

УДК 159.9

DOI: 10.15421/102902

Зарицька В. В.,

доктор психологічних наук, професор, завідувач кафедри практичної психології

Класичний приватний університет, м. Запоріжжя

ORSID ID *ORCID*: 0000-0002-9300-8276

zarytska_vv@ukr.net

ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ У СТРУКТУРІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПСИХОЛОГА

EMOTIONAL INTELLIGENCE SN THE STRUCTURE PROFESSIONAL ACTIVITIES OF A PSYCHOLOGIST

Анотація. Проаналізовано наукові підходи до розуміння значущості емоційного інтелекту для професійної діяльності психолога. Визначено сутність готовності до професійної діяльності, загальні ознаки і закономірності професійної діяльності, обґрунтовано цінність емоційного інтелекту в цих процесах. На основі теоретичного аналізу виділено основні їх компоненти: мотиваційний, орієнтаційний, пізнавально-оперативний, емоційно-вольовий, психофізіологічний, оцінний та емоційно-когнітивно-вольовий. Обґрунтовано як доцільність існування емоційного інтелекту, так і необхідність його формування у студентів. Сучасні психологічні дослідження доводять, що існує ряд чинників, які можуть спровокувати незадоволеність майбутньою професійною діяльністю. Серед них виділяють емоційну напругу, викликану різними видами перевантаження студентів професійно значущими завданнями, що призводить до перевтоми, зниження працездатності і якості виконання завдань, емоційної виснаженості. Це доводить необхідність розумної організації професійної підготовки, де враховуються емоційні, когнітивні і вольові можливості студента при виконанні будь-якої роботи. Надано коротку характеристику найпоширеніших чинників, які перешкоджають успішній професійній діяльності: емоційна виснаженість, деперсоналізація, занижена оцінка власних досягнень. Також у статті наводяться поради, яких слід дотримуватися для збереження емоційної рівноваги. Необхідно розділити всі поточні справи на чотири групи: зроби сам; доручи іншому; підійди до справи з іншого боку; кинь. Водночас пропонується ряд організаційних заходів, які спроможні забезпечити емоційно позитивний настрій, відповідні стосунки і високу результативність професійної діяльності як у випадку успіху, так і у випадку тимчасової невдачі для збереження емоційної рівноваги.

Ключові слова: емоції, емоційний інтелект, емоційно-когнітивно-вольовий компонент, емоційна рівновага, емоційна виснаженість, емоційна напруга, професійна діяльність.

Abstract. The article reveals the importance of emotional intelligence for professional activity of a psychologist: the essence of readiness for professional activity, general signs and regularities of professional activity is highlighted, the value of emotional intelligence in these processes is substantiated. As to the psychological readiness of students for professional activity, where the scientists distinguish their main components: motivational, orientational, cognitive-operational, emotional-volitional, psychophysiological, evaluation, then emotionally-cognitively volitional and justified as the expediency of its existence, and the necessity of its formation in students. The article emphasizes that there are a number of factors that can provoke dissatisfaction with future professional activities. Among them, emotional stress is caused due to various types of overload of students with professionally significant tasks, which leads to fatigue, reduced efficiency and quality of tasks, emotional exhaustion, which proves the need for a reasonable organization, professional training, which takes into account the emotional, cognitive and

volitional opportunities of the student when performing any work. The article gives a brief description of the most common factors that impede successful professional activity: emotional exhaustion, depersonalization, underestimation of their own achievements. In parallel, the article provides tips that should be used to maintain emotional balance. It is necessary to divide all current affairs into four groups: do it yourself; to order to another; to approach the case from the other side; to throw. At the same time, a number of organizational measures are proposed that can provide an emotionally positive mood, a relevant relationship and a high performance of professional activity, if successful, and in the case of a temporary failure to maintain an emotional equilibrium.

Key words: emotions, emotional intelligence, emotional-cognitive-volitional component, emotional balance, emotional exhaustion, emotional stress, professional activity.

Вступ. Наукова проблема структури професійної діяльності психолога полягає в тому, що не досить чітко висвітлено роль і місце емоційного інтелекту в даному контексті. Професійна діяльність – це складна динамічна система, до складу якої входять численні елементи, в тому числі і емоційний інтелект, які забезпечать у своїй сукупності необхідний рівень професіоналізму.

Для забезпечення готовності особистості продуктивно здійснювати професійну діяльність, проявляти професійну зрілість та мати розвинуту професійну ідентичність необхідна відповідна цілеспрямована підготовка до професійної діяльності на етапі навчання в закладі освіти.

