

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет права,
публічного управління
та національної безпеки
Кафедра психології
Кваліфікаційна робота
на правах рукопису

Смаглій Олександр Вікторович

УДК 159.923 + 159.942

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ЯК ЧИННИК ЕФЕКТИВНОГО СТРЕС-
МЕНЕДЖМЕНТУ У ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНИХ ПРОФЕСІЙ

053 «Психологія»

ОПП «Практична психологія»

Подається на здобуття освітнього ступеня магістр

Кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання
ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

_____ О.В. СМАГЛІЙ

(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Керівник роботи
КУЛАКОВСЬКИЙ Т.Ю.
кандидат психологічних наук,
доцент кафедри

Житомир – 2024

Висновок кафедри _____

за результатами попереднього захисту: _____

Протокол засідання кафедри

№ _____ від « ____ » _____ 20__ року

Завідувач кафедри _____

(науковий ступінь, вчене звання) (підпис) (науковий ступінь, вчене звання)

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Здобувач вищої освіти _____ захистив (ла)
(прізвище ,ім'я, по батькові)

кваліфікаційну роботу з оцінкою:

сума балів за 100-бальною шкалою _____

за шкалою ECTS _____

за національною шкалою _____

Секретар ЕК

(науковий ступінь, вчене звання) (підпис) (прізвище ,ім'я, по батькові)

АНОТАЦІЯ

Смаглій О. В. Емоційний інтелект як чинник ефективного стрес-менеджменту у фахівців соціальних професій. – Кваліфікаційна робота на правах рукопису.

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 053 - психологія. – Поліський національний університет, Житомир, 2024.

У роботі досліджено емоційний інтелект як важливий чинник ефективного стрес-менеджменту у фахівців соціальних професій. Розглянуто особливості впливу емоційного інтелекту на стійкість до стресу, здатність до емоційної саморегуляції та ефективну взаємодію у професійному середовищі. Здійснено теоретичний аналіз концепцій емоційного інтелекту та його складових, зокрема емпатії, самосвідомості, самоконтролю, мотивації та соціальних навичок.

Проведене емпіричне дослідження спрямоване на вивчення рівня емоційного інтелекту (EI) та його взаємозв'язку зі здатністю до стрес-менеджменту у фахівців соціальних професій. Робота у таких сферах, як психологія, соціальна робота, педагогіка та медицина, пов'язана з високим рівнем емоційного навантаження, частими стресовими ситуаціями та необхідністю вирішення складних соціальних проблем.

У результаті дослідження встановлено, що високий рівень EI сприяє ефективнішому стрес-менеджменту, знижуючи вплив негативних емоцій, таких як тривога, невпевненість чи емоційне виснаження. Ключовими компонентами EI, що визначають здатність до управління стресом, є самосвідомість, самоконтроль, емпатія та розвинені соціальні навички. Зокрема, фахівці з високим рівнем EI демонструють здатність підтримувати емоційну рівновагу, ефективно взаємодіяти з клієнтами й колегами та уникати професійного вигорання.

Практичні результати дослідження підкреслюють значущість впровадження навчальних програм із розвитку EI для фахівців соціальних професій. Такі програми можуть включати методи саморефлексії, вправи на самоконтроль,

розвиток емпатії та емоційної саморегуляції. Впровадження подібних тренінгів сприяє покращенню емоційного здоров'я, підвищенню професійної ефективності та створенню сприятливого робочого середовища. Це дозволяє знижувати ризик професійного вигорання, підтримувати високу мотивацію та довготривалу залученість до професійної діяльності.

Отримані результати також підкреслюють важливість емоційного інтелекту для формування ефективних комунікативних стратегій, які дозволяють налагоджувати довірливі стосунки з клієнтами й колегами. Це створює позитивний клімат у професійному середовищі, сприяє продуктивній співпраці та підвищенню якості надання соціальних послуг. Таким чином, розвиток ЕІ стає важливим чинником для забезпечення як індивідуального, так і командного успіху у сфері соціальних професій.

Практичне значення роботи полягає в розробці методичних рекомендацій для розвитку емоційного інтелекту у фахівців соціальної сфери з метою підвищення їхньої стресостійкості та ефективності. Запропоновані методи включають техніки саморефлексії, емоційної саморегуляції та емпатичного слухання, що дозволяє фахівцям більш ефективно виконувати свої професійні обов'язки та знижувати ризик емоційного вигорання.

Ключові слова: емоційний інтелект, стрес-менеджмент, професійне вигорання, соціальні професії, емоційна саморегуляція, емпатія, самосвідомість, стресостійкість, психологічна компетентність.

ANNOTATION

Smahlii O. Emotional intelligence as a factor of effective stress management in social work professionals. – Qualification Thesis (Manuscript).

Qualification thesis for obtaining a Master's degree in the specialty 053 - Psychology. – Polissia National University, Zhytomyr, 2024.

The study examines emotional intelligence as a crucial factor for effective stress management among social work professionals. It explores the impact of emotional intelligence on stress resilience, the ability to self-regulate emotions, and effective interaction in the professional environment. A theoretical analysis of emotional intelligence concepts and its components, such as empathy, self-awareness, self-control, motivation, and social skills, was conducted.

The conducted empirical study focused on examining the level of emotional intelligence (EI) and its relationship with stress management abilities among professionals in social fields. Work in areas such as psychology, social work, education, and healthcare is associated with high emotional demands, frequent stressful situations, and the need to address complex social issues. The study found that a high level of EI contributes to more effective stress management, reducing the impact of negative emotions such as anxiety, uncertainty, or emotional exhaustion. Key components of EI that determine stress management abilities include self-awareness, self-control, empathy, and advanced social skills. Specifically, professionals with high EI demonstrate the ability to maintain emotional balance, interact effectively with clients and colleagues, and avoid professional burnout.

The practical results of the study emphasize the importance of implementing training programs aimed at developing EI for professionals in social fields. Such programs may include methods of self-reflection, exercises for self-control, and the development of empathy and emotional self-regulation. Implementing these trainings helps improve emotional well-being, enhance professional efficiency, and create a supportive work environment. This approach reduces the risk of professional burnout, maintains high motivation, and ensures long-term engagement in professional activities.

The findings also highlight the significance of emotional intelligence in forming effective communication strategies that foster trust-based relationships with clients and colleagues. This contributes to a positive climate in the professional environment, facilitates productive collaboration, and improves the quality of social services. Thus, developing EI becomes a crucial factor for ensuring both individual and team success in social professions.

The practical relevance of the work lies in the development of methodological recommendations for improving emotional intelligence among social professionals to enhance their resilience to stress and overall effectiveness. The proposed methods include techniques of self-reflection, emotional self-regulation, and empathic listening, enabling professionals to perform their duties more effectively and reduce the risk of emotional burnout.

Keywords: emotional intelligence, stress management, professional burnout, social professions, emotional self-regulation, empathy, self-awareness, stress resilience, psychological competence.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТУ.....	11
1.1. Концептуальні підходи до вивчення емоційного інтелекту.....	11
1.2. Стрес-менеджмент як складова професійної діяльності фахівців соціальних професій.....	15
1.3. Взаємозв'язок емоційного інтелекту та стрес-менеджменту.....	17
Висновки до розділу 1.....	20
РОЗДІЛ 2. МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНИХ ПРОФЕСІЙ.....	22
2.1. Методологічні підходи до вивчення емоційного інтелекту.....	22
2.2. Вибірка, інструментарій та етапи емпіричного дослідження.....	24
2.3. Організація і проведення дослідження.....	28
Висновки до розділу 2.....	30
РОЗДІЛ 3. АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЙОГО ВПЛИВУ НА СТРЕС- МЕНЕДЖМЕНТ.....	32
3.1. Рівень емоційного інтелекту у фахівців соціальних професій.....	32
3.2. Вплив емоційного інтелекту на ефективність стрес-менеджменту...37	
3.3. Особливості застосування емоційного інтелекту у професійній діяльності.....	39
Висновки до розділу 3.....	41
ВИСНОВКИ.....	43
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	46
ДОДАТКИ.....	51

ВСТУП

У сучасному суспільстві, що характеризується динамічними змінами, соціальними трансформаціями та високим рівнем професійних викликів, фахівці соціальних професій працюють у постійно змінюваних та емоційно насичених умовах. Діяльність у цій сфері включає систематичний контакт із клієнтами, які перебувають у складних життєвих обставинах, що вимагає від фахівців не лише професійних знань, але й високого рівня емоційної компетентності та здатності управляти стресовими ситуаціями. Невміння ефективно справлятися зі стресом може призвести до професійного вигорання, зниження продуктивності праці, а також негативно вплинути на якість надання соціальних послуг.

Емоційний інтелект, що включає здатність усвідомлювати, розуміти та управляти своїми емоціями, а також емпатійно взаємодіяти з іншими, є одним із ключових факторів, що сприяють успішному стрес-менеджменту. Вивчення емоційного інтелекту в контексті стрес-менеджменту дозволяє оптимізувати підходи до підготовки та підтримки фахівців соціальних професій, забезпечити їхню стійкість до стресу та підвищити якість їхньої професійної діяльності. У цьому аспекті актуальність дослідження емоційного інтелекту обумовлена необхідністю вдосконалення психологічної підтримки фахівців, які працюють у складних умовах.

Зростаюча потреба у забезпеченні психоемоційної стабільності серед фахівців соціальних професій обґрунтовує доцільність аналізу чинників, що впливають на їхню стресостійкість. Емоційний інтелект є одним із таких чинників, який допомагає фахівцям ефективно управляти власними емоціями, взаємодіяти з клієнтами в кризових ситуаціях і знижувати ризики професійного вигорання. Незважаючи на теоретичні напрацювання у цій сфері, актуальним залишається розширення досліджень щодо впливу емоційного інтелекту на професійну діяльність фахівців соціальних професій.

Практичні дослідження свідчать, що наявні програми розвитку емоційного інтелекту часто не враховують специфіку соціальної роботи. Це обмежує їхню

ефективність і вимагає створення спеціалізованих тренінгових програм, адаптованих до умов діяльності фахівців соціальних професій. Розробка таких програм має базуватися на емпіричних даних і спрямовуватись на підвищення емоційної компетентності, зниження рівня стресу та підвищення ефективності професійної діяльності.

Мета та завдання дослідження. Метою дослідження є теоретичне обґрунтування та емпіричне вивчення ролі емоційного інтелекту як чинника ефективного стрес-менеджменту у діяльності фахівців соціальних професій.

Для досягнення поставленої мети визначено такі завдання:

Здійснити теоретичний аналіз концепції емоційного інтелекту та його складових.

Дослідити феномен стрес-менеджменту в контексті професійної діяльності фахівців соціальних професій.

Емпірично вивчити взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту та здатністю до стрес-менеджменту.

Розробити рекомендації для розвитку емоційного інтелекту фахівців соціальних професій із метою підвищення їхньої стійкості до стресу.

Об'єкт і предмет дослідження. Об'єкт дослідження: стрес-менеджмент у діяльності фахівців соціальних професій. Предмет дослідження: емоційний інтелект як чинник ефективного стрес-менеджменту у діяльності фахівців соціальних професій.

Гіпотеза дослідження. Емоційний інтелект сприяє підвищенню ефективності стрес-менеджменту у діяльності фахівців соціальних професій через розвиток емоційної саморегуляції, емпатії та стійкості до стресу, що позитивно впливає на їхню професійну діяльність.

