїй майбутній професійній діяльності.

Емоційний інтелект — це основа успішної кар'єри у соціальній сфері. Завдяки цій програмі студенти зможуть не тільки гармонізувати власне життя, а й отримають навички ефективної взаємодії з людьми.

Ця програма спрямована на формування ключових складових емоційного інтелекту (EI): самосвідомості, емпатії, управління емоціями, соціальних навичок і здатності до адаптації у стресових умовах. Вона складається з п'яти занять і включає лекції, практичні завдання, групові вправи та індивідуальну роботу.

### **Заняття 1. Вступ: Основи емоційного інтелекту**

Мета: Ознайомити студентів із поняттям емоційного інтелекту, його структурою та важливістю для професійної

Діяльності.

Зміст:

- 1) Лекція: «Що таке емоційний інтелект? Класифікація емоцій»
- 2) Визначення ЕІ.
- 3) Психолого-педагогічна структура: самосвідомість, саморегуляція, мотивація, емпатія, соціальні навички.

Приклади застосування ЕІ у соціальній сфері.

- 4) Вправа «Інтонія»
- 5) Вправа «Незакінчена пропозиція»:
- 6) Вправа «Дзеркало»

Завдання: написання есе на тему: «Як емоційний інтелект може допомогти в роботі соціального працівника?»

## **Заняття 2. Розуміння власних емоцій**

Мета: Навчити студентів усвідомлювати свої емоції, їхні тригери та вплив на поведінку.

Зміст:

- 1) Вправа «Я – емоція»
- 2) Вправа «Цитати»
- 3) Вправа "Назад, вперед"
- 4) Вправа «Дискусія»
- 5) Практична вправа: «Емоційний щоденник» (щоденна реєстрація емоцій і ситуацій, які їх викликають).

Очікуваний результат: студенти краще усвідомлюють власні емоції, що дозволяє їм контролювати свої реакції у стресових ситуаціях.

## **Заняття 3. Емпатія: Розуміння емоцій інших людей**

Мета: Розвинути здатність до емпатії, як ключової навички соціального працівника.

Зміст:

- 1) Розминка. Вправа «Комплімент»
- 2) Вправа «Почуття по колу»
- 3) Вправа «Вгадай емоцію»
- 4) Вправа «Вихід із контакту»
- 5) Вправа «Почуття у русі»

Очікуваний результат: студенти навчаться краще розуміти емоції інших і відповідно адаптувати свою поведінку.

## **Заняття 4. Управління емоціями: Як залишатися стійкими?**

Мета: Розвинути навички управління емоціями у складних чи стресових ситуаціях.

Зміст:

- 1) Вправа "Квадратне дихання"
- 2) Методи релаксації: глибоке дихання, медитація, візуалізація.
- 3) Техніка «СМЕР» (ситуація, думки, емоції, реакції)
- 4) Вправа «Відро для сміття»
- 5) Формування раціональної відповіді на емоційні подразники.

Очікуваний результат: студенти здатні краще керувати своїми емоціями, не допускаючи деструктивних проявів.

## **Заняття 5. Соціальні навички: Емоційний інтелект у взаємодії**

Мета: Покращити комунікативні навички студентів, навчити ефективно вирішувати конфлікти.

Зміст:

- 1) Вправа "Що нас об'єднує?"
- 2) Техніка «Я та образ моєї професії»
- 3) Гра «Емоційний скульптор»
- 4) Вправа "Метафора"
- 5) Вправа «Дякую. З тобою було цікаво»

Очікуваний результат: студенти отримують практичні навички командної взаємодії, конфліктного менеджменту та співпраці.

### **Заключний етап: Оцінка та рефлексія**

Групова дискусія: «Що я дізнався про себе?»

Написання есе: «Як емоційний інтелект змінив моє ставлення до майбутньої професії?»

### **Очікуваний результат програми:**

1. Студенти отримують практичні інструменти для роботи з емоціями.
2. Покращуються навички розуміння себе й інших.
3. Формуються професійні якості, необхідні для успішної соціальної діяльності.

Способи, які забезпечують гарантії прав учасників наведеної програми:

1) Учасники програми мають бути проінформовані про цілі програми, методи та техніки, які застосовуватимуться, а також про можливості використання наданої ними інформації в ході реалізації програми.

