

СЕКЦІЯ 3 СПЕЦІАЛЬНІ ТА ГАЛУЗЕВІ СОЦІОЛОГІЇ

МЕХАНІЗМИ РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ В УМОВАХ ВІЙНИ: РЕГІОНАЛЬНИЙ АСПЕКТ (СОЦІОЛОГІЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ НА ПРИКЛАДІ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ)

MECHANISMS OF THE DEVELOPMENT OF EMOTIONAL INTELLIGENCE OF SOCIAL WORKERS IN THE CONDITIONS OF WAR: REGIONAL ASPECT (SOCIOLOGICAL STUDY ON THE EXAMPLE OF THE KYIV REGION)

Роль емоційного інтелекту в умовах російсько-української війни є виключно важливою. Емоційний інтелект допомагає соціальним працівникам краще розуміти почуття і потреби постраждалих, ефективно керувати своїми емоціями, щоб залишатися компетентними та професійними. Він також сприяє виявленню та вирішенню конфліктів з клієнтами, сприяючи створенню сприятливого середовища для покращення їхньої ситуації. У цьому дослідженні емоційний інтелект визначається як здатність розуміти та виражати власні емоції, керувати ними, а також розуміти емоції інших людей та взаємодіяти з ними. Навички роботи з власними емоціями та розуміння емоцій інших є ключовими для успішної роботи у сфері соціальної роботи, особливо в умовах війни. Згідно з результатами пілотажного соціологічного дослідження, проведеного серед соціальних працівників Київської області (червень–серпень 2023 року), більшість респондентів визнає, що розвиток емоційного інтелекту є важливим аспектом їхньої роботи, особливо в умовах війни, і використовує різні методи для його підвищення та саморегуляції. Соціальні працівники вбачають позитивний вплив своїх міжособистісних навичок на роботу з клієнтами та готові розвивати емоційний інтелект, особливо в аспектах, що стосуються спілкування та стресостійкості. На основі результатів дослідження механізмів розвитку емоційного інтелекту соціальних працівників в умовах війни запропоновані такі практичні рекомендації для застосування у сфері соціальної роботи, як: підвищення компетентності та тренінги, психологічна підтримка та консультування, розвиток саморегуляційних практик, ґендерно-чутливі підходи, підвищення рівня свідомості про важливість емоційного інтелекту, управління емоціями на робочому місці, дослідження та моніторинг.

Ключові слова: емоції, емоційний інтелект, соціальні працівники, соціологічне дослідження, російсько-українська війна, механізми розвитку емоційного інтелекту.

The role of emotional intelligence in the conditions of the Russian-Ukrainian war is extremely important. Emotional intelligence helps social workers better understand the feelings and needs of victims, effectively manage their emotions in order to remain competent and professional. It also helps identify and resolve conflicts with clients, helping to create an enabling environment to improve their situation. In this study, emotional intelligence is defined as the ability to understand, manage, and express one's own emotions, as well as to understand and interact with the emotions of other people. The skills of dealing with one's own emotions and understanding the emotions of others are key to successful work in social work, especially in wartime. According to the results of pilot sociological research conducted among social workers of the Kyiv region (June–August 2023), the majority of respondents recognize that the development of emotional intelligence is an important aspect of their work, especially in war conditions, and use various methods for its improvement and self-regulation. Social workers see the positive impact of their interpersonal skills on working with clients and are ready to develop emotional intelligence, especially in aspects related to communication and stress resistance. Based on the results of the study of the mechanisms of the development of emotional intelligence of social workers in war conditions, the following practical recommendations for application in the field of social work are proposed: increasing competence and training, psychological support and counselling, development of self-regulatory practices, gender-sensitive approaches, raising the level of awareness of the importance of emotional intelligence, managing emotions in the workplace, research and monitoring.

Key words: emotions, emotional intelligence, social workers, sociological research, Russian-Ukrainian war, mechanisms of emotional intelligence development.

УДК 316.344.24:314.722
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2023.53.3>

Мещан І.В.

