

Міністерство освіти і науки України
Кам'янець-Подільський національний університет імені Івана Огієнка
Факультет спеціальної освіти, психології і соціальної роботи
Кафедра загальної та практичної психології

Кваліфікаційна робота
(магістра)

з теми: **«ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ У ПРАЦІВНИКІВ СИСТЕМИ
«ЛЮДИНА-ЛЮДИНА»**

Виконала: студентка 2 курсу
Ps2-M23z групи
спеціальності 053 Психологія
Максименко Наталія Іванівна

Керівник:
Куриця Денис Іванович
кандидат психологічних наук,
старший викладач кафедри
загальної та практичної психології

Рецензент:
Гудима Олександр Васильович
кандидат психологічних наук,
доцент, доцент кафедри загальної
та практичної психології

ЗМІСТ

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ I. ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ПРОБЛЕМАТИКИ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ	7
1.1. Поняття емоційного інтелекту в психологічній літературі.....	7
1.2. Емоційний інтелект в сфері «людина-людина».....	13
1.3. Професійно-значущі якості працівників системи «людина- людина».....	21
1.4. Емоційний інтелект як умова ефективної взаємодії з клієнтом..	41
Висновки до розділу 1.....	50
РОЗДІЛ II. ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ У ПРАЦІВНИКІВ СИСТЕМИ «ЛЮДИНА-ЛЮДИНА»... ..	51
2.1. Методика експерименту	51
2.2. Аналіз результатів експериментального дослідження емоційного інтелекту у працівників системи «людина- людина»	56
Висновки до розділу 2.....	62
РОЗДІЛ III. ТРЕНІНГОВА ПРОГРАМА РОЗВИТКУ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ПОСЛУГ	63
3.1. Тренінгова програма	63
Висновки до розділу 3.....	77
ВИСНОВКИ.....	78
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	81
ДОДАТКИ.....	88

ВСТУП

Актуальність дослідження. На сьогодні сфера послуг набула значного поширення у всьому світі. Маркетингові дослідження попиту, пропозиції та споживчої поведінки вказують на зростаючу потребу у відвідуванні закладів громадського харчування, таких як кафе, ресторани та паби. Чинники, як-от зайнятість, обмеження в часі, фінансові можливості, зручність та гедоністичні мотиви, сприяють тенденції харчуватися та відпочивати поза домом. Саме попит на відвідування закладів ресторанного типу стає об'єктом досліджень, спрямованих на вдосконалення цієї галузі.

Одним із головних напрямів у вивченні ресторанного бізнесу є покращення якості обслуговування з урахуванням людського чинника, психології та поведінки споживачів. У сучасних умовах розвитку суспільства ключова увага на споживчому ринку зосереджена на особистості клієнта, а принцип «клієнт завжди правий» набув статусу непорушного закону.

Зарубіжні науковці у наукових працях розглядають поведінку споживачів з різних перспектив. Проблематику раціонального вибору аналізували такі автори, як Д. Енджел, Х. Франк, Р. Блекуелл. Ірраціональні потреби у сфері купівлі досліджували Холбрук, Саймон, Маршалл. Поведінку споживачів у контексті макроекономічних процесів вивчали Самуельсон, Голдсміт, Маслоу.

Серед вітчизняних науковців економічну поведінку досліджували І. Альошина, Б. Соловйов, В. Ільїн, О. Андрєєва, Е. Уткін та інші.

У ресторанному бізнесі ключову роль відіграє система комунікації «клієнт-адміністратор-офіціант-бармен», яка впливає як на рівень задоволеності відвідувачів, так і на ефективність роботи персоналу, що надає послуги.

Емоційний інтелект є однією з ключових професійних якостей успішного працівника ресторану. Він передбачає наявність комунікативних

здібностей, уміння слухати, зберігати самовладання, контролювати свої емоції, розуміти як власні почуття, так і емоції інших, а також здатність адаптивно змінювати свою поведінку.