На сьогодні особливо на часі питання розв'язання проблеми психологічної готовності особистості майбутнього фахівця, розвитку адекватних змісту професійної діяльності особистісних якостей і властивостей, а також здатності емоційно виважено реагувати на різні ситуації, пов'язані з професійною діяльністю.

У навчальному закладі особистість (студент) переосмислює функцію освіти з точки зору її значущості для професійної діяльності, а процес підготовки до цієї діяльності забезпечується в процесі викладання навчальних дисциплін, де поряд із засвоєнням відповідних знань і умінь передбачається орієнтація змісту освіти на актуалізацію можливостей особистості, здатних сприяти свідомому професійному самовизначенню, саморозвитку, вільному вибору свого життєвого шляху, формуванню загальної готовності до професійної діяльності психолога.

Мета статті полягає в розкритті значущості емоційного інтелекту у професійній діяльності психолога, його сутності і закономірностей, а також чинників емоційно-когнітивного характеру, що обумовлюють підвищення ефективності роботи.

Для досягнення зазначеної мети були поставлені такі завдання:

1. Розкрити значущість емоційного інтелекту у професійній діяльності психолога.
2. Визначити сутність емоційного інтелекту, закономірності, ознаки його прояву у структурі професійної діяльності психолога.
3. Виділити чинники емоційно-когнітивного характеру, що обумовлюють підвищення ефективності роботи.
4. Окреслити організаційні і змістовні заходи попередження, подолання емоційної напруги, виснаженості в процесі професійної діяльності.

Об'єкт дослідження: емоційний інтелект як психологічний феномен.

Предмет дослідження: емоційний інтелект у структурі професійної діяльності психолога.

Виклад основного матеріалу дослідження. Однією з важливих умов психологічної готовності студента до оволодіння професією в закладі вищої освіти є насамперед його здатність якомога швидше адаптуватися психологічно до студентського

середовища. Цей процес відбувається тим успішніше, чим вищий рівень розвитку емоційного інтелекту [1].

Достатній розвиток конструктивних форм поведінки, обумовлених високим рівнем емоційного інтелекту, може сприяти успішному розвитку особистості студента [1].

У контексті нашого дослідження готовність до оволодіння професійною діяльністю ми розглядаємо як інтегральне утворення особистості, що полягає у вибірковій спрямованості на обрану нею діяльність, яка виникає на ґрунті позитивного ставлення до всіх видів занять, що викладатимуть у навчальному закладі, бо вони скеровані відповідними змістовними потребами, емоційними інтересами та вимогами до цієї професії. Про сформовану готовність можна говорити лише за умови наявності у суб'єкта професійної діяльності позитивного емоційного ставлення до обраної діяльності, а саме: вміння адаптувати свою поведінку відповідно до ситуацій, що виникають; вміння емоційно позитивно будувати процес спілкування; напрацювання таких професійно значущих здібностей, як мислення, уявлення, спостережливості та широкого набору таких конкретних властивостей, як емоційна стабільність, здатність розуміти, контролювати, регулювати власні емоції та емоції інших, тобто мати високорозвинений емоційний інтелект та вміло використовувати його для досягнення бажаної результативності професійної діяльності.

Важливість розвитку емоційного інтелекту особистості в процесі професійної підготовки простежується в загальних закономірностях професійної діяльності, най-найсуттєвішими серед яких можна назвати такі:

1. Закономірні зв'язки між діяльністю індивіда і діяльністю суспільства. Ці зв'язки розкриваються через знання про закони розвитку суспільства, знання про механізми дій і форми прояву цих законів у діяльності особистостей і соціальних груп, які мусять сприйматися особистістю емоційно позитивно як необхідні для професійної діяльності в цьому суспільстві.
2. Закономірності і тенденції формування і зміни професійної спрямованості суб'єкта праці та фактори, що їх зумовлюють: інтереси, потреби, мотиви, ціннісні орієнтації, особистісні настанови, воля та ін., в задоволенні яких важливу роль відіграють емоції та розумне використання їх суб'єктом праці.
3. Закономірності формування і зміни психічних процесів, на які суттєво впливає емоційний стан людини та її здатність контролювати й регулювати емоційні прояви.
4. Індивідуально-типологічна своєрідність ставлення до діяльності та її емоційне забарвлення, що знаходить своє відображення в поведінці людини.

Зміст виокремлених нами закономірностей ґрунтується на психологічних знаннях суб'єкта професійної діяльності, дотримання яких є обов'язковим у процесі виконання роботи. Міра дотримання цих закономірностей є регулятором поведінки людини в діяльності, бо відображає її суб'єктивне ставлення до об'єктивної реальності.