к.соціол.н., доцент,
директор департаменту соціального захисту населення
Київська обласна військова адміністрація

Вступ. У сучасному світі, де конфлікти і війни залишають глибокий слід на людських життях та суспільстві загалом, роль соціальних працівників стає особливо важливою. Вони мають функціонал надавати психоло-

гічну підтримку та соціальну допомогу тим, хто постраждав через війну, а також працювати з ветеранами та воїнами, які повертаються до цивільного життя після служби, або перебувають у зоні бойових дій. Одним із ключових

аспектів успішної роботи соціальних працівників в умовах війни є розвиток їхнього емоційного інтелекту. Особливої актуальності набуває ця тема в контексті російсько-української війни.

Роль емоційного інтелекту в умовах російсько-української війни є виключно важливою. Емоційний інтелект допомагає соціальним працівникам краще розуміти почуття і потреби постраждалих. Це дозволяє створювати більш емпатичні та відповідальні рішення. В умовах великого стресу та травм соціальні працівники повинні зберігати свою емоційну стійкість. Емоційний інтелект допомагає їм ефективно управляти власними емоціями, щоб залишатися ефективними та професійними. Він допомагає виявляти та розв'язувати конфлікти з клієнтами, сприяючи створенню сприятливого середовища для покращення їхньої ситуації. Здатність проявляти свої емоції стосовно клієнтів та ефективно спілкуватися є важливим саме для соціальної роботи. Емоційний інтелект сприяє покращенню комунікаційних навичок соціальних працівників.

Проблематику емоційного інтелекту займалися такі науковці Е. Торндайк [9], Д. Векслер [10], А. Маслоу [5], Г. Гарднер [2; 3], В. Пейн [7; 8], П. Саловей, Дж. Майер [6], Д. Големан [4], Р. Бар-Он [1].

Е. Торндайк пов'язував інтелект зі здатністю до співпраці з іншими [9]. Д. Векслер припустив, що афективні аспекти інтелекту можуть бути необхідними для соціальної взаємодії [10]. А. Маслоу описує, як індивіди можуть розвивати емоційну стійкість [5]. Г. Гарднер сформував ідею про багатофакторний інтелект [2; 3]. В. Пейн припустив, що слабкість у функціонуванні та регуляції емоцій можна подолати, виявляючи стійкість у подоланні страху або приборканні бажань [7; 8].

П. Саловей та Дж. Майер вперше використали термін «емоційний інтелект» у науковому дискурсі. Емоційний інтелект визначається цими авторами, як «форма інтелекту, яка включає здатність відстежувати власні та чужі почуття та емоції, розрізняти їх і використовувати інформацію для керування власним мисленням та діями» [6, с. 396–420]. Д. Големан визначив чотири ключові емоційні конструкти: «самосприйняття, самокерування, соціальна свідомість та управління відносинами» [4]. Р. Бар-Он сфокусувався на певних особистісних рисах та соціальних навичках, таких як самосприйняття, розуміння та виразність, а також соціальна свідомість, розуміння та формування відносин [1]. Необхідно при цьому зазначити, що механізми розвитку емоційного інтелекту соціальних працівників в умовах російсько-української війни на регіональному рівні практично не досліджені.

Виклад основного матеріалу. У цьому дослідженні емоційний інтелект визначається, як здатність розуміти, управляти та виражати власні емоції, а також розуміти та взаємодіяти з емоціями інших людей. Уміння працювати з власними емоціями і розуміти емоції інших є ключовим для успіху у сфері соціальної роботи, особливо в умовах війни.

Для визначення механізмів розвитку емоційного інтелекту соціальних працівників в умовах війни було проведено пілотажне соціологічне дослідження (червень–серпень 2023) серед соціальних працівників Київської області. Вибірка була побудована за територіальним (було опитано по 30 соціальних працівників з кожного району Київської області) та гендерним (у дослідженні взяли участь 168 жінок, 42 чоловіка) критеріями та становила 210 осіб.

