

## ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ ТА СТРЕСОСТІЙКІСТЬ МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

### EMOTIONAL INTELLIGENCE AND STRESS RESISTANCE OF FUTURE SOCIAL WORKERS

Стаття містить розгляд теоретичних проблем та деяких результатів емпіричного дослідження емоційного інтелекту та стресостійкості майбутніх соціальних працівників. Розкривається сутність психологічних феноменів емоційного інтелекту та стресостійкості. Емоційний інтелект розглядається як сума інтелектуальних умінь розпізнавати та адекватно інтерпретувати прояви почуттів інших людей та своїх власних. Стресостійкість розглядається як сукупність якостей, що дозволяють людині спокійно переносити дію стресорів без шкідливих сплесків емоцій, які впливають на особистість, діяльність і оточуючих. Розкривається актуальність дослідження даних феноменів у сучасних соціальних умовах. Доводиться, що для соціальних працівників ці якості є професійно значущими. Робиться висновок про необхідність спеціальної роботи щодо формування високих показників емоційного інтелекту та стресостійкості у студентів, які навчаються на спеціальності «соціальна робота». У статті представлені результати емпіричного дослідження емоційного інтелекту та стресостійкості студентів 4 курсу спеціальності «соціальна робота». Показано, що більшість студентів (66,7%) мають інтегральний показник емоційного інтелекту на середньому рівні. Серед показників п'яти шкал емоційного інтелекту найвищі відносяться до шкали «самотивація», а найнижчі – до шкали «емпатія». Стресостійкість більшості майбутніх працівників соціальної сфери знаходиться на середньому (56,7%) та високому (40,0%) рівні. Наводяться попередні дані про взаємозв'язок емоційного інтелекту та стресостійкості студентів спеціальності «соціальна робота». Формулюються висновки щодо теоретичної та практичної значущості отриманих результатів та про перспективи подальшого дослідження проблеми.

**Ключові слова:** соціальні працівники, емоційний інтелект, стресостійкість, сту-

денти, емпатія, самотивація, емоційна обізнаність.

The article contains a consideration of theoretical problems and some results of empirical research into emotional intelligence and stress resistance of future social workers. The essence of the psychological phenomena of emotional intelligence and stress resistance is revealed. Emotional intelligence is considered as the sum of intellectual skills to recognize and adequately interpret the manifestations of other people's feelings and one's own. Stress resistance is considered as a set of qualities that allow a person to calmly endure the effects of stressors without harmful outbursts of emotions affecting the personality, activities and others. The relevance of studying these phenomena in modern social conditions is revealed. It is proved that for social workers these qualities can be considered as professionally significant. The conclusion is made about the need for special work to develop high levels of emotional intelligence and stress resistance in students who are studying in the specialty «social work». The article presents the results of an empirical study of emotional intelligence and stress resistance of 4<sup>th</sup>-year students majoring in social work. It is shown that the majority of students (66.7%) have an integral indicator of emotional intelligence at an average level. Among the indicators of the five emotional intelligence scales, the highest are related to the «self-motivation» scale, and the lowest are related to the «empathy» scale. The stress resistance of the majority of future social workers is at an average (56.7%) and high (40.0%) level. Preliminary data on the relationship between emotional intelligence and stress resistance of students majoring in social work are provided. Conclusions are formulated regarding the theoretical and practical significance of the results obtained and the prospects for further research of the problem.

**Key words:** social workers, emotional intelligence, stress resistance, students, empathy, self-motivation, emotional knowledge.

УДК 364.62.08:159.942  
DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2024.62.22>

**Тарасова Т.Б.**

к.психол.н.,  
доцент кафедри психології, політології  
та соціокультурних технологій  
Сумський державний університет

**Супрунова М.О.**

магістрант  
за спеціальністю 053 – Психологія  
Сумський державний університет

Емоційний інтелект є ключовою складовою успіху в особистому і професійному житті. Вміння розуміти, контролювати і виражати свої емоції, а також розуміти емоції інших, визначає здатність ефективно спілкуватись, розв'язувати конфлікти та встановлювати міцні стосунки. Емоційний інтелект допомагає керувати стресом і адаптуватися до змін в навколишньому середовищі, що в умовах сьогодення є дуже важливим. Люди з високим рівнем емоційного інтелекту мають здатність ефективно реагувати на негативні ситуації, зберігаючи при цьому свій психологічний комфорт. Ще однією важливою якістю особистості, яка оперує багатьма процесами в нашому