2) Перед початком кожного заняття, учасники повинні ознайомитися з усіма правилами та положеннями програми, які засновані на принципах конфіденційності, добровільності, поваги тощо.

Знання, вміння та навички, які студенти отримають в процесі реалізації програми можуть сприяти:

- 1) розвитку вміння особистості до міжособистісного діалогу та взаємодії;
- 2) розвитку лідерських якостей, що також є важливим у становленні особистості, як професіонала.
- 3) появі стійкого зацікавлення до власного емоційного світу та до інших людей, як безпосередніх носіїв емоційної енергії.

Програма містить в собі ключові моменти розвитку емоційного інтелекту, а саме розвиток емпатії, вміння розуміти свої емоційні стани та емоційні стани інших людей, навички будування якісної міжособистісної взаємодії. Впровадження цієї програми буде сприяти побудові позитивного середовища, а також сприятиме удосконаленню особистого та професійного потенціалу студентів.

Таким чином, розроблена програма розвитку емоційного інтелекту може використовуватися в закладах вищої освіти для діагностики та розвитку інтелекту у тих, хто навчається у процесі їх професійної підготовки.

## **2.3 Науково-практичні рекомендації щодо підвищення ефективності розвитку емоційного інтелекту майбутніх фахівців соціальної роботи**

Підвищення ефективності розвитку емоційного інтелекту є важливим завданням підготовки майбутніх соціальних працівників. Комплексний підхід, практичні завдання та особистісна рефлексія допоможуть формувати професійно зрілих фахівців, здатних розуміти емоційний контекст роботи та успішно вирішувати складні завдання.

Беручи до уваги те, що ідентифікація емоцій оточуючих заключається в першу чергу на інформації про їх внутрішній емоційний стан, для того, аби розвинути вміння майбутніх соціальних працівників розуміти емоції та керувати ними, необхідно сприяти розвитку їхньої орієнтації на власну емоційну сферу. Це включає в себе підтримку інтересу до

емоційного світу інших людей, а також власного, формування здатності аналізувати поведінку, опираючись на емоційні переживання.

Провідне значення у розвитку емоційного інтелекту студентів займає розвиток емоційної регуляції, що має на меті визначити істотне розуміння емоцій у життєдіяльності людей. У майбутніх працівників соціальної сфери необхідно розвивати здатність описувати свої почуття словами, при цьому використовуючи різноманітні емоційні терміни. Важливим у цьому процесі є те, аби студенти вміли розуміти свої емоції та відкрито про них розмовляти. Для цього необхідно забезпечити студентів спеціальними навчальними матеріалами та техніками, які допоможуть їм розвивати емоційну компетентність. Ці матеріали повинні містити в собі не лише теоретичні аспекти, а й практичні завдання. При цьому важливо створити таке навчальне середовище, яке буде сприятливим активній участі майбутніх фахівців у процесі навчання.

Сучасні стандарти соціальної роботи вимагають від фахівців високої адаптивності і вміння вирішувати завдання будь-якої складності. Навчальні програми надають теоретичну основу, проте не можуть повністю підготувати майбутніх фахівців до реальної роботи. Для формування необхідних професійних компетенцій, включаючи емоційну, студенти повинні брати активну участь у позааудиторній діяльності. Навчальні дослідження, різноманітні види практики та вирішення професійно орієнтованих задач дають змогу студентам краще та ефективніше зрозуміти специфіку діяльності соціального працівника, а також розвинути навички аналізу та синтезу, сформувати власну ідентичність.

Емоційна сфери відіграє провідну роль в професійній діяльності соціального працівника. Для ефективної діяльності фахівцю необхідно мати розвинену емоційну компетентність, яка включає в себе вміння розуміти і керувати власними емоціями та розрізняти і співпереживати клієнтам. Для того, аби підготувати майбутніх працівників соціальної сфери необхідно приділити особливу увагу розвитку їх емоційного інтелекту. Це можливо зробити за допомогою включення в навчальний процес спеціальні коучинг-технології, тренінги, кейс-стадії, які направлені на розвиток емоційної усвідомленості та емпатії.