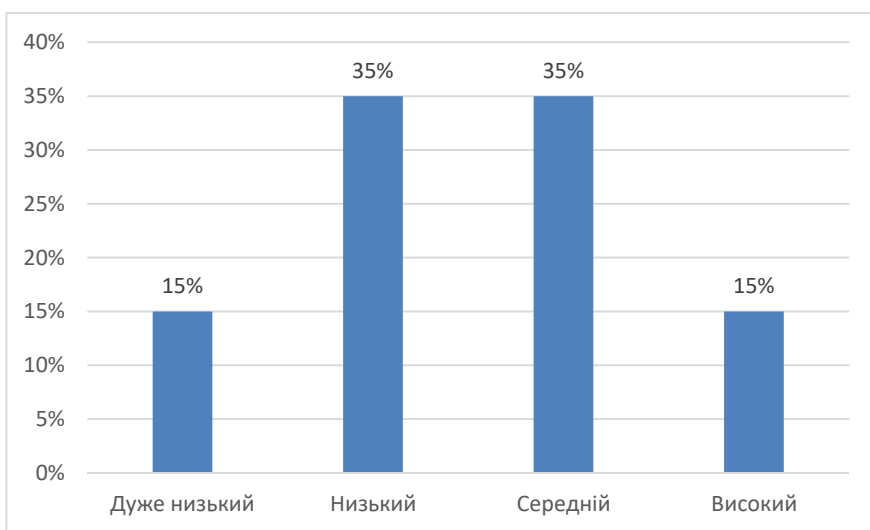


Рис. 1. Як ви оцінюєте свій рівень емоційного інтелекту?

За результатами пілотажного соціологічного дослідження можна констатувати таке. Більшість соціальних працівників оцінюють свій рівень емоційного інтелекту як середній (35%) або низький (35%), меншість вважає свій рівень високим (15%). Жінки більшою мірою оцінюють свій рівень емоційного інтелекту як середній (40% жінок проти 25% чоловіків). Водночас чоловіки частіше вважають свій рівень високим (20% чоловіків проти 10% жінок).

Значна частка респондентів використовують дихальні вправи, релаксацію (40%) та рефлексію, самопросвітництво (20%) для саморегуляції емоцій. Жінки більш активно використовують рефлексію та самопросвітництво для саморегуляції емоцій (25% жінок проти 15% чоловіків).

40% соціальних працівників намагаються зберегти спокій та концентрацію під час стресових ситуацій.

Жінки частіше намагаються зберегти спокій та концентрацію під час стресових ситуацій (45% жінок проти 35% чоловіків).

Більшість респондентів (45%) вважають, що їхні міжособистісні навички позитивно впливають на їхню здатність надавати підтримку та допомогу клієнтам. Жінки більш схильні вважати, що їхні міжособистісні навички позитивно впливають на їхню здатність надавати підтримку та допомогу клієнтам (50% жінок проти 35% чоловіків).

50% респондентів сприймають емоції та реакції інших людей доброзичливо і з розумінням. Жінки частіше сприймають емоції та реакції інших людей доброзичливо і з розумінням (55% жінок проти 40% чоловіків).

40% соціальних працівників стверджують, що російсько-українська війна змінила їхній рівень емоційного інтелекту, але не завжди

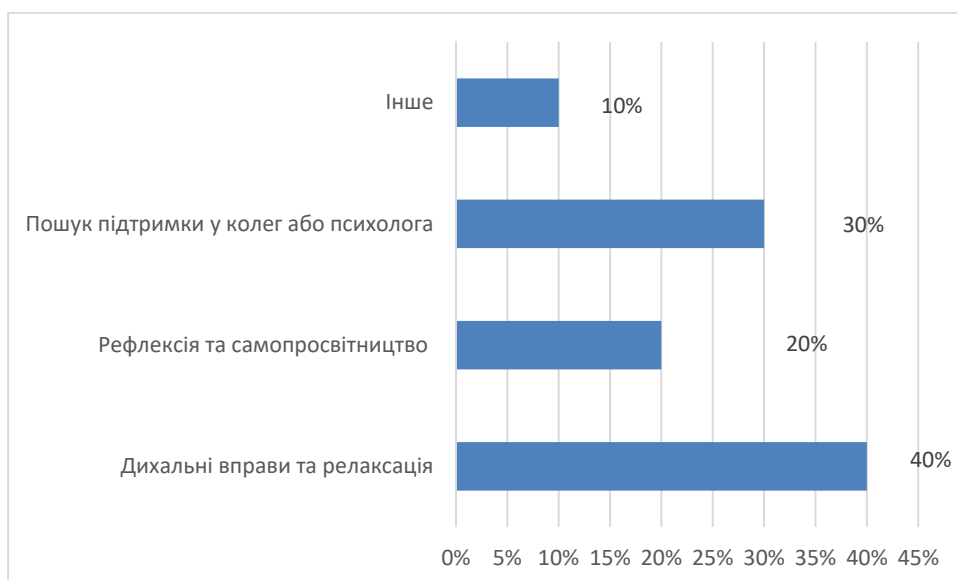


Рис. 2. Які методи або підходи ви використовуєте для саморегуляції ваших емоцій під час роботи в умовах війни?

