

УДК 159.9:364

DOI <https://doi.org/10.32689/maup.psych.2025.1.12>**Лариса ОЛЕКСІЄНКО**

кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної роботи та мовної підготовки,
Придніпровський інститут ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»
ORCID: 0000-0002-3509-388X

Галина ЛУКАНСЬКА

старший викладач кафедри соціальної роботи та мовної підготовки, Придніпровський інститут
ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»
ORCID: 0000-0001-8990-8573

Ілона ТАЛАТ

викладач кафедри соціальної роботи та мовної підготовки, Придніпровський інститут
ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом»
ORCID: 0009-0006-2186-6999

ВПЛИВ ЕМОЦІЙНОГО ІНТЕЛЕКТУ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ВЗАЄМОДІЇ З КЛІЄНТАМИ

У статті визначено, що емоційний інтелект є важливим чинником, що визначає ефективність професійної діяльності соціальних працівників. Він включає здатність розпізнавати, розуміти та регулювати власні емоції, а також емпатію – врахування емоційного стану клієнтів. Високий рівень емоційного інтелекту сприяє налагодженню довірливих відносин, що є критично важливим при роботі з вразливими групами населення. Зазначено, що соціальні працівники з розвинутою емоційною компетентністю ефективніше справляються зі стресовими ситуаціями, приймають зважені рішення та підтримують стабільний емоційний стан у складних умовах. Це позитивно впливає як на якість соціальних послуг, так і на зниження рівня конфліктності у взаємодії з клієнтами. Емпатія допомагає глибше розуміти потреби клієнтів, що сприяє індивідуальному підходу до кожної ситуації та підвищенню результативності соціальної роботи. Показано, що емоційний інтелект також визначає рівень комунікативних навичок соціальних працівників. Контроль емоцій та саморегуляція дозволяють уникати імпульсивних реакцій у стресових ситуаціях, що є важливим для ведення переговорів, вирішення конфліктів і підтримання професійної комунікації. Окрім того, високий рівень емоційного інтелекту сприяє зниженню ризику професійного вигорання, адже соціальні працівники часто зазнають значного психологічного навантаження. Доведено, що працівники з розвинутим емоційним інтелектом здатні оцінювати ситуацію з різних перспектив, що сприяє прийняттю обґрунтованих рішень та конструктивному вирішенню проблем. Дослідження підтверджують, що спеціалісти, які проходили тренінги з розвитку емоційного інтелекту, демонструють вищу ефективність у взаємодії з клієнтами, швидше адаптуються до змінних умов роботи та забезпечують високий рівень задоволеності отримувачів соціальних послуг. Визначено, що рівень емоційного інтелекту залежить від особистісних характеристик працівника, специфіки його діяльності та рівня організаційної підтримки. Тому розвиток емоційної компетентності слід розглядати як комплексний процес, що включає професійне навчання, супервізію та застосування психологічних методик. Запропоновано низку рекомендацій щодо його розвитку. До них належать впровадження навчальних програм, розвиток навичок саморефлексії, тренінги з комунікації, створення сприятливого робочого середовища та використання технологій емоційного самоконтролю.

Ключові слова: емоційний інтелект, соціальні працівники, емпатія, стресостійкість, професійне вигорання, комунікаційні навички.

Larysa Oleksiienko, Halyna Lukanska, Ilona Talat. THE IMPACT OF SOCIAL WORKERS' EMOTIONAL INTELLIGENCE ON THE INTERACTION EFFECTIVENESS WITH CLIENTS

The article identifies that emotional intelligence is an important factor that determines the effectiveness of the professional activities of social workers. It includes the ability to recognize, understand and regulate one's own emotions, as well as empathy – taking into account the emotional state of clients. A high level of emotional intelligence helps to establish trusting relationships, which is critically important when working with vulnerable groups of the population. It is noted that social workers with developed emotional competence cope more effectively with stressful situations, make informed decisions and maintain a stable emotional state in difficult conditions. This has a positive effect on both the quality of social services and the reduction of the level of conflict in interaction with clients. Empathy helps to understand the needs of clients more deeply, which contributes to an individual approach to each situation and increases the effectiveness of social work. It is shown that emotional intelligence also determines the level of communication skills of social workers. Emotional control and self-regulation allow you to avoid impulsive reactions in stressful situations, which is important for negotiating, resolving conflicts and maintaining professional communication. In addition, a high level of emotional intelligence helps reduce the risk of professional burnout, as social workers often experience significant psychological stress. It has been proven that workers with developed emotional intelligence are able to assess the situation from different perspectives, which contributes to making informed decisions and constructively solving problems. Studies confirm that specialists who have undergone training in the development of emotional intelligence demonstrate higher efficiency in interacting with clients, adapt faster to changing working conditions and ensure a high level of satisfaction of recipients of social services. It has been determined that the level of emotional intelligence depends