Аналізуючи питання професійного становлення, його етапи та кризи, встановлено, що інтелект виступає системоутворюючим елементом професіоналізму. Він тісно пов'язаний із рівнем знань, здатністю до навчання, вербальними та невербальними здібностями, мотивацією та пізнавальними рисами особистості, що й визначає процес професійного розвитку.

Встановлено специфічний набір характеристик, що сприяють успішній професіоналізації: високий рівень інтелекту, розвинений емоційний інтелект як здатність контролювати свої емоції, схильність до рефлексії, орієнтація на виконання завдань та ефективну взаємодію в колективі, задоволеність професійною діяльністю, внутрішня мотивація, комунікативні навички, накопичений досвід, а також етап професійного розвитку.

Проблему розвитку емоційного інтелекту в контексті професійного становлення досліджували такі науковці, як О. Філатова, Д. Гоулман, Г. Березюк, Дж. Майєр, Побірченко, П. Саловей, Е. Носенко, О. Самойлов, О. Саннікова, та інші. Однак, варто зазначити, що більшість робіт мають здебільшого теоретичний характер, а прикладні аспекти залишаються менш висвітленими. Це підкреслює актуальність досліджень емоційного інтелекту, а також поведінкових особливостей як споживачів, так і працівників сфери послуг, особливо в умовах сучасного розвитку ресторанного бізнесу.

Об'єкт дослідження: емоційна сфера особистості в сфері людина-людина.

Предмет дослідження: емоційний інтелект працівників в системі людина-людина як професійно-значуща якість.

Мета дослідження: дослідити особливості емоційного інтелекту працівників системи людина-людина, а саме обслуговуючого персоналу ресторанного бізнесу.

Завдання дослідження:

- 1) Здійснити теоретичний аналіз проблематики емоційного інтелекту.
- 2) Реалізувати експериментальне дослідження емоційного інтелекту серед працівників системи «людина-людина».
- 3) Розробити тренінгову програму з розвитку емоційного інтелекту працівників сфери послуг.

Для реалізації поставлених завдань було застосовано наступні методи дослідження:

теоретичні: аналіз, класифікація, систематизація, порівняння й узагальнення теоретичних та експериментальних даних з проблеми дослідження;

емпіричні: тестування; констатувальний експеримент.

Апробація. Результати дослідження апробовані на X Міжнародній науково-практичній конференції «Актуальні проблеми сучасної психології: перспективні та пріоритетні напрями наукових досліджень молодих науковців», 19 листопада 2024 року, м. Кам'янець-Подільський з публікацією матеріалів: Куриця Д.І., Максименко Н.І. До проблеми поняття емоційного інтелекту в психологічній літературі. *Актуальні проблеми сучасної психології : перспективні та пріоритетні напрями наукових досліджень молодих науковців* : Матеріали X Міжнародної науково-практичної конференції, 19 листопада 2024 р. / за ред. С.Д. Максименка, Л.А. Онуфрієвої. Кам'янець-Подільський : Видавець Ковальчук О.В., 2024. С. 91-95.

Структура роботи. Магістерська робота складається зі вступу, трьох розділів та висновків до них, загального висновку, списку використаних джерел та додатків.

ВИСНОВКИ

Емоційний інтелект є відносно новим поняттям у психології, яке привернуло значну увагу дослідників і практиків.

Його можна визначити як сукупність здібностей, що дають змогу людині ідентифікувати, розуміти, виражати та регулювати як власні емоції, так і емоції інших, сприяючи досягненню особистих і соціальних цілей. Основними компонентами емоційного інтелекту вважаються емоційна обізнаність, самоконтроль, соціальні навички, емпатія та мотивація. Залежно від підходу або моделі, дослідники можуть пропонувати різні трактування й елементи цього поняття.

Емоційний інтелект має особливе значення в таких сферах, як обслуговування, освіта, медіація та менеджмент. Навички ефективної комунікації, вирішення конфліктів, створення позитивного мікроклімату в колективі та здатність діяти в умовах стресу є ключовими для професійної успішності. Робота з людьми висуває до фахівців низку вимог, серед яких вміння концентруватися, спостережливість, емоційна стійкість, комунікабельність, самодисципліна, доброзичливість, добре розвинена пам'ять, логічне мислення, емпатія, здатність контролювати емоції в процесі взаємодії.