Для з'ясування того, як у свідомості суб'єкта праці відображається задана об'єктивна реальність, який її вплив на трудову поведінку і на результати праці людини, використовуються психологічні ознаки праці, такі як:

- усвідомлення соціальної цінності результату праці, рівень якого залежить не тільки від рівня знань суб'єкта праці про вимоги до результатів праці та від ставлення до праці, а й від емоційних проявів суб'єкта праці в діяльності;
- усвідомлення обов'язковості виконання дорученої справи в заданих нормах, яке проявляється у натхненному сумлінному ставленні до її виконання;
- свідоме застосування знарядь і засобів досягнення професійних цілей, що залежить від рівня теоретичної підготовки, рівня сформованості професійних

умінь і навичок, а також від адекватності емоційних проявів відповідно до рівня професійної готовності суб'єкта праці;

- усвідомлення міжособистісних стосунків (розуміння суб'єктом праці внеску інших людей у створення тих матеріальних і духовних цінностей, які він використовує у своїй професійній діяльності) [1].

Отже, вищеперераховані й охарактеризовані ознаки являють собою взаємозв'язок мотиваційних, операційних, а також когнітивних і афективних компонентів (останні з яких визначають емоційний інтелект) суб'єкта діяльності, зумовлений його соціальними настановами, професійною та емоційно-когнітивною підготовленістю.

Спираючись на вищевикладені загальні закономірності психологічної підготовки до професійної діяльності та її характерні ознаки, можна говорити про цінність емоційного інтелекту в структурі професійної діяльності, тобто з точки зору впливу емоційного інтелекту на підготовку студентів до професійної діяльності.

У процесі психологічної підготовки студентів до професійної діяльності виділено такі компоненти: мотиваційний, орієнтаційний, пізнавально-оперативний, емоційно-вольовий, психофізіологічний, оцінний.

В нашому дослідженні в структурі психологічної готовності особистості до професійної діяльності психолога запропоновано емоційно-когнітивно-вольовий, бо, розкриваючи емоційно-вольовий компонент, можна характеризувати його більше як емоційно-когнітивний, оскільки важливим є взаємозв'язок інтелектуального та емоційного в особистості, і пояснити це тим, що знання людиною явища – важливий факт, але не менш важливим є осмислення людиною цього явища, тобто те, який зміст вкладає сама людина в це явище, як до нього ставиться, як його переживає, вважаючи, що не можна обмежуватись тільки накопиченням знань і розвитком інтелекту, не менше уваги треба приділяти і емоційній стороні, розвитку культури почуттів та розумному їх використанню у професійній діяльності. Обов'язково організовувати навчальний процес у ЗВО так, щоб студенти відчували подібні емоції і почуття, які виникають у спеціалістів їх професії в реальному виробничому процесі, вміли їх проявляти, контролювати, регулювати відповідно до ситуації. І тільки потім у характеристиці емоційно-вольового компонента психологічної готовності до професійної діяльності переходимо до висвітлення професійно важливих вольових якостей, таких як: цілеспрямованість (керування в роботі певною метою); витримка (збереження самоконтролю в будь-якій ситуації); наполегливість (тривале докладання зусиль для досягнення поставленої мети); ініціативність (готовність і вміння виявити творчий підхід до вирішення проблем, самодіяльність при виконанні професійних функцій); рішучість (своєчасне прийняття продуманих рішень і виконання їх без зволікань); самостійність (відносна незалежність від зовнішніх впливів); самокритичність (вміння помічати власні помилки і давати їм адекватну оцінку, прагнення їх виправити).

Прояв вищеназваних вольових якостей, як показує практика, обов'язково супроводжується проявами емоційного інтелекту, тобто емоційних реакцій і розумністю їх використання в конкретних ситуаціях професійної діяльності.

Майбутній психолог буде здатний сам оцінити свою професійну готовність, зможе керувати своїм удосконаленням за умови, якщо йому в процесі підготовки до професійної діяльності не будуть давати готових рецептів її здійснення, а правильно орієнтуватимуть на самостійні пошуки шляхів розв'язання професійних проблем. Звичайно, такі ситуації студенти обов'язково опрацьовують під час практик, хоча цього мало. Що стосується розвитку емоційного інтелекту, то напрацьовувати такий досвід студенти мусять щоденно, паралельно з теоретичною, методичною підготовкою в процесі навчальної діяльності, перевіряючи рівень розвитку емоційного інтелекту

під час виконання завдань у спеціально створених викладачем ситуаціях і розв'язуючи професійно обумовлені ситуації під час виробничої практики.

