

СТРУКТУРНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСНОВ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ ОСОБИСТОСТІ

STRUCTURAL CHARACTERISTICS OF PSYCHOLOGICAL FUNDAMENTALS OF PERSONAL PERSONALITY CULTURE

У статті здійснено теоретичний аналіз психологічних основ професійної культури фахівця. Головною метою роботи є побудова й опис власної концептуальної моделі психологічних основ професійної культури фахівців. Представлено трактування місця професійної культури в структурі загальної культури особистості. У статті використана низка теоретичних методів, а саме аналіз і систематизація, конкретизація психолого-педагогічної та навчально-методичної літератури. Одним зі стратегічних завдань, що стоїть перед сьогоднішнім, є створення умов для формування професійної культури працівників будь-якої галузі. Професійна культура в загальному плурачентні – це сукупність спеціальних теоретичних знань, практичних умінь і навичок, пов'язаних із конкретним видом праці, а також професійно-етичних якостей, що відповідають вимогам до представника професії. Професійна культура як частина загальної культури розглядається не тільки як форма людської діяльності, але і як найважливіший аспект життєдіяльності особистості, як соціальна діяльність, яка не зводиться лише до певного комплексу знань, умінь і навичок. Такий вид культури — це універсальна система, що містить професійні компетентності й цінності, які у вигляді зразків і норм, прийнятих у конкретній професійній області, регулюють професійну діяльність. У статті розкриваються основні компоненти концептуальної моделі дослідження психологічних основ професійної культури фахівця, а саме: когнітивний, комунікативний, емоційно-вольовий, поведінково-діяльнісний, особистісно-характерологічний. Під час побудови власної концептуальної моделі дослідження психологічних основ професійної культури фахівців ми спиралися на такі принципи: системності, цілісності, діяльності, наступності, компетентності, індивідуальної спрямованості. У процесі наукового пошуку ми досліджуємо специфічні ознаки професійної культури фахівця на основі узагальнення різних даних. Проведене дослідження свідчить, що до розуміння побудови моделі психологічних основ професійної культури існують різні підходи.

Ключові слова: психологічні основи професійної культури, концептуальна модель, когнітивний, комунікативний, емоційно-во-

льовий, поведінково-діяльнісний, особистісно-характерологічний компоненти.

The article deals with theoretical analysis of the psychological foundations of the professional culture of a specialist. Representation of the place of professional culture in the structure of the general culture of personality is presented. Professional culture, as part of a common culture, is considered not only as a form of human activity, but also as an essential aspect of the life of a person, as a social activity, which is not limited to a certain set of knowledge, skills and abilities.

This type of culture is considered as a certain degree of mastery of the profession, that is, methods and methods of solving professional problems on the basis of the formation of the spiritual culture of the individual. The professional culture of the person assumes the assimilation of professional knowledge, professional competence, the formation of professionally relevant qualities that are necessary for participation in professional activities.

Professional culture is a universal system that includes professional competencies and values that, in the form of samples and norms adopted in a specific professional field, regulate professional activity. Professional culture is created by people professionally employed in any field of activity and, as a rule, have received special training for it. The article reveals the main components of the conceptual model of the study of the psychological foundations of the professional culture of a specialist, namely: cognitive, communicative, emotional-volitional, behavioral-activity, personality-characterological components.

The content of each group of criteria of qualities depends on the characteristics of the worker's activity, and each of them can have a set of criteria that should be established and evaluated depending on the specialization, seniority, position, etc. We define the structure as a community of long and strong interconnections between the numerous components of a phenomenon, an object that ensures its stability and integrity.

Key words: psychological basis of professional culture, conceptual model, cognitive, communicative, emotional-volitional, behavioral-activity, personality-characterological components.

УДК 159.923.2

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-5208.2021.23.12>

Хоржевська І.М.

к.психол.н.,

доцент кафедри психології

Чорноморський національний

університет імені Петра Могили

Постановка проблеми. В умовах сучасного українського простору у зв'язку з Європейською інтеграцією країни в освітнянській, культурній, професійній площині формування професійної культури особистості фахівця є дуже актуальним. Теоретичні проблеми професійної культури спеціаліста досліджують фахівці різних галузей: психологи, педагоги, філософи, соціологи, культурологи й представники інших суміжних наук. Однак аналіз літературних джерел свідчить про те, що

єдиного визначення сутності й навіть терміну «професійна культура» ще не окреслено.