Сьогодні все більше уваги приділяється ролі освіти у розвитку емоційного інтелекту студентів, все більше з'являється тенденція до підвищення вимог до якості вищої освіти, яка в свою чергу розглядається в зв'язку із створенням необхідних умов для якісної реалізації всіх можливостей особистості. Як наслідок, можна констатувати той факт, що система регуляції емоційного стану та емоційного інтелекту студентів будується якісно при дотриманні певних соціально-педагогічних умов, представлених у таблиці 2.2.

Таблиця 2.2 – Умови якісного розвитку емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників

№	Характеристика умови
1	Розвиток культури емоційної поведінки, розвиток вміння керувати емоціями, уміння адекватно реагувати на будь-які ситуації, що є особливо актуальним для майбутніх фахівців соціальної сфери, адже вони безпосередньо контактують із клієнтами.
2	Орієнтація процесу освіти на становлення бажань та установок на досягнення професійного успіху. Заклади вищої освіти повинні здійснювати таку діяльність, щоб студенти мали бажання та прагнули працювати відповідно до своєї освіти.
3	Розвиток комунікативної компетенції через розуміння особистісних цінностей та гнучка адаптивна поведінка, яка направлена на подолання стереотипних установок взаємодії.

## Продовження таблиці 2.2

4	Розвиток мета когнітивних навичок, які мають на меті оптимізувати інтелектуальні процеси, прийняття рішень та творчого підходу.
5	Формування освітнього процесу на основі ефективних педагогічних технологій для того, аби студенти могли навчитися стратегіям регуляції емоційного стану.
6	Освітній процес має здійснюватися викладачами з високою педагогічною культурою, яким притаманні високі цінності, цілі та критерії ефективності.

Підсумовуючи вищезазначене, варто звернути увагу на те, що грамотне впровадження в освітній процес наведених соціально-педагогічних умов, забезпечить студентам якісний розвиток їх емоційного інтелекту, а також активізує їх навчальну діяльність, яка має на меті професійну підготовку майбутніх фахівців соціальної сфери.

**Для розвитку емоційного інтелекту студентів – майбутніх працівників соціальної сфери необхідно:**

**Використовувати інтерактивні методи навчання, адже такі методи дозволяють студентам на практичному досвіді опановувати навички емоційного інтелекту. До цієї групи методів можна віднести симуляцію реальних ситуацій, з якими може стикатися соціальний працівник у своїй роботі, а також групові дискусії, у яких відбуватимуться обговорення емоційних аспектів взаємодії з клієнтами.**

Здійснювати навчання через рефлексію, яке має на меті навчити студентів аналізувати власні емоції після виконання завдань або практичних ситуацій. Ефективними методами можуть бути ведення щоденника емоцій та обговорення випадків на основі пережитого досвіду.

Впроваджувати у навчальну діяльність тренінги та вправи на розвиток емпатії, адже саме емпатія є однією з основних навичок соціальних працівників. Доцільною буде робота зі спостереженням, тоді студенти зможуть навчитися розпізнавати невербальні сигнали своїх клієнтів.

Використовувати техніки емоційного самоконтролю, а саме дихальних технік для зняття напруги та стресу, методики релаксації, а також ситуаційний аналіз для розробки алгоритмів дій у складних ситуаціях.

Формувати комунікативні навички у студентів за допомогою тренінгів активного слухання, вправ на асертивну комунікацію, що дозволить студентам розвинути вміння висловлювати власні думки без агресії.

На нашу думку, розроблені науково-практичні рекомендації дозволять здійснювати ефективний розвиток емоційного інтелекту майбутніх працівників соціальної сфери.

### Висновки до розділу

Емпіричне дослідження рівня розвитку емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників було здійснено за допомогою діагностичних методик, а саме:

1. Методика визначення емоційного інтелекту SREIT Н. Шутте.
2. Опитувальник для визначення рівня емоційного інтелекту EQ Н. Холла.
3. Методика діагностики емоційної зрілості О. Я. Чебикіна.

У дослідженні взяли участь 40 студентів спеціальності 231 Соціальна робота Хмельницького національного університету.

Результати проведеного емпіричного дослідження показали, що рівень емоційного інтелекту у студентів соціальної роботи має нерівномірний характер. Найвищі показники спостерігалися в аспектах емпатії та розуміння емоцій інших, що можна пояснити специфікою навчання, яка орієнтована на соціальну взаємодію. Водночас недостатній розвиток управління власними емоціями вказує на необхідність удосконалення цих навичок через цілеспрямовані програми.