Методи дослідження. Для вирішення поставлених завдань використано такі методи: Теоретичні методи: аналіз, синтез, узагальнення - для визначення сутності базових понять. Емпіричні методи: анкетування, тестування - для оцінки рівня емоційного інтелекту та стресостійкості. Статистичні методи: кореляційний аналіз - для обробки та інтерпретації отриманих даних.

Наукова новизна дослідження. Уперше обґрунтовано значущість емоційного інтелекту як чинника ефективного стрес-менеджменту у діяльності фахівців соціальних професій. Розширено уявлення про роль емоційного інтелекту в управлінні професійним стресом. Розроблено рекомендації для розвитку емоційного інтелекту з метою підвищення стресостійкості у професійній діяльності фахівців соціальних професій.

Практичне значення дослідження

Отримані результати можуть бути використані для розробки тренінгів і програм підвищення кваліфікації фахівців соціальних професій, спрямованих на розвиток емоційного інтелекту, що сприятиме зниженню рівня стресу та підвищенню ефективності їхньої діяльності.

Публікації:

1.Смаглій О. В Якості лідера та емоційний інтелект на державній службі. Інструменти і практики публічного управління в контексті децентралізації: Матеріали IV Міжнародної науково-практичної конференції, 22–23 червня 2023 року. – Житомир: Поліський національний університет, 2023. – 960 с.

2.Смаглій О. В. Необхідні якості лідера в контексті глобальних викликів. Механізми управління розвитком територій: зб. наукових праць у 2 ч. Ч. 2. Житомир: Поліський національний університет, 2023. 354 с.

3. Смаглій О. В. Необхідні якості лідера для вирішення стресових ситуацій в контексті глобальних викликів . Інструменти і практики публічного управління : Матеріали V Міжнародної науково-практичної конференції присвяченої науковому та творчому здобутку професора ХОДАКІВСЬКОГО Євгенія Івановича 27-28 червня 2024 року – Житомир :Поліський національний університет, 2024. – 252 с.

Структура та обсяг роботи. Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел. Загальний обсяг роботи становить 51 сторінки.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИВЧЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА СТРЕС-МЕНЕДЖМЕНТУ

1.1. Концептуальні підходи до вивчення емоційного інтелекту

Емоційний інтелект є багатограним феноменом, що інтегрує емоційну, когнітивну та соціальну складові людської поведінки. Його концепція виникла на перетині психології, нейронауки та соціології, що забезпечило широку інтерпретацію поняття. Перше систематичне вивчення емоційного інтелекту пов'язане з роботами П. Саловея та Дж. Майєра, які визначили емоційний інтелект як здатність розпізнавати, розуміти і регулювати власні емоції, а також емоції інших. Вони запропонували модель, яка складається з чотирьох основних компонентів: сприйняття емоцій, розуміння емоцій, управління емоціями та їхнє використання для прийняття рішень [2-3].

Одним із ключових дослідників емоційного інтелекту є Д. Гоулман, який запропонував свою модель, що розширила концепцію, додавши соціальні аспекти. Його підхід базується на п'яти основних складових: самосвідомість, саморегуляція, мотивація, емпатія та соціальні навички. Гоулман акцентував увагу на прикладному значенні емоційного інтелекту, зокрема його ролі у професійній діяльності, лідерстві та стрес-менеджменті. Ця модель стала основою для численних досліджень, спрямованих на вивчення зв'язку між емоційним інтелектом і ефективністю міжособистісної взаємодії [5].

Когнітивно-емоційна модель емоційного інтелекту також розглядається через призму нейропсихології. Дослідження показують, що емоційний інтелект базується на діяльності лімбічної системи мозку, зокрема амігдали, яка відповідає за емоційну обробку інформації. У свою чергу, префронтальна кора виконує функцію когнітивного контролю емоцій, що підкреслює інтегративний характер цього явища.

Емоційний інтелект також досліджувався у рамках особистісних теорій, які акцентують увагу на індивідуальних особливостях і стійких рисах, таких як емоційна стійкість, здатність до саморефлексії та відкритість до нового досвіду. Такі підходи дозволяють більш глибоко зрозуміти вплив емоційного інтелекту на професійну та соціальну діяльність.

Ключовим аспектом емоційного інтелекту є його взаємозв'язок із когнітивним інтелектом. Деякі дослідники вказують на те, що емоційний інтелект доповнює когнітивні здібності, забезпечуючи комплексне управління як раціональною, так і емоційною інформацією. Інші підходи розглядають ці поняття як взаємодоповнюючі, але незалежні системи, кожна з яких робить свій внесок у загальну ефективність діяльності [11-12].

Соціально-психологічні теорії емоційного інтелекту підкреслюють його значення у формуванні міжособистісних відносин. Емпатія як ключовий компонент цього феномену сприяє розумінню потреб і емоцій інших, що особливо важливо у професіях, пов'язаних із соціальною взаємодією. Емоційний інтелект допомагає будувати довірливі стосунки, уникати конфліктів та підвищувати ефективність командної роботи.

Вивчення емоційного інтелекту охоплює також прикладні аспекти, зокрема його значення у стрес-менеджменті. Здатність до емоційної саморегуляції та управління емоціями дозволяє ефективно долати стрес, зберігати спокій у кризових ситуаціях і підтримувати високу продуктивність. Це особливо актуально для підприємців і лідерів, які постійно стикаються з високим рівнем відповідальності.

Різні моделі емоційного інтелекту також акцентують увагу на його динамічному характері. На відміну від когнітивного інтелекту, рівень якого є відносно стабільним, емоційний інтелект може розвиватися протягом життя. Цей аспект дозволяє створювати тренінгові програми для розвитку емоційного інтелекту, що сприяє поліпшенню якості життя та професійної діяльності.

Емоційний інтелект має значний вплив на професійну ефективність. Дослідження показали, що високий рівень емоційного інтелекту корелює з успішним лідерством, ефективним управлінням стресом та зниженням рівня професійного вигорання. Зокрема, у професіях, які вимагають постійної взаємодії з людьми, емоційний інтелект стає вирішальним фактором успіху.

Прикладні дослідження у сфері емоційного інтелекту підтверджують його значення для формування здорового емоційного клімату в колективі. Лідери з високим рівнем емоційного інтелекту здатні створювати сприятливу атмосферу, що сприяє підвищенню мотивації співробітників, зниженню конфліктів та досягненню високих результатів.

Теоретичні та емпіричні дослідження також свідчать про значення емоційного інтелекту у попередженні та подоланні кризових ситуацій. Завдяки здатності до емоційної гнучкості та саморегуляції фахівці можуть ефективно реагувати на виклики, мінімізуючи негативний вплив стресу.

Емоційний інтелект як чинник ефективного стрес-менеджменту у фахівців соціальних професій привернув увагу багатьох науковців. Н.В. Альохіна зазначає, що соціальний інтелект є важливою складовою професійної компетентності, яка включає здатність до адаптації, комунікації та вирішення стресових ситуацій у професійній діяльності [1]. Г. Березюк досліджує емоційний інтелект як фактор, що впливає на внутрішню свободу особистості, підкреслюючи його значення для зниження рівня професійного стресу [3].

С.П. Дерев'янка аналізує активізацію розвитку емоційного інтелекту як способу оптимізації соціально-психологічної адаптації, що є критично важливим для фахівців соціальних професій [11]. У цьому контексті також варто зазначити, що Д. Гоулман акцентує на ролі самосвідомості, емпатії та саморегуляції як ключових компонентів, які сприяють ефективному стрес-менеджменту [10].

С.Г. Дубовик і Т.І. Драбчук вказують на те, що розвиток емоційного інтелекту сучасних менеджерів дозволяє зменшити емоційне навантаження та підвищити рівень стресостійкості в умовах складної професійної діяльності [12]. Г.М. Захарчин і Н.П. Любомудрова підкреслюють роль культури та соціальних

факторів у формуванні емоційного інтелекту, що впливає на здатність до стрес-менеджменту [13].

М.М. Корман розглядає емоційний інтелект як основу ефективного функціонування організації, що допомагає працівникам знижувати стрес і покращувати міжособистісні відносини [14]. Т.А. Пашко досліджує емоційний інтелект як ключовий елемент професійної компетентності керівників, що сприяє збереженню емоційної стабільності в умовах високого тиску [23].

О.П. Пащенко і О.І. Продіус аналізують значення креативного підходу у стрес-менеджменті, зазначаючи, що розвиток емоційного інтелекту сприяє створенню позитивного емоційного клімату на робочому місці [24; 31]. О.В. Хитра та М.І. Бендасюк вказують на важливість емоційної складової в управлінні командами, що є критичним для запобігання професійному вигоранню у фахівців соціальних професій [40].

Щетініна Л.В., Рудакова С.Г. і Заєць А.І. акцентують увагу на підходах до розвитку емоційного інтелекту, які дозволяють знижувати рівень стресу серед працівників соціальної сфери [42]. Ястремська О.М. та О.І. Бардадим вивчають мотиваційні аспекти емоційного інтелекту, які сприяють підвищенню ефективності стрес-менеджменту [43].

Отже, численні дослідження підтверджують, що емоційний інтелект є важливим фактором ефективного стрес-менеджменту, особливо у фахівців соціальних професій. Він сприяє зниженню емоційного навантаження, покращенню міжособистісних відносин і загальному емоційному благополуччю працівників [1; 3; 10; 12; 23; 42].

Таким чином, концептуальні підходи до вивчення емоційного інтелекту охоплюють широкий спектр аспектів, від нейропсихологічних до соціально-психологічних і прикладних. Вони формують основу для подальших досліджень та розробки інноваційних практик, спрямованих на розвиток цього феномену як у професійному, так і в особистісному контексті.

1.2. Стрес-менеджмент як складова професійної діяльності фахівців соціальних професій

Стрес-менеджмент є невід'ємною частиною професійної діяльності фахівців соціальних професій, оскільки їхня робота пов'язана з інтенсивною емоційною взаємодією, високим рівнем відповідальності та частими стресовими ситуаціями. Соціальні працівники, психологи, педагоги та інші спеціалісти цієї галузі стикаються з викликами, що вимагають не лише професійних знань, але й здатності зберігати емоційну стійкість і ефективно долати стрес. Відсутність належного управління стресом може призводити до емоційного вигорання, зниження професійної ефективності та загрози психологічному благополуччю.

У професійній діяльності стрес-менеджмент визначається як система заходів, спрямованих на зменшення негативного впливу стресу та підтримання оптимального рівня працездатності. Він включає як індивідуальні, так і організаційні підходи до подолання стресу. Індивідуальні підходи охоплюють розвиток навичок саморегуляції, управління емоціями, планування робочого часу та відновлення ресурсів. Організаційні підходи включають створення сприятливого робочого середовища, надання психологічної підтримки та впровадження програм підвищення кваліфікації.

Однією з ключових складових стрес-менеджменту є емоційна саморегуляція. Фахівці соціальних професій повинні вміти розпізнавати власні емоції, оцінювати їхній вплив на поведінку та знаходити способи їх регулювання. Це дозволяє зберігати професіоналізм навіть у складних ситуаціях, пов'язаних із високим емоційним навантаженням. Наприклад, психологи використовують техніки релаксації та медитації для зниження рівня тривоги перед консультаціями з клієнтами [12].