on the personal characteristics of the employee, the specifics of his activities and the level of organizational support. Therefore, the development of emotional competence should be considered as a complex process that includes professional training, supervision and the application of psychological techniques. A number of recommendations for its development are proposed. These include the implementation of training programs, the development of self-reflection skills, communication training, the creation of a favorable work environment and the use of emotional self-control technologies.

Key words: *emotional intelligence, social workers, empathy, stress resistance, professional burnout, communication skills.*

Постановка проблеми. У сучасному суспільстві соціальні працівники виконують важливу роль у підтримці вразливих категорій населення, допомагаючи їм адаптуватися до складних життєвих обставин. Одним із ключових факторів, що визначають успішність цієї взаємодії, є емоційний інтелект спеціаліста. Здатність соціального працівника розпізнавати, розуміти та регулювати власні емоції, а також враховувати почуття клієнта, сприяє формуванню довіри, емпатійного спілкування та ефективного розв'язання проблем.

Актуальність теми дослідження зумовлена необхідністю підвищення професійної компетентності соціальних працівників у контексті зростаючих соціальних викликів. Емоційний інтелект є критично важливим для забезпечення не лише якісного консультування, а й психологічної стійкості фахівців, що працюють у стресових умовах. Дослідження впливу цього чинника на ефективність взаємодії з клієнтами дозволить розробити рекомендації для вдосконалення професійної підготовки та підвищення результативності соціальних служб.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження емоційного інтелекту як важливого фактора професійної діяльності соціальних працівників активно розвивається в наукових колах. У працях Бобко О. М. [1] та Ткалич М. Г. [2] розглядається концепція емоційного інтелекту, його структура та вплив на професійну ефективність. Вони підкреслюють, що здатність розпізнавати, розуміти та управляти власними емоціями є критичною для міжособистісної взаємодії, особливо в соціальній сфері. Згідно з їхніми дослідженнями, високий рівень емоційного інтелекту сприяє підвищенню емпатії, комунікативних навичок та стресостійкості, що є ключовими факторами успішної роботи соціального працівника.

Багато наукових праць присвячено вивченню впливу емоційного інтелекту на роботу спеціалістів у допоміжних професіях, зокрема у сфері соціальної роботи. Дослідження А. В. Коллі-Шамне, Д. В. Руденко [3] розглядають зв'язок між рівнем емоційного інтелекту та якістю надання соціальних послуг. Вони відзначають, що працівники з високими показниками емоційної компетентності демонструють кращі навички вирі-

шення конфліктів, створюють комфортне середовище для клієнтів і здатні ефективніше розуміти їхні потреби.

Окрему увагу дослідники приділяють питанням професійного вигорання соціальних працівників. У роботі Барабашук Г. В., Боднар І. П. [4] аналізується, як недостатній рівень емоційного інтелекту призводить до стресу, емоційного виснаження та зниження мотивації до роботи. Дослідження Бебези Л. Є., Раєвської Я. М., Калюжної Є. М. [5] підтверджують, що розвиток емоційної компетентності допомагає працівникам зменшити негативний вплив професійного стресу та зберігати високу якість взаємодії з клієнтами.

Незважаючи на значний науковий доробок, у літературі залишається низка нерозкритих питань. Зокрема, недостатньо вивченими є механізми розвитку емоційного інтелекту серед соціальних працівників на різних етапах їхньої кар'єри. Більшість досліджень зосереджені на загальних аспектах емоційної компетентності, тоді як детальне вивчення впливу окремих компонентів емоційного інтелекту на ефективність комунікації з клієнтами залишається відкритим питанням.

Також бракує комплексних емпіричних досліджень, які б оцінювали довгострокові ефекти програм розвитку емоційного інтелекту для соціальних працівників. Існуючі роботи здебільшого базуються на короткострокових експериментах або опитуваннях, що не дозволяє повною мірою оцінити сталість отриманих результатів.