житті є стресостійкість. Люди з високим рівнем стресостійкості мають здатність адаптуватися до непередбачуваних обставин і швидко знаходити рішення в складних ситуаціях. Вони володіють ефективними стратегіями саморегуляції, що дозволяє їм залишатись продуктивними навіть у стресових умовах. Ці актуальні якості особистості мають виключну значимість в діяльності соціальних працівників, які виконують велику частину роботи, взаємодіючи з незнайомими людьми, допомагаючи тим, хто цього потребує. Очевидно, що формування емоційного інтелекту та стресостійкості є одним з актуальних завдань професійної підготовки майбутніх соціальних робітників

в закладах вищої освіти. Розвиток емоційного інтелекту та стресостійкості соціальних працівників допоможе їм легше вести комунікацію з людьми, бути стійким до випробувань та стресових чинників, підвищувати власну кваліфікацію та надавати більш якісну підтримку.

Тому метою проведеного дослідження стало визначення особливостей емоційного інтелекту та стресостійкості майбутніх соціальних працівників. Для досягнення даної мети було визначено теоретичні засади вивчення емоційного інтелекту та стресостійкості майбутніх соціальних працівників та емпірично досліджено особливості емоційного інтелекту та стресостійкості майбутніх соціальних працівників.

Термін «емоційний інтелект» з'являється в психології особистості приблизно десять років тому. Поява робіт американських психологів таких як Г. Гарднер, Д. Гоулман, Дж. Майер, П. Селовей та інших, викликало певне здивування завдяки незвичайному поєднанню понять «емоція» та «інтелект». Не менше дивував той факт, що це поняття використовують для опису успіху у будь-якій діяльності людини [3]. Термін "емоційний інтелект" можна побачити у роботах Дж. Майєра, П. Селовея та Д. Карузо які наголошують, що «Емоційний інтелект – особливість людини, яка проявляється в усвідомленні та розумінні власних емоцій та емоцій інших людей» [11, с. 35]. Концепція Д. Гоулмана [1] досить популярна серед моделей емоційного інтелекту. Відповідно до цієї концепції, емоційний інтелект – це здатність людини інтерпретувати власні емоції та емоції інших людей та використовувати цю інформацію для власних цілей, до складу якої входять: самосвідомість; самоконтроль; соціальна чутливість; управління відносинами. У роботі «Емоційний інтелект» Д. Гоулман чітко підкреслив значущість цього механізму особистості та його використання у різних сферах особистого життя та професійної діяльності. На думку вченого емоційний інтелект має ієрархічну структуру і п'ять його складових розвиваються та реалізуються поступово. До складових емоційного інтелекту Д. Гоулман відносить наступне: самосвідомість як здатність впізнавати власні емоції та їх вплив на думки та поведінку; саморегуляція – здатність контролювати або регулювати свої емоційні реакції, щоб вони відповідали ситуації; мотивація, що являє собою внутрішнє спонукання до досягнення цілей заради особистого задоволення або розвитку; емпатія як здатність розуміти емоції інших людей та відчувати співчуття до їх переживань; соціальні навички – набір навичок, необхідних для ефективного взаємодії та встановлення позитивних відносин з іншими людьми. Головними рекомендаціями на шляху до успіху були форму-

вання таких властивостей, як наполегливість, мотивація, самоконтроль і, найголовніше – розуміння власних емоцій та емоцій оточуючих людей [1].

Більшість психологів стверджують, що емоційний інтелект протиставляється загальному інтелекту, тому що він розвивається в будь-якому віці і завжди віддається перевага тим хто має цю властивість, порівняно з носіями високого IQ [9]. Цю проблему активно висвітлювали в загальнонаукових публікаціях, з'явилися різні версії вербальних тестів емоційного інтелекту, який будувався на основі ставлення людини до самої себе та інших.

На думку психологів, які вивчали проблеми емоційного інтелекту в психології, в усьому світі зараз можна побачити вибух негативних емоцій. Більшість почали помічати, що люди не можуть стримувати свої емоції і це не дивно для інших. Протягом останніх десятиліть, як зазначають дослідники [1; 8], з'явилися численні проблеми високого рівня емоційної нестриманості, ігнорування стандартів вираження почуттів на всіх рівнях спілкування, починаючи від сім'ї, закінчуючи командою на роботі.

Нині актуальною є «модель спроможності» емоційного інтелекту, розроблена Дж. Мейєром, П. Селовеєм та Д. Карузо, які розуміли емоційний інтелект як сукупність здібностей людини до усвідомлення, розуміння та управління власними емоціями та емоціями інших. Дослідники виділили чотири компоненти емоційного інтелекту: сприйняття, оцінка та вираження емоцій; використання емоцій для підвищення ефективності мислення та дій; розуміння та аналіз емоцій; свідоме управління емоціями [11].