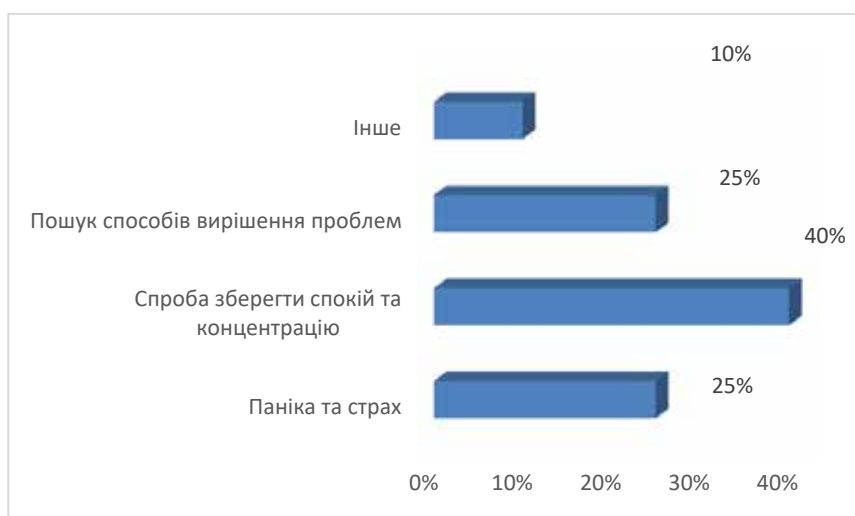


Рис. 3. Як ви реагуєте на стресові ситуації під час роботи в умовах війни?

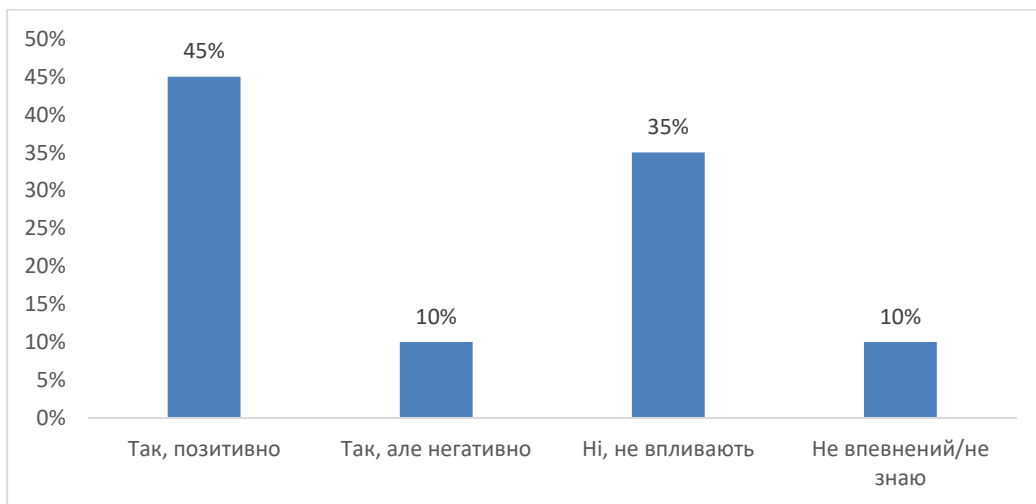


Рис. 4. Чи вважаєте ви, що ваші міжособистісні навички впливають на вашу здатність надавати підтримку та допомогу клієнтам в умовах війни?