Було встановлено, що студенти з вищим рівнем емоційного інтелекту демонструють більш ефективну міжособистісну взаємодію, краще адаптуються до стресових умов і показують вищий рівень академічної успішності. Це підтверджує важливість емоційного інтелекту, як ключового чинника професійної підготовки соціальних працівників.

Натомість недостатня увага до управління емоціями та навичок саморегуляції є одним із бар'єрів розвитку емоційного інтелекту.

Експериментальна частина дослідження показала, що впровадження цілеспрямованої програми розвитку емоційного інтелекту сприятиме підвищенню всіх його компонентів. Зокрема, найбільший прогрес можна досягнути в аспектах самосвідомості, управління емоціями та емпатії. Це підтверджує доцільність інтеграції таких програм у навчальний процес.

Результати дослідження підтвердили, що емоційний інтелект є важливим компонентом професійної підготовки студентів соціальної роботи. Його розвиток сприяє покращенню їхньої здатності ефективно взаємодіяти з людьми та успішно виконувати професійні обов'язки. Формування емоційного інтелекту є перспективним напрямом підвищення якості освіти в соціальних спеціальностях.

Результатом дослідження є розроблені науково-практичні рекомендації підвищення рівня розвитку емоційного інтелекту майбутніх працівників соціальної сфери.

## **ВИСНОВКИ**

Під час проведення дослідження нами було здійснено теоретичне узагальнення та запропоновано новітній підхід до вирішення наукової проблеми, що полягає в теоретичному обґрунтуванні та експериментальній перевірці специфіки розвитку емоційного інтелекту студентів – майбутніх соціальних працівників. Згідно з результатами дослідження визначено ефективність виконання поставленої мети та підстави для формулювання висновків.

Проаналізувавши наукову літературу визначено актуальність дослідження проблеми розвитку емоційного інтелекту майбутніх працівників соціальної сфери.

Здійснивши узагальнення поглядів українських та іноземних науковців визначено, що емоційний інтелект — це особлива здатність індивіда розпізнавати, зчитувати та інтерпретувати власні емоції, а також емоції інших. Ця інформація використовується для досягнення як професійних, так і особистісних цілей, що робить розуміння емоцій потужним інструментом для ефективної взаємодії з оточенням та саморегуляції, що є важливим в діяльності соціального працівника.

Встановлено, що емоційний інтелект, тобто здатність розглядати детально власні почуття, емоції й розуміти аналогічно інших, має не аби яке значення для ефективної комунікації, що є особливо важливим для професій, орієнтованих на взаємодію з людьми, таких як соціальні педагоги та соціальні працівники. Більшість методів соціально-

педагогічної роботи й надання послуг ґрунтуються на активному спілкуванні. У процесі комунікації фахівці проводять діагностику та консультують людей в обставинах, що викликають труднощі, а ефективність вирішення їхніх проблем на пряму залежить від якості цієї взаємодії.

Здійснивши аналіз наукових праць визначено, що коуч-технології є ефективними для розвитку емоційного інтелекту та ситуаційної обізнаності, що сприяє кращій професійній та міжособистісній взаємодії майбутніх працівників соціальної сфери.

На основі даних теоретичного аналізу здійснено емпіричне дослідження визначення рівня емоційного інтелекту студентів. Вибірку склали 40 здобувачів освіти першого (бакалаврського) рівня вищої освіти спеціальності 231 «Соціальна робота» Хмельницького національного університету. Результати дослідження демонструють високий рівень розвитку емоційного інтелекту в таких аспектах, як емпатія, розпізнавання емоцій інших людей та експресивність. Наведені аспекти є важливими в діяльності майбутніх соціальних працівників і цей показник свідчить про можливість надання ними ефективної професійної діяльності. Проте в окремих аспектах, таких як самомотивація, саморегуляція та управління власними емоціями визначено низький рівень розвитку емоційного інтелекту. Ці компоненти є важливими у процесі роботи соціального працівника і потребують комплексного підходу для їх покращення.

Зважаючи на отримані дані у процесі емпіричного дослідження розроблено програму розвитку емоційного інтелекту студентів, яка має на меті допомогти майбутнім працівникам соціальної сфери у розвитку їх емоційного інтелекту у процесі професійної підготовки. Програма складається із 5 занять, які містять мету, завдання, методи роботи та очікувані результати, тривалість кожного заняття – 1 година.