Професійна діяльність у сфері «людина-людина» передбачає розвинені комунікативні, емпатичні та регуляторні навички. У цьому аспекті емоційний інтелект виступає ключовим фактором, що визначає успішність роботи, ефективність міжособистісної взаємодії та здатність адаптуватися до змін у соціальному середовищі. Соціальний інтелект, своєю чергою, можна охарактеризувати як вміння виявляти приховані аспекти комунікативних ситуацій, які не завжди лежать на поверхні. Така здатність допомагає знаходити альтернативні рішення для досягнення особистих або

спільних цілей, особливо в умовах, коли прямі підходи виявляються недоступними.

Як показало наше дослідження, високий рівень емоційного інтелекту спостерігається у 47,5% персоналу сфери обслуговування. Даний результат пояснюється ретельним відбором для посад у системі «Людина-людина». Бармени, офіціанти та адміністратори, які щоденно спілкуються з клієнтами та колегами, повинні мати високий рівень комунікативних навичок. Їхня робота вимагає уважного сприйняття поведінки співрозмовників, врахування запитів, замовлень і побажань клієнтів, а також адекватного реагування на запитання чи зауваження. Важливим є вміння гнучко змінювати підхід до взаємодії, залежно від ситуації. Такі фахівці мають уважно стежити за емоціями й поведінкою клієнтів і водночас ефективно контролювати власні емоційні реакції.

Емоційний інтелект базується на гнучкому поєднанні професійних і особистісних якостей. Дослідження показують, що професійні характеристики складаються з кількох ключових компонентів, зокрема вербального інтелекту, словесно-логічного мислення, емоційної стійкості, емпатії, здатності розпізнавати емоції інших, доброзичливості тощо. Аналіз цих елементів дає змогу глибше зрозуміти розвиток і прояв професійно важливих якостей, навичок та професійного інтелекту, а також визначити структуру компонентів емоційного інтелекту.

Для розвитку емоційного інтелекту, зокрема здатності розуміти власні емоції та переживання інших, емпатії, доброзичливості та мотивації до спілкування, запропоновано тренінг, орієнтований на працівників сфери послуг, зокрема ресторанного бізнесу. Основна увага приділяється розвитку самоконтролю та саморегуляції емоційних станів, а також емпатії у офіціантів через інтеграцію учасників у систему «психолог-клієнт». Тобто, розвиток важливих професійних якостей здійснюється на прикладах реальної професійної діяльності.

Для вдосконалення емоційного інтелекту, зокрема таких аспектів, як усвідомлення власних емоцій, розуміння почуттів інших, емпатія, доброзичливість і мотивація до спілкування, розроблено спеціальний тренінг. Він орієнтований на працівників сфери послуг, зокрема ресторанного бізнесу. Основний акцент програми зроблено на розвиток самоконтролю, саморегуляції емоційних станів і емпатії.