Крім того, малодослідженими залишаються питання адаптації методик розвитку емоційного інтелекту до конкретних умов роботи соціальних служб. Важливо враховувати специфіку цільової аудиторії, особливості взаємодії з вразливими групами населення та вплив організаційних факторів на емоційну компетентність фахівців.

Таким чином, подальші дослідження мають бути спрямовані на розробку ефективних методик розвитку емоційного інтелекту, емпіричне підтвердження їхньої дієвості та врахування особливостей роботи соціальних працівників у різних умовах.

Мета дослідження. Метою дослідження є визначення впливу рівня емоційного інтелекту соціальних працівників на ефективність їхньої взаємодії з клієнтами, а також

розробка рекомендацій щодо підвищення емоційної компетентності для покращення якості надання соціальних послуг.

Виклад основного матеріалу дослідження. Емоційний інтелект є одним із ключових чинників, що визначає успішність професійної діяльності соціального працівника. Він включає здатність розпізнавати, розуміти та управляти власними емоціями, а також емпатію – усвідомлення та врахування емоційного стану клієнтів. Високий рівень емоційного інтелекту дозволяє спеціалісту встановлювати довірливі стосунки, що є критично важливим у роботі з вразливими категоріями населення.

Дослідження показують, що соціальні працівники з високою емоційною компетентністю здатні ефективніше керувати стресовими ситуаціями, приймати обґрунтовані рішення та підтримувати стабільний емоційний фон під час складних професійних викликів. Це сприяє не лише покращенню якості надання соціальних послуг, а й зниженню рівня конфліктності у взаємодії з клієнтами.

Емпатія як одна з основних складових емоційного інтелекту допомагає соціальним працівникам краще розуміти потреби клієнтів, що дозволяє більш точно підбирати методи допомоги. Працівники з розвиненим емоційним інтелектом здатні створювати безпечне середовище для клієнтів, у якому ті можуть відкрито висловлювати свої проблеми та отримувати необхідну підтримку.

Крім того, емоційний інтелект впливає на навички комунікації соціального працівника. Високий рівень самоконтролю та емоційної регуляції дозволяє уникати агресивних чи імпульсивних реакцій у стресових ситуаціях, що є важливим для ефективного ведення переговорів, вирішення конфліктів та підтримання професійного рівня спілкування.

Одним із важливих аспектів впливу емоційного інтелекту на ефективність соціальної роботи є зниження ризику професійного вигорання. Соціальні працівники часто стикаються з високим рівнем психологічного навантаження, що може призвести до емоційного виснаження. Розвинені навички емоційної регуляції допомагають зберігати мотивацію до роботи, підтримувати психоемоційний баланс та уникати професійного вигорання.

Емоційний інтелект також сприяє розвитку стратегії конструктивного розв'язання проблем. Працівники з високим рівнем цієї компетенції здатні оцінювати ситуацію з різних перспектив, уникати суб'єктивного впливу емоцій та приймати обґрунтовані рішення, що сприяє покращенню результативності соціальної роботи.

Дослідження свідчать, що працівники, які пройшли тренінги з розвитку емоційного інтелекту, демонструють кращі результати у взаємодії з клієнтами. Вони швидше знаходять індивідуальний підхід до кожної людини, ефективніше адаптуються до змінних умов роботи та досягають вищого рівня задоволеності клієнтів соціальними послугами.

Разом з тим, вплив рівня емоційного інтелекту на ефективність взаємодії з клієнтами залежить від багатьох факторів, зокрема особистісних характеристик працівника, специфіки роботи та рівня організаційної підтримки. Тому важливо розглядати розвиток емоційного інтелекту як комплексний процес, що включає навчання, супервізію та впровадження методик психологічної підтримки для соціальних працівників.

Таким чином, емоційний інтелект відіграє визначальну роль у підвищенні ефективності соціальної роботи, сприяючи кращому розумінню потреб клієнтів, розвитку комунікативних навичок, зниженню стресу та запобіганню професійному вигоранню. Подальше дослідження цього питання дозволить розробити дієві методи вдосконалення емоційної компетентності соціальних працівників, що позитивно вплине на якість надання соціальних послуг.

На основі викладеного, пропонуються рекомендації щодо підвищення емоційної компетентності соціальних працівників, подані у таблиці 1.