Дослідженню емоційного інтелекту значну увагу приділяли і вітчизняні психологи [3; 8; 10 та інші]. Узагальнюючи їхні роботи можна стверджувати, що, емоційний інтелект – це когнітивна навичка, а риси особистості можуть допомагати або заважати функціонуванню емоцій. У цьому феномені присутні чотири компоненти: розуміння почуттів інших людей; управління емоціями інших; розуміння своїх почуттів; керування своїми емоціями. В багатьох дослідженнях підкреслюється зв'язок емоційного інтелекту зі стресостійкістю особистості.

Сьогодні проблемою стійкості особистості до стресу займаються науковці психології, медицини, біології, соціології, педагогіки та інших гуманітарних наук, що перетворює її все більш на міждисциплінарну.

Стресостійкість у психології вважається здатністю особистості протистояти стресу. Стійкість організму до стресів є корисною захисною функцією, яка дозволяє людині ефективно адаптуватися до умов навколиш-

нього середовища та нейтралізувати негативну дію зовнішніх і внутрішніх стресогенних факторів [4; 6].

Аналіз наукових джерел показав, що в психологічних науках феномен «стресостійкість» розглядають як комплексну властивість особистості, що характеризується необхідним ступенем адаптації до дій в екстремальних ситуаціях, яка сприяє перенесенню різноманітного навантаження. Стресостійкість вважають невід'ємною для самодостатньої особистості властивістю, яка пов'язана з багаторівневою системою елементів, представлену набором когнітивних, інтелектуальних, емоційних та особистісних елементів [4].

Дослідники підкреслюють особливу значущість стресостійкості для працівників соціономічних професій [2; 5; 7]. Г. М. Дубчак, досліджуючи стресостійкість майбутніх фахівців соціономічних професій, вважає, що «під стійкістю до професійного стресу слід розуміти здатність людини протистояти негативному впливу стресорів, пов'язаних з професійною діяльністю, детерміновану індивідуальною сукупністю її вроджених і набутих особливостей і процесів, які гарантують оптимальне досягнення поставлених цілей при роботі в складній емоційній ситуації» [2, с. 14].

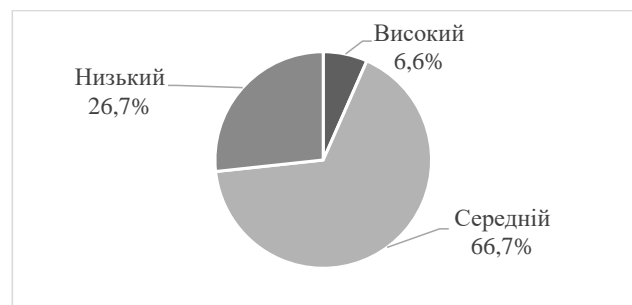
Обґрунтовуючи психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових груп, Ю. О. Тептюк стверджує, що стресостійкість особистості є «інтеграційним динамічним утворенням, яке актуалізує її здатність розуміти специфіку стресової ситуації та навички». долати це, адекватно емоційно реагувати на різноманітні стресори, активно модифікувати стресові умови та підтримувати ефективність виконуваної діяльності» [7, с. 18].

Вищезазначене переконливо доводить необхідність розширених досліджень емоційного інтелекту та стресостійкості не тільки працюючих робітників соціальної сфери, але й їх особливостей у майбутніх соціальних працівників в процесі професійного навчання в закладах вищої освіти. Що і визначило вибір теми нашого дослідження, яке було розпочато у Сумському державному університеті з вересня 2023 року.

Мета дослідження зумовила вибір психодіагностичного інструментарію емпіричного дослідження емоційного інтелекту та стресостійкості майбутніх соціальних робітників. Емоційний інтелект досліджувався за допомогою методики «Визначення емоційного інтелекту» Н. Холла, яка призначена для виявлення здібності особистості розуміти відносини, що репрезентується в емоціях, і керувати своєю емоційною сферою. Методика передбачає визначення інтегрального показника емоцій-

ного інтелекту, а також – парціальних показників за шкалами: «Емоційна обізнаність», «Управління своїми емоціями», «Самотивація», «Емпатія», «Розпізнавання емоцій інших людей». Дослідження стресостійкості майбутніх соціальних працівників відбувалася з використанням методики «Діагностика стресостійкості» О. М. Істратової. Методика дозволяє перевірити індивідуальні особливості реагування на стресори, ступінь самоконтролю та рівень емоційної лабільності, на основі чого виявляються рівні стресостійкості. Дослідження проводилося у лютому-березні 2024 року з студентами Сумського державного університету, 4 курсу спеціальності «Соціальна робота» в кількості 30 досліджуваних.