Результатом дослідження вбачаємо розроблені науково-практичні рекомендації розвитку емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників.

## ПЕРЕЛІК ДЖЕРЕЛ ПОСИЛАННЯ

1. Андрущенко В.П. Педагогіка майбутнього – педагогіка компромісу. Вища освіта України № 3 (додаток 2). Тематичний випуск «Педагогіка вищої школи: методологія, теорія, технології». Т. 1. 2014. С. 16–18.
2. Бабенко, О. О. Емоційний інтелект у складі ресурсності представників професій юридичних видів / О. О. Бабенко // Право і безпека. № 3 (66). 2017. 121–125 с.
3. Балахтар В.В. Педагогіка і психологія в соціальній роботі. Київ: Талком, 2017. 444 с.
4. Безпалько О. В. Соціальна педагогіка та соціальна робота у сучасному освітологічному просторі. Освітологічний дискус. 2011. № 1(3). С. 103–11
5. Бутиліна О. В., Радченко Н. Р. Розвиток soft skills як чинник підвищення ефективності діяльності соціальних працівників. «Соціопростір: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи». 2020. № 9. 53–60 с.

6. Главацька О. Л. Особливості професійного вигорання соціальних працівників, *Social Work and Education*, Vol. 4, № 2., 2017. Р. 46-62
7. Гоулман Д. Бояціс Р. Маккі Е. Емоційний інтелект лідера / пер. з англ. Валерія Глінка. — 3-тє вид. — К. : Наш Формат, 2021. 288 с.
8. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С.Л. Гумецької. Харків : Віват, 2020. 512 с.
9. Дубініна, Я. (2022). Соціально-педагогічна складова системи соціального захисту населення. *Ввічливість. Humanitas*, 1, 29–35, [Електронний ресурс] – URL: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2022.1.5> (дата звернення 10.11.2024)
10. Енциклопедія для фахівців соціальної сфери / за заг. ред. І. Д. Зверевої. Київ; Сімферополь : Універсум, 2013. 536 с.
11. Жигайло Н.І. Соціальна педагогіка: навч. посібник. Львів : Новий Світ-2000, 2020. 255 с.
12. Зобенько, Н. А. Психолого-педагогічні умови розвитку емоційного інтелекту учнів в освітньому процесі сучасної початкової школи . Імідж сучасного педагога, (2(209), 2023. 99–107 с.
13. Коваль К. Розвиток «soft skills» у студентів – один із важливих чинників працевлаштування. *Вісник Вінницького політехнічного інституту*. 2015. № 2. С. 162–167.
14. Корніяка О.М. До питання оптимізації розвитку комунікативної компетентності фахівця у професіях типу «Людина-людина» / О. М. Корніяка // *Психолінгвістика: [зб. наук. праць ДВНЗ «Переяслав-Хмельницький державний педагогічний університет імені Григорія 177 Сквороди»]*. – Переяслав-Хмельницький: ПП «СКД»,– Вип. 10. 2012. С.57 – 66.
15. Костюк А. Емоційний інтелект та шляхи його розвитку / А. Костюк // *Науковий вісник Херсонського державного університету*. – 2014. – Вип. 2, Т. 1. – С. 85-89. – (Серія «Психологічні науки»).
16. Кочубей Т., Ткачук Ю. Соціальні навички soft skills у системі компетентностей майбутніх соціальних працівників. *Соціальна робота та соціальна освіта*. № 2 (7). 2021. С. 42–51.
17. Лоза Т.Л. Розвиток особистості клієнта соціальної роботи в контексті коучингового підходу. *Вісник Університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». Педагогічні науки*. № 2(16). 2018.
18. Льошенко О. Емоційний інтелект та емоційна компетентність: проблеми співвідношення / О. Льошенко // *Вісник Київського національного університету імені Тараса Шевченка*. – 2010. – № 2. – С. 49-52. – (Серія «Психологія. Педагогіка. Соціальна робота»)
19. Максьом К., Шульга Д. Емоційний інтелект як чинник формування стресостійкості майбутніх соціальних працівників. *InterConf: Scientific Collection*. 2021. № 85. С. 251–255.
20. Максьом К.В. Емоційний інтелект: основні концептуальні підходи та структурна модель соціально-психологічного феномену. 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. 348–355.
21. Мельничук О. Б. Емоційна складова професійного інтелекту майбутніх фахівців соціальної сфери. *ScientificJournal «ScienceRise»*. Серія : Психологічні науки. № 11/1(16). 2015. С. 74–81
22. Наконечна О. В. Структура емоційного інтелекту соціальних педагогів та соціальних працівників. *Молодий вчений*, № 6 (46). 2017. С. 260–263.
23. Новак О. О. Шляхи розвитку емоційного інтелекту педагогічних працівників / О. О. Новак // *Постметодика*. № 6. 2010. С. 41-47.
24. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції: моногр. Київ: Вища школа, 2003. 126 с.