Особлива увага приділяється офіціантам, які залучаються до інтеграції в систему «психолог-клієнт». Це означає, що розвиток ключових професійних якостей здійснюється через практичний аналіз реальних ситуацій професійної діяльності, що сприяє ефективному засвоєнню навичок у звичних робочих умовах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Актуалізація емоційного інтелекту в емоціогенних умовах. Соціальна психологія. 2008. № 1 (27). С. 96–104.
2. Андрєєва І.Н. Передумови розвитку емоційного інтелекту. Питання психології. 2007. № 5. С. 57-65.
3. Бідюк І.А. Гендерна специфіка становлення професійного інтелекту у студентів вищого технічного навчального закладу : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна психологія». І.А. Бідюк; НАПН України, Ін-т. психології ім. Г.С. Костюка. Київ, 2011. 20 с.
4. Бондарчук О.І. Експериментальна психологія : курс лекцій. Київ : МАУП, 2003. 120 с.
5. Варій М.Й. Психологія : навчальний посібник. Київ, 2009. 288 с.
URL : http://ipk.edu.ua/krugli_stoli/materials/Variy%20Psixo.pdf
6. Гоулман Д. Емоційний інтелект. Пер. з англ. С.Л. Гумецької. Харків : Віват, 2019. 512 с.
7. Дерев'янку С.П. Емоційний інтелект як чинник соціально-психологічної адаптації особистості до студентського середовища : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.05 «Соціальна психологія». Ін-т соц. та політ. психології АПН України. Київ. 2009. 20 с.
8. Дерев'янку С.П. Розуміння емоцій як раціональний компонент емоційного інтелекту. Вісник Чернігівського національного педагогічного університету. Серія : Психологічні науки. Чернігів, 2011. Вип. 94, Т. 1. с. 144 – 148.
9. Дуткевич Т.В. Загальна психологія. Теоретичний курс : навч. посіб для студентів / Дуткевич Т. В. : Кам'янець-Подільський нац. університет ім. Івана Огієнка, Факультет корекц. та соц. педагогіки та психології, каф.

психології освіти. Кам'янець-Поділький : Звойленко Д.Г. [вид.], 2015. – 431 с.

10. Емоційне вигорання [упоряд. : В. Дудяк]. Київ : Главник, 2007. С. 128. (Серія «Психологічний. інструментарій»).

11. Емоційно-вольові психічні процеси [Електронний ресурс]. Режим доступу: <http://netship.narod.ru/Psycho/Pm4.htm>

12. Емоції : академічні дослідження [Електронний ресурс]. Режим доступу : <http://psychologis.com.ua/index-4743.htm>

13. Загальна психологія [С.Д. Максименко, В.О. Зайчук, В.В. Клименкота ін.]; під ред. С.Д. Максименка. [2-ге вид., вид. переробл. і доп.]. Вінниця : Нова книга, 2004. 704 с.

14. Журавльова Л. Саморегуляція в структурі емоційного інтелекту молодших школярів. Л. Журавльова, М. Шпак. Педагогічний процес : теорія і практика. 2016. Вип. 3. 57 с.

15. Зарицька В.В. Емоційний інтелект : аналіз наукових теорій. Теорія і практика сучасної психології. 2010. с. 20.

16. Калошин В.Ф. Емоційний інтелект – головний показник ефективності використання людських ресурсів. Практична психологія та соціальна робота. 2008. № 4. С. 54–63.

17. Карпенко Є.В. Емоційний інтелект як фактор особистісного життєздійснення. Психологічні перспективи. 2017. Вип.30. С. 50-63. Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ppst_2017_30_7. 91.

18. Карпенко Є. Емоційний інтелект у дискурсі життєздійснення особистості. Монографія. Дрогобич : Посвіт, 2020. 436 с.

19. Кириленко Т.С. Гармонізація емоційних станів особистості. Наука і освіта, 2000. №1-2. С. 22-23.

20. Кириленко Т.С. Психологія : емоційна сфера особистості. Київ : Либідь, 2014. 256 с.

21. Коврига Н.В. Емоційний інтелект. Концептуалізація поняття,

основні функції. Київ : «Вища школа», 2003. 126 с.

22. Коврига Н.В. Стресозахисної та адаптивна функції емоційного інтелекту : Автореф. дис. ... Канд.психол.наук: 19.00.01 / Дніпропетровський національний ун-т. Дніпропетровськ. 2003. 20 с.

23. Кокун О.М. Психологія професійного становлення сучасного фахівця : монографія. Київ : ДП «Інформ-аналіт. агентство, 2012. 200 с.

24. Корольчук М.С. Психодіагностика : навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів. М.С. Корольчук, В.І. Осьодло; [за заг. ред. М.С. Корольчука]. Київ : Ельга, Ніка-Центр, 2004. 400 с.