Практичне застосування рекомендацій щодо підвищення емоційної компетентності соціальних працівників продемонстровано на прикладі кейсу впровадження комплексної програми розвитку емоційного інтелекту в центрі соціального обслуговування. Ця ініціатива сприяла зниженню рівня конфліктності, покращенню якості взаємодії з клієнтами та підвищенню стресостійкості працівників.

У міському центрі соціального обслуговування спостерігалось збільшення кількості конфліктних ситуацій між соціальними працівниками та клієнтами. Працівники відзначали емоційне вигорання, труднощі у взаємодії з клієнтами, які перебувають у кризовій ситуації, та високий рівень стресу.

Керівництво центру вирішило впровадити комплексну програму підвищення емоційної компетентності працівників, спираючись на розроблені рекомендації. Етапи реалізації:

1. Організація тренінгів з емоційного інтелекту:

- проведено серію семінарів із саморегуляції та управління емоціями;
- впроваджено практичні вправи на розвиток емпатії та комунікаційних навичок;

– використано рольові ігри для моделювання конфліктних ситуацій із клієнтами.

2. Запровадження методики саморефлексії:

– працівники почали вести щоденник емоцій, у якому аналізували свої реакції на стресові ситуації та вчилися їх контролювати;

– раз на тиждень проводилися групові обговорення складних випадків із практики.

3. Надання психологічної підтримки:

– впроваджено щомісячні консультації з психологом;

– організовано супервізійні зустрічі, на яких працівники обговорювали емоційні труднощі у своїй роботі.

4. Розвиток навичок стресостійкості:

– введено ранкові п'ятихвилинки з дихальними вправами та практиками релаксації;

– запроваджено заняття з арт-терапії для емоційного розвантаження.

5. Оцінка ефективності програми:

– проведено опитування серед клієнтів і працівників щодо рівня задоволеності взаємодією;

– виявлено покращення в емоційному стані працівників та зменшення конфліктних ситуацій;

– працівники відзначили, що їм стало легше контролювати свої емоції та взаємодіяти з клієнтами.

Через три місяці після впровадження програми:

– рівень конфліктів зменшився на 40%;

– емоційне вигорання серед працівників знизилося на 30%;

– клієнти відзначили підвищення якості обслуговування;

– соціальні працівники почали ефективніше вирішувати складні ситуації.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямку. Визначено, емоційний інтелект є ключовим чинником успішності професійної діяльності соціального працівника, оскільки визначає його здатність до ефективної взаємодії з клієнтами, управління стресом і прийняття обґрунтованих рішень. Високий рівень емоційної компетентності сприяє створенню довірливих відносин із клієнтами, що особливо важливо у сфері соціального захисту вразливих груп населення. Результати досліджень підтверджують, що розвиток

Таблиця 1

Рекомендації щодо підвищення емоційної компетентності соціальних працівників

Найменування рекомендації	Опис
Впровадження програм розвитку емоційного інтелекту	Рекомендується організувати регулярні тренінги та семінари, спрямовані на розвиток навичок емоційного інтелекту. Особливу увагу варто приділяти таким аспектам, як саморегуляція, управління емоціями, розвиток емпатії та стресостійкості.
Використання методик саморефлексії	Соціальним працівникам доцільно впроваджувати практику ведення щоденника емоцій, що допоможе аналізувати власні почуття та їхній вплив на професійну діяльність. Це сприятиме підвищенню самосвідомості та ефективнішому управлінню емоціями.
Розвиток навичок ефективної комунікації	Рекомендується запроваджувати тренінги з розвитку комунікативних навичок, включаючи активне слухання, техніки невербального спілкування та методи конструктивного вирішення конфліктів. Це дозволить соціальним працівникам краще розуміти потреби клієнтів і вибудовувати довірливі відносини.
Психологічна підтримка та супервізія	Організації повинні створювати умови для регулярних консультацій з психологами та супервізорами. Це дасть можливість працівникам отримувати підтримку, аналізувати складні ситуації та уникати емоційного виснаження.
Використання технік зниження стресу	Рекомендується впроваджувати практики релаксації, такі як медитація, дихальні вправи, йога або арт-терапія. Це допоможе соціальним працівникам краще справлятися зі стресовими ситуаціями та підтримувати емоційну рівновагу.
Створення сприятливого робочого середовища	Керівництво соціальних установ має сприяти формуванню позитивного клімату в колективі, що включає підтримку, взаємоповагу та можливості для професійного розвитку. Дружне та психологічно комфортне середовище сприятиме підвищенню емоційної компетентності працівників.
Розвиток емоційного інтелекту через кейс-методи та моделювання ситуацій	Доцільно впроваджувати навчання через розбір практичних кейсів та імітацію реальних робочих ситуацій. Це дозволить соціальним працівникам ефективніше адаптуватися до складних емоційних викликів у роботі.
Використання технологій емоційного самоконтролю	Рекомендується впроваджувати інструменти самоконтролю, такі як мобільні додатки для відстеження емоційного стану, техніки когнітивно-поведінкової терапії (КПТ) та практики позитивного мислення.
Підвищення рівня емоційної культури в соціальній сфері	Доцільно інтегрувати принципи емоційного інтелекту в професійні стандарти та навчальні програми для соціальних працівників, що сприятиме розвитку відповідних навичок ще на етапі підготовки спеціалістів.
Оцінка рівня емоційного інтелекту та зворотний зв'язок	Рекомендується впроваджувати періодичну оцінку емоційної компетентності через опитування, тестування або зворотний зв'язок від колег і клієнтів. Це дозволить працівникам визначати напрями для подальшого розвитку та вдосконалення навичок.