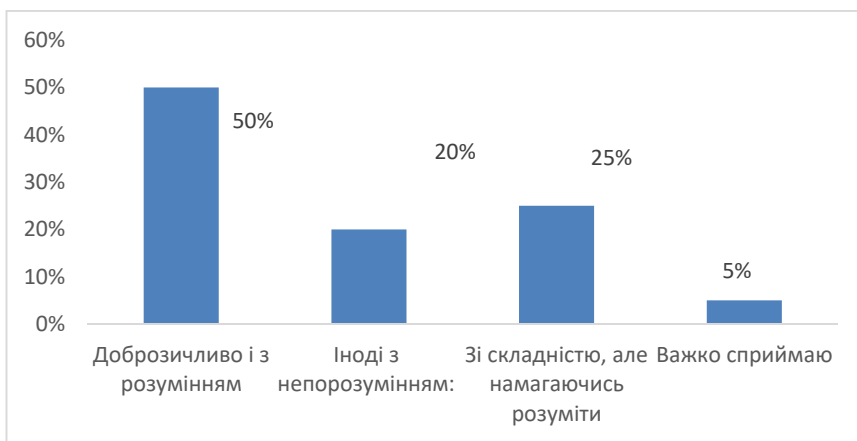


Рис. 5. Як ви сприймаєте емоції та реакції клієнтів під час вашої роботи в умовах війни?

на краще. Чоловіки частіше стверджують, що війна не має суттєвого впливу на їхній розвиток емоційного інтелекту (35% чоловіків проти 20% жінок).

Психологічна підтримка або консультування (35%) і завдання, що сприяють

самопізнанню (30%), є основними ресурсами для розвитку емоційного інтелекту. Жінки частіше використовують психологічну підтримку або консультування (40% жінок проти 30% чоловіків) для розвитку емоційного інтелекту.



Рис. 6. Як ви сприймаєте емоції та реакції клієнтів під час вашої роботи в умовах війни?

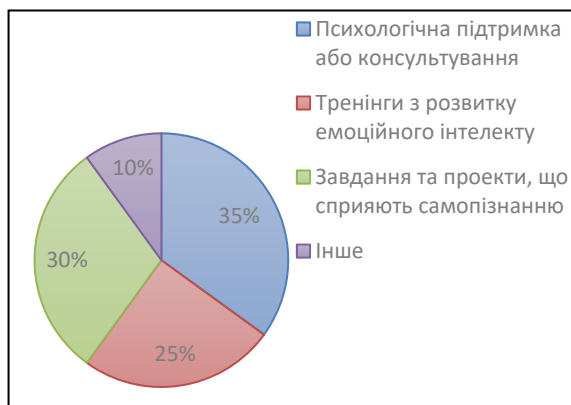


Рис. 7. Які ресурси або підтримку ви використовуєте для підвищення свого емоційного інтелекту та здатності допомагати клієнтам в умовах російсько-української війни?

Спілкування з клієнтами (35%), власна саморегуляція і стресостійкість (30%) розглядаються респондентами як найважливіші аспекти, що потребують найбільшого розвитку в контексті емоційного інтелекту. Чоловіки

частіше вказують на необхідність розвивати власну саморегуляцію і стресостійкість (35% чоловіків проти 25% жінок).

45% соціальних працівників не брали участі у програмах розвитку емоційного інтелекту, але мають намір це зробити у майбутньому. 30% чоловіків не мають наміру у майбутньому брати участь у програмах розвитку емоційного інтелекту, на відміну від жінок, які становлять лише 15%.

Більшість респондентів (65%) вважають розвиток емоційного інтелекту дуже важливим для своєї професійної діяльності в умовах війни. Як чоловіки, так і жінки вважають розвиток емоційного інтелекту дуже важливим, але жінки схильні більше вірити в його важливість (70% жінок проти 60% чоловіків).