У процесі професійної діяльності часто мають місце чинники, які формують незадоволеність професійною діяльністю, викликають емоційну напругу. Втрата емоційної рівноваги призводить, як правило, до втрати фізичних і моральних сил людини, що знижує її працездатність. Чинниками незадоволення професійною діяльністю є: перевантаження обсягами роботи; недовантаження роботою; рольова невизначеність на роботі; рольовий конфлікт; відмова у праві на участь у прийнятті професійно значущих рішень; відповідальність за підлеглих; емоційна невтриманість співробітника чи керівника легко переходить на інших [2].

Усі ці чинники викликають зниження працездатності за рахунок емоційної виснаженості, яка супроводжується емоційною апатією, роздратованістю, переживанням депресії, зниженням комунікабельності, підвищеною конфліктністю. У такому стані у людей не вистачає фізичних і моральних сил на те, щоб проявляти гнучкість у спілкуванні, контролювати свої емоції і регулювати їх прояв під час обговорення чи прийняття професійно важливих рішень, що поступово знижує емоційне здоров'я й ефективність праці людини за рахунок втрати емоційної рівноваги. Існують три основні компоненти втрати людиною фізичних і моральних сил на фоні втрати емоційної рівноваги в процесі професійної діяльності:

1. Емоційна виснаженість: надмірне навантаження на емоційну сферу і на психіку через перевантаженість роботою або нереальними, завищеними очікуваннями, що викликає почуття повної емоційної виснаженості.
2. Деперсоналізація: прояв безсердечності, цинізму і грубощів стосовно оточення.
3. Знижена оцінка власних досягнень: почуття, що всі дії і зусилля – лише пуста трата часу [3].

Це свідчить про те, що роль емоційного фактору і вміння ним користуватися у професійній діяльності психолога є суттєвою.

Емоційна виснаженість характерна для тих, хто намагається працювати на повну силу, але не має реальних можливостей підвищення власної кваліфікації; люди які, не впевнені в собі; люди, які не задоволені особистим життям і проводять на роботі більше часу, ніж визначено для них, вони перевтомлюються і виснажуються емоційно. Цей синдром характерний і для трудоголіків, яких психологи ділять на дві групи: трудоголізм «здоровий» і «хворобливий». «Здорові» трудоголіки – це ентузіасти, вони захоплюються роботою до такої міри, що спочатку не помічають перевтоми, одержуючи задоволення від виконаної роботи і від самого процесу роботи, а потім страждають від цієї перевтоми.

«Хворобливі» трудоголіки теж захоплюються роботою, але вона не приносить їм задоволення, бо викликана необхідністю виконати свої службові обов'язки за певний час, що викликає емоційну перевтому, а не тільки фізичну, знижує загальну працездатність людини.

D. Allen пропонує утримувати емоційну рівновагу в професійній діяльності, дотримуючись такого принципу: розділити всі поточні справи на чотири групи: 1) зроби сам; 2) доручи іншому; 3) «підійди до справи з іншого боку»; 4) кинь [4].

C. Maslach, W. B. Schaufeli, M. P. Leiter пропонують альтернативні дії для забезпечення емоційної рівноваги, зокрема, певне втручання ззовні, яке має на меті послабити деякі синдроми виснаження фізичних і моральних сил на роботі [5]. Існує чимало шляхів подолання емоційної виснаженості в процесі професійної діяльності. Найпоширенішими серед них, на думку Д. Шульц і С. Шульц, є система організаційних та індивідуальних заходів [5].

До організаційних заходів вони зараховують:

1. Створення сприятливого організаційно-емоційного клімату, що досягається наданням можливості співробітникам висловлювати власну думку, брати участь в ухваленні рішень, висловлювати недоліки в роботі, вносити пропозиції для її удосконалення. Це дає можливість людині відчути свою професійну значущість і почувати себе емоційно більш зрівноваженою.
2. Надання співробітникам більше прав і відповідальності за результати роботи.
3. Чіткий розподіл повноважень співробітників, що зменшує конфліктність між ними і приносить емоційне задоволення у спілкуванні і співпраці.
4. Зняття причин, які впливають на емоційну рівновагу працівників, з боку керівників підприємства чи установи.
5. Соціальна підтримка, яка знижує емоційний неспокій і підвищує виважене, обгрунтоване ставлення до професійної діяльності, забезпечуючи її високу результативність.
6. Застосування програм навчання співробітників умінням контролювати й регулювати свої емоції шляхом виконання циклу спеціальних вправ.

До індивідуальних методів забезпечення емоційної рівноваги в процесі професійної діяльності, наприклад, зараховують: уміння розслаблюватися (релаксація), біологічний зворотний зв'язок, модифікацію поведінки.