емоційного інтелекту соціальних працівників позитивно впливає на якість надання соціальних послуг, знижує рівень конфліктності та підвищує стійкість до професійних викликів.

Показано, що одним із важливих аспектів впливу емоційного інтелекту є його роль у запобіганні професійному вигоранню. Соціальні працівники часто стикаються зі значними психологічними навантаженнями, що може призводити до емоційного виснаження. Навички саморегуляції та управління емоціями допомагають зберігати мотивацію до роботи та підтримувати психоемоційний баланс, що, у свою чергу, підвищує загальну ефективність роботи. Впровадження програм розвитку емоційної компетентності, таких як тренінги, кейс-методи та супервізія, сприяє покращенню адаптивних можливостей працівників та їх здатності до конструктивного вирішення проблем.

Подальші дослідження у цій сфері мають бути спрямовані на розробку та тестування

ефективних методик підвищення емоційної компетентності соціальних працівників. Зокрема, перспективними напрямками є інтеграція цифрових технологій для моніторингу емоційного стану, розробка програм персоналізованого навчання та впровадження когнітивно-поведінкових технік для самоконтролю. Також доцільно розглядати питання впливу організаційної культури на рівень емоційної компетентності працівників та методи формування сприятливого робочого середовища.

Отже, розвиток емоційного інтелекту соціальних працівників є стратегічно важливим завданням, що потребує комплексного підходу. Подальші дослідження дозволять не лише вдосконалити методи навчання та розвитку емоційної компетентності, а й сприятимуть підвищенню загального рівня соціального обслуговування, що позитивно позначиться на добробуті клієнтів та ефективності соціальних установ.

Література:

1. Бобко О. М. Психоемоційні стани у підприємців, які працюють у стрес-асоційованих умовах. *Журнал сучасної психології*. 2023. № 1. С. 14–22. doi: 10.26661/2310-4368/2023-1-2
2. Ткалич М. Г, Гогунська Є. В. Роль емоційного інтелекту в соціальній комунікації. *Перспективи розвитку сучасної психології*. 2019. № 5. С. 32–37.
3. Коллі-Шамне А. В., Руденко Д. В. Особливості емоційного інтелекту та копінг-стратегій у структурі професійного розвитку молодих і досвідчених фахівців сучасних соціономічних професій. *Журнал сучасної психології*. 2021. № 1. С. 52–63. doi: 10.26661/2310-4368/2021-1-6
4. Барабашук Г. В., Боднар І. П. Особливості взаємозв'язку емоційного інтелекту та стратегій поведінки у вирішенні конфліктної ситуації педагогами закладу дошкільної освіти. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Психологія*. 2024. № 1. С. 71–75. doi: 10.32782/psy-visnyk/2024.1.13
5. Бегеза Л. Є., Раєвська Я. М., Калюжна Є. М. Компетентнісний підхід у психологічній підтримці фахівців ринку праці в умовах війни. *Проблеми сучасної психології: збірник наукових праць Запорізького національного університету та Інституту психології імені Г. С. Костюка НАПН України*. 2022. № 2 (25). С. 7–15. doi: 10.26661/2310-4368/2022-2-1