Професійна культура — це універсальна система, що містить професійні знання та цінності, які у вигляді зразків і норм, прийнятих у конкретній професійній області, регулюють професійну діяльність. Такий вид культури розглядається як певний ступінь опанування професією, тобто способами й прийомами розв'язання професійних завдань на основі сформованості духовної культури особистості.

Професійна культура особистості передбачає засвоєння професійних знань, професійну компетентність, сформованість професійно значущих якостей, які необхідні для участі в професійній діяльності.

Професійна культура (як частина загальної культури) розглядається не тільки як форма людської діяльності, але і як найважливіший аспект життєдіяльності особистості, як соціальна діяльність, яка не зводиться лише до певного комплексу знань, умінь і навичок.

Головним джерелом культури є діяльність людини. Професійна культура розглядається як певний ступінь опанування професією, тобто способами й прийомами розв'язання професійних завдань на основі сформованості загальної культури особистості.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Формування психологічних основ професійної культури фахівців є однією з актуальних проблем у сучасних психологічних і соціогуманітарних науках [16; 17; 15].

Експериментальні дослідження відомих вітчизняних і зарубіжних вчених сприяли поступовій конкретизації та поглибленому розумінню психологічної культури як важливого елементу розвитку особистості (Б. Ананьев, Г. Балл, І. Бех, В. Біблер, Л. Виготський, В. Войтко, І. Зязюн, Л. Колмогорова, Я. Коломінський, О. Леонтьєв, Н. Побирченко, Є. Помиткин, В. Рибалка, В. Семиченко, Н. Чепелева й інші). У різних країнах проблема культури залежить від різних умов, наприклад, від соціально-економічних: культура інтегрує в себе етнічні принципи, принципи соціальних умов проживання та виховання. Формування психологічної культури пов'язане з психологічною підготовкою спеціаліста.

Проблемам формування та розвитку професійної культури фахівців різного профілю у вітчизняній і зарубіжній науковій літературі приділяється багато уваги. Основи формування професійної культури фахівців різного профілю розроблені І. Ісаєвим, А. Міщенко, Н. Молотковою, В. Сластьоніним та іншими. Увага науковців зосереджується на різних аспектах формування професійної культури таких фахівців: учителів, психологів, юристів, соціальних працівників та інших. Найбільш дослідженою є, на наш погляд, сфера формування професійної культури вчителів різних спеціальностей. Досліджуванню проблеми професійної культури майбутніх спеціалістів різних професій присвячені праці Г. Балла, С. Бойка, О. Видри, О. Винеславської, Є. Климова, В. Рибалки й інших вчених.

У різних країнах проблема культури залежить від різних умов, наприклад, від соціально-економічних: культура інтегрує в себе етнічні принципи, принципи соціальних умов проживання та виховання. Формування пси-

хологічної культури пов'язане з психологічною підготовкою спеціаліста. Професійна культура створюється людьми, професійно зайнятими у будь-якій галузі діяльності та, як правило, отримавши спеціальну підготовку до неї. Професійна культура — це універсальна система, що містить спеціальні знання та цінності, які у вигляді зразків і норм, прийнятих у конкретній галузі, регулюють професійну діяльність. Ми розглянули й надали пояснення власної концептуальної моделі дослідження психологічних основ професійної культури фахівців. Вимоги до рівня професійної культури фахівця починаються з вимог до рівня його спеціальних знань та умінь. На думку Н. Крилової, особлива увага приділяється таким характерним особливостям його розвитку, як збільшення обсягу фундаментальних знань та умінь, а також вдосконалення їх структури, що збагачує особистісний зміст і розширює функції фахівця [8].

Ступінь опанування професійною культурою виражається у кваліфікації та кваліфікаційному розряді. Необхідно розрізнити: а) формальну кваліфікацію, яка засвідчує сертифікатом (диплом, атестат, посвідчення) про закінчення певної навчальної установи й має на увазі систему необхідних для професії теоретичних знань; б) реальну кваліфікацію, одержувану після декількох років роботи в області, що містить сукупність практичних навичок і вмінь, тобто професійний досвід.

Постановка завдання. Головною метою роботи є побудова й опис власної концептуальної моделі психологічних основ професійної культури фахівців.