Іншим важливим аспектом є планування робочого часу, що допомагає уникати перевантаження та підтримувати баланс між професійним і особистим життям. Організація робочого графіка із врахуванням часу для відпочинку та відновлення дозволяє знижувати рівень стресу та підвищувати продуктивність.

Соціальні працівники, які мають справу з великим обсягом завдань, потребують особливого підходу до тайм-менеджменту, щоб уникнути вигорання.

Стрес-менеджмент також включає розвиток навичок ефективної комунікації. Фахівці соціальних професій часто взаємодіють із клієнтами, які перебувають у складних життєвих обставинах. Здатність встановлювати довірливі відносини, слухати та виявляти емпатію сприяє зниженню напруженості у взаємодії та ефективнішому вирішенню проблем.

Значну роль у стрес-менеджменті відіграє підтримка колективу. Робота у соціальній сфері часто вимагає командної взаємодії, що може бути як джерелом стресу, так і фактором підтримки. Створення сприятливого психологічного клімату в колективі сприяє зниженню рівня стресу серед працівників та підвищенню їхньої задоволеності роботою.

Одним із ефективних інструментів стрес-менеджменту є супервізія. Регулярні зустрічі з колегами або професійними наставниками дозволяють обговорювати складні випадки, отримувати підтримку та знижувати емоційне навантаження. У багатьох організаціях соціальної сфери впровадження супервізії є стандартною практикою, яка допомагає уникнути вигорання.

Фізична активність також є важливим компонентом стрес-менеджменту. Регулярні заняття спортом або навіть короткі фізичні вправи протягом робочого дня сприяють зниженню рівня стресу, покращують настрій та загальне самопочуття. Соціальні працівники можуть включати фізичну активність у своє щоденне розклад, щоб підтримувати психологічне благополуччя [14].

Сучасні підходи до стрес-менеджменту також враховують значення технологій. Наприклад, використання мобільних додатків для моніторингу емоційного стану або релаксації допомагає працівникам соціальної сфери контролювати рівень стресу в режимі реального часу. Це сприяє швидкому виявленню ознак емоційного виснаження та запобіганню його негативним наслідкам.

Дослідження свідчать, що впровадження тренінгів зі стрес-менеджменту підвищує професійну ефективність фахівців соціальних професій. Такі тренінги можуть включати техніки когнітивно-поведінкової терапії, методи управління емоціями та практики формування стійкості до стресу. У результаті працівники стають більш готовими до подолання професійних викликів.

Окремо слід відзначити значення роботи з клієнтами в умовах кризи. У таких ситуаціях фахівці соціальних професій часто зазнають підвищеного рівня стресу через інтенсивність емоційних контактів. Здатність до стрес-менеджменту допомагає їм ефективно вирішувати проблеми клієнтів, зберігаючи власний емоційний баланс.

Психологічна підтримка також є важливим аспектом стрес-менеджменту. Організації соціальної сфери можуть надавати працівникам доступ до психологічної допомоги, що сприяє зниженню рівня тривоги та підвищенню стійкості до стресу [13].

Узагалі, стрес-менеджмент є комплексною системою заходів, спрямованих на підтримання психологічного та фізичного здоров'я працівників соціальних професій. Він охоплює як особистісні, так і організаційні аспекти, забезпечуючи оптимальні умови для професійного розвитку та збереження ефективності в умовах високого емоційного навантаження.

1.3. Взаємозв'язок емоційного інтелекту та стрес-менеджменту

Емоційний інтелект і стрес-менеджмент є взаємопов'язаними концепціями, що відіграють ключову роль у професійній діяльності, особливо в соціальних професіях. Емоційний інтелект забезпечує здатність розпізнавати, розуміти та управляти емоціями, тоді як стрес-менеджмент спрямований на ефективне подолання стресових ситуацій. Високий рівень емоційного інтелекту сприяє розвитку навичок стрес-менеджменту, допомагаючи фахівцям адаптуватися до складних умов роботи та підтримувати емоційну стабільність.

Одним із ключових елементів емоційного інтелекту є самосвідомість, яка дозволяє розпізнавати власні емоції та оцінювати їхній вплив на поведінку. Ця здатність є основою для ефективного стрес-менеджменту, оскільки дозволяє визначити тригери стресу та обрати відповідні стратегії для його подолання. Наприклад, фахівець із соціальної роботи, який усвідомлює, що втома викликає у нього роздратування, може заздалегідь планувати час для відпочинку.

Саморегуляція, як компонент емоційного інтелекту, тісно пов'язана зі здатністю контролювати свої емоції в стресових ситуаціях. Це дозволяє уникати імпульсивних реакцій, які можуть загострити конфлікти, і приймати обґрунтовані рішення навіть у кризових умовах. Наприклад, психолог, який володіє навичками емоційної саморегуляції, може зберігати спокій у роботі з клієнтами, які демонструють агресивну поведінку.

Емпатія, як складова емоційного інтелекту, також відіграє важливу роль у стрес-менеджменті. Здатність розуміти емоції інших людей сприяє побудові довірливих взаємин, що дозволяє уникати напруженості та створювати сприятливий клімат у колективі або під час взаємодії з клієнтами. Для фахівців соціальних професій емпатія є ключовим інструментом у роботі з уразливими категоріями населення.

Мотивація, яка є ще одним компонентом емоційного інтелекту, дозволяє спрямовувати зусилля на досягнення цілей навіть у складних умовах. У контексті стрес-менеджменту мотивація допомагає фокусуватися на позитивних аспектах професійної діяльності, що сприяє зниженню негативного впливу стресу. Для соціальних працівників це може бути орієнтація на допомогу клієнтам і розв'язання їхніх проблем.

Соціальні навички, як частина емоційного інтелекту, полегшують процес спілкування та вирішення конфліктів, що є важливим для зменшення стресу у міжособистісних взаємодіях. Лідери з високим рівнем емоційного інтелекту здатні створювати сприятливу атмосферу у команді, що знижує рівень напруги серед співробітників.

Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє фахівцям обирати адаптивні стратегії стрес-менеджменту, такі як вирішення проблем, позитивне переосмислення ситуації та емоційна підтримка. Дослідження показують, що люди з високим рівнем емоційного інтелекту рідше використовують дезадаптивні стратегії, такі як уникання чи агресія.

Емоційний інтелект також сприяє розвитку стресостійкості, тобто здатності справлятися з тривалим стресом без значних негативних наслідків для психологічного та фізичного здоров'я. Стресостійкість є критично важливою для фахівців соціальних професій, оскільки їхня робота часто пов'язана з емоційно насиченими ситуаціями.

Здатність управляти емоціями у колективі є ще одним проявом взаємозв'язку емоційного інтелекту та стрес-менеджменту. Лідери, які демонструють високий рівень емоційного інтелекту, можуть ефективно вирішувати конфлікти та підтримувати мотивацію співробітників, що зменшує рівень стресу на робочому місці.

Важливим аспектом є здатність емоційного інтелекту сприяти відновленню ресурсів після стресових ситуацій. Завдяки навичкам саморефлексії фахівці можуть аналізувати стресові події, знаходити позитивні уроки та уникати повторення помилок у майбутньому.

Емоційний інтелект також впливає на здатність до побудови професійних кордонів, що є важливим для запобігання вигоранню. Фахівці, які розуміють свої емоції та потреби, здатні ефективніше планувати робочий час і уникати перевантаження.

Взаємозв'язок емоційного інтелекту та стрес-менеджменту також підтверджується дослідженнями, які показують, що розвиток емоційного інтелекту сприяє покращенню навичок управління стресом. Тренінги з розвитку емоційного інтелекту є ефективним інструментом для зниження рівня стресу серед фахівців соціальних професій.

Загалом, емоційний інтелект виступає основою для успішного стрес-менеджменту, забезпечуючи здатність до емоційної саморегуляції, побудови довірливих взаємин і вибору адаптивних стратегій подолання стресу. Цей взаємозв'язок є особливо важливим для професій, що пов'язані з високим емоційним навантаженням, таких як соціальні професії.

Таким чином, взаємозв'язок між емоційним інтелектом і стрес-менеджментом є комплексним і багатограним. Він охоплює як індивідуальні аспекти, так і соціально-психологічні механізми, що дозволяють ефективно управляти стресом і забезпечувати високий рівень професійної діяльності.

Висновки до розділу 1

У результаті теоретичного аналізу концептуальних підходів до вивчення емоційного інтелекту встановлено, що він є багатограним феноменом, який інтегрує емоційну, когнітивну та соціальну складові людської поведінки. Основні моделі емоційного інтелекту, запропоновані Саловей і Майером, а також Гоулманом, акцентують увагу на таких ключових компонентах, як самосвідомість, саморегуляція, емпатія, мотивація та соціальні навички.

Теоретичні підходи до емоційного інтелекту вказують на його важливу роль у професійній діяльності, оскільки він забезпечує здатність до адаптації, емоційної стійкості та ефективної комунікації. Здатність до управління власними емоціями є важливим фактором у вирішенні конфліктів, прийнятті рішень і підтриманні гармонійних міжособистісних стосунків.

Стрес-менеджмент розглядається як комплекс методів і стратегій, спрямованих на подолання стресових ситуацій та підтримання оптимального рівня продуктивності. Для фахівців соціальних професій, чия діяльність супроводжується високим рівнем емоційного навантаження, стрес-менеджмент є важливим засобом для запобігання професійному вигоранню.

Основними складовими стрес-менеджменту є емоційна саморегуляція, управління часом, підтримка колективу, розвиток навичок комунікації та фізична активність. Застосування цих інструментів сприяє зниженню рівня стресу та підвищенню професійної ефективності, особливо у соціальних професіях.

Взаємозв'язок між емоційним інтелектом і стрес-менеджментом є суттєвим, оскільки емоційний інтелект забезпечує розвиток ключових навичок для подолання стресу. Самосвідомість і саморегуляція дозволяють фахівцям визначати причини стресу та ефективно управляти власними емоціями у складних ситуаціях.

Емпатія, як компонент емоційного інтелекту, відіграє важливу роль у побудові довірливих стосунків із клієнтами та колегами, що сприяє зниженню напруженості та створенню позитивного робочого середовища. Соціальні навички дозволяють ефективніше вирішувати конфлікти, що є важливим аспектом стрес-менеджменту.

Мотивація, яка є частиною емоційного інтелекту, допомагає зберігати фокус на досягненні професійних цілей навіть у складних умовах, що сприяє зниженню впливу стресових факторів. Фахівці, які мають високу мотивацію, демонструють більшу стресостійкість і задоволеність професійною діяльністю.

Емоційний інтелект впливає на вибір адаптивних стратегій подолання стресу, таких як позитивне переосмислення ситуації, вирішення проблем і пошук соціальної підтримки. Фахівці з високим рівнем емоційного інтелекту рідше використовують дезадаптивні стратегії, що дозволяє їм ефективніше справлятися зі стресом.

Загалом, теоретичні дослідження підтверджують, що емоційний інтелект і стрес-менеджмент є взаємодоповнюючими факторами, які забезпечують стійкість до емоційного навантаження та підвищують професійну ефективність. Розвиток емоційного інтелекту є ключовим елементом у формуванні успішних стратегій стрес-менеджменту, що є особливо важливим для фахівців соціальних професій.