За методикою «Діагностика емоційного інтелекту» Н. Холла інтегральний показник емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників знаходиться на середньому рівні та складає 48,7 балів. В той же час значущим є розподіл отриманих результатів респондентів по трьох рівнях, що представлено на рисунку 1.



**Рис. 1. Рівні інтегрального показника емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників за методикою Н. Холла (%)**

Як видно з наведених даних середній рівень інтегрального показника емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників притаманний переважній більшості досліджуваних, що відповідає середньому показнику вибірки. Але пригортає увагу та стурбованість занадто низькі показники високого рівня емоційного інтелекту (6,6%).

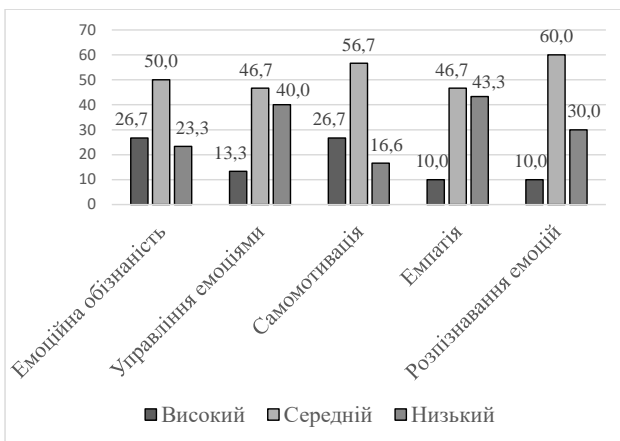
Як зазначалося вище, методика Н. Холла дає можливість з'ясувати не тільки інтегральний показник емоційного інтелекту, але і дослідити окремі його показники (шкали): емоційна обізнаність, управління своїми емоціями, самотивація, емпатія, розпізнавання емоцій інших людей. Середні показники по цим шкалам подані на рисунку 2.



**Рис. 2. Парціальні показники емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників за методикою Н. Холла (середні бали)**

Як свідчать отримані дані середні парціальні показники емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників є досить близькими, проте шкала самомотивації та емоційної обізнаності мають певну перевагу.

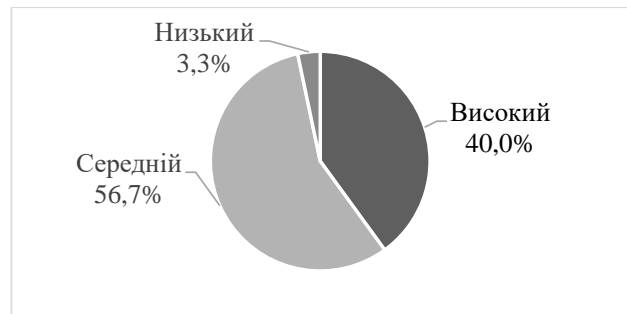
Такі результати підтверджуються і аналізом рівнів парціальних показників емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників, що представлені на рисунку 3.



**Рис. 3. Рівні парціальних показників емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників за методикою Н. Холла (%)**

Тут можна спостерігати, що на високому рівні розвитку найбільше представлена шкала самомотивації, а на низькому рівні – шкали емпатії та управління своїми емоціями.

Дослідження стресостійкості майбутніх соціальних працівників проводилося з використанням методики О. М. Істратової «Діагностика стресостійкості». За даними цієї методики середній показник стресостійкості майбутніх соціальних працівників складає 4,7 бали, що свідчить про середній її рівень. Співвідношення рівнів стресостійкості майбутніх соціальних працівників представлено на рисунку 4.



**Рис. 4. Рівні стресостійкості майбутніх соціальних працівників за методикою О. М. Істратової (%)**

Наведені дані підтверджують, що провідним є середній рівень стресостійкості майбутніх соціальних працівників, але необхідно звернути увагу на значний показник високого рівня стресостійкості досліджуваної вибірки.

Відповідно до завдань дослідження нами була з'ясована сполученість інтегрального показника емоційного інтелекту та стресостійкості майбутніх соціальних працівників що представлено у таблиці 1.

