

**В. В. Зарицька**

доктор психологічних наук, професор,  
завідувач кафедри практичної психології  
Класичний приватний університет

**О. С. Козарик**

кандидат педагогічних наук, доцент,  
завідувач кафедри соціальної роботи  
Хортицька національна академія

## ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ У СТРУКТУРІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

*У статті розкривається значущість емоційного інтелекту для професійної діяльності: висвітлені сутність готовності до професійної діяльності, загальні закономірності, психологічні ознаки прояву емоційного інтелекту в структурі професійної діяльності; виокремлені емоційно зумовлені чинники зниження результативності роботи; пропонуються організаційні та індивідуальні заходи попередження емоційної виснаженості і подолання емоційної напруги у випадку успіху і неуспіху для збереження емоційної рівноваги.*

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

**Постановка проблеми.** Наукова проблема полягає в тому, що не досить чітко висвітлено роль і місце емоційного інтелекту в структурі професійної діяльності. Будь-яка професійна діяльність – це складна динамічна система, до складу якої входять численні елементи, в тому числі і емоційний, забезпечуючи в сукупності своїй необхідний рівень професіоналізму спеціаліста.

Для забезпечення готовності особистості здійснювати професійно продуктивну діяльність, проявляти професійну зрілість та мати розвинуту професійну ідентичність необхідна відповідна різнопланова підготовка до професійної діяльності в навчальному закладі. Серед інших проблем гостро стоїть питання розв'язання проблеми психологічної готовності особистості майбутнього спеціаліста, розвитку адекватних змісту професійної діяльності особистісних якостей і властивостей, а також здатності емоційно виважено реагувати на різні ситуації, пов'язані з підготовкою до професійної діяльності. 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, вільного вибору свого життєвого шляху, формуванню загальної готовності до професійної діяльності.

**Аналіз останніх досліджень і публікацій.** Однією з важливих умов психологічної готовності

студента до оволодіння професією у вищому навчальному закладі є, в першу чергу, його здатність якомога швидше адаптуватися психологічно до студентського середовища. Цей процес відбувається тим успішніше, чим вищий рівень розвитку емоційного інтелекту студента [1].

Достатній розвиток конструктивних форм поведінки, зумовлених паралельно з іншими високим рівнем емоційного інтелекту, може сприяти успішному розвитку особистості студента, на противагу неуспіху, як стверджує І. Корнієнко [4].

У контексті нашого дослідження готовність до оволодіння професійною діяльністю нами розглядається як інтегральне утворення особистості, що полягає у вибірковій спрямованості на вибрану 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 даної професії. На нашу думку, про сформовану готовність можна говорити лише за умов наявності в суб'єкта професійної діяльності позитивного емоційного ставлення до вибраної діяльності, а саме: вміння адаптувати свою поведінку відповідно до ситуацій, що виникають; умінь емоційно позитивно будувати процес спілкування; напрацювання таких професійно значущих здібностей, як мислення, уявлення, спостережливість, та широкого набору таких конкретних властивостей, як емоційна стабільність, здатність розуміти, контролювати, регулювати власні емоції та емоції інших, тобто мати високорозвинений емоційний інтелект та вміння використовувати його для досягнення бажаної результативності професійної діяльності.

Надзвичайно важлива значущість розвитку емоційного інтелекту особистості в процесі її професійної підготовки простежується в загальних закономірностях будь-якої професійної діяльності, найбільш суттєвими 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 даному суспільстві.

2. Закономірності і тенденції формування і зміни професійної спрямованості суб'єкта праці та фактори, що їх зумовлюють: інтереси, потреби, мотиви, ціннісні орієнтації, особистісні установки, воля та ін., у 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 і регулювати емоційні прояви.

4. Індивідуально-типологічна своєрідність ставлення до діяльності і 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, які у свій час розробив Є. Климов [2] і з якими ми погоджуємось. Це, зокрема, такі ознаки, як:

1) 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;

2) усвідомлення обов'язковості виконання дорученої справи в заданих нормах, яке проявляється в натхненному сумлінному ставленні до її виконання;

3) свідоме застосування знарядь і засобів досягнення професійних цілей, яке 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;

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

Отже, вищеперераховані і 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 установками, професійною та емоційно-когнітивною підготовленістю.