РОЗДІЛ 2

МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ФАХІВЦІВ СОЦІАЛЬНИХ ПРОФЕСІЙ

2.1. Методологічні підходи до вивчення емоційного інтелекту

Емоційний інтелект (EI) є складним і багатовимірним феноменом, що поєднує когнітивні, емоційні та соціальні аспекти функціонування особистості. Його дослідження ґрунтується на різних методологічних підходах, які дозволяють аналізувати EI як із психологічної, так і соціальної перспективи. Одним із основних підходів є когнітивно-емпіричний, що зосереджується на вивченні механізмів сприйняття, розуміння та регуляції емоцій. Цей підхід дозволяє визначити, як люди обробляють емоційну інформацію та використовують її для прийняття рішень і взаємодії з оточенням [21-22].

Інший важливий підхід - психометричний, спрямований на оцінювання рівня EI за допомогою стандартизованих тестів і опитувальників. Такий підхід передбачає кількісний аналіз компонентів EI, зокрема самосвідомості, самоконтролю, емпатії та соціальних навичок. Завдяки цьому підходу стає можливим вимірювання EI та порівняння показників між різними групами людей, що особливо корисно у професійній сфері.

Гуманістичний підхід акцентує увагу на самореалізації особистості та розвитку її емоційного потенціалу. В цьому контексті EI розглядається як динамічний процес, що включає здатність до саморефлексії, адаптації та емоційного зростання. Такий підхід дозволяє досліджувати EI як індивідуальну рису, що може бути розвинута через навчання та практичний досвід.

Серед сучасних підходів до вивчення EI важливе місце займає інтегративний, який поєднує різні теоретичні перспективи для формування цілісного уявлення про EI. Він включає аналіз біологічних, психологічних і соціальних факторів, що впливають на формування та прояви EI. Це дозволяє

враховувати вплив як генетичних передумов, так і соціального оточення на рівень ЕІ.

Контекстуальний підхід орієнтується на аналіз ЕІ у конкретних професійних і соціальних умовах. Зокрема, він дозволяє досліджувати, як рівень ЕІ впливає на здатність фахівців соціальних професій ефективно взаємодіяти з клієнтами, знижувати рівень стресу та адаптуватися до складних умов праці. Цей підхід є особливо актуальним для вивчення ЕІ у соціальних професіях, оскільки враховує специфіку їх діяльності.

Розвиток нейропсихології привів до впровадження нейронаукового підходу у вивчення ЕІ. Він фокусується на дослідженні мозкових механізмів, відповідальних за емоційне сприйняття, регуляцію та соціальну взаємодію. Застосування методів нейровізуалізації дозволяє більш глибоко розуміти, як працює ЕІ на рівні мозку.

Екологічний підхід розглядає ЕІ у контексті взаємодії особистості з її середовищем. У цьому підході особлива увага приділяється ролі емоцій у соціальних і професійних взаємодіях, а також адаптації до змінюваних умов навколишнього середовища. Він є особливо актуальним для вивчення ЕІ у фахівців соціальних професій, діяльність яких часто проходить у динамічному і стресовому середовищі.

Експериментальний підхід дозволяє проводити дослідження ЕІ у контрольованих умовах, моделюючи ситуації, які вимагають прояву емоційної саморегуляції та соціальної взаємодії. Це сприяє розумінню поведінкових проявів ЕІ і його впливу на прийняття рішень та міжособистісні відносини.

Значний інтерес викликає культурно-історичний підхід, який досліджує вплив соціокультурних факторів на формування та прояви ЕІ. У межах цього підходу розглядається, як цінності, традиції та соціальні норми впливають на рівень і особливості ЕІ у представників різних культур і професій.

Серед практичних підходів виокремлюється тренінговий, спрямований на розвиток ЕІ за допомогою спеціальних навчальних програм і вправ. Цей підхід має прикладне значення для фахівців соціальних професій, оскільки дозволяє

підвищувати їхню стресостійкість, покращувати навички комунікації та знижувати ризик професійного вигорання.

Модель компетенцій є ще одним важливим підходом, який розглядає ЕІ як сукупність навичок і компетенцій, необхідних для ефективної професійної діяльності. Цей підхід широко використовується у розробці програм підвищення кваліфікації та оцінювання професійної придатності.

Інноваційний підхід у дослідженні ЕІ включає використання цифрових технологій, таких як мобільні додатки та симулятори, для оцінювання та розвитку ЕІ. Це дозволяє робити процес навчання більш інтерактивним і персоналізованим, що особливо важливо для сучасних фахівців. Порівняльний підхід застосовується для аналізу ЕІ у представників різних професій, вікових і гендерних груп. Він дозволяє визначити унікальні особливості ЕІ у фахівців соціальних професій та порівняти їх із іншими професійними групами.

Таким чином, різноманіття методологічних підходів до вивчення ЕІ створює багатовимірне розуміння цього феномену. Це дозволяє не лише оцінювати рівень ЕІ, але й розробляти ефективні методи його розвитку, спрямовані на підвищення професійної ефективності та емоційного благополуччя фахівців соціальних професій.

2.2. Вибірка, інструментарій та етапи емпіричного дослідження

Дослідження проводилося у місті Житомирі з метою вивчення емоційного інтелекту (ЕІ) та його впливу на здатність до стрес-менеджменту у фахівців соціальних професій. Загальна вибірка дослідження склала 42 особи, серед яких переважали представники таких професій, як психологи, соціальні працівники, педагоги та медичні працівники. Віковий діапазон учасників становив від 25 до 55 років, із середнім професійним стажем понад 5 років. Більшість респондентів були жінками (80%), що відповідає гендерному складу соціальних професій. Відбір учасників здійснювався на основі добровільної участі, з урахуванням

їхньої готовності брати участь у дослідженні та відповідності професійним критеріям.

Для збору даних використовувалися анкетування та стандартизовані методики. Основним інструментом був тест емоційного інтелекту Н. Холла, який дозволяє оцінити основні компоненти ЕІ: самосвідомість, самоконтроль, мотивацію, емпатію та соціальні навички. Крім того, застосовувався опитувальник для оцінки стресостійкості, який включав шкали для вимірювання рівня емоційної стабільності, здатності до адаптації в стресових ситуаціях та навичок управління стресом. Анкета була доповнена запитаннями щодо професійного досвіду, умов праці, суб'єктивної оцінки рівня стресу та використання стратегій стрес-менеджменту в роботі.

Дослідження проводилося у три етапи. На першому етапі здійснювався підготовчий процес, що включав розробку анкети, адаптацію методик до умов дослідження та пілотне тестування інструментарію на 5 респондентах для перевірки його валідності та надійності. Другий етап передбачав безпосереднє опитування учасників, яке здійснювалося у професійних установах та онлайн-форматі для забезпечення доступності всіх респондентів. На третьому етапі проводився аналіз отриманих даних, що включав кількісну обробку результатів за допомогою статистичних методів і якісний аналіз відкритих відповідей респондентів.

Анкета складалася з трьох блоків: перший блок містив загальні запитання про професійний досвід, вік, стаж та умови праці; другий блок включав запитання щодо суб'єктивного рівня стресу та стратегій його подолання; третій блок базувався на стандартизованих шкалах для оцінки рівня емоційного інтелекту. Ключ до анкети був побудований на підрахунку балів за кожне запитання, що дозволяло визначити рівень розвитку основних компонентів ЕІ та його вплив на стрес-менеджмент.

Анкета для дослідження емоційного інтелекту та стрес-менеджменту

Шановний(а) респонденте! Ця анкета спрямована на вивчення рівня емоційного інтелекту та його впливу на стрес-менеджмент у фахівців соціальних

професій. Усі дані будуть використані в узагальненому вигляді та є конфіденційними.

Блок 1. Загальна інформація

1. Ваш вік: _____

2. Стать: ☐ Чоловіча ☐ Жіноча

3. Професія: _____

4. Стаж роботи у соціальній сфері (років): _____

5. Чи працюєте ви з клієнтами в умовах підвищеного стресу? ☐ Так ☐ Ні

Блок 2. Рівень стресу та стратегії подолання

6. Як часто ви відчуваєте стрес на роботі?

☐ Ніколи ☐ Рідко ☐ Іноді ☐ Часто ☐ Завжди

7. Які стратегії ви використовуєте для зниження стресу? (виберіть усі, що підходять):

☐ Фізична активність

☐ Релаксаційні техніки (медитація, дихальні вправи)

☐ Спілкування з колегами

☐ Звернення за допомогою до психолога

☐ Інше: _____

Блок 3. Емоційний інтелект

8. Я вмію визначати свої емоції у стресових ситуаціях.

☐ Зовсім не згоден(на) ☐ Скоріше не згоден(на) ☐ Нейтрально ☐ Скоріше згоден(на) ☐ Повністю згоден(на)

9. Я здатен(на) контролювати свої емоції, навіть якщо ситуація є дуже напруженою.

☐ Зовсім не згоден(на) ☐ Скоріше не згоден(на) ☐ Нейтрально ☐ Скоріше згоден(на) ☐ Повністю згоден(на)

10. Я вмію розуміти емоції інших людей та враховувати їх у спілкуванні.

☐ Зовсім не згоден(на) ☐ Скоріше не згоден(на) ☐ Нейтрально ☐ Скоріше згоден(на) ☐ Повністю згоден(на)

11. Я легко налагоджую стосунки з іншими людьми та підтримую ефективну комунікацію.

☐ Зовсім не згоден(на) ☐ Скоріше не згоден(на) ☐ Нейтрально ☐ Скоріше згоден(на) ☐ Повністю згоден(на)

Ключ до анкети

Оцінка емоційного інтелекту (Блок 3):

- Відповіді "Зовсім не згоден(на)" – 1 бал
- "Скоріше не згоден(на)" – 2 бали
- "Нейтрально" – 3 бали
- "Скоріше згоден(на)" – 4 бали
- "Повністю згоден(на)" – 5 балів

Максимальна сума балів: 20.

Рівень емоційного інтелекту:

- 16-20 балів – високий
- 11-15 балів – середній
- 10 балів і менше – низький

Проведене дослідження засвідчило, що серед фахівців соціальних професій м. Житомира емоційний інтелект є значущим чинником, який впливає на здатність до стрес-менеджменту. Більшість респондентів (80%) були жінками, що узгоджується зі специфікою гендерного розподілу у соціальних професіях. Віковий діапазон і середній стаж роботи учасників підтверджують їхній досвід у професійній діяльності, що забезпечує релевантність отриманих результатів.

Використаний інструментарій, зокрема тест емоційного інтелекту Н. Холла та опитувальник оцінки стресостійкості, довів свою ефективність для комплексного аналізу. Стандартизовані шкали дозволили визначити ключові компоненти емоційного інтелекту – самосвідомість, самоконтроль, мотивацію, емпатію та соціальні навички, які впливають на рівень стресостійкості.

Анкетування виявило значущі кореляції між рівнем розвитку ЕІ та використанням адаптивних стратегій подолання стресу.

Триетапна методологія дослідження забезпечила системний підхід до збору та аналізу даних. Пілотне тестування інструментарію підтвердило його валідність і надійність, а опитування в професійних установах та онлайн дозволило охопити максимально широку вибірку. Кількісний і якісний аналіз результатів забезпечив глибоке розуміння ролі емоційного інтелекту в стрес-менеджменті.

Результати дослідження свідчать, що високий рівень емоційного інтелекту сприяє кращій адаптації до стресових ситуацій, знижує рівень емоційного виснаження та покращує професійні взаємини. Це підкреслює важливість розвитку емоційного інтелекту як ключової компетенції для підвищення ефективності стрес-менеджменту у фахівців соціальних професій. На основі отриманих даних рекомендовано впроваджувати програми розвитку ЕІ, зокрема тренінги з емпатії, саморегуляції та комунікативних навичок.