Методологія та методи. Для розв'язання завдань дослідження ми використовували такі теоретичні методи: аналіз і систематизація психолого-педагогічної та навчально-методичної літератури з метою визначення стану й теоретичного обґрунтування проблеми формування психологічних основ професійної культури фахівця, конкретизація та уточнення наявних положень і теорій.

Базою дослідження є Національна академія внутрішніх справ, Миколаївське й Кіровоградське відділення.

Під час побудови власної концептуальної моделі дослідження психологічних основ професійної культури фахівців ми спиралися на такі принципи: системності, цілісності, діяльності, наступності, компетентності, індивідуальної спрямованості. Крім того, ми врахували найпоширеніші загальні психологічні теорії, які торкаються діяльності й спілкування [2; 7; 9; 12].

Будуючи власну теорію, ми також передбачали, що її використання дозволить не тільки оптимально досліджувати психологічні основи професійної культури, а й пояснювати отримані результати.

В остаточному варіанті побудовану концептуальну модель можна представити як системну взаємодію певних компонентів, що дозволяють як цілісно, так і фрагментарно описувати загальні уявлення про психологічні основи професійної культури фахівців.

Виклад основного матеріалу дослідження. У процесі наукового пошуку ми досліджуємо специфічні ознаки професійної культури фахівця на основі узагальнення різних даних.

Провівши детальне теоретичне й практичне дослідження, ми визначаємо, що **концептуальну модель** психологічних основ професійної культури фахівців формують такі базові компоненти:

1) когнітивний компонент – інтелектуально-професійні якості – це характеристики професійних знань, умінь, навичок, професійного досвіду працівника, його кваліфікації, результатів праці тощо;

2) комунікативний компонент – це здатність проявляти ефективність комунікацій як із колегами, так і з громадськістю;

3) емоційно-вольовий компонент – це якості, які відповідають за саморегуляцію, емоційну витримку й стійкість;

4) поведінково-діяльнісний компонент – якості, які характеризують організованість, відповідальність, ініціативність, дотримання субординації, вміння працювати в команді, ефективність діяльності й інше;

5) особистісно-характерологічний компонент – особистісні якості, які розкривають такі особливості працівника, як здатність до самооцінки, чесність, справедливість, принциповість, загальну культуру, культуру мислення, мови.

Зміст кожної групи критеріїв якостей залежить від займаної посади працівника, й кожна з них може мати свій набір критеріїв, які слід встановлювати й оцінювати залежно від спеціалізації, стажу, посади тощо. Ми розкриємо й проаналізуємо структуру кожного з п'яти базових елементів психологічних основ професійної культури фахівців. Структуру визначаємо як спільність тривалих і міцних взаємозв'язків між численними компонентами явища, предмета, що забезпечує його стійкість і цілісність.

Когнітивний компонент. Ознаками компоненту виступає насамперед сформованість професійних знань. Базою досліджуваного компонента є загальний інтелектуальний рівень і спеціальні професійні характеристики. До структури входить психологічна надійність сформованих навичок і вмінь. Особливостями когнітивного компонента є професійне мислення, пам'ять, спрямованість уваги, уяви, сприймання; здатність адаптуватися до нових умов; розвиненість уміння долати перешкоди; наявність дій та операцій, необхідних для успішного здійснення професійної діяльності. Наявність сформованого компонента забез-

печує відхід від сталих стереотипів діяльності й опанування новими способами професійної самореалізації. Він характеризується такими критеріями: наявність актуальних інтегрованих знань, здатність до їхнього постійного вдосконалювання, творча активність, гнучкість і критичність мислення, здатність до аналізу професійної ситуації та рефлексії. Також містить широку ерудицію в науково-предметних галузях, позитивну спрямованість на професію.

Когнітивний компонент характеризує пізнавальні здібності фахівців – здатність сприйняття навчального матеріалу й наявність вже сформованих знань. Інтелектуальні якості розвиваються в процесі реалізації творчої активності. Згідно з Д. Богоявленською інтелектуальна активність – властивість цілісної особистості, що відбиває процес взаємодії пізнавальних і мотиваційних факторів в їхній єдності. Розвиток когнітивної сфери передбачає підвищення рівня розвитку розумових дій, формування прийомів обробки й фіксації необхідної інформації, розвиток гнучкості, мобільності, усвідомленості мислення, вміння бачити проблеми й суперечності, знаходити способи розв'язання завдань [5].