Метою даної статті є розкриття значущості емоційного інтелекту в професійній діяльності як передумови його розвитку через висвітлення його із цієї точки зору: а) сутності емоційного інтелекту, закономірностей, ознак його прояву в структурі професійної діяльності; б) чинників емоційно-когнітивного характеру, що зумовлюють підвищення результативності роботи; в) організаційних і змістових заходів попередження, подолання емоційної напруги, виснаженості в процесі професійної діяльності.

**Виклад основного матеріалу.** 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, оцінюючий.

У даному дослідженні в структурі психологічної готовності особистості до професійної діяльності було замінено емоційно-вольовий компонент емоційно-когнітивно-вольовим, бо, розкриваючи емоційно-вольовий компонент, наприклад, Л. Кондрашова [3, с. 101] характеризує його більш як емоційно-когнітивний, оскільки наголошує на взаємозв'язку інтелектуального та емоційного в особистості і пояснює це таким чином: 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 менш уваги треба приділяти і емоційній стороні, розвитку культури почуттів та розумному їх використанню в професійній діяльності. Вона вважає обов'язковим так організувати навчальний процес у вузі, щоб студенти відчували такі самі 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 компоненту психологічної готовності до професійної діяльності Л. Кондрашова переходить 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 під час досягнення поставленої мети); ініціативність (готовність і вміння виявити творчий підхід до вирішення проблем, самодіяльність під час виконання професійних функцій); рішучість (своєчасне прийняття продуманих рішень і без зволікань їх виконання); 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.

Студент 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 будуть правильно орієнтувати на самостійні пошуки шляхів розв'язання професійних проблем. Звичайно, в такі ситуації студенти обов'язково ставляться під час виробничих практик, хоча цього мало. Що стосується розвитку емоційного інтелекту, то напрацьовувати досвід його розвивати в собі 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.

Практика показує, що в 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. Досліджуючи цю проблему, Д. Шульц і С. Шульц називають, зокрема, такі чинники незадоволення професійною діяльністю: 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 невитриманість співробітника чи керівника легко переходить на інших [5].

Усі ці чинники викликають зниження працездатності за рахунок емоційної виснаженості, яка супроводжується емоційною апатією, роздратованістю, переживанням депресії, зниженням комунікабельності, підвищеною конфліктністю. У такому стані

в 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 і ефективність праці людини за рахунок втрати емоційної рівноваги. Д. Шульц і С. Шульц виокремлюють 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 по відношенню до оточуючих.

3. Занижена оцінка власних досягнень: почуття, що всі дії і зусилля – лише пуста трата часу [5].

Це показує, наскільки суттєвими є роль емоційного фактору і вміння ним користуватися в професійній діяльності.

Емоційна виснаженість характерна для тих, хто намагається працювати на повну силу, але не має реальних можливостей підвищення по службі; людей, не впевнених у собі; людей, які не задоволені особистим життям і проводять на роботі більше часу, ніж визначено для них, унаслідок чого перевтомлюються і виснажуються емоційно. Цей синдром характерний і для трудоголиків, 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.

Allen D. 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 кінця»; 4) «кинь» [6].

Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P. 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 [7].

Існує чимало шляхів подолання емоційної виснаженості в процесі професійної діяльності.

Найбільш поширеними серед них, на думку Д. Шульц і С. Шульц, є система організаційних та індивідуальних заходів [5].

До організаційних заходів вони відносять:

1. Створення сприятливого організаційно-емоційного клімату, що досягається наданням можливості співробітникам висловлювати свою думку, брати участь у прийнятті рішень, висловлювати недоліки в роботі, вносити пропозиції для її удосконалення. Це дає можливість людині відчувати свою професійну значущість і почувати себе емоційно більш врівноваженою.

2. Надання співробітникам більше прав і відповідальності за результати роботи.

3. Чіткий розподіл повноважень співробітників, що зменшує конфліктність між ними і приносить емоційне задоволення в спілкуванні і співпраці.