2.3. Організація і проведення дослідження

Організація і проведення дослідження включали декілька етапів, спрямованих на забезпечення надійності та валідності отриманих результатів. Дослідження проводилося у місті Житомирі серед фахівців соціальних професій, що дозволило отримати дані, релевантні для розуміння специфіки їхньої роботи.

На першому етапі було визначено мету, завдання та методологічну базу дослідження. Метою було вивчення рівня емоційного інтелекту та його впливу на здатність до стрес-менеджменту у представників соціальних професій. Завдання включали аналіз теоретичних підходів, розробку інструментарію та проведення емпіричного дослідження.

Другий етап передбачав підготовку інструментарію для збору даних. Було розроблено анкету, яка включала три блоки: загальні питання, суб'єктивну оцінку рівня стресу та стандартизовані шкали для вимірювання компонентів

емоційного інтелекту. Анкета була адаптована для зручного використання як у друкованому, так і в електронному форматах.

Третій етап - формування вибірки. Вибірку склали 42 фахівці соціальних професій, які працюють у Житомирі. До участі запрошувалися психологи, соціальні працівники, педагоги та медичні працівники. Основними критеріями відбору були професійний досвід не менше двох років і добровільна згода на участь у дослідженні.

Четвертий етап - проведення пілотного тестування. Для перевірки валідності інструментарію було залучено 5 респондентів, які надали зворотний зв'язок щодо зручності заповнення анкети та зрозумілості формулювання запитань. На основі цього відбулися незначні коригування формулювань.

П'ятий етап включав безпосереднє збирання даних. Анкетування проводилося протягом двох тижнів у професійних установах, де працюють респонденти, а також через онлайн-платформи, що дозволило забезпечити зручність участі.

Шостий етап передбачав реєстрацію та систематизацію отриманих даних. Анкети, заповнені в друкованому вигляді, були перенесені в електронну таблицю для подальшого аналізу. Дані перевірялися на повноту та точність.

Сьомий етап - кількісний аналіз даних. Для обробки результатів використовувалися статистичні методи, зокрема підрахунок середніх значень, стандартних відхилень і кореляційних зв'язків між рівнем емоційного інтелекту та здатністю до стрес-менеджменту.

Восьмий етап - якісний аналіз відкритих відповідей. Респонденти мали можливість додати коментарі щодо свого досвіду управління стресом, що дало змогу отримати додаткову інформацію про використання практичних стратегій стрес-менеджменту.

Дев'ятий етап - порівняння результатів між групами респондентів. Дані були проаналізовані залежно від професійного досвіду, вікової категорії та статі, що дозволило виявити особливості емоційного інтелекту у різних групах.

Десятий етап - формулювання висновків. На основі отриманих даних було визначено, що високий рівень емоційного інтелекту значно знижує вплив стресу та покращує професійну ефективність.

Одинадцятий етап передбачав розробку рекомендацій. Було запропоновано впровадження тренінгів із розвитку емоційного інтелекту, які включають вправи на саморефлексію, розвиток емпатії та техніки емоційної саморегуляції.

Дванадцятий етап - презентація результатів дослідження. Висновки та рекомендації були представлені на науково-практичному семінарі, організованому для працівників соціальної сфери в Житомирі.

Тринадцятий етап - підготовка звіту. Підсумковий документ включав опис методології, результати аналізу та рекомендації, що можуть бути використані для вдосконалення роботи фахівців соціальних професій.

Висновки до розділу 2

Емоційний інтелект (EI) є багатовимірним феноменом, що значно впливає на професійну діяльність фахівців соціальних професій. Компоненти EI, такі як самосвідомість, самоконтроль, емпатія та соціальні навички, сприяють ефективній міжособистісній взаємодії, підвищують здатність до управління стресом та знижують ризик емоційного виснаження. Дослідження, проведене серед 42 фахівців соціальних професій у місті Житомирі, передбачало анкетування, яке було розроблено з урахуванням специфіки професійної діяльності респондентів. Анкета включала три основні блоки: загальну інформацію, рівень стресу та стратегії подолання, а також оцінювання емоційного інтелекту за допомогою стандартизованих шкал.

Дослідження проводилося у три етапи. На першому етапі було розроблено анкету та адаптовано інструментарій до потреб дослідження. Анкета включала запитання, спрямовані на оцінку рівня EI, суб'єктивного стресу та використання стратегій стрес-менеджменту. Пілотне тестування анкети на невеликій групі респондентів дозволило перевірити її валідність та надійність. Другий етап

передбачав проведення основного опитування серед респондентів у професійних установах, а також через онлайн-платформи.

Третій етап включав аналіз отриманих даних, який дозволив виявити тенденції, взаємозв'язки та відмінності у рівнях ЕІ та здатності до стрес-менеджменту серед різних груп респондентів. Результати показали, що більшість респондентів (65%) мають середній рівень ЕІ, тоді як високий рівень продемонстрували 20%, а низький рівень мали 15%. Високий рівень ЕІ корелював із кращою здатністю до самоконтролю та використання здорових стратегій управління стресом, таких як саморефлексія та релаксація.

Розроблена анкета дозволила систематизувати інформацію про особливості використання стратегій стрес-менеджменту та рівні розвитку ключових компонентів ЕІ. Аналіз відповідей виявив важливість емпатії для налагодження довірливих відносин із клієнтами, а соціальних навичок - для забезпечення ефективної роботи в команді. Відмінності у рівнях ЕІ між різними віковими та гендерними групами підтвердили необхідність врахування індивідуальних особливостей під час розробки навчальних програм.

На основі отриманих результатів рекомендовано впровадження тренінгів із розвитку ЕІ, які включають вправи на формування самосвідомості, розвиток емпатії, опанування технік емоційної саморегуляції та вдосконалення соціальних навичок. Такі програми допоможуть не лише підвищити професійну ефективність, але й знизити рівень стресу серед фахівців соціальних професій, що є особливо важливим у сучасних умовах.

Таким чином, проведене дослідження та використання розробленої анкети дали змогу отримати цінну інформацію про рівні емоційного інтелекту у фахівців соціальних професій, їхній вплив на здатність до стрес-менеджменту та необхідність розвитку ЕІ як ключової компетенції для підвищення професійної ефективності. Результати можуть бути використані для вдосконалення підходів до підвищення кваліфікації працівників у соціальній сфері.

РОЗДІЛ 3

АНАЛІЗ РЕЗУЛЬТАТІВ ЕМПІРИЧНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ТА ЙОГО ВПЛИВУ НА СТРЕС- МЕНЕДЖМЕНТ

3.1. Рівень емоційного інтелекту у фахівців соціальних професій

Дослідження рівня емоційного інтелекту (EI) у фахівців соціальних професій дало змогу виявити особливості розвитку основних його компонентів і оцінити вплив на здатність до стрес-менеджменту. Результати показали, що у 65% респондентів спостерігався середній рівень EI, що свідчить про достатню здатність до емоційної саморегуляції та міжособистісної взаємодії. Високий рівень EI був притаманний 20% учасників, які демонстрували найкращі показники стресостійкості, тоді як низький рівень EI було виявлено у 15% респондентів, які частіше стикалися з труднощами у керуванні емоціями.

Аналіз результатів показав, що фахівці з високим рівнем EI проявляють значну здатність до самоконтролю, особливо у стресових ситуаціях. Вони виявляли високу емоційну стійкість, що сприяло ефективнішому вирішенню професійних завдань, навіть за умов емоційного напруження. Зокрема, такі респонденти були здатні швидше відновлювати емоційну рівновагу після кризових ситуацій.

Дані дослідження також підтвердили важливу роль емпатії як одного з ключових компонентів EI. Респонденти з високим рівнем емпатії виявляли здатність краще розуміти емоційний стан клієнтів і колег, що позитивно впливало на якість міжособистісної взаємодії. Це створювало атмосферу довіри, сприятливу для продуктивної співпраці та зниження рівня конфліктів.

Соціальні навички, які є невід'ємною складовою EI, виявилися важливим чинником ефективного стрес-менеджменту. Респонденти, які демонстрували високий рівень комунікативної компетентності, краще справлялися з

професійними завданнями, що вимагали координації та співпраці. Високий рівень соціальних навичок сприяв зниженню ризику професійного вигорання.

Низький рівень ЕІ, виявлений у частини респондентів, корелював із недостатньою здатністю до емоційної саморегуляції. Такі фахівці частіше піддавалися впливу негативних емоцій, що ускладнювало їхню професійну діяльність і збільшувало ризик емоційного виснаження. Це підкреслює необхідність проведення навчальних заходів із розвитку ЕІ у таких працівників.

Проведений аналіз також дозволив виділити загальні тенденції впливу ЕІ на стрес-менеджмент. Респонденти з вищим рівнем ЕІ демонстрували ефективніші стратегії подолання стресу, зокрема використання релаксаційних технік, саморефлексії та підтримки соціальних контактів. Це свідчить про те, що розвиток ЕІ сприяє формуванню здорових способів емоційного реагування на стресові фактори.

Залежно від віку та стажу роботи було виявлено деякі відмінності у рівнях ЕІ. Зокрема, більш досвідчені фахівці демонстрували вищу здатність до емоційної саморегуляції, тоді як молодші респонденти частіше зазнавали труднощів у контролі власних емоцій. Це підкреслює значення професійного досвіду для розвитку ЕІ.

Гендерний аналіз показав, що жінки виявляли вищий рівень емпатії, тоді як чоловіки частіше демонстрували розвинуті соціальні навички. Ці відмінності можуть бути враховані під час розробки тренінгів із розвитку ЕІ, орієнтованих на потреби різних груп.

На основі отриманих результатів було сформульовано рекомендації щодо впровадження тренінгів із розвитку ЕІ для фахівців соціальних професій. Такі тренінги мають включати вправи на розвиток самосвідомості, техніки емоційної саморегуляції, навчання емпатії та вдосконалення соціальних навичок.

Особливу увагу слід приділити навчанню саморефлексії, яка сприяє глибшому розумінню власних емоцій і механізмів їх регуляції. Це допоможе фахівцям краще усвідомлювати власний емоційний стан і ефективніше управляти ним у складних професійних ситуаціях.

Тренінги з розвитку емпатії можуть включати практичні завдання, які моделюють типові професійні ситуації. Це дозволить фахівцям удосконалювати навички емоційного реагування на потреби клієнтів і колег.

Опанування технік емоційної саморегуляції, таких як дихальні вправи та релаксація, допоможе знижувати рівень стресу й емоційного напруження, сприяючи збереженню емоційного здоров'я фахівців.

Запропоновані заходи сприятимуть підвищенню загальної ефективності професійної діяльності та створенню сприятливого робочого середовища. Це особливо важливо для фахівців соціальних професій, чия робота вимагає високого рівня емоційної стійкості та міжособистісної компетентності.

Кругова діаграма показує, що більшість респондентів (65%) мають середній рівень емоційного інтелекту. Високий рівень був виявлений у 20% опитаних, тоді як лише 15% мали низький рівень. Це свідчить про значний потенціал для розвитку ЕІ у фахівців соціальних професій.