На процес підготовки студентів до професійної діяльності суттєво впливають, на нашу думку, ситуативні емоції успіху і неуспіху, які ділять на три групи: 1) констатуючий успіх–неуспіх; 2) передбачуваний успіх–неуспіх; 3) узагальнений успіх–неуспіх. Періодичне створення ситуацій на навчальних заняттях, в яких студенти переживають один із видів успіху–неуспіху, сприяє напрацюванню в них досвіду позитивного сприйняття таких ситуацій і здатність адекватно діяти в кожній з них. Чим більш позитивне ставлення студента до майбутньої професійної діяльності, тим чіткіші в нього цілі, вищий рівень емоційної готовності розв'язувати професійно значущі завдання, долати можливі труднощі, перешкоди на шляху досягнення поставлених цілей, тим вищий в загалом рівень психологічної готовності студента до професійної діяльності. В середньому третина студентів IV курсу вважають себе психологічно підготовленими до професійної діяльності. Факт підвищення інтересу до професії визначається тим, що впродовж навчання студентів треба активно залучати до самостійної практичної професійної діяльності на середніх (II, III) курсах [1].

В умовах вузівського етапу підготовки до професійної діяльності з'являється можливість для виконання суттєвих компонентів професійної діяльності навіть у тих студентів, які не виявили на початковому етапі навчання відповідної професійної спрямованості.

Висновки з проведеного дослідження. Головною цінністю емоційного інтелекту у структурі професійної діяльності психолога є те, що позитивні емоції підвищують працездатність, задоволеність роботою, ефективність виконуваної роботи і ці зв'язки є закономірними.

Психологічна готовність до професійної діяльності психологів містить емоційно-когнітивно-вольовий компонент, який сприяє збереженню емоційної рівноваги і сприяє підвищенню результативності професійної діяльності; втрата емоційної рівноваги призводить до втрати фізичних і моральних сил спеціаліста; існує багато шляхів попередження і подолання емоційної виснаженості та напрацювання індивідуального досвіду використання власного інтелекту для розв'язання професійно важливих завдань.

Для забезпечення емоційної готовності майбутніх психологів здійснювати професійно продуктивну діяльність необхідна різнопланова робота з розвитку їх емоційного

інтелекту не тільки в процесі вивчення циклу психологічних дисциплін, які сприяють переосмисленню значущості емоційного інтелекту для успішної професійної діяльності, а і під час усього навчального процесу в закладі вищої освіти та при проходженні всіх видів практик звертати увагу на вплив емоційного стану на якість фахової діяльності.

Література:

1. Зарицька В. В. Психологія емоційного інтелекту: монографія. Запоріжжя: КПУ, вид-во Хортицької національної академії, 2017. 300 с.
2. Зарицька В. В. Усвідомлення власних емоцій як чинник розумної поведінки. *Вісник ХНПУ ім. Г. С. Сковороди. Психологія*. Харків: ХНПУ, 2022. Вип. 66. 388 с., С. 95–108.
3. Zarytska V. V. Conceptual analysis of phenomenon “Emotional intelligence”. Modern scientific innovations in psychology: collective monograph / T. B. Partyko, V. V. Zarytska, N. I. Zhyhaylo, O. I. Kononenko. Lviv-Toruń: Liha-Pres, 2019. 80 p.
4. Allen D. (2001). Getting things done: The art stress-free productivity. New. Vork: Viking.
5. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. (2001). Job burnout. *Annial Review of Psychology*, 52, 397–422.

References

1. Zarytska V. V. (2017). *Psykhologhiia emotsiinoho intelektu: monohrafiia*. Zaporizhzhia: KPU, vyd-vo Khortytskoi natsionalnoi akademii, 300 s. [in Ukrainian].
2. Zarytska V. V. *Usvidomlennia vlasnykh emotsii yak chynnyk rozumnoi povedinky*. Visnyk KhNPU im. H. S. Skovorody. Psykhologhiia. Kharkiv: KhNPU, 2022. Vyp. 66. 388 s. S. 95–108.
3. Zarytska V. V. Conceptual analysis of phenomenon “Emotional intelligence”. Modern scientific innovations in psychology: collective monograph / T. B. Partyko, V. V. Zarytska, N. I. Zhyhaylo, O. I. Kononenko. Lviv-Toruń: Liha-Pres, 2019. 80 p.
4. Allen D. (2001). Getting things done: The art stress-free productivity. New. Vork: Viking.
5. Maslach C., Schaufeli W. B., Leiter M. P. (2001). Job burnout. *Annial Review of Psychology*, 52, 397–422.