4. Зняття причин, які впливають на емоційну рівновагу працюючих, із боку керівників даного підприємства чи установи.

5. Соціальна підтримка, яка знижує емоційний неспокій і підвищує виважене, обґрунтоване ставлення до професійної діяльності, забезпечуючи її високу результативність.

6. Застосування програм навчання співробітників умінням контролювати і регулювати свої емоції шляхом виконання циклу спеціальних вправ.

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

На процес підготовки студентів до професійної діяльності суттєвий вплив здійснюють, 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 здатності 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 задачі, долати можливі труднощі, перешкоди на шляху досягнення поставлених цілей, тим вищий у цілому рівень психологічної готовності студента до професійної діяльності.

Разом із тим, наприклад, дослідженнями Л. Кондрашової встановлено, що 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 [3].

Численні дослідження підтверджують, що 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 і пропозиції.**

Головною цінністю емоційного інтелекту в структурі професійної діяльності є те, що позитивні емоції підвищують працездатність, задоволеність роботою, ефективність виконуваної роботи. Дані зв'язки є закономірними.

Психологічна готовність до професійної діяльності містить емоційно-когнітивно-вольовий компонент, який сприяє утриманню емоційної рівноваги і сприяє підвищенню результативності професійної діяльності; втрата емоційної рівноваги веде 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.

Пропозиції: для забезпечення емоційної готовності студентів здійснювати професійно-продуктивну діяльність необхідна різнопланова робота з розвитку їх емоційного інтелекту в процесі вивчення не тільки циклу психологічних дисциплін, які сприяють переосмисленню значущості емоційного інтелекту для успішної професійної діяльності, а і всього навчального процесу в навчальному закладі; під час проходження всіх видів практик необхідно звертати увагу на вплив емоційного стану на якість фахової діяльності

#### **Література:**

1. Дерев'яно С.П. Емоційний інтелект як чинник соціально-психологічної адаптації особистості до студентського середовища: автореф. дис... канд. психол. наук. Київ, 2009. 20 с.
2. Климов Е.А. Человек как субъект труда и проблемы психологи. Вопросы психологии. 1984. № 4. С. 21.
3. Кондрашова Л.В. Моральна психологічна готовність студента до вчительської діяльності. К.: Вища школа, 1987. 185 с.
4. Корнієнко І.О. Особливості саморегуляції поведінки особистості студента в ситуації неуспіху // Програма та тези Міжнародної науково-практичної конференції «Психолого-педагогічні аспекти розвитку майбутнього фахівця» (19-20 червня 2009 р.) / За заг. ред. к. психол. н., доц. Євдокимової. Миколаїв: Миколаївський державний університет імені В.О. Сухомлинського. 2009. 92 с.
5. Психология и работа / Д. Шульц, С. Шульц. СПб.: Питер, 2003. 560 с.
6. Allen D. (2001). Getting things done: The art stress-free productivity. New. Vork: Viking.
7. Maslach C., Schaufeli W.B., Leiter M.P. (2001). Job burnout. Annual Review of Psychology, 52, 397–422.

**Зарицкая В. В., Козарик А. С. Эмоциональный интеллект в структуре профессиональной деятельности**

*В статье раскрывается значимость эмоционального интеллекта для профессиональной деятельности, освещена сущность готовности к профессиональной деятельности, общие закономерности, психологические признаки труда, способы проявления эмоционального интеллекта в структуре профессиональной деятельности; выделены эмоционально обусловленные причины снижения результативности работы; предлагаются организационные и индивидуальные мероприятия предупреждения и преодоления эмоционального напряжения, эмоционального истощения в случае успеха и неудачи для сохранения эмоционального равновесия.*

**Ключевые слова:** эмоции, эмоциональный интеллект, эмоционально-когнитивно-волевой компонент, эмоциональное равновесие, эмоциональное истощение, эмоциональное напряжение, профессиональная деятельность.

**Zarytska V. V., Kozaryk O. S. Emotional Intelligence in the Structure of Professional Activity**

*The article reveals the importance of emotional intelligence for professional activity: 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.