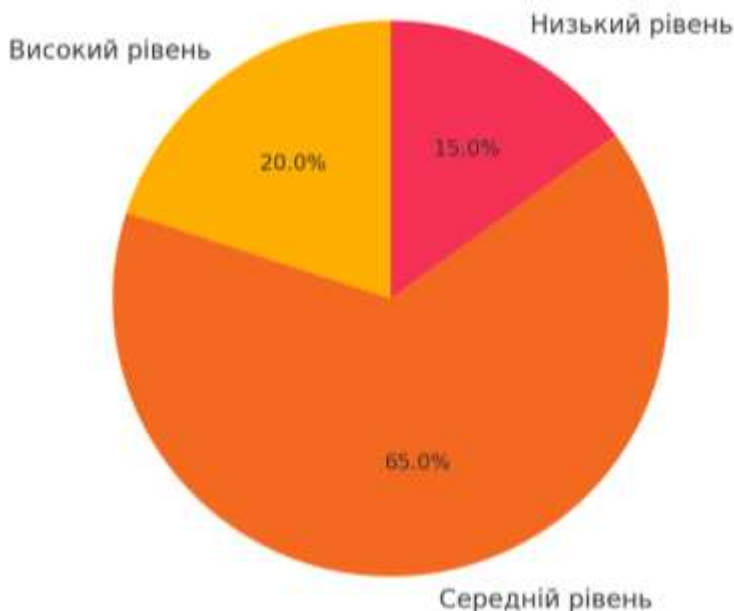


Рис.1. Розподіл рівнів емоційного інтелекту

Стовпчаста діаграма ілюструє розподіл ефективності емпатії серед респондентів. 35% фахівців демонструють високий рівень емпатії, тоді як

середній рівень спостерігається у 50%, а низький - у 15%. Високий рівень емпатії корелює з кращою якістю взаємодії з клієнтами.

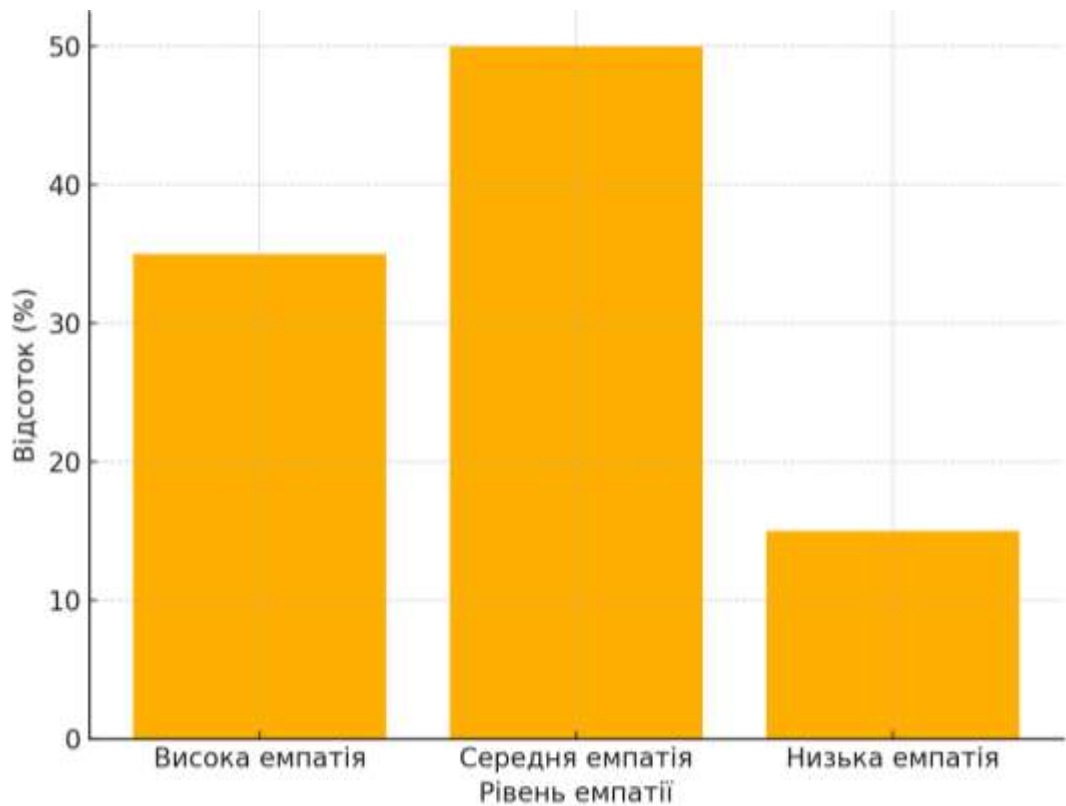


Рис.2. Рівень емпатії та ефективність

Стовпчаста діаграма відображає популярність різних стратегій управління стресом. Найчастіше використовуються методи саморефлексії (40%), релаксаційні техніки (35%) та соціальна підтримка (25%). Це свідчить про багатокомпонентний підхід до подолання стресових ситуацій.

На основі отриманих результатів можна запропонувати декілька рекомендацій для вдосконалення роботи фахівців соціальних професій. По-перше, розподіл рівнів емоційного інтелекту свідчить про необхідність систематичного розвитку його ключових компонентів, таких як самоконтроль, емпатія та соціальні навички. Це може бути реалізовано через впровадження тренінгових програм, які сприятимуть підвищенню здатності фахівців управляти емоціями та підтримувати емоційну стійкість.

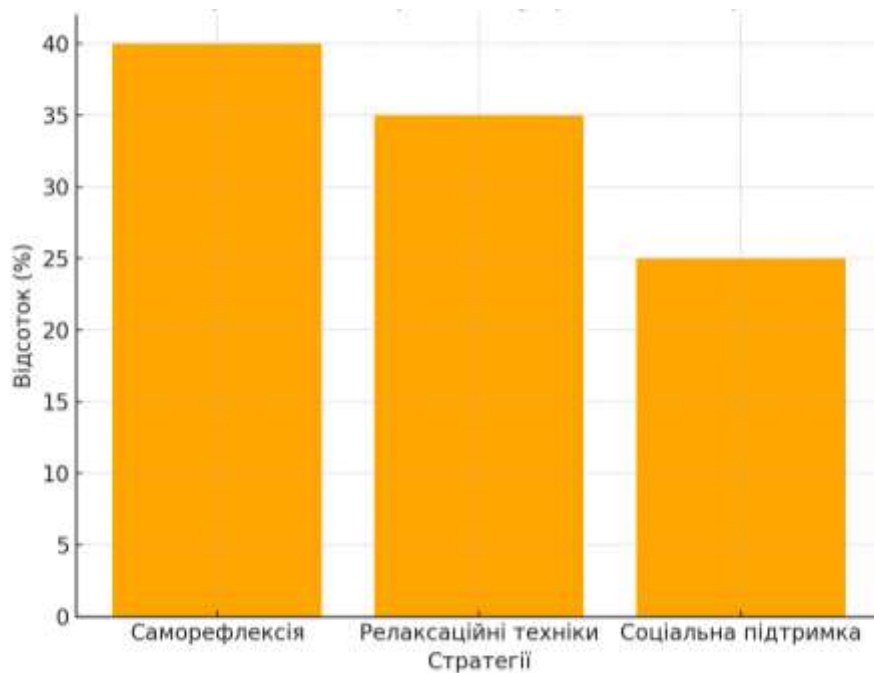


Рис.3. Використання стратегій управління стресом

По-друге, рівень емпатії, як було виявлено, суттєво впливає на якість взаємодії з клієнтами та колегами. Тому важливо акцентувати увагу на навчальних заходах, спрямованих на розвиток емпатії, зокрема шляхом симуляції типових професійних ситуацій і практичних завдань. Це допоможе фахівцям краще розуміти емоційні потреби інших людей і створювати довірливі робочі відносини.

По-третє, аналіз стратегій управління стресом підкреслює важливість розвитку таких навичок, як саморефлексія та емоційна саморегуляція. Рекомендовано включати у програми підвищення кваліфікації практичні техніки релаксації, дихальні вправи та групові активності для обміну досвідом. Це сприятиме зниженню рівня стресу, покращенню емоційного здоров'я та загальної професійної ефективності фахівців.

3.2. Вплив емоційного інтелекту на ефективність стрес-менеджменту

Дослідження, проведене серед фахівців соціальних професій, продемонструвало важливий взаємозв'язок між рівнем емоційного інтелекту (ЕІ) та здатністю до ефективного стрес-менеджменту. Згідно з отриманими результатами, у респондентів із високим рівнем ЕІ спостерігалася краща емоційна стабільність і здатність швидше відновлювати внутрішню рівновагу після стресових ситуацій. Це свідчить про те, що ЕІ відіграє ключову роль у зниженні негативного впливу стресу на професійну діяльність.

Високий рівень самоконтролю, який є важливим компонентом ЕІ, дозволяє соціальним працівникам залишатися спокійними навіть у кризових ситуаціях. Респонденти з високим рівнем ЕІ зазначали, що вони можуть ефективно управляти власними емоціями, знижуючи вплив тривоги та невпевненості. Це сприяє більш раціональному прийняттю рішень і підвищенню загальної ефективності їхньої роботи.

Самосвідомість, яка є ще одним ключовим компонентом ЕІ, допомагає соціальним працівникам краще розуміти власний емоційний стан та ідентифікувати джерела стресу. Результати дослідження свідчать, що респонденти з високим рівнем самосвідомості частіше використовують стратегії, спрямовані на попередження емоційного виснаження, такі як релаксація та саморефлексія. Емпатія, як складова ЕІ, значно впливає на ефективність стрес-менеджменту у соціальних професіях. Респонденти з високим рівнем емпатії зазначали, що вони краще взаємодіють із клієнтами, що сприяє створенню довірливих відносин. Такі відносини, у свою чергу, знижують рівень конфліктів і сприяють зменшенню стресу.

Соціальні навички також відіграють важливу роль у подоланні стресових ситуацій. Фахівці, які виявляли високий рівень комунікативної компетенції, успішніше координували робочі процеси, ефективніше вирішували конфлікти та підтримували позитивний робочий клімат. Це дозволяє їм краще адаптуватися до динамічних умов професійної діяльності.

Результати дослідження показали, що фахівці із середнім рівнем ЕІ також демонструють здатність до управління стресом, але їхні стратегії менш ефективні порівняно з респондентами з високим рівнем ЕІ. Наприклад, ці фахівці частіше звертаються до соціальної підтримки як основного механізму подолання стресу. Низький рівень ЕІ був виявлений у 15% респондентів, які зазнавали значних труднощів у керуванні емоціями. У таких працівників спостерігався підвищений рівень емоційного виснаження та професійного вигорання, що негативно впливало на їхню здатність справлятися зі стресовими факторами.

Стратегії управління стресом, які використовували респонденти з різними рівнями ЕІ, продемонстрували різницю у підходах до подолання емоційного напруження. Респонденти з високим рівнем ЕІ найчастіше використовували саморефлексію та техніки релаксації, тоді як ті, хто мав низький рівень, покладалися переважно на зовнішню підтримку. Віковий аналіз показав, що більш досвідчені фахівці демонструють вищий рівень ЕІ та відповідно ефективніші стратегії стрес-менеджменту. Це свідчить про те, що професійний досвід сприяє розвитку навичок емоційного реагування.

Гендерний аналіз виявив, що жінки частіше демонструють високий рівень емпатії, тоді як чоловіки виявляють кращі соціальні навички. Обидві ці складові ЕІ позитивно впливають на здатність до управління стресом у соціальних професіях. Результати підкреслюють необхідність впровадження навчальних програм із розвитку ЕІ, орієнтованих на потреби фахівців соціальних професій. Зокрема, такі програми можуть включати тренінги з розвитку самосвідомості, емпатії та технік емоційної саморегуляції.