25. Носенко Е.Л. Емоційний інтелект як форма прояву важливої складової особистісного потенціалу – рефлексивної свідомості / Е.Л. Носенко // Вісник Дніпропетровського університету. Сер.: Педагогіка і психологія. 2012. Т. 20, вип. 18. С. 116-122.
26. Носенко, Е.Л. Курс лекцій з дисципліни «Теорія емоційного інтелекту» із завданнями для самоконтролю / Е.Л. Носенко, А.Г. Четверик-Бурчак. 2016. 113 с.
27. Петренко Т., Санжаровець В. Розвиток емоційного інтелекту у майбутніх соціальних працівників для роботи в авіаційній галузі. Соціальна робота: становлення, перспективи, розвиток : матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції (5 – 6 червня 2020 року) / Львівський державний університет безпеки життєдіяльності. Львів : ЛДУ БЖД, 2020. 167–171 с.
28. Підганюк М. «Використання коуч-технологій в професійній практиці соціального педагога». Актуальні питання соціальної роботи: надбання, проблеми, перспективи: Збірник наукових праць студентів та викладачів / голова редколегії Бриндіков Ю.Л.; відповідальна за випуск Синюк Н.В./ Хмельницький нац. ун-т., каф. соц. роб. і соц. педагог. – Випуск другий – Хмельницький: ФОП Юрчук О.М, 2023. – 160 с. С. 115-119
29. Підганюк М. «Соціально-педагогічні особливості розвитку емоційного інтелекту». Університетські наукові записки: Часопис Хмельницького університету управління та права. Хмельницький університет управління та права імені Леоніда Юзькова, 2024 №6 С. 50-54
30. Підганюк М. О. Рідкодубська Г. А. «Соціально-педагогічні особливості розвитку емоційного інтелекту підлітків». Науковий пошук молодих дослідників: збірник наукових праць студентів. Полтава ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2024 №4 С. 301-305
31. Професійні вимоги до майбутніх соціальних працівників / О. Канюк // Актуальні питання гуманітарних наук. Вип. 11. 2015. 253-259 с.
32. Ракітянська Л. М. Концептуальні підходи до розуміння емоційного інтелекту як професійно значущої якості вчителя. Теорія і методика професійної освіти. Інноваційна педагогіка, Вип. 12, № 2. 2019. 161–164 с.
33. Рень Л. В. Використання коучингових технологій у професійній підготовці фахівців соціальної роботи // Том 179 № 23: Вісник Національного університету "Чернігівський колегіум" імені Т. Г. Шевченка. 2023. 93-98 с.
34. Сабат Н. І. Формування емоційного інтелекту в майбутніх соціальних працівників /Н. І. Сабат // Роль соціального та емоційного інтелекту як найважливіших soft-skills XXI століття в освітньому процесі : матеріали всеукраїнського науково-педагогічного підвищення кваліфікації, 6 березня 16 квітня 2023. – Одеса : Видавничий дім «Гельветика», 2023. – 357-359 с.
35. Угляр, М. В. Соціальний та емоційний інтелект соціальних працівників / М. В. Угляр, І. І. Штих // Наука майбутнього : збірник наукових праць студентів, аспірантів та молодих вчених / гол. ред. В.В. Гоблик. - Мукачево : МДУ, - №Випуск 1(3). 2019. 171-177 с.
36. Філіпова І. Емоційний інтелект як засіб успішної самореалізації. Соціальна психологія. Вип. 4. 2007. 68–79 с.
37. Харківська А. А. Формування емоційного інтелекту у майбутніх фахівців соціальної сфери. / А. А. Харківська // Науковий журнал Хортицької національної академії. Запоріжжя,. Вип. 2(5). 2021. 177-187 с.
38. Хілл Т. О. Емоційний інтелект у системі формування ситуативної психологічної готовності майбутніх фахівців управління повітряним рухом: авторефер. ... канд. психол. наук. спец. – 19.00.09. «Психологія діяльності в особливих умовах». Харків, 2016. 21 с.
39. Шпак М. Вікові особливості розвитку емоційного інтелекту молодших школярів. Science and Education a New Dimension. Pedagogy and Psychology. No VI (68). Is. 164. 2018. P. 71–74.12.