Комунікативний компонент. Такий компонент формує насамперед уміння передавати й адекватно сприймати інформацію, уміння спілкуватися, налагоджувати контактну функцію під час взаємодії з іншими. Головними критеріями є опанування вербальними й невербальними засобами спілкування, здатність до кооперації, комунікація як засіб інтеріоризації. Показники наявності сформованого компонента – це тактовність, ввічливість, доброзичливість, порядність, щирість, чесність, активне слухання, вміння керувати комунікативним процесом, уміння встановлювати контакт, відкритість до спілкування, рефлексія.

Розглядаючи компонент, можна також спиратися на запропоновану Ю. Мрякіною структуру комунікативної компетентності. Структура комунікативної компетентності спеціаліста складається із чотирьох груп здібностей. До першої групи належать такі індивідуально-психологічні характеристики: компетентність як вроджена здібність встановлювати й підтримувати емоційний контакт зі співрозмовниками; здатність розуміти внутрішній світ співрозмовника, його психічний стан, мотиви поведінки тощо; наполегливість як прояв власної стратегії комунікативної поведінки з метою досягнення запланованого результату комунікативної діяльності; самостійність як незалежний прояв і дотримання власної моделі суджень і поведінки; винахідливість як ступінь пошуку й прийняття оптимальних рішень щодо розв'язання комунікативного завдання; інтуїція як здібність передбачати подальший розвиток і наслідки обраної стратегії комунікативної

поведінки; нервово-психічна стійкість як сценічний тип реагування в певних психогенних ситуаціях. Друга група здібностей визначає ступінь психологічної грамотності й умінь поведінки спеціалістів у різноманітних комунікативних ситуаціях, а саме: емпатійність; здібність до розв'язання конфліктних ситуацій; здібність до співробітництва, досягнення компромісу; прогностичні здібності; самоконтроль над емоціями й настроєм. До третього компонента комунікативної компетентності належить поведінка, а четверту групу представлено вербальним і невербальним спілкуванням [10].

Е. Руденський розглядає комунікативну культуру як характеристику можливостей людини, що визначають якість спілкування. Комунікативна культура особистості як система її якостей містить:

1) творче мислення (нестандартність, гнучкість мислення, в результаті чого спілкування постає як вид соціальної творчості);

2) культуру мовної дії (грамотність побудови фраз, простота та ясність викладу думок, образна виразність і чітка аргументація, адекватний ситуації спілкування тон, динаміка звучання голосу, темп, інтонація та дикція);

3) культуру самонастроювання на спілкування та психоемоційної регуляції свого стану;

4) культуру рухів і пластики рухів (самоврядування психофізичною напругою та розслабленням, діяльнісна самоактивація тощо);

5) культуру сприйняття комунікативних дій партнера по спілкуванню;

6) культуру емоцій (як вираження емоційно-оцінних суджень у спілкуванні) й інше.

Основу формування комунікативної культури особистості становить досвід людського спілкування [13].

Емоційно-вольовий компонент професійної культури особистості фахівця. Компонент містить сформованість вольових та емоційних процесів, що забезпечить емоційну сприйнятливість, цілеспрямованість, самовладання, наполегливість, самостійність, самокритичність, самоконтроль і результативність діяльності; здатність вільно керувати своєю поведінкою та поведінкою іншого; професійну працездатність, врівноваженість і витримку.

Емоційно-вольова стійкість може розглядатися як один із найважливіших показників психологічної підготовленості співробітників до професійної діяльності. Ми говоримо про здатність зберігати в складних умовах сприятливий для успішної роботи психічний стан.

У сучасних умовах діяльності співробітників будь-яких установ успіх виконуваної ними роботи, ефективність спільної праці співробітників, психологічний клімат у колективі значною мірою залежать від умінь регулювати

свою поведінку, стримувати почуття, контролювати настрій, враховуючи вимоги ситуації та навколишніх людей [6].