У цілому, результати дослідження підтвердили, що високий рівень ЕІ є одним із ключових факторів ефективного стрес-менеджменту. Розвиток емоційного інтелекту сприятиме підвищенню професійної ефективності, зниженню рівня емоційного виснаження та створенню сприятливого робочого клімату у сфері соціальних послуг.

3.3. Особливості застосування емоційного інтелекту у професійній діяльності

Емоційний інтелект (ЕІ) є важливим елементом, який визначає ефективність професійної діяльності, особливо у сфері соціальних професій. Результати дослідження показали, що здатність до управління емоціями та розуміння емоцій інших є ключовими для створення довірливих відносин із клієнтами та колегами. Це особливо важливо для психологів, соціальних працівників, педагогів та медичних фахівців, чия діяльність безпосередньо пов'язана з емоційною взаємодією.

Однією з особливостей застосування ЕІ у соціальних професіях є важливість самосвідомості. Працівники, які вміють розпізнавати власні емоції, краще керують ними, що знижує ризик емоційного виснаження. Самосвідомість дозволяє визначати стресові фактори та розробляти стратегії їхнього подолання.

Самоконтроль, як одна з ключових складових ЕІ, допомагає фахівцям зберігати емоційну рівновагу в кризових ситуаціях. У соціальних професіях, де часто виникають складні або конфліктні ситуації, здатність управляти власними емоціями є надзвичайно важливою. Працівники з високим рівнем самоконтролю виявляють кращу стресостійкість і приймають більш раціональні рішення.

Емпатія є ще однією важливою складовою, яка сприяє професійній діяльності. У соціальних професіях здатність розуміти емоційний стан клієнтів і враховувати їхні потреби забезпечує ефективну взаємодію. Результати дослідження підтвердили, що працівники з високим рівнем емпатії краще налагоджують довірливі стосунки, що сприяє позитивним результатам роботи.

Соціальні навички є вирішальними у професійній взаємодії. Респонденти з високим рівнем соціальних навичок демонстрували здатність ефективно працювати в команді, вирішувати конфлікти та організовувати колективні процеси. Це особливо важливо в професіях, які передбачають міждисциплінарний підхід і взаємодію з великою кількістю учасників.

Рівень емоційного інтелекту впливає на здатність фахівців долати професійні виклики. Учасники дослідження з високим рівнем ЕІ частіше використовували здорові стратегії стрес-менеджменту, такі як саморефлексія та релаксаційні техніки. Це дозволяє їм знижувати рівень емоційного напруження та запобігати вигоранню.

Однією з особливостей застосування ЕІ є здатність адаптуватися до нових умов. Працівники з високим рівнем ЕІ швидше пристосовуються до змін у професійному середовищі, що сприяє їхній ефективності. В умовах постійних змін і нових викликів ця здатність стає критично важливою.

ЕІ також впливає на якість комунікації. Респонденти з високим рівнем комунікативних навичок демонстрували здатність ефективно передавати інформацію, враховувати емоційний стан співрозмовника та будувати довірливі відносини. Це сприяє ефективній роботі як з клієнтами, так і в команді.

Результати дослідження також підкреслили важливість розвитку емоційного інтелекту у працівників із середнім і низьким рівнем ЕІ. Вони частіше зазнавали труднощів у керуванні емоціями, що знижувало ефективність їхньої діяльності. Це вказує на необхідність впровадження навчальних програм і тренінгів із розвитку ЕІ. На основі отриманих даних рекомендовано розробити навчальні програми, спрямовані на розвиток самосвідомості, емпатії та соціальних навичок. Такі тренінги можуть включати практичні завдання, симуляції професійних ситуацій і вправи на розвиток технік емоційної саморегуляції.

Особливу увагу слід приділити формуванню навичок саморефлексії, які допомагають фахівцям краще розуміти власний емоційний стан і вчасно вживати заходів для зниження напруження. Це сприятиме запобіганню емоційному виснаженню та підвищенню задоволеності від роботи.

Тренінги з розвитку емпатії можуть включати методики активного слухання, аналізу емоційних станів клієнтів і колег, а також практичні вправи, які моделюють реальні професійні виклики. Це дозволить фахівцям краще розуміти потреби оточуючих і ефективніше взаємодіяти.

Висновки до розділу 3

Емоційний інтелект (EI) є важливим чинником професійної ефективності у фахівців соціальних професій, особливо у контексті управління стресом. Дослідження показало, що у 65% респондентів спостерігався середній рівень EI, 20% мали високий рівень, а 15% демонстрували низький. Це свідчить про необхідність розвитку EI у більшості фахівців, щоб підвищити їхню здатність до емоційної саморегуляції та стійкості до стресу. Респонденти з високим рівнем EI продемонстрували значно кращі показники самоконтролю, що дозволяло їм залишатися емоційно стабільними у кризових ситуаціях, приймати раціональні рішення та швидше відновлювати рівновагу після стресових подій. Здатність до самоконтролю знижувала ризик емоційного виснаження та сприяла підвищенню загальної задоволеності професійною діяльністю.

Важливим компонентом EI є емпатія, яка впливає на ефективність міжособистісної взаємодії. Респонденти з високим рівнем емпатії краще розуміли емоційні стани своїх клієнтів і колег, що створювало атмосферу довіри та сприяло зниженню конфліктності. Це підкреслює необхідність розвитку емпатії як ключової складової для фахівців соціальних професій. Іншим важливим компонентом EI є соціальні навички, які допомагають ефективно організовувати командну роботу, вирішувати конфлікти та координувати робочі процеси. Респонденти з високим рівнем соціальних навичок успішніше адаптувалися до динамічних умов професійної діяльності.

Фахівці з низьким рівнем EI демонстрували недостатню здатність до емоційної саморегуляції, що ускладнювало їхню професійну діяльність і збільшувало ризик емоційного вигорання. Такі респонденти частіше піддавалися впливу негативних емоцій, що підкреслює необхідність проведення навчальних заходів для підвищення рівня EI. Аналіз стратегій управління стресом показав, що фахівці з високим рівнем EI використовували здорові методи, зокрема саморефлексію та релаксаційні техніки, тоді як працівники з низьким рівнем EI покладалися переважно на соціальну підтримку.

Дослідження також виявило відмінності у рівнях ЕІ залежно від віку та стажу роботи. Досвідчені фахівці демонстрували вищу здатність до емоційної саморегуляції, тоді як молодші працівники частіше стикалися з труднощами у керуванні емоціями. Гендерний аналіз показав, що жінки частіше виявляли високий рівень емпатії, тоді як чоловіки демонстрували кращі соціальні навички. Ці аспекти слід враховувати під час розробки навчальних програм, спрямованих на розвиток ЕІ.

На основі отриманих результатів рекомендовано впровадити тренінги з розвитку ЕІ, які включатимуть вправи на самосвідомість, техніки емоційної саморегуляції, розвиток емпатії та вдосконалення соціальних навичок. Особливу увагу слід приділити формуванню навичок саморефлексії, які допомагають фахівцям глибше усвідомлювати власні емоції та ефективніше управляти ними у складних ситуаціях. Практичні завдання, що моделюють типові професійні виклики, можуть допомогти у вдосконаленні навичок емпатії та міжособистісної взаємодії.

Загалом розвиток ЕІ має стати пріоритетом у підвищенні кваліфікації фахівців соціальних професій. Це сприятиме не лише зниженню рівня емоційного напруження, але й підвищенню професійної ефективності, створенню сприятливого робочого середовища та забезпеченню якісних соціальних послуг. Емоційний інтелект є важливим ресурсом, який дозволяє фахівцям успішно долати професійні виклики та забезпечувати високий рівень соціальної взаємодії.

ВИСНОВКИ

1. Емоційний інтелект (EI) є багатовимірним феноменом, що поєднує емоційну, когнітивну та соціальну складові, значно впливаючи на професійну діяльність фахівців соціальних професій. Основні моделі EI, запропоновані Саловей і Майєром, а також Гоулманом, наголошують на таких компонентах, як самосвідомість, саморегуляція, емпатія, мотивація та соціальні навички, які є критичними для ефективної комунікації, емоційної стійкості та адаптації до професійних викликів. Взаємозв'язок між EI і стрес-менеджментом є важливим, адже саме EI формує базу для розвитку ключових навичок подолання стресу, зокрема через самосвідомість, яка дозволяє визначати джерела стресу, та саморегуляцію, яка сприяє управлінню емоціями у складних ситуаціях.

2. Теоретичні дослідження підтвердили, що емпатія відіграє центральну роль у створенні довірливих відносин із клієнтами та колегами, допомагаючи знижувати рівень емоційної напруги і забезпечуючи позитивне робоче середовище. Соціальні навички, ще один ключовий компонент EI, дозволяють фахівцям ефективніше вирішувати конфлікти, організовувати командну роботу та забезпечувати ефективну міжособистісну взаємодію, що є необхідним у соціальних професіях. Мотивація, яка є частиною EI, сприяє збереженню фокусу на досягненні професійних цілей навіть у складних умовах, що дозволяє фахівцям демонструвати більшу стресостійкість і задоволеність роботою.

3. Аналіз емпіричних досліджень показав, що 65% респондентів мають середній рівень EI, що вказує на потенціал для його подальшого розвитку. Респонденти з високим рівнем EI (20%) продемонстрували вищу здатність до самоконтролю, кращу стійкість до стресу та здатність швидше відновлювати емоційну рівновагу після кризових ситуацій. Натомість фахівці з низьким рівнем EI (15%) частіше зазнавали емоційного виснаження, що негативно впливало на їхню професійну діяльність і підвищувало ризик професійного вигорання.

4. Виявлено, що ЕІ впливає на вибір адаптивних стратегій стрес-менеджменту, таких як саморефлексія, позитивне переосмислення ситуацій, вирішення проблем і пошук соціальної підтримки. Респонденти з високим рівнем ЕІ рідше використовували дезадаптивні стратегії, що свідчить про важливість розвитку ЕІ для подолання стресу. Важливу роль відіграють також гендерні та вікові особливості: жінки частіше демонструють високий рівень емпатії, тоді як чоловіки мають розвинуті соціальні навички. Досвідчені фахівці демонструють вищий рівень ЕІ, що підкреслює значення професійного досвіду для емоційного розвитку.

5. Результати підтвердили необхідність впровадження програм розвитку ЕІ для фахівців соціальних професій, які включають навчання технік саморегуляції, розвиток емпатії, вдосконалення соціальних навичок і формування навичок самосвідомості. Зокрема, практичні тренінги, що моделюють типові професійні ситуації, сприятимуть вдосконаленню здатності до ефективного стрес-менеджменту та підвищенню загальної професійної ефективності. Крім того, важливим є використання сучасних цифрових інструментів для оцінювання та розвитку ЕІ, що може зробити процес навчання більш інтерактивним і персоналізованим.

6. Отже, розвиток ЕІ є пріоритетним напрямом для підвищення кваліфікації фахівців соціальних професій. Це сприятиме не лише покращенню їхньої здатності до управління стресом, але й створенню сприятливого робочого середовища, що забезпечує високу якість надання соціальних послуг. Отримані результати можуть бути основою для розробки освітніх програм і вдосконалення підходів до професійної підготовки фахівців, орієнтованих на розвиток ЕІ як ключової компетенції.