**Таблиця 1  
Сполученість інтегрального показника емоційного інтелекту та стресостійкості майбутніх соціальних працівників**

Інтегральний показник EI	Стресостійкість		
	Висока	Середня	Низька
Високий	50,0	50,0	–
Середній	40,0	60,0	–
Низький	37,5	50,0	12,5

Наведені дані дають первинну інформацію стосовно сполученості інтегрального показника емоційного інтелекту та стресостійкості майбутніх соціальних працівників, яка полягає в тому, що зменшення рівня емоційного інтелекту призводить і до зменшення рівня стресостійкості. Проте, ці результати треба сприймати лише як певну тенденцію тому що проведення кореляційного аналізу зв'язків між інтегральним та парціальними показниками емоційного інтелекту майбутніх соціальних працівників не надало статистично значущих результатів.

Таким чином, на основі проведеного дослідження можна зробити певні загальні висновки.

Емоційний інтелект розвивається як здатність особистості усвідомлювати, розуміти та керувати власними емоціями та емоціями інших людей. Це унікальний феномен, який за думкою багатьох авторів, є запорукою успішної адаптації особистості та її ефективної діяльності. Стресостійкість розглядається як здатність особистості протистояти стресу та ефективно адаптуватися до дії стресогенних



факторів. Це корисна захисна функція дозволяє людям зберегти працездатність та психічне здоров'я в екстремальних ситуаціях.

Методом емпіричного дослідження було визначено особливості емоційного інтелекту та стресостійкості у майбутніх соціальних працівників. Узагальнюючи результати якого можна зробити висновок, що більшість майбутніх соціальних працівників мають середній рівень розвитку як стресостійкості, так і емоційного інтелекту. Це може ускладнювати їхню подальшу професійну діяльність, яка об'єктивно пов'язана з підвищеними психоемоційними навантаженнями.

Перспективи подальших наукових розвідок треба вбачати у розширеному дослідженні емоційного інтелекту та стресостійкості майбутніх соціальних працівників з врахуванням динаміки професійної підготовки студентів спеціальності "соціальна робота" та більш докладному вивченні кореляційних зв'язків досліджуваних феноменів. Крім цього, доцільно розробити програму психологічного супроводу розвитку емоційного інтелекту та стресостійкості майбутніх соціальних працівників, яку можна було б використати в роботі психологічних служб закладів вищої освіти. Попередньо можна вважати, що ця програма повинна містити у собі вправи спрямовані на: практику усвідомленості власних психічних станів, на дихання та розслаблення, розвиток емпатії, підтримку здорового способу життя, фокусування на сильних сторонах, вироблення позитивних звичок, опанування навичок управління стресом та підтримку соціальних зв'язків.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Гоулман, Д. Емоційний інтелект. Харків : Vivat. 2019. 511 с.
2. Дубчак Г. М. Психологія становлення професійної стресостійкості майбутніх фахівців соціально-педагогічних професій : автореф. дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.07. Київ. 2018. 41 с.
3. Емоційний інтелект / упоряд. А. Козлова. Київ : Шкільний світ. 2018. 128 с.
4. Кравцова О. К. Стресостійкість особистості як психологічний феномен: основні теоретичні підходи. // Вісник післядипломної освіти. Серія : Соціальні та поведінкові науки. 2019. Вип. 7. С. 98–117.
5. Купенко О. В. Соціальна робота: від теорії до практики : навчальний посібник. Суми : Сумський державний університет. 2020. 192 с.
6. Стресостійкість: навчальний посібник / за ред. Я. М. Когути. Львів : Львівський державний університет внутрішніх справ. 2021. 204 с.
7. Тептюк Ю. О. Психологічні умови розвитку стресостійкості у соціальних працівників різних вікових категорій : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.07. Київ. 2021. 23 с.
8. Фурман, В. В.. Емоційний інтелект як метакомпетенція особистості // Педагогічна освіта: теорія і практика. Психологія. Педагогіка : збірник наукових праць. 2017. № 27. С. 82-85.
9. Чебикін, О. Емоційний інтелект, його пізнавально-мисленнєві ознаки та функції // Наука і освіта. 2020. № 1. С. 19-28.
10. Четверик-Бурчак А. Г. Механізми впливу емоційного інтелекту на успішність життєдіяльності особистості : дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01. Дніпропетровськ, 2015. 187 с.
11. Mayer J.D., Salovey P., Caruso D.R. Models of Emotional Intelligence // Sternberg R. Handbook of Intelligence. – Cambridge, UK: Cambridge University Press, 2000. – P. 396-420.