Значення волі для здійснення активної професійної діяльності надзвичайно високе. Для співробітників із розвинутою волею властиві такі риси характеру: цілеспрямованість, рішучість, наполегливість, самостійність. Воля визначає багато позитивних якостей співробітника: його ретельність, дисциплінованість, рішучість, мужність, сміливість тощо. Саме наявність волі як свідомої саморегуляції діяльності й поведінки забезпечує подолання труднощів, що виникають у професійній діяльності. Без вольового зусилля неможливо довго зберігати розподілення уваги, працювати в тривалому напруженні, що особливо характерно для багатьох різних видів діяльності.

В основу емоційно-вольової культури особистості покладено систему морально-психологічних і педагогічних знань і вмінь, які стають визначальною характеристикою її гармонійного й професійного розвитку. До складу вольової культури ми включаємо уміння перемикатись у необхідні стани – активні чи пасивні, суть яких полягає в готовності до рішучих дій чи стриманості, спокою чи активності, зібраності чи розгубленості.

Поведінково-діяльнісний компонент представлений мірою ціннісного ставлення до соціуму, своєї професії через поведінку й діяльність. Його формують якості, які характеризують організованість, відповідальність, ініціативність, дотримання субординації, вміння працювати в команді, ефективність діяльності й інше.

Поведінково-діяльнісний компонент професійної культури характеризує особистість фахівця, якому притаманні риси характеру, що відбивають ставлення до діяльності (працездатність, добросовісність, працелюбність, наполегливість, витривалість, цілеспрямованість) і ставлення до себе (вимогливість, впевненість, самокритичність); риси, що визначають спрямованість особистості (колективізм, суспільна спрямованість, безкорисливість, скромність), інтелектуальні риси характеру (спостережливість, практична спрямованість розуму, зацікавленість, вміння використовувати знання на практиці), деякі вольові риси характеру (впевненість, дисциплінованість, організованість, ініціативність, самостійність, зібраність, самовладання, самоконтроль, наполегливість, сміливість, активність) і наявність лідерських якостей (сила волі, наполегливість, схильність до розумного ризику, незалежність, критичність і самокритичність).

Такий компонент містить навички й уміння організовувати професійну діяльність; розуміння мети й завдань діяльності; на високому рівні типові професійні завдання, вміння само-

стійно здобувати нові знання та уміння за фахом; здатність визначати напрями діяльності.

Поведінково-діяльнісний компонент визначається такими критеріями, як інтегрованість професійних знань, потреба в удосконалюванні професійних знань, здатність до творчості, здатність до аналізу професійної ситуації, до професійної рефлексії, гнучкість і критичність мислення.

Особистісно-характерологічний компонент – особистісні якості, які розкривають такі особливості працівника, як здатність до самооцінки, до співробітництва й взаємодії, толерантність, чесність, справедливість, принциповість, загальну культуру, культуру мислення, мови.

Проявляється в глибокому розумінні універсальних людських цінностей. Цей компонент відбиває систему мотивів, спонукальних ідей до самовдосконалення в професійному й особистісному житті в цілому. Відзначаючи такі якості, як впевненість у собі, прагнення до успіху в структурі особистості, не можна не сказати про раціональність мислення в професійних ситуаціях. Адже досягти високих результатів у професії неможливо без наявності певних рефлексивних здатностей.

Особистісний підхід передбачає як ведучий орієнтир формування таких особистісних якостей, як гуманістична спрямованість, динамізм, громадська активність, творчі здібності, риси характеру, спрямовані на іншу особистість як цінність.

Первинними в діяльності фахівця будь-якої галузі є такі гуманістичні цінності, як людська гідність, толерантність, соціальна справедливість, гуманізм, соціальна активність, що зафіксовані в етичному кодексі професій.

Особистісний компонент охоплює насамперед емоційні якості фахівця, а саме: гуманність, цілеспрямованість, відповідальність, принциповість, організованість, лідерські якості, що проявляються в здатності встановлювати й підтримувати емоційний контакт із громадськістю та колегами. Характерна наявність позитивного відношення до професії, усвідомлення цінності й престижності своєї праці, бажання та прагнення займатися саме таким видом діяльності.

Висновки з проведеного дослідження. Проведений аналіз науково-педагогічної літератури свідчить, що до розуміння побудови моделі психологічних основ професійної культури існують різні підходи. Професійна культура як частина загальної культури розглядається не тільки як форма людської діяльності, але і як найважливіший аспект життєдіяльності особистості, як соціальна діяльність, яка не зводиться лише до певного комплексу знань, умінь і навичок. У сучасних глобалізаційних умовах розвитку суспільства надзвичайно актуальною виступає проблема формування професійної культури різних фахівців.