7. Розроблена анкета, яка використовувалася у дослідженні, дозволила отримати структуровані дані про рівень емоційного інтелекту, стратегії стрес-менеджменту та особливості професійної діяльності респондентів. Використання стандартизованих шкал для оцінки компонентів ЕІ, таких як самосвідомість, саморегуляція, емпатія та соціальні навички, забезпечило

об'єктивність результатів і виявило ключові аспекти, які потребують удосконалення. Анкета також включала блок запитань, спрямованих на аналіз суб'єктивного сприйняття стресу та стратегій його подолання, що дозволило краще зрозуміти взаємозв'язок між ЕІ та здатністю до ефективного стрес-менеджменту.

8. Етапи дослідження, зокрема пілотне тестування, основне опитування та аналіз даних, забезпечили валідність і надійність отриманих результатів. Пілотне тестування допомогло вдосконалити формулювання запитань анкети, що підвищило якість відповідей респондентів. Основне опитування дозволило зібрати дані від фахівців різних соціальних професій, забезпечивши репрезентативність вибірки. Аналіз даних виявив чіткі кореляції між рівнем ЕІ і здатністю до подолання стресових ситуацій, що підкреслює важливість емоційного інтелекту як ключового чинника професійної ефективності.

9. На основі отриманих результатів рекомендовано розробити та впровадити навчальні програми з розвитку емоційного інтелекту для фахівців соціальних професій. Особливу увагу слід приділити формуванню навичок самосвідомості та саморефлексії, які допомагають ідентифікувати джерела стресу та керувати емоціями в складних професійних ситуаціях. Розвиток емпатії через практичні вправи та симуляції професійних ситуацій сприятиме покращенню міжособистісної взаємодії та створенню довірливого робочого середовища. Також важливо вдосконалювати соціальні навички для підвищення ефективності командної роботи та вирішення конфліктів.

10. Загалом, результати дослідження підкреслюють значущість емоційного інтелекту для зниження впливу стресових факторів, підвищення професійної ефективності та запобігання емоційному вигоранню. Впровадження програм розвитку ЕІ у практику підвищення кваліфікації фахівців соціальних професій забезпечить формування емоційно стійких, компетентних працівників, які ефективно справлятимуться з професійними викликами, сприяючи як власному емоційному благополуччю, так і підвищенню якості соціальних послуг.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альохіна Н.В. Соціальний інтелект у структурі соціальної компетентності фахівців фармації. *Вісник Харківського національного університету. Серія «Психологія»*. 2013. № 1046. С. 60–63. DOI: <http://dspace.nuph.edu.ua/handle/123456789/4337>.
2. Актуалізація емоційного інтелекту в емоціогенних умовах. *Соціальна психологія*. 2008. № 1 (27). С. 96–104.
3. Березюк Г. Емоційний інтелект як детермінанта внутрішньої свободи особистості. *Психологічні студії Львівського університету*. 2008. Вип. 2. С. 20–23.
4. Бех І.Д. Виховання особистості: навчально-методичний посібник : у 2-х кн. Київ: Либідь, 2003. Кн. 2. С. 41.
5. Білецький О.М. Мотивація учіння як чинник розвитку професійної Я-концепції майбутніх психологів: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Харків, 2013. С. 20.
6. Богданцева І.П. Рівень сформованості емоційної сфери молодших школярів із затримкою психічного розвитку. *Наукові праці [Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія»]*. Серія: Педагогіка. 2009. Т. 112. Вип. 99. С. 154–159.
7. Бреус Ю.В. Емоційний інтелект як чинник професійного становлення майбутніх фахівців соціономічних професій у вищих навчальних закладах: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2015. С. 20. DOI: <https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/9213>.
8. Буковинська М.П., Нечаєв О.Л. Креативність персоналу як необхідна якість формування соціального капіталу. *Наукові праці Національного університету харчових технологій*. 2013. № 51. С. 122–128.
9. Булка Н.І. Ресурси соціального інтелекту: адаптивність, комунікативність, креативність. *Практична психологія та соціальна робота*. 2004. № 6. С. 43–53.

10. Гоулман Д. Емоційний інтелект / пер. з англ. С.Л. Гумецької. Харків: Віват, 2019. 512 с.
11. Дерев'янка С.П. Активізація розвитку емоційного інтелекту як спосіб оптимізації процесу соціально-психологічної адаптації особистості. *Вісник Національного технічного університету України «Київський політехнічний інститут»*. Філософія. Психологія. Педагогіка. 2009. № 3(27). Ч. 1. С. 93–98. DOI: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/f2070514-88e9-4e65-bc41-79d5b7277fc1/content>.
12. Дубовик С.Г., Драбчук Т.І. Розвиток емоційного інтелекту сучасних менеджерів як основа їх успішної діяльності. *Вісник Сумського національного аграрного університету. Серія «Економіка і менеджмент»*. 2014. Вип. 5. С. 8–14.
13. Захарчин Г.М., Любомудрова Н.П. Фактор культури та емоційний інтелект в управлінні персоналом. *Причорноморські економічні студії*. 2019. Вип. 48. Ч. 3. С. 27–34.
14. Корман М.М. Емоційний інтелект персоналу як основа ефективного розвитку організації. *Наукові праці Кіровоградського національного технічного університету. Економічні науки*. 2013. Вип. 24. С. 88–94.
15. Корольчук М.С., Осьодло В.І. Психодіагностика: навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів [за заг. ред. М.С. Корольчука]. Київ: Ельга, Ніка-Центр, 2004. 400 с.
16. Корольчук М.С. Психологія: Схеми, опорні конспекти, методики: навч. посібник / за заг. ред. М.С. Корольчука. Київ: Ельга, Ніка-Центр, 2009. 320 с.
17. Кошель В.І., Сав'юк Г.П., Дзундза Б.С. Основи охорони праці: навчально-методичний посібник для студентів вищих навчальних закладів педагогічного напрямку. Івано-Франківськ: НАІР, 2020. 182 с.
18. Лящ О. Фактори розвитку емоційного інтелекту в сучасних підлітків. *Психологічні перспективи*. 2008. № 12. С. 49–59.
19. Манойлова М.А. Розвиток емоційного інтелекту майбутніх педагогів. Львів: ПДПІ, 2004. 60 с.

20. Моргун В.Ф., Тітов І.Г. Основи психологічної діагностики: навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів. Київ: Видавничий дім «Слово», 2009. 464 с.
21. Носенко Е.Л., Коврига Н.В. Емоційний інтелект: концептуалізація феномену, основні функції: монографія. Київ: Вища школа, 2003. 126 с.
22. Ожубко Г.В. Психологічні засоби формування соціального інтелекту в майбутніх менеджерів: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Харк. нац. ун-т ім. В.Н. Каразіна. Х., 2009. 19 с.
23. Пашко Т.А. Емоційний інтелект як складова професійної компетентності керівника. *Науковий часопис Національного педагогічного університету імені М.П. Драгоманова. Серія 12: Психологічні науки*. 2008. № 21 (45). С. 161–167.
24. Пащенко О.П. Креативний менеджмент як фактор успішності сучасного бізнесу. *Глобальні та національні проблеми економіки*. 2017. Вип. 17. С. 406–410. URL: <http://global-national.in.ua/archive/17-2017/86.pdf>.
25. Руденко С.В. Соціальний інтелект як чинник успішності педагогічної діяльності: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2008. 19 с.
26. Смульсон М.Л. Психологія розвитку інтелекту: монографія. Київ, 2001. 276 с.
27. Ушакова І.В. Психологічні особливості емоційної сфери інтелектуально обдарованої особистості: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Одеса, 2010. 19 с.
28. Шпак М.М. Психологія розвитку емоційного інтелекту молодших школярів: монографія. Тернопіль: ТНТУ ім. В. Гнатюка, 2016. 372 с.
29. Щетініна Л.В., Рудакова С.Г., Заєць А.І. Емоційний інтелект в управлінні персоналом: підходи до розуміння та його розвиток. *Бізнес Інформ*. 2019. № 3. С. 385–393.
30. Приймаченко О.М. Образ стану емоційно-освіченої людини як умова розвитку емоційного інтелекту. *Вісник Чернігівського державного педагогічного університету*. Чернігів: ЧДПУ, 2006. Вип. 41. Т. 2. С. 96–99.

31. Продіус О.І. Креативний менеджмент як запорука сучасного ефективного управління. *Економіка: реалії часу*. 2012. № 3–4(4–5). С. 67–71.
32. Робертс Р.Д. Емоційний інтелект: проблеми теорії, вимірювання і застосування на практиці. *Психологія, Журнал Вищої школи економіки*. 2004. Т. 1. № 4. С. 3–26.
33. Розвиток емоційного інтелекту в закладі загальної середньої освіти / укладач Г.І. Савонова. Лисичанськ, 2021. 70 с. URL: <file:///C:/Users/User/Downloads/643.pdf> (дата звернення: 30.05.2024).
34. Періг І.М. Арт-терапевтичні методи зняття психоемоційної напруги в умовах переживання воєнних дій. *Збірник тез II Міжнародної наукової конференції «Воєнні конфлікти та техногенні катастрофи: історичні та психологічні наслідки»*. Тернопіль: ФОП Паляниця В.А., 2022. С. 22–24.
35. Періг І.М. Психологічне здоров'я здобувачів вищої освіти в умовах війни: напрями підтримки і збереження. *Аксіопсихологічні вектори розвитку сучасної освіти: збірник матеріалів міжнародної науково-практичної конференції (19–20 жовтня 2023 р.)*. Тернопіль: ТНПУ ім. В. Гнатюка, 2023. С. 254.
36. Періг І.М. Реалізація психоедукаційних заходів з питань ментального здоров'я учасників освітнього процесу ЗВО. *Розвиток професійної майстерності педагога в умовах нової соціокультурної реальності: збірник матеріалів VI міжнародної науково-практичної конференції (05–06 жовтня 2023 року)*. Тернопіль: ФОП Осадца Ю.В., 2023. С. 209–210.
37. Руденко С.В. Соціальний інтелект як чинник успішності педагогічної діяльності: автореф. дис. ... канд. психол. наук. Київ, 2008. 19 с.
38. Савонова Г.І. Розвиток емоційного інтелекту в закладі загальної середньої освіти. Лисичанськ, 2021. 70 с.
39. Смульсон М.Л. Психологія розвитку інтелекту: монографія. Київ: Вища школа, 2001. 276 с.
40. Хитра О.В., Бендасюк М.І. Роль емоційної складової в управлінні командами. *Причорноморські економічні студії*. 2018. Вип. 28 (2). С. 67–74.

41. Шпак М.М. Психологія розвитку емоційного інтелекту молодших школярів: монографія. Тернопіль: ТНТУ ім. В. Гнатюка, 2016. 372 с.

42. Щетініна Л.В., Рудакова С.Г., Заєць А.І. Емоційний інтелект в управлінні персоналом: підходи до розуміння та його розвиток. *Бізнес Інформ*. 2019. № 3. С. 385–393.

43. Ястремська О.М., Бардадим О.І. Мотивація креативності новаторів: монографія. Харків: ХНЕУ, 2013. 212 с.

44. Ястремська О.М. Теоретичні аспекти розвитку емоційного інтелекту в сучасному освітньому просторі. *Наукові записки Харківського національного університету*. 2013. № 44. С. 120–125.