Загалом, аналіз анкет вказує на те, що багато соціальних працівників розглядають розвиток емоційного інтелекту як важливий аспект їхньої роботи, особливо в умовах російсько-української війни, і шукають різні методи для його підвищення та саморегуляції. Більшість з них вважають, що їхні міжособистісні навички позитивно впливають на роботу з клі-

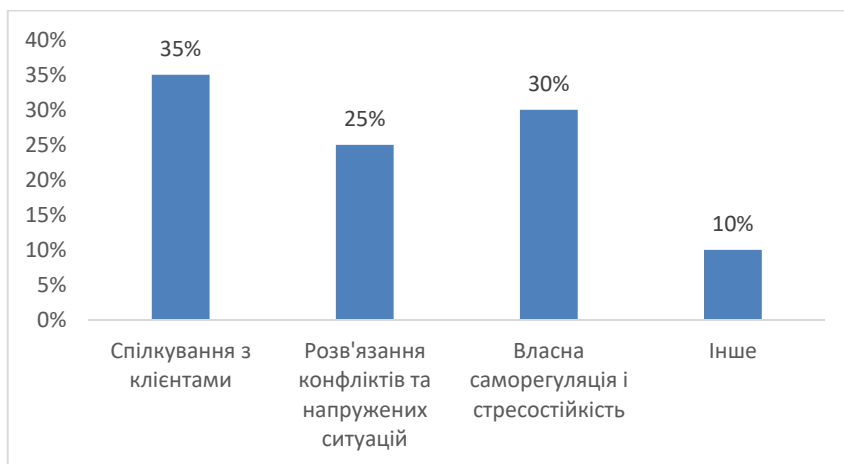


Рис. 8. Як ви вважаєте, які аспекти вашої роботи в умовах російсько-української війни потребують найбільшого розвитку емоційного інтелекту?

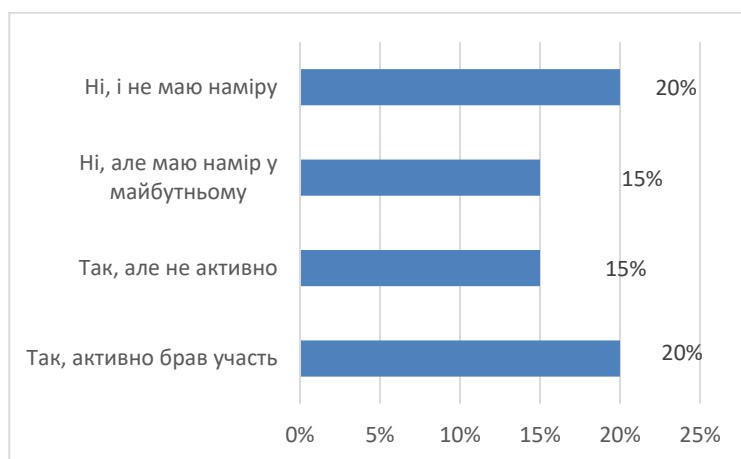


Рис. 9. Чи брали ви участь у програмах або тренінгах щодо розвитку емоційного інтелекту?

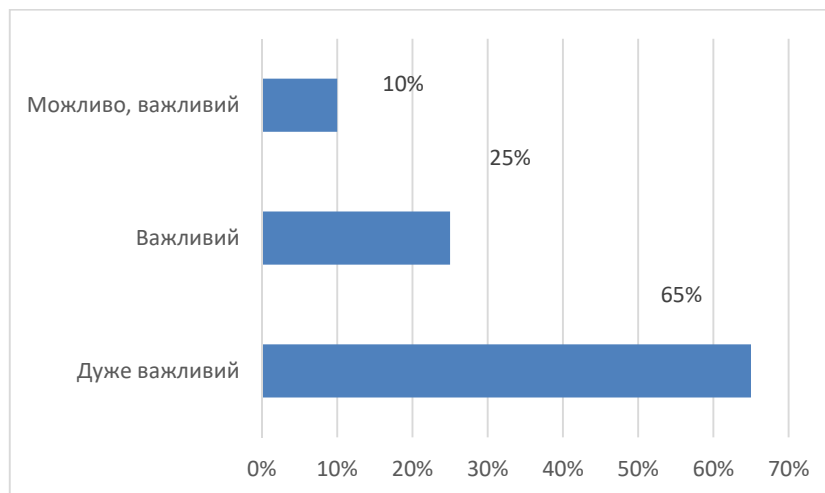


Рис. 10. Як ви оцінюєте важливість розвитку емоційного інтелекту для вашої професійної діяльності в умовах війни?

ентами, і готові розвивати емоційний інтелект, особливо в аспектах, що стосуються спілкування та стресостійкості.