25. Крюкова Л.В. Критерії формування особливостей емоційної сфери молодшого школяра. Психологія : реальність і перспективи. 2017. Вип. 8. с. 133-137.

26. Лаврова М.Г. Теоретичний аналіз сучасних поглядів на поняття «емоційне вигорання». Вісник Одеського національного університету. Серія «Психологія». 2014. Т. 19. Вип. 2. С. 194–202.

27. Лазуренко О.О. Психологічний аналіз основних напрямків дослідження емоційної сфери. Збірник наукових праць Інституту психології імені Г.С. Костюка НАПНУ, том 14, ч. 5. с. 83 – 93.

28. Льошенко О.А. Емоційний інтелект та емоційна компетентність : проблеми співвідношення. Вісник Київського національного університету ім. Т. Шевченка : Психологія. Педагогіка. Соціальна робота. Київ, 2011. № 2. С. 51.

29. Максименко С.Д., Соловієнко В.О. Загальна психологія. Навч. посіб. Київ : МАУП, 2000. 256 с.

30. Маляр О.І. Довільність емоційної регуляції та чинники її розвитку у молодших школярів : автореф. дис. ... канд.. психол. наук : 19.00.07 / О.І. Маляр; Нац. пед. ун-т ім. М.П. Драгоманова. Київ, 2015. 20 с.

31. Манойлова М.А. Розвиток емоційного інтелекту майбутніх педагогів. Львів : ПДП, 2004. 60 с.

32. Матвієнко О. Культура здоров'я та синдром психоемоційного «вигорання»: стратегія і тактика подолання. Матвієнко О., Пересадін М., Андросов Є. [Електронний ресурс] – <http://www.personal.in.ua/>
33. Матійків І.М. Тренінг емоційної компетентності : навч.-метод. посібник. Київ : Педагогічна думка, 2012. 112 с.
34. Матійків І.М. Розвиток емоційної компетентності майбутніх фахівців професій типу «людина-людина» : психологічних аспект. Проблеми та перспективи розвитку економіки і підприємництва та комп'ютерних технологій в Україні : збірник тез за матеріалами VIII Науково-технічної конференції науково-педагогічних працівників, 26-31 березня 2012 року / національний університет «Львівська політехніка», Інститут підприємництва та перспективних технологій. Львів, 2012. 243 с.
35. Моргун В.Ф. Основи психологічної діагностики : навч. посібник для студентів вищих навчальних закладів. В.Ф. Моргун, І.Г. Тітов. Київ : Видавничий дім «Слово», 2009. 464 с.
36. Ожубко Г.В. Психологічні засоби формування соціального інтелекту в майбутніх менеджерів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна психологія». Харк. нац. ун-т ім. В.Н. Каразіна. Харків, 2009. 19 с.
37. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна поведінка як спосіб вияву активності особистості. Соціальна психологія. 2004. № 5 (7). С.12-19.
38. Панок В. Основи практичної психології. В. Панок, Н. Чепелева, Т. Титаренко. Київ : Либідь, 2001. 534 с.
39. Парфьонова Т., Миронюк О. Профілактика емоційного вигорання. Психолог. 2013. № 3. С. 37–39.
40. Півень М.А. Структурні особливості емоційної зрілості особистості : автореф. ... канд.. психол. наук : спец. 19. 00. 01. Харків, 2017. 18 с.
41. Пов'якель Н.І. Психологічні передумови виникнення стресових

реакцій особистості. Психологічні науки, 2012, Випуск 37(61) С. 89-195.

42. Помилуйко В.Ю. Шлях до зрілості через життєві кризи. Наука і освіта. № 9, 2016. С. 117- 123.

43. Попова Т.С., Горват-Янушевська І.І. Теоретичні засади дослідження емоційного інтелекту / Наукові праці Чорноморського державного університету імені Петра Могили комплексу «Києво-Могилянська академія». Серія : соціологія., вип. 232. 2014. с. 63 – 66.