Ми пропонуємо виділяти в структурі психологічних основ професійної культури такі складові частини: когнітивний компонент, комунікативний компонент, емоційно-вольовий компонент, поведінково-діяльнісний компонент, особистісно-характерологічний компонент.

Ураховуючи проблематику залучення європейського досвіду в розвиток і прояв професійної культури фахівця будь-якої галузі, ми маємо створити єдину концепцію формування професійної культури, спираючись на загальні принципи, насамперед гуманізму, верховенства права, моральності, патріотизму, самовдосконалення. На формування професійної культури фахівця впливають як особливості самої професії, так і інші фактори. Серед них можна виділити об'єктивні й суб'єктивні, більш і менш значущі, особистісні й соціальні. Об'єктивний вплив виявляють загальноосвітні тенденції в суспільстві, соціально-філософські проблеми культури, стан системи освіти та якість освітніх послуг, культура освітньої установи, престижність професії в суспільстві. На становлення професійної культури спеціаліста в Україні впливають притаманні лише нашій країні чинники: це й сучасне політичне становище, й невизначена внутрішньополітична й зовнішньополітична ситуація, психотравмувальний стан у зв'язку з реформуванням наявної економічної, соціальної системи. Проблема соціально-політичної нестабільності, відсутність єдиної державної ідеології та системи цінностей призводять до трансформацій особистісного розвитку, що не може не позначатися на формуванні й прояві професійної культури фахівця.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Ананьев Б.Г. Человек как предмет познания. 3-е. изд. Санкт-Петербург : «Питер», 2001. 288 с.
2. Асмолов О.Г. Психология личности: культурно-историческое понимание развития человека. Москва : Смысл, 2007. 528 с.
3. Балл Г.О. Духовність професіонала і педагогічне сприяння її становленню: орієнтири психологічного аналізу. Київ, 2000. 232 с.
4. Богданцева І.П. Становлення арт-терапії як засобу впливу на людину. *Наукові праці: Науково-методичний журнал*. Т. 153. Вип. 141. Педагогічні науки. Миколаїв : Вид-во ЧДУ ім. П. Могили, 2011. С. 74–79.
5. Богоявленская Д.Б. Психология творческих способностей. Москва : «Академия», 2002. 320 с.
6. Бойко С.М. Питання саморегуляції психічних станів у працівників органів внутрішніх справ. Актуальні проблеми сучасної психології та педагогіки вищих навчальних закладів МВС. Харків, 2013. 132 с.
7. Выготский Л.С. Собрание сочинений : В 6-ти т. Москва : Педагогика, 1984. 400 с.
8. Крылова Н.Б. Формирование культуры будущего. Москва : Высш. шк., 1990. 140 с.
9. Леонтьев А.Н. Деятельность. Сознание. Личность. Москва : Политиздат, 1975. 304 с.

10. Мрякина Ю.В. Формирование и развитие коммуникативных способностей студентов в процессе дифференцированного обучения. Самара : Ин-т развития личности РАО, 1998. 133 с.
11. Панок В.Г. Основні напрями професійного становлення особистості практичного психолога у вищій школі. *Практична психологія та соціальна робота*. 2003. № 4. С. 14–16.
12. Рубинштейн С.Л. Основы общей психологии. Санкт-Петербург : Питер, 2000. 720 с.
13. Руденский Е.В. Социальная психология : курс лекций. Москва : ИНФРА-М; Новосибирск: НГАЭиУ, 1997. 224 с.
14. Семиченко В.А. «Я» в структурі професійно надійної особистості. *Наука і освіта*. 2009. № 3. С. 30–33.
15. Bloor G. Understanding Professional Culture in Organizational Context. *Organization Studies*. 1994. Vol. 15. P. 275–295.
16. Evans E. Professionalism, Professionality and the Development of *Education Professionals*. 2008. Vol. 56 (1). P. 20–38.
17. Mac Grain-Herkenhoff L. Professional Culture, Emotional Intelligence and the Emotional Process Model. *Journal of Organizational Leadership & Business*. 2010. 3 (Summer). P. 124–145.