На підставі результатів дослідження щодо механізмів розвитку емоційного інтелекту соціальних працівників в умовах війни можна запропонувати такі рекомендації для практичного застосування у сфері соціальної роботи:

Підвищення компетентності та тренінги. Органи державного управління у сфері соціальної роботи можуть надавати своїм працівникам доступ до тренінгів та навчальних програм, спрямованих на розвиток емоційного інтелекту. Це може допомогти соціальним працівникам ефективніше впоратися з емоційними викликами, які виникають в умовах війни.

Психологічна підтримка та консультування. Забезпечення доступу до психологічної підтримки та консультування може допомогти соціальним працівникам краще розуміти та управляти своїми емоціями в умовах війни. Це може бути особливо корисним для тих, хто стикається зі стресом та травматичними ситуаціями.

Розвиток саморегуляційних практик. Сприяння впровадженню методів саморегуляції емоцій, таких як медитація, глибокі дихальні вправи, техніки релаксації, може бути корисним для соціальних працівників. Ці практики допомагають зменшити стрес, підвищити спокій та підтримати емоційне благополуччя.

Гендерно-чутливі підходи. Оскільки дослідження показало різницю в уявленнях чоловіків і жінок щодо розвитку емоційного інтелекту, важливо враховувати гендерні аспекти в розробці програм і підходів до підвищення емоційної компетентності.

Підвищення рівня свідомості про важливість емоційного інтелекту. Розробка освітніх кампаній та інформаційних матеріалів, які наголошують на важливості розвитку емо-

ційного інтелекту для соціальних працівників, може підвищити свідомість та зацікавленість у цій галузі.

Управління емоціями на робочому місці. Органи державної влади у сфері соціальної роботи можуть створити сприятливі умови для управління емоціями на робочому місці, включаючи можливість відпочинку, підтримку колег та психологічну безпеку.

Дослідження та моніторинг. Проведення подальших досліджень і моніторингу стану емоційного інтелекту серед соціальних працівників під час українсько-російської війни може допомогти вдосконалювати програми та підходи до підвищення їхньої емоційної компетентності.

Ці рекомендації спрямовані на підтримку та покращення роботи соціальних працівників в умовах війни та підвищення їхньої емоційної готовності та здатності надавати якісну підтримку клієнтам.

Висновки. Розвиток емоційного інтелекту серед соціальних працівників в умовах російсько-української війни є критично важливим, оскільки це допомагає забезпечити якісну підтримку для тих, хто постраждав через війну. Механізми розвитку емоційного інтелекту включають у себе самоусвідомлення, емоційну регуляцію, емпатію, міжособистісні навички та стресостійкість. Розробка і впровадження програм для підвищення емоційного інтелекту соціальних працівників допоможе покращити якість їхньої роботи і підтримати тих, хто потребує допомоги в умовах військових конфліктів.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Bar-On R. Bar-On emotional quotient inventory: A measure of emotional intelligence : Technical manual. Toronto, Canada : Multi Health Systems. 1997.
2. Gardner H. The shattered mind: The person after brain damage. 1975.

3. Gardner H. *Frames of mind: The theory of multiple intelligences*. New York : Basic Books. 1983.
4. Goleman D. *Working with emotional intelligence. Why it matters more than IQ*. London, UK : Bloomsbury. 1998.
5. Maslow A. *Social Theory of Motivation*. / Inshore, M. (Ed), *Twentieth-century mental Hygiene*. 1950.
6. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D., Sternberg R.J. *Models of Emotional Intelligence*, / ed. Sternberg R.J. New York, NY : Cambridge University Press. 2000. P. 396–420.
7. Payne W. *A study of emotion: Developing emotional intelligence; self-integration; relating to fear, pain and desire*. 1985.
8. Payne W.L. *A Study of Emotion, Developing Emotional Intelligence, Self-integration relating to fear, pain and desire*. *Dissertation Abstracts, International*. 1986. № 47(01). P. 203–220 (University Microfilms No AAC 8605928).
9. Thorndike E.L. *Intelligence and its uses*. *Harper's Magazine*. 1920. № 140. P. 227–235.
10. Wechsler D. *Non intellective factors in general intelligence*. *Psychological Bulletin*. 1940. No. 37. P. 444–445.