40. Шпак М. М. Психологія розвитку емоційного інтелекту молодших школярів : монографія. Тернопіль : ТНПУ імені В. Гнатюка, 2016. 372 с.
41. Bar-On R. Development of the Bar-On EQ-I: A measure of Emotional Intelligence. Paper presented at 105th Annual Convention of American Psychological Association, Chicago, 1997.
42. Bar-On R., Parker J. Emotional and Social Intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory. Handbook of Emotional Intelligence. San Francisco, 2000. P. 363–388.
43. Bar-On R. Emotional Intelligence Inventory (EQ-I): Technical Manual. Toronto, Canada: Multi-Health System, 1997.
44. Goleman, D. Emotional intelligence. New York: Bantam Books, 1995.
45. Goleman, D. Working with emotional intelligence. New York: Bantam Books, 1998. 383 p
46. Grant, L., Kinman, G., & Alexander, K. (2014). What's all this talk about emotion? Developing emotional intelligence in social work students. *Social Work Education*, 33(7), P. 874–889. URL: <https://doi.org/10.1080/02615479.2014.891012> (дата звернення 10.11.2024).
47. Joseph, P., Role of Emotional Intelligence in Mentoring and Coaching. *NHRD Network Journal*, 3, P. 25 - 31. 2010. URL: <https://doi.org/10.1177/0974173920100205> (дата звернення 12.11.2024).
48. Kovalchuk, V., Prylepa, I., Chubrei, O., Marynchenko, I., Opanasenko, V., & Marynchenko, Y., Development of Emotional Intelligence of Future Teachers of Professional Training. *International Journal of Early Childhood Special Education*. 2022. URL: <https://doi.org/10.9756/int-jecse/v14i1.221006> (дата звернення 12.11.2024).
49. Mayer J.D., Chiroschi Forgas, J.D. A field guide to emotional intelligence. Emotional intelligence in everyday life. Philadelphia, P. A.: Psychology Press, 2001. P.3 – 24.
50. Mayer J.D., Chiroschi J. Clarifying concepts related to emotional intelligence: A proposed glossary. Emotional intelligence in everyday life. 2006. P. 261–267.
51. Mayer J.D., Salovey P. The Intelligence of Emotional Intelligence. *Intelligence*. 1993. P. 433–442
52. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D. Emotional intelligence: Theory, Findings and Implications. *Psychological Inquiry*. Vol. 15, No. 3. 2004. P. 197–215.
53. Naimushina, L., 2020. The program for the development of emotional intelligence of students in the process of their professional training. , 3, P. 66-72. URL: <https://doi.org/10.17748/2686-9969-2020-3-5-66-72> (дата звернення 12.11.2024).
54. Piven, F. (1966). Participation of Residents in Neighborhood Community Action Programs. *Social Work*, 11, 73-80.
55. Railiene, A., & Gudžinskienė, V., The Theoretical Assumptions of Development of Coaching Competence in Social Worker Training. *Social Work*, 11, 2012. P. 85-96.
56. Robles, M. Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business Communication Quarterly*, 75(4). 2012. P. 453–465.
57. Syniakova, V., Krupnyk, Z., Plisko, Y., Bondarenko, N., & Lupak, N., Coaching technologies in sociology specialists' professional self-development in supporting families with children having special needs. *Eduweb*. 2023. URL: <https://doi.org/10.46502/issn.1856-7576/2023.17.03.10> (дата звернення 12.11.2024).
58. Tuomaala, S.M. Developing emotional intelligence and situational awareness through simulation coaching. *Clinical Nursing Studies*, 8, 2020. P.