44. Приймаченко О.М. Образ стану емоційно-освіченої людини як умова розвитку емоційного інтелекту. Вісник Чернігівського державного педагогічного Університету. Чернігів : ЧДПУ, 2006. Вип. 41. Т. 2. С. 96–99.

45. Психологічна енциклопедія [автор-упорядник О.М. Степанов]. Київ : Академ-видав, 2006. 424 с.

46. Робертс Р.Д. Емоційний інтелект : проблеми теорії, вимірювання і застосування на практиці. Р.Д. Робертс, Дж. Меттьюс, М. Зайднер, Д.В. Люсин. Психологія, Журнал Вищої школи економіки. 2004. Т. 1. № 4. С. 3-26.

47. Руденко С.В. Соціальний інтелект як чинник успішності педагогічної діяльності : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.01 «Загальна психологія, історія психології». Ін-т психології ім. Г.С. Костюка АПН України. Київ. 2008. 19 с.

48. Савчин М.В. Загальна психологія : навч. посіб. Київ : Академвидав, 2015. 464 с.

49. Сергеєнкова О.П., Столярчук О.А. Криза фахового навчання як підґрунтя емоційного вигорання студентів. Педагогічна освіта : теорія і практика. Психологія. Педагогіка. 2017. № 27. С. 77–81.

50. Синдром «професійного вигорання» та професійна кар'єра працівників освітніх організацій : гендерні аспекти : навч. посіб. для вищ. навч. закл. та слухачів інститутів після дипломної освіти. 2-ге вид. / ред. С.Д. Максименка, Л.М. Карамушки, Т.В. Зайчикової. Київ : Міленіум, 2014.

264 с.

51. Скрипченко О.В. Загальна психологія. Київ : Каравела, 2013.

464 с.

52. Славіна Н.С. Психологічні особливості емоційно-почуттєвого розвитку дітей старшого дошкільного віку : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19. 00. 07. Київ, 2009. 23 с.

53. Сопрун І.П. Розвиток емоційної сфери дітей дошкільного віку в різних соціальних умовах виховання : автореф. дис. ... канд. психол. наук : спец. 19. 00. 07. Одеса, 2000. 16 с.

54. Тодорова І.С. Психологія і педагогіка : навч. Посібник. І.С. Тодорова, В.І. Павленко. Київ : Центр учбової літератури, 2011. 228 с.

55. Ушакова І.В. Психологічні особливості емоційної сфери інтелектуально обдарованої особистості : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : 19.00.01 «Загальна психологія, історія психології». Одес. нац. ун-т ім. І.І. Мечникова. Одеса, 2010. 19 с.

56. Цигульська Т.Ф. Загальна та прикладна психологія. Курс лекцій. Київ : Наукова думка, 2000. 190 с.

57. Чішій Т.М. Психологічні чинники запобігання синдрому емоційного вигорання у майбутніх практичних психологів. Сучасні проблеми науки. Гуманітарні науки : тези доповідей XXI Міжнародної науково-практичної конференції здобувачів вищої освіти і молодих учених / ред. кол.: Н.В. Ладогубець, А.М. Кокарева. Київ : НАУ 2022. Т. 1 (м. Київ, 18-20 травня 2022р.) С. 262-263.

58. Чуйко Г.В. Психологічні особливості синдрому емоційного вигорання. Г.В. Чуйко, І.І. Чорнописька. Проблеми загальної та педагогічної психології : збірник наукових праць інституту психології ім. Г. С. Костюка НАПНУ / гол. ред. С.Д. Максименко. Київ : Гнозіс, 2010. Т.12. Ч.6. С. 429–437.

59. Шпак М.М. Емоційний інтелект в контексті сучасних

психологічних досліджень. Психологія особистості. 2011. №1 С.286- 288.

60. Шпак М.М. Психологічні механізми розвитку емоційного інтелекту. Проблеми гуманітарних наук. Психологія. 2015. с. 188 – 199.

61. Feldman Barrett L. How Emotions Are Made : The Secret Life of the Brain. Boston : Houghton Mifflin Harcourt, 